

# Bildungsberatung im Fokus



Ausgabe 1 | 2021

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

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

**Evelyn Cresnik**

Evelyn Cresnik (2021):  
Nachgefragt: Ein Jahr Pandemie – Herausforderungen und  
Chancen für die Bildungsberatung  
Ausgabe 1/2021. Wien.

Online im Internet:  
<https://erwachsenenbildung.at/downloads/themen/bildungsberatung/Bildungsberatung-im-Fokus-01-2021.pdf>  
Erschienen unter der Creative Commons Lizenz CC BY 4.0



# 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 Zusperrern 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](mailto:evelyn.cresnik@oesb.at)  
[www.oesb.at](http://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](mailto: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](mailto:c.bauer@biber-salzburg.at)  
[www.biber-salzburg.at](http://www.biber-salzburg.at)

#### Bianca Pizato

Bildungsberaterin  
 Netzwerk „Bildungsberatung in Wien“ u.  
 „Bildungsberatung Niederösterreich“  
[bianca.pizato@abz-austria.at](mailto:bianca.pizato@abz-austria.at)  
[www.bildungsberatung-noe.at](http://www.bildungsberatung-noe.at)

#### Christine Klas

Bereichsleitung  
 „Beraten“ und Bildungs-  
 und Berufsberaterin  
 Netzwerk „Bildungsberatung Vorarlberg“  
[christine.klas@bifo.at](mailto:christine.klas@bifo.at)  
[www.bifo.at](http://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](mailto: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 Bildungsbearbeitungseinrichtungen 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.

Vermeehrt 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 ausprobier“ (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?

