Bildungsberatung im Fokus

1 | 2021

> „Bildungsberatung im Umbruch – Was bleibt? Was wird?“

Editorial

Wird Covid 19 zum „Game-Changer“ in der Bildungsberatung?

Covid-19 hat von einem Tag auf den anderen vieles verändert – auch in der Bildungsberatung wirkt die Pandemie als Zäsur mit ungewissen Folgen. Der Beratungsalltag wurde auf den Kopf gestellt. Die Beratungseinrichtungen mussten sich blitzartig auf die neue Situation mit ihren spezifischen Herausforderungen einstellen. Beratungskontakte nahmen massiv ab, einige Zielgruppen konnten kaum noch erreicht werden, andere plötzlich besser. Existenzielle Fragestellungen rücken in den Vordergrund, neue Themen poppen auf. Der durch die Pandemie ausgelöste Digitalisierungsschub hat vieles möglich gemacht, was zuvor unmöglich erschien. Die Akzeptanz der Onlineformate nimmt zu und eröffnet neue Wege in der Beratung.

Die vorliegende Ausgabe von Bildungsberatung im Fokus befasst sich aus unterschiedlichen Blickwinkeln mit diesem disruptiven Moment der Bildungsberatung. Eines ist fix: Die Möglichkeitsräume und Grenzen haben sich verschoben. Wohin die Reise geht und wie alle mitgenommen werden können, bleibt eine spannende Frage.

Wir wünschen eine gute Lektüre!

Ihr ÖSB S&B Redaktionsteam
Franziska Haydn, Amela Cetin, Rudolf Götz

Inhalt

Aus Theorie und Diskurs **Seite 2**

Initiative Bildungsberatung Österreich 2020 in Zahlen

Aus der Praxis **Seite 8**

Nachgefragt: Ein Jahr Pandemie – Herausforderungen und Chancen für die Bildungsberatung Seite 8

Die Bildungsberatung Österreich ist 24 Stunden erreichbar Seite 13

Niederösterreich setzt auf Kompetenzorientierung! Seite 16

Kurz vorgestellt **Seite 18**

bifeb-Kompaktlehrgang onlineBERATUNG Seite 18

Online-Tagung: Das Beste aus zwei Welten Seite 19

Gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung

EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds

Bundesministerium
Bildung, Wissenschaft
und Forschung

Initiative Bildungsberatung Österreich 2020 in Zahlen

Ein Blick auf die dokumentierten Beratungskontakte im Jahr der Corona-Pandemie

Karin Gugitscher

© privat

Kontakt:
Karin Gugitscher
ÜV Bildungsberatung Österreich
öibf – Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung
karin.gugitscher@oeibf.at
www.oeibf.at

Die Covid-19-Pandemie brachte einschneidende Veränderungen. Sie konfrontiert uns auch mit täglich neuen Daten und Zahlenkurven. Der vorliegende Beitrag geht auf Basis der dokumentierten Beratungskontakte der „Bildungsberatung Österreich" der Frage nach, wie sich die Bildungsberatung 2020 verändert hat und welche Entwicklungen sich abzeichnen.

Zehn Jahre Initiative „Bildungsberatung in Österreich"

Mit dem Jahr 2020 kann die Initiative „Bildungsberatung Österreich" auf zehn Jahre Beratungstätigkeit zurückblicken. Seit dem Start der Initiative im Jahr 2011 melden die beratungsaktiven Einrichtungen die von ihnen dokumentierten Beratungskontakte dem Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf), welches die gelieferten Individualdaten in einem Metadokumentationssystem zusammenführt und für Auswertungen nützt. In diesem Zeitraum hat das Netzwerk immer wieder strukturelle Veränderungen erfahren, etwa durch die Aufnahme oder den Ausstieg von Beratungseinrichtungen ins bzw. aus dem Projekt. Das Beratungsangebot hat sich weiterentwickelt und Dokumentations- und Fördervorgaben sowie Dokumentationspraktiken haben sich verändert. Unabhängig davon bietet der Vergleich der Anzahl an Beratungskontakten der Jahre 2011 bis 2020 ein Bild von der Entwicklung der Bildungsberatung Österreich.

Massiver Einbruch durch Covid-19 Pandemie

Nach einer ersten Phase der Konsolidierung brachte die ab 2015 startende Förderperiode eine nahezu Verdoppelung der dokumentierten Beratungskontakte. Seitdem liegt die Anzahl der gemeldeten Beratungskontakte kontinuierlich bei knapp über 100.000 pro Jahr. Die Covid-19-Pandemie im Jahr 2020 führte zu einem massiven Einbruch um 42 Prozent auf 58.829 Beratungskontakte. Davon sind vor allem die „Informationsleistungen und Weiterverweise" betroffen (minus 53 Prozent). Bei der „Bildungs- und Berufsberatungen im weiteren Sinn" ist ein Rückgang um 29 Prozent festzustellen. Das Format der „Kompetenz+Beratung", bei dem die Kompetenzentwicklung im Vordergrund steht, ging im Jahr 2020 im Vergleich zu 2019 um 43 Prozent zurück (Quelle: Berechnungen des öibf auf Basis der Meldungen der im Jahr 2011 bis 2020 beratungsaktiven Einrichtungen, Datenstand: 14.04.2021).

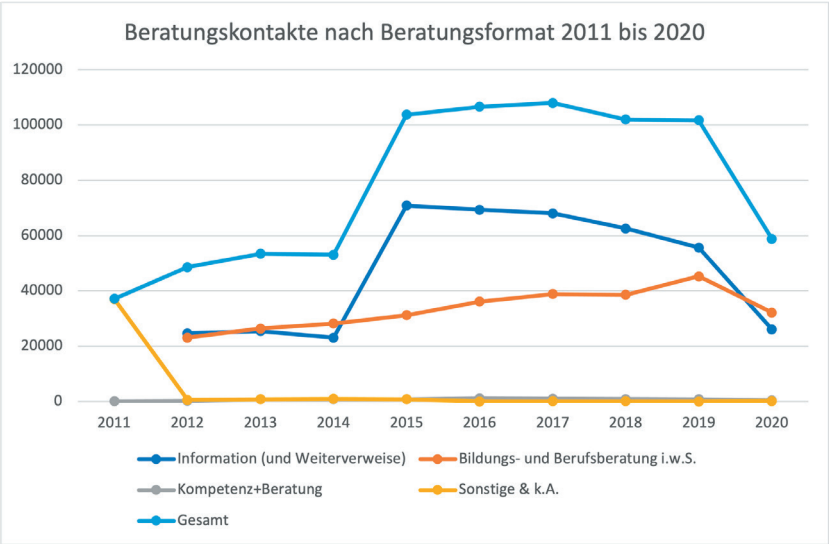


Abb. 1: Beratungskontakte nach Beratungsformat (2011 bis 2020)

Quelle: Berechnungen des öibf auf Basis der Meldungen der beratungsaktiven Einrichtungen

Durch Beschränkungen zeitweise keine Face-to-Face-Beratungen möglich
Die Corona-Pandemie und die ab Mitte März 2020 zu ihrer Bekämpfung gesetzten Maßnahmen, wie Verkehrs- und Ausgangsbeschränkungen, Betretungsverbote, Aussetzen von Schulunterricht und Universitätslehre oder Schließungen der Erwachsenenbildung betrafen auch die Bildungsberatung Österreich stark. Die Vorgaben zur Einschränkung physischer Kontakte führten zu einem Einbruch bei den traditionell zentralen Face-to-Face-Beratungen, die beim Individualsetting im Jahr 2020 um 57 Prozent zurückgingen.

Ausbau der Distanzberatungen
Um die Ratsuchenden trotz der Kontaktbeschränkungen zu erreichen, wurden alternativ zu den kopräsenten Face-to-Face-Begegnungen distance-counselling-Formate forciert. Dazu zählt das niederschwellige Format der Telefon-Beratung, das 2020 einen Zuwachs um vier Prozent im Vergleich zu 2019 verzeichnete (17656 Kontakte). Die Informationsleistungen über per E-Mail und Post nahmen um 20 Prozent zu (4245 Kontakte). Unterstützt durch eine Social-Media-Kampagne im Frühjahr 2020 wurden insbesondere die onlinebasierten Beratungsformate forciert. Die österreichweite Online-Beratung, bei der Ratsuchende mittels asynchroner Mail- oder synchroner Chat-Beratung ihre Anliegen vertraulich und wenn erwünscht auch anonym über eine datengeschützte Plattform klären, verzeichnet einen Zuwachs um 38 Prozent im Vergleich zu 2019 (1380 Kontakte). Zusätzlich wurde die Video-Beratung, die bereits seit 2015 in einzelnen Beratungsnetzwerken umgesetzt wurde, durch die Corona-Pandemie österreichweit auf- und ausgebaut und 2020 auch als eigene Beratungsart dokumentiert. Auf Beratung mittels Videokonferenztechnologie entfallen 2020 1359 Kontakte. Anteilig nach der Art der Beratung betrachtet, führte die Pandemie damit zu einer größeren Vielfalt der Beratungsleistungen. Auf Face-to-Face-Beratungen im Individualsetting entfallen 2020 nur noch knapp über die Hälfte der Beratungskontakte (54 Prozent) und Formen der Distanzberatung nahmen an Bedeutung zu.

