

# Bedarfe und Trends in der Bildungs- und Berufsberatung für Jugendliche und junge Erwachsene

Ergebnisse einer Befragung  
im Auftrag des AMS Österreich

## 1 Einleitung

Gibt es in Österreich steigenden Beratungsbedarf für junge Menschen, deren Arbeitsmarktintegration verzögert oder vom Scheitern bedroht ist? Fühlen sich Jugendliche und junge Erwachsene orientierungslos oder überfordert in einer Zeit, die große Entscheidungsfreiheit erlaubt? Was sind die wichtigsten Beratungsanliegen, Trends und Herausforderungen, und wie kann das AMS an die Lebenswelt der Jugendlichen anknüpfen? Dies sind einige Leitfragen, die in dieser Studie im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich vom Institut abif beantwortet werden.<sup>1</sup> Dazu wird zuerst, u.a. anhand der Fachliteratur, die Ausbildungs- und Arbeitsmarktsituation junger Menschen analysiert. Anschließend werden die Ergebnisse von 15 Leitfaden-Interviews mit BeraterInnen und ExpertInnen in der Arbeit mit der Zielgruppe dargestellt. Die themenanalytische Auswertung der Interviews kategorisiert die wichtigsten Themen und generierte Hypothesen für die Online-Befragung, welche im Spätherbst 2018 via AMS-Forschungsnetzwerk durchgeführt wurde. Die Auswertung der 782 Survey-Antworten erfolgt deskriptiv-statistisch und wird gemeinsam mit den qualitativen Ergebnissen dargestellt.

## 2 Zentrale Ergebnisse

### Wichtigste Zielgruppen

Nach Einschätzung der Umfrage-TeilnehmerInnen wird der mittelfristige Beratungsbedarf der abgefragten Zielgruppen bis 2022 nicht abnehmen. Im Vergleich zu 2018 wird ein starker Anstieg an Beratungsbedarf bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit psychischen Problemen bzw. mit sozialpädagogischem Interventionsbedarf erwartet. (Stark) zunehmende Bedarfe – mit einer Zustimmung von 79 bis 83 Prozent – werden für folgende Zielgruppen erwartet: a) Jugendliche sowie junge Erwachsene, deren Ar-

beitsmarktintegration sich verzögert oder vom Scheitern bedroht ist. b) Außerschulische Jugendliche und junge Erwachsene (so genannte »NEETs«) werden eine herausfordernde Zielgruppe für die Zukunft sein, genauso wie c) Jugendliche und junge erwachsene MigrantInnen mit den Themen »Bildungs- und Berufswahl« sowie »Arbeitsuche und Arbeitsmarktintegration«. Die Arbeit mit d) Jugendlichen im Prozess der Bildungs- und Berufswahl wird auch weiterhin ein wesentlicher Bestandteil der Beratungstätigkeit sein. Der Beratungsbedarf der e) aktuell häufigsten Zielgruppe der Lehrstellensuchenden bzw. Lehrlinge wird nur wenig abnehmen.

### Erreichen der Zielgruppen

Laut Interviews bewähren sich zum Erreichen der Zielgruppen Mundpropaganda und Kooperationen bzw. Zuweisungen zu den Beratungseinrichtungen. Die ExpertInnen betonen zudem, dass konventionelle Angebote zu hohe Schwellen für benachteiligte Zielgruppen aufweisen. Deswegen versuchen die Beratungseinrichtungen – wenn möglich – niederschwellige Formate einzusetzen, um an den Lebenswelten der Jugendlichen anzuschließen und die KlientInnen zu erreichen. Neben sozialer Anknüpfung durch Peers, Role Models und Gatekeeper werden folgende Erfolgsfaktoren für niederschwellige Beratungsformate ausgemacht, nämlich die räumliche Anknüpfung durch Präsenz im öffentlichen Raum, die Anknüpfung durch geringe (sprachliche) Voraussetzungen und eine offene inhaltliche Gestaltung.

### Vernetzung und Kooperation mit dem AMS

Ein wesentliches Ergebnis ist der Wunsch nach verstärkter Kooperation mit dem AMS bzw. einer durch das AMS initiierten Kooperation. Die drei Forderungen an das AMS sind a) Initiierung von Kooperationen mit externen Beratungseinrichtungen, b) Implementierung einer interaktiven Kommunikations- und Informationsplattform und c) institutionalisierte Zusammenarbeit mit Schulen, Jugendzentren bzw. Offener Jugendarbeit.

### Wichtige Beratungsthemen und Anliegen

Berufs- und Bildungsinformation, Berufsorientierung sowie Beratung bei der Ausbildungs