



universität  
wien

# DIPLOMARBEIT

Titel der Diplomarbeit

Bildungsberatung im Sinne von „Life Long Guidance“  
Beratung für „bildungsferne Gruppen“ in der  
Erwachsenenbildung  
am Beispiel von ausgewählten Beratungsmodellen

Verfasserin

Sabine Muroid-Madani

angestrebter akademischer Grad

Magistra der Philosophie (Mag. phil.)

Wien, 2010

Studienkennzahl lt. Studienblatt:  
Studienrichtung lt. Studienblatt:  
Betreuerin/Betreuer:

A 297  
Diplomstudium Pädagogik  
Dr. Wolfgang Knopf

## Inhalt

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Vorwort</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>Ehrenwörtliche Erklärung</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>1 Einleitung</b> .....   | <b>4</b>  |
| 1.1 Problemstellung .....   | 5         |
| 1.2 Methode und Aufbau.....   | 6         |
| <b>2 Definitionen</b> .....   | <b>7</b>  |
| 2.1 Beratung.....   | 7         |
| 2.2 Bildungsberatung/ Berufsberatung .....  | 9         |
| 2.3 Lifelong learning - Life Long Guidance .....  | 13        |
| 2.4 Beratungstheorien für bildungs-, berufs- und beschäftigungsbezogene Beratung .....  | 16        |
| 2.5 Bildungsferne Gruppen und ihre Erreichbarkeit.....  | 19        |
| 2.6 Zusammenfassung.....  | 21        |
| <b>3 Ausgewählte Beratungsmodelle</b> .....   | <b>22</b> |
| 3.1 Berliner LernLäden.....   | 22        |
| 3.1.1 Beratungsleitbild .....   | 22        |
| 3.1.2 Corporate Story .....   | 24        |
| 3.1.3 Zielgruppen.....  | 25        |
| 3.1.4 Qualifikation der BeraterInnen.....   | 26        |
| 3.2 Cité de Metiers Paris.....  | 27        |
| 3.2.1 Beratungsleitbild .....   | 27        |
| 3.2.2 Corporate Story .....   | 28        |
| 3.2.3 Zielgruppen.....  | 29        |
| 3.2.4 Qualifikation der BeraterInnen.....   | 30        |
| 3.3 Beratungsmodell Slowenien .....   | 30        |
| 3.3.1 Corporate Story .....   | 30        |
| 3.3.2 Beratungsleitbild .....   | 32        |
| 3.3.3 Zielgruppen.....  | 32        |
| 3.3.4 Qualifikation der BeraterInnen.....   | 33        |
| 3.4 Bildungsberatungsmodell Burgenland .....  | 34        |
| 3.4.1 Beratungsleitbild .....   | 34        |
| 3.4.2 Corporate Story .....   | 35        |
| 3.4.3 Zielgruppen.....  | 36        |
| 3.4.4 Qualifikation der BeraterInnen.....   | 37        |
| 3.5 Zusammenfassung der Beratungsmodelle .....  | 37        |
| <b>4 Empirische Untersuchung</b> .....  | <b>39</b> |
| 4.1 Zielsetzung und Methodenwahl .....  | 39        |
| 4.2 Datenerhebung und Vorgehensweise.....   | 39        |
| 4.2.1 Entwicklung des Interviewleitfadens .....   | 40        |
| 4.2.2 InterviewpartnerInnen.....  | 41        |
| <b>5 Auswertung und Ergebnisse</b> .....  | <b>43</b> |
| 5.1 Methodische Vorgehensweise .....  | 43        |
| 5.2 Auswertungsschritte: Paraphrase, Generalisierung und Reduktion .....  | 44        |
| 5.2.1 Kategorie „Definition: Bildungsferne Gruppen“ .....   | 44        |
| 5.2.2 Kategorie „Erreichbarkeit bildungsferner Gruppen“ .....   | 45        |
| 5.2.3 Kategorie „Themenstellung in der Beratung mit bildungsfernen Gruppen“ .....   | 48        |
| 5.2.4 Kategorie „Struktur der Beratung, bzw. Beratungsleitbild: Welche Beratungsformen bzw. Beratungsansätze werden verwendet?“ ..... | 51        |
| 5.2.5 Kategorie „Ausbildung bzw. Qualifikation der Berater“ .....   | 55        |
| 5.2.6 Kategorie „Finanzierung und Organisation der Beratungsstelle“ .....   | 57        |
| 5.3 Einzelfallbeschreibungen .....  | 60        |
| 5.3.1 Bildungsberatung Burgenland .....   | 60        |
| 5.3.2 Lernläden Berlin .....  | 62        |
| 5.3.3 Slowenisches Institut für Erwachsenenbildung .....  | 64        |

|   |            |
|---|------------|
| 5.4 <i>Fallübergreifende Analyse</i> .....  | 66         |
| 5.4.1 Definition von bildungsfernen Gruppen .....   | 66         |
| 5.4.2 Erreichbarkeit bildungsferner Gruppen .....   | 66         |
| 5.4.3 Themenstellung in der Beratung mit bildungsfernen Gruppen .....                             | 67         |
| 5.4.4 Struktur der Beratung, bzw. Beratungsleitbild: Beratungsformen und<br>Beratungsansätze..... | 67         |
| 5.4.5 Ausbildung bzw. Qualifikation der BeraterInnen .....  | 69         |
| 5.4.6 Finanzierung und Organisation der Beratungsstellen .....                                    | 69         |
| 5.5 <i>Zusammenfassung</i> .....  | 70         |
| <b>6 Ausblick</b> .....   | <b>72</b>  |
| <b>7 Literaturverzeichnis</b> .....   | <b>74</b>  |
| <b>8. Anhang</b> .....  | <b>I</b>   |
| 8.1 <i>Interviewleitfaden</i> .....   | I          |
| 6.2. <i>Statistischer Fragebogen zum Interview</i> .....  | III        |
| 6.3 <i>Interview-Transkripte und statistische Fragebögen</i> .....                                | IV         |
| 6.3.1 Bildungsberatung Burgenland .....   | IV         |
| 8.3.2 LernLäden Berlin .....  | X          |
| 8.3.3 Slowenisches Institut für Erwachsenenbildung .....  | XVI        |
| <b>Abstract</b> .....   | <b>XX</b>  |
| <b>Lebenslauf</b> .....   | <b>XXI</b> |

## Vorwort

Durch mein Praktikum im Jänner 2008 bei der Wiener Volkshochschulen GmbH war ich im Projekt „Bildungsberatung Wien“ tätig und entwickelte dabei ein vertieftes Interesse am Thema Bildungsberatung im Sinne von Lifelong Guidance, speziell für die Beratung von sogenannten bildungsfernen Schichten.

Das Ziel des Wiener Projekts ist, die Weiterbildungsbeteiligung der erwachsenen Bevölkerung durch Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf zu erhöhen. Besondere Bedeutung kommt der Entwicklung und Umsetzung von geeigneten Beratungsmodellen zu, die eine Beteiligung neuer Lerngruppen bewirken soll. Als Vorlage dienen Bildungsberatungsmodelle anderer europäischer Staaten (Deutschland, Frankreich, Slowenien), die ich mir auch in der vorliegenden Arbeit theoretisch und empirisch angesehen habe.

Die Beratungsarbeit besteht heute darin, den Bürgern in ihrer jeweiligen Lebenssituation eine entsprechende Auswahl an Bildungsangeboten aufzuzeigen, die sie einerseits bei der Persönlichkeitsentfaltung unterstützen und andererseits einen Beitrag zur Erhöhung der Chancengleichheit leisten sollen. Die unterschiedlichen Zielgruppen, mit denen es Weiterbildungsberatungsstellen zu tun haben, erfordern verschiedene Vorgehensweisen sowohl in der Beratung wie auch im Zugang zu diesen Gruppen.

Ein wichtiger Bereich in der Forschung sind unterschiedliche Zielgruppen (zum Beispiel arbeitslose Jugendliche, ältere Menschen und MigrantInnen) mit Bildungsbenachteiligung. Projekte in Finnland hätten gezeigt, dass es möglich ist, benachteiligte Zielgruppen zu erreichen. Hier nennt Lassnig eine OECD-Analyse aus dem Jahr 2000, die zeigt, dass die Bedürfnisse der Lernenden in ein breites Aktivitätenspektrum eingebettet sein müssen, um mit Bildungsberatung Erfolg zu haben (Lassnig 2007, S.13-30 [online]).

Zurzeit gibt es in Österreich verschiedene Projektinitiativen, die im Rahmen der „Lifelong Learning-Strategie“, Elemente der „Lifelong Guidance“ diskutieren und Beratung als Bildungschance erkannt haben. Die Auseinandersetzung und folglich die Beantwortung meiner zentralen Fragestellung, ob bildungsferne Gruppen mit den Beratungsmodellen, die innerhalb der Bildungsberatung im Sinne der Life Long Guidance entwickelt wurden, erreicht werden, kann daher einen Beitrag zur Erstellung eines theoretischen Konzepts bezüglich Bildungs- und Beratungsforschung darstellen.

An dieser Stelle möchte ich mich zuerst einmal bei der Wiener Volkshochschulen GmbH bedanken, die mir Informationen und Literatur zum Thema bereitgestellt hat.

Weiters danke ich meiner Familie, die immer an mich geglaubt und mich unterstützt hat.

Bedanken möchte ich mich auch bei meinem Diplomarbeitsbetreuer Herrn Dr. Wolfgang Knopf für seine Unterstützung und Geduld.

Auch den Interviewpersonen, die beim empirischen Teil der Arbeit mitgewirkt haben, und last but not least meinen FreundInnen, die mich beim Korrekturlesen unterstützt haben, möchte ich danken.

## **Ehrenwörtliche Erklärung**

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Diplomarbeit selbständig angefertigt habe. Es wurden nur die in der Arbeit ausdrücklich benannten Quellen und Hilfsmittel benutzt. Wörtlich oder sinngemäß übernommenes Gedankengut habe ich als solches kenntlich gemacht. Die vorliegende Arbeit habe ich bisher weder im In- oder Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt.

Wien, Dezember 2010

---

Sabine Muroid-Madani

## 1 Einleitung

Im Oktober 2007 fand in Wien die Vorbereitung des Projektes „Bildungsberatung in Wien“ unter der Leitung der Wiener Volkshochschulen und weiterer Wiener Beratungsstellen statt. Das Ziel des Projekts entspricht dem bildungspolitischen Anliegen des lebenslangen Lernens, nämlich die Weiterbildungsbeteiligung der erwachsenen Wiener Bevölkerung durch Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf zu erhöhen. Mehr Transparenz, bessere Information und Beratung von Zielgruppen und Förderung der Qualität der Beratungsleistungen sind einige der wesentlichen Aspekte dabei. Besondere Bedeutung kommt der Entwicklung und Umsetzung von geeigneten Beratungsmodellen zu, die eine Beteiligung neuer Lerngruppen bewirken soll. Als Vorlage dienen Bildungsberatungsmodelle anderer Länder wie zum Beispiel das Modell der „Berliner Lernläden“, das „Beratungsmodell Slowenien“ und das der „Cite´de Metiers Paris“.

Eine der Leitlinien der „Life Long Learning Strategie“ ist „Lifelong Guidance“, die lebensbegleitende Beratung. „Lifelong Guidance“ wird in Österreich als Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf definiert. „Das Hauptziel von „Lifelong Guidance“ liegt daher in der Hilfe zur Selbsthilfe, dem Fördern der eigenen Ressourcen wie lebensbegleitende Unterstützung (Cendon u.a. 2007, S.14 [online]). Beratung bezieht sich auf jeden Punkt im Leben eines Bürgers, das heißt, sich über seine Fähigkeiten, Kompetenzen und Interessen klar zu werden, um sinnvolle Bildungsentscheidungen zu treffen und seinen persönlichen Lebensweg zu gestalten.

Ziele und Grundsätze für das lebensbegleitende Angebot von Bildungs- und Berufsberatungsmaßnahmen hat die Europäische Union für Bildung und Berufsberatung festgesetzt und mit einer von der Europäischen Kommission eingesetzten Expertengruppe zur lebensbegleitenden Beratung ausgearbeitet. Im Mittelpunkt steht der Einzelne bzw. der Lernende (vgl. Europäische Union für Bildung und Berufsberatung, S.11 [online]). Das heißt, ein effizientes Beratungsangebot fördert eine soziale Eingliederung, soziale Gerechtigkeit, Gleichstellung der Geschlechter und eine aktive BürgerInnenbeteiligung, indem die BürgerInnen beim lebenslangen Lernen unterstützt werden (vgl. dazu auch Rat der Europäischen Union 2004, S.3 [online]). Die EU-Guidance Resolution

versteht darunter die Unterstützung der BürgerInnen bei der Überwindung von geschlechtsspezifischen, ethnischen, altersbezogenen, behinderungsbedingten, institutionellen und an die soziale Herkunft geknüpfte Barrieren im Bildungs- und Beschäftigungsbereich (vgl. Europäische Union für Bildung und Berufsberatung, S. 15 [online]). So genannte „bildungsferne Zielgruppen“ wie zum Beispiel MigrantInnen, behinderte oder ältere Menschen haben ansonsten schlechtere Bildungschancen. Das heißt also, dass Beratung im Sinne von „Lifelong Guidance“ für Lernende niederschwellig sein und insbesondere „bildungsferne und benachteiligte Gruppen“ fokussieren muss (vgl. Cendon u.a. 2007, S.14 [online]).

### **1.1 Problemstellung**

In diesem Zusammenhang möchte ich mich in meiner Diplomarbeit damit auseinandersetzen,

**ob bildungsferne Gruppen mit den Bildungsberatungsprogrammen, die innerhalb des „Life Long Guidance“ schon entwickelt wurden, erreicht werden.**

Mit meiner Arbeit soll ein theoretischer Überblick über „Bildungsberatung im Sinne Lifelong Guidance“, im Speziellen Beratung für bildungsferne Gruppen, geboten werden. Durch Literaturstudium ausgewählter Beratungsmodelle und mittels ergänzender ExpertInneninterviews soll ein konkreter Einblick in stattfindende Bildungsberatung ermöglicht werden. Dabei werden Parallelen und Differenzen von ausgewählten Bildungsberatungsmodellen verglichen.

Die zum Vergleich ausgewählten Beratungsmodelle sind:

- Lernläden Berlin
- Cité de Metiers Paris
- Beratungsmodell Slowenien
- Beratungsmodell Burgenland



## **1.2 Methode und Aufbau**

Die Arbeit besteht aus zwei Teilen. Im theoretischen Teil wird „Bildungsberatung im Sinne von Lifelong Guidance – Beratung für Bildungsferne Gruppen“ dargestellt, wobei anhand einschlägiger, aktueller Literatur der gegenwärtige Diskussionsstand skizziert werden soll.

Im ersten Kapitel gebe ich einen Überblick über die Definitionen von Beratung. Danach vergleiche ich die Definitionen von Bildungsberatung in Europa. Anschließend führe ich aus, was Life Long Guidance im Kontext der Bildungsberatung meint. Weiters ist eine Diskussion des gegenwärtigen Standes der Bildungsberatung im Sinne der Life Long Guidance unabdingbar. Zum Schluss werde ich noch auf das Thema „bildungsferne Gruppen“ eingehen und ihre Erreichbarkeit analysieren. Anschließend werden die ausgewählten Beratungsmodelle – Berliner Lernläden, Cite´de Metiers Paris, Beratungsmodell Slowenien und das Beratungsmodell Burgenland diskutiert und verglichen.

Aufbauend auf diesem theoretischen Teil beinhaltet der empirische Teil die Betrachtung der Praxis der Bildungsberatung, die mittels der Durchführung qualitativer Interviews mit BildungsberaterInnen in den ausgewählten Organisationen erhoben und anschließend inhaltsanalytisch ausgewertet wurden. Im Schlusskapitel werden auffallende Parallelen und Differenzen zwischen den einzelnen vorgestellten Bildungsberatungsmodellen aufgezeigt und ein Ausblick gegeben.

## **2 Definitionen**

Einführend gebe ich einen Überblick über die Definitionen von Beratung. Danach vergleiche ich die Definitionen von Bildungsberatung in Europa. Anschließend führe ich aus, was Life Long Guidance im Kontext der Bildungsberatung meint. Weiters ist eine Diskussion des gegenwärtigen Standes der Bildungsberatung im Sinne von Life Long Guidance unabdingbar. Zum Schluss werde ich noch auf das Thema „Bildungsferne Gruppen“ eingehen und ihre Erreichbarkeit analysieren.

### **2.1 Beratung**

Wir leben in einer Informations- bzw. Wissensgesellschaft mit zunehmender Komplexität des Lebens und freieren Entscheidungsmöglichkeiten. Dies führt zu immer mehr Orientierungslosigkeit und dem Wunsch nach kompetenter Beratung.

Praxisfelder der Beratung sind zum Beispiel Lernberatung, Berufs- bzw. Bildungsberatung, Studienberatung, Erziehungsberatung bis hin zu speziellen Formen der Beratung wie Coaching und Supervision. Beratung kann in unterschiedlichen Kontexten in Zusammenhang mit unterschiedlichen Thematiken gesehen werden. Der Beratungsbegriff hat eine enorme geschichtliche Wandlung durchgemacht, daher ist es notwendig, Beratung zunächst einmal zu definieren.

Beratung entwickelte sich in Amerika in den 20er Jahren und begann als Studentenberatung an Colleges und Universitäten, um den StudentInnen die Studienorientierung zu erleichtern. In den 50er Jahren kamen Ehe- bzw. Familienberatung und in den beiden letzten Jahrzehnten noch die Gesundheitsberatung dazu (vgl. Krause 2003, S. 25).

Nach Krause (2003) gibt es drei Hauptgründe, warum sich Menschen beraten lassen: Zur Informationsgewinnung, zur Entlastung von Problemen und als Präventionsmaßnahme. Krause sieht als übergeordnetes Beratungsziel Hilfe zur Selbsthilfe: „Die notwendigen Lernprozesse werden von den Beratenden ausgelöst und angeleitet [...] Beratung ist so nicht mehr als eine Handlungsanleitung, gibt Handlungsimpulse oder auch neue Sichtweisen“ (ebd., S. 28f).

Beratung findet in unterschiedlichen Disziplinen und Kontexten statt. Beratung ist ein wichtiges Teilgebiet der pädagogischen Psychologie und steht mit Psychotherapie und Sozialarbeit in enger Beziehung, d.h. Beratung ist ein interdisziplinäres Feld (vgl. Beck u.a.1991, zit. nach Krause 2003, S.18).

Beratung als Kommunikationsform im alltäglichen Leben wird als Unterstützungsangebot in verschiedenen interdisziplinären Feldern wie z.B. Soziologie, Psychologie oder Pädagogik professionell angeboten. Berater sollen immer zwei Grundvoraussetzungen erfüllen: einerseits müssen sie über Fachkenntnisse und andererseits über Methodenwissen verfügen (vgl. Engel/ Nestmann/ Sickendiek 2004, S. 34f), das bedeutet eine „Doppelverortung“ (ebd. 2004, S.34f) von Beratung: professionelle BeraterInnen müssen immer Wissen aus dem spezifischen Arbeitsbereich, aber auch Grundkompetenzen über Kommunikation und Verhaltensregeln zur jeweiligen Situations- bzw. Problemlage haben (vgl. ebd. S.35).

Beratung kann im Zusammenhang von Erwachsenen- und Jugendbildung als „Kommunikations- und Interaktionsprozess zwischen Berater (Dozent, Bildungsplaner o.ä.), und Ratsuchenden (Lerner, Teilnehmer, Dozent, Bildungsplaner u.ä.), [...]“ verstanden werden (Sauer-Schiffer 2004, S. 11).

Natürlich gibt es auch Parallelen und Abgrenzungen zwischen den einzelnen Beratungsformen. Während Therapie sich mehr an den Defiziten und Störungen von Personen orientiert, wendet Beratung sich schwerpunktmäßig den Ressourcen von Personen zu (vgl. Krause 2003, S. 26).

Nach dem Beratungsverständnis der Deutschen Gesellschaft für Beratung (DGfB) kann

„Beratung sich sowohl auf Personen und Gruppen in ihren Lebens- und arbeitsweltlichen Bezügen als auch auf Organisationen beziehen. Sie befasst sich auf einer theoriegeleiteten Grundlage mit unterschiedlichen Entwicklungsaufgaben und multifaktoriell bestimmten Problem- und Konfliktsituationen [...] Abhängig von den zu bewältigenden Anforderungen, Problemlagen und Krisensituationen, in denen sich die Ratsuchenden befinden, kann Beratung Ressourcen aktivieren, gesundheitsfördernd, präventiv, kurativ oder rehabilitativ sein.“ (DGfB 2009, Beratungsverständnis Doc. S.3 [Online])

Diesem Beratungsverständnis liegt eine interdisziplinäre Sichtweise zugrunde. Deshalb ist Kooperation zwischen unterschiedlichen Berufsgruppen notwendig.

In der vorliegenden Arbeit wird Beratung interdisziplinär im Sinne der Autoren Engel, Nestmann und Sickendiek verstanden. Diese Definition ist für den Kontext

der Untersuchung von Bildungsberatung stimmig, da in diesem Bereich unterschiedliche Berufsgruppen interdisziplinär tätig sind, die Beratung als ganzheitliches „Unterstützungsangebot“ sehen.

## **2.2 Bildungsberatung/ Berufsberatung**

Unter Bildungsberatung versteht man Gespräche, „in denen Ratsuchende für sich nach Möglichkeiten der Weiterbildung oder des beruflichen Fortkommens suchen“ (Weinberg 2000, S.103). Bildungsberater beraten Ratsuchende im Zusammenhang mit Bildungs- bzw. Ausbildungsfragen. Der Bildungsmarkt ist für den Einzelnen sehr unübersichtlich und komplex geworden, deshalb boomt der Bildungsberatungsbereich mit seinen Angeboten und Möglichkeiten. Dabei wird der Begriff „Bildungsberatung“ in sehr unterschiedlichen Kontexten verwendet. Da Bildungsberatung heute oft im Arbeitsmarktkontext stattfindet, muss dieser Begriff von Berufsberatung abgegrenzt und explizit definiert werden. De facto gibt es keine einheitliche Definition von Bildungsberatung. Synonyme wie Berufsberatung, Karriereberatung, Laufbahnberatung, Jobcoaching u.v.m. werden verwendet. Bei der Recherche über Bildungsberatung finden sich in der Literatur sehr unterschiedliche Definitionen. Oft wird der Begriff Weiterbildungsberatung als Synonym für Bildungsberatung verwendet.

Um die Herkunft von Bildungsberatung näher zu beleuchten, muss man sich zuerst einmal den geschichtlichen Diskurs über Beratung ansehen:

Im Deutschland der 70er Jahre wurden mit dem „Strukturplan für das Bildungswesen“ des Deutschen Bildungsrates (1970), dem `Bildungsgesamtplan´ der Bundes-Länder-Kommission (1973) und den Empfehlungen der Kultusministerkonferenz zu `Beratung in der Schule und Hochschule` (1973) die bildungspolitischen und wissenschaftstheoretischen Bezugspunkte und Eckpfeiler geschaffen, durch die Beratung als eigenständiger Funktionsbereich im Bildungssystem entworfen und in Teilen realisiert wurde“ (Mader 1994, S.272). Diese Entwicklung stand im Zuge der Bildungsreformdiskussion und ist seither ein Thema in der Pädagogik (vgl. dazu Sauer-Schiffer 2004, S. 17f).

Anfang bis Mitte der 80er Jahre ging es in der Beratung v.a. um die Abgrenzung von Beratung und Therapie und um die Individualität der Bildung für jeden Einzelnen, d.h. Bildung muss auf den Menschen Bezug nehmen. Als Folge

dieser Entwicklung in der Bildungsberatung entstanden sich neue Konzepte wie TeilnehmerInnenorientierung, Zielgruppenarbeit und Alltags- bzw. Subjektorientierung. In der Erwachsenenbildungsberatung entfalteten sich neue Arbeitsfelder wie Bildungslaufbahnberatung, Lernberatung, TeilnehmerInnenberatung oder Zielgruppenberatung.

Gerade die Beratung der Zielgruppen, welche auch bildungsbenachteiligte Gruppen betrifft, diente nun nicht mehr nur der Information, sondern auch der Problemlösung (ebd. 2004, S.20f).

In den 90er Jahren fanden eine massive Erweiterung und ein Ausbau der praxisbezogenen Weiterbildungsberatung innerhalb der Erwachsenenbildung statt: Formen wie personenbezogene Beratung, institutionsbezogene Beratung, Lernberatung, Bildungsberatung oder Qualifizierungsberatung, sowie Coaching und Mediation. Neben den verschiedenen Gesprächsführungsarten bzw. Modellen wurden auch psychotherapeutische Werkzeuge wie tiefenpsychologische, systemische oder gestalttherapeutische Techniken eingesetzt (ebd. 2004, S. 25f).

Es gibt verschiedene Ziele, die mit Bildungsberatung erreicht werden können, aber es sind im Beratungsprozess auch Grenzen gesetzt. Als oberstes Ziel soll Beratung als „Unterstützungs- und Begleitungsangebot“ gesehen werden und nicht als Allheilmittel für persönliche Problemlagen.

Durch die vermehrte Pädagogisierung unserer Lebens- wie Berufswelt wird Beratung immer wichtiger und durchzieht immer mehr den Bildungs- wie sozialen Bereich. Viele Menschen haben immer mehr Unterbrechungen in ihrer Weiterbildungs- wie Berufskarriere und kommen oft über Umwege wie häufiger Berufswechsel und private Probleme zur Beratung. Diese Situation erfordert u.a. „eine Beratung, die in der Lage ist, Lebenswelten und Alltagswirklichkeiten der Betroffenen ebenso wie ihre beruflichen und privaten Zukunftswünsche zu berücksichtigen“ (Nestmann u.a. 2007, S.14).

Die Expertengruppe der Europäischen Union zur lebensbegleitenden Beratung definiert Bildungs- und Berufsberatung wie folgt:

„Bildungs- und Berufsberatung soll die Bürger dazu befähigen, ihre Bildungs- und Berufswege in Übereinstimmung mit ihren Lebenszielen zu gestalten und zu planen, indem sie eine Verbindung zwischen ihren Kompetenzen und Interessen einerseits und ihren Bildungs-, Berufsbildungs- und Arbeitsmarktchancen und einer möglichen

beruflichen Selbständigkeit andererseits herstellt und so zur Selbstverwirklichung des Einzelnen beiträgt“(Cedefop 2005, S.12 [online]).

Lebensbegleitende Beratung ist in diesem Sinne wichtig für jeden Einzelnen, seine Laufbahnentscheidungen individuell mit zu gestalten und trägt dazu bei, die Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu verbessern.

Schiersmann versteht Bildungsberatung als einen Teil bzw. als Überbegriff der Beratung in der Weiterbildung. In der Weiterbildungsberatung können personenbezogene und institutionsbezogene (z.B. Organisationsberatung) Beratungsansätze unterschieden werden. Bildungsberatung gehört neben der Lernberatung zur personenbezogenen Beratung und wird definiert als Bildungs (laufbahn) beratung, bei der es in erster Linie um eine Orientierungs- und Entscheidungshilfe für die Auswahl geeigneter Weiterbildungsangebote geht. Durch die Veränderung von Berufs- und Bildungsbiografien, die nicht immer geradlinig verlaufen, wird Bildungs (laufbahn) beratung als Unterstützungsfunktion gesehen (vgl. Schiersmann 2000, S.20f [online]).

Obwohl es sich bei Beratung „um einen klar umrissenen erwachsenenpädagogischen Theorie- und Praxisbereich“ handelt (Weinberg 2000, S.107, zit. nach Sauer–Schiffer 2004, S.26), werden Beratungsangebote auch in Schulen und Hochschulen institutionalisiert (vgl. ebd., S. 18f).

Im Zusammenhang von Schulpsychologie bedeutet Bildungsberatung

„...als Prozess in erster Linie Beratung über den optimalen persönlichen Bildungsweg, über die Planung der besten Verwertung der eigenen Interessen und Begabungen.[...] vom Kindergarten [...] bis hin zur Erwachsenenbildung und zum lebenslangen Lernen. Bildung [...] ,welches dem Menschen zur Orientierung in der Welt zur Verfügung steht.“( H. Aigner u.a. 2000, S. 80).

Aigner geht es um die Unterstützung jeden Einzelnen und um die Förderung der individuellen Bildungslaufbahn. Bildungsberatung hat demnach in den Bildungseinrichtungen den Auftrag einer Orientierungshilfe.

Im Handbuch für politisch Verantwortliche, einer gemeinsame Publikation der OECD und der Europäischen Kommission, wird Berufsberatung wie folgt definiert:

„Unter Berufsberatung sind sämtliche Dienstleistungen [...] zu verstehen, die dazu dienen, Bürger/innen jeden Alters und in jedem Lebensabschnitt dabei zu unterstützen, Entscheidungen in Bezug auf Bildung, Berufsbildung und die Berufswahl zu treffen [...]. Solche Beratungsdienste

können in Schulen, Hochschulen, Berufsbildungseinrichtungen, öffentlichen Arbeitsverwaltungen, Unternehmen, bei Freiwilligendiensten/ auf Ebene von Gemeinschaften und im privaten Sektor angesiedelt sein. [...] Das Leistungsspektrum umfasst: Informationen zur beruflichen Laufbahn [...], Beurteilungs- und Selbstbeurteilungsinstrumente, persönliche Beratungsgespräche, Berufsbildungsprogramme [...], „Schnupperprogramme“ [...], Programme für die Arbeitssuche und Angebote für Übergangszeiten.“ (Sultana/Watts 2005, S.11)

Wie aus den obigen Ausführungen klar wird, gibt es keine einheitliche Definition von Bildungsberatung, und der Begriff wird in ganz unterschiedlichen Zusammenhängen verwendet. Es gibt auch keine scharfen Abgrenzungen zum Begriff Berufsberatung, z.B. werden von der OECD Bildungs- und Berufsberatung in Einem als Dienste genannt, die „Menschen gleich welchen Alters zu jedem Zeitpunkt in ihrem Leben dabei unterstützen sollen, Entscheidungen im Hinblick auf Bildung, Weiterbildung und Berufswahl zu treffen und ihren beruflichen Werdegang zu steuern.“ (OECD 2004, S.19 zitiert nach Nestmann/ Sickendiek/ Engel, 2007 S.13). Bildungs- und Berufsberatung soll dabei den Einzelnen unterstützen, über seine „Ambitionen, Interessen, Qualifikationen und Fähigkeiten nachzudenken.“ (ebd.) Ziel einer umfassenden Bildungs- und Berufsberatung sei es, die „nötigen Fähigkeiten und Kenntnisse zu vermitteln, um die Zukunft planen und Berufs- oder bildungsbezogene Entscheidungen treffen zu können.“ (ebd.)

Nestmann u.a. übernehmen die umfangreiche Definition von Bildungs- und Berufsberatung nach dem Verständnis der OECD und meinen, dass Beratung hier in diesem Sinne als Information, Entscheidungshilfe und Unterstützungsangebot gesehen wird.

Alle von mir erwähnten Definitionen über Beratung bzw. Bildungsberatung haben eines gemeinsam, sie sehen sich als Unterstützungssystem. Unterschiedliche Ansichten bestehen darin, ob Beratung bzw. Bildungsberatung auch als lebenslange Dienstleistung mit präventivem, kurativem und rehabilitativem Charakter gesehen werden sollte. Mit dem Verständnis der OECD, dass Beratung als Information, Entscheidungshilfe und Unterstützungsangebot gesehen wird, arbeite ich im Folgenden weiter.

## **2.3 Lifelong learning - Life Long Guidance**

Auch zum Begriff „Lebenslanges Lernen“ gibt es unterschiedliche Vorstellungen und Definitionen. Allen Definitionen gemeinsam ist, dass der Begriff „Lernen“ nicht auf das kindliche Lernen und auch nicht auf die Institution Schule beschränkt ist, sondern sich durch unser ganzes Leben hindurch zieht. Das Wissen und die Berufswelt ist einem ständigen Wandel unterworfen, sodass Aus- und Weiterbildung ein ständig relevantes Thema ist, um auf dem Arbeitsmarkt zu bestehen – frei nach dem Motto „Von der Wiege bis zur Bahre - Seminare, Seminare“.

Es gibt aber nicht nur das formelle Lernen, das heißt das Lernen in Bildungseinrichtungen wie zum Beispiel Schule, sondern auch das informelle Lernen, z.B. Lernen am Arbeitsplatz, in der Freizeit und dergleichen:

„Informelles Lernen kann als ein Lernen in und über Erfahrungen verstanden werden, wobei die Erfahrung in Reflexionen und Lernfortschritte einmünden oder auch als sinnliche Wahrnehmungen implizit und unbewusst zu Lernprozessen führen.“ (Dehnpostel 2002, S.3)

Informelles Lernen kann daher in zweifacher Hinsicht verstanden werden - als Erfahrungslernen (reflexives Lernen) und implizites Lernen, wo Lernen nicht bewusst und nicht reflexiv abläuft (z.B. das Schwimmen lernen).

„Lebenslanges Lernen meint das Aufnehmen, Erschließen, Deuten und Einordnen von Informationen, Eindrücken Erfahrungen während der ganzen Lebenszeit“ (Dohmen 2001, S. 186 zit. nach Lenz 2004, S.31 f).

Lebenslanges Lernen ist somit als komplexer individueller Vorgang zu sehen, wenn man Lernorte und Gelegenheiten schafft, die die Fähigkeit zum Selbstlernen anregen (vgl. Lenz 2004, S.35).

Im EU-Memorandum über Lebenslanges Lernen "Einen europäischen Raum des lebenslangen Lernens schaffen" (2001) wurde auch in Österreich ein entsprechende Diskussion in Gang gebracht, Lebenslanges Lernen solle die gesamte Lebenszeit umspannen sowie alle Lernformen (d.h. formales, nicht formales und informelles Lernen) abdecken, um der Verbesserung von Wissen, Qualifikationen und Kompetenzen zu dienen (vgl. Kommission der EU 2001, S. 9 [online]). Dabei solle sich Lernen an der Beschäftigungsfähigkeit jedes Einzelnen orientieren und für Chancengleichheit und Qualität des Lernens für Jedermann



gesorgt werden.

Der derzeitige Wandel in der Bildungs- wie Berufsbildungspolitik hat Europa veranlasst, im Jahr 2000 in Lissabon als Ziel festzulegen, Europa bis 2010 zum wettbewerbsfähigsten Wirtschaftsraum der Welt zu machen. Bildungs- wie Berufsberatungsdienste werden dabei in der Zukunft immer wichtiger, die Länder in der OECD und der Europäischen Union arbeiten daher an wirksamen gemeinsamen Strategien für lebenslanges Lernen. Angesichts der bereichsübergreifenden Relevanz der Berufsberatung für die Bildungs- wie Berufsbildung- und Beschäftigungspolitik hat die Kommission 2002 eine Gruppe Experten zur „lebensbegleitenden Beratung“ einberufen (vgl. CEDEFOP 2005, S.3[online]).

Lebenslanges Lernen spielt in der Beratung eine zunehmende Bedeutung, denn geradlinige Berufslaufbahnen gibt es immer weniger. Jeder Einzelne stehe vor der Herausforderung, seinen beruflichen Werdegang selbst in die Hand zu nehmen und zu gestalten. Daher solle Beratung Tätigkeitsbereiche wie Informationen und Beratung, Beratungsdienste, Vermittlung von Fähigkeiten zur Entscheidungsfindung und dergleichen abdecken (vgl. Rat der Europäischen Union 2004, S.2 [online]).

Lifelong Guidance - lebensbegleitende Beratung - wird in Österreich als Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf definiert. Im internationalen Sprachgebrauch wird von career guidance gesprochen. Das Hauptziel von „Lifelong Guidance ist Hilfe zur Selbsthilfe, d.h. das „Fördern der eigenen Ressourcen wie lebensbegleitende Unterstützung“ (Cendon u.a. 2007, S.14). Beratung soll dabei helfen, sich über seine Fähigkeiten, Kompetenzen und Interessen klar zu werden, um sinnvolle Bildungsentscheidungen zu treffen und seinen persönlichen Lebensweg zu gestalten.

Ein effizientes Beratungsangebot soll soziale Eingliederung, soziale Gerechtigkeit, Gleichstellung der Geschlechter und eine aktive Bürgerbeteiligung fördern (vgl. dazu auch Rat der Europäischen Union 2004, S.3). Die BürgerInnen sollen bei der Überwindung von geschlechtsspezifischen, ethnischen, altersbezogenen, behinderungsbedingten, an die soziale Herkunft geknüpften und institutionellen Barrieren im Bildungs- und Beschäftigungsbereich unterstützt werden (vgl. Europäische Union für Bildung und Berufsberatung, S. 15). Sogenannte „bildungsferne Zielgruppen“ wie zum Beispiel MigrantInnen, behinderte oder ältere Menschen hätten ohne Beratung schlechtere

Bildungschancen. Beratung im Sinne von „Lifelong Guidance“ solle niederschwellig sein und insbesondere bildungsferne und benachteiligte Gruppen fokussieren (vgl. Cendon u.a. 2007, S.14 [online]). Empowerment, verbesserter Zugang für die Bürger und Chancengleichheit stehen grundsätzlich im Mittelpunkt der Lifelong Guidance Strategie.

## **2.4 Beratungstheorien für bildungs-, berufs- und beschäftigungsbezogene Beratung**

Die globalen gesellschaftlichen Veränderungen und veränderte individuelle berufliche Laufbahnen, die von Umorientierung, Wiedereinstieg, Arbeitslosigkeit und dergleichen geprägt sind, stellen auch die Bildungs- bzw. Berufsberatung vor neue Herausforderungen (vgl. Schober 2007, S. 101). Die Expertengruppe „Lifelong Guidance“ der Europäischen Union soll hier neue Bildungsberatungskonzepte, Methoden, Beratungsansätze wie auch Aus- und Weiterbildungslehrgänge für BildungsberaterInnen erarbeiten, um Ratsuchende bei ihrer individuellen Planung zu Berufsmöglichkeiten und Lernentscheidungen zu unterstützen.

Im Folgenden werden keine klassischen psychologischen und soziologischen Beratungsansätze (z.B. Berufswahl) diskutiert, die nur auf die Berufseignungen abzielen (z.B. Eignungstest), sondern die dem heutigen Wandel der Arbeitswelt und Lebenslaufübergänge entsprechenden lebensbegleitenden Unterstützungsdienstleistungen. Das heißt Beratungsmethoden, die nach den Bildungs- und Berufsberatungsdefinition der OECD und dem Lifelong Guidance Prinzip ganzheitlich Arbeits- und Lebenswelt gleichermaßen umfassen. Im Folgenden werden Bildungs- und Berufsberatung nicht getrennt betrachtet.

Berufliche Entscheidungen sind keine rein kognitiven Prozesse, sondern sind auch im hohen Maße von Emotionen (Träumen, Herausforderung) bestimmt. Berufsberatung sei „noch immer zu informationslastig“ und nehme zu wenig auf das Emotionale in der beruflichen Entscheidung Rücksicht (vgl. Sickendiek 2007, S. 73). Beratung solle als interdisziplinäre Tätigkeit gesehen werden, die auch den sozialen und kulturellen Hintergrund und Rollenbilder in der Berufswahl berücksichtige (ebd. S. 74).

Der konstruktionistische und narrative Ansatz versucht dieser neueren Strömung in der Beratungsarbeit gerecht zu werden, indem er Berufliches und Lebensgeschichte verbindet. Im konstruktivistischen Ansatz verbindet sich die Vorstellung der Identität einer Person als „Konstrukt vielfältiger Einflüsse“ (Geschlecht, kulturelle Muster, historische und politische Gegebenheiten). „Dabei

rückt vor allem in den Blick, welche zentrale Rolle die Sprache sowie Narrationen und Geschichten über unser Leben bei der Produktion persönlicher und sozialer Realität spielen“ (Neimeyer & Mahoney, 1995, Hare-Mustin, 1994 zitiert nach Sickendiek 2007, S. 74). Das heißt, dass wir unser Leben als Erzählung mit all den Erfahrungen gestalten. Das bedeutet für das Beratungssetting, das die BeraterInnen die Geschichtenausleger der KlientInnen in Bezug auf ihr berufliches Fortkommen sind.

Aus der Sozialpädagogik kommt der Alltags- und Lebensweltorientierte Ansatz. Hier soll Alltagsorientierung mit ihren komplexer werdenden Aufgaben in den Beratungsprozess der Bildungs- und Berufsberatung einfließen, unter Berücksichtigung der Wertvorstellungen der Ratsuchenden (vgl. Sickendiek 2007, S. 78 ff).

Der dritte Beratungsansatz ist der Ressourcen- und Netzwerkorientierte Ansatz aus dem nordamerikanischen Counseling, vergleichbar der Gemeindepsychologie. Wie schon der Name sagt, fokussiert dieser Ansatz auf vorhandene Ressourcen der Ratsuchenden und deren sozialen wie finanziellen Rückhalt und nicht auf deren Defizite. Gerade bildungsbenachteiligte Gruppen wie zum Beispiel MigrantInnen profitieren von diesem Ansatz, da wenn keine Abschlüsse vorhanden sind, auch informelles Wissen wie Lebenserfahrung als Potenzial genutzt werden kann (vgl. Sickendiek 2007, S. 82ff).

Durch die zunehmende Migration verändert sich das Anforderungsprofil für Berufs- wie BildungsberaterInnen, interkulturelles Wissen und Diversität müssen in der Beratung berücksichtigt werden. Diversität wird definiert als die „Vielfalt sozialer, kultureller und physischer Unterschiede zwischen Menschen, die ihre Art zu Denken und zu Handeln beeinflussen mögen und aufgrund derer andere in der Interaktion unterschiedlich auf sie reagieren.“ (Harvey & Allard, 2002 zitiert nach Sickendiek 2007, S. 86)

Die wichtigsten Eckpfeiler einer zeitgemäßen Bildungsberatung sind: „Informationsbalance und Entscheidungsmanagement, Präventionsförderung, Bewältigungshilfe und Rehabilitationsunterstützung, Entwicklungsanregung und Lebenslaufbegleitung“ (Sickendiek 2007, S. 26).

Da Informationen immer schneller und widersprüchlicher werden, muss die

BeraterIn im Beratungsprozess einerseits Balance zwischen Informationsüberflutung und Prioritätensetzung finden und vermitteln und andererseits Beratende mit zu wenig Bildungszugang informieren. Da wichtige Entscheidungen im Leben nie nur verstandesgemäß getroffen werden, wird der emotionale intuitive Faktor für die Bildungs- und berufliche Beratung in Zukunft immer wichtiger.

Präventionsförderung in der Beratung zeigt die Wichtigkeit der alltäglichen sozialen Netzwerke und Unterstützungssysteme wie zum Beispiel Familie und Freundeskreis für die Gesundheit jedes Einzelnen auf:

„In all ihren Feldern zielt Beratung vor allem dann auf Prävention, wenn sie über Einfluss auf Personen und/ oder Lebensbedingungen gelingender Lebensführung fördert und Lebensbewältigung erleichtert.“ (Nestmann u.a 2007, S. 31)

Präventions- und Entwicklungsförderung kann aber nur gelingen, „wenn die Beratungsangebote und Beratungsdienste in Bildung und Beruf möglichst alltagsintegriert und niederschwellig sind.“ (Thiersch 1992, 2004, zit. nach Nestmann u.a 2007, S. 33). Das heißt, Menschen sollen auch dort mit Beratung erreicht werden, wo sie leben und arbeiten.

Bei der Bewältigungshilfe und Rehabilitationsunterstützung, die die Aufgabe hat, die zu Beratenden bei der Wiederintegration in die Gesellschaft zu unterstützen, stehen auch wieder die sozialen Netzwerke bzw. Beziehungen im Mittelpunkt. Ressourcen- und Netzwerkunterstützende Beratungsmethoden werden in Bildungs- und Berufsberatungsfeldern immer wichtiger. Aufgrund der veränderten Vielfalt von TeilnehmerInnen, ob Migrationshintergrund, Alter, Behinderung oder Diversität der sexuellen Orientierung, ist der Anspruch, methodisch vielfältig und kultursensibel zu beraten, heutzutage notwendig geworden (vgl. Nestmann u.a. 2007, S. 34ff).

Die Entwicklungsanregung im Beratungsprozess hat ihre Herkunft aus der Arbeit mit KlientInnen, die keine Psychotherapie benötigen „sondern Orientierungshilfen und Unterstützung in kritischen Lebenslagen und Übergängen und in der Identifizierung und Realisierung ihrer individuellen und sozialen Möglichkeiten und Potentiale.“ (Nestmann u.a. 2007, S. 41) Beratung soll somit die KlientInnen beim Erkennen ihrer persönlichen Stärken und

Potenziale unterstützen und so die Entwicklung des Einzelnen fördern. Im konstruktivistischen und sozialkonstruktivistischen Ansatz der Beratung geht man davon aus, dass „Individuen ihre Welt und sich in dieser Welt persönlich und gemeinsam mit anderen konstruieren.“ (ebd.). Diese Beratungsform versucht die jeweiligen Konstrukte zu erkennen, nötigenfalls zu verändern und selbst zur Entscheidungsfähigkeit beitragen.

Menschen aus anderen Kulturen sind ein Selbstverständnis unserer Gesellschaft geworden. Der Mensch erklärt sich seine Welt mit den Wertvorstellungen seines jeweiligen Kultursystems. Lange Zeit galt ein rationales Beratungsverständnis als das richtige, aber im Laufe des Werte- und Gesellschaftswandels bekamen die Beratungsansätze eine emotionale kultursensible Note. Damit ein positives Klima in der Beratung geschaffen wird, ist auch das Thema Diversity ein immer wichtigeres zentrales Thema. Die BeraterInnen müssen heutzutage Kenntnisse in kultureller, ethischer wie spiritueller Hinsicht haben, damit sie dieses Wissen in die Beratungspraxis integrieren können.

## **2.5 Bildungsferne Gruppen und ihre Erreichbarkeit**

Es gibt in der Literatur keine einheitliche Definition des Begriffs „bildungsfern“. Dieser Begriff wird in unterschiedlichen Zusammenhängen verwendet und kommt oft in der arbeitsmarktpolitischen Debatte zum Thema Problemgruppen am Arbeitsmarkt vor. Als Problemgruppen werden hier zum Beispiel MigrantInnen oder Langzeitarbeitslose genannt. Vereinfacht messbar gemacht wird der Begriff mit der „höchsten abgeschlossenen Ausbildung“ und kann von drei Seiten betrachtet werden:

„a.) einer strikt definitorischen, die durch die zertifizierte Bildung zwar nicht exakt beschrieben, aber für die empirische Arbeit ausreichend angenähert ist,

b.) oder einer soziodemografischen, die stärker auf die von „bildungsferne“ überdurchschnittlich betroffenen Gruppen abzielt. Praktisch bedeutet der zweite Zugang eine systematische Betrachtung der ersteren Auswahl.

c.) Ein weiterer Zugang ist die Beschreibung von Bildungsferne als Abwesenheit von Skills. Dies wäre in der stärksten Ausprägung etwa bei Analphabetismus der Fall.“ (Obermayr 2003, S. 1-2 [online])

Mit dem zertifizierten formalen Bildungsabschluss werden hier aber informelles Wissen und Fertigkeiten nicht mit einkalkuliert. Deshalb ist auch auf den Einfluss des Geschlechts, der Region, der ethnischen Herkunft und sozialen Schicht im Zusammenhang mit „Bildungsferne“ zu achten. Nach Meinung des Autors ist die ethnische Herkunft (Migrationshintergrund und die sprachlichen Probleme) zusammen mit der sozialen Schicht einer der wichtigsten Faktoren zur Erklärung von Bildungsferne. Das Bildungsniveau der Herkunftsfamilie sei ausschlaggebend, ob Jugendliche in Zukunft an einer geringeren oder besseren Bildung partizipieren werden (vgl. Obermayr 2003, S.4-6[online]). Daneben hält der Autor auch fehlende arbeitsmarktrelevanten Kompetenzen für die Bewältigung des Alltags, wie fehlende Kommunikationsfähigkeit wie Analphabetismus, Umgang mit neuen Medien (z.B. Internet) und fehlende Einfacharbeitsplätze (z.B. Fließbandarbeit) für ein Grundproblem. Ein Manko bestehe in der Kommunikationsfähigkeit (Rundfunknachrichten nicht verstehen, Beipackzettel nicht lesen oder Internet nicht nutzen zu können) (vgl. Obermayr 2003, S. 7-9[online]).

Der Begriff der „Benachteiligung“ bezeichnet auch die sogenannten „Bildungsfernen Gruppen“ und bedeutet, „dass die Chancen eines Einzelnen, ein bestimmtes Ziel zu erreichen, aufgrund von Faktoren, die er nicht oder kaum beeinflussen kann, stark vermindert werden“ (Nuissl/ Sutter 1981, S.3 zitiert nach Brüning 2002, S.20). Benachteiligung muss dabei im Zusammenhang mit dem gesellschaftlichen und individuellen Problemhintergrund bzw. Lebenslauf gesehen werden (vgl. Brüning 2002, S. 20).

Studien aus Finnland haben gezeigt, dass es möglich ist, diese Zielgruppe zu erreichen, vorausgesetzt, es werden bestimmte Rahmenbedingungen gezielt eingehalten: Die TeilnehmerInnen werden auch aufgesucht, die Lebenssituation und das soziale Umfeld müssen berücksichtigt und Lernorte geschaffen werden, mit denen sie keine negativen Erfahrungen verbinden. Auch der Ausbau von Netzwerken mit verschiedenen Institutionen bzw. Firmen muss geschaffen werden und die Beratung solle direkt am Arbeitsplatz erfolgen, um die Situation der Benachteiligten zu verbessern (vgl. Lassnig 2007, S.2 [online]; Brüning 2002, S. 88).

Niederschwellige Beratungsangebote sollen dabei einerseits die Niederschwelligkeit der Zugangsvoraussetzungen (ohne Eingangsprüfung) und

das Integrieren des Lernens am Arbeitsplatz, also in gewohnter Atmosphäre ermöglichen (vgl. Kuwan u.a.2002, S.188f). Zusätzlich soll Networking zwischen verschiedenen Trägern bzw. Institutionen wie z.B. verschiedenen Bildungseinrichtungen, Kammern, Betrieben und Schulen einen entscheidenden Beitrag für die Verbesserung der Unterstützungscoordination für benachteiligte Personen ermöglichen.

Bildungsberatung mit bildungsfernen Gruppen soll auch dabei unterstützen, Weiterbildungsbarrieren wie „Angst vor Misserfolg, fehlende Eigeninitiative, geringe Zielorientierung und Planung, mangelndes Durchhaltevermögen, und geringes Interesse am Lernen.“ abzubauen (vgl. Kuwan u.a. 2002, S.158). Diese Bildungsbarrieren entstehen durch negative Prüfungserfahrungen in der Schule, zu wenig Zielorientierung, schlechte Lernerfahrungen oder kein Know How über Lerntechniken. Lehrende sollten zu Lernberatern werden und in die Bildungsberatung auch Lebensberatung zu inkludieren, um benachteiligte Gruppen besser unterstützen zu können (Brüning u.a.2002, S.232).

## **2.6 Zusammenfassung**

In der vorliegenden Arbeit wird Beratung als interdisziplinäres ganzheitliches Unterstützungsangebot gesehen. Diese Definition ist für den Kontext der Untersuchung von Bildungsberatung stimmig, da in diesem Bereich unterschiedliche Berufsgruppen (z.B. PädagogInnen, SoziologInnen, PsychologInnen) zusammenarbeiten.

Chancengleichheit und verbesserter Zugang für die Bürger stehen grundsätzlich im Mittelpunkt der Lifelong Guidance Strategie. Lange Zeit galt ein rationales Beratungsverständnis als das richtige, aber im Laufe des gesellschaftlichen Wandels benötigen die BeraterInnen Soft-Skills-Qualifikationen. Sie brauchen heutzutage Kenntnisse in kultureller und ethischer Hinsicht, damit sie dieses Wissen in die Beratungspraxis integrieren können und Bildungsbarrieren, die auch durch verschiedene negative Schul- wie Prüfungserfahrungen entstehen, abbauen helfen. Lehrende sollten sich zu Lern- und LebensberaterInnen wandeln, damit sie benachteiligte Zielgruppen in Zukunft besser unterstützen zu können.



## **3 Ausgewählte Beratungsmodelle**

In diesem Kapitel werde ich die vier ausgewählten nationalen wie internationalen trägerunabhängigen Beratungsmodelle Berliner Lernläden, Cité de Metiers Paris, Slowenien und Burgenland beschreiben und diskutieren. Zuerst werde ich auf die Corporate Story und das Beratungsleitbild der jeweiligen Institution eingehen. Das heißt, geschichtliche Entwicklung, Kernpunkte und Selbstverständnis aller Aktivitäten darlegen. Anschließend werde ich näher die zu beratenden Zielgruppen und die Qualifikationen der BeraterInnen beleuchten und untersuchen, ob die jeweilige Bildungsberatungsstelle auf „Bildungsferne Gruppen“ spezialisiert ist.

### **3.1 Berliner LernLäden**

Da es in Zukunft immer weniger Einfacharbeitsplätze geben wird, ist lebenslanges Lernen gefordert, um auch bildungsbenachteiligten Gruppen mehr Chancen in der Arbeitswelt zu bieten. Das LernNetz Berlin hat mit den Lernläden ein innovatives Beratungsmodell ins Leben gerufen, um diesem Trend entgegenzusteuern. Speziell durch ihr niederschwelliges Bildungs- bzw. Beratungsangebot erreichen die Lernläden vor allem auch die sogenannten bildungsfernen Gruppen.

Die Berliner LernLäden sind eine trägerneutrale, kostenfreie Bildungsberatungseinrichtung mit ladenähnlichen Öffnungszeiten und stehen für alle Zielgruppen offen. Beratung ist auch ohne Termin möglich und findet in gut frequentierten Gegenden Berlins und Umgebung statt (vgl. LernLäden im LernNetz Berlin Brandenburg (Inbb) [online]).

#### **3.1.1 Beratungsleitbild**

Das LernNetz Berlin Brandenburg, das von öffentlichen Institutionen beauftragt wird (z.B. Ministerien), ist ein Verein der Projekte wie die Berliner Lernläden, die dem Lebenslangen Lernen dienen, umsetzt. Das Ziel des Vereins ist es, die Chancengleichheit aller Bevölkerungsschichten durch niederschwellige Bildungsprogramme zu gewährleisten (vgl. LernLäden im LernNetz Berlin Brandenburg (Inbb) [online]).

Im Mittelpunkt des Vereins steht neben der Weiterentwicklung der Bildungsangebote und Öffentlichkeitsarbeit die gesellschaftliche Integration von MigrantInnen durch diverse Bildungsberatungsangebote (vgl. ebd.). Die Berliner LernLäden sind Projektpartner des LernNetzes. Die LernLäden sind für die Beratungsarbeit und das LernNetz für die organisatorischen Dinge (Veranstaltungen, Publikationen, Förderungen) zuständig (vgl. ebd.). Das LernNetz ist über die aktuellen Bildungstrends informiert und bringt sich mit kompetenten MitarbeiterInnen aus verschiedenen Disziplinen auch bildungspolitisch ein (vgl. ebd.). Wichtig ist noch zu erwähnen, dass das LernNetz auch die Beratungsergebnisse aller LernLäden auswertet um für die Kunden die Beratungsmethoden laufend zu adaptieren (vgl. ebd.).

Die Berliner LernLäden (Am Ostkreuz, Neukölln, Pankow) stehen allen Personengruppen offen, die auf der Suche nach dem richtigen Bildungsangebot individuelle Beratung benötigen. Im Leitbild der Berliner LernLäden ist verankert, dass

„im Beratungsprozess [...] die Ratsuchenden darin unterstützt werden, für sich sinnvolle Bildungsangebote zu ermitteln, die sie bei der Realisierung beruflicher und persönlicher Ziele voranbringen. Dabei werden einerseits ökonomische und soziale Entwicklungen, andererseits individuelle Bedürfnisse, die sich aus der Lebenssituation der Ratsuchenden ergeben, berücksichtigt.“ (vgl. LernLäden im LernNetz Berlin Brandenburg/am Ostkreuz [online]).

Das heißt, dass in der Beratungsarbeit bzw. im Beratungsprozess nicht die BeraterInnen die Richtung angeben, sondern die KlientInnen aktiv mitgestalten und die BeraterInnen sich an der jeweiligen Lebenssituation der Klienten orientieren (vgl. ebd.). Als Beratungsmethode wird die Kurzberatung persönlich, telefonisch wie per e-mail eingesetzt, aber es werden auch längere Workshops (wie bei einem AMS-Kurs) zu Berufsorientierung, Bewerbungstraining und persönlicher Recherche veranstaltet (vgl. ebd.). Beraten werden alle, die eine Unterstützung im „Bildungsdschungel“, speziell bei beruflicher Umorientierung suchen (vgl. ebd.). Der Bildungsbegriff der Berliner LernLäden ist nicht nur ökonomisch auf das Arbeitsleben bezogen, sondern will auch als Persönlichkeitsbildung bzw. Entwicklung verstanden werden (vgl. ebd.).

Die Beratungsmethode (vgl. LernLäden im LernNetz Berlin Brandenburg (Inbb) [online]).

ist ganzheitlich, orientiert sich an den Lebens- und Arbeitsumständen der KlientInnen und pflegt einen biographieorientierten Ansatz, der Beratung und Information einschließt. Die Besucher der Berliner LernLäden sind einerseits Personen, die eine berufliche Umorientierung oder einen Wiedereinstieg in die Arbeitswelt suchen, andererseits sprechen die Berliner LernLäden viele MigrantInnen und Menschen mit schwierigen und nicht geradlinigen Bildungslaufbahnentwicklungen an (vgl. ebd.). Die LernLäden sind eine Art Schnittstelle zwischen Bildungsträgern und den Bildungssuchenden und greifen bei ihrer Recherche nach dem richtigen Bildungsangebot auf die Weiterbildungsdatenbank Berlin und das Aus- und Weiterbildungsportal „Kursnet“ zurück (vgl. ebd.).

### **3.1.2 Corporate Story**

Die Berliner LernLäden sind als Beratungseinrichtung aus dem 2002 gegründeten Verein des „LernNetz Berlin-Brandenburg“ (Berliner Bezirke Neukölln, Pankow und dem Brandenburger Landkreis Dahme-Spreewald) hervorgegangen, um das Konzept des lebenslangen Lernens zu fördern und auch niederschwellige Bildungsberatungsangebote anzubieten. (vgl. Aster 2006, S. 134f). Das LernNetz besteht aus verschiedenen Netzpartnern aus Politik, Wirtschaft und Bildungsträgern. Finanziert werden die Berliner LernLäden seit 2006 über die Berliner Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales aus Landes- und ESF-Mitteln und lokale JobCenter (vgl. Aster 2006, S.135). Seit der Eröffnung des ersten Lernladens 2003 bis 2006 haben von 65.000 BesucherInnen 40.000 Informationen und 25.000 eine persönliche Beratung erhalten (Böger 2006, S. 9). Jeder LernLaden hat 1-2 MitarbeiterInnen im Bereich Bildungsmanagement und Bildungsberatung sowie am Empfang. Es gibt die Möglichkeit der Kurzberatung bzw. Eigenrecherche am PC, Intensivberatung oder Online-Beratung (vgl. Aster 2006, S. 136f). Bei der Kurzberatung kann der Bildungsinteressierte Unterstützung von BeraterInnen erhalten. Intensivberatung erhalten TeilnehmerInnen, die noch kein konkretes Bildungsziel haben und noch in der Orientierungsphase stecken (vgl. ebd. S.136f). Online-Beratung gibt es als e-mail Beratung sowie Einzel- wie Gruppen Chats für Personengruppen, die anonym bleiben wollen oder nicht mobil sind wie zum Beispiel Behinderte (vgl.

ebd. S.137). Die LernLäden haben wie in einem normalen Geschäft auch Bildungsangebote am Schaufenster angebracht und stehen mit 200 Weiterbildungseinrichtungen in Kontakt, damit man den Kunden gleich direkt zur jeweilig ausgesuchten Bildungseinrichtung vermitteln kann (vgl. ebd. 138). Desweiteren gibt es auch Bildungsveranstaltungen zu verschiedenen Themen in den LernLäden und weitere Beratungen an Schulen und Bibliotheken, um neue KundInnen zu gewinnen (vgl. ebd. S.138). Die LernLäden haben auch ein eigenes computerbasierendes Beratungsdokumentationssystem, um den Beratungsverlauf und Personenmerkmale der zu Beratenden zu dokumentieren (vgl. ebd. 138).

### **3.1.3 Zielgruppen**

Welche Zielgruppen besuchen nun die Berliner Lernläden?

Zu den Zielgruppen gehören vor allem alle an Bildung und Weiterbildung interessierten Personen. Hinzu kommen auch weitere Bildungsinstitutionen, Unternehmen und sogenannte „Bildungsferne Gruppen“ (vgl. Aster 2006, S. 136). Obwohl die Gruppe der Arbeitslosen die größte Gruppe ist, die Bildungsberatung in den Berliner Lernläden in Anspruch nimmt, gibt es doch Unterschiede zwischen den drei Lernläden genannt Neukölln, Pankow und dem Brandenburger Landkreis Dahme-Spreewald (LDS) (vgl. ebd. 2006. S. 139). Während die LernLäden Neukölln und LDS zum Großteil mit den benachbarten Job-Agenturen zusammenarbeiten, die ihnen die Kunden schicken, lebt der LernLaden Pankow vor allem von Empfehlungskunden (vgl. ebd. 2006, S. 140). Im LernLaden Neukölln (vgl. ebd. 2006, S. 141) suchen meist Personen mit Migrationshintergrund Bildungsberatung auf, da sehr viele verschiedene Nationalitäten im Bezirk wohnen. Ein Spezialangebot des LernLadens Neukölln ist die mobile Bildungsberatung, mit der auch Personen ohne Bildungsberatung aufzusuchen, in ihren sozialen Einrichtungen (Beispiel Vereinen) mit Beratung erreicht werden können (vgl. LernLäden im LernNetz Berlin Brandenburg/Neukölln [online]). Speziell für Bildungsferne bzw. gering Qualifizierte ist die Vernetzung aller Akteure wie Beratungseinrichtungen, Ämter und Unternehmen mit den Lernläden Voraussetzung für das Erreichen dieser Gruppen (vgl. Aster 2006, S. 143).

Neben der Bildungsberatung gibt es auch die Möglichkeit eines sogenannten

„Bildungscoaching“. Das Bildungscoaching kann Personen mit problematischer Lebens- und Arbeitssituation (z.B. schlechte und krankmachende Arbeitsplätze etc.) unterstützen. Bildungsferne Gruppen kommen nur in den Genuss eines Coaching, wenn sie finanzielle Förderung fürs Coaching bekommen (vgl. LernLäden im LernNetz Berlin Brandenburg/Bildungscoaching [online]).

### **3.1.4 Qualifikation der BeraterInnen**

Eine weitere Voraussetzung, um qualitative hochwertige Bildungsberatung anzubieten, hat mit der Weiterqualifizierung der BeraterInnen zu tun. Neben Fachkompetenz sind auch Beratungsmethoden und Sozialkompetenz gefragt. In den Berliner Lernläden geht man diesbezüglich einen Schritt weiter und meint, dass es sinnvoll wäre, in Gegenden mit hohem Ausländeranteil BeraterInnen einzusetzen, die entweder selber einen Migrationshintergrund haben oder speziell auf diese Zielgruppe spezialisiert sind (vgl. Aster 2006, S.143). Innerhalb der Berliner Lernläden bekommen IntegrationsberaterInnen vom LernNetz Berlin-Brandenburg eine Weiterqualifizierung im Bereich Beratungsprozessgestaltung und Kompetenzbilanzierung (Kompetenzpass) geboten. Zusätzlich gibt es noch weitere Module zum Thema Lernen lernen, Gesundheitsprävention bzw. Work Life Balance etc. und die Möglichkeit eines moderierten Internetforen-Austausches der BeraterInnen untereinander, der auch als Basisstoff für die regelmäßig stattfindenden Supervisionen dient (vgl. LernLäden im LernNetz Berlin Brandenburg (Inbb)/Projekte/Qualifizierung der IntegrationsberaterInnen [online]).

Astor verweist zum Thema „Praxis von Beratung“ auf den Aufsatz von Brüning und meint, dass auch in den Berliner LernLäden dieser Beratungsansatz von den BeraterInnen gepflegt werde (vgl. Astor 2006, S. 137). Neben Weiterbildungen des Beratungspersonals und vernetzende Unterstützung durch BeraterInnen untereinander sind „Fachkompetenz, Sozialkompetenz, Beratungskompetenz und Medienkompetenz“ (Brüning 2006, S. 21) wichtig für die professionelle Arbeit der im Erwachsenenbildungsbereich Arbeitenden (vgl. ebd. 2006, S. 21). Zur qualitativ hochwertigen Ausbildung des pädagogischen Personals gehört auch die Weitergabe von individuellen und zielgruppenspezifische Lernstrategien (Lernberatung- und Lernbetreuung) (vgl. Brüning 2006, S. 21).

Speziell für die Beratungsarbeit mit benachteiligten Zielgruppen sollen die BeraterInnen, die mitgebrachten Kompetenzen der zu Beratenden, das Erarbeiten von gemeinsamen Zielen, Orientierungsgabe und Abklärung ihrer finanziellen Möglichkeiten berücksichtigen.

Brüning betont die Wichtigkeit, den zu Beratenden in seiner Kompetenz zu stärken, anstatt sich auf die Schwächen zu konzentrieren, um einerseits sein Selbstwertgefühl zu steigern und andererseits Compliance zu erreichen.

Zusammenfassend kann man sagen, dass die Berliner LernLäden durch die verschiedenen niederschweligen Angebote in und außerhalb der Lernläden (z.B. Lernfeste, mobile Bildungsberatung, etc.) viele verschiedene Zielgruppen, auch bildungsferne Bevölkerungsgruppen erreichen können. Außerdem ist ein weiterer Erfolgsfaktor für den guten Besuch der LernLäden die ständige Weiterbildung nach Bedarf (z.B. IntegrationsberaterInnen) und Vernetzung der BeraterInnen untereinander.

### **3.2 Cité de Metiers Paris**

Ein trägerunabhängiges Bildungsberatungsmodell ist das Pariser Modell „Cités des Métiers“, die Stadt der Berufe genannt. Im folgenden Abschnitt beziehe ich mich auf die Studie von Friedrich Scheuermann zum Thema „Trägerunabhängige Bildungsberatung“ (Equal Projekt). Des Weiteren verwende ich die Handouts (ohne Seitenangabe) von Dr. Olivier Las Vergnas (Head of Paris Cité des métiers) über das französische Beratungsmodell, das beim Vortrag vom 30.11.2007 zum Thema „Bildungsberatung in Europa“ an der VHS-Meidling vorgestellt wurde.

#### **3.2.1 Beratungsleitbild**

Die „Cité des métiers ist entstanden, um einerseits Individuen zu ermöglichen, die Auswirkungen des wissenschaftlichen Fortschritts auf das Arbeitsleben zu verstehen und den Änderungen auf dem Arbeitsmarkt durch die Entwicklung von Ermächtigung/ „Empowerment“ entgegenzuwirken, andererseits um ihnen bei ihrer fachlichen Entwicklung beizustehen (vgl. Las Vergnas, 2007). Individuen werden sich bewusst, was Ermächtigung bedeutet und dass sie dafür

verantwortlich sind, diese, egal wie alt sie sind, zu praktizieren, um den konkreten Anliegen der Allgemeinheit an die wissenschaftlichen und technischen Entwicklung gerecht zu werden.

Die Cité des métiers wird von Las Vergnas als lebenslanges Lernkonzept, für jedermann gratis zugänglich und als Selbstbedienungsladen mit unterstützenden Tools und Beratungsmöglichkeiten definiert (vgl. Las Vergnas, 2007).

Der Autor Friedrich Scheuermann verweist in seiner Studie über die Trägerunabhängige Bildungsberatung betreffend der „Cité des métiers“ auf folgende Leitlinien:

1. „Freier und kostenloser Zugang“ für Beratungssuchende ohne eigennützige Beeinflussung der dort arbeitenden integrierten Bildungsinstitutionen (vgl. Scheuermann 2003, S. 16f [online]):
2. „Dienste, die auf die Bedürfnisse der Benutzer ausgerichtet sind“ stehen im Mittelpunkt und nicht die Vorteile der Bildungseinrichtungen (vgl. ebd., S.16f).
3. „Langfristiger Horizont und Multidimensionalität“, das heißt, es stehen mehrere BeraterInnen aus verschiedenen Fachrichtungen für eine Person zur Verfügung, damit der Ratsuchende seine Situation aus verschiedenen Perspektiven betrachten kann und - wie es Scheuermann treffend formuliert - „den Ratsuchenden länger durch seine berufliche Entwicklung begleiten können“ (ebd., S. 16f).
4. „Qualität der Beratung“ meint hier, die Autonomie und die Anonymität des Ratsuchenden stehen im Vordergrund (vgl. ebd., S. 16f).
5. „Wechselwirkung zwischen Beratung und Information“ macht eine Beratung unumgänglich, denn die dokumentierten Informationen und Entwicklungstrends für die jeweiligen Berufe sind heutzutage ein „Bildungsdschungel“.(vgl. ebd., S.16)

### **3.2.2 Corporate Story**

Dieses trägerunabhängige Beratungsmodell hat sich 1993 von der Cité des sciences et de l'industrie (Die Stadt der Wissenschaft und Industrie), de la Villette de Paris aus auch in andere französische Städte, Europa und nicht europäische Länder ausgebreitet (vgl. Scheuermann 2003, S.16[online], siehe

auch [www.reseaucitesdesmetiers.org](http://www.reseaucitesdesmetiers.org)).

„Cité des métiers“ ist ein 600 Quadratmeter großes integriertes Informations- und Beratungszentrum und stellt Information, Dokumentation, Beratung von Einzelpersonen für jedermann, jede Station im Leben betreffend, an allen fachlichen Themenbereichen wie zum Beispiel Orientierung, Trainings, Finden einer Arbeitsstelle, Laufbahnwechsel, selbständig machen, etc. dar (vgl. Las Vergnas, 2007).

„Cité des métiers“ ist Anbieter von Beratungsdienstleistungen für 1000 BenutzerInnen pro Tag, hauptsächlich im Alter von 16 - 45 Jahren, aus der Pariser Umgebung, 54% Arbeitssuchende, 22,5% SchülerInnen/ StudentInnen und 23,5% Angestellte (vgl. ebd.). Kostenlose Dienstleistungen wie individuelle Recherche-Tools in Selbstbedienung für die Allgemeinheit und Dokumentierung jedes beliebigen fachlichen Bereiches (4000 Unterlagen im Selbstbedienungsweg), Multimedia-Konsolen (Video, Webseite, Beratung ohne Beratungstermin) und Gemeinschaftsdienstleistungen (Workshops, Foren) stehen zur Verfügung (vgl. ebd.).

Cité des Métiers ist ein Zentrum, das das Lernen begünstigt, weil es für jedermann günstige Bedingungen anbietet, ausgebreitet in einem Netzwerk, bestehend aus neun Zentren in Frankreich, fünf in Italien, einem in Spanien, einem in Oporto und in anderen Gebieten (einem in Brasilien, einem auf Mauritius)(vgl. ebd.).

Ein internationales Netzwerk, das allgemeine Tools, Referenzen und Prinzipien verwendet, um lebenslange Beratung zu unterstützen, verbessert die Schaffung und Stärkung von Partnerschaften und Annahme von Lernmöglichkeiten, um laufend Tools und Methoden zu verbessern (vgl. ebd.).

Scheuermann verweist in seiner Studie bezüglich der Finanzierung so einer „Stadt der Berufe“ auf die „Cité des Métiers von Nimes und Gard“ (430m<sup>2</sup>), die von verschiedenen weiteren Institutionen und Unternehmen getragen wird (vgl. Scheuermann 2003, S.17[online]).

### **3.2.3 Zielgruppen**

Die „Cité des métiers“ Paris ist eine Beratungsstelle, die offene und kostenlose Beratung für Alle anbietet. Wie schon oben erwähnt sind die Ratsuchenden hauptsächlich im Alter von 16-45 Jahren und aus der näheren Pariser Umgebung



(54,5% Arbeitssuchende, 22,55% Schüler/Studenten und 23,55 Angestellte).

### **3.2.4 Qualifikation der BeraterInnen**

Einem Ratsuchenden stehen mehrere BeraterInnen aus verschiedenen Fachrichtungen zu Verfügung, damit der Ratsuchende seine Situation aus verschiedenen Perspektiven betrachten kann und Informationen zu allen Fachrichtungen erhält, die er in seiner Situation gerade braucht.

Zusammenfassend kann man sagen, dass die „Stadt der Berufe“ („Cité des métiers“) in Paris eine gute Lernmöglichkeit für Ratsuchende schafft, indem sie jeglichen Fachbereich mit Beratung abdeckt und verschiedene Medien und internationales Networking, um laufend ihre Methoden zu verbessern.

### **3.3 Beratungsmodell Slowenien**

Das Beratungszentrum „Novo mesto“ (Slowenien) kann man auf der Internetseite des IGAE-Projektes (<http://isio.acs.si/>) in slowenischer Sprache einsehen. Ich habe dazu deutsche und englische Manuskripte von der VHS im 15. Wiener Gemeindebezirk im Rahmen meines Uni-Praktikums erhalten. Einerseits stammen diese von einer Konferenz zum Thema „The voice of users in guidance“ 2007 in Ljubiana und andererseits von einer Tagung 2007 in der VHS Meidling in Wien. Übersetzt aus dem Slowenischen wurde das Organigramm (Manuskript) des Beratungsnetzes in Slowenien von Dr. Helena Verdel von der VHS Wien Hollergasse.

Im Manuskript (ohne Seitenangabe) wird ein Organigramm des Bildungsberatungszentrums für Erwachsenenbildung am Beispiel Maribor gezeigt, wo das Beratungszentrum am Andragogischen Institut und der VHS verankert ist (vgl. Adragoski center Slovenije 2007).

Der Begriff Andragogik kommt aus dem griechischem und bezieht sich auf das selbstgesteuerte Erwachsenenlernen bzw. Erwachsenenbildung (vgl. Böhm 1994, S. 28).

#### **3.3.1 Corporate Story**

Das Beratungszentrum „Novo mesto“ Slowenien ist an die dort ansässigen

Erwachsenenbildungseinrichtungen, das lokale Beratungsnetzwerk, angegliedert, da dies einerseits genügend Erfahrungen im Bildungsbereich aufweist und andererseits auch Kontakte zu anderen Beratungsinstitutionen, um ganzheitlich orientierte Bildungsberatung anzubieten (vgl. Adragoski center Slovenije, 2007).

Frau Tanja Vilic Klenovsek leitet den Bereich Information und Beratung in Slowenien im Andragogischem Zentrum. Sie präsentierte das slowenische Beratungsmodell 2007 in Wien in der VHS Meidling und beschrieb die Eckdaten des Beratungszentrums Novo mesto wie folgt: Die Reichweite sind 110.000 Einwohner, es umfasst 14 „guidance centres“ mit 35 „outreach services“ sowie 14 „guidance networks/partnerships“, ein gemeinsames Logo sowie eine gemeinsame Homepage (IGAE project: <http://isio.acs.si/>) (vgl. Vilic Klenovsek, 2007).

Das Hauptanliegen so vieler Beratungszentren mit verschiedenen Beratungsdienstleistungen inklusive Beratungsnetzwerk ist, ein ganzheitliches Beratungsangebot mit hoher Qualität zu schaffen, das alle Fachgebiete der Beratungsdienstleister abdeckt.

Obwohl das Beratungszentrum eine Alleinstellungsfunktion einnehmen könnte, hat man sich entschlossen, an den Erfahrungen und Kompetenzen der einzelnen Institutionen zu partizipieren.

Das Beratungsnetzwerk besteht aus verschiedenen Institutionen aus der Erwachsenenbildung und anderen Institutionen wie etwa Gemeinden, Wifi, Schulen, AMS und dergleichen, um damit die Effektivität zu steigern und professionell hochwertige Beratung für alle zu leisten und auch soziale Randruppen (zum Beispiel Minderheiten, Drogenabhängige, ehemalige Strafgefangenen, etc.) für Beratung zu erreichen (vgl. Adragoski center Slovenije 2007). Die jeweiligen Partnerinstitutionen erfüllen im Beratungsnetzwerk strategische wie Expertenfunktion (vgl. ebda. 2007).

Zu den strategischen Partnern zählen hauptsächlich Institutionen, die politisch tätig sind, wie zum Beispiel Gemeinden, Gewerkschaften, Sozialpartner und dergleichen. Sie haben folgende Funktionen: Bedarfsfeststellung in Zusammenhang mit Beratung, Vernetzungsarbeit, Werbung, Qualitätsüberprüfung und Festlegung von Programmen (vgl. ebda. 2007). ExpertInnenpartner hingegen sind hauptsächlich Bildungsinstitutionen im Erwachsenenbildungsbereich wie zum Beispiel VHS, Schulen und Büchereien und haben folgende Funktionen: Evaluation der Beratungstätigkeiten, planende

Aufgaben, Qualitätsüberprüfung, Erwerb neuer Partner fürs Netzwerk, Festlegung der Standards für Beratung und Beraterausbildung, Datenbankerarbeitung, Erstellung von Studien (vgl. ebd., 2007).

Im Beratungszentrum Maribor ist die LeiterIn des Beratungszentrum auch als BeraterIn neben zwei weiteren BeraterInnen tätig (vgl. ebd., 2007).

Die Beratungsarbeit erfolgt telefonisch, persönlich, mittels Informationsmaterial, per Email, durch die Organisation einer Informationsecke, über das Radio und mittels einer Beratungsecke in der Lokalzeitung (Adragoski center Slovenije, 2007).

### **3.3.2 Beratungsleitbild**

Wie schon oben erwähnt, arbeiten das Beratungszentrum, der strategische Rat und die Expertengruppe im Beratungsnetzwerk Slowenien zusammen.

Die Aufgaben des Beratungszentrums sind Vernetzung der verschiedenen Partner, Koordination der gemeinsamen besprochenen Aktivitäten, Anregung verschiedener Aktivitäten, qualitative Informationen der Partner, Ermöglichung des Zugangs der ExpertInnen-Partner zu den Datenbanken der Beratungszentren, Öffentlichkeitsarbeit, Information der ExpertInnen-Partner über Ausbildungsangebote, Vorbereitung des jährlichen Arbeitsprogramms und des Arbeitsberichts, Vorbereitung der Evaluierung der Arbeit des Beratungszentrums und des lokalen Netzwerkes sowie Sicherung der Arbeit der Partner im Netzwerk (vgl. Adragoski center Slovenije 2007).

Nicht alle Bildungsorganisationen kommen als Beratungszentrum in Frage. Die Voraussetzungen, die ein Beratungszentrum mitbringen muss, sind mehrjährige Erfahrung im Bereich der Erwachsenenbildung einschließlich Beratungserfahrung, mindestens drei MitarbeiterInnen inkl. einer Pädagogin, verschiedene Zielgruppenprogrammangebote und Networking mit anderen Bildungsorganisationen (vgl. ebd., 2007).

### **3.3.3 Zielgruppen**

Das slowenische Bildungsberatungsmodell spricht alle Zielgruppen an, hat aber auch Augenmerk auf besonders gefährdete Gruppen. Auf der Tagung spricht Frau Klenovsek vom Hauptprinzip der Zugänglichkeit für "all target groups of

adults (especially to vulnerable target groups)“, was sie durch kostenlose Beratung, Freiwilligkeit, Klientenzentriertheit, Objektivität und Vertraulichkeit gewährleisten möchte (vgl. Vilic Klenovsek 2007).

Zugang zum Beratungszentrum haben also alle Zielgruppen von Erwachsenen, auch besonders gefährdete Zielgruppen wie zum Beispiel Minderheiten, Drogenabhängige, ehemalige Strafgefangenen.

### **3.3.4 Qualifikation der BeraterInnen**

Die MitarbeiterInnen im slowenischen Beratungszentrum bestehen aus einer LeiterIn, BeraterInnen, GeschäftsführerIn und Servicekräften. Die LeiterIn erfüllt neben verschiedenen analysierenden, evaluierenden und koordinierenden Tätigkeiten auch Beratungsarbeit (vgl. Adragoski center Slovenije, 2007). Leitung wie auch BeraterInnen müssen eine pädagogische bzw. andragogische Ausbildung inklusive Zusatzausbildung (zum Beispiel Management) vorweisen (vgl. ebd., 2007).

Die BeraterInnen führen neben der Beratungstätigkeit auch Tätigkeiten wie Evaluation und Analyse der Beratungsarbeit durch und entwickeln verschiedene Zielgruppenbedarfe; Datenbankpflege, Netzwerkpfege und Materialrecherchearbeiten sowie Weiterbildungsangebote für MitarbeiterInnen (vgl. ebd., 2007).

Zusammenfassend kann man sagen, dass das örtliche Beratungsnetzwerk samt den strategischen wie fachlichen Bildungspartnern für mehr Qualität, Rundum-Service und gleiche Möglichkeiten für verschiedene Zielgruppen steht. Im Unterschied zu den anderen vorgestellten Bildungsberatungsmodellen punkten die Slowenen mit Networking.

Netzwerke sind heutzutage eine geeignete Möglichkeit auf die immer komplizierteren Herausforderungen zu antworten. Sie helfen am Puls der Zeit zu sein und neue Lösungen zu implementieren.

Um jedoch dauerhaft Vorteile aus einer Vernetzung zu schöpfen, kommt es auf und eine gute Netzwerk-Organisation an.

### **3.4 Bildungsberatungsmodell Burgenland**

#### **3.4.1 Beratungsleitbild**

Das Bildungsberatungsmodell Burgenland ist das am exaktesten dokumentierte Beratungsmodell in Österreich und bietet in ganz Burgenland kostenlose anbieterunabhängige und anbieterneutrale Bildungsberatung im Aus- und Weiterbildungsbereich. Was bedeutet anbieterunabhängig und anbieterneutral in diesem Zusammenhang? Anbieterunabhängig meint, dass die Bildungsberatungsstelle nicht in anderen institutionalisierten Bildungseinrichtungen verankert ist. Anbieterneutral bedeutet, dass die Beratungsstelle selbst keine eigenen Weiterbildungskurse in der Beratungseinrichtung anbietet.

Die Bildungsberatung Burgenland definiert ihren Auftrag wie folgt und sorgt dafür, dass Bildungsberatung

- „für Personen jeden Alters, jeder Vorbildung und mit jeglichem Bildungsziel oder Bildungsanliegen offen steht
- flächendeckend und gut erreichbar ist
- qualitativ ist
- unabhängig von Bildungsanbietern ist
- den Bildungsanbietern gegenüber neutral ist
- an den Bedürfnissen der Ratsuchenden orientiert ist
- für die Ratsuchenden unentgeltlich ist [...]“

(vgl. Bildungsberatung Burgenland/Vereinsziele [online].

Die Bildungsberatung Burgenland möchte besonders „jene Bevölkerungsschichten, die bisher kaum oder wenig an Bildungsaktivitäten teilgenommen haben“, erreichen.

Das heißt, die Bildungsberatung Burgenland ist eine kostenlose bildungsträgerunabhängige, allgemeine und berufsfördernde Bildungsberatungsstelle, die auch Auskunft über wichtige Informationen und Fördermöglichkeiten gibt. Flächendeckend und gut erreichbar meint hier, es wird auch geschaut, dass die zur Arbeit pendelnden BildungsteilnehmerInnen aus dem Burgenland Bildungsangebote in der Nähe des Arbeitsplatzes, sei es z.B.

Wien, in Anspruch nehmen können (vgl. Scheuermann 2003, S.22 [online]).

### **3.4.2 Corporate Story**

1999 wurde das Bildungsberatungsprojekt Burgenland gestartet, um auf dem noch jungen Gebiet der Bildungsberatung zur Professionalisierungsforschung beizutragen (vgl. Cendon/Holzer 2001, S.11). Die Bildungsberatungsstelle Burgenland ist teilweise trägergebunden und teilweise trägerunabhängig organisiert. Das heißt, obwohl sie unabhängig ist, kann sie eigene Entscheidungen treffen. Sie ist mit der staatlichen Erwachsenenbildung Burgenland verbunden und bekommt daraus auch das nötige Know How über die neuesten Entwicklungen auf dem Gebiet der Erwachsenenbildung (vgl.ebd. 2001, S. 194f).

Die anbieterneutrale Bildungsstelle Burgenland ist neben der Vernetzungsaufgabe mit anderen Einrichtungen beziehungsweise BildungsberaterInnen vorwiegend als kostenlose Bildungsberatungs- und Informationsstelle tätig (vgl. ebd. 2001, S.195f). Berufliche wie auch allgemein bildende Themen werden als längerfristiges Begleitungsangebot von BeraterInnen angeboten. Eine der wichtigsten Unterstützungsgrundlagen für die Beratungsarbeit stellt die eigene national wie international aufbereitete Informationssammlungsdatenbank zu Aus- und Weiterbildung dar. Als spezielle Draufgabe bietet die Beratungsstelle zweimal im Jahr in verschiedenen Gemeinden Burgenlands Bildungsberatungs- wie Informationsveranstaltungen an (vgl. ebd. 2001, S. 196). Noch eine weitere Spezialität der Bildungsberatungsstelle Burgenland ist der sogenannte „Bildungs-Check“, ein „Selbstbildfragebogen“ (Fragen zu Wissensstand, Bildungsvergangenheit, zeitlichen wie finanziellen Möglichkeiten), wodurch die zu Beratenden erste Orientierungsvorbereitung vor dem Beratungsgespräch finden können (vgl. ebd. 2001, S. 197).

Durch den regen Austausch mit anderen Bildungseinrichtungen verfügen die BeraterInnen der Bildungsberatungsstelle Burgenland auch über ein großes Wissen über Angebote anderer Bildungseinrichtungen. Somit können die BeraterInnen der jeweiligen Bildungsberatungseinrichtungen sich gegenseitig KundInnen weiterleiten, wenn diese spezielle Angebote brauchen. Ein weiteres Merkmal der Bildungsberatungsstelle Burgenland besteht in der Möglichkeit einer

Rückmeldung über den Beratungsprozesses an BildungsanbieterInnen, wenn diese es benötigen (vgl. ebd. 2001, S.197f).

Zu den organisatorischen Aufgaben der Bildungsberatungsstelle Burgenland gehören die Informationssammlung und Materialaufbereitung über Trends in der Weiterbildungslandschaft, die laufenden Updates des Bildungs-Check, Marketingplanung und die Organisation von Werbung und Veranstaltungen mit ExpertInnen (vgl. ebd. 2001, S. 198).

Die Bildungsberatungsstelle Burgenland ist mit der staatlichen Erwachsenenbildungs-Förderungsstelle des Bundes Burgenland verbunden. Sie ist eine Art Vernetzungs- bzw. Informationsstelle zwischen Erwachsenenbildung und Bund (vgl. ebd. 2001, S. 199).

Nach dem aktuellen Stand der Homepage von „Bildungsberatung Burgenland“, sind derzeit drei Personen als BildungsberaterInnen tätig (vgl. Bildungsberatung Burgenland/BeraterInnen [online]). Der Beratungsdienst wird telefonisch, per e-mail oder in der Nutzung eines Forums oder eines persönlichen Gesprächs angeboten. Persönliche Gespräche sind neben der Zentrale in Eisenstadt auch in anderen Gemeinden Burgenlands möglich. Die Bildungsberatungsstelle ist für alle offen, die sich Aus- oder Weiterbildung interessieren, unabhängig von Vorbildung und Alter (vgl. ebda.).

Laut Vereinsziele der Bildungsberatung Burgenland, will diese Beratungsstelle auch „einen Beitrag zur Erhöhung des Bildungsbewusstseins und der Teilnahme an Bildungsaktivitäten [...] leisten, besonders in jenen Bevölkerungsschichten, die bisher kaum oder wenig an Bildungsaktivitäten teilgenommen haben.“ (Bildungsberatung Burgenland/Vereinsziele [online])

Es geht aber aus der Homepage nicht hervor, seit wann die Beratungsstelle diese Ziele anstrebt.

### **3.4.3 Zielgruppen**

Es gibt in der Bildungsberatungsstelle Burgenland keine Spezialisierung auf bestimmte Zielgruppen. Sie steht Jedermann offen, egal ob SchülerIn oder StudentIn, arbeitssuchend, Wiedereinsteiger, Beschäftigte, Selbständige oder PensionistIn.

Die Beratungsstelle Burgenland ist nicht auf bestimmte Zielgruppen fokussiert, sondern agiert je nach individueller Situationslage des Kunden. So versucht die

Beratungsstelle Burgenland, ihr Service möglichst auch in die Nähe des Wohn- bzw. Arbeitsortes des Kunden zu bringen und jenen Bevölkerungsschichten, die bis jetzt nur wenig an Weiterbildungsberatung teilgenommen haben, nicht nur die Möglichkeit eines persönlichen Beratungsgesprächs im Büro in Eisenstadt zu bieten, sondern auch an anderen Orten in Burgenland (vgl. Bildungsberatung Burgenland).

#### **3.4.4 Qualifikation der BeraterInnen**

Die Autoren Cendon und Holzer beschreiben in „Bildungsberatung Burgenland“ folgende Ansätze und Sichtweisen zum Thema Qualifikationen für BeraterInnen: Es gibt drei Herangehensweisen, die pädagogische und psychologische Sichtweise oder Beratungsarbeit ohne spezifische Qualifikation (vgl. Cendon/Holzer 2001, S. 47f). Die Erfahrung in der Beratungsarbeit hat aber gezeigt, dass für die praktische Beratungsarbeit Erfahrungslernen und fachspezifische Weiterbildung erworbene Kenntnisse am besten seien (vgl. ebd, S. 47). Die Bildungsexperten sind sich aber einig, dass alle BildungsberaterInnen über inhaltliche Grundkenntnisse wie Kenntnisse über das Ausbildungs- und Beschäftigungssystem, fachliche Kompetenzen wie Gesprächsführung, Vorerfahrung als TrainerIn, Lebenserfahrung, soziale persönliche Kompetenzen wie Einfühlungsvermögen und organisatorische Kompetenzen wie betriebswirtschaftliche Kenntnisse verfügen sollten, um gute Beratungsarbeit zu leisten (Cendon/Holzer 2001, S. 49).

Zusammenfassend kann man sagen, dass die Bildungsberatungsstelle Burgenland nicht auf bildungsferne Gruppen wie zum Beispiel Langzeitarbeitslose, Behinderte etc. spezialisiert ist, sie definiert sich als offen für jede Person mit einem Bildungsanliegen.

Die Beratungsstelle Burgenland bietet einerseits eine sehr gute regionale Abdeckung im Raum Burgenland, hat aber dank der umfangreichen Datenbank auch ein bundesländerübergreifendes, internationales Weiterbildungsrepertoire.

#### **3.5 Zusammenfassung der Beratungsmodelle**

Die Berliner LernLäden erreichen verschiedene Zielgruppen durch die diverse



Angebote (z.B. Lernfeste, mobile Bildungsberatung) Vernetzung und ständige Weiterbildung der BeraterInnen.

Die „Cité des métiers“ (Stadt der Berufe) in Paris hingegen bietet mit seinen verschiedenen Tools (z.B. Medien), Beratungsangeboten in unterschiedlichen Fachbereichen und internationales Networking einen guten Platz für innovatives Lernen.

Im Unterschied zu den anderen vorgestellten Bildungsberatungsmodellen ist die Stärke der slowenischen Beratungseinrichtung das Networking. Um Vorteile und neue Lösungen aus einer Vernetzung zu schöpfen, kommt es auf eine gute Netzwerk-Organisation, die das slowenische Modell besitzt.

Die Bildungsberatungsstelle Burgenland ist offen für jede Person mit einem Bildungsanliegen. Sie bietet ein regionales, bundesländerübergreifendes sowie internationales Weiterbildungsrepertoire aufgrund ihrer umfangreichen Datenbank.

## 4 Empirische Untersuchung

### 4.1 Zielsetzung und Methodenwahl

Die vorliegende Arbeit ist eine qualitative Studie und soll die Frage klären, ob

***bildungsferne Gruppen mit den Beratungsmodellen, die innerhalb der Bildungsberatung im Sinne des Life Long Guidance entwickelt wurden, erreicht werden.***

Unter qualitativer Forschung verstehen die Sozialwissenschaften eine verstehende, interpretative wissenschaftliche Vorgehensweise. Die Diplomarbeit versucht, das Themengebiet ein Stück näher zu beleuchten. Durch ausgewählte Beratungsmodelle und ExpertInneninterviews mit BildungsberaterInnen soll ein konkreter Einblick in stattfindende Bildungsberatung ermöglicht werden.

### 4.2 Datenerhebung und Vorgehensweise

Um meine zentrale Forschungsfrage zu beantworten wähle ich die qualitative Forschungsmethode, speziell die Methode der qualitativen ExpertInnen-Interviews und zur Auswertung die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring. Für die spezifische Situation der Beratung von bildungsfernen Gruppen, die schon im Theorieteil bearbeitet wurde, eignet sich zur Erfassung des Feldes die Methode des problemzentrierten Interviews (vgl. Mayring 2002, S. 67).

Die erhobenen Daten habe ich im Anschluss mit der qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet. Das Ziel des inhaltsanalytischen Vorgehens ist die Analyse von Kommunikation (Mayring 2008, S.11f). Dabei kann diese Methode bei formalen Aspekten sowie bei latenten Sinngehalten angewandt werden. In Anlehnung an Mayring ist für dieses Auswertungsverfahren charakteristisch, dass dabei systematisch vorgegangen wird. Systematisch zu analysieren, impliziert weiters, theoriegeleitet vorzugehen. Hierbei ist es wichtig, vorher eine Fragestellung zu formulieren und anschließend die Ergebnisse vor dem festgelegten theoretischen Hintergrund zu interpretieren. Die qualitative Inhaltsanalyse besteht aus drei Analysetechniken, wobei ich in meiner Diplomarbeit die inhaltsanalytische Zusammenfassung wähle. „Ziel der Analyse ist es, das

Material so zu reduzieren, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben, durch Abstraktion einen überschaubaren Korpus zu schaffen, das immer noch Abbild des Grundmaterials ist“ (Mayring 2002, S.115). Dabei werden einzelne zusammenfassende Prozesse schrittweise durchlaufen (Paraphrase, Generalisierung und Reduktion), was eine induktive Kategorienbildung bezüglich des untersuchten Materials darstellt.

Zusammenfassend kann man durch das inhaltsanalytisches Vorgehen Rückschluss auf bestimmte Merkmale der Kommunikation ziehen.

#### **4.2.1 Entwicklung des Interviewleitfadens**

Für den empirischen Teil wurden zwei qualitative Interviews mit BildungsberaterInnen bzw. Expertinnen über Skype-Internet-Telefonie geführt und aufgezeichnet, das dritte englischsprachige Interview mit einer Expertin in Slowenien wurde per E-Mail beantwortet. Im Folgenden sollen nun Aspekte des qualitativen Interviews, denen hier gefolgt wurde, angeführt werden.

Die Interviews dieser Arbeit wurden anhand eines Leitfadens abgehalten. Dieser enthielt Fragen zum relevanten Forschungsthema der Bildungsberatung. Die Themen der Interviews waren also nicht frei wählbar, sondern wurden vorgegeben. Die Reihenfolge wurde jedoch nicht unbedingt eingehalten. Aufgrund dieser Struktur sind die Interviews als halbstrukturiert (vgl. Mayring 2002, S. 67) zu bezeichnen und bestehen aus zwei Teilen, dem statistischen Fragebogen und dem Interview via Skype-Internet-Telefonie. Aus Zeit- und Relevanzgründen wurde der statistische Teil der Fragen vor dem Interview als Fragebogen per E-Mail versendet. Die Fragen des Leitfadens wurden offen formuliert, so dass die Befragten frei und ohne Vorgaben antworten können. Nach Witzel orientiert (vgl. Mayring 2002, S. 67), ist es im Gegensatz zu anderen Interviewtypen vor allem auf eine konkrete Problemstellung ausgerichtet. Drei Prinzipien sind dabei von Bedeutung (vgl. Mayring 2002, S.68):

- Problemzentrierung: die Zentrierung auf die Hauptforschungsfrage,
- Gegenstandsorientierung: die Abstimmung der konkreten Gestaltung der Methode auf den Gegenstand,
- Prozessorientierung: flexible Analyse des wissenschaftlichen Problemfeldes, sowie das schrittweise Gewinnen und Prüfen der Daten (vgl. Witzel zit. nach Mayring 2002, S. 68).

Beim Aufbau des Interviewleitfadens orientierte ich mich an Fragebogen und

Interviewleitfaden des Vorprojekts „Bildungsberatung Wien“ (vgl. auch C. Ehmayer u.a., 2008).

Folgende Themenkomplexe wurden mit dem Interview erschlossen:

1. Definition von bildungsfernen Gruppen
2. Themenstellungen in der Beratung
3. Erreichbarkeit der bildungsfernen Gruppen
4. Struktur der Beratung bzw. Beratungsleitbild: Beratungsformen und Beratungsansätze
5. Ausbildung bzw. Qualifikation der BeraterInnen

#### **4.2.2 InterviewpartnerInnen**

Die InterviewpartnerInnen wurden zuerst per E-Mail und dann telefonisch kontaktiert. Sie sind alle in der Bildungsberatung tätig und darüber hinaus auch Führungskräfte in ihrer jeweiligen Bildungsberatungsstelle. Bei der Cité de Metiers Paris ist trotz verschiedener längerer Bemühungen kein Interview zustande gekommen. Bis auf ein Interview fanden die Interviews über Skype Internet Telefonie statt, da die zu interviewten Personen sich einerseits im Burgenland, Berlin und Slowenien befanden. Die Dauer der Interviews betrug im Durchschnitt 45 Minuten. Nach einigen Minuten Small Talk erläuterte ich die Fragen und Vorgangsweise. Die Auskunftsbereitschaft der InterviewpartnerInnen war erfreulich hoch.

Interviewt wurden BildungsberaterInnen folgender Organisation:

- Bildungsberatung Burgenland (Interview A/ Interviewpartner: MW)
- Berliner LernLaden Am Ostkreuz (Interview B/ InterviewpartnerIn: CR)
- Andragoški center Republike Slovenije/ Slovenian Institute for Adult Education (Interview C/ InterviewpartnerIn: VK).

Der Interviewpartner im Burgenland hatte Skype auf seinem PC installiert, und gab gerne das Interview. Unterbrechungen gab es keine. Die Bildungsberaterin in Berlin war so zuvorkommend und ließ extra für unser Interview Skype am PC installieren, obwohl sie keine Erfahrung mit Skype hatte. Leider gab es immer wieder technische Probleme mit Skype und die Verbindung wurde mehrmals unterbrochen, dies ist mit [...] eckiger Klammer gekennzeichnet. Die Beraterin in Slowenien wollten kein Skype-Interview führen, aber beantworteten dafür die

Fragen auf Englisch per E-Mail. Wie schon oben erwähnt, war es mir leider nicht möglich, einen BildungsberaterIn von der Cité de Metiers zu interviewen. Sie wollten weder Skype installieren, noch die Fragen telefonisch oder schriftlich beantworten.

## 5 Auswertung und Ergebnisse

### 5.1 Methodische Vorgehensweise

Die Auswertung erfolgte mittels zusammenfassender Inhaltsanalyse nach Mayring. Die über Skype geführten und auf Tonband aufgezeichneten Interviews wurden transkribiert und liegen als Word-Dokumente vor. Als Kodiereinheit wird jede Aussage zur interessierenden Fragestellung bzw. „ein Satz“ festgelegt. Als Aussagen zur interessierenden Fragestellung innerhalb eines Interviews stellen eine Kontexteinheit dar.

Die zusammenfassende Analyse erfolgte in drei Schritten: Zuerst wurden die relevanten Textstellen paraphrasiert, wobei die wesentlichen Inhalte auf eine sprachliche Ebene gebracht wurden. Anschließend wurden die Inhalte auf ein einheitliches Abstraktionsniveau gebracht, das durch die jeweilige Fragestellung bestimmt ist. Abschließend wurden in einer ersten Reduktion bedeutungsgleiche Phrasen gestrichen und in einer zweiten Reduktion ähnliche Aussagen zusammengefasst.

Die verwendeten Kategorien gehen aus dem Interviewleitfaden hervor:

1. Definition von bildungsfernen Gruppen
2. Erreichbarkeit bildungsferner Gruppen
3. Themenstellung in der Beratung mit bildungsfernen Gruppen
4. Struktur der Beratung, bzw. Beratungsleitbild: Welche Beratungsformen bzw. Beratungsansätze werden verwendet?
5. Ausbildung bzw. Qualifikation der Berater

Nach Durchsicht der Interviews wurde eine weitere Kategorie hinzugefügt, die im Interviewleitfaden nicht vorgesehen war, aber dennoch erfragt wurde:

6. Finanzierung und Organisation der Beratungsstelle

Die mittels Inhaltsanalyse erarbeiteten Aussagen und Kategorien stellen die Grundlage für die Interpretation dar. Nach den Einzelfalldarstellungen der Beratungsstellen anhand der Kategorien werden die Kategorien fallübergreifend verglichen und analysiert.

## 5.2 Auswertungsschritte: Paraphrase, Generalisierung und Reduktion

### 5.2.1 Kategorie „Definition: Bildungsferne Gruppen“

#### Interview A:

| Nr. | Zeile | Paraphrase   | Generalisierung   | Reduktion   |
|-----|-------|--|---|---|
| 1   | 18-20 | im Vergleich zum Bevölkerungsdurchschnitt in formaler Qualifikation und Möglichkeit zu Lebenslangem Lernen schlechter gestellt | gering qualifiziert, wenig Möglichkeit zu lebenslangem Lernen                       | geringe Qualifikation und dadurch erschwerter Zugang zu Bildung und lebenslangem Lernen |
| 2   | 21    | Zugehörigkeit zu niederen sozialen Schichten und/ oder zu sozialen Randgruppen führen zu Randgruppenstellung                   | niedere soziale Schichten, soziale Randgruppen                                      | niedere soziale Schichten, soziale Randgruppen  |
| 3   | 23-24 | Zugang zu und Nutzung von Bildungsangeboten ist für diese Leute schwer   | Zugang zu und Nutzung von Bildungsangeboten erschwert                               |   |
| 4   | 31-32 | Leute, die im ersten Bildungsweg die Schule früh verlassen haben   | frühes Verlassen der Schule   |   |
| 5   | 32-33 | keine mittlere oder höhere Ausbildung  | geringe Qualifikation   |   |
| 6   | 33-35 | Berufseinstieg mit niedriger Qualifikation, dadurch erschwerter Zugang zu Weiterbildungsmöglichkeiten                          | durch Berufseinstieg mit niedriger Qualifikation, wenig Weiterbildungsmöglichkeiten |   |
| 7   | 36    | geringe Motivation zu Fortbildung durch negative schulische Erfahrungen  | geringe Motivation zu Fortbildung durch negative schulische Erfahrungen             | geringe Motivation zu Bildung durch negative schulische Erfahrungen                     |

#### Interview B:

| Nr. | Zeile | Paraphrase   | Generalisierung  | Reduktion                                |
|-----|-------|--|--|--|
| 8   | 49    | werden von Beratungsangeboten nur schwer erreicht  | durch Beratungsangebote schwer erreichbar                        | durch Beratungsangebot schwer erreichbar |
| 9   | 50    | suchen nicht aktiv nach Unterstützung  | kommen nicht von selbst in Beratung                              |  |
| 10  | 53-55 | durch Wende trotz guter Qualifikation keine professionelle Anstellung                    | diskontinuierliche Erwerbsbiographie trotz guter Qualifikation   | diskontinuierliche Erwerbsbiographie     |
| 11  | 56-57 | nicht nur an Schul- oder Bildungsabschlüssen festmachen                                  | geringe Qualifikation ist für Definition nicht ausreichend       | oft geringe Qualifikation                |
| 12  | 59-61 | minderwertige Ausbildung erhöht das Risiko für eine diskontinuierliche Erwerbsbiographie | diskontinuierliche Erwerbsbiographie durch geringe Qualifikation |  |

|    |    |   |   |                                |
|----|----|---|---|--------------------------------|
| 13 | 81 | Schulverweigerer  | Schulverweigerer                                      |                                |
| 14 | 52 | Definition über Bildungsabschluss und/oder gesellschaftliche Stellung | geringe Qualifikation, gesellschaftliche Randstellung | gesellschaftliche Randstellung |

### Interview C:

| Nr. | Zeile | Englische Textstelle  | Paraphrase  | Generalisierung                    |
|-----|-------|---|---|------------------------------------|
| 15  | 18    | marginalised adults   | bewegen sich am Rand  | Randstellung                       |
| 16  | 18    | have difficulties accessing education   | Schwierigkeiten beim Zugang zu Bildung  | erschwerter Zugang zu Bildung      |
| 17  | 18    | less educated   | weniger gebildet  | geringe Qualifikation              |
| 18  | 18/19 | less active about their education   | weniger aktiv bezüglich Bildung   | wenig aktiv bezüglich Bildung      |
| 19  | 26    | less or no access to lifelong learning  | kaum Zugang zu lebenslangem Lernen  | kaum Zugang zu lebenslangem Lernen |
| 20  | 29-37 | vulnerable groups, wich are: migrants, refugees, homeless, Roma, adults with special needs, less educated older workers, young adults without vocational training | gefährdete Gruppen wie Migranten, Flüchtlinge, Obdachlose, Roma, Behinderte, wenig gebildete ältere ArbeiterInnen, junge Erwachsene ohne Berufsausbildung | gefährdete Gruppen                 |

## 5.2.2 Kategorie „Erreichbarkeit bildungsferner Gruppen“

### Interview A:

| Nr. | Zeile | Paraphrase   | Generalisierung                             | Reduktion  |
|-----|-------|--|---|--|
| 1   | 44/45 | keine klare Verortung bildungsferner Gruppen                   | nicht an bestimmten Orten erreichbar        | nicht an bestimmten Orten erreichbar                           |
| 2   | 45/46 | können nicht an bestimmten Orten angesprochen werden           | nicht an bestimmten Orten erreichbar        |  |
| 3   | 47    | keine Projekte, um speziell bildungsferne Gruppen zu erreichen | keine speziellen Bemühungen                 |  |
| 4   | 49    | stark regionalisierte Angebote                                 | stark regionalisierte Angebote              | stark regionalisierte Angebote                                 |
| 5   | 50    | Angebote nah an Personen heranbringen                          | nahe regionale Angebote                     |  |
| 6   | 50    | einfacher Zugang zu Angeboten                                  | einfacher Zugang zu Beratungsangeboten      | einfacher Zugang zu Beratungsangeboten                         |
| 7   | 51/52 | Zugang zu Angeboten wenig aufwendig                            | einfacher Zugang zu Beratungsangeboten      |  |
| 8   | 54    | keine spezielle Werbung für bildungsferne Gruppen              | keine spezielle Werbung                     |  |
| 9   | 57/58 | Inserate in regionalen Wochenzeitungen                         | Werbung über regionale Zeitungsinserte      | Werbung über regionale Zeitungen und regionale Multiplikatoren |
| 10  | 59-63 | Information über Beratungstage an Kontaktpersonen, die         | Werbung über Kontaktpersonen aus der Region |  |



|    |       |   |  |   |
|----|-------|---|--|---|
|    |       | diese in ihrem privaten und beruflichen Umfeld weitergeben        |  |   |
| 11 | 64/65 | regionale und lokale Multiplikatoren, die in Region ansässig sind | regionale Multiplikatoren                |   |
| 12 | 66    | haben Zugangsmöglichkeiten zu den Personen in der Region          | Nutzen regionale Beziehungen             |   |
| 13 | 71    | Beratungstage in den Bezirkshauptstädten                          | Beratungstage in den Bezirkshauptstädten | Beratungstage in Bezirkshauptstädten und anderen Standorten in unterschiedlicher Frequenz |
| 14 | 74    | verstärkte Regionalisierung                                       | verstärkte Regionalisierung              |   |
| 15 | 76-79 | 7 Standorte in Abständen von 2 Wochen bis 2 Monaten betreut       | unterschiedliche Frequenz der Beratung   |   |
| 16 | 81-85 | Ausbau der regionalen Beratung auf 14 Standorte                   | starke Erhöhung der Zahl der Standorte   |   |

### Interview B:

| Nr. | Zeile | Paraphrase   | Generalisierung  | Reduktion  |
|-----|-------|--|--|--|
| 19  | 65    | jeder Lernladen hat ein Projekt „Lernladen mobil“  | ein „Lernladen mobil“ je Lernladen                                       | Lernnetz aus drei Lernläden, mit je einem „Lernladen mobil“  |
| 20  | 67-69 | mobile BeraterInnen arbeiten zwischen Streetwork und Bildungsberatung in den Brennpunkten  | mobile Beratung zwischen Streetwork und Bildungsberatung                 |  |
| 21  | 70-74 | im Quartiersmanagement wird überlegt, welche politischen Maßnahmen das Zusammenleben in den sozialen Brennpunkten verbessern könnten | Quartiersmanagement in den sozialen Brennpunkten                         | mobile Beratung im Bereich Quartiersmanagement der sozialen Brennpunkte, Arbeit zwischen Streetwork und Bildungsberatung |
| 22  | 74    | mobile BeraterInnen im Bereich Quartiersmanagement tätig   | mobile Beratung im Bereich Quartiersmanagement                           |  |
| 23  | 75/76 | gehen in Jugendschutzgruppen, Freizeittreffs und Mieterläden   | Jugendschutzgruppen, Freizeittreffs, Mieterläden                         | Jugendschutzgruppen, Freizeittreffs, Mieterläden   |
| 24  | 77/78 | suchen die Menschen, die nicht von selbst in Lernläden kommen  | Zielgruppe sind Menschen, die nicht von sich aus in die Lernläden kommen | Zielgruppe sind Menschen, die nicht von sich aus in die Lernläden kommen   |
| 25  | 85/86 | in Lernläden leicht erreichbar   | leichte Erreichbarkeit in den Lernläden                                  |  |
| 26  | 91    | während den Öffnungszeiten kann jeder ohne Anmeldung in die Lernläden kommen   | Einfache Kontaktaufnahme in Lernläden                                    | leichte Erreichbarkeit in den Lernläden begünstigt Laufkunden und auch bildungsferne Laufkunden                          |
| 27  | 92/93 | Lernläden an Stellen   | Lernläden an Orten mit   |  |

|    |         |   |   |   |
|----|---------|---|---|---|
|    |         | mit vielen Laufkunden   | vielen Laufkunden                                 |   |
| 28 | 98-100  | viele Laufkunden, durch Standorte der Lernläden   | Lernläden an Orten mit vielen Laufkunden          |   |
| 29 | 102-105 | in Verwaltungsstelle mit Beratungsterminen kaum Kunden mit geringem oder keinem Bildungsabschluss | durch Terminvergabe, weniger gering Qualifizierte |   |
| 30 | 105/106 | Anteil der gering Qualifizierten an der Laufkundschaft nicht sehr hoch                            | gering Qualifizierte kommen kaum von selbst       |   |
| 31 | 107/108 | gering Qualifizierte kommen über die Jobcenter oder die mobilen Lernläden                         | gering Qualifizierte kommen über Empfehlungen     | gering Qualifizierte kommen über Empfehlungen |
| 32 | 110/111 | auch Personen, die sich nicht für Bildung interessieren, aber arbeiten wollen                     | bildungsferne, arbeitssuchende Kunden             |   |
| 33 | 120     | Lernnetz  | Lernnetz  |   |
| 34 | 123     | 3 Lernläden in Berlin   | 3 Lernläden                                       |   |

### Interview C:

| Nr. | Zeile     | Englische Textstelle  | Paraphrase   | Generalisierung                               | Reduktion                                       |
|-----|-----------|---|--|---|---|
| 35  | 7,8       | network of 14 regional adult education guidance centres and a network of their dislocated units   | 14 regionale Beratungsstellen mit ausgelagerten Einheiten  | 14 Beratungsstellen mit ausgelagerten Stellen | 14 Beratungsstellen und 59 ausgelagerte Stellen |
| 36  | 41        | special promotion activities  | spezielle Werbung  | Werbung                                       | Werbung   |
| 37  | 42        | 14 guidance centres   | 14 Beratungszentren  | 14 Beratungsstellen                           |   |
| 38  | 43        | 59 outreach services  | 59 Kontakt-dienstleistungen  | 59 ausgelagerte Stellen                       |   |
| 39  | 42        | we are operating outside of the institutions or in different institutions   | außerhalb oder in den Institutionen  | Beratung außerhalb oder in den Institutionen  | Beratung in den Institutionen                   |
| 40  | 44        | going to companies to offer guidance as „guidance in the workplace“   | Besuch von Firmen zur „Beratung am Arbeitsplatz“   | „Beratung am Arbeitsplatz“                    |   |
| 41  | 48        | „mobile service“  | mobiler Service  | mobiler Service                               |   |
| 42  | 49,5<br>O | we are collaborating with other institutions and experts who know vulnerable groups- their special needs; networking is very important to reach vulnerable groups | Zusammenarbeit mit anderen Institutionen und Experten wichtig um gefährdete Gruppen zu erreichen | Networking                                    | Networking                                      |

|    |     |  |   |                            |   |
|----|-----|--|---|----------------------------|---|
| 43 | 106 | mobile service (for Roma, prisoners, older adults) | mobiler Service für Roma, Häftlinge und ältere Erwachsene | mobiler Service            | Beratung außerhalb durch mobilen Service und „Beratung am Arbeitsplatz“ |
| 44 | 107 | guidance in the workplace                          | Beratung am Arbeitsplatz                                  | „Beratung am Arbeitsplatz“ |   |

### 5.2.3 Kategorie „Themenstellung in der Beratung mit bildungsfernen Gruppen“

#### Interview A:

| Nr. | Zeile   | Paraphrase   | Generalisierung                                       | Reduktion   |
|-----|---------|--|---|---|
| 1   | 94-96   | in Beratungsalltag, v.a. Frauen, die nach Babypause wieder in Beruf einsteigen | Wiedereinstieg in den Beruf nach einer Babypause      | Wiedereinstieg in den Beruf nach einer Babypause                          |
| 2   | 97-99   | geringe Qualifikation manchmal nicht einmal Pflichtschulabschluss              | geringe Qualifikation                                 |   |
| 3   | 106/107 | möchten Neustart nutzen um sich höher zu qualifizieren                         | Neustart für höhere Qualifikation nutzen              | Neustart für höhere Qualifikation nutzen                                  |
| 4   | 108     | diffus formulierte Anliegen  | genaues Anliegen aufklären                            | genaues Anliegen aufklären  |
| 5   | 109     | möchten etwas lernen, eine Ausbildung machen                                   | höhere Qualifikation                                  |   |
| 6   | 110     | möchten nicht auf nieder qualifizierte Tätigkeiten festgelegt sein             | Möglichkeit zu höher qualifizierten Tätigkeiten       |   |
| 7   | 114     | keine Schwerpunkte für die Beratung von bildungsfernen Gruppen                 | keinen Beratungsschwerpunkt für bildungsferne Gruppen |   |
| 8   | 261     | gemeinsame Sprache finden  | Sprache anpassen                                      |   |
| 9   | 263     | Ausdruck an Artikulationsgewohnheiten der Personen anpassen                    | Ausdruck anpassen                                     | Sprache und Ausdruck anpassen   |
| 10  | 265     | einfache Sprache, wenn man Themen bespricht                                    | Sprache anpassen                                      |   |
| 11  | 267     | Bildungsbegriff entzaubern   | Bildungsbegriff relativieren                          |   |
| 12  | 268/269 | Bildung für diese Leute oft etwas, das andere haben, aber sie nicht            | Bildung oft negativ besetzt                           | Bildung als Möglichkeit darstellen, um negative Einstellung zu überwinden |
| 13  | 270-272 | Möglichkeiten, von denen sie in Zukunft profitieren können                     | Bildung als Möglichkeit                               |   |

#### Interview B:

| Nr. | Zeile | Paraphrase   | Generalisierung              | Reduktion                    |
|-----|-------|--|------------------------------|------------------------------|
| 14  | 79/80 | in Gespräch Sensibilisierung für das Thema Bildung und | Sensibilisierung für Bildung | Sensibilisierung für Bildung |

|    |         |   |   |  |
|----|---------|---|---|--|
|    |         | Weiterbildung   |   |  |
| 15 | 83      | Wiederaufnehmen von Bildungslaufbahn  | Bildung wieder aufnehmen  |  |
| 16 | 83      | Berufspraktikum machen  | Bildung wieder aufnehmen  | Bildung wieder aufnehmen   |
| 17 | 114/115 | nach jahrelanger Arbeitslosigkeit Anpassungsqualifizierung sinnvoll   | Anpassungsqualifizierung nach Arbeitslosigkeit  |  |
| 18 | 149-151 | neben Beruf auch familiäre, finanzielle und gesundheitliche Probleme  | außerberufliche Probleme berücksichtigen  | Prioritätenliste, die auch außerberufliche Probleme berücksichtigt   |
| 19 | 152     | Prioritätenliste  | Prioritätenliste  |  |
| 20 | 156/157 | wenn Integration in ersten Arbeitsmarkt nicht möglich, zu öffentlich geförderter Stelle ermutigen oder andere sinnstiftende Tätigkeit | zu sinnstiftender Tätigkeit motivieren, wenn Integration in ersten Arbeitsmarkt nicht möglich | zu sinnstiftender Tätigkeit motivieren, wenn Integration in ersten Arbeitsmarkt nicht möglich  |
| 21 | 162/163 | Problem, dass einfache Stellen wegfallen und nicht nachwachsen  | zu wenig Stellen  | zu wenig Stellen   |
| 22 | 172/173 | Wunscharbeitsplatz steht oft nicht zur Verfügung  | Vorstellungen und Wünsche relativieren  | Vorstellungen und Wünsche relativieren   |
| 23 | 175/176 | berufliche Umorientierung für Integration in Erwerbsleben nötig   | berufliche Umorientierung   | berufliche Umorientierung, Anpassungsqualifizierung  |
| 24 | 177     | niedriges Lohnniveau als Problem  | niedriges Lohnniveau  |  |
| 25 | 177-180 | Motivation für Arbeit fehlt oft, wenn sich finanzielle Situation dadurch nicht verbessert   | Motivation zu Arbeit von ökonomischem Nutzen abhängig   | Motivation zu Bildung und Arbeit schwierig, wegen niedrigem Lohnniveau, ökonomischer Nutzen gering und Bildung an sich keinen Wert darstellt |
| 26 | 183     | zu Bildung motivieren auch wenn sie sich nicht lohnt  | Motivation zu Bildung   |  |
| 27 | 184/185 | Bildung als Wert nur in Bildungsbürgertum   | Bildung nicht als Wert an sich  |  |
| 28 | 187-189 | Motivation zu Qualifikation abhängig vom finanziellen Nutzen  | Motivation zu Qualifikation abhängig vom finanziellen Nutzen                                  |  |
| 29 | 190     | motivieren schwierig  | motivieren schwierig  |  |
| 30 | 313     | gemeinsame Sprache  | Sprache anpassen  | Sprache anpassen   |
| 31 | 314     | Keine Vorträge  | auf Person eingehen   | auf Person eingehen  |
| 32 | 316     | Keine Anweisungen   | auf Person eingehen   |  |
| 33 | 316     | zuhören   | auf Person eingehen   |  |
| 34 | 317     | Motivation der Person aufgreifen  | Motivation der Person aufgreifen  | Motivation der Person aufgreifen   |
| 35 | 319     | zu Qualifikation motivieren trotz geringer finanzieller Verbesserungen  | zu Bildung motivieren trotz geringer finanzieller Verbesserungen                              |  |
| 36 | 323     | Familie lässt sich mit Lohn kaum finanzieren  | niedriges Lohnniveau  |  |
| 37 | 330     | Gemeinsame  | Sprache anpassen  |  |

|    |         |   |   |  |
|----|---------|---|---|--|
|    |         | sprachliche Ebene                             |   |  |
| 38 | 330/331 | Zuhören, keine Vorgaben machen                | auf Person eingehen                           |  |
| 39 | 332/333 | Motivation trotz geringem ökonomischen Nutzen | Motivation trotz geringem ökonomischen Nutzen |  |

### Interview C:

| Nr. | Zeile | Englische Textstelle   | Paraphrase   | Generalisierung   | Reduktion   |
|-----|-------|--|--|---|---|
| 40  | 55    | they do not have information about possibilities of education and training     | keine Information über Bildungs- und Trainingsmöglichkeiten    | Informationen über Bildungs- und Trainingsmöglichkeiten     | Informationen über passende Bildungs- und Lernmöglichkeiten |
| 41  | 57    | bad experiences from former education  | schlechte Erfahrung mit Bildung                                | schlechte Erfahrung mit Bildung                             | schlechte Erfahrung mit Bildung                             |
| 42  | 56    | do not know the benefits of education  | Vorteile von Bildung unbekannt                                 | Vorteile von Bildung  | Vorteile von Bildung  |
| 43  | 58    | some of them has learning difficulties   | Lernschwierigkeiten  | Lernschwierigkeiten   |   |
| 44  | 59    | some of them do not have financial resources for further education or training | finanzielle Mittel für Bildung und Training fehlen             | Fehlen finanzieller Mittel                                  | Fehlen finanzieller Mittel                                  |
| 45  | 63    | identifying their needs for education  | Identifikation der Bildungsbedürfnisse                         | Identifikation der Bildungsbedürfnisse                      | Identifikation der Bildungsbedürfnisse                      |
| 46  | 64    | looking for relevant opportunities for education and learning                  | Suche passender Bildungs- und Lernmöglichkeiten                | Informationen über passende Bildungs- und Lernmöglichkeiten |   |
| 47  | 65/66 | developing learning skills, „learn to learn“                                   | Entwickeln von Lernfähigkeiten, „Lernen lernen“                | „Lernen, lernen“  | „Lernen lernen“ gegen Lernschwierigkeiten                   |
| 48  | 67    | encourage and motivate the adults to learn                                     | Motivieren und Ermutigen                                       | Motivation  | Motivation  |
| 49  | 68    | overcoming obstacles   | Überwinden von Hindernissen                                    | Überwinden von Hindernissen                                 |   |
| 50  | 69    | represent them in other institutions   | Repräsentation der Kunden bei anderen Institutionen            | Repräsentation der Kunden bei anderen Institutionen         | Repräsentation der Kunden bei anderen Institutionen         |
| 51  | 131   | to know very well their obstacles for further education/ learning              | Hindernisse bei Bildung und Lernen kennen                      | Kenntnis über Hindernisse                                   | Hindernisse kennen und überwinden helfen                    |
| 52  | 132   | to know very well their educational needs                                      | Bildungsbedürfnisse kennen                                     | Bildungsbedürfnisse kennen                                  |   |
| 53  | 133   | to be well „trained“ as a counsellor to work with vulnerable groups            | gut „geschulte“ Berater für die Arbeit mit gefährdeten Gruppen | Schulung für Arbeit mit gefährdeten Gruppen                 | Schulung für Arbeit mit gefährdeten Gruppen                 |

## 5.2.4 Kategorie „Struktur der Beratung, bzw. Beratungsleitbild: Welche Beratungsformen bzw. Beratungsansätze werden verwendet?“

### Interview A:

| Nr. | Zeile   | Paraphrase   | Generalisierung   | Reduktion   |
|-----|---------|--|---|---|
| 1   | 117     | Einladung an alle Menschen im Burgenland   | offene Einladung  |   |
| 2   | 118/119 | alle Anliegen bezüglich Aus- und Weiterbildung sind bei uns richtig  | offen für alle Bildungsanliegen                                   |   |
| 3   | 120     | leichte Kontaktaufnahme  | leichte Kontaktaufnahme   |   |
| 4   | 123     | sollen nicht überlegen müssen, ob sie bei uns richtig sind   | Offenheit signalisieren   | Offenheit signalisieren   |
| 5   | 124     | Clearing-Stelle  | Clearing-Stelle   |   |
| 6   | 125/126 | wenn Möglichkeit, Fragestellung zufriedenstellend zu beantworten, gegeben, Betreuung                                       | Betreuung, wenn Möglichkeiten gegeben                             | Clearing-Stelle, entweder selbst Betreuen oder an andere Einrichtungen Verweisen  |
| 7   | 127-129 | wenn andere Einrichtung für Fragestellung besser geeignet ist, Verweisen   | Verweisen an andere Einrichtungen                                 |   |
| 8   | 129-131 | Verweisen an Schulungseinrichtungen, Schulungsträger oder spezialisierte Beratungseinrichtungen                            | Verweisen an andere Einrichtungen                                 |   |
| 9   | 138-142 | Konzept, dass Ausbildung irgendwann abgeschlossen ist, gilt nicht mehr   | Ausbildung ist nie abgeschlossen                                  | Ausbildung ist nie abgeschlossen  |
| 10  | 142-144 | unterschiedliche Lebensphasen fordern Anpassung und Weiterbildung  | unterschiedliche Lebensphasen fordern Anpassung und Weiterbildung | unterschiedliche Lebensphasen mit verschiedenen Erfordernissen führen zu Anpassung und Weiterbildung entweder willentlich oder gezwungenermaßen |
| 11  | 144/145 | auf Grund verschiedener Erfordernisse oder Situationen   | auf Grund verschiedener Erfordernisse oder Situationen            |   |
| 12  | 145/146 | Weiterentwicklung, Verbesserung der Chancen im Job   | aktiver Wunsch nach Veränderung                                   |   |
| 13  | 147-149 | Neuorientierung und Veränderung durch Arbeitslosigkeit oder Insolvenz nötig  | passiv zu Veränderung gezwungen                                   |   |
| 14  | 150-154 | Frage nach Reaktion auf unterschiedliche Lebensphasen, Veränderungsmöglichkeiten, Möglichkeiten der Aus- und Weiterbildung | Aus- und Weiterbildung als mögliche Reaktion                      | Aus- und Weiterbildung als mögliche Reaktion  |
| 15  | 155-157 | unterschiedliche   | unterschiedliche  |   |

|    |         |  |  |   |
|----|---------|--|--|---|
|    |         | Lebensphasen bezüglich Alter und verschiedener Situationen (Berufstätigkeit, Arbeitslosigkeit, Wiedereinstieg) | Lebensphasen   |   |
| 16 | 165-168 | verschiedene psychologische Konzepte und Beratungskonzepte haben Beratungsstil beeinflusst                     | verschiedene psychologische Konzepte und Beratungskonzepte haben Beratungsstil beeinflusst | verschiedene psychologische Konzepte und Beratungskonzepte haben Beratungsstil beeinflusst, z.B. personenzentrierte Gesprächsführung und systemische Methoden |
| 17 | 169/170 | personenzentrierte Gesprächsführung unerlässlich   | personenzentrierte Gesprächsführung  |   |
| 18 | 170-172 | auch systemische Methoden in Beratungskonzept integriert   | systemische Methoden   |   |
| 19 | 173-175 | Beratungskonzept/ Beratungsmethodik ist nicht einer Beratungsphilosophie zuzuordnen                            | nicht nur eine Beratungsphilosophie  |   |
| 20 | 183/184 | Zusammenarbeit mit Bildungsanbietern auf Informationsebene   | Zusammenarbeit mit Bildungsanbietern auf Informationsebene                                 | Zusammenarbeit mit Bildungsanbietern auf Informationsebene  |
| 21 | 181/182 | Kontakt wichtig, um auf dem aktuellen Stand zu sein  | Kontakt für aktuelle Informationen   |   |
| 22 | 178-181 | für Berufs- und Bildungsinformationen Kenntnis des regionalen Bildungsangebots wichtig                         | benötigen Informationen über Bildungsangebot für Beratung                                  |   |
| 23 | 189     | keine eigenen Bildungsangebote   | keine eigenen Bildungsangebote   | nur Beratung keine Bildungsangebote   |
| 24 | 193     | nur Beratung   | nur Beratung   |   |
| 25 | 198     | davon überzeugt, dass trägerneutrale Beratung das Bildungsangebot verbessert                                   | trägerneutrale Beratung wichtig  |   |
| 26 | 200-204 | Beratung durch Bildungsanbieter gibt an neutral zu sein, aber nur wenn kein eigenes Angebot passt              | Beratung durch Bildungsanbieter nicht neutral  | Beratung durch Bildungsanbieter nicht neutral   |
| 27 | 205-207 | kennen eigene Angebote besser, machen daher nicht auf andere Angebote aufmerksam                               | Beratung durch Bildungsanbieter nicht neutral  |   |
| 28 | 208-210 | anbieterneutrale Beratung sehr wertvoll, weil sie alle Angebote gleich behandeln                               | trägerneutrale Beratung neutral und daher wichtig  | trägerneutrale Beratung neutral und daher wichtig   |
| 29 | 211     | Kombination gut  | Kombination  | Kombination   |
| 30 | 211-215 | erst anbieterneutrale Beratung mit breiter   | breite anbieterneutrale Beratung   |   |

|    |         |   |  |  |
|----|---------|---|--|--|
|    |         | Orientierung auf individuelle Interessen und Zielsetzungen            |  |  |
| 31 | 217-222 | zweitens spezifische Informationen über mehrere Angebote vom Anbieter | spezifische Informationen vom Anbieter     |  |
| 32 | 223-226 | drittens Hilfe bei endgültiger Entscheidung durch neutrale Beratung   | Entscheidungshilfe durch neutrale Beratung |  |

### Interview B:

| Nr. | Zeile   | Paraphrase  | Generalisierung   | Reduktion  |
|-----|---------|---|---|--|
| 33  | 197-199 | Weiterbildung und sich immer wieder neu orientieren wird wichtiger  | lebenslanges Lernen wird immer wichtiger                        | lebenslanges Lernen wird immer wichtiger                                       |
| 34  | 200     | Gründe sind Informationsgesellschaft und Globalisierung   | politische und gesellschaftliche Gründe                         | politische und gesellschaftliche Gründe  |
| 35  | 201     | diskontinuierliche Erwerbsbiographien nehmen zu   | diskontinuierliche Erwerbsbiographien nehmen zu                 |  |
| 36  | 202/203 | es gilt nicht mehr, dass eine Ausbildung bis zur Berentung eine Perspektive ist                                   | Umorientierung nötig  |  |
| 37  | 203-207 | kein Beruf und keine Ausbildung garantieren eine lebenslange Perspektive  | Umorientierung für alle Berufe nötig                            |  |
| 38  | 208     | Umorientierung wird zu Berufsbiographie gehören   | Umorientierung wird zu Berufsbiographie gehören                 | Umorientierung wird zu Berufsbiographie gehören                                |
| 39  | 209-212 | Beratung bietet individuelle Unterstützung bei der Orientierung   | Beratung bietet individuelle Unterstützung bei der Orientierung | Beratung bietet individuelle Unterstützung bei der Orientierung                |
| 40  | 229-232 | bei multiplen Problemsituationen systemischer Ansatz mit Berücksichtigung der Zusammenhänge und Rahmenbedingungen | systemischer Ansatz   |  |
| 41  | 233/234 | bei klaren Fragen nur Information   | Information   | situationsspezifisch rein informative Beratung oder tiefere Orientierungshilfe |
| 42  | 238/239 | tiefere Orientierung z.B. bei beruflicher Umorientierung wegen Burn-Out   | tiefere Orientierungshilfe                                      |  |
| 43  | 241     | situationsspezifische Beratung  | situationsspezifische Beratung                                  |  |
| 44  | 242     | nicht nur nach einer Methode  | Methodenvielfalt  |  |
| 45  | 244-248 | Entwicklung durch Berufserfahrung und verschiedene  | Erfahrung, Mediatorausbildung, klientenzentrierte               | Methodenvielfalt aus persönlicher Erfahrung, Mediatorausbildung,               |



|    |         |  |  |   |
|----|---------|--|--|---|
|    |         | Qualifizierungen, z.B. Mediatorausbildung, klientenzentrierte Beratungsansätze | Ansätze                                      | klientenzentriertem und systemischem Ansatz                 |
| 46 | 249     | Methodenvielfalt   | Methodenvielfalt                             |   |
| 47 | 255     | Informationen über lokalen Weiterbildungsmarkt                                 | Information über Bildungsangebote            | Informelle Zusammenarbeit mit verschiedenen Einrichtungen   |
| 48 | 256     | Bildungsanbieter stellen Angebote vor  | informelle Zusammenarbeit                    |   |
| 49 | 260/261 | Vermittlung teilweise erwünscht, teilweise unerwünscht                         | Vermittlung an andere Einrichtungen          | Vermittlung an andere Einrichtungen                         |
| 50 | 262     | Universitäten  | Universitäten                                |   |
| 51 | 264     | Berufsakademie   | Berufsakademie                               |   |
| 52 | 265     | öffentliche und private Weiterbildungsträger                                   | öffentliche und private Weiterbildungsträger |   |
| 53 | 265     | Reha-Weiterbildungsträger  | Reha-Weiterbildungsträger                    |   |
| 54 | 266     | staatliche Schulen   | staatliche Schulen                           |   |
| 55 | 266/267 | gut informiert sein  | Informationen über Bildungsangebote          |   |
| 56 | 270     | trägerneutrale Beratung verbessert Beratungsangebot                            | trägerneutrale Beratung wichtig              | trägerneutrale Beratung wichtig, da neutral und individuell |
| 57 | 271     | keine Verkaufsgespräche  | neutrale Beratung                            |   |
| 58 | 272     | individuell sinnvolle Lösungen   | individuelle Beratung                        |   |
| 59 | 274/275 | manchmal Bewerber bessere Lösung als weitere Qualifikation                     | Qualifikation ist kein Muss                  |   |

### Interview C:

| Nr. | Zeile | Englische Textstelle   | Paraphrase   | Generalisierung                                  | Reduktion                                      |
|-----|-------|--|--|--|--|
| 60  | 71    | personally   | persönliche Beratung                               | persönliche Beratung                             | verschiedene Beratungsmedien                   |
| 61  | 71    | over telephone   | Telefonberatung                                    | Telefonberatung                                  |  |
| 62  | 71    | by e-mail  | Beratung über E-Mail                               | Beratung über E-Mail                             |  |
| 63  | 71    | through information material   | Informationsmaterial                               | Informationsmaterial                             |  |
| 64  | 72    | organized individually or in group   | individuelle Beratung, Beratung in Gruppen         | individuelle Beratung, Beratung in Gruppen       | individuelle Beratung, Beratung in Gruppen     |
| 65  | 76    | providing access to guidance   | Zugang zu Beratung ermöglichen                     | Zugang zu Beratung                               |  |
| 66  | 77    | increase the accessibility of counseling and guidance to vulnerable groups | besserer Zugang zu Beratung für gefährdete Gruppen | Zugang zu Beratung für gefährdete Gruppen        | Zugang zu Beratung auch für gefährdete Gruppen |
| 67  | 85    | offering information and guidance on the possibilities of                  | Information über Lern- und Bildungsmöglichkeiten   | Information über Lern- und Bildungsmöglichkeiten |  |

|    |       |   |  |   |   |
|----|-------|---|--|---|---|
|    |       | learning and education  |  |   |   |
| 68 | 87/88 | enable them the access to education and knowledge, which facilitate access to employment and other public goods | Zugang zu Bildung und Wissen und dadurch Zugang zu Arbeitsverhältnis und öffentlichen Gütern | ökonomische Verbesserungen durch Bildung und Wissen | ökonomische und gesellschaftliche Verbesserungen durch Bildung und Wissen |
| 69 | 89    | reduce exclusion and increase inclusion in society  | gesellschaftliche Stellung Verbessern  | gesellschaftliche Stellung Verbessern               |   |
| 70 | 110   | I am sure that neutral „educational guidance“ in crucial  | neutrale Beratung wesentlich   | neutrale Beratung wesentlich                        | neutrale Beratung wesentlich  |

### 5.3.5 Kategorie „Ausbildung bzw. Qualifikation der Berater“

#### Interview A:

| Nr. | Zeile   | Paraphrase   | Generalisierung                                      | Reduktion  |
|-----|---------|--|--|--|
| 1   | 163     | Psychologe   | Psychologiestudium                                   |  |
| 2   | 153     | Ausbildung zum Bildungs- und Berufsberater   | Ausbildung zum Bildungs- und Berufsberater           |  |
| 3   | 231     | Psychologiestudium   | Psychologiestudium                                   | Psychologiestudium                                   |
| 4   | 231/232 | Erfahrung im Arbeitsmarktservice   | relevante Berufserfahrung                            | relevante Berufserfahrung                            |
| 5   | 236     | Erfahrung aus Ausbildungsinstitut für Erwachsene   | relevante Berufserfahrung                            |  |
| 6   | 238-241 | parallel zu Bildungsberatung Lehrgang Universitären Charakters über Bildungs- und Berufsberatung | Ausbildung zum Bildungs- und Berufsberater           | Ausbildung zum Bildungs- und Berufsberater           |
| 7   | 242     | Erfahrung in Erwachsenenbildung  | relevante Berufserfahrung                            |  |
| 8   | 243     | Erfahrung in Bildungsberatung  | relevante Berufserfahrung                            |  |
| 9   | 245     | Psychologiestudium   | Psychologiestudium                                   |  |
| 10  | 247     | Ausbildung zur klinischen und Gesundheitspsychologin   | psychologische Zusatzausbildung                      | psychologische Zusatzausbildung                      |
| 11  | 255-258 | Workshops für Arbeit mit bildungsfernen Gruppen kein Muss, wäre aber interessant                 | keine speziellen Lehrgänge für bildungsferne Gruppen | keine speziellen Lehrgänge für bildungsferne Gruppen |

#### Interview B:

| Nr. | Zeile | Paraphrase                                  | Generalisierung                     | Reduktion |
|-----|-------|---|-------------------------------------|-----------|
| 12  | 26    | Lehramtsstudium bis zum ersten Staatsexamen | abgebrochenes pädagogisches Studium |           |

|    |         |  |  |  |
|----|---------|--|--|--|
| 13 | 27      | Arbeit in Abiturvorbereitung   | pädagogische Berufserfahrung   |  |
| 14 | 245     | Mediatorausbildung   | Zusatzausbildung   |  |
| 15 | 246     | Beratungsweiterbildungen   | Zusatzausbildung   |  |
| 16 | 248     | klientenzentrierte Beratungsansätze  | Zusatzausbildung   | Zusatzausbildung   |
| 17 | 290     | Bildungskoaching   | Zusatzausbildung   |  |
| 18 | 290/291 | Pädagogik, Lehramtsausbildung  | pädagogischer Hochschulabschluss   |  |
| 19 | 291     | Erfahrung in Jugendarbeit  | pädagogische Berufserfahrung   | pädagogische Berufserfahrung   |
| 20 | 292     | Linguistikstudium  | Hochschulabschluss   |  |
| 21 | 293     | ausländisches Jurastudium  | juristischer Hochschulabschluss  |  |
| 22 | 295     | Betriebswirtschaft   | betriebswirtschaftlicher Hochschulabschluss                                  |  |
| 23 | 296     | Sozialpädagogik  | pädagogischer Hochschulabschluss   |  |
| 24 | 296-298 | pädagogischer, betriebswirtschaftlicher oder juristischer Hochschulabschluss | pädagogischer, betriebswirtschaftlicher oder juristischer Hochschulabschluss | pädagogischer, betriebswirtschaftlicher oder juristischer Hochschulabschluss |
| 25 | 299     | Beratungszusatzqualifikation   | Beratungszusatzqualifikation   | Beratungszusatzqualifikation   |
| 26 | 303-305 | Fallsupervision versprechen mehr Erfolg als Schulung                         | keine spezielle Schulung für die Arbeit mit bildungsfernen Gruppen           | keine spezielle Schulung für die Arbeit mit bildungsfernen Gruppen           |

### Interview C:

| Nr. | Zeile   | Englische Textstelle   | Paraphrase   | Generalisierung                  | Reduktion                        |
|-----|---------|--|--|----------------------------------|----------------------------------|
| 27  | 91/92   | combating poverty and Social Exclusion. To this end we also prepared a 8-hour training for the counselors  | Training über Armut und sozialen Ausschluss  | relevantes Training              | Trainings und Workshops          |
| 28  | 99/100  | counselors also take part in workshops prepared by other organisations   | Workshops von anderen Organisationen   | relevanter Workshop              |                                  |
| 29  | 114-117 | university education or specialisation, a master degree or a doctorate in an adequate field of pedagogy (preferably andragogy), psychology, social pedagogy, | Universitärer Ausbildung (Master oder Doktorat) in Pädagogik, Psychologie, Sozialpädagogik, Soziologie, Organisation und Systemmanagement oder | relevanter Universitätsabschluss | relevanter Universitätsabschluss |

|    |     |  |  |  |  |
|----|-----|--|--|--|--|
|    |     | sociology (preferably human resources management), organisation and system management (preferably organisation and HR/ education system management), sozial work | Sozialarbeit   |  |  |
| 30 | 118 | Pedagogic-andragogic training  | pädagogisch-andragogisches Training                        | relevantes Training  |  |
| 31 | 119 | professional examination in the field of education   | Prüfung auf dem Bildungssektor                             | pädagogische Prüfung                                       | pädagogische Prüfung                                       |
| 32 | 120 | at least three years of experience in adult education  | Mindestens 3 Jahre Erfahrung in der Erwachsenenbildung     | Berufserfahrung in Erwachsenenbildung                      | Berufserfahrung in Erwachsenenbildung                      |
| 33 | 122 | initial training of 48 hours   | 48-stündiges Einstiegstraining                             | relevantes Training  |  |
| 34 | 126 | special workshops to be prepared for the work with vulnerable groups   | spezielle Workshops für die Arbeit mit gefährdeten Gruppen | spezielle Workshops für die Arbeit mit gefährdeten Gruppen | spezielle Workshops für die Arbeit mit gefährdeten Gruppen |

## 5.2.6 Kategorie „Finanzierung und Organisation der Beratungsstelle“

### Interview A:

| Nr. | Zeile   | Paraphrase  | Generalisierung   | Reduktion   |
|-----|---------|---|---|---|
| 1   | 278-280 | Verein zur Förderung der Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland, kurz Bildungsberatung Burgenland | Bildungsberatung Burgenland untersteht dem gleichnamigen Verein | Bildungsberatung Burgenland untersteht dem gleichnamigen Verein |
| 2   | 280/281 | Trägerverein erhält Projektförderung von Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur                       | Finanzierung durch das Unterrichtsministerium                   | Finanzierung durch das Unterrichtsministerium                   |
| 3   | 282-284 | Angebote sind in Projektbeschreibung festgelegt   | Angebote sind in Projektbeschreibung festgelegt                 | Angebote sind in Projektbeschreibung festgelegt                 |
| 4   | 284/285 | Finanzierung zu 100% aus nationalen Mitteln des Unterrichtsministeriums   | Finanzierung durch das Unterrichtsministerium                   |   |

### Interview B:

| Nr. | Zeile   | Paraphrase   | Generalisierung  | Reduktion  |
|-----|---------|--|--|--|
| 5   | 123/124 | Lernläden werden von Projektleitung des Lernetzes Berlin Brandenburg koordiniert   | Lernläden gehören zum Lernnetz Berlin  | Lernläden gehören zum Lernnetz Berlin  |
| 6   | 125     | möglichst identisches Angebot in den drei Lernläden                                | ähnliches Angebot in den drei Lernläden gefordert                                      | alle Lernläden haben ein ähnliches Angebot, denselben Auftrag, dieselbe Struktur und dasselbe Design   |
| 7   | 128/129 | BildungsberaterInnen prägen Angebot auch   | leicht unterschiedliches Angebot   |  |
| 8   | 132     | leicht Unterschiede im Angebot   | leicht unterschiedliches Angebot   |  |
| 9   | 132     | alle Lernläden haben denselben Auftrag   | alle Lernläden haben denselben Auftrag   |  |
| 11  | 133     | alle Lernläden haben dieselbe Struktur   | alle Lernläden haben dieselbe Struktur   |  |
| 12  | 133/134 | alle Lernläden haben dasselbe Design bezüglich Werbung und Pressearbeit            | alle Lernläden haben dasselbe Design   |  |
| 13  | 136/137 | ProjektkoordinatorInnen geben Wünsche der Senatsverwaltung an die Lernläden weiter | Projektkoordination vermittelt zwischen Senatsverwaltung und Lernläden                 | Projektkoordination vermittelt zwischen Senatsverwaltung und Lernläden   |
| 14  | 137-139 | Senat erfährt über die Projektkoordination von den Entwicklungen in den Lernläden  | Projektkoordination vermittelt zwischen Senatsverwaltung und Lernläden                 |  |
| 15  | 140     | Finanzierung über Senatsverwaltung   | Finanzierung über Senatsverwaltung   |  |
| 16  | 141     | Senatsverwaltung verhandelt nicht einzeln mit den Lernläden                        | Lernläden verhandeln gemeinsam mit Geldgebern  | Lernläden verhandeln gemeinsam mit Geldgebern  |
| 17  | 282     | Finanzierung durch europäischen Sozialfonds  | Finanzierung durch europäischen Sozialfonds  | Finanzierung Großteils durch Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, sowie durch europäischen Sozialfonds und regionale Jobcenter |
| 18  | 283     | Finanzierung durch regionale Jobcenter   | Finanzierung durch regionale Jobcenter   |  |
| 19  | 285     | Großteil der Gelder von Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales      | hauptsächlich Finanzierung durch Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales |  |

### Interview C:

| Nr. | Zeile | Englische Textstelle                                  | Paraphrase  | Generalisierung                           | Reduktion                                 |
|-----|-------|---|---|---|---|
| 20  | 20/21 | From 2008 to 2013 guidance centers are co-financed by | Finanzierung von 2008 bis 2013 durch europäischen | Finanzierung Großteils durch europäischen | Finanzierung Großteils durch europäischen |

Bildungsberatung im Sinne von „Life Long Guidance“. Beratung für „bildungsferne“ Gruppen in der Erwachsenenbildung am Beispiel von ausgewählten Beratungsmodellen

---

|    |       |   |  |   |   |
|----|-------|---|--|---|---|
|    |       | European Social Fund (85%) and Ministry of Education and Sport (15%)  | Sozialfonds (85%) und dem Ministerium für Bildung und Sport (15%)                      | Sozialfonds, sowie durch das Ministerium für Bildung und Sport    | Sozialfonds, sowie durch das Ministerium für Bildung und Sport    |
| 21 | 21/22 | For their further development and monitoring of their work is in charge Slovenian Institute for Adult Education | Überwachung der Beratungszentren durch das Slowenische Institut für Erwachsenenbildung | Überwachung durch das Slowenische Institut für Erwachsenenbildung | Überwachung durch das Slowenische Institut für Erwachsenenbildung |

## **5.3 Einzelfallbeschreibungen**

### **5.3.1 Bildungsberatung Burgenland**

#### **1. Definition bildungsferner Gruppen**

Die Bildungsberatungsstelle Burgenland definiert bildungsferne Gruppen durch geringe Qualifikation und dadurch einem erschwerten Zugang zu Bildung und lebenslangen Lernen, wobei gleichzeitig die Motivation hierzu durch negative schulische Bildungserfahrung gering ist. Vor allem Personen aus niederen sozialen Schichten und soziale Randgruppen sind als bildungsferne Gruppen einzustufen.

#### **2. Erreichbarkeit bildungsferner Gruppen**

Da bildungsferne Gruppen nicht klar verortet werden können, ist die Erreichbarkeit problematisch. Es gibt keine gesonderten Projekte, um speziell diese Zielgruppe zu erreichen, aber es wird versucht, den Zugang niederschwellig zu gestalten. Sowohl in den Bezirkshauptstädten als auch an anderen Standorten werden in unterschiedlicher Frequenz Beratungstage angeboten. Auch durch Zeitungsannoncen und durch regionale Multiplikatoren wird für das Angebot der Beratungsstelle geworben. Weiterhin wird versucht, dass durch die Erhöhung der Standorte die Regionalisierung vorangetrieben wird. Die Bildungsberatung wird per Internet (Diskussionforum für MaturantInnen), E-Mail, Telefon und als persönlich Gespräch angeboten.

#### **3. Themenstellungen in der Beratung mit bildungsfernen Gruppen**

Wichtig ist für die Beratungsstelle in der Beratung von bildungsfernen Gruppen, Bildung als eine Möglichkeit und Chance darzustellen, um die negative Bildungserfahrung zu überwinden und um vor allem durch eine Höherqualifizierung einen Neustart zu ermöglichen. Weiterhin muss das genaue Anliegen der Personen geklärt werden, da diese häufig nur diffus formulierte Vorstellungen haben. Auch muss darauf geachtet werden, die Sprache an die Zielgruppe anzupassen, um so die Hemmschwelle zu überwinden und Nähe zu schaffen. Ein Themenschwerpunkt in der Beratung ist der Wiedereinstieg von Frauen in den Beruf nach der Babypause, da die Beratungsstelle primär von dieser Gruppe frequentiert wird.

#### **4. Struktur der Beratung und Beratungsleitbild**

Die Beratungsstelle ist zielgruppenoffen und möchte sich an alle Personen im Burgenland wenden, weswegen es wichtig ist, Offenheit zu signalisieren. Sie bietet ausschließlich Beratung an und ist selbst kein Bildungsanbieter, was für eine trägerneutrale Beratung essentiell ist. Allerdings wird mit den Bildungsanbietern auf Informationsebene zusammengearbeitet, da für Berufs- und Bildungsinformation das Wissen um das aktuelle regionale Bildungsangebot ausschlaggebend ist. Die Beratung ist fokussiert auf die individuellen Interessen und Zielsetzungen der Personen, gibt spezifische Information über die Angebote der Anbieter und möchte durch diese neutrale Beratung bei der endgültigen Entscheidung der Personen unterstützen. Zwar ist die Beratungsstelle Burgenland selbst eine Clearing-Stelle, aber falls sie nicht in der Lage ist, die Fragestellungen der Kunden für diese zufriedenstellend zu beantworten, verweist sie an andere Institutionen wie beispielsweise Schulungseinrichtungen und Schulungsträger oder spezialisierte Beratungseinrichtungen. Selbst verfolgt sie das Konzept, dass Ausbildung nie abgeschlossen ist. Heute erfordern unterschiedliche Lebensphasen aufgrund unterschiedlicher Erfordernisse oder Situationen Anpassung, Neuorientierung und daher als Reaktion darauf Aus- und Weiterbildung. In der Beratungssituation werden verschieden psychologische Konzepte und auch unterschiedliche Beratungskonzepte verwendet. Der Beratungsstil ist keiner definierten Beratungsphilosophie zuzuordnen, vielmehr werden eine Vielzahl an Konzepten wie personenzentrierte Gesprächsführung oder systemische Methoden eingesetzt.

Die KundInnen von der Beratungsstelle haben zu 11 Prozent einen Pflichtschulabschluss, zu 23 Prozent eine Lehre, zu 30 Prozent einen Matura- oder Universitätsabschluss. Lediglich ein Prozent hat keinen Abschluss.

#### **5. Ausbildung und Qualifikation der BeraterInnen**

Die Mitarbeiter der Beratungsstelle sind primär PsychologInnen, die sich in der Erwachsenenbildung und in der Bildungs- und Berufsberatung weiterqualifiziert haben oder auch relevante Berufserfahrung im Arbeitsmarktservice oder in Ausbildungsinstituten für Erwachsene haben.



## **6. Finanzierung und Organisation der Beratungsstelle**

Die Bildungsberatung Burgenland untersteht dem gleichnamigen Trägerverein, der vollständig durch nationale Mittel des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur finanziert wird.

### **5.3.2 Lernläden Berlin**

#### **1. Definition bildungsferner Gruppen**

Laut den Lernläden Berlin sind bildungsferne Gruppen dadurch gekennzeichnet, dass sie nur schwer durch Beratungsangebote erreicht werden und auch nicht aktiv nach Unterstützung suchen. Es ist zu kurz gegriffen, Bildungsferne mit Geringqualifizierung gleichzusetzen, da diskontinuierliche Erwerbsbiographien trotz guter Qualifikation zunehmen, wobei jedoch schlechte Qualifizierung das Risiko für diese diskontinuierlichen Erwerbsbiographien steigert, was zu einer gesellschaftlichen Randstellung führt.

#### **2. Erreichbarkeit bildungsferner Gruppen**

Um bildungsferne Personen zu erreichen, wird ein niederschwelliger Zugang angeboten. Jeder der drei Berliner Lernläden hat das Projekt „Lernladen mobil“: mobile BeraterInnen arbeiten in den sozialen Brennpunkten mit Streetworkern zusammen und suchen die Zielgruppe, die nicht von selbst in die Lernläden gehen, beispielsweise in Jugendgruppen, Freizeittreffs oder Mieterläden auf. Die Lernläden selbst haben ihren Standort so gewählt, dass dort der Anteil der Laufkunden sehr hoch ist und so die Barriere niedrig ist, die Lernläden aufzusuchen. Dies wird dadurch unterstützt, dass jeder während der Öffnungszeiten ohne Anmeldung in die Lernläden kommen kann. Geringqualifizierte nutzen dieses offene Angebot jedoch weniger, sie kommen vielmehr durch Empfehlung in die Lernläden.

Die Beratung wird über die Kanäle E-Mail, Telefon und persönliches Beratungsgespräch angeboten.

#### **3. Themenstellungen in der Beratung mit bildungsfernen Gruppen**

Den Lernläden Berlin ist eine ganzheitliche Sichtweise der zu beratenden Personen wichtig. So werden nicht nur berufliche, sondern auch familiäre, finanzielle und gesundheitliche Probleme berücksichtigt. Die Beratung zielt

darauf ab, für die Themen Aus- und Weiterbildung und gegebenenfalls für eine berufliche Umorientierung und Anpassungsqualifizierung zu sensibilisieren. Bildungsferne Gruppen sollen motiviert werden, Bildung wieder aufzunehmen und zumindest einer sinnstiftenden Arbeit nachzugehen, falls eine Integration am ersten Arbeitsmarkt momentan nicht möglich ist. Diese Motivation zu Bildung und Arbeit gestaltet sich allerdings aufgrund des niedrigen Lohnniveaus und einen generellen Mangel an Arbeitsplätzen schwierig, so dass für die Zielgruppe der ökonomische Nutzen gering ist und für sie Bildung an sich keinen Wert besitzt.

Während der Beratung ist darauf zu achten, den Personen keine Vorträge zu halten und keine Anweisungen zu geben, sondern vielmehr auf sie einzugehen und ihnen zuzuhören. Zudem muss eine gemeinsame sprachliche Ebene gefunden werden, so dass die zu beratenden Personen sich verstanden fühlen. Zielgruppen der Beratung sind Beschäftigte, Arbeitssuchende, MigrantInnen, Menschen mit Behinderung, ältere ArbeitnehmerInnen, und Jugendliche. Eine Lehre haben etwa 35 Prozent, keinen Abschluss etwa 15 Prozent und Abitur oder Universitätsabschluss etwa 35 Prozent. Der Prozentsatz derjenigen mit Pflichtschulabschluss ist unbekannt.

#### **4. Struktur der Beratung und Beratungsleitbild**

Das Beratungsleitbild geht davon aus, dass lebenslanges Lernen aufgrund der Entwicklung zur Informationsgesellschaft und zur Globalisierung stetig an Bedeutung gewinnt. Insbesondere nehmen diskontinuierliche Erwerbsbiographien zu, weswegen eine einmalige Ausbildung keine Garantie für eine lebenslange, unbefristete Anstellung ist. Daher ist Umorientierung für alle Berufe notwendig und wird in Zukunft Bestandteil der Berufsbiographie sein. An diesem Punkt setzt die Bildungsberatung der Berliner Lernläden an: sie soll diese Orientierung begleiten und unterstützen. Dies kann eine rein situationsspezifische, informative Beratung oder auch eine tiefere Orientierungshilfe darstellen. Auch hier steht eine trägerneutrale Beratung im Mittelpunkt, da nur diese neutral und auf die individuellen Bedürfnisse und Probleme der beratenden Person eingehend sein kann. Mit verschiedenen Einrichtungen wird zusammengearbeitet, um Informationen über den lokalen Weiterbildungsmarkt zu sammeln und auszutauschen und um die zu beratenden Personen gegebenenfalls an andere Einrichtungen weiterzuvermitteln. In der Beratung wird eine Vielfalt an Methoden eingesetzt, wobei klientenzentrierter und

systemischer Ansatz im Vordergrund stehen.

## **5. Ausbildung und Qualifikation der BeraterInnen**

Die BeraterInnen haben alle ein Hochschulstudium absolviert, wobei die Fachrichtungen von Lehramt, über Sozialpädagogik, Linguistik, Betriebswirtschaft bis hin zu Jus variieren. Weiterhin haben sie Zusatzausbildungen wie beispielsweise in Gesprächsführung, Supervision oder Beratung belegt und pädagogische Berufserfahrung in anderen Einrichtungen gesammelt. Allerdings haben sie an keiner speziellen Schulung für die Arbeit mit bildungsfernen Gruppen teilgenommen.

## **6. Finanzierung und Organisation der Beratungsstelle**

Die Lernläden Berlin werden durch die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales Berlin, durch den europäischen Sozialfond sowie durch die regionalen Jobcenter finanziert. Alle Lernläden als Teil des Lernnetzes Berlin haben ein ähnliches Angebot sowie dieselbe Struktur und dasselbe Design.

### **5.3.3 Slowenisches Institut für Erwachsenenbildung**

#### **1. Definition bildungsferner Gruppen**

Das Slowenische Institut für Erwachsenenbildung definiert bildungsferne Gruppen als geringqualifiziert und als gesellschaftliche Randgruppen, die zum einen kaum einen Zugang zu lebenslangem Lernen haben und zum anderen auch weniger aktiv bezüglich Bildung sind. Eine erhöhte Gefährdung hinsichtlich Bildungsferne haben MigrantInnen, Flüchtlinge, Obdachlose, Roma, Behinderte, weniger gebildet Ältere sowie junge Erwachsene ohne Berufsausbildung.

#### **2. Erreichbarkeit bildungsferner Gruppen**

Das Beratungsangebot umfasst 14 Beratungsstellen sowie 59 ausgelagerte Stellen. Darüber hinaus wird Beratung in Institutionen, aber auch am Arbeitsplatz angeboten. Auch gibt es hier einen mobilen Service für Roma, Häftlinge und Ältere. Insbesondere ist die Zusammenarbeit mit anderen Institutionen und ExpertInnen wichtig, um die Zielgruppe der bildungsfernen Personen zu erreichen. Weiterhin wird für das Beratungsangebot Werbung geschaltet. Weitere Zielgruppen für die Bildungsberatung sind Angestellte, Arbeitslose, MigrantInnen,

Menschen mit Behinderung und ältere Arbeitnehmer.

### **3. Themenstellungen in der Beratung mit bildungsfernen Gruppen**

Die Beratungsstelle möchte über passende Bildungs- und Lernmöglichkeiten informieren und vor allem der Zielgruppe die Vorteile von Bildung vermitteln und ihre Motivation steigern, da sie häufig schlechte Erfahrungen mit Bildung gesammelt hat. Insbesondere sollen die individuellen Bildungsbedürfnisse der zu beratenden Personen identifiziert werden, individuelle Probleme herausgearbeitet und überwunden werden. Weiterhin sollen sie in der Repräsentation vor anderen Institutionen und in der Entwicklung von Lernfähigkeit („Lernen lernen“) unterstützt werden. Darüber hinaus führt das Slowenische Institut für Erwachsenenbildung Schulungen für BeraterInnen für die Arbeit mit gefährdeten Gruppen durch.

### **4. Struktur der Beratung und Beratungsleitbild**

Trägerneutralität wird als essentiell für qualitativ hochwertige und auf die individuellen Bedürfnisse der Zielpersonen eingehende Beratung angesehen. Ziel der Beratung ist eine ökonomische und gesellschaftliche verbesserte Situation für die bildungsfernen Gruppen durch Bildung und Wissen. Hierfür werden diese über Lern- und Bildungsmöglichkeiten informiert, wobei der Zugang zu Beratung für gefährdete Gruppen verbessert werden muss. Die Beratungsstelle bietet sowohl Beratung für Einzelpersonen als auch für Gruppen an und versucht einen niederschweligen Zugang mittels der Informationskanäle Telefon, E-Mail und Informationsmaterial zu gewährleisten.

### **5. Ausbildung und Qualifikation der BeraterInnen**

Die BeraterInnen haben alle einen Universitätsabschluss in unterschiedlichen Fachrichtungen wie Pädagogik, Sozialpädagogik, Sozialarbeit, Psychologie, Organisation und Systemmanagement. Darüber hinaus absolvierten sie Zusatzausbildungen im pädagogisch-andragogischen Training und in Pädagogik und müssen mindestens drei Jahre Berufserfahrung in der Erwachsenenbildung vorweisen. Weiterhin gibt es ein 48stündiges Einstiegstraining und spezielle Workshops und Trainings für die Arbeit mit gefährdeten Gruppen, Armut und sozialem Ausschluss, die sowohl von der Beratungsstelle intern als auch von anderen Organisationen angeboten werden.

## **6. Finanzierung und Organisation der Beratungsstelle**

Das slowenische Institut für Erwachsenenbildung wird durch den europäischen Sozialfond und durch das Ministerium für Bildung und Sport finanziert.

### **5.4 Fallübergreifende Analyse**

In diesem Auswertungsschritt werden nun nach der Beschreibung der Einzelfälle anhand der Kategorien, die Kategorien fallübergreifend verglichen und analysiert.

#### **5.4.1 Definition von bildungsfernen Gruppen**

Die Bezeichnung bildungsferne Gruppen wurde von den InterviewpartnerInnen relativ einheitlich mit gering qualifizierten Personen aus gesellschaftlichen Randgruppen assoziiert. Im Arbeitsalltag der Bildungsberatung Burgenland sind dies oft Personen, die eine niedrige soziale Stellung haben und im Slowenischen Institut für Erwachsenenbildung werden vor allem gefährdete Gruppen, wie Migranten, Flüchtlinge, Obdachlose und Roma zu den bildungsfernen Personen gezählt. In den Berliner Lernläden führt die besondere Situation in der Stadt durch die deutsche Wiedervereinigung dazu, dass auch gut qualifizierte Personen in bildungsferne Milieus gerutscht sind. Aufgrund ihrer Randstellung in der Gesellschaft ist es für diese bildungsfernen Gruppen oft sehr schwer, Zugang zu Bildung und lebenslangem Lernen zu erhalten. Dabei spielen auch frühere negative Erfahrungen eine große Rolle, da sie eine negative Einstellung zu Bildung prägen, wodurch die Betroffenen ihre Bildung nicht aktiv in Angriff nehmen und so für Beratungsstellen schwer zu erreichen sind.

#### **5.4.2 Erreichbarkeit bildungsferner Gruppen**

In Berlin und Ljubljana gibt es Bemühungen, speziell bildungsferne Gruppen zu erreichen. An die Berliner Lernläden ist je eine mobile Beratung angebunden, die soziale Brennpunkte aufsucht. Dort versuchen die BeraterInnen gerade die Personen zu kontaktieren, die nicht von selbst zu den Lernläden kommen würden. Am slowenischen Institut für Erwachsenenbildung versucht man durch die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen (Networking), durch die „Beratung am Arbeitsplatz“ und durch mobile Beratung für Roma, Häftlinge und ältere Erwachsene bildungsfernen Gruppen den Zugang zu Bildungsberatung zu

ermöglichen. Alle befragten Beratungsstellen versuchen den Zugang zu Bildungsberatung möglichst einfach zu gestalten. Dies gelingt durch regionale Angebote, durch viele Beratungsstellen oder dadurch, dass die Beratungsstelle einen für Laufkunden günstigen Standort wählt.

#### **5.4.3 Themenstellung in der Beratung mit bildungsfernen Gruppen**

Das am häufigsten genannte Thema in der Beratung mit bildungsfernen Gruppen ist deren Motivation. Hierbei ist es vor allem wichtig, die Vorteile von Bildung zu betonen, um der negativen Einstellung gegenüber Bildung entgegen zu wirken. Dadurch, dass die Löhne sehr niedrig sind und so der finanzielle Nutzen von Weiterbildung und Arbeit gering sind, ist es oft sehr schwer, bildungsferne Gruppen zu motivieren. Außerdem ist es erforderlich, passende Bildungsmöglichkeiten zu finden und eine breite Unterstützung zu gewährleisten, damit Hindernisse überwunden werden können. Besonders problematisch ist die Beratung von Personen, deren Integration in den ersten Arbeitsmarkt nicht möglich scheint, da es besonders schwer ist, sie von einer sinnstiftenden Tätigkeit zu überzeugen.

Ob beim Wiedereinstieg nach der Kinderbetreuung und dem damit verbundenen Wunsch, sich höher zu qualifizieren, oder der Wiederaufnahme der Bildungslaufbahn durch ein Berufspraktikum, von besonderer Wichtigkeit für die Berater ist es im Beratungsgespräch, ihre Sprache der des Gegenübers anzupassen, auf die Person einzugehen und herauszufinden, welche Bedürfnisse sie hat. Obwohl dieser Standpunkt geteilt wird, ist eine spezielle Schulung der BeraterInnen für die Arbeit mit gefährdeten Gruppen die Ausnahme.

#### **5.4.4 Struktur der Beratung, bzw. Beratungsleitbild: Beratungsformen und Beratungsansätze**

Es wird eine Vielzahl an Methoden eingesetzt, die von verschiedenen psychologischen Ansätzen und aus Beratungskonzepten stammen. Beispiele dafür sind die klientenzentrierte Gesprächsführung und die systemische Methode, die vor allem bei bildungsfernen Gruppen von großer Bedeutung ist, weil diese Menschen oft aus multiplen Problemsituationen kommen, weshalb es unabdingbar ist, auch die Rahmenbedingungen in die Beratung mit

einzu beziehen. Die interviewten BeraterInnen berichteten außerdem, dass ihre persönliche Berufserfahrung großen Einfluss auf ihren Beratungsstil hat. Hier spielen auch Zusatzausbildungen, z.B. zum Mediator, eine große Rolle. Wie aus dieser Aufzählung deutlich wird, lassen sich die Beratungsansätze nicht einer bestimmten Schule zuordnen. Je nach Situation verwenden die Berater eher informative oder eher umfassende Methoden.

Die Beratungsstellen bieten auch verschiedene Formen der Beratung an. Die Beratung kann über Internet, über E-Mail, Telefon oder persönlich erfolgen. Weiterhin ist eine individuelle Beratung oder eine Beratung in der Gruppe möglich. Zusätzlich angeboten wird Informationsmaterial und die mobile Beratung

Alle befragten Stellen arbeiten auch mit anderen Einrichtungen zusammen. In Ljubljana wird Networking vor allem dafür genutzt, um gefährdete Gruppen zu erreichen. Im Burgenland und in Berlin bezieht sich die Zusammenarbeit mit Bildungsanbietern vor allem darauf, über deren Bildungsangebote gut informiert zu sein, um KundInnen an möglichst passende Angebote verweisen zu können.

Bezogen auf das Konzept des lebenslangen Lernens sehen die Beratungsstellen ihre Aufgaben vor allem darin, bei der Um- und Weiterbildung zu unterstützen, da diese aus verschiedenen Situationen heraus in verschiedenen Lebensphasen nötig ist. Dabei wird unterschieden, ob sich Personen von sich aus höher qualifizieren wollen oder ob eine Umorientierung nach Arbeitslosigkeit oder Insolvenz nötig ist. Ein weiteres Ziel sollte es sein, auch gefährdeten Gruppen den Zugang zu Bildungsberatung zu ermöglichen, damit diese ihre finanzielle und soziale Situation verbessern können.

Da Umorientierung zukünftig immer mehr zu Berufsbiographien dazu gehören wird, sehen die trägerneutralen Beratungsstellen ihre Position als besonders wichtig an, da sie eine neutrale Beratung garantieren. Es besteht nicht die Gefahr, dass „Verkaufsgespräche“ geführt werden, sondern die Bedürfnisse des Kunden stehen im Vordergrund. Auch wird eine Kombination von trägerneutraler Beratung und Beratung von Bildungsanbietern befürwortet.

Mit Hilfe des zusätzlichen Fragebogens wurde auch erhoben, welche Zielgruppen die Beratungsstellen haben, sowie deren Bildungsabschluss: Zielgruppen aller Beratungsstellen waren Angestellte, Arbeitslose, MigrantInnen, Behinderte und ältere Angestellte. Manche Stellen haben als zusätzliche Beratungsgruppe Jugendliche.

#### **5.4.5 Ausbildung bzw. Qualifikation der BeraterInnen**

Die BildungsberaterInnen haben sehr unterschiedliche Qualifikationen und Ausbildungen. Die meisten verfügen über ein abgeschlossenes Studium in den Bereichen Pädagogik, Betriebswirtschaft oder Jura. In Ljubljana ist ein Master oder ein Doktorat in Pädagogik, Psychologie, Sozialpädagogik, Soziologie, Organisation und Systemmanagement oder Sozialarbeit Pflicht. Desweiteren zählen Berufserfahrung im pädagogischen Bereich, besonders in der Erwachsenenbildung und verschiedenste Zusatzausbildungen, Trainings und Workshops zu den Qualifikationen der Berater. Beispiele dafür sind die Arbeit beim Arbeitsmarktservice, eine Ausbildung zum Bildungs- und Berufsberater, eine Mediatorausbildung oder spezielle Workshops für die Arbeit mit gefährdeten Gruppen.

#### **5.4.6 Finanzierung und Organisation der Beratungsstellen**

Die Bildungsberatung Burgenland untersteht dem gleichnamigen Verein, der für die Förderung der Bildungsberatung im Burgenland eintritt. Dieser wiederum wird ausschließlich vom nationalen Unterrichtsministerium finanziert. In der mit der Projektförderung verbundenen Projektbeschreibung werden so auch die Angebote der Bildungsberatung Burgenland festgelegt.

Die drei Berliner Lernläden sind im Lernnetz Berlin organisiert. Sie werden gemeinsam finanziert und repräsentiert, wodurch eine einheitliche Struktur und ein gemeinsames Design erreicht werden. Auch das Angebot der Lernläden ist sehr ähnlich. Finanziert werden die Lernläden zum großen Teil durch die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales. Ein geringerer Teil des Geldes kommt von den regionalen Jobcentern und aus dem europäischen Sozialfonds. Aus letzterem bezieht das slowenische Institut für Erwachsenenbildung den Hauptteil seiner Finanzierung. Die Restfinanzierung übernimmt das Ministerium für Bildung und Sport aus nationalen Mitteln.



## **5.5 Zusammenfassung**

Die qualitative Untersuchung der Beratungseinrichtungen „Bildungsberatung Burgenland“, „Lernläden Berlin“ und „Slowenisches Institut für Erwachsenenbildung“ hat ergeben, dass gerade bildungsferne Gruppen sehr schwer erreichbar für die Bildungsberatung sind.

Da lebenslanges Lernen immer wichtiger wird und Um- oder Weiterbildungen besonders für bildungsferne Gruppen von großer Bedeutung ist, um ihre finanzielle und soziale Situation zu verbessern, haben die Beratungsstellen die Aufgabe sie beim lebenslangen Lernen zu unterstützen. Das größte Problem, nach der schweren Erreichbarkeit von bildungsfernen Gruppen ist, dass es sehr schwer ist sie für Bildung zu motivieren. Dies kann nur durch eine Sensibilisierung für die Vorteile von Bildung gelingen, sowie durch passende Bildungsmöglichkeiten und durch Hilfestellung beim Überwinden von Hindernissen.

Allerdings werden von den Einrichtungen bildungsferne Gruppen unterschiedlich definiert, was auch Konsequenzen zum einem in der Erreichbarkeit und zum anderen im Zugang zu diesen Gruppen zur Folge hat. Gemeinsam ist allen, dass Bildungsferne durch geringe Qualifikation, niedere soziale Schicht und gesellschaftliche Randgruppenstellung gekennzeichnet ist. Allerdings wird der Begriff auch ausgeweitet auf Personen mit diskontinuierlichen Erwerbsbiographien, die gut qualifiziert sind. Die Bildungseinrichtungen versuchen an diese Zielgruppe auf unterschiedlichste Wege zu gelangen, wobei eine Hemmschwelle bei dieser Zielgruppe besteht, die Beratung aktiv aufzusuchen. Daher sind besonders jene Ansätze erfolgsversprechend, bei denen – beispielsweise durch einen mobilen Service – diese Gruppen aktiv aufgesucht werden. Die besondere Herausforderung in der Beratung besteht darin, dieser Gruppe die Bedeutung von Aus- und Weiterbildung für ihre individuelle Biographie nahe zu bringen, insbesondere da diese meist aufgrund negativer Bildungserfahrung sehr distanziert und abwehrend dem Thema Bildung gegenüberstehen. Daher ist es ein wichtiges Ziel der Beratung, diese Gruppe hierfür zu motivieren und zwar indem sie ganzheitlich am Individuum ansetzen und nicht nur die berufliche Biographie, sondern auch beispielsweise persönliche Problemlagen in den Fokus nehmen. Es soll verdeutlicht werden, dass aufgrund des Wandels zur Informations- und Wissensgesellschaft und der zunehmenden

Erfordernis zur Flexibilisierung lebenslanges Lernen zur Erfordernis und Norm wird, um auf dem „Markt“ konkurrieren zu können. Da es wichtig ist, individuell auf jeden einzelnen Kunden mit seinen individuellen Hintergrund, aber auch mit seinen Interessen und Fähigkeiten einzugehen, muss Trägerneutralität gegeben sein, da nur diese eine qualitativ hochwertige Beratung gewährleisten kann. Wichtig ist weiterhin, dass Bildungsberatungseinrichtungen bildungsferne Personen als eigene Zielgruppe definieren, für die ein spezielles Beratungsangebot etabliert werden muss, da diese Gruppen dem Thema Bildung eben nicht aufgeschlossen gegenüber steht. Insbesondere im Hinblick auf dem demographischen Wandel und den damit verbundenen Fachkräftemangel muss diese Gruppe als Potential und Ressource angesehen werden, die gezielt beraten, unterstützt und gefördert werden muss.

## 6 Ausblick

Die Arbeit setzte sich mit der Frage auseinander, ob bildungsferne Gruppen mit den Beratungsmodellen, die innerhalb der Bildungsberatung im Sinne der Life Long Guidance entwickelt wurden, erreicht werden können. Es stellte sich heraus, dass dies abhängig von der Definition von Bildungsferne ist und insbesondere davon, ob diese Gruppe als spezielle Zielgruppe innerhalb der Beratungseinrichtung definiert ist und dementsprechende Programme und Maßnahmen installiert wurden. Wenn dies nicht der Fall ist, ist diese Zielgruppe kaum zu erreichen. Im Rahmen der empirischen Auswertung haben sich als Qualitätskriterien für die Beratung und die Erreichbarkeit der Zielgruppe folgende Punkte ergeben:

- Trägerunabhängigkeit
- individuelle, ganzheitliche Beratung
- Verdeutlichung der Bedeutung von Bildung für die individuelle Biographie im Sinne des lebenslangen Lernens
- Niederschwelligkeit – insbesondere aufsuchende Beratung
- Methodenmix in der Beratung
- Schulung der MitarbeiterInnen der Beratungseinrichtungen auf die spezielle Zielgruppe und deren Bedürfnisse und Problemlagen

In Bezug auf die Erreichbarkeit der Zielgruppe ist der Ausbau der aufsuchenden Beratung ausschlaggebend. Die Zielgruppe muss dort abgeholt werden, wo sie sich aufhalten, gegebenenfalls muss hier auf Gate-Opener wie beispielsweise SozialarbeiterInnen zurückgegriffen werden. Darüber hinaus müssen sie auch da abgeholt werden, wo sie gerade persönlich stehen. Es ist nicht ausreichend, sie rein berufsbiographisch zu beraten, sondern ebenso müssen persönliche Hintergründe mit einbezogen werden. Neben der Klärung der individuellen Bedürfnisse, Wünsche, Interessen und Kompetenzen müssen bildungsferne Personen auch in ihrem Prozess begleitet werden und gegebenenfalls an weiterführende, für ihre individuelle Bedürfnisse passende Einrichtungen vermittelt werden. Ein strukturelles Problem stellt die Finanzierung der Weiterbildung für bildungsferne Personen dar, welche oftmals außerhalb ihrer finanziellen Ressourcen steht. Hier wären Förderprogramme denkbar. Da lebenslanges Lernen zunehmend an Bedeutung gewinnt und Flexibilisierung von

Arbeitsverhältnissen und damit eine Diskontinuität von Lebensläufen die Praxis wird, ist es von Bedeutung, ein eigenständiges Berufsbild des Bildungsberaters zu schaffen.

## 7 Literaturverzeichnis

Aigner, H., Krötzel, G., Sedlak, F. (2000). Gedanken zum Bildungsbegriff der Bildungsberatung. In: F. Sedlak (Hrsg.): Schulpsychologie-Bildungsberatung, Von den Anfängen bis ins dritte Jahrhundert, Bundesministerium für Unterricht und kulturelle Angelegenheiten, Wien. S. 80

Aster, R. (2006). Ein lokaler Ansatz für mehr Transparenz in der Weiterbildung: Die LernLäden in Berlin und Brandenburg. In: G. Feller Mayer, E. Herbrich (Hrsg.): Lebenslanges Lernen für alle. Herausforderungen an die Bildungsberatung, Berlin, Karin Kramer Verlag, S. 134-145.

Brüning, G. (2006). Zur Praxis von Beratung und Weiterbildung auf dem Weg zum lebenslangen Lernen. In: Feller Mayer, G., Herbrich, E. (Hrsg.): Lebenslanges Lernen für alle. Herausforderungen an die Bildungsberatung. Berlin: Karin Kramer Verlag, Erste Auflage, S. 14-24.

Böger, K.(2006). Geleitwort: In: Feller Mayer, G., Herbrich, E. (Hrsg.): Lebenslanges Lernen für alle. Herausforderungen an die Bildungsberatung. Berlin: Karin Kramer Verlag, S. 9.

Böhm, W. (1994). Wörterbuch der Pädagogik. Begründet von Wilhelm Heilmann. (Band 94), 14. Auflage: Alfred Kröner Verlag Stuttgart.

Brüning, G. (2002). Benachteiligte in der Weiterbildung, In: Brüning , G; Kuwan, H. (Hrsg.): Benachteiligte und Bildungsferne – Empfehlungen für die Weiterbildung , Deutsches Institut für Erwachsenenbildung, Bielefeld: Bertelsmann Verlag, S.20-88.

Brüning, G., u.a. (2002). Weiterbildungssystem und Benachteiligung – eine Landkarte der Empfehlungen. In: Brüning , G; Kuwan, H. (Hrsg.): Benachteiligte und Bildungsferne – Empfehlungen für die Weiterbildung, Deutsches Institut für Erwachsenenbildung, Bielefeld ,Bertelsmann Verlag, S.232

Cendon E., Holzer, D. (2001). Bildungsberatung Burgenland, In: W. Lenz, M. Wallman, (Hrsg.): Ein Modell für die regionale Vernetzung und Professionalisierung von Bildung, Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur, Wien, S.11-199

Dehnpöstel, P. (2002). Informelles Lernen: Aktualität und begriffliche inhaltliche Einordnung. In: P. Dehnpöstel, P. Gonon (Hrsg.), Informelles

Lernen: eine Herausforderung für die berufliche Aus- und Weiterbildung, Bielefeld: Bertelsmann Verlag, S. 1-12.

Engel, F., Nestmann F., Sickendiek, U. (2004). Beratung-Ein Selbstverständnis in Bewegung. In: F. Nestmann (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung, Disziplinen und Zugänge, Band 1, Tübingen: DGVT-Verlag, S. 34-43.

Krause, C. (2003). Pädagogische Beratung. Was ist, was soll, was kann Beratung. In Krause, C., Fittkau, B., Fuhr, R., Thiel, H.-U. (Hrsg.): Pädagogische Beratung. Paderborn: Ferdinand Schöningh Verlag, S. 15-31.

Kuwan, H., u.a. (2002). Weiterbildung von bildungsfernen Gruppen In: G. Brüning; H. Kuwan, (Hrsg.): Benachteiligte und Bildungsferne – Empfehlungen für die Weiterbildung , Deutsches Institut für Erwachsenenbildung, Bielefeld: Bertelsmann Verlag, S.158-189.

Lenz, W. (2004). Lebenslanges Lernen in der Wissensgesellschaft, Beiträge des OECD/Ceri-Regionalseminars für deutschsprachige Länder in Wien vom 29. Sept. bis 2. Okt. 2003, hrsg. vom Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur Österreich, Deutschland, Schweiz, Studienverlag GesmbH.

Mader, W. (1994). Weiterbildung und Beratung. In: R. Tippelt (Hrsg.): Handbuch der Erwachsenenbildung/ Weiterbildung, Opladen: Leske & Budrich 1999, S. 272-283.

Mayring, P. (2002). Einführung in die Qualitative Sozialforschung- Eine Anleitung zu qualitativen Denken, Weinheim und Basel: Belz Verlag.

Mayring, P. (2008). Qualitative Inhaltsanalyse, Grundlagen und Techniken, 10. Auflage, Weinheim und Basel: Belz Verlag.

Nestmann, F., Sickendiek ,U., Engel, F. (2007). Die Zukunft der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. In: U. Sickendiek, F. Nestmann, F. Engel, V. Bamler (Hrsg.): Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung, Tübingen: dgvt-Verlag, S. 13-53.

Sauer-Schiffer, U. (2004). Beratung in der Erwachsenenbildung und außerschulischen Jugendbildung: Eine Einführung in Theorie und Praxis . In: Sauer-Schiffer U. (Hrsg.): Bildung und Beratung. Beratungskompetenz als neue Herausforderung für Weiterbildung und außerschulische Jugendbildung? Beiträge zur Beratung in der Erwachsenenbildung und

außerschulischen Jugendbildung. (Band 1), Münster, Waxmann Verlag GmbH, S. 11-26.

Schober, K. (2007). Berufsberatung im internationalen Kontext. In: U. Sickendik, F. Nestmann, F. Engel, V. Bamler (Hrsg.): Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung, Tübingen: dgvt Verlag, S. 101-117.

Sickendiek, U. (2007). Theorien und Konzepte beruflicher Beratung. In: U. Sickendik, F. Nestmann, F. Engel, V. Bamler (Hrsg.): Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung, Tübingen: dgvt Verlag, S. 53-101.

Sultana, R., Watts, T. (2005). Arbeitsdokument der Kommissionsdienststellen Berufsberatung. Ein Handbuch für politisch Verantwortliche. Kommission der Europäischen Gemeinschaften Brüssel,

Weinberg, J. (2000). Einführung in das Studium der Erwachsenenbildung. Die Theorie und Praxis in der Erwachsenenbildung, Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt, S. 103-107.

### **Hektographierte Schriften**

Adragoski center Slovenije (2007). Beratungsnetz Slowenien. Organigramm des Beratungsnetzes, Projekt ISIO, (Manuskript erhältlich in der VHS -Päd. Referat, z.H. Dr. Helena Verdel, Hollergasse 22, 1150 Wien. VHS Wien).

Ehmayer, C. u.a.(2008). Vorprojekt Bildungsberatung in Wien, Fragebogenerhebung des Status quo der Bildungsberatung in Wien und qualitative Interviews mit Stakeholdern und ExpertInnen.

Vilic Klenovsek T., Las Vergnas, O. (2007).Tagung: „Bildungsberatung in Europa“ -Präsentation der Modelle Slowenien und Frankreich, Andragogisches Zentrum Slowenien, Head of Paris Cité des métiers, Manuskript zur Tagung vom 30.11. 2007 an der VHS Wien Meidling.

## Online-Literatur

Bildungsberatung Burgenland: Vereinsziele, online im Internet, URL: <http://www.bildungsberatung-burgenland.at/vereinsziele.html> [Stand: 05.06.2010]

Bildungsberatung Burgenland: BeraterInnen, online im Internet, URL: <http://www.bildungsberatung-burgenland.at/beraterinnen.html> [Stand: 05.06.2010]

Cedefop (Hrsg.) (2005). Verbesserung der Politik und Systeme der lebensbegleitenden Bildungs- und Berufsberatung anhand von gemeinsamen europäischen Bezugsinstrumenten, Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften, S. 3-12; online im Internet: URL: [http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/4045\\_de.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/4045_de.pdf) [Stand: 05.08.2010]

Cendon, E. u.a. (2007). Life Long Guidance. Leitlinien einer kohärenten LLL-Strategie für Österreich bis 2010. In einer ersten Konsultation abgestimmte Vorschläge einer fach einschlägigen ExperInnengruppe, Donauuniversität Krems, S. 14-16, online im Internet, URL: [http://l3lab.erwachsenenbildung.at/wp-content/uploads/III-expertinnenpapier\\_end.pdf](http://l3lab.erwachsenenbildung.at/wp-content/uploads/III-expertinnenpapier_end.pdf) [Stand: 15.10.08]

DGfB-Deutsche Gesellschaft für Beratung (2009). Beratungsverständnis, online im Internet, URL: <http://www.dachverband-beratung.de/dokumente/Beratung.pdf> [Stand: 23.06.2009]

Europäische Union für Bildung und Berufsberatung (2008). Verbesserung der Politik und Systeme der lebensbegleitenden Bildungs- und Berufsberatung - Gemeinsame europäischen. Bezugsinstrumente, online im Internet, URL: <http://www.schulpsychologie.at/guidance/E%20and%20T%20Reference%20tools%20-%20DE%201%20.pdf> [Stand:14.02.2008]

Kommission der Europäischen Gemeinschaft (2001). Einen europäischen Raum des lebenslangen Lernens schaffen, online im Internet URL: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0678:FIN:DE:PDF> [Stand: 07.02.2010]

Lassnig, L. (2007). Faktenlage, Positionen und Fragen in den Prioritäten für die LLL-Strategie. In: Magazin Erwachsenenbildung.at, Ausgabe Nr.0, S. 2-30 online im Internet, URL: [http://www.eb-portal.at/magazin/07-0/meb-ausgabe07-0\\_06\\_lassnigg.pdf](http://www.eb-portal.at/magazin/07-0/meb-ausgabe07-0_06_lassnigg.pdf) [Stand: 05.08.2010]



LernLäden im LernNetz Berlin Brandenburg: Lernläden, online im Internet, URL: <http://www.lnbb.de/lernnetz/projekte/lernlaeden/> [Stand: 20.05.2010]

LernLäden im LernNetz Berlin Brandenburg: Am Ostkreuz, online im Internet, URL: <http://www.lnbb.de/lernlaeden/am-ostkreuz/> [Stand: 01.05.2010]

LernLäden im LernNetz Berlin Brandenburg: Neukölln, online im Internet URL: <http://www.lnbb.de/lernlaeden/neukoelln/> [Stand :01.05.2010]

LernLäden im LernNetz Berlin Brandenburg: Bildungskoaching, online im Internet, URL: <http://www.lnbb.de/lernnetz/projekte/bildungskoaching/> [Stand: 01.05.2010]

LernLäden im LernNetz Berlin Brandenburg: Qualifizierung der IntegrationsberaterInnen, online im Internet, URL: <http://www.lnbb.de/lernnetz/projekte/qualifizierung-der-integrationsberaterinnen/> [Stand 01.05.2010]

Obermayr, B. (2003): Impulspapier des Zukunftszentrum Tirol, Recherche zum Thema „Bildungsferne Gruppen“, online im Internet, URL: [http://www.tu-was.com/tuwas/bildungstirol/recherchen\\_zukunftszentrum/bildungsferne.pdf](http://www.tu-was.com/tuwas/bildungstirol/recherchen_zukunftszentrum/bildungsferne.pdf) [Stand: 10.08.2010]

Rat der europäischen Union (2004). Entwurf einer Entschließung des Rates und der im Rat vereinigten Vertreter der Regierungen der Mitgliedstaaten über den Ausbau der Politiken, Systeme und Praktiken auf dem Gebiet der lebensbegleitenden Beratung in Europa, online im Internet, URL: [http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/guidance/resolution2004\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/guidance/resolution2004_de.pdf) [Stand 12.07.2010]

Scheuermann, F. (2003). Trägerunabhängige Bildungsberatung, Handlungsorientierungen für eine Umsetzung in Tirol, online im Internet, URL: [http://www.tu-was.com/tuwas/bildungstirol/recherchen\\_zukunftszentrum/traegerunabhaengige\\_bildungsberatung.pdf](http://www.tu-was.com/tuwas/bildungstirol/recherchen_zukunftszentrum/traegerunabhaengige_bildungsberatung.pdf) [Stand: 10.01.2010]

Schiersmann, C. (2000). Beratung in der Weiterbildung – neue Herausforderungen und Aufgaben. In: E. Nuissl, Ch. Schiersmann, H. Siebert (Hrsg.) Forschungsreport Weiterbildung, Nr 46., S. 21, online im Internet, URL: [http://www.die-bonn.de/esprid/dokumente/doc-2000/nuissl00\\_04.pdf#page=8](http://www.die-bonn.de/esprid/dokumente/doc-2000/nuissl00_04.pdf#page=8) [Stand: 28.06.2009]

## 8. Anhang

### 8.1 Interviewleitfaden

#### Motivierung für das Interview

In meiner Anfrage habe ich Sie um Ihre Mithilfe bei meiner Diplomarbeit gebeten. Meinen Schwerpunkt in dieser Arbeit stellen die „Bildungsfernen Gruppen“ innerhalb der Bildungsberatung dar. Im Rahmen meiner Untersuchung möchte ich feststellen, ob bildungsferne Gruppen mit den Beratungsmodellen, die innerhalb der Bildungsberatung im Sinne von Lifelong Guidance entwickelt wurden, erreicht werden. Ich stelle Ihnen Fragen zu 3 Themenkomplexen: Bildungsferne Gruppen, Struktur der Beratung bzw. Beratungsleitbild/Beratungsformen und Ausbildung bzw. Qualifikation der Berater. Dieses Interview wird ca. 40 Minuten dauern. Ich möchte dieses Gespräch auf Tonband aufnehmen. Es wird selbstverständlich anonym ausgewertet, außer sie wollen namentlich erwähnt werden. Vorab sende ich Ihnen einen kurzen Fragebogen via e-mail, um die statistischen Fragen abzuklären.

Einstieg: Vorstellung der PERSON und ihrer Funktion

#### 1. Definition von bildungsfernen Gruppen, Themenstellungen in der Beratung, Erreichbarkeit der bildungsfernen Gruppen

- O 1.1. Was verstehen Sie unter bildungsfernen Gruppen?
- O 1.2. Wie erreichen Sie die bildungsfernen Gruppen? (Werbung, kommen die Leute nur ins Institut? )
- O 1.2.1 Bieten Sie Ihr Bildungsberatungsangebot auch an anderen Orten an?
- O 1.3. Welche sind die typischen Probleme/Fragestellungen der bildungsfernen Gruppen?
- O 1.3.1 Auf welche inhaltlichen Schwerpunkte bezieht sich Ihr Bildungsberatungsangebot für bildungsferne Gruppen?

#### 2. Struktur der Beratung bzw. Beratungsleitbild: Beratungsformen und Beratungsansätze.

- O 2.1. Was verstehen Sie unter Bildungsberatung im Sinne von Lifelong Guidance?
- O 2.2. Wo liegt der inhaltliche Schwerpunkt der Bildungsberatung für bildungsferne Gruppen?
- O 2.2.1. Welche Beratungsansätze verwenden Ihre BeraterInnen?
- O 2.3. Arbeiten Sie auch mit anderen Bildungseinrichtungen zusammen?
- O 2.3.1. Kann Ihrer Meinung nach eine trägerneutrale Bildungsberatung das Beratungsangebot verbessern?

### **3. Ausbildung bzw. Qualifikation der Berater**

O 3.1. Welche Ausbildungen bzw. Qualifikationen haben Ihre BeraterInnen?

O 3.2. Muss ein BeraterIn spezielle Workshops/Einschulungen für die Arbeit mit bildungsfernen Gruppen absolvieren?

Zum Abschluss: Was ist für Sie zusammenfassend in der Arbeit mit bildungsfernen Gruppen besonders wichtig? Bitte nennen Sie mir die drei wichtigsten Punkte.

## **6.2. Statistischer Fragebogen zum Interview**

Name der Einrichtung:.....

Beratungsstandort:.....

Kontaktperson:.....

Tel./E-Mail:.....

### **In welcher Form bieten Sie Bildungsberatung für bildungsferne Gruppen an?**

- über Internet
- e-mail
- telefonische Auskunft
- persönliche Beratungsgespräch
- anderes

### **Welche Zielgruppen beraten Sie?**

- Beschäftigte
- Arbeitssuchende
- MigrantInnen
- Menschen mit Behinderungen
- ältere ArbeitnehmerInnen
- Jugendliche
- Andere.....

### **Welchen Bildungsabschluss haben Ihre Zielgruppen vorwiegend?**

- Pflichtschule
- Lehre
- keinen Abschluss
- Matura

## 6.3 Interview-Transkripte und statistische Fragebögen

### 6.3.1 Bildungsberatung Burgenland

- InterviewpartnerIn: MW
- Datum: 28.04.102
- Ort: Arbeitsplatz der/des InterviewpartnerIn
- Dauer: 39:05 min

#### Transkript

**MM: Gut, nochmals vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen. [MW: Bitte schön.] Ja und danke, dass Sie mir den Statistik-Fragebogen schon ausgefüllt haben. Ich habe Ihnen eh kurz geschrieben, in meiner Diplomarbeit geht es um den Schwerpunkt der bildungsfernen Gruppen innerhalb der Bildungsberatung. Und zwar möchte ich genau anschauen diese Beratungsmodelle, das Beratungsmodell Burgenland, Beratungsmodell Slowenien, dann die Berliner Lernläden und das [01:15] Paris möchte ich mir anschauen und dann auch vergleichen, ob innerhalb des Life-Long-Guidance-Programms sozusagen die bildungsfernen Gruppen erreicht wurden. Also zum ersten, nein, bevor wir zum ersten Themenkomplex kommen, vielleicht kurz zu Ihnen, stellen Sie bitte Ihre Person vor und Ihre Funktion.**

MW: Also mein Name ist MW, ich bin in der Bildungsberatung Burgenland eigentlich in einer Multifunktion. Zum einen bin ich Geschäftsführer des Trägervereins dieses Projekts, zum anderen bin ich Leiter des Projekts Bildungsberatung Burgenland und zum dritten bin ich in diesem Projekt auch aktiv als Berater tätig, nach wie vor.

**MM: Ok. Kommen wir zum ersten Themenkomplex, da geht es um die bildungsfernen Gruppen, also was Sie darunter verstehen, welche Themenstellung in der Beratung behandelt werden und wie das mit der Erreichbarkeit der bildungsfernen Gruppen genau aussieht. Das heißt erste Frage, was verstehen Sie unter bildungsfernen Gruppen?**

MW: Nach meinem Verständnis sind das all diese Leute, die aufgrund ihrer erworbenen formalen Qualifikationen und der Anbindung an die Möglichkeiten, die man so gemeinhin unter Lebenslanges Lernen zusammenfasst, im Vergleich zum Bevölkerungsdurchschnitt schlechter sind. Das heißt wo Faktoren wie Zugehörigkeit zu niederen sozialen Schichten, Zugehörigkeit zu sozialen Randgruppen und Kombinationen von mehreren Faktoren, die eben zu, zu einer Randgruppenstellung führen, die Leute eben, das diesen Leuten eben schwerer macht, Zugang zu Bildungsangeboten zu bekommen und diese auch zu nützen.

**MM: Ihrer Erfahrung nach sind das jetzt welche Gruppen speziell, sind das Migranten oder weiß ich nicht, Behinderte, was haben Sie für Erfahrungen in dem Bereich in der Beratung, in der Beratung gemacht?**

MW: Wenn ich das jetzt aus, aus der Sicht meiner Beratungserfahrung hier in der Region des Burgenlandes mal so überblicken möchte, dann würde ich sagen, dass Migranten bei uns einen so, so untergeordneten Bereich unserer, unserer Kunden einnehmen, dass ich das gar nicht zu beurteilen wage. Es sind, es sind, so wie ich eingangs schon versucht habe zu sagen, sind, sind, am ehesten sind das jene Leute, die schon aufgrund ihrer primären Ausbildung im, im, im, im ersten Bildungsweg schon eher recht frühzeitig die Schule verlassen haben, die eben keine, keine mittlere oder höhere Ausbildung genossen haben, schon im Schulsystem, dann entsprechend auch niedrig qualifizierter irgendwie im, ins Berufsleben eingestiegen sind und, und von dieser Basis aus auch dann einen schlechteren Zugang zu, zu Fortbildungsmöglichkeiten haben. Und, und wahrscheinlich auch eine, eine, eine geringere Motivation zur Fortbildung haben, weil diese, diese schulischen Erfahrungen sehr häufig auch schon mit, mit negativen Erfahrungen konnotiert oder in Zusammenhang gebracht sind bei diesen Personen.

**MM: Ok, gehen wir zur zweiten Frage, wie erreichen Sie die bildungsfernen Gruppen, sprich machen Sie spezielle Werbung, kommen die Leute ins Institut, ich glaube Sie haben ja auch geschrieben, dass Sie verschiedene Beratungsstandorte haben, wie schaut das konkret aus?**

MW: Das ist genau so, wie Sie das jetzt zuletzt angedeutet haben, das, das Problem, das denke ich alle, alle Einrichtungen oder Angebote haben, die irgendwie den Anspruch mit bedienen wollen, diese sogenannten bildungsfernen Gruppen anzusprechen ist, dass die, dass diese Leute keine klare Verortung haben und dementsprechend nicht ohne weiteres an, an bestimmten Orten auffindbar und ansprechbar sind. Unsere, unsere Strategie im Hinblick auf diese Zielgruppe ist vor allem auch, also, ich würde das eher umgekehrt formulieren, wir machen keine, keine speziellen Anstrengungen, um jetzt besonders diese Zielgruppen anzusprechen, sondern unsere generelle Strategie ist, dass wir durch sehr stark regionalisierte Angebote die, unser Service im wahrsten Sinne des Wortes möglichst nah an alle Personen heranrücken, sodass die, die

Zugänglichkeit möglichst einfach ist und, und, und die, die Anstrengungen, die man unternehmen muss, um überhaupt einmal in Kontakt mit unserem Beratungsangebot zu kommen, möglichst, möglichst niedrig angesetzt sind.

**MM: Also Werbung machen Sie keine spezielle oder so Werbemaßnahmen?**

MW: Nicht für diese, nicht für die Zielgruppe, über die wir jetzt reden.

**MM: Ok und für, für allgemein, also wenn wir jetzt nicht über diese Zielgruppe reden, wie wird sonst Werbung gemacht?**

MW: Wir bedienen uns der üblichen, der üblichen Schienen, zum Beispiel Inserat-Schaltungen in regionalen Zeitungen, das sind in unserem Fall Wochenzeitungen, die, die im Burgenland erscheinen. Zum anderen ist es so, dass wir die, die Beratungstage, die wir abseits unseres ständigen Bürostandortes in Eisenstadt haben, dass wir die immer so bewerben, dass wir die, die Einrichtungen, Kontaktpersonen, die wir vor Ort kennen, immer per Email über diese Beratungstage informieren und die bitten, die im Rahmen ihrer, ihres beruflichen Umfeldes, aber teilweise auch im Bereich ihres privaten Umfeldes dann entsprechend weiter zu streuen, das heißt wir, wir bedienen uns in der Bewerbung dieser Angebote sehr stark der, der regionalen und lokalen Multiplikatoren, die in den, in den Regionen eben ansässig sind und eben ein, einen entsprechend schon einen, einen, ein gewissen, eine gewisse Basis an Zugangsmöglichkeiten zu den Personen in der Region irgendwie etabliert haben.

**MM: OK, gehen wir zur nächsten Frage, kurz haben wir das schon erwähnt, bieten Sie ihr Bildungsberatungsangebot auch an anderen Orten an und wo genau, Standorte?**

MW: Ja, also wie gesagt, der ständige Bürostandort ist Eisenstadt, wir haben schon seit Langem in allen Bezirkshauptstädten Beratungstage, wobei die Frequenz sehr unterschiedlich ist. Wir, wir sind in der momentanen Projektphase, ist der Status der, dass wir versuchen im mittleren und im nördlichen Burgenland, das sind vier von insgesamt 7 politischen Bezirken im Land, dieses Konzept der verstärkten Regionalisierung einmal umzusetzen und bieten dort eben entsprechend mehr regionale Beratungsmöglichkeiten an. De facto bedeutet das das wir im Bezirk Oberpullendorf in der Bezirkshauptstadt selbst in 14tägigen Abständen Beratungstage abhalten. In Mattersburg ebenfalls in der Bezirkshauptstadt einmal monatlich, in Eisenstadt ist jetzt zusätzlich zu, zu der Landeshauptstadt Eisenstadt bieten wir jetzt in Hornstein und in Purbach in Abständen von zwei Monaten zusätzliche Beratungstermine an. Im Bezirk Neusiedl am See sind wir einmal im Monat in der Bezirkshauptstadt Neusiedl und in Frauenkirchen und in diesen Bezirken sind wir jetzt im Moment gerade dabei noch zusätzliche regionale Beratungspartnerschaften aufzubauen, sodass so in einem, in einem, in der nächsten Ausbaustufe, dass wir davon ausgehen das wir, jetzt muss ich kurz rechnen, dass wir im Bezirk Oberpullendorf an vier verschiedenen Standorten Beratung anbieten wollen, im Bezirk Mattersburg an zwei Standorten, im Bezirk Eisenstadt an vier Standorten und im Bezirk Neusiedl auch an vier Standorten. Ein bisschen stiefmütterlich betreut ist im Moment noch das südliche Burgenland, das sind die politischen Bezirke Oberwart, Güssing und Jennersdorf, dort sind wir in den Bezirkshauptstädten vertreten, aber nur drei, Entschuldigung, nur viermal im Jahr, also in quartalsabständen. Und da ist es so, dass wir in der nächsten Projektphase, die ab Jänner 2011 jetzt starten wird, wollen wir das Südburgenland sozusagen dann verstärkt mit dem regionalen Beratungsangebot versorgen. Weil dazu braucht es dann zusätzliches Personal, das wir mit den momentanen Kapazitäten eben nicht entsprechend bedienen können.

**MM: Ok, gehen wir ganz kurz noch zu den bildungsfernen Gruppen, welche sind die typischen Probleme oder Fragestellungen der bildungsfernen Gruppen?**

MW: Ich, ich würde das einmal so sagen, dass diese, diese Zielgruppe findet sich in unserem Beratungsalltag am ehesten bei den Frauen wieder, die nach der Kinderbetreuungspause wieder in das Berufsleben einsteigen wollen. Also da finden wir am häufigsten die Situation vor, dass, dass das Frauen sind, die über geringe formale Qualifikationen verfügen, zum Teil nicht mehr als Pflichtschulabschluss vorweisen können, zum Teil auch den nicht, nicht wirklich vorweisen können, in dem Bereich finden wir am ehesten Vertreter dieser sogenannten bildungsfernen Gruppen vor, in unserem Beratungsalltag.

**MM: Also und die Probleme sind eben genauso wie Sie gesagt haben, Wiedereinsteig. [HW: Ja, genau.]Nach der Babypause.**

MW: Genau, also zum, zu einem guten Teil haben diese, haben diese Frauen eben bevor sie in die Kinderbetreuungsphase gewechselt sind und aus dem, aus dem Erwerbsleben sozusagen ausgeschieden sind vorübergehend, in unqualifizierten Tätigkeiten gearbeitet und die haben dann sozusagen aus der Situation heraus, dass ein Neustart jetzt ohnehin notwendig ist, haben die sehr häufig dann die Idee, dass auch gleich dazu zu nutzen, sich höher zu qualifizieren und kommen dann mit dem oft sehr, sehr diffus noch formulierten Anliegen zu uns, sie möchten das eben jetzt dazu nutzen, etwas zu lernen, eine Ausbildung zu machen, um nicht langfristig irgendwie auf, auf niederqualifizierte Tätigkeiten festgelegt zu sein.

**MM: Ok. So, nächste Frage, auf welche inhaltliche Schwerpunkte bezieht sich Ihr Bildungsberatungsangebot speziell für bildungsferne Gruppen, gibt es da überhaupt Schwerpunkte und wenn, welche?**

MW: Also ich würde sagen nein, diese, diese Schwerpunkte gibt es nicht. Die gibt es bei uns, in unserem Beratungsangebot, auch, auch für andere Zielgruppen nicht, also was, um das ein bisschen verständlicher zu machen, die, die Konzeption der Bildungsberatung Burgenland ist es, in eine, eine, eine sehr breite

Einladung an, an alle Menschen im Burgenland sozusagen auszusenden, die man so zusammenfassen kann, wenn, wenn, wenn sie ein Anliegen haben, das irgendwie mit Aus- oder Weiterbildung im Zusammenhang steht, dann sind sie bei uns nicht falsch. Das heißt das wir, dass wir das den Leuten sehr leicht machen wollen, einmal mit uns in Kontakt zu treten, das sie nicht überlegen müssen, ob sie jetzt, wenn sie Schüler sind bei uns richtig sind oder wenn sie Wiedereinsteigerinnen oder Frauen oder Männer oder Jugendliche oder Pensionisten sind, überlegen müssen, ob sie bei uns richtig sind, sondern das Konzept ist so, wir wollen alle einladen, einmal mit uns in Kontakt zu treten und verstehen uns auch so ein bisschen als, als Clearing-Stelle. Das heißt dort wo wir mit unserem Angebot so andocken können das wir sagen, wir können diese Anfrage im Sinne der Fragestellung zufriedenstellend betreuen, dann nehmen wir uns dieser Sache gleich direkt an. Wenn sich in der Nachfrage ergibt, dass wir wissen, dass es andere Einrichtungen, andere Angebote gibt, die vielleicht besser geeignet sind, um sich mit dieser Fragestellung zu beschäftigen, dann verweisen die Kunden und Kundinnen direkt an Schulungseinrichtungen, Schulungsträger oder vielleicht spezialisierte Beratungseinrichtungen weiter von denen wir glauben, dass die besser weiterhelfen können.

**MM: Ok. Gehen wir zum nächsten Themenkomplex, das betrifft die Struktur der Beratung, bzw. Beratungsleitbild vom Burgenland, also welche Beratungsformen bzw. Beratungsansätze werden verwendet. Erste Frage, was verstehen Sie unter Bildungsberatung im Sinne von Life-Long-Guidance?**

MW: Also darunter verstehen wir, dass, dass die, dass wir, ich muss jetzt aufpassen, dass ich nicht einfach das wiederhole, was ich vorhin gesagt habe, weil da steckt schon etwas anderes drinnen. Nach unserem Verständnis und das deckt sich auch mit, mit den konkreten Beratungserfahrungen, die wir in unserer täglichen Arbeit machen, entwickelt sich unser gesamtes Berufsleben sehr stark von den Konzepten weg, wie wir es bis jetzt gewohnt waren zu leben und zu sehen, dass Ausbildung in der Schule und dann vielleicht noch nachfolgend in weiterführenden Ausbildungsformen wie Universitäten, Fachhochschulen und so weiter abgewickelt wird und dann irgendwann einmal abgeschlossen ist, sondern dass es immer mehr in die Richtung geht, dass wir unterschiedliche Lebensphasen durchlaufen, die alle immer wieder die, die Bereitschaft einfordern sich weiterzubilden, sich anzupassen, das können, das kann jetzt aus, aus verschiedenen Erfordernissen heraus entstehen, das sind Situationen wo man sich beruflich weiterentwickeln will, seine Chancen im Job irgendwie durch Höherqualifikation(?) verbessern will, dass, was auch sehr häufig bei uns der Fall ist, dass die Personen gerade in, in der, in der Situation sind, dass sie sich beruflich verändern müssen, weil sie arbeitslos geworden sind, Job verloren haben, das Insolvenzen anstehen und man sich in nächster Zeit unbedingt neu orientieren muss und, und das, dass das eben sich wie ein roter Faden irgendwie durch, durch unsere Tätigkeit zieht, dass Leute in unterschiedlichsten Lebensphasen, das kann jetzt sein bei Schulwahlentscheidungen oder Dingen die ich vorher angesprochen habe, immer wieder mit den Fragen konfrontiert sehen, wie kann ich darauf reagieren, welche Möglichkeiten habe ich mich zu verändern und welchen, welchen Teil in diesen Veränderungsmöglichkeiten kann Aus- und Weiterbildung für mich haben. Und, und das passiert jetzt tatsächlich wirklich in den, in den unterschiedlichsten Lebensphasen, in den unterschiedlichsten Lebensphasen wenn man das vom Alter her betrachtet, in den unterschiedlichsten Situation im Kontext von Berufstätigkeit, Arbeitslosigkeit Wiedereinstieg, all diese Situationen, die ich teilweise eh schon angesprochen habe.

**MM: Ok, nächste Frage, welche Beratungsansätze verwenden Ihre Berater bzw. Beraterinnen, also welche Methoden und Techniken, zum Beispiel systemische Beratung fällt mir ein.**

MW: Ja, also wir, wir sind in, in unserem Beratungsbereich drei Berater und Beraterinnen, also außer mir gibt es noch zwei Kolleginnen, die als Beraterinnen arbeiten. Wir haben unterschiedlichen beruflichen Background, also ich selbst bin Psychologe, habe dann eine Ausbildung gemacht zum Bildungs- und Berufsberater, während ich diese Tätigkeit schon ausgeübt habe, bin im Zuge meiner Ausbildungen oder im Zuge dieser Ausbildungen, die ich schon genannt habe, mit unterschiedlichen Beratungskonzepten, mit unterschiedlichen psychologischen Konzepten konfrontiert worden, wenn ich meine eigene Beratungstätigkeit reflektiere würde ich sagen, dass, dass alle diese Begegnungen natürlich irgendwie Spuren im eigenen Beratungsstil hinterlassen, die Konzepte die in, in, in der Personenzentrierten Gesprächsführung enthalten sind, denke ich, sind für jegliche Form der Beratung sowieso unerlässlich. Es fließen teilweise systemische Methoden mit ein, es ist denke ich so ein, ein Mix aus, aus Erfahrungen, die ich gesammelt habe und wo ich versucht habe Dinge, die mir dort und da gefallen haben, irgendwie in mein Beratungskonzept einzubauen und bei meinen Kolleginnen ist es ähnlich. Also ich könnte jetzt nicht sagen, dass, dass unser, unser Beratungskonzept oder unsere Beratungsmethodik jetzt eindeutig einer, einer bestimmten Beratungsphilosophie jetzt zuordenbar wäre.

**MM: Nächste Frage, arbeiten Sie auch mit anderen Bildungseinrichtungen zusammen?**

HW: Ja, es ist so, dass wir, dass wir natürlich aus der fachlichen Ecke, wenn es so mehr in Richtung Berufsinformationen geht oder Bildungsinformationen geht die wir brauchen, um, um die Anfragen unserer Kunden und Kundinnen zu bedienen, sind wir natürlich darauf angewiesen, dass wir, dass wir einen guten, einen guten Überblick über das Bildungsangebot, vor allem der Einrichtungen im Burgenland, haben. Dazu ist es natürlich notwendig mit denen ständig Kontakt zuhalten, damit das gelingen kann, über deren Beratungsangebot einigermaßen auf dem aktuellen Stand zu sein. Also insofern arbeiten wir auf jeden Fall mit den Bildungsanbietern zusammen. Jetzt aber hauptsächlich auf dieser Informationsebene, um über die

Bildungsangebote wirklich informiert zu sein.

**MM: Das heißt wenn Sie jetzt zum Beispiel sehen, weiß ich nicht, Institut XY hat ein besseres Angebot, was der brauchen würde derjenige, dann würden Sie den hinschicken dort oder würden Sie, würden Sie das eher nicht machen, also das Sie Ihre eigenen Angebote abdecken, sozusagen?**

MW: Sprechen, sprechen wir jetzt von Beratungsangeboten oder von Bildungsangeboten, weil die Bildungsberatung Burgenland hat keine eigenen Bildungsangebote. Das heißt wir veranstalten keine Kurse, keine Seminare oder ähnliches, also wir, wir bieten explizit nur Beratung an.

**MM: Ok, Bildungsangebote habe ich gedacht, ok, also das ist dann eh hinfällig, ist eh klar. Also Sie machen nur Beratung, jetzt habe ich gedacht Sie haben auch Bildungsangebote.**

MW: Nein, wir machen, wir machen wirklich nur Beratung und insofern stellt sich die Frage dann nicht, ob wir unsere, unsere eigenen Angebote irgendwie bevorzugt behandeln in der Beratung, weil wir eben die nicht haben.

**MM: Ok, ok. Kann Ihrer Meinung nach eine trägerneutrale Bildungsberatung das Beratungsangebot verbessern?**

MW: Also davon bin ich 100%ig überzeugt. Davon bin ich, dass ist, das deckt sich einfach völlig mit meinen Erfahrungen in der Arbeit in der Bildungsberatung Burgenland, weil es ist, es ist zwar so, dass, dass auch viele, viele Bildungsanbieter unter, Angebote machen die unter, unter der Bezeichnung Bildungsberatung laufen. De facto ist das dann so, dass die auch immer wieder von sich, von sich behaupten, dass sie nicht nur die eigenen Angebote in die Beratung mit einbeziehen, sondern auch durchaus auf andere Bildungsangebote hinweisen. Das ist aber sicher nur dann der Fall, wenn die, die Anfrage der Kunden nicht einigermaßen mit den eigenen Angeboten abgedeckt werden. Das ist auch nachvollziehbar, letztendlich kennen die erstens die eigenen Angebote natürlich viel besser als die der Konkurrenz und die werden nicht so ohne weiteres auf die Idee kommen, die Leute auf andere Angebote aufmerksam zu machen, wenn sie die im eigenen Haus sozusagen selber abdecken können. Und ich denke da liegt, da liegt wirklich die große Wertigkeit von anbieterneutralen Beratungsstellen, das die per se einfach nicht, nicht in den Verdacht kommen, gewisse, gewisse Ausbildungsmöglichkeiten weniger ins Auge zu fassen oder überhaupt, überhaupt nicht zu, weiter zu geben. Ich denke die Kombination von beidem ist gut, das heißt das vorne angestellt eine, eine unvoreingenommene Beratung ist, die über anbieterneutrale Einrichtungen wie unsere gemacht werden kann, wo man, wo man ein, ein, ein erstens einmal so ganz breite Orientierung einmal zulassen kann, wo man sich auch die Zeit nimmt mit den persönlichen Anliegen, mit den individuellen Interessen und Zielsetzungen auseinander zu setzen und nicht im Hinterkopf ständig das eigene Angebot sozusagen durchscreent und schaut, was könnte am ehesten darauf passen und das man in einer zweiten Stufe, und da sind dann die, da sind dann Einrichtungen wie unsere dann nicht mehr ausreichend über die einzelnen Angebote informiert, dass man dann sagt ok, es gibt einen Anbieter in dem Bereich, in dem Bereich, in dem Bereich, die haben dieses, jenes Angebot, mal Informationen mitgeben und zu sagen, versuchen sie die einmal gegenseitig, gegeneinander abzuwägen und schauen sie einmal, was ihnen besser gefällt und nähere Informationen dazu holen sie sich am besten dann bei einer kursspezifischen Beratung oder Information direkt vom Anbieter und dann vielleicht in einem dritten Schritt, wenn es, wenn es noch Schwierigkeiten gibt jetzt eine Entscheidung zu treffen, was denn jetzt wirklich besser passen könnte, vielleicht wieder zur neutralen Beratung zurückzukommen, um sich bei der Entscheidungsfindung vielleicht noch einmal ein bisschen weiterhelfen zu lassen.

**MM: Ok, kommen wir jetzt zum letzten Themenkomplex, das betrifft jetzt die Ausbildung, die Qualifikation von Beratern und Beraterinnen, also welche Ausbildungen bzw. Qualifikationen haben Ihre Berater bzw. Beraterinnen?**

MW: Ich darf einmal bei mir anfangen, also ich habe, wie schon vorhin erwähnt, ein abgeschlossenes Studium der Psychologie, habe dann im, mein Berufseinstieg war beim Arbeitsmarktservice, habe dort sehr viele Erfahrungen sammeln können aus dem Bereich, also im Bereich Berufswahldiagnostik, aber auch überhaupt über die Arbeitsweise und die Zielsetzungen des AMS, die, denke ich, auch sehr wertvoll sind, weil wir es häufig in der Bildungsberatung mit Menschen zu tun haben, die gleichzeitig auch Kunden vom Arbeitsmarktservice sind. Habe dann danach Erfahrungen im Bereich der beruflichen Erwachsenenbildung in einem Ausbildungsinstitut sammeln dürfen, das hauptsächlich Bildungsmaßnahmen für AMS-Kunden durchgeführt hat und bin dann zur Bildungsberatung gekommen und im Zuge meiner Tätigkeit bei der Bildungsberatung habe ich dann eine Lehrgang universitären Charakters besucht am Bundesinstitut für Erwachsenenbildung in Strobl, der eben ganz explizit Bildungs- und Berufsberatung als Ausbildungsthema hatte. Bei einer der beiden anderen Kolleginnen ist es so, dass die ebenfalls diese Ausbildung in Strobl gemacht hat, die hat zuvor im Bereich der Erwachsenenbildung gearbeitet bei der Förderungsstelle für Erwachsenenbildung in Oberösterreich und ist dort sehr frühzeitig schon in die, in die Bildungsberatung, die dort aufgebaut worden ist, mit eingestiegen und verfügt einfach schon über viele Jahre Erfahrung als Bildungsberaterin. Und die dritte Kollegin, die ist, die hat vor einem Jahr ihr Psychologiestudium abgeschlossen, ist erst seit relativ kurzer Zeit bei uns in der Bildungsberatung tätig, die macht derzeit begleitend zu ihrer Tätigkeit bei uns in der Bildungsberatung die Ausbildung zur klinischen und Gesundheitspsychologin und wird noch dieses Jahr oder Anfang nächsten Jahres, das kann ich jetzt nicht mit Bestimmtheit sagen, ebenfalls diese Ausbildung zur Bildungs- und Berufsberaterin am Bundesinstitut für



Erwachsenenbildung in Strobl machen.

**MM: Ok, so, jetzt noch kurz noch einmal eine Frage zu bildungsfernen Gruppen. Also wenn Sie jetzt zum Beispiel an die Frauen denken, über die wir früher gesprochen haben, muss ein Berater oder eine Beraterin spezielle Workshops oder Einschulungen für die Arbeit mit bildungsfernen Gruppen absolvieren?**

MW: Also, ich würde nicht sagen, dass das ein Muss ist, auf der anderen Seite wenn, wenn mir jetzt jemand das Angebot machen würde, ein spezifisches Fortbildungsangebot für den Umgang mit, mit solchen Zielgruppen in Anspruch zu nehmen, dann würde ich das, würde ich das nicht für uninteressant halten.

**MM: Ok, so, was ist für Sie jetzt zum Abschluss zusammenfassend in der Arbeit mit bildungsfernen Gruppen besonders wichtig, bitte nennen Sie mir, weiß ich nicht, zwei bis drei wichtige Punkte.**

MW: Also ich denke es ist wichtig eine gemeinsame Sprache zu finden in der Beratung, nicht selten sind, sind diese Leute nicht, zählen meistens nicht zu den sprachgewandtesten, das heißt ich denke es ist wichtig, sich auch vom, vom Ausdruck her dem anzupassen, was, was diese Personengruppe so an, an Artikulationsgewohnheiten hat, damit man nicht zu, zu abgehoben zu komplex daherkommt, wenn man Themen mit denen gemeinsam bespricht. Was denke ich auch wichtig ist, also wenn wir jetzt zum Beispiel unter, unter dem Titel Bildungsberatung antreten, dann muss man, dann muss man versuchen, diesen Bildungsbegriff ein bisschen zu entzaubern und zu, ein bisschen vom Thron zu stoßen, weil gerade bei solchen Leuten Bildung etwas ist, was, ja, was vielleicht die Vorstellung erzeugt, das ist das was andere Leute haben, aber mir fehlt. Und, und das wirklich so weit runter zu brechen, dass man dann sagt ok, wir sprechen hier über Möglichkeiten, die ihnen zur Verfügung stehen, um gewisse Dinge für sich, für sich selbst dann in Zukunft vielleicht besser regeln oder besser, besser auf die Wege bringen zu können. Das sind zwei Punkte die mir in dem Bereich, denke ich, wichtig, wichtig erscheinen.

**MM: Ok, so, somit sind wir eigentlich fertig, was mich persönlich noch interessiert, die Frage habe ich jetzt gar nicht aufgeschrieben, die Frage der Finanzierung des Bildungsberatungs-Modell-Burgenland. Können Sie mir da vielleicht noch kurz etwas dazu sagen?**

MW: Ja, kann ich Ihnen, kann ich Ihnen ganz genau sagen. Also die, die Bildungsberatung Burgenland, das ist jetzt vielleicht von der Begrifflichkeit ein bisschen missverständlich, es gibt einen, einen Verein zur Förderung der Bildungsinformation und Bildungsberatung im Burgenland, der in der Kurzbezeichnung auch Bildungsberatung Burgenland heißt, das ist der Trägerverein, der bekommt eine Förderung vom, eine Projektförderung vom Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur für die Durchführung des Projekts Bildungsberatung Burgenland und in dieser Projektbeschreibung sind eben diese Angebote genau beschrieben, die wir derzeit unter dem Titel Bildungsberatung Burgenland zur Umsetzung bringen. Das heißt das gesamte Angebot wird derzeit zu 100% aus, aus nationalen Mitteln des Unterrichtsministeriums gefördert.

**MM: Ok, somit sind wir wie gesagt am Ende, des offiziellen Teils, vielen lieben Dank, haben Sie vielleicht irgendeine Frage noch an mich ,falls ich die überhaupt beantworten kann?**

MW: Nein, aber wenn, wenn wir jetzt schon so lange geplaudert haben bin ich natürlich daran interessiert, was aus Ihrer Arbeit wird und würde mich freuen, wenn Sie Ergebnisse, in welcher Form auch immer, vielleicht an mich zurückfließen lassen könnten.

**MM: Ja, das mache ich gerne, mache ich gerne. Kann ich Sie auch namentlich erwähnen oder wollen Sie das nicht, das wäre noch eine Frage. [MW: Können Sie gerne, ja.] Kann ich machen, gut. Ja, dann wenn es soweit ist, hoffentlich das ich jetzt im Juni fertig werde mit der schriftlichen, dann im Oktober hoffentlich die mündliche habe, werde ich Sie benachrichtigen und Ihnen gerne ein Email schicken und ja, Ihnen Bescheid geben.**

MW: Gut, dann sage ich danke und wünsche Ihnen noch viel Erfolg weiterhin.

**MM: Ja, schönen Tag noch, danke, ja.**

MW: Ebenfalls.

**MM: Wiedersehen.**

MW: Auf Wiederhören.

---

## Statistischer Fragebogen

Name der Einrichtung: Bildungsberatung Burgenland

Beratungsstandort: Div. regionale Beratungsstandorte im Burgenland vgl.

[www.bildungsberatung-burgenland.at](http://www.bildungsberatung-burgenland.at)

Kontaktperson: MW

**1.) In welcher Form bieten Sie Bildungsberatung für bildungsferne Gruppen an?**

- ✓ über Internet (Diskussionsforum für MaturantInnen)
- ✓ e-mail
- ✓ telefonische Auskunft

- ✓ persönliche Beratungsgespräch
- ✓ anderes

**2.) Welche Zielgruppen beraten Sie?**

- ✓ Beschäftigte
- ✓ Arbeitssuchende
- ✓ MigrantInnen
- ✓ Menschen mit Behinderungen
- ✓ ältere ArbeitnehmerInnen
- ✓ Jugendliche
- ✓ Andere: Das Angebot ist vollkommen Zielgruppenoffen und ist lediglich auf das Burgenland beschränkt

**3.) Welchen Bildungsabschluss haben Ihre Zielgruppen vorwiegend?**

- Pflichtschule (11%)
- Lehre (23%)
- keinen Abschluss (1%)
- Matura oder höher (30%)

### 8.3.2 LernLäden Berlin

- **InterviewpartnerIn:** CR
- **Datum:** 27.05.2010
- **Ort:** Arbeitsplatz der/des InterviewpartnerIn
- **Dauer:** 38,05 min

#### Transkript

**MM: So, ich möchte mich noch einmal herzlichst bedanken, dass Sie bereit sind, mir ein paar Fragen zu beantworten. [XX: Kein Problem.] Ja, meine Diplomarbeit geht es, da geht es um die Bildungsberatung im Sinne Life-Long-Guidance, meinen Schwerpunkt in dieser Arbeit stellen die bildungsfernen Gruppen innerhalb der Bildungsberatung dar und im Rahmen dieser Untersuchung möchte ich feststellen, ob die bildungsfernen Gruppen mit den Beratungsmodellen, die innerhalb dieser Bildungsberatung im Sinne Life-Long-Guidance entwickelt wurden, erreicht werden. Ich stelle Ihnen drei Fragenkomplexe, das heißt zuerst einmal abklären, was sind bildungsferne Gruppen, Struktur der Beratung bzw. Beratungsleitbild, Beratungsformen und noch ganz kurz ein Fragekomplex zum Thema Ausbildung bzw. Qualifikation der Berater. [XX: Ja, das hatten Sie mir ja schon so etwa schon angekündigt in Ihrer Email.] Maximal 40 Minuten und ich nehme das jetzt auf Tonband und das wird selbstverständlich anonym ausgewertet, außer Sie wollen in meiner Diplomarbeit erwähnt werden, dann mache ich das gerne, ja, das müssen Sie entscheiden.**

CR: Nein, das, tun Sie das gerne anonym.

**MM: Ok, alles klar, dann gehen wir, bevor wir zum ersten Fragenkomplex gehen, bitte stellen Sie Ihre Person vor und Ihre Funktion in Ihrem Institut.**

CR: Also mein Name ist ja klar, (02:41), ich bin die Projektleiterin des Lernladens am Ostkreuz, das heißt (02:48) hat den schönen Titel (02:50) und es gibt ja in Berlin insgesamt drei Lernläden, wir sind der Jüngste, gegründet 2006, aber ich persönlich arbeite schon seit (03:06) als Bildungsberaterin in öffentlich geförderten Projekten, also öffentlich gefördert heißt eben Bereich der (03:19) aus dem europäischen Sozialfonds. Ich habe in einer der ersten öffentlich geförderten trägerneutralen Beratungsstellen von Berlin angefangen als Bildungsberaterin zu arbeiten, zum Zeitpunkt als es noch keinerlei Weiterbildungen gab für Bildungsberater, Bildungsberaterinnen. Also meine ursprüngliche Ausbildung, ist habe Lehramt erstes Staatsexamen studiert und dann in den 80er Jahren in einer alternativen Schule in Berlin junge Leute auf das Abitur vorbereitet in den Fächern Sozialkunde, Geschichte und Deutsch. Das ist das einmal ganz kurz und knapp einmal. Wenn Sie noch irgendwelche Fragen haben.

**MM: Ja, ich merke gerade, dass die Verbindung nicht so optimal ist, dass es manchmal Unterbrechungen gibt, ein Rauschen, ich weiß jetzt nicht, hören Sie auch diesbezüglich irgendetwas oder... [XX: Ich höre Sie wunderbar.] Ah, aha, ok.**

CR: Ich kann noch mal ein bisschen an meinem Steckern rütteln, weiß nicht, ob sich dadurch etwas, ich meine sonst könnten wir (04:35)... **[MM: Ok, probieren wir es noch einmal.]**... neu probieren. Ich habe auf diesem Gebiet gar keine Erfahrung, wie Sie wissen.

**MM: Ok, nein, kein Problem, jetzt höre ich wieder gar nichts.**

CR: Jetzt sind Sie auch irgendwie...

**MM: Jetzt ist es wieder vorbei, zumindest ich höre nichts. Aber das war am Anfang, da waren ein paar (04:54), aber jetzt geht es. Also zumindest bei mir. Gut, also Sie hören mich gut?**

CR: Also es ist, ja, es ist, es war jetzt gerade ein kurzer Wackelkontakt.

**MM: Aha, naja, ok, nachdem Sie beim Stecker herum haben, kann das schon sein. Gut, dann machen wir weiter, gehen wir zum ersten Fragenkomplex, betrifft die bildungsfernen Gruppen. Was verstehen Sie unter bildungsferne Gruppen?**

CR: Ich bin eigentlich nicht so glücklich mit dem Begriff bildungsferne, wir haben eigentlich dieses Thema Bildung, was ist bildungsfern schon mehrfach diskutiert und wir leben ja hier in einer Stadt, wo also sehr wachsam mit diskriminierenden Formulierungen umgegangen wird, also ich meine, um es einmal ein

bisschen, so ein bisschen defensiv zu definieren würde ich sagen, dass sind eigentlich die Gruppen, die von Beratungsangeboten nur sehr schwer erreicht werden, das heißt, die nicht unbedingt jetzt losgehen und sagen ich suche mir Unterstützung und die Frage ist natürlich auch immer, ja, definiert man das jetzt überhaupt über den Bildungsabschluss oder definiert man das über die gesellschaftliche Stellung, weil wir hier in Berlin halt so auch das Problem haben, dass durch die Wende auch Leute inzwischen in die, also ins Abseits gerutscht sind, die eigentlich sehr gut qualifiziert sind, die aber in den letzten 20 Jahren nie wieder professionell also ein Bein auf den Boden bekommen haben. Also ich weigere mich eigentlich bildungsfern nur jetzt an irgendwelchen Schul- oder Berufsabschlüssen festzumachen, zugleich ist es natürlich so auch hier, wahrscheinlich genau wie in Österreich, ich hatte ja auch schon Kontakte mit Kolleginnen und Kollegen aus Österreich, ist natürlich das Risiko eine, von diskontinuierlichen Erwerbsbiographien dann am größten, wenn die Leute keine oder nur sehr minderwertige Ausbildung, Berufsausbildung haben.

**MM: Verstehe ich. Zweite Frage, wie erreichen Sie diese Gruppen, also machen Sie spezielle Werbung, weiß ich nicht, was auch immer oder kommen die Leute direkt in das Institut, also wie machen Sie das Ganze publik?**

CR: Also es gibt angedockt an jeden Berliner Lernladen das Projekt Lernladen mobil. Wir haben in jedem Lernladen eine Stelle, die von einem sogenannten mobilen Bildungsberater oder einer mobilen Bildungsberaterinnen besetzt wird und das sind Leute, die im Grunde genommen so in der, in dem Feld zwischen Streetwork und Bildungsberatung arbeiten. Das sind Leute die gehen in die Brennpunkte der (08:10), also ich weiß nicht, ob Ihnen der Begriff Quartiersmanagement etwas sagt... [MM: Nein.]... das sind so, also Quartiersmanagement da geht es im Grunde genommen halt darum, in den sozialen Brennpunkten zu agieren, ausgleichend zu wirken, zu schauen, welche Maßnahmen könnte man jetzt von Seiten, von politischer Seite ergreifen um das Zusammenleben, das Zusammenwirken der Leute zu verbessern. Und in diesem Quartiersmanagementbereichen werden unsere mobilen Berater zum Teil tätig. Das sind dann Leute die halten sich zum Teil in Jugendschutzgruppen, Freizeittreffs auf oder gehen in (08:54), in irgendwelche Mieterläden oder so, also dorthin, wo im Grunde genommen die Menschen sind, die nicht von sich aus auf die Idee kommen würden, einen Lernladen aufzusuchen. Und das geht dann im Grunde genommen darum mit den Leuten dort ins Gespräch zu kommen und die für das Thema Bildung, Weiterbildung, wie auch immer, zu sensibilisieren. Also unsere mobile Bildungsberatung in Lichtenberg, die hauptsächlich mit Jugendlichen arbeitet, die arbeitet zum Teil auch mit Schulverweigerern, die dann halt in irgendwelchen (09:31) abhängen und versucht die Leute halt zu motivieren, vielleicht wieder irgendeine Bildungslaufbahn aufzunehmen oder ein Berufspraktikum zu machen oder, oder, oder, was halt immer möglich ist. Die andere Geschichte ist natürlich auch die, also das Ladenkonzept soll ja, hat ja eigentlich auch den erklärten Sinn, dass wir sehr niedrig schwellig erreichbar sind, ich hatte ja eingangs schon erwähnt, dass ich ja vorher bereits in (10:05)... [MM: Hallo?]... hören Sie mich? [MM: Jetzt war wieder eine Unterbrechung.] Ja, ich habe, ich habe... [MM: Jetzt geht es wieder] Jetzt bin ich auch gerade still. Hören Sie mich? [MM: Ja, jetzt höre ich Sie wieder. Ok, geht schon wieder weiter.] So merkwürdig, (10:43), wo waren wir stehengeblieben? Ja, also das Ladenkonzept sieht halt vor, dass, dass jeder zu den Öffnungszeiten einfach so vorbeikommen kann. Das ist schon eine Erleichterung, weil wir im Grunde genommen halt unsere Läden an Stellen haben, wo es auch viele Laufkunden (...)

**MM: So, hallo, ja, so, jetzt habe ich Sie wieder auf Tonband, weil das hat sich auch jetzt ausgeschaltet. [CR: Ja, hören Sie mich?] Ja, jetzt höre ich Sie wieder. Das kann schon sein, dass das öfters passiert,... [CR: Ich hoffe, dass, dass es jetzt weitergeht.] Ja,... [CR: Geht's?] ... geht's weiter, ja.**

CR: Ok, also noch einmal zum Lernkonzept, also der Auftrag, als wir den Lernladen, den an der Stelle, also den Lernladen an der Stelle zu eröffnen, wo also auch viel Laufkundschaft ist und es gibt schon auch eine Menge Leute, die einfach so bei uns hereinschneien, also ca. 20% unserer Kunden sind Laufkundschaft, die einfach zufällig, mehr oder minder zufällig bei uns vorbeikommen oder (01:15) Verwaltungsstelle gearbeitet haben, wo wir rein mit Beratungsterminen gearbeitet haben. Also da war es dann so, dass die Zahl der Leute, die also in, also einen relativ niedrigen Bildungsabschluss hatten oder gar keinen Bildungsabschluss hatten, verschwindend gering, inzwischen sind es schon, es ist immer noch so, dass der Anteil der gering qualifizierten, die uns also im Laden aufsuchen, nicht so sehr hoch ist. Aber es kommen, also die die kommen, kommen entweder auf Empfehlung vom Fallmanager, also über das Jobcenter oder eben halt in der Nachsorge von der mobilen (02:17).

**MM: Hallo, jetzt höre ich Sie wieder überhaupt nicht, hören Sie mich?**

CR: (02:42) damit locken wir zum Teil halt auch Leute an, die einfach hereinkommen und sagen, ich interessiere mich nicht für Bildung, ich will nur einfach nur arbeiten. Und auf die Art und Weise kommen wir dann mit den Leuten ins Gespräch und dann stellt sich häufig doch heraus, dass, wenn wir die, die Bewerbungsunterlagen erstellen, also die Leute unterstützen beim Erstellen der Bewerbungsunterlagen, dass

die oft jahrelang nicht gearbeitet haben und dass es dann sinnvoll ist, eine Anpassungsqualifizierung zu machen, weil sie sonst oft einfach chancenlos sind.

**MM: Ok. Die nächste Frage haben Sie mir schon teilweise am Anfang beantwortet und jetzt auch, bieten Sie, bieten Sie, also ihr Bildungsberatungsangebot auch an anderen Orten an?**

CR: Also ich bin, also wir hier am Ostkreuz sind Bestandteil des Lernnetzes, also Sie sollten sich das vielleicht einmal im Internet anschauen, ich weiß nicht, waren Sie schon einmal auf der [www.lnbb.de](http://www.lnbb.de). **[MM: Ja, habe ich mir schon angeschaut, ja.]** Ich glaube, dadurch erklärt sich das zum Teil selber, also das Ganze, das Ganze, die drei Berliner Lernläden werden halt koordiniert von der Projektleitung des Lernnetz' Berlin Brandenburg. Und unser Auftrag lautet schon, dass wir in den drei Lernläden ein möglichst identisches Angebot machen. Also, dass jemand der (04:21) so etwa das gleiche Angebot bekommt wie jemand, der in den Lernläden am Ostkreuz oder im Lernladen Neuköln anlandet. Allerdings ist es natürlich so, dass die Menschen, also die Bildungsberater, die Bildungsberaterin, natürlich ein Stück weit das Angebot auch mitprägen, das ist völlig klar. Also von daher denke ich auch, ist es natürlich immer so ein bisschen schwierig jetzt zu sagen, also Ostkreuz macht genau das gleiche von jetzt Neuköln oder Neuköln macht genau das gleiche wie (04:57), also da gibt es schon leichte Unterschiede, aber der Auftrag an alle drei Berliner Lernläden ist derselbe. Die Struktur ist die gleiche und wir haben auch so etwas wie ein (05:11) Design, wo dann halt festgelegt wird, wie wir unsere Bewerbung betreiben, wie wir uns in der Presse nach außen darstellen, etc. Und zugleich ist es natürlich auch so, dass (05:29) also die Projektkoordinatorinnen mit unserem Auftraggeber eben auch verhandeln und also Wünsche der Senatsverwaltung an uns weitergeben bzw. Entwicklungen in den Lernläden werden dann über die, über den Projektknoten, also über die Projektkoordinierung immer auch an den Senat weitergegeben, um jetzt zu verhindern, dass die zuständigen Stellen der Senatsverwaltung, also die im Grunde genommen auf gut Deutsch auf unserem Geldhahn sitzen, nicht jetzt mit jedem Lernladen einzeln verhandeln müssen.

**MM: Ok, gehen wir zur nächsten Frage, welche sind die typischen Probleme und Fragestellungen der bildungsfernen Gruppen, also Sie haben eh ganz kurz gesagt, wenn Sie zu Ihnen hineinschneien zufällig, ja, wo sie dann darauf kommen, was jetzt wirklich das Problem ist oder welche Fragestellungen sich ergeben.**

CR: Also was eigentlich typisch, also wenn man sich jetzt einmal dieses, das so, so, so ein bisschen, ach ja, was sind bildungsferne Gruppen, ja. Also ich denke einmal häufig ist es so, dass das Menschen sind, die aus multiplen (06:49) kommen. Die kommen häufig zu uns und wir haben das Gefühl, dass der berufliche Weg nur eine von vielen Baustellen ist, mit denen sie so zu tun haben. Heißt also, da gibt es dann oftmals familiäre Probleme, finanzielle Probleme, gesundheitliche Probleme sind auch sehr, sehr häufig und es geht dann häufig erstmal darum, mit den Leuten so eine Art Prioritätenliste zu erarbeiten, wo dann erstmal geklärt wird, an welcher Stelle man sich jetzt vielleicht einmal mit dem Thema beruflicher Weg auseinandersetzt oder mit dem Thema Bildung, Ausbildung auseinandersetzt. Auch ist es so, es gibt dann zum Teil auch Personen, wo uns eigentlich in der Beratungssituation relativ schnell klar wird, dass es kaum mehr möglich ist, dass diese Leute in irgendeiner Form in den ersten Arbeitsmarkt integrierbar sind, da geht es im Grunde genommen eher darum, die Leute zu ermutigen, dass entweder eine öffentlich geförderte Stelle, also Stichwort 1 Euro – Job oder so etwas anzunehmen oder aber für sich irgendeine andere Lösung zu finden, um so eine Art sinnstiftende Tätigkeit für sich noch zu finden, weil wir halt hier in Berlin auch die Situation haben, dass jetzt durch den strukturellen Wandel, durch die Wiedervereinigung, ganz viele einfache Stellen, einfach weggefallen sind und die kaum in dem Ausmaß jetzt irgendwie nachwachsen, sich weiterentwickeln.

**MM: Ok, verstehe, gehen wir vielleicht zum nächsten, auf welche inhaltlichen Schwerpunkte bezieht sich Ihr Bildungsberatungsangebot für diese (...) Geht schon, ja, ok. Also die nächste Frage war welche inhaltlichen Schwerpunkte, haben Sie irgendwelche Schwerpunkte, beziehen sich Ihre Bildungsberatungsangebote für diese bildungsfernen Gruppen, gibt es da irgendwelche Schwerpunkte, die Sie da extra haben für solche Gruppen?**

CR: Also ich meine im Grunde genommen, denke ich, habe ich also schon so eine Überleitung zu diesem Thema, also die inhaltlichen Schwerpunkte sind halt häufig also, man muss den Leuten im Grunde genommen halt vermitteln, dass die Arbeitsplätze, die sie sich zum Teil wünschen oder aus denen sie kommen, so für sie nicht mehr zur Verfügung stehen und dass es im Grunde genommen halt darum geht, wenn sie in irgendeiner Form wieder integrierbar sein wollen in das Erwerbsleben, dass sie sich halt beruflich umorientieren müssen, also Stichwort Dienstleistungszentrum. Und das zweite Problem ist natürlich auch, dass das Lohnniveau in diesem Bereich halt sehr, sehr niedrig ist und es zum Teil den Leuten schwerfällt, sich zu motivieren, für einen Apfel und ein Ei irgendeine Beschäftigung aufzunehmen, wenn sich im Grunde genommen ihre finanzielle Situation gegenüber HARTZ IV und ab und zu einmal einer Schwarzarbeit nicht wirklich verbessert. Hören Sie mich? **[MM: Ja, ich höre Sie gut.]** Also das, das, das ist

schon so etwas, was wie so ein roter Faden die Gespräche so durchzieht, also weil, ich meine, wenn, wenn, wie soll ich jemanden für Bildung motivieren, wenn für die Person Bildung sich nicht lohnt und das Problem ist, Bildung als Wert an sich ist, glaube ich, etwas, was nur wirklich für Leute, die also mit einem bestimmten bildungsbürgerlichen Hintergrund aufgewachsen sind, in Frage kommt. Häufig ist es halt so, dass, reden wir einmal so von bildungsfernen Schichten, dass für die die Motivation sich zu qualifizieren ganz eng mit der Frage verknüpft ist, kann damit dann hinterher dann Geld verdienen und kann ich damit meine wirtschaftliche Situation verbessern? Und wenn ich diese Frage nicht ehrlich bejahen kann, dann wird es natürlich schwierig die Leute zu motivieren.

**MM: Verstehe, ok. gehen wir zum nächsten Fragekomplex, betrifft jetzt die Struktur der Beratung bzw. Ihrer Beratungsleitbild und welche Beratungsformen bzw. Beratungsansätze werden in Ihren Lernläden verwendet? Die Frage lautet, was verstehen Sie unter Bildungsberatung im Sinne von Life Long Guidance?**

CR: Das ist eine Frage, die kann eigentlich nur jemand stellen, der von der Uni kommt. Also ich meine, also ich sage jetzt einmal so, ich denke, dass, also jetzt einmal ganz allgemein gesprochen, die Notwendigkeit, sich auf dem Weiterbildungsmarkt zu orientieren und sich immer wieder neu gut aufzustellen, sich in den letzten, in den letzten Jahren halt stark zugenommen hat durch, also jetzt benutze ich einmal so ein paar schöne, abgedroschene Formulierungen wie Informationsgesellschaft, Globalisierung, etc. und die Zahl deren, die halt diskontinuierliche Erwerbsbiographien haben, immens zugenommen hat. Also im Vergleich zu vor 30 Jahren, wo den Leuten halt noch gesagt wurde lern etwas gescheites, dann hast du eine Perspektive bis zu deiner Berentung, muss ich heutzutage zu jungen Leuten halt sagen, die also bei ihrer Berufswahlentscheidung hier vorbeikommen und von uns beraten werden möchten, dass sie nicht damit rechnen können, dass wenn sie jetzt einen Beruf ergreifen, egal ob jetzt über eine Ausbildung, ein Studium oder was auch immer, sie den auch bis zu ihrer wie auch immer erfolgreichen Berentung ausüben können, sondern dass also berufliche Umorientierung in Zukunft zur Berufsbiographie gehören wird, sodass ich davon ausgehe, dass halt (04:48) bei der Orientierung, was ist sinnvoll, wer kann mir etwas anbieten, was hilft mir weiter, wie kann ich meine persönlichen Vorlieben realisieren und so auch immer ein Stück weit der begleitenden Beratung, Supervision oder wie auch immer man das nennen will, bedarf. Und ich meine, ich muss natürlich auch darauf verweisen, dass wir hier zwar so ca. 20 % Leute beraten, die wahrscheinlich für sie klassischerweise zu den Bildungsfernen gehören, (05:24-05:35) **[MM: Hallo, ich höre Sie nicht mehr, hallihallo.]** ... und der über... **[MM: Jetzt höre ich Sie wieder, jetzt waren sie kurz...]** Und halt derer, die uns aufsuchen, Leute mit einem relativ guten (05:43) Akademiker, die Schwierigkeiten haben, oh Mann ist das ein Stress, sind Sie noch dran?

**MM: Ja, ich bin noch da, tut mir leid, bis jetzt, wie gesagt, habe ich keine Probleme gehabt, aber das ist wahrscheinlich auch, weil Sie weit weg sind, weil jetzt habe ich das Interview nur einmal im Burgenland gemacht und das ist ja nicht soweit weg, ja, das hat dann ohne Rauschen und Stopp und so weiter funktioniert, aber da hat es jetzt irgendetwas, leider.**

CR: Aber gut, es sind Erfahrungen, die muss man zum ersten Mal machen.

**MM: Muss man auch machen, das gehört einfach dazu. So, nächste Frage, welche Beratungsansätze verwenden Ihre Berater und Beraterinnen? Also welche Methoden und Techniken, zum Beispiel, weiß ich nicht, systemische Beratung, Coaching, was auch immer.**

CR: Also im Grunde genommen das, was funktioniert, muss ich jetzt einmal sagen. Also ich denke einmal, dadurch, dass eben häufig die Leute von multiplen Problemsituationen betroffen sind, beraten wir auch immer ein Stück weit systemisch. Weil man kann, denke ich, das Individuum nicht aus dem Zusammenhang herauslösen, indem es sich gerade befindet und man muss natürlich immer auch die Rahmenbedingungen mit einbeziehen. Zugleich ist es natürlich auch so ein Stück weit sind wir natürlich auch so etwas wie eine Informationsbörse, also es gibt durchaus auch Leute, die kommen mit sehr klaren Fragen zu uns und wenn man da dann jetzt hergehen würde und tiefer in die persönliche Entwicklung hineinfragen würde, würde das möglicherweise bei den Leuten gar nicht so gut ankommen. Zugleich ist es andererseits natürlich auch so, gibt es durchaus auch Menschen, die zu uns kommen und wirklich auch eine Orientierung im tieferen Sinne wollen, dass sind häufig auch Leute, die mit dem Burn-out zu uns kommen und sich eben beruflich umorientieren müssen, weil sie nicht mehr zurück in ihren alten Beruf gehen können aus gesundheitlichen Gründen oder wie auch immer, sodass wir halt uns bemühen, also situationsangemessen zu beraten. Ich kann Ihnen jetzt nicht sagen, wir beraten nur nach dieser Methode oder nur nach jener Methode, weil wir inzwischen halt auch dadurch, wir sind alle etwas ältere Semester und haben im (08:10) an Berufserfahrung, da auch durch eine Vielzahl von Qualifizierung uns eben auch weiterentwickelt haben. Eine Kollegin von mir und ich, wir haben eine Mediationsausbildung, dann haben wir haben diverse Beratungsweiterbildungen, also in, im (08:29) habe ich ursprünglich einmal zu einer Zeit, als es in Deutschland noch keine Qualifizierung zu dem Thema Bildungsberatung gab, klientenzentrierte Beratungsansätze halt gelernt, sodass

wir inzwischen über eine Methodenvielfalt verfügen, würde ich jetzt einfach einmal so frech behaupten.

**MM: Ja, ok. Nächste Frage, arbeiten Sie auch mit anderen Bildungseinrichtungen zusammen?**

CR: In dem Sinne als wir natürlich uns immer wieder darüber informieren, hallo, sind Sie noch dran? [MM: Ja, ja.] Ich höre sie gerade nicht so gut. [MM: Ja.] Insofern, als wir uns natürlich immer bemühen, neue Entwicklungen auf dem lokalen Weiterbildungsmarkt mitzubekommen. Also es gibt viele Bildungsanbieter, die ihre Angebote immer wieder bei uns vorstellen, zugleich ist es so, also ich weiß nicht, ob Sie sich vorstellen können, also wir haben hier in Berlin geschätzte, gefühlte 1500 Betriebe, die im Bereich Weiterbildung ihr Geld verdienen und die wollen natürlich nach Möglichkeit alle, dass wir ihnen Teilnehmer schicken. Dass das also eine Balanceakt ist zwischen ja, wir wollen haben und nein, überschütten sie uns nicht. Also mit wem wir zusammenarbeiten zum Teil sind einerseits Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter der Universität, also Humboldt-Uni, da haben wir sehr gute Kontakte zum Bereich Erwachsenenbildung, das besuchen wir auch immer wieder einmal Curricula, dann hier nebenan haben wir eine Berufsakademie und dann natürlich die ganzen privaten, öffentlich geförderten Weiterbildungsträger, die Reha-Weiterbildungsträger und natürlich auch staatliche Schulen, klar. So versuchen wir möglichst umfassend immer wieder auf dem Laufenden zu sein.

**MM: Ok, nächste Frage, kann Ihrer Meinung nach eine trägerneutrale Bildungsberatung das Beratungsangebot verbessern?**

CR: Ja, klar. Dem habe ich eigentlich nichts hinzuzufügen, weil ich meine, also wenn Leute zu uns in die Beratung kommen, dann führen wir keine Verkaufsgespräche, sondern wir versuchen zu klären, was für den Menschen in seiner Situation das Sinnvollste ist und teilweise kann das auch sein, also passiert durchaus öfters mal, dass wir jemanden ermutigen, mit den vorhandenen Qualifikationen, sich einfach zu bewerben oder ein Praktikum zu machen und nicht noch einmal eine Qualifizierungsrunde zu drehen. Weil teilweise gibt es auch Leute, die ein bisschen aus Furcht vor dem Arbeitsmarkt, vor dem unübersichtlichen Arbeitsmarkt denken, wenn ich nur die und die Qualifizierung habe, dann verbessert sich meine Situation, aber das ist häufig ein Trugschluss.

**MM: Was mich noch interessiert, ist die Frage habe ich gar nicht da, aber macht nichts, wie wird der Berliner Lernladen finanziert?**

CR: Wir sind, wie schon gesagt, ein Projekt des (11:51) Integration, Arbeit und Soziales in der (11:57) über den europäischen Sozialfonds und bekomme da noch einen kleinen Anteil von den regionalen Jobcentern. Das ist bei uns das Jobcenter Lichtenberg und das Jobcenter Friedrichsheim-Kreuzberg. Aber der Löwenanteil, also der größte Anteil, kommt schon von der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales.

**MM: Ok, verstehe. Gehen wir zum letzten Fragekomplex, das betrifft jetzt die Ausbildung bzw. die Qualifikation Ihrer Berater und Beraterinnen. Welche Ausbildungen, Qualifikationen haben Ihre Berater und Beraterinnen?**

CR: Ja, also über mich habe ich ja schon kurz gesprochen, ich berate ja schon auch, ich mache auch Bildungskoaching, dann haben wir noch eine zweite Pädagogin, also die auch eine Lehramtsausbildung und die dann lange mit Jugendlichen gearbeitet hat in der Erstausbildung, die hat Linguistik und Sprachen studiert, dann haben wir eine Kollegin mit polnischem Migrationshintergrund, die hat in der Heimat Jura studiert, lässt sich allerdings hier kaum verwenden, also weil das Rechtssystem ein völlig anderes ist. Dann arbeiten in den anderen Lernläden zum Teil Leute, die einen betriebswirtschaftlichen Hintergrund haben, Sozialpädagogen, heißt also es sind alles Leute, die einen Hochschulabschluss haben und in irgendeiner Form in Tätigkeiten sind, also geschult worden sind, entweder im pädagogischen Bereich oder im betriebswirtschaftlichen Bereich oder im juristischen Bereich, mit entsprechenden Beratungszusatzqualifikationen.

**MM: Ok, muss ein Berater oder eine Beraterin spezielle Workshops oder Einschulungen für die Arbeit mit bildungsfernen Gruppen absolvieren? Gibt es da noch extra irgendetwas?**

CR: Also ich denke, wichtig ist regelmäßige Fallsupervision. Ich denke einmal, jeder von uns hat so seine, seine, wie heißt das, weißen Punkte, also Flecken, wo er oder sie nicht so genau sieht, was er oder sie da tut und das, da hilft Schulung nicht so wahnsinnig viel, sondern da bringt einen in der Regel eher weiter, dass man halt einfach Fälle, die einem Schwierigkeiten bereiten, mit einem guten Supervisor, mit einer guten Supervisorin durchspricht. Also ich empfehle das sehr und versuche auch immer, meine Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter zu ermutigen, entsprechendes Supervisionsangebote auch wahrzunehmen.

**MM: Ok, zum Abschluss, letzte Frage, was ist für Sie zusammenfassend in der Arbeit mit diesen Gruppen, also mit den bildungsfernen Gruppen, besonders wichtig? Bitte nennen Sie mir 3 wichtige Punkte?**

CR: Also ich denke, man muss versuchen eine gemeinsame Sprache zu finden, also sollten die Leute nicht, dass heißt für mich auch, man sollte sie nicht mit irgendwelchen Vorträgen zudecken, also sich ein Stück weit auch davon entfernen jetzt irgendwelche Handlungsanweise geben und man sollte vor allen Dingen erst einmal zuhören und versuchen herauszubekommen, was die Leute antreibt, also was sie, was sie eigentlich gerne haben möchten. Und dann denke ich, ist es halt auch wichtig, also ein Stück weit sich in das hineinzusetzen, was ich im Grunde genommen schon genannt habe, also die Frage wie kann ich jemanden motivieren sich ein Tätigkeitsfeld zu qualifizieren, indem er oder sie schätzungsweise kaum mehr verdient, als er jetzt hat, über HARTZ IV, über Arbeitslosengeld II (16:17), also ich spreche jetzt so von so Bereichen wie Sicherheitsdienst, häusliche Pflege oder wie auch immer, wo die Leute tatsächlich kaum eine Familie davon finanzieren können und ich denke das ist halt die politische Situation (16:33) [MM: **Hallo, hallo? Jetzt höre ich sie nicht mehr, hallo?**] ... da muss man, hallo? [MM: **Ja, jetzt höre ich Sie wieder. Hallo, hören Sie mich?**] Ja, ich habe Sie jetzt die ganze Zeit gehört. [MM: **Aha, ok.**] Hören Sie mich? [MM: **Ja, jetzt höre ich Sie wieder, es war wieder eine kurze...**] Es war wieder ein Aussetzer. Ja, ich weiß jetzt nicht, an welcher Stelle Sie mich verloren haben, also ich denke, also vielleicht einfach, um einmal um drei Stichpunkte zusammenzufassen, also erstens gemeinsame sprachliche Ebene, zweitens also Zuhören können, also nicht so dieses von oben herab, ich sage dir jetzt, was du zu tun hast, und drittens dann eben auch einmal so zu schauen, wie kann ich jemanden motivieren etwas zu tun oder etwas anzustreben, was ihn möglicherweise jetzt ökonomisch, finanziell gar nicht so wahnsinnig viel bringt.

**MM: Ok, verstehe. Gut, somit sind wir am Ende des Interviews, nochmals vielen, vielen Dank, das war sehr nett, dass Sie bereit waren, sich auch noch Skype zu installieren zu lassen, weil es ist nicht selbstverständlich, muss ich noch einmal dazu sagen, weil ich habe auch noch andere Institute, die ich interviewe und jeder ist nicht bereit, ja, das so zu machen und ich habe auch nicht die Möglichkeit, wie gesagt jetzt in der ganzen Weltgeschichte herumzufahren, um die Interviews zumachen. Also ich bin wirklich dankbar dafür, dass Sie das jetzt mit mir gemacht haben. Haben Sie sonst irgendwelche Fragen an mich?**

### Statistischer Fragebogen

Name der Einrichtung: LernLaden am Ostkreuz.....  
Beratungsstandort: 10245 Berlin.....  
Kontaktperson: CR.....

**1.) In welcher Form bieten Sie Bildungsberatung für bildungsferne Gruppen an?**

- über Internet x(wie ist das gemeint?, e-mail ja, chat nein)
- e-mail x
- telefonische Auskunft x
- persönliche Beratungsgespräch x
- anderes mobile Beratung

**2.) Welche Zielgruppen beraten Sie?**

- Beschäftigte alle genannten Gruppen
- Arbeitssuchende
- MigrantInnen
- Menschen mit Behinderungen
- ältere ArbeitnehmerInnen
- Jugendliche
- Andere.....

**3.) Welchen Bildungsabschluss haben Ihre Zielgruppen vorwiegend?**

- Pflichtschule ?
- Lehre ca. 35 %
- keinen Abschluss ca. 15%
- Matura ca. 35%



### 8.3.3 Slowenisches Institut für Erwachsenenbildung

- **InterviewpartnerIn:** VK
- **Datum:** 24.05.2010
- **Ort:** Arbeitsplatz der/des InterviewpartnerIn

#### Transkript

##### Interview Guideline

In my request I asked you to reply to a set of questions in support of my research paper for my final thesis. The core aspect of my research paper are (marginal) groups of people with restricted access to education within the context of education consultation respectively lifelong guidance. Those groups of people with restricted access to education will subsequently be called restricted education groups. I want to find out whether restricted education groups can be reached by lifelong guidance policies and systems. I am going to ask you several questions regarding three different areas: restricted education groups, guidance structure respectively guiding principles and forms of guidance and finally education and qualification of consultants.

##### Introduction of the interviewee and his/her function:

**VK**, higher developmental and research worker at Slovenian Institute for Adult Education – SIAE (Ljubljana); head of project “ISIO – Informiranje in Svetovanje v Izobraževanju Odraslih / IGAE – Information and Guidance in Adult Education)

##### **Short introduction of guidance centres for adult education in Slovenia:**

In last ten years in Slovenia we developed a network of 14 regional adult education guidance centres and a network of their dislocated units which operates alongside to the original network. Guidance activities in these centres have two primary objectives:

- provide all adults with quality, professional and wholesome information and guidance as a support for their education and learning;
- connect as many adult education and guidance providers on the local level into a network and thus guarantee quality, wholesome, and harmonised activities of all the subjects in informing and guidance in adult education.

Guidance centres provide adults with free, impartial, confidential, wholesome, and quality information and guidance at their education and learning. Guidance centres service all adults, but particular attention is given to those groups of adults in a particular area who are marginalised, have more difficulties accessing education, are less educated and less active about their education.

From 2008 to 2013 guidance centres are co-financed by European Social Fund (85%) and Ministry of Education and Sport (15%). For their further development and monitoring of their work is in charge Slovenian Institute for Adult Education.

#### **1. Restricted education groups: definition, selection of topics, accessibility of restricted education groups**

##### **1.1. How would you define restricted education groups?**

Groups with less or no access to lifelong learning. In Slovenian guidance centres we are paying a lot attention to those groups.

In the model of assessing and developing quality in guidance centres we define one of the indicators of successful work that we have at least 20% of clients from vulnerable groups, which are:

- migrants
- refugees
- homeless,
- Roma,
- adults with special needs,
- less educated older workers,
- young adults without vocational training.

**1.2. How can restricted education groups be reached?** (advertising, do the people just seek out institutes)

We are using different approaches:

- special promotion activities;
- we are operating outside of the institutions or in different institutions (14 guidance centres have 59 outreach services); for example: counsellors from guidance centres are going to the companies to offer guidance as “guidance in the workplace” (see more on web page: [www.guidanceintheworkplace.eu](http://www.guidanceintheworkplace.eu) – It was Leonardo da Vinci project – Transfer of innovation, 2007-2009; we were one of the partner; and we are continuing with this activity);
- we are offering guidance in different way: for example as “mobile service”;
- we are collaborating with other institutions and experts who know vulnerable groups – their special needs; networking is very important to reach vulnerable groups.

**1.2.1. Are you offering your range of consulting/guiding services someplace else?**

Yes, see answer 1.2.

**1.3. What are typical problems/issues that are related to restricted education groups?**

**Typical problems are:**

- they do not have information about possibilities of education and training;
- they do not know what could be benefits of education for them; some of them have very bad experiences from former education;
- some of them has learning difficulties;
- some of them do not have financial resources for further education or training.

**1.3.1. On which contents do your consulting/guiding services focus?**

On all which were mentioned at 1.3.

**The counsellors in guidance centres in general:**

- support the adults in identifying their needs for education,
- in looking for relevant opportunities for education and learning,
- in developing of the learning skills for managing the learning processes and help them developing competence “learn to learn”,
- they encourage and motivate the adults to learn,
- support them in overcoming obstacles,
- represent them in other institutions etc.

The work of counsellors is complex and organized in various ways: it can be delivered personally, over the telephone, by e-mail and also through information material. It may be organized individually or in group. And it s free of charge for all adults.

**2. Structure of consulting respectively guiding principles for consulting:**

**2.1. How would you define educational consulting/guiding in terms of lifelong guidance?**

One of the primary objectives of counselling and guidance activities in adult education is providing access to guidance. In doing so, in guidance centres special emphasis is given on increasing the accessibility of counselling and guidance to vulnerable target groups of adults,

those with difficult access to counselling and education, and those who are less often involved in education and are because of certain characteristics disadvantaged in access to public and other goods.

In 2009, we have prepared an analysis on the scope, content and effects of activities that were outlined by the Guidance Centres for Adult Education and completed with a view to increase access to counselling and education for vulnerable target groups of adults in 2008 and 2009 (analysis can be found in the documentation of the SIAE).

For these activities, special emphasis is on the fact that by offering information and guidance on the possibilities of learning and education to the vulnerable groups of population, we enable them the access to education and knowledge, which facilitate access to employment and other public goods, thus also help to reduce exclusion and increase their inclusion in society.

In this work we will pay particular attention this year - 2010, the European Year for Combating Poverty and Social Exclusion. To this end, we also prepared two 8-hour training for the counsellors from the Guidance Centres for Adult Education (in April and June 2010).

Explanation: The Slovenian Institute for Adult Education organizes several workshops for continuous professional training for managers and counsellors in guidance centres. They may be organized as regular meetings or workshops that the SIAE runs as a part of its annual work plan with the help of its collaborators or outside experts (different lengths – from 8 to 24 hours, contents covering new developments in adult education, in educational system in general etc.).

In addition to that, the counsellors also take part in workshops prepared by other organisations if the contents are useful for experts in guidance centres.

## **2.2. What are the main contents of guiding for restricted education groups?**

See answers 1.3. and 2.1.

## **2.3. Which consulting approaches do your consultants choose?**

We are offering: person to person, telephone and e-mail; in 2009 56% clients came to person to person guidance sessions, 37 % called by phone and 7 % by e-mail;

Other approaches are: mobile service (for Roma, prisoners, older adults) and guidance in the workplace.

### **2.3.1. Do you personally think that a neutral educational consulting can help to improve the range of consulting/guiding services?**

Yes, I am sure that neutral “educational guidance” is crucial.

## **3. Education and qualification of consultants**

### **3.1. Which kind of education respectively qualification do your consultants have?**

**All the managers or counsellors in guidance centres must have:**

- university education or specialisation, a master degree or a doctorate in an adequate field of pedagogy (preferably andragogy), psychology, social pedagogy, sociology (preferably human resources management), organisation and system management (preferably organisation and HR/education system management), social work;

- pedagogic-andragogic training and
- professional examination in the field of education.

For the manager of the guidance centre in particular, at least three years of experience in adult education are required.

And all have to passed so called initial training of 48 hours (prepared by SIAE) for working in guidance centres.

**3.2. Do consultants (counsellors) receive a special training on the job/do they attend special workshops to be prepared for the work with restricted education groups?**

They attend a special workshops to be prepared for the work with vulnerable groups. In 2010 at SIAE we prepared two 8-hour training for the counsellors from the Guidance Centres for Adult Education (in April and June 2010).

**Finally: When working with restricted education groups, which would you consider the most important aspects? Could you please name the three key aspects.**

- to know very well their obstacles for further education/learning
- to know very well their educational needs
- to be well “trained” as a counsellor to work with vulnerable groups

---

## Statistical questionnaire

Name of institute: Slovenian Institute for Adult Education

Location: Ljubljana

Contact person: VK

**1. Which channels or media do you use when offering consulting/guiding services to restricted education groups:**

Internet - yes  
Email - yes  
Telephone - yes  
Personal counseling interview - yes  
Other – information materials

**2. Which target groups are you working with?**

Employees - yes  
Unemployed - yes  
Migrants - yes  
Disabled People - yes  
Senior employees - yes  
Teenagers - no  
Others – prisoners, Roma people

**3. What is the highest educational achievement/level most members of restricted education groups have? Compulsory school - yes**

Apprenticeship  
No educational achievement - yes  
Higher School Certificate

## **Abstract**

Die Arbeit setzte sich mit der Frage auseinander, ob bildungsferne Gruppen mit den Beratungsmodellen, die innerhalb der Bildungsberatung im Sinne der Life Long Guidance entwickelt wurden, erreicht werden können. Es wurde zum einem eine Literaturanalyse zum aktuellen Forschungsstand von Bildungsberatung im Sinne von Lifelong Guidance für bildungsferne Gruppen vorgenommen. Zum anderen wurden hierzu ExpertInneninterviews in drei Bildungsberatungseinrichtungen aus Österreich, Deutschland und Slowenien durchgeführt und inhaltsanalytisch nach Mayring ausgewertet. Es zeigt sich, dass die Gruppe der Bildungsfernen nur schwer erreichbar ist, da sie häufig negative schulische Bildungserfahrung gemacht haben und sie daher Bildungsberatung kaum aktiv in Anspruch nehmen, weswegen eigene niederschwellige Programme für diese installiert werden müssen. Weiterhin ist ein ganzheitlicher Beratungsansatz zu wählen, Trägerneutralität muss gewährleistet sein und die besondere Herausforderung besteht darin, diese Personengruppe die Bedeutung von Aus- und Weiterbildung für ihre individuelle (Berufs-)Biographie zu verdeutlichen und sie somit zu motivieren.

## Lebenslauf

### Sabine Muroid-Madani

Familienstand: verheiratet  
E-Mail: s\_muroid@yahoo.de  
Staatsbürgerschaft: österreichisch  
Geburtsdatum: 12.08.1970

### Beruf

02/2009 – 2010 Trainerin für Berufsorientierung und ECO-C  
01/2008 – 03/2008 Praktikum/Arbeitstraining im pädagogischen.  
Referat der Volkshochschulen GmbH  
Protokollführerin des „Wiener  
Bildungsberatungsprojekt“  
04/2005 – 02/2007 Vertriebsassistentin  
Telefonmarketing Terminvereinbarung  
Die Berater - Wien  
Unternehmensberatung &  
Erwachsenenbildungsinstitut/ Trainingsinstitut  
06/1996 - 10/2004 Selbständig im Direktvertrieb (Handel)  
Wellness/Gesundheitsbranche

### Ausbildung

10/1993 - 03/1998 & Pädagogikstudium an der Karl-Franzens-  
seit 10/2004 Universität Graz und an der Universität Wien  
Schwerpunkt: Aus- und Weiterbildung,  
Psychoanalytische Pädagogik,  
Gesundheitspädagogik  
1993 Matura am Abendgymnasium Klagenfurt