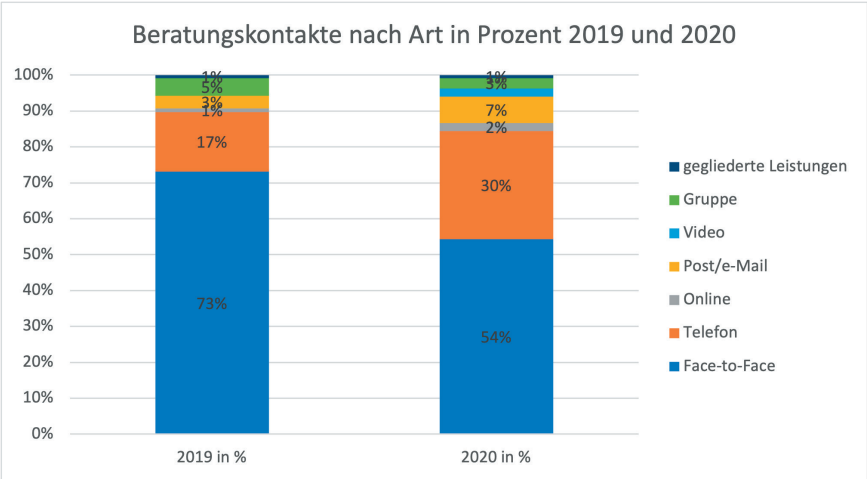


Abb. 2: Beratungskontakte nach Art in Prozent (2019 und 2020)

Quelle: Berechnungen des öibf auf Basis der Meldungen der beratungsaktiven Einrichtungen

Unterschiedliche Nutzung von Beratungsformaten nach Bildungsstand
Der Blick auf die soziodemografischen Merkmale der BeratungskundInnen im Vergleich der Jahre 2019 und 2020 zeigt insgesamt, abgesehen vom Rückgang in absoluten Zahlen, prozentuell kaum Veränderungen. Fragt man danach, welche KundInnen mit den Formaten des distance counselling erreicht wurden, zeigen sich beim Vergleich der Beratungsarten beim Format der „Bildungs- und Berufsberatung im weiteren Sinn" im Individualsetting vor allem hinsichtlich des Bildungsstands größere Unterschiede. So ist der Anteil der Personen mit maximal Pflichtschulabschluss bei Face-to-Face-Beratungen am höchsten. Telefon-Beratungen wurden, ohne Berücksichtigung des hohen Anteils an Kontakten ohne Angaben zum Bildungsstand, insbesondere von Personen mit Lehrabschluss in Anspruch genommen. Der Anteil an Personen mit maximal BMS- oder Lehrabschluss liegt bei der Telefon-Beratung bei über 60%. Demgegenüber weisen die schriftbasierte Online-

Beratung (26 Prozent) und noch stärker die Video-Beratung (32 Prozent) einen im Vergleich zur Face-to-Face- (22 Prozent) und Telefon-Beratung (17 Prozent) hohen Anteil an Personen mit einem postsekundären oder tertiären Bildungsabschluss auf.

Durch Distanzangebote veränderter Zugang zu benachteiligten Personengruppen
In Bezug auf benachteiligte Personengruppen, deren Zugang zum lebensbegleitenden Lernen durch Bildungsberatung verbessert werden soll, zeigt der Blick in die Daten, dass sie durch die verschiedenen Arten der Bildungs- und Berufsberatungen i.w.S. im Individualsetting in unterschiedlichem Ausmaß erreicht wurden. Bei den Face-to-Face- und Video-Beratungen ist der Anteil an Personen mit Migrationshintergrund bzw. mit geringen Deutschkenntnissen (57 und 7 Prozent bzw. 40 und 15 Prozent) im Vergleich zu Telefon- (13 und 2 Prozent) und Online-Beratungen (8 und 1 Prozent) deutlich höher. Ähnlich verhält es sich bei der Sammelkategorie der sonstigen Benachteiligungen, worunter bspw. regional benachteiligte Personen, einkommensschwache Personen oder Personen mit Betreuungspflichten zählen. Personen mit Behinderungen sind bei Video-Beratungen anteilsmäßig am häufigsten dokumentiert. Bei der Kategorie der ab Fünfzigjährigen zeigen sich kaum Unterschiede. Niedrigqualifizierte Personen mit maximal Pflichtschul- oder Lehrabschluss machen 43 Prozent der Bildungs- und Berufsberatungen im Face-to-Face-Individualsetting aus. Bei den telefonischen Beratungen liegt dieser Anteil bei 31 Prozent. Bei der Online- und Video-Beratung ist er mit 27 bzw. 28 Prozent geringer. Diese Personengruppe ist bei den onlinebasierten Distanzberatungsformaten unterrepräsentiert.

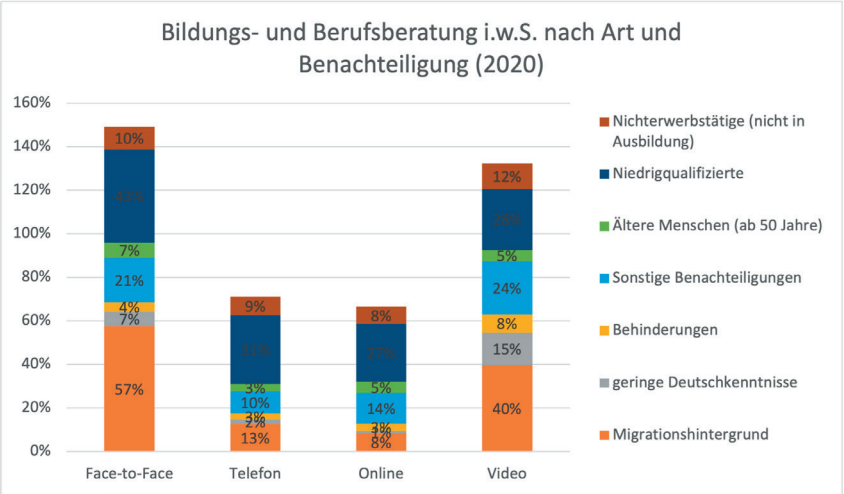


Abb. 3: Bildungs- und Berufsberatung i.w.S. nach Art und Benachteiligung (2020)

Quelle: Berechnungen des öibf auf Basis der Meldungen der beratungsaktiven Einrichtungen

Zu berücksichtigen ist bei den genannten Prozentwerten zum einen, dass bei der Dokumentation der Benachteiligungen Mehrfachantworten möglich sind. Zum anderen referenzieren die genannten Anteilswerte an Bildungs- und Berufsberatungen im weiteren Sinn nach Beratungsart im Individualsetting auf unterschiedlich hohe Absolutwerte der Face-to-Face- (21770 Kontakte), Telefon- (7036 Kontakte), Online- (1159 Kontakte) und Video-Beratungen (1350 Kontakte).

Im Pandemiejahr 2020 wenig Veränderung hinsichtlich Beratungsthemen
In der Bildungsberatung Österreich stehen Fragen zu Bildung, Beruf, Beschäftigung und Karriereweggestaltung im Fokus. In diesen Bereichen brachte die Pandemie massive Verwerfungen. Man denke an die hohe Anzahl an Personen, deren Berufswege oder Karrierepläne plötzlich obsolet wurden, die von Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit oder Entgrenzung und Verdichtung von Arbeit im Homeoffice betroffen waren, oder an die Absagen von Bildungsveranstaltungen und Umstellungen auf Distance-Learning.

Diese Veränderungen bilden sich bei den in den Beratungsgesprächen besprochenen Themen jedoch noch kaum ab. Zwar ist insgesamt beim Themenfeld „Beruf und Arbeitsmarkt", das in den vergangenen Jahren immer an erster Stelle rangierte, ein deutlicher Rückgang festzustellen. Demgegenüber werden die Themen „Förde-

rungen", „Berufliche Weiterbildung", „Nachholen von Abschlüssen" und „Berufliche Orientierung" sowie die Sammelkategorie „Andere Themen" im Jahr 2020 anteilsmäßig häufiger genannt als im Vorjahr. Auch das Thema „Individuelle Kompetenzen" nimmt 2020 etwas an Bedeutung zu. Das Themenfeld „Fragen des Lernens", traditionell in den Beratungsgesprächen selten thematisiert, ist trotz der Veränderungen im Bildungsbereich und den Umstellungen auf Distance-Learning auch 2020 kaum Thema.

Nimmt man nur die Formate der „Bildungs- und Berufsberatung im weiteren Sinn" und „Kompetenz-Beratung" in den Blick, sind die Veränderungen bei den Beratungsthemen nochmals geringer. Damit stellt sich die Frage, inwieweit die genannten thematischen Veränderungen vor allem mit dem massiven Einbruch der Informationsleistungen in Zusammenhang stehen und sich erst nach Beendigung der unmittelbaren Gesundheitskrise zeigen, wenn die mittelfristigen Folgen der Pandemie am Arbeitsmarkt und im Bildungsbereich deutlicher werden.

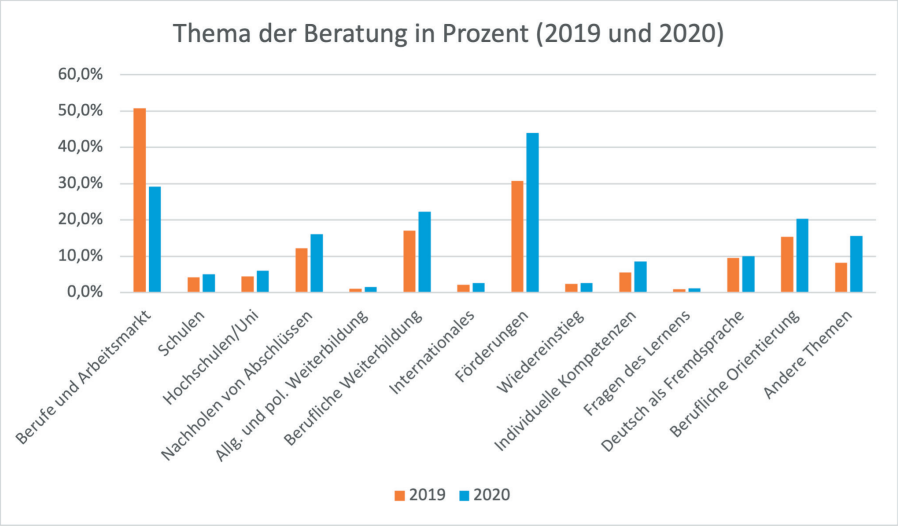


Abb. 4: Thema der Beratung in Prozent (2019 und 2020)

Quelle: Berechnungen des öibf auf Basis der Meldungen der beratungsaktiven Einrichtungen

Corona-Pandemie als Zäsur für Bildungsberatung

Die Corona-Pandemie ist eine historische Zäsur. Wie Befragungen von PraktikerInnen und ExpertInnen der Erwachsenenbildung zeigen, hat sie wie ein Schock das Herz der Erwachsenenbildung berührt (vgl. Käpplinger/Lichte 2020). Bildungs- und Beratungsanbieter mussten ihre Lehr- und Beratungspraktiken und die Art und Weise, wie sie mit Lerninteressierten und Ratsuchenden in Kontakt treten völlig neu ausrichten. Nach einer ersten Phase der erzwungenen Improvisation und Innovation werden sich die Folgen und Wirkungen für die Bildungsberatung erst allmählich und auf unterschiedlichen Ebenen zeigen.

Die disruptiven Veränderungen und die Beschleunigung bereits vorhandener Entwicklungen durch die Pandemie haben die Beratungspraktiken ebenso wie die Lebensweisen von BeraterInnen wie Beratenen auf je spezifische Weise berührt und verändert. Laut einer Blitzbefragung zu den Auswirkungen der Covid-19 Pandemie auf die österreichische Erwachsenenbildung nehmen nahezu alle befragten PraktikerInnen und ExpertInnen eine Erhöhung der „digitalen Bereitschaft" von KundInnen wahr. Über 70 Prozent der RespondentInnen sehen im erzwungenen bzw. verstärkten Einsatz neuer bzw. veränderter Beratungsformate und -methoden mit digitalen Medien Chancen für die Zukunft (vgl. Gugitscher et al. 2020, S. 34-39).

Durch Pluralisierung der Beratungsarten nachhaltige Veränderungen

In der bereits erwähnten Pluralisierung der Beratungsarten zeigt sich die wohl unmittelbarste Auswirkung der Pandemie in der Bildungsberatung. Mit der Intensivierung der Distanzberatung erhöht sich insgesamt die Diversität des Beratungsangebots, da die eingesetzte Technik und Vorstrukturierung des Beratungsportals auch auf die Kommunikations- und Beziehungsgestaltung wirkt und die wechselseiti-

gen Erwartungen und Rollendefinitionen durch neue kommunikative Möglichkeiten und Grenzen verändert (vgl. Wenzel 2013, S. 69f.). Es eröffnen sich beispielsweise unterschiedliche Möglichkeiten der Zeitstrukturierungen von Beratung und vielfältigere Zugangsmöglichkeiten. Durch das Zugangsprinzip des „easy in-easy out" bei onlinebasierter Beratung im Sinne der Einfachheit, eine Beratung online aufzusuchen, zu beginnen zu beenden oder die Thematisierung zu bestimmen, können Ratsuchende den Beratungsprozess stärker kontrollieren. Die kommunikative Nähe bei räumlicher Distanz ermöglicht außerdem eine Nähe zur Alltagskultur der Ratsuchenden und einen niederschwelligen Zugang (vgl. Engel 2019).

Digitale Exklusion in den Blick nehmen

Allerdings werden, wie obige Daten zeigen, durch neue Zugangswege nicht zwingend mehr, sondern andere Menschen erreicht. In der Studie zu den Auswirkungen von Covid-19 auf die Erwachsenenbildung schätzen fast zwei Drittel der befragten TrainerInnen, KursleiterInnen und BeraterInnen die gleichberechtigte Teilhabe an Erwachsenenbildung als gefährdet ein. Vor allem eine unzureichende technische Ausstattung und Medienkompetenz der KundInnen werden als Exklusionsgründe genannt (vgl. Gugitscher et al. 2020, S. 23f.). Die oben genannten Daten zur Nutzung der Online- und Video-Beratung der Bildungsberatung Österreich 2020 bestätigen Ergebnisse von Studien zu Onlineberatungsangeboten, wonach eine digitale Ungleichheit besteht und formal niedriger gebildeter Personen bei onlinebasierter Beratung unterrepräsentiert sind (vgl. Kutscher 2017, S. 21 zit.n. Engel 2019, S. 30f.). Um beraterische Niederschwelligkeit weiterhin zu unterstützen, wird es zukünftig wichtig sein, angesichts sich transformierender Bedürfnisse und Erwartungen der Ratsuchenden die durch die Pandemie intensivierte Vielfalt an unterschiedlichen Zugängen gezielt weiterzuentwickeln.

Förderung digitaler Kompetenzen von Beratungskund*innen

Dazu sind auch medienpädagogische Aspekte in den Beratungsprozess zu integrieren und digitale Kompetenzen zu vermitteln, um bestehende Barrieren abzubauen und nicht Gefahr zu laufen, Exklusionen und digitale Ungleichheit zu (re-)produzieren (vgl. Wenzel 2013, S. 224f.). Diese neuen inhaltlichen Anforderungen stellten sich bereits vor und insbesondere während der Pandemie und werden auch zukünftig eine große Rolle spielen. Sie verlangen von den Beratenden angesichts der ständigen technischen Weiterentwicklungen auf dem Laufenden zu bleiben.

Mit Hybrid und Blended in die Zukunft

Insgesamt ist zu erwarten, dass sich zukünftig Beratungspraxen vermehrt durchmischen und vernetzen werden. Es werden neue Settings gefragt sein, die für die Ratsuchenden neue interdependente Beratungsressourcen aus onlinebasierten und offlinebasierten Angeboten entsprechend ihren Bedürfnissen zur Verfügung stellen. Hybride Beratung mit einer Kombination von synchronen und asynchronen onlinebasierten Beratungssequenzen sowie Blended Counselling, also eine systematische Verknüpfung internetgestützter Beratung mit der Face-to-Face-Präsenzberatungen werden weiter an Bedeutung zunehmen (vgl. Engelhardt/Reidl 2016). Damit zusammenhängend wird auch das professionelle Selbstverständnis gefordert sein, die neuen Formen entkontextualisierter, (pseudo)anonymer und kanalreduzierter Beratung systematisch zu integrieren. Auf organisationaler Ebene wird es darum gehen, neben der digitalen Infrastruktur und Qualifizierung des Personals die systematische Einbindung digitaler Technologien aus- bzw. auszubauen. Politische Entscheidungsträger sind herausgefordert, für sich transformierende gesellschaftliche und institutionelle Anforderungen (z.B. an Arbeit, Beruf und Bildung) sowie Bedürfnisse und Erwartungen der Ratsuchenden Strukturen und Bedingungen zu schaffen, die die durch die Pandemie entstandenen Chancen fördern und der Gefahr von Ausgrenzungen entgegenwirken.

Literatur

Engel, Frank (2019): Beratung unter Onlinebedingungen. In: Rietmann, Stephan/Sawatzki, Maik/Berg, Mathias (Hg.): Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis. Wiesbaden: Springer VS, S. 3-39.

Engelhardt, Emily M./Reindl, Richard (2016): Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung, 4(2), 130-144. Verfügbar unter http://www.resonanzen-journal.org.

Gugitscher, Karin/Schlögl, Peter, Kandutsch, Florian/Schäfer, Sarah (2020): Existenzsicherung, Professionalisierung, Innovation und Digitalisierung in der Österreichischen Erwachsenenbildung im Kontext der Covid-19-Pandemie. Bericht zu einer explorativen Umfrage im Herbst 2020. Projektbericht Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung (öibf) und der Universität Klagenfurt. Wien: öibf.

Gugitscher, Karin/Lachmayr, Norbert (2021, in Vorb.): Bildungsberatung 2020. Gesamtjahresauswertung der gemeldeten Beratungskontakte. Wien: Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung.

Käpplinger, Bernd/Lichte, Nina (2020): „The lockdown of physical co-operation touches the heart of adult education": A Delphi study on immediate and expected effects of COVID-19. In: International Review of Education. DOI: https://doi.org/10.1007/s11159-020-09871-w.

Wenzel, Joachim (2013): Wandel der Beratung durch Neue Medien. Göttingen: V & R Unipress.

Nachgefragt: Ein Jahr Pandemie – Herausforderungen und Chancen für die Bildungsberatung

Bildungsberatung im Gespräch zu aktuellen Themen

Covid-19 hat von einem Tag auf den anderen vieles verändert – auch die Bildungsberatung Österreich stand plötzlich vor vielen Herausforderungen, es ergaben sich aber zugleich auch neue Chancen. Der Digitalisierungsschub und die schnelle Adaptierung an die Situation haben vieles möglich gemacht, was zuvor unmöglich erschien. Die Akzeptanz der Online-Beratungsformate nimmt stetig zu und eröffnet neue Möglichkeiten in der Beratung. Die Bildungsberatung ist im Umbruch.

© iStock.com/Chinnapong

Was nehmen die Bildungsberater*innen nun nach mehr als einem Jahr mit Covid-19 und diversen Einschränkungen mit? Welche Veränderungen haben sie wahrgenommen, was haben sie gelernt und vor allem was bleibt? Wir haben uns mit Koordinator*innen der Initiative und Bildungsberater*innen aus fünf verschiedenen Bundesländern erstmals im virtuellen Raum getroffen und nachgefragt.

Die Bildungsberatung blieb von der Corona-Krise nicht unberührt.
Wie haben Sie als Berater*innen das Jahr 2020 erlebt und was waren die größten Herausforderungen in eurem Beratungsalltag?

Aus Berater*innensicht stellten die Einführung von Videoberatung, die Umstellung auf andere als bisher bewährte Beratungskanäle und das rasche learning by doing die größten Herausforderungen dar. Am Anfang war es wichtig immer up to date zu sein, sich kurzfristig einzustellen, umzustellen und Abläufe zu adaptieren. Zusätzlich war der Aufwand bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Online-Formaten erheblich.

„Das ganze Jahr war eine große Herausforderung und ist es noch immer!"
(Christine Klas, Bildungsberatung Vorarlberg)

Auf der Organisationsebene war das flexible Handeln, das Umstellen von Dienstplänen, das Auf- und Zusperren der Beratungsstellen als auch die Frage welche Schutzmaßnahmen sollten getroffen werden sehr herausfordernd. Vor allem alle

Text:
Evelyn Cresnik
Demografieberaterin ÖSB Consulting
evelyn.cresnik@oesb.at
www.oesb.at

Redaktion, Gesprächsrunde geführt:
Franziska Haydn und Amela Cetin

Gesprächsteilnehmer*innen:
David Aigner
Bildungs- und Berufsberater
Netzwerk „Bildungsberatung Oberösterreich"
AK Oberösterreich
aigner.d@akooe.at
http://www.bildungsberatung-ooe.at/

Christine Bauer-Grechenig
Geschäftsführerin und Bildungs- und Berufsberaterin
Netzwerk „Bildungsberatung Salzburg"
c.bauer@biber-salzburg.at
www.biber-salzburg.at

Bianca Pizato
Bildungsberaterin
Netzwerk „Bildungsberatung in Wien" u. „Bildungsberatung Niederösterreich"
bianca.pizato@abz-austria.at
www.bildungsberatung-noe.at

Christine Klas
Bereichsleitung „Beraten" und Bildungs- und Berufsberaterin
Netzwerk „Bildungsberatung Vorarlberg"
christine.klas@bifo.at
www.bifo.at

Beate Dietmann
Geschäftsführerin von biv – die Akademie für integrative Bildung
Bildungs-und Berufsberaterin
Netzwerk „Bildungsberatung in Wien"
beate.dietmann@biv-integrativ.at
https://www.bildungsberatung-wien.at/

Beteiligten – Bildungsberater*innen sowie Beratungskund*innen – rechtzeitig zu informieren und niemanden zu vergessen. Bei den vielen Veränderungen kam es darauf an, von Anfang an Transparenz und entsprechende Rahmenbedingungen zu schaffen Ruhe und Stabilität zu wahren.

Aus Sicht der Berater*innen war und ist es nach wie vor schwierig, gewisse Zielgruppen, wie beispielsweise Menschen mit Beeinträchtigungen, zu erreichen. Die meisten Gruppenberatungen wurden vor der Pandemie direkt in den Einrichtungen bzw. in den Werkstätten angeboten, aufgrund von Covid-19 konnten diese dann aber nicht mehr aufgesucht werden.

Die Umstellung auf Videoberatung war eine Reaktion auf die Situation des letzten Jahres. Was waren Ihrer Meinung nach weitere Hauptreaktionen der Bildungsberatung auf die veränderte Situation?

Am 16. März war der erste Lockdown und es gab zunächst eine Schockstarre, dann ist alles sehr schnell gegangen bzw. wurde die Beratung in einem raschen Tempo von Präsenz- auf Online- Beratung umgestellt. Beim Netzwerk „Bildungsberatung Salzburg" wurden beispielsweise innerhalb von 14 Tagen interne Schulungen angeboten, um Berater*innen mit digitalen Tools und notwendigem Know-how auszustatten. Einige Berater*innen arbeiteten bereits mit gut funktionierenden Laptops und konnten sofort einen Hotspot am Handy einrichten und so ortsungebunden weiterarbeiten und ihre Beratungstermine auf online umstellen. Andere Bildungsberatungseinrichtungen haben sich um eine grundlegende und funktionierende technische Ausstattung, wie beispielsweise VPN Verbindungen, portable Bildschirme, Kameras und Handys gekümmert, damit schnell und gut mobil und vermehrt im Home-Office gearbeitet werden konnte. Eine weitere Schwierigkeit war der Aufbau von webbasierten Beratungsformaten. Hier waren Erfahrungen aus der Vergangenheit, wie beispielsweise Skype-Beratungen, bei der Umsetzung sehr hilfreich. Jetzt, nach einem Jahr gibt es kaum noch technische Probleme. Es werden nun Videokonferenzen, Potentialanalysen, Kompetenz+Beratungen u.v.m. angeboten und die Erfahrungen der Berater*innen zeigen: es funktioniert gut. Im Netzwerk „Bildungsberatung in Wien" hat es beispielsweise zusätzlich Informationen zum Thema Datenschutz gegeben.

Besonders hilfreich waren aus Sicht der Berater*innen auch Angebote, die von der Initiative Bildungsberatung Österreich gekommen sind. Es hat Schulungen in verschiedenste digitale Beratungstools gegeben, die für die Beratung sehr hilfreich waren. Für diese Umstellung war teilweise viel Motivationsarbeit in den Teams notwendig. Da es teilweise altersdiverse Teams sind, hat auch Jeder*Jede andere Zugänge zum digitalen Arbeiten und daher lag der Fokus u.a. auch auf der Stärkung und Unterstützung des Teams. Gerade in der Beratung ist es wichtig an aktuelle Informationen zu kommen. Deshalb setzte man in der Bildungsberatung auf Vernetzungsarbeit innerhalb und außerhalb der Initiative, um aktuelle Informationen zum Beispiel über AMS Förderungen, AMS Bildungsbonus, Stiftungsmodelle und Bildungskarenz zu erhalten.

Gleichzeitig wurden die Öffnungsschritte vorbereitet. Dies ging mit einem großen organisatorischen Aufwand einher. Die Beratungsstellen mussten so gestaltet werden, dass die Abstände eingehalten werden konnten, Plexiglasscheiben mussten organisiert und Aushängeschilder angebracht werden. Des Weiteren wurde ein Covid-Maßnahmenkonzept erstellt „Wie gehen wir vor, damit unsere Beratungskontakte und internen Kontakte so sicher wie möglich sind?" (Christine Bauer-Grechenig, Bildungsberatung Salzburg).

Die andere Herausforderung war den Beratungskund*innen zu zeigen, dass man weiterhin erreichbar ist und vor allem, auf welchen Wegen man erreichbar ist.

Ein Thema, das jetzt schon ein ganzes Jahr lang vorhanden ist und auch bis heute noch besteht, ist, wie können Gruppenberatungen online umgesetzt werden und vor allem Zielgruppen, wie Menschen mit Beeinträchtigungen oder mit Migrationshintergrund, hierfür erreicht werden – denn der bisher gewählte und klassische Weg, dass man zu den Kooperationseinrichtungen geht, fällt durch die Pandemie zur Gänze weg.

Plötzlich sind Veränderungen möglich
Anfänglich waren auch die Vorbehalte auf Seiten der Ratsuchenden stärker, diese haben sich mit der Zeit gelegt. Das bedeutet, dass auch Kund*innen dazu gelernt haben und sich gegenüber Neuem offener zeigen. Für die Zielgruppe Jugendliche wurde beispielsweise im Netzwerk „Bildungsberatung Vorarlberg" ein YouTube Kanal mit verschiedenen Beiträgen zur Berufsorientierung eingerichtet. „Wir sind schon so lange dran was zu verändern und es geht nicht oder nur so langsam und jetzt muss es halt sein und es ist möglich". (Christine Klas, Bildungsberatung Vorarlberg). Im Netzwerk „Bildungsberatung in Wien" sind die Angebote und Termine aufgrund eines Online-Terminbuchungssystems für die Ratsuchenden gut ersichtlich und können dadurch leichter gebucht werden. In einem gemeinsamen Projekt und in Anlehnung an das Wiener-Modell setzten Ende 2020 drei weitere Bundesländer der Initiative die Idee des Online-Terminbuchungssystems um. Nachzulesen in dieser Ausgabe auf S. 13– unter dem Titel „Die Bildungsberatung Österreich ist 24 Stunden erreichbar".

Wenn wir nun den Blick auf die Ratsuchenden richten. Was haben Sie hier für Veränderungen wahrgenommen? Wie haben sich die Beratungsmotive oder die Erwartungen an die Bildungsberatung verändert?

Akzeptanz der Online-Formate ist relativ hoch
Am Anfang war die Hemmschwelle Online-Beratung zu nutzen hoch. Mittlerweile wird es für viele Zielgruppen, wie zum Beispiel Wiedereinsteiger*innen, die derzeit noch in Karenz sind, einfacher, da sie sich um keine Kinderbetreuung kümmern müssen. Beratungen können somit ortsunabhängig und flexibel gestaltet werden.

Diverse Beratungszielgruppen mit diversen Beratungsbedarfen
Was besonders inhaltlich aufgefallen ist, dass es einen Neuorientierungszwang bei Personen gibt, die arbeitslos sind. „Bei Kund*innen in stabileren Arbeitsverhältnissen sind diese Neuorientierungs- oder Weiterbildungswünsche aus Sicherheitsgründen etwas weiter in die Zukunft verschoben worden."(David Aigner, Bildungsberatung Oberösterreich) Vor allem alleinerziehende Frauen leiden unter einer höheren Belastung und haben weniger Zeit für Aus- oder Weiterbildungen, da sich diese zeitlich neben Home-Office und Homeschooling als unmöglich herauskristallisiert haben. Diese Herausforderung wird uns weiterhin begleiten und bestehen bleiben. Nach über einem Jahr gibt es zudem Zielgruppen, wie beispielsweise Studierende, die zu kurz kommen oder es werden psychosoziale Folgen von Schüler*innen und Lehrlingen kaum diskutiert und zum Thema gemacht.

Vermehrt treten an die Bildungsberatung auch Kund*innen heran, die von (Langzeit-)Arbeitslosigkeit – die in vielen Fällen mit psychischen Belastungen einhergeht – betroffen sind. Diese Personen haben es nun besonders schwer, da ihr Nebenverdienst in der Pandemie durch die geringfügige Beschäftigung oder die Arbeitstrainings zur Gänze wegfallen ist. Viele Ratsuchende, deren Arbeitsplatz unsicher war, die in Kurzarbeit sind oder die ihre Arbeit verloren haben, haben Covid-19 zum Anlass genommen, um die Beratung erstmals in Anspruch zu nehmen. Bei der Zielgruppe der Jugendlichen geht es in erster Linie darum Aufklärungs- und Motivationsarbeit zu leisten. Was zusätzlich auffällt ist, dass vermehrt ältere Personen und Personen mit psychischen Belastungen das Beratungsangebot aufsuchen und in Anspruch nehmen. Auch die Belastung in verschiedenen Branchen, wie zum Beispiel im Gesundheits- und Sozialbereich, ist spürbar. Aus diesen Bereichen kommen Personen, die sagen „ich pack es nicht mehr". Gerade deswegen ist ein längerer Prozess in der Beratung notwendig, um Motivationsarbeit leisten und gemeinsam eine Neuorientierung oder Perspektive finden zu können.

Die Zielgruppenerreichung der Migrant*innen, die über wenige bis kaum Deutschkenntnisse verfügen, war anfänglich und über online Formate schwierig. Inzwischen unterstützen die Kooperationspartner*innen so gut wie möglich und Beratungen werden gemeinsam mit Dolmetscher*innen und Migrant*innen online durchgeführt. Das ist eigentlich sehr positiv an der Krise, dass man sich gegenseitig unterstützt. Unterstützung erhält man hier, indem technische und sprachliche Hürden der Zielgruppe durch die Kooperationspartner*innen genommen werden und ihre Teilnahme an der Beratung dadurch und grundsätzlich ermöglicht wird.

Der Wunsch nach Sicherheit in unsicheren Zeiten
Die Bildungsberater*innen nehmen zusätzlich wahr, dass vermehrt Personen die Krise nutzen, um sich weiterzubilden. Es gibt nun auch mehr Angebote, Fernstudien aber auch hybride Veranstaltungen, sodass diese dann auch berufsbegleitend genutzt werden können. Manche von ihnen wünschen sich nach der Umschulung einen sicheren Job. Sie wünschen sich diese Sicherheit in unsicheren Zeiten. Ratsuchende kommen vermehrt mit den Themen Umorientierung und Weiterbildung auf uns zu. Im Sinne von „jetzt bin ich in Kurzarbeit und kann das nutzen" (Beate Dietmann, Bildungsberatung in Wien).

Da wir ja noch mitten in der Krise stecken, ist es schwierig zu sagen, was die Perspektiven sind. Aber welche Potentiale sind aus dieser Zeit entstanden? Was sind die Learnings, die Sie als Vertreter*innen der Bildungsberatung mitnehmen? Was sind die Herausforderungen, die Sie längerfristig erwarten?

Es gibt immer noch Personen, die in der Starre sind oder die nun ganz andere Themen haben und deshalb gar nicht zur Bildungsberatung kommen. Die Herausforderung wird daher sein, genau diese Personengruppe zu erreichen. Auf Beratungsebene werden sicherlich der digitale Austausch und die digitale Vernetzung innerhalb und außerhalb der Initiative bleiben, da sie sich als zeit- und ressourcenschonender gezeigt haben bzw. Austausch und Vernetzung vermehrt ermöglicht haben. Zudem entwickeln sich neue Projekte, Ideen aus der Vergangenheit werden wieder aufgegriffen, die aus Ressourcenmangel oder Zeitknappheit, zuvor nicht umgesetzt werden konnten. Nun wird ein anderer Blick darauf gerichtet. „Das ist toll, wenn man was neues ausprobiert" (Bianca Pizato, Bildungsberatung in Wien und Bildungsberatung NÖ).

Was wünschenswert wäre, wäre ein Ausblick oder Perspektiven aus der Forschung hinsichtlich der Entwicklung des Arbeitsmarktes. Dieser Ausblick hilft dann in der Beratung und kann an die Ratsuchenden weitergegeben werden.

Online-Formate gehen mit einer hohen Akzeptanz und Termintreue einher
Auf Angebotsebene werden online Beratungsformate wie Video- oder Chatberatung an Bedeutung gewinnen. Es wäre wünschenswert, dies in den nächsten Förderperioden abrechnungstechnisch mitzudenken. Vor allem für Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, stellt Online-Beratung in Zukunft eine gute Ergänzung dar. Das ist eine Erweiterung, die auf vielen Ebenen „zusätzlich neue Räume aufmacht und Möglichkeiten schafft" (Bianca Pizato, Bildungsberatung in Wien und NÖ). Zudem können Berater*innen dadurch viel flexibler eingesetzt werden.

Auffallend ist die hohe Akzeptanz der Online-Beratung, denn hier gibt es kaum Terminabsagen. Die Berater*innen haben vor allem in Bezug auf die Videoberatung extrem viel dazu gelernt. Gerade in Beratungen via Zoom ist den Berater*innen aufgefallen, welche Freude bei den Ratsuchenden aufkommt, wenn sie durch Erklärungen und Anleitungen auch online an Beratungen teilnehmen und sich beteiligen konnten. Dieses neu erworbene Wissen kann dann auch für andere Dinge des täglichen Lebens genutzt werden, wie beispielsweise Online-Bestellungen und befähigt somit zur aktiveren Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

Wenn man an die Herausforderungen, wie zum Beispiel psychische Belastungen aufgrund der Pandemie, die Rückkehr nach der Kurzarbeit oder auch an mögliche Umorientierungen denkt - welche Maßnahmen braucht die Bildungsberatung um adäquat darauf reagieren zu können?

Es werden in Zukunft immer mehr Ratsuchende vor allem aus dem AMS Kontext auf die Bildungsberatung zukommen. Themen wie Existenzsicherung, Wohnungssicherung und Gesundheit werden nach der Kurzarbeit auftauchen. Die Bildungsberatung kann da unterstützen und versuchen ihren Auftrag zu erfüllen. Das bedeutet vor allem die Ratsuchenden zu stärken und zu schauen, was möglich ist und eine gute Lösung zu finden. Es wird vor allem mehr Lobbyarbeit brauchen. Das bedeutet für die Einrichtungen und die Berater*innen laufend am Ball zu bleiben, zu lernen und sich gut zu vernetzen. Es ergeben sich zudem inhaltlich komplexere Themen. Hier soll dann auf zusätzliche Angebote und Formate zugegriffen werden können sowie inhaltliche, methodische und technische Schulungen angeboten werden. Zeitnahe Weiterbildungs- und Fortbildungsangebote werden gefragt sein, um adäquat auf die Herausforderungen reagieren zu können.

„Wenn die Belastungen auf Seiten der Ratsuchenden steigen, steigen die Belastungen auch auf Seiten der Berater*innen " (Christine Klas, Bildungsberatung Vorarlberg)
Durch die komplexen Problemlagen der Beratungskund*innen und die insgesamt mit der Pandemie steigenden und verändernden Herausforderungen, steigen gleichzeitig auch die Belastungen bei den Berater*innen. Hier wurde zwar auch schon Online-Supervision angeboten, aber es ist auch von der Organisationsebene wichtig, bestimmte Tools oder Methoden anzubieten, die sicherstellen, dass eine Balance hergestellt wird. Und für die Berater*innen stellt sich die große Frage, inwieweit man sich einerseits abgrenzen muss und andererseits was man alles wissen muss, damit gut beraten oder an entsprechende Stellen weiterverwiesen werden kann. Die Beratung soll mehr als ein Prozess zu sehen sein, denn es ist nicht mit einer einmaligen Beratung getan. Zu den Aufgaben der Berater*innen zählen zunehmend auch Lebensberatung und Case Management. Die Ratsuchenden zu stärken wird das Hauptthema sein. „Sie zu begleiten, damit sie nicht aufgeben und damit sie dranbleiben, obwohl es schwierig ist und versuchen gemeinsam einen Weg zu finden" (Beate Dietmann, Bildungsberatung in Wien).

Die Öffentlichkeitsarbeit wird in Zukunft eine wesentliche Rolle einnehmen. Damit die Menschen, die auf der Suche sind, auch wissen, an wen oder wohin sie sich wenden können.

Bei all den Chancen und Herausforderungen, die die Pandemie auf Seiten der Ratsuchenden und Berater*innen hervorgebracht hat, könnte ein expliziter, zukünftiger Auftrag der Bildungsberatung sein, Beratungskund*innen auch mit digitalen Kompetenzen auszustatten?

Die Bildungsberatung Österreich ist 24 Stunden erreichbar

Ein Online-Terminbuchungsservice macht den Zugang zur Bildungsberatung einfacher

Der erste Covid-19 Lockdown führte der Initiative Bildungsberatung Österreich vor Augen was es heißt in einer unvorhersehbaren Situation angemessen, professionell und vor allem schnell zu agieren. Ein unkomplizierter und niederschwelliger Zugang zur Bildungsberatung war Thema Nummer 1. Deshalb wurde gemeinsam mit den Projektpartnerschaften der Initiative, der Bildungsberatung Tirol, Kärnten und Salzburg ein Online-Terminbuchungsservice nach Wiener Vorbild umgesetzt.

Das Online-Tool sollte Beratungssuchenden eine Terminbuchung rund um die Uhr ermöglichen. Und es hat sich wirklich gelohnt: bereits knapp 30 % aller verfügbaren Beratungstermine werden beispielweise in der Bildungsberatung Salzburg von Kundinnen und Kunden online gebucht.

Wie wichtig und wertvoll diese Online-Buchungsmöglichkeit ist, zeigt das Beispiel von Johanna (37) aus Kaprun. Sie ist gelernte Gastronomiefachfrau und aufgrund der Covid-19 Pandemie seit vielen Monaten in Kurzarbeit. Diese ganz besondere und nicht gerade einfache Zeit würde sie gerne für Weiterbildung nützen. Eine berufliche Neuorientierung wäre für sie ebenso denkbar. Sie ist jedoch noch unsicher welcher Beruf oder welches Bildungsangebot zu ihr passt. „Social Media Management" würde sie interessieren, andererseits könnte sie sich auch sehr gut vorstellen im Pflegebereich Fuß zu fassen. Denn die Pflege ist krisensicher und für Johanna durchaus interessant. Ein Blick in die Angebotspalette der verschiedenen Bildungseinrichtungen überfordert Johanna und sie sieht vor lauter Bäumen den Wald nicht mehr. Sie bräuchte dringend Unterstützung. Jemand der oder die mit ihr die für sie passenden Optionen bespricht. Zudem würde sie auch gerne wissen, wie sie die Weiterbildung bzw. Umschulung finanzieren soll. Eine Nachbarin hat ihr die Bildungsberatung empfohlen. Seit Tagen will sie nun einen Termin vereinbaren, daran denkt sie jedoch meist erst abends, wenn die Kinder im Bett sind und das Telefon in der Bildungsberatung natürlich nicht mehr besetzt ist. Doch ein Blick auf die Website der Bildungsberatung Salzburg genügt: sie kann ihren Termin für eine kostenlose Bildungsberatung ganz einfach online buchen. Und siehe da: gleich am nächsten Tag ist ein für sie passender Termin frei. Sie entscheidet sich für eine standortunabhängige Video-Beratung. So muss sie nicht den weiten Weg von Kaprun zur nächsten Beratungsstelle auf sich nehmen und kann sich auf ein „maskenfreies" Gespräch freuen. Wie im echten Leben, nur bequemer und zeitschonender!

© Netzwerk Bildungsberatung Salzburg

Unsere Priorität:
Der Zugang zu Bildung und Beratung soll so einfach wie möglich sein
Während eines angeordneten Lockdowns können nur bedingt persönliche Bildungsberatungen vor Ort angeboten werden. Distance Counselling For mate wie die 2020 entwickelte Videoberatung sind in diesen Zeiten die Formate der Wahl. Online-Suche oder auch die Online-Information bekommen dabei einen noch größeren Stellenwert, um die Zielgruppen für die Bildungsberatung zu erreichen und Menschen

Dagmar Ziegler

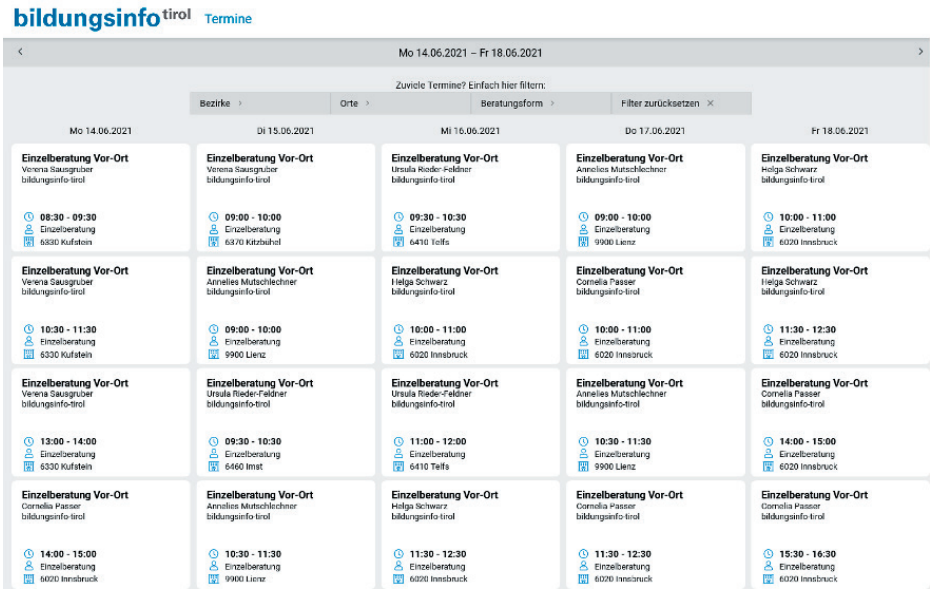
© Bildungsberatung Salzburg

Kontakt:
Dagmar Ziegler
Verein Salzburger Erwachsenenbildung
Koordination und Öffentlichkeitsarbeit
Netzwerk „Bildungsberatung Salzburg"
dagmar.ziegler@eb.salzburg.at
bildungsberatung-salzburg.at

über unser Beratungsangebot zu informieren. Die Erfahrungen der Bildungsberatung in Wien und der Bildungsberatung Niederösterreich haben bereits zuvor gezeigt, dass ein Online- Terminbuchungssystem dazu führt, dass das qualitätsvolle und vielfältige Angebot der Bildungsberatung sehr gut sichtbar wird und die Ratsuchenden sich „ganz selbstverständlich" den für sie passenden Termin auswählen und buchen können – sofern es die Möglichkeit bzw. einen verfügbaren (Wunsch-) Termin gibt.

Dieses ursprünglich für die Bildungsberatung Wien entwickelte Terminbuchungssystem bietet nun seit Oktober 2020 drei weiteren Bundesländern und insgesamt 6 Beratungseinrichtungen die Möglichkeit ihre Termine online, niederschwellig und übersichtlich buchbar zu machen – die Bildungsberatung ist 24h erreichbar! Sowohl qualitativ als auch quantitativ ist man in allen Bundesländern der Initiative Bildungsberatung Österreich mit der neu eingerichteten Terminbuchungsseite sehr zufrieden.

Schon auf der Startseite werden alle Termine der aktuellen Woche angezeigt. Gefiltert werden kann nach Bezirk, Ort, Beratungseinrichtung und Beratungsform (Einzelberatung vor Ort, per Video-Telefonie oder telefonisch). Sobald ein passender Termin gefunden und die erforderlichen Felder ausgefüllt wurden, erhält der*die Kund*in eine E-Mail zur Bestätigung des gebuchten Termins. Die Termine werden laufend aktualisiert und können einige Wochen im Voraus gebucht werden. Sollte ein Termin nicht wahrgenommen werden können, kann dieser unkompliziert storniert und im Anschluss ein neuer gebucht werden. Das gewünschte Beratungsthema kann übrigens vorausgewählt werden. Unter „Anmerkungen" können Informationen und Wünsche an den*die Bildungsberater*in gesendet werden. So kann sich diese*r noch besser auf das Beratungsgespräch vorbereiten.
Auch das Backend für das Anlegen von Terminen ist einfach möglich und die Administration und Terminverwaltung ist praktikabel und übersichtlich gestaltet.



Quelle: https://termine.bildungsinfo-tirol.at/

Erste Erfahrungswerte zeigen: Beinahe ein Drittel aller Terminbuchungen entfällt auf das Online-Tool und wird vorranging von Frauen in Anspruch genommen
In Salzburg lag der Anteil jener Beratungstermine, welche für das 1. Quartal 2021 extern über das Online-System gebucht wurden, bei rund 29%, in Tirol bei 20% und in Kärnten bei 17%. Betrachtet man die Buchungen nach Geschlecht in allen drei Bundesländern, wurden rund 66% der Termine von Frauen online gebucht, 30% von männlichen Kunden und 4% gaben kein Geschlecht an.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass diese Terminbuchungsseite in allererster Linie als Service für unsere Kund*innen dient. Termine können leicht und mit

wenig Aufwand gebucht und bei Bedarf auch wieder storniert werden. Buchungen sind zudem auch außerhalb der Büroöffnungszeiten möglich. Diese zeitunabhängige Buchungsmöglichkeit verschafft der Bildungsberatung Österreich also vor allem auch zusätzliche Beratungen.

Ein weiterer Vorteil des Tools ist, dass es auch im Backend sehr einfach zu nutzen ist und die Schnittstelle zu anderen digitalen Kalendern problemlos funktioniert. Mit der Einführung des Terminbuchungssystems wird eine moderne, kundenfreundliche Alternative zu telefonischen Terminvereinbarungen bzw. E-Mails oder sonstigen Kontaktaufnahmen geboten. Darüber hinaus ist es eine sichere Lösung, wenn es um den Datenschutz und den Umgang mit personenbezogenen Daten geht. Eine prominente Verlinkung des Online-Buchungssystems auf der eigenen Website und regelmäßige Hinweise in den Sozialen Medien schaffen Aufmerksamkeit und erleichtern die Erreichbarkeit.

Die Bildungsberatung ohne das Online-Terminbuchungssystem ist für uns mittlerweile undenkbar – weil es das Leben erleichtert!

Die Koordinierung für das Gesamtprojekt wurde vom Netzwerk Bildungsberatung Salzburg übernommen und in Zusammenarbeit mit den Projektpartnerschaften der Bildungsberatung Tirol und Bildungsberatung Kärnten umgesetzt. Technisch umgesetzt wurde das Projekt von der Firma +innovations unter der Leitung und Programmierung durch Sebastian Hildebrandt.

Weitere Informationen

- Online-Terminbuchung Tirol
  https://termine.bildungsinfo-tirol.at/
- Online-Terminbuchung Kärnten
  https://termine.bildungsberatung-kaernten.at/
- Online-Terminbuchung Salzburg
  https://termine.bildungsberatung-salzburg.at/

Niederösterreich setzt auf Kompetenzorientierung!

Ein einfaches Tool, schnell, online, unkompliziert und anonym, um Menschen Lust zu machen, sich mit ihren Kompetenzen auseinander zu setzen. Das war das Ziel für die Entwicklung des NÖ Kompetenzkompass – basierend auf der Annahme, dass Menschen, die ihre Kompetenzen kennen, selbstbestimmter handeln und ihre Chancen am Arbeitsmarkt erhöhen.

Was ist der Kompetenzkompass?
Der Kompetenzkompass NÖ ist ein internetbasiertes Tool. Kund*innen können anhand von 24 leicht verständlichen Fragen in 5-10 Minuten ihre Stärken sichtbar machen. Anhand eines PDFs bekommen Kund*innen eine erste Einschätzung und – was noch viel wichtiger ist – die charmante Einladung, sich mit ihren Kompetenzen zu beschäftigen und in weiterer Folge Bildungsberatung in Anspruch zu nehmen!

Ausgangslage und Arbeitsweise
In der Arbeitsmarktstrategie des Landes NÖ ist die Etablierung der Kompetenzorientierung, -feststellung und -anerkennung eines von drei Handlungsfeldern. Schwerpunkte bilden dabei die Erhöhung der Beschäftigungsfähigkeit, die Steigerung von Erwerbschancen und die Förderung der Selbstbefähigung.

Auf dieser Grundlage wurde unter der Leitung der MAG Menschen und Arbeit GmbH eine Arbeitsgruppe einberufen, bestehend aus Vertreter*innen des Landes, der Arbeiterkammer, Wirtschaftskammer, des AMS und des Netzwerks Bildungsberatung Niederösterreich.

Als Zielgruppe wurden Personen definiert, die auf der Suche nach Weiterbildung sind und sich am Arbeitsmarkt neu orientieren möchten oder müssen. Der Kompetenzkompass sollte in der ersten Phase der grundsätzlichen Orientierung und Standortbestimmung dienen und das Interesse wecken, sich mit den eigenen Kompetenzen auseinanderzusetzen.

Wissenschaftliche Grundlage
Eine umfassende Recherche bestehender Kompetenzmodelle weit über NÖ hinaus und die Auseinandersetzung mit dem Kompetenzbegriff waren die ersten Schritte. Schließlich konnte man mit Expert*innen der Fachhochschule St. Pölten und der Donau-Universität Krems (Zentrum für professionelle Kompetenz- und Organisationsentwicklung) eine Vorgehensweise entwickeln, die auf einem Methodenmix aus dem KODE-Verfahren, dem VIA (Values in Action) und dem Strength Finder aufbaut. Jedem der vier Kompetenzfelder aus KODE (sozial-kommunikative, personale, Aktivitäts- und Handlungs- sowie Fach- und Methodenkompetenz) wurden Fragestellungen zugeordnet, die jeweils durch Aussagen zu Kenntnissen, Fertigkeiten, Kompetenzen auf einer Skala von 1- 6 beantwortet werden. Die stärkenorientierte Auswertung bezieht sich ebenfalls auf diese Kategorien und zeigt Entwicklungsfelder auf.

Startschuss und erste Erkenntnisse aus der Praxis
Im Jänner 2021 wurde das Tool im Rahmen einer Pressekonferenz von der Landeshauptfrau vorgestellt. Aktuell haben 6.400 Personen den Kompetenzkompass absolviert, das entspricht rd. 50 Personen pro Tag. Die laufenden Einschaltungen in Zeitungen, Radio- und TV-Sendungen und sozialen Medien sind wichtige Begleitmusik, sodass der Kompetenzkompass bei Google-Suchanfragen mittlerweile auf Platz 1 gereiht ist.

Rosemarie Pichler

© privat

Kontakt:
Rosemarie Pichler
Netzwerk-Koordinatorin „Bildungsberatung Niederösterreich"
www.bildungsberatung-noe.at
www.noe-kompetenzkompass.at

Aus der ersten Auswertung geht hervor, dass das Tool zum größten Teil von unter 30-Jährigen mit höherem Bildungsabschluss genützt wird, obwohl bei der Entwicklung des Tools auf eine möglichst „leichtfüßige" und einfache Gestaltung geachtet wurde. Wieder ein Beweis, dass erfolgreiche Zielgruppenansprache eine wirkliche Knochenarbeit ist und bleibt.

Umgang in der Beratung
Menschen, die mit dem Ergebnis in die Beratung kommen, haben sich bereits auf die Suche gemacht und ein (erstes) Bewusstsein für ihre Kompetenzen entwickelt. Das hilft in der Auftragsklärung und fließt wie gewohnt in die eigentliche Beratung ein. Umgekehrt ist die Auswertung allein für manche zu wenig, und eine Begleitung bei der Planung der konkreten Umsetzung hilfreich.

Entscheidend ist, dass der Kompetenzkompass einen guten Anlass bietet, einen Beratungstermin zu buchen. Die umfassende Öffentlichkeitsarbeit transportiert das Angebot einer Bildungsberatung im Rahmen des Netzwerks stetig mit und steigert die Bekanntheit.

Wie soll es weitergehen?
Von Beginn an war klar, dass der Kompetenzkompass eine erste Stufe ist und eine vertiefende Phase folgen muss. So wurde im März 2021 eine Person angestellt, die sich gemeinsam mit relevanten Stakeholder*innen um die strategische Weiterentwicklung und Etablierung der Kompetenzorientierung, -feststellung und -anerkennung kümmern kann. Darüber hinaus machte sich auch die Bildungsberatung NÖ auf den Weg, um das Thema Kompetenzorientierung noch mehr in das bestehende Beratungsangebot zu verankern. Man darf gespannt sein!

© NLK Pfeiffer

Pressekonferenz mit Landesrat Martin Eichtinger, Snowboarder und Testimonial Benjamin Karl, Landeshauptfrau Johanna Mikl-Leitner und MAG-Geschäftsführer Martin Etlinger;

bifeb-Kompaktlehrgang onlineBERATUNG

Die spezifischen Rahmenbedingungen digitaler Beratung – Herausforderungen und Chancen

Im letzten Jahr wurden Online-Beratungen vermehrt angeboten sowie nachgefragt. Viele Bildungs- und Berufsberater*innen erprobten erstmals digitale Möglichkeiten und erlebten die Wirksamkeit von Online-Beratung. Dabei ist es wichtig, sich die Unterschiede zu „face-to-face"-Beratung bewusst zu machen und sich mit online-spezifischen Rahmenbedingungen auseinanderzusetzen.

Zwar werden digitale Beratungen bereits seit vielen Jahren durchgeführt, doch erst die Corona-Pandemie führte zu einer breiten Auseinandersetzung und einem flächendeckenden Angebot in Bezug auf Online-Beratungen. Nie zuvor gab es die Notwendigkeit, gänzlich auf alternative Formen der Beratung zurückzugreifen – sowohl für Berater*innen als auch für Ratsuchende. Wer im letzten Jahr beraten (lassen) wollte, musste wohl oder übel die Hemmschwelle vor Telefon-, aber insbesondere Chat-, Video- und Mailberatung überwinden. Ein Sprung ins kalte Wasser für viele, galt es doch, rasch auf die veränderte Situation zu reagieren.

Vorteil der geschaffenen ad hoc-Lösungen und des damit verbundenen Ausprobierens war die Lernerfahrung: digitale Beratung funktioniert. Man kann durchaus auch über Webcam und Mikrophon eine tragfähige Beratungsbeziehung herstellen und Personen bei ihren individuellen Bildungs- und Berufsentscheidungen unterstützen.

Die Notwendigkeit, rasch zu handeln, bringt jedoch auch die Gefahr mit sich, dass Wissen und Erfahrungen in Bezug auf „face-to-face"-Beratungen direkt auf digitale Kontexte übertragen werden. Trotz vieler Parallelen sind die Rahmenbedingungen von Online-Beratung aber andere und es ist zentral, sich mit diesen auseinanderzusetzen, wenn man digital berät. Dies betrifft u.a. den Ort der Beratung, die Besonderheit, dass Ratsuchende sich während der Beratung häufig bei sich zuhause befinden. Nicht nur verschwimmt damit die Grenze zwischen privatem und professionellem Kontext, auch ist es schwieriger, für einen sicheren Raum und Ungestörtheit sowie Vertraulichkeit zu sorgen. In diesem Zusammenhang ist es auch entscheidend, sich mit Datenschutzfragen auseinanderzusetzen – verschlüsselten Verbindungen bei Online-Diensten etwa oder Portalen für schriftbasierte Beratung, über welche die erfolgte Kommunikation für andere Personen aus dem häuslichen Umfeld der*des Ratsuchenden nicht nachlesbar ist.

Um Praktiker*innen mit dem nötigen Rüstzeug für eine erfolgreiche digitale Beratung auszustatten, hat das Bundesinstitut für Erwachsenenbildung (bifeb) gemeinsam mit den erfahrenen Online-Beratern Herr Mag. Hintenberger und Herr Kühne, MSc, den Kompaktlehrgang onlineBERATUNG entwickelt. Das ausgeprägte Interesse an unserem ersten, seit März laufenden, Lehrgang zeigt die Relevanz des Themas. Digitale Beratung anzubieten, war und ist der erste große Schritt, der nächste ist, die veränderten Rahmenbedingungen zu reflektieren und sich spezifisches Wissen dazu anzueignen. Denn auch wenn die Corona-Pandemie vorübergeht, der Bedarf für Online-Beratung wird bestehen bleiben.

Weitere Informationen
Zum Kompaktlehrgang onlineBERATUNG unter: www.bifeb.at

Theresa Kaar

© privat

Kontakt:
Theresa Kaar
Bundesinstitut für Erwachsenenbildung (bifeb)
Geschäftsfeldverantwortliche Beratung und Bildung
theresa.kaar@bifeb.at
www.bifeb.at

Online-Tagung: Das Beste aus zwei Welten

Die Verknüpfung von Online- und Präsenzlernformaten

Für die Erwachsenenbildungslandschaft brachte das letzte Jahr einen enormen Digitalisierungsschub mit sich. Diese Ressourcen und Kompetenzen gilt es auch in Zukunft zu nutzen, um die unterschiedlichen Qualitäten von Online- und Präsenzseminaren so zu verknüpfen, dass sich diese gegenseitig ergänzen und so Lernangebote insgesamt bereichern.

In der Online Tagung von abif, AMS Österreich und VÖGB/AK Referent*innen Akademie soll mit einer Keynote und vier Praxisbeispielen aufgezeigt werden, wie man bei der Entwicklung von Lernangeboten das Beste aus beiden Welten vereinen kann. Auf der Tagung möchten wir deshalb folgenden Fragen nachgehen:

- Welchen Mehrwert bieten digitale Tools und Blended-Learning-Formate im Vergleich zu reinen Präsenzformaten?
- Wie verändern sich die Bildungsangebote der Einrichtungen, aufgrund der neuen digitalen Möglichkeiten?
- Was sind die wesentlichen Erfolgsfaktoren, um eine gute langfristige Implementierung technischer Neuerungen in Curricula oder Bildungsmaßnahmen sicherzustellen?
- Welche Möglichkeiten bieten sich für Trainer*innen in ihren Seminaren?

Eckdaten
Datum: 22.06.2021
Uhrzeit: 09:00 – 12:00 Uhr
Ort: Online via MS Teams

Anmeldung unter: https://www.abif.at/deutsch/anmeldung/?IdPageLv1=4

Die Teilnahme an der Online Tagung ist kostenlos. Informationen zur Teilnahme sowie technische Voraussetzungen erhalten Sie per Mail im Vorfeld der Tagung.

Alle Informationen zur Tagung sowie die Tagungsdokumentation finden Sie unter https://blog.refak.at/.

Daniela Schratter, Karolina Seidl

© privat

Kontakt:
Daniela Schratter
VÖGB - Verband Österreichischer Gewerkschaftlicher Bildung
Pädagogische Leiterin der ReferentInnen Akademie und des Lehrganges für Behindertenvertrauenspersonen
daniela.schratter@oegb.at
https://www.voegb.at/cms/S08/S08_2.9/lehrgaenge/referentinnenakademie

© privat

Kontakt:
Karolina Seidl
abif – analyse. beratung. interdisziplinäre forschung.
Wissenschaftliche Projektmitarbeit
seidl@abif.at
https://www.abif.at/deutsch/

Initiative Bildungsberatung Österreich

Das Fachmedium Bildungsberatung im Fokus wird im Rahmen der Initiative Bildungsberatung Österreich herausgegeben.

Zu Beginn des Jahres 2011 startete das bm:ukk (heute BMBWF) eine österreichweite Gesamtinitiative zur Bildungsberatung in der Erwachsenenbildung. Die Initiative zielt darauf ab, bildungsbenachteiligten Erwachsenen unter Einsatz von Beratungsangeboten einen besseren Zugang zum lebensbegleitenden Lernen zu ermöglichen. Mit der neuen Förderperiode 2018-2021 wird die Initiative wiederaufgelegt und erweitert.
Die Umsetzung der Initiative wird von sieben Projektpartnerschaften auf Landesebene und überregionalen Vorhaben getragen.

Gemeinsame Ziele der bundesweiten Initiative sind:

- die Umsetzung eines bundesweiten, niedrigschwelligen, qualitativ hochwertigen und gebührenfreien Beratungsangebots zu Bildung und Beruf für Erwachsene,
- die prioritäre Ansprache und Erreichung von bildungsbenachteiligten Erwachsenen
- und die Unterstützung der weiteren Professionalisierung der Leistungserbringung.

Erwachsenenbildung
Bildungsberatung Österreich

Gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung

EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds

Bundesministerium
Bildung, Wissenschaft
und Forschung

Impressum
Bildungsberatung im Fokus.

Fachmedium der Bildungsberatung Österreich. Gefördert aus Mitteln des Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung und des Europäischen Sozialfonds.

Koordination der Publikation:
ÖSB Studien & Beratung gGmbH - Rudolf Götz
Erscheint 2 x jährlich online auf
www.erwachsenenbildung.at/Service/bildungsberatung_fokus.php

Medieninhaber & Produktion:
ÖSB Studien & Beratung gGmbH, Obere Donaustraße 33, 1020 Wien, Österreich

Herausgeber*innen (alphabetische Reihung):

Rudolf Götz (ÖSB S&B), Karin Gugitscher (öibf), Gerhard Hofer (AK Oberösterreich), Theresa Kaar (bifeb), Bettina Novacek (VHS Meidling), Katrin Reiter (Verein SEB), Peter Schlögl (Univ. Klagenfurt), Silvia Schwarzenberger-Papula (Verein SEB), Manuela Vollmann (abz*austria)

Redaktion, Lektorat:
Amela Cetin und Franziska Haydn (ÖSB S&B)

Satz und Layout:
ÖSB Gruppe GmbH

Grafisches Konzept:
Robert Radelmacher

Blattlinie:
Das redaktionell betriebene Fachmedium der Bildungsberatung Österreich richtet sich an eine Fachöffentlichkeit im Feld und Umfeld der Bildungs- und Berufsberatung. Ziel von „Bildungsberatung im Fokus" ist die Förderung der Auseinandersetzung mit zentralen Themen der Bildungs- und Berufsberatung und die Anregung wechselseitigen Lernens in diesem Bereich.

Namentlich ausgewiesene Inhalte entsprechen nicht zwingend der Meinung der Herausgeber*innen, der Redaktion oder der beteiligten Institutionen. Die Herausgeber*innen übernehmen keine Verantwortung für die Inhalte verlinkter Seiten und distanzieren sich von rassistischen, sexistischen oder anderweitig diskriminierenden Äußerungen sowie rechtswidrigen Inhalten.

Urheberrecht und Lizensierung:
Die Ausgabe des Fachmediums „Bildungsberatung im Fokus 01/2020 erscheint unter der Creative Commons Lizenz CC BY 4.0 (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de).

Benutzer*innen dürfen den Inhalt zu den folgenden Bedingungen verbreiten, verteilen, wiederveröffentlichen, bearbeiten, weiterentwickeln, mixen, kompilieren und auch monetisieren (kommerziell nutzen):

- Namensnennung und Quellenverweis. Sie müssen den Namen des/der Autor*in nennen und die Quell-URL angeben.
- Angabe von Änderungen: Im Falle einer Bearbeitung müssen Sie die vorgenommenen Änderungen angeben.
- Nennung der Lizenzbedingungen inklusive Angabe des Links zur Lizenz. Im Falle einer Verbreitung müssen Sie anderen die Lizenzbedingungen, unter die dieses Werk fällt, mitteilen.

Die gesetzlichen Schranken des Urheberrechts bleiben hiervon unberührt.
Nähere Informationen unter www.creativecommons.at.

Im Falle der Wiederveröffentlichung oder Bereitstellung auf Ihrer Website senden Sie bitte die URL und/oder ein Belegexemplar elektronisch an bib@oesb-sb.at oder postalisch an die angegebene Kontaktadresse.

Kontakt:
ÖSB Studien & Beratung gGmbH,
Obere Donaustraße 33, 1020 Wien, Österreich
bib@oesb-sb.at

ösb
Studien & Beratung