

# Magazin

erwachsenenbildung.at

Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs

[www.erwachsenenbildung.at/magazin](http://www.erwachsenenbildung.at/magazin)

Ausgabe 9, 2010

## Guidance und Kompetenzbilanzierung

Konzepte, Beispiele und Einschätzungen

## Bildungsberatung in der Arbeiterkammer Oberösterreich

AK-Angebote und Entwicklungsaspekte  
für die Beratung in Österreich

Gerhard Hofer



# Bildungsberatung in der Arbeiterkammer Oberösterreich

## AK-Angebote und Entwicklungsaspekte für die Beratung in Österreich

**Gerhard Hofer**

Gerhard Hofer (2010): Bildungsberatung in der Arbeiterkammer Oberösterreich. AK-Angebote und Entwicklungsaspekte für die Beratung in Österreich.

In: MAGAZIN erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs. Ausgabe 9, 2010. Wien.

Online im Internet: <http://www.erwachsenenbildung.at/magazin/10-9/meb10-9.pdf>.

Druck-Version: Books on Demand GmbH: Norderstedt.

Schlagworte: Arbeiterkammer Oberösterreich, Beratungsangebot, Angebotsspektrum, Zielgruppen

### **Abstract**

Der vorliegende Praxisbeitrag beschreibt das Angebot im Bereich der Bildungsinformation, -beratung und -orientierung der Arbeiterkammer Oberösterreich, das im Rahmen des Projektes „Beratung entwickelt!“ weiter ausgebaut wurde. Zielgruppe des Angebots sind jetzt auch Nicht-Mitglieder der Arbeiterkammer. Das Beratungsangebot besteht aus allgemeiner Bildungsberatung, aus ergänzenden prozesshaften Orientierungsangeboten und beinhaltet auch aktivierende Veranstaltungsformate für Regionen und/oder Zielgruppen. Es kombiniert unterschiedliche Methoden. Das Ergebnis: Pro Jahr können rund 12.000 Beratungseinzelkontakte verzeichnet werden, darunter, verglichen mit anderen Beratungseinrichtungen, ein relativ hoher Anteil an Menschen ohne Bildungs- bzw. Berufsabschluss.

# Bildungsberatung in der Arbeiterkammer Oberösterreich

## AK-Angebote und Entwicklungsaspekte für die Beratung in Österreich

**Gerhard Hofer**

**Die Menschen müssen wieder in den Vordergrund gerückt werden! Das Markt- und Problemforschungspotenzial von Bildungsberatungsangeboten wird derzeit leider (noch?) grob unterschätzt oder überhaupt nicht wahrgenommen. Ein Beratungsangebot ist ein sehr feiner Fühler in Richtung Bedürfnisse und Problemlagen der Bevölkerung und könnte potenziell wichtige Dienste für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess des Bildungssystems leisten.**

### **Einleitung**

ArbeitnehmerInnen leben vom Verkauf ihrer Arbeitskraft und ihrer Qualifikationen. Nicht zuletzt deshalb steht „Bildung“ für die internationale ArbeiterInnenbewegung schon immer im Fokus der politischen Auseinandersetzung und der praktischen Arbeit.

Im Rahmen des breit angelegten Programms „AK-Plus“ haben die Arbeiterkammern (AK) in allen Bundesländern neue Dienstleistungen für ArbeitnehmerInnen geschaffen – die meisten davon im Bildungsbereich. Die Arbeiterkammer Oberösterreich (AKOÖ) hat in diesem Zusammenhang und im Rahmen des durch den Europäischen Sozialfonds (ESF) und das Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur (bm:ukk) geförderten Projekts „Beratung entwickelt!“ das Angebot im Bereich der Bildungsinformation, -beratung und -orientierung weiter ausgebaut und um die Zielgruppe der Nicht-AK-Mitglieder erweitert.

### **Voraussetzungen für ein erfolgreiches Beratungsangebot**

Hochwertige Beratungsangebote benötigen organisatorische und strukturelle Voraussetzungen. Das Bildungsberatungsangebot in der AK Oberösterreich verfügt diesbezüglich sicherlich über günstige und qualitätsförderliche Rahmenbedingungen:

- **Moderne Infrastruktur – zentral und regional:** Die neue AK-Zentrale in Linz besitzt im Erdgeschoß ein eigenes Beratungszentrum; in jeder Bezirkshauptstadt Oberösterreichs finden sich mittlerweile modernisierte AK-Bezirksstellen.
- **Qualifiziertes Personal:** Durch eine angemessene Entlohnung der BeraterInnen, kostenlose interne und externe Weiterbildungsmaßnahmen und regelmäßige Beratungssupervision kann die Beratungskompetenz des Personals gesichert und erhöht werden.

- Wissensnetzwerke und Synergien: Kooperationen mit anderen AK-Dienstleistungsbereichen und ExpertInnen, insbesondere für Arbeitsrecht, Sozialrecht, im Bereich KonsumentInnenenschutz, Wirtschaft und Bildung, ermöglichen eine gemeinsame Wissensbasis und einen regelmäßigen Austausch, aber auch die Möglichkeit, die KundInnen rasch an die richtige Stelle weiterzuvermitteln.
- Kommunikationsfähigkeit: Eigene AK-Medien ermöglichen die direkte Kommunikation der Angebote. Beispielsweise geht der „AK-Report“ mit einer Auflagenstärke von 547.000 Stück á zwölf Seiten sieben Mal jährlich an jeden Haushalt in Oberösterreich. Die „AusländerInnen-Info“ erscheint in drei Sprachen mit einer Auflage von 45.500 Exemplaren vier Mal jährlich.
- Wirtschaftliche und inhaltliche Unabhängigkeit

Als günstige und qualitätsförderliche Rahmenbedingung wirkt sich sicherlich auch das insgesamt hohe Maß an Vertrauen aus, das die ArbeitnehmerInnen in Oberösterreich der Einrichtung „Arbeiterkammer“ entgegenbringen (siehe IFES 2009).

## Das Angebotsspektrum

Die Produktpalette der AK Oberösterreich besteht im Bereich der persönlichen, telefonischen und E-Mail gestützten Informations- und Beratungstätigkeit aus der allgemeinen Bildungsberatung, aus ergänzenden prozesshaften Orientierungsangeboten für Jugendliche und Erwachsene, umfasst aber auch aktivierende Veranstaltungsformate für Regionen und/oder Zielgruppen. Komplettiert wird das Sortiment durch Printmaterialien und (interaktive) Webangebote vom Berufsinteressenstest bis zum Stipendienrechner. In der Folge werden ein paar Überlegungen zu den seit 2007 im Rahmen des Projekts „Beratung entwickelt!“ neu geschaffenen Angeboten der AK Oberösterreich angestellt.

## Orientierungsangebote: eine wichtige Ergänzung

Nicht alle Ansprüche der Ratsuchenden sind im „normalen“ Beratungssetting optimal bearbeitbar.

Für Personen mit einem Orientierungsbedarf, der in kurzen persönlichen Beratungsgesprächen nicht ausreichend erfüllt werden kann, werden mit Unterstützung des ESF und des bm:ukk seit 2007/08 neue Orientierungsverfahren angeboten. „AK-Karrierecoaching“ (für Erwachsene) und „Future 2 Go!“ (für Jugendliche) sind kombinierte Testungs-, Workshop- und Beratungsverfahren zur Unterstützung von Orientierungs- und Entscheidungsprozessen (Bildungswegentscheidungen der Jugendlichen: „Schule oder Lehre?“; berufliche Neuorientierung der Erwachsenen).

## Kombination der Zugänge

In den neuen AK-Orientierungsangeboten für Jugendliche und Erwachsene werden Methoden aus zwei scheinbar „unvereinbaren“ Paradigmen eingesetzt: Auf den ersten Blick scheinen in Gruppensettings und Einzelsituationen der potenzialanalytische Zugang mit Methoden aus der differenziellen Psychologie und der auch im Bildungsberatungsdiskurs in den letzten Jahren häufig besprochene kompetenzen- und ressourcenorientierte Zugang kaum miteinander vereinbar. Im Endeffekt sind die organisatorischen Herausforderungen aber bewältigbar – aus NutzerInnensicht hat der Methodenmix ohnehin viele Vorteile gegenüber den Angeboten einer einzelnen Denkrichtung. Die TeilnehmerInnen werden sich durch biographiebezogene Methoden ihrer bisher entwickelten Kompetenzen bewusster und erhalten mit den Ergebnissen der Potenzialanalyse einen Spiegel, anhand dessen sie ihr Bild über sich selbst reflektieren können. Die Erfahrung zeigt, dass gerade das von den BesucherInnen geschätzt wird. Die Bewertung des Angebots ist mit einem Wert von 1,3 (Schulnotensystem) entsprechend hoch. 97,5 Prozent der TeilnehmerInnen empfehlen das Angebot weiter (siehe Linzer Institut für soziale Analysen 2009). Aufgrund des positiven TeilnehmerInnen-Feedbacks wollen wir diesen kombinierten Ansatz auch in der nächsten Zeit weiterverfolgen.

## Nachfrage der Ratsuchenden

Die AK-Bildungsberatung zählt jährlich rund 12.000 Beratungseinzelkontakte (persönliche oder

telefonische), die Einzelkontakte im Rahmen von Messen und Veranstaltungen nicht eingerechnet. Die Beratungsangebote werden von Frauen etwas stärker frequentiert als von Männern. Das aus der permanenten Beratungsdokumentation hervorgehende Verhältnis beträgt 57 Prozent Frauen zu 43 Prozent Männer. Altersmäßig liegt der Schwerpunkt eher bei jüngeren Menschen: 77 Prozent aller Ratsuchenden sind bis zu 40 Jahre alt, die Gruppe der 21- bis 40-Jährigen ist mit insgesamt 40 Prozent aller Nachfragenden am stärksten vertreten (siehe Arbeiterkammer Oberösterreich 2009).

### Zugang zu weniger Qualifizierten

Bemerkenswert ist der relativ hohe Anteil an Menschen ohne Bildungs-/Berufsabschluss, die die AK-Beratungsangebote wahrnehmen. Während Bildungseinrichtungen bei der Erschließung dieser Zielgruppe meist von großen Problemen berichten, findet eine Interessensvertretung mit etabliertem Dienstleistungsangebot wie die Arbeiterkammer scheinbar leichter Zugang zu weniger Qualifizierten. Fast ein Fünftel aller erwachsenen Ratsuchenden hatte bis zum Beratungszeitpunkt keine Berufsausbildung abgeschlossen, ein kleiner Teil davon auch keinen Pflichtschulabschluss (siehe Arbeiterkammer Oberösterreich 2009). Grund für den relativ hohen Anteil an gering qualifizierten Personen könnte einerseits das bereits erwähnte generell hohe Vertrauen der Menschen zur Arbeiterkammer in rechtlicher und sozialer Hinsicht sein, aber auch die Kombinationsmöglichkeit der Bildungsberatung mit anderen Dienstleistungen. Die (arbeits-)rechtliche Seite des Themas „berufliche Veränderung“ beispielsweise wird von der AK Oberösterreich durch die AK-Rechtsberatung abgedeckt, die weiche individuelle und entwicklungsbezogene Dimension der Beratung von der AK-Bildungsberatung. Gerade diese Kombinationsmöglichkeit von Bildungs- und Rechtsberatung scheint für Ratsuchende attraktiv zu sein und ermöglicht der AK Oberösterreich den Zugang zu einer Klientel, die nicht zu den „StammkundInnen“ von Bildungsinstituten zählt. Will man mit der Bildungsberatung niedrig qualifizierte Menschen ansprechen, scheint es also ratsam, Bildungsberatungsangebote bewusst auch außerhalb von Bildungshäusern und Bildungsstrukturen anzusiedeln.

### Öffentliches Interesse verlangt öffentliche Finanzierung unabhängiger Beratung!

Bildungsberatung ist eine Dienstleistung von öffentlichem Interesse: Neben dem individuellen Nutzen für die Ratsuchenden können von einem funktionierenden Beratungsangebot – aus gesamtgesellschaftlicher Perspektive – eine Reihe wünschenswerter (bildungs-)ökonomischer und sozialer Effekte erwartet werden. Voraussetzung aber ist, dass sich die öffentliche Hand ihrer Steuerungs- und Finanzierungsaufgaben bewusst wird und diese stärker als bisher wahrnimmt. Denn noch immer ist der gesamte Beratungsbereich in Österreich sehr fragmentiert und abhängig vom individuellen Engagement einzelner Organisationen und Personen. In manchen Bereichen dominiert außerdem ein sehr egozentristisches Beratungsverständnis – nämlich im Sinne der Bindung von Menschen an die eigene Bildungseinrichtung. Dass Ausbildungsbetriebe und Bildungsanbieter, egal ob Lehrbetrieb, Schule, Erwachsenenbildungsinstitut oder Universität, unter Bildungsberatung in erster Linie KundInnenakquisition bzw. Rekrutierung zukünftiger MitarbeiterInnen verstehen, kann ihnen in einer Wettbewerbssituation niemand übel nehmen. Welches Interesse sollte z.B. ein schulischer Bildungsberater an einer AHS auch haben, dass SchülerInnen die eigene Schule in Richtung BHS verlassen, wenn sich daraus Ressourcenkürzungen für die eigene Schule ergeben? Welches Interesse sollte eine Erwachsenenbildungseinrichtung haben, Bildungsinteressierte an ein anderes Institut zu verweisen, wenn für die eigene Existenzsicherung letztlich die eigenen Kurse verkauft werden müssen? Welches Interesse sollten Lehrbetriebe und deren Vertretung haben, gut geeignete potenzielle Lehrlinge an die höheren Schulen zu verlieren?

Die öffentliche Hand kann also nicht davon ausgehen, dass das Informations-, Beratungs- und Orientierungsbedürfnis von Ratsuchenden durch die Förderung von BildungsanbieterInnen jemals in ausreichender und qualitativer Weise abgedeckt werden kann. Wirkungsvolle Bildungsberatung braucht ein entsprechendes öffentlich finanziertes Netz an Beratungsangeboten, das von den BildungsanbieterInnen nicht abhängig sein darf. Das gilt für den Bereich der Erwachsenenbildung genauso wie

für den dualen, schulischen und den studienspezifischen Sektor.

## **Beratungsaspekte in der Arbeitsmarktpolitik**

Im Bereich der Arbeitsmarktpolitik ist den Interessen der veränderungswilligen Menschen wieder mehr Platz einzuräumen als in den vergangenen Jahren. Beratungs- und Vermittlungstätigkeit müssen in einem ausgewogenen Verhältnis zueinander stehen. Die Erfolgsparameter der AMS-Arbeit können nicht alleine kurzfristige Vermittlungsquoten sein. Viel mehr als bisher müssen von Beratungs-, Orientierungs- und Weiterbildungsaktivitäten nachhaltige Effekte angestrebt werden. Die Menschen müssen wieder in den Vordergrund gerückt werden! Die Herausforderung ist ein gründliches Eingehen auf die Biographie der Arbeitsuchenden, auf ihre Kompetenzen, Potenziale und eigenen Veränderungsperspektiven – freilich immer unter Berücksichtigung des Arbeitsmarktes und der finanziellen Rahmenbedingungen. Die kurzfristige Vermittlungs- und Kursbesetzungslogik und die unflexible Anwendung von Systemzielen verhindern positive Entwicklungen von Menschen leider viel zu oft!

## **Herausforderungen und Potenziale**

Neben der Finanzierungssicherung von Beratungsangeboten gibt es auch eine Reihe von Herausforderungen qualitativer Art. Für alle Beratungsangebote und -einrichtungen, insbesondere für jene, die öffentliche Mittel verwenden, müssen möglichst hohe

Standards gelten. Den Ratsuchenden muss in allen geförderten Beratungseinrichtungen – unabhängig von der Trägerschaft – Beratungsqualität garantiert werden können.

Wichtig für die positive Entwicklung der Bildungs- und Berufsberatung in Österreich ist eine intensivere Zusammenarbeit der Beratungsangebote in den Bereichen Schule, Studium, Erwachsenenbildung und Arbeitsmarkt. Lifelong Guidance impliziert ein integratives Konzept, das die Verbindungen und die Durchlässigkeit zwischen den Bildungsbereichen betont und fördert und nicht die Trennung und Abgrenzung in den Vordergrund rückt. Mehrere der ESF/bm:ukk-geförderten Beratungsprojekte in den Bundesländern erfüllen dabei erste wichtige Funktionen, indem sie unter anderem auch Vernetzungsarbeit und die gegenseitige Einbindung in die regionale Beratungsszene leisten, so auch die AK Oberösterreich im Land ob der Enns.

Das Markt- und Problemforschungspotenzial von Bildungsberatungsangeboten wird derzeit leider (noch?) grob unterschätzt oder überhaupt nicht wahrgenommen. Ein Beratungsangebot ist ein sehr feiner Fühler in Richtung Bedürfnisse und Problemlagen der Bevölkerung und könnte potenziell wichtige Dienste für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess des Bildungssystems leisten, schließlich werden in der Bildungsberatung durch die Bearbeitung individueller Problemlagen von Menschen auch Problemstellen und Lücken des Systems sichtbar. In diesem Sinn kann Bildungsberatung nicht nur individuellen Nutzen stiften, sondern könnte auch mehr als bisher zur Reform und Verbesserung gesellschaftlicher Systeme beitragen.

# Literatur

## Weiterführende Literatur

**Arbeiterkammer Oberösterreich (2009):** Dokumentation der AK-Bildungsberatung. Interner Bericht. Linz.

**IFES (Institut für empirische Sozialforschung) (2009):** Umfrage im Auftrag der AKOÖ, 25.9. – 9.10.2009. In: Unterlagen zur AKOÖ-Vollversammlung am 17.11.2009. Linz.

**Linzer Institut für soziale Analysen (LISA) (2009):** Evaluierung der Bildungsberatungsdienstleistungen im Rahmen des Projekts „Beratung entwickelt!“ der Arbeiterkammer Oberösterreich. Linz.



Foto: AK OÖ

### Mag. Gerhard Hofer, MBA

hofer.g@akooe.at  
<http://www.arbeiterkammer.com>  
+43 (0)732 6906-2628

Gerhard Hofer studierte Soziologie und absolvierte das Masterstudium Wissensmanagement an der Universität Linz. Er besuchte zahlreiche Kurse, Seminare, Ausbildungen und Lehrgänge zu Bildungsmanagement, Moderation, EDV, Beratung, Führung etc. Zurzeit ist er Bildungsreferent in der AK Oberösterreich und Team- und Projektleiter im Bereich Bildungsberatungs-, Informations- und Orientierungsangebote für Jugendliche und Erwachsene. Seine Schwerpunkte liegen in der Bildungspolitik (insbesondere Erwachsenenbildung) und Bildungsberatung.

# Impressum/Offenlegung

## MAGAZIN erwachsenenbildung.at

Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs

Gefördert aus Mitteln des ESF und des bm:ukk  
Projektträger: Bundesinstitut für Erwachsenenbildung  
Koordination: Institut EDUCON – Mag. Wilfried Hackl

erscheint 3 x jährlich online, mit Parallelausgabe im Druck

Online: [www.erwachsenenbildung.at/magazin](http://www.erwachsenenbildung.at/magazin)

Herstellung und Verlag der Druck-Version:  
Books on Demand GmbH, Norderstedt

ISSN: 1993-6818 (Online)  
ISSN: 2076-2879 (Druck)  
ISSN-L: 1993-6818  
ISBN: 9783839153802

## Medieninhaber



Bundesministerium für Unterricht,  
Kunst und Kultur  
Minoritenplatz 5  
A-1014 Wien



Bundesinstitut für Erwachsenenbildung  
Bürglstein 1-7  
A-5350 Strobl

## HerausgeberInnen der Ausgabe 9, 2010

Mag.<sup>a</sup> Marika Hammerer (Gastherausgeberin)  
Dr. Arthur Schneeberger (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft)

## HerausgeberInnen des MAGAZIN erwachsenenbildung.at

Mag.<sup>a</sup> Regina Rosc (Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur)  
Dr.<sup>in</sup> Margarete Wallmann (Bundesinstitut für Erwachsenenbildung)  
Mag. Wilfried Hackl (Geschäftsführender Hrsg., Institut EDUCON)

## Fachredaktion

Mag.<sup>a</sup> Barbara Daser (ORF Radio Ö1, Wissenschaft/Bildung)  
Univ.-Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Elke Gruber (Universität Klagenfurt)  
Dr. Christian Kloyber (Bundesinstitut für Erwachsenenbildung)  
Dr. Lorenz Lassnigg (Institut für höhere Studien)  
Dr. Arthur Schneeberger (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft)  
Dr. Stefan Vater (Verband Österreichischer Volkshochschulen)

## Online-Redaktion, Satz

Mag.<sup>a</sup> Bianca Friesenbichler (Institut EDUCON)  
Andreas Brandstätter (/andereseiten / grafik.layout)

## Lektorat

Mag.<sup>a</sup> Laura R. Rosinger (Textconsult)

## Design

Karin Klier (tür 3))) DESIGN)

## Website

[wukonig.com](http://wukonig.com) | Wukonig & Partner OEG

## Medienlinie

Das „MAGAZIN erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs“ enthält Fachbeiträge von AutorInnen aus Wissenschaft und Praxis und wird redaktionell betrieben. Es richtet sich an Personen, die in der Erwachsenenbildung und verwandten Feldern tätig sind, sowie an BildungsforscherInnen und Studierende. Jede Ausgabe widmet sich einem spezifischen Thema. Ziele des MAGAZIN erwachsenenbildung.at sind die Widerspiegelung und Förderung der Auseinandersetzung über Erwachsenenbildung seitens Wissenschaft, Praxis und Bildungspolitik. Weiters soll durch das MAGAZIN der Wissenstransfer aus Forschung und innovativer Projektlandschaft unterstützt werden. Die eingelangten Beiträge werden einem Review der Fachredaktion unterzogen. Namentlich ausgewiesene Inhalte entsprechen nicht zwingend der Meinung der Redaktion.

Als Online-Medium konzipiert und als solches weitergeführt, ist das MAGAZIN erwachsenenbildung.at beginnend mit der Ausgabe 7/8, 2009 zusätzlich in Druckform erhältlich.

## Urheberrecht und Lizenzierung

Wenn nicht anders angegeben, erscheinen die Artikel des „MAGAZIN erwachsenenbildung.at“ unter der „Creative Commons Lizenz“. BenutzerInnen dürfen den Inhalt zu den folgenden Bedingungen vervielfältigen, verbreiten und öffentlich aufführen:

- Namensnennung und Quellenverweis. Sie müssen den Namen des/der AutorIn nennen und die Quell-URL angeben.
- Keine kommerzielle Nutzung. Dieser Inhalt darf nicht für kommerzielle Zwecke verwendet werden.
- Keine Bearbeitung. Der Inhalt darf nicht bearbeitet oder in anderer Weise verändert werden.
- Nennung der Lizenzbedingungen. Im Falle einer Verbreitung müssen Sie anderen die Lizenzbedingungen, unter die dieser Inhalt fällt, mitteilen.
- Aufhebung. Jede dieser Bedingungen kann nach schriftlicher Einwilligung des Rechtsinhabers aufgehoben werden.

Die gesetzlichen Schranken des Urheberrechts bleiben hiervon unberührt. Nähere Informationen unter [www.creativecommons.at](http://www.creativecommons.at).

Im Falle der Wiederveröffentlichung oder Bereitstellung auf Ihrer Website senden Sie bitte die URL und/oder ein Belegexemplar elektronisch an [redaktion@erwachsenenbildung.at](mailto:redaktion@erwachsenenbildung.at) oder postalisch an die angegebene Kontaktadresse.

## Kontakt und Hersteller

MAGAZIN erwachsenenbildung.at  
p.A. Institut EDUCON,  
Bürgergasse 8-10, A-8010 Graz  
[redaktion@erwachsenenbildung.at](mailto:redaktion@erwachsenenbildung.at)  
<http://www.erwachsenenbildung.at/magazin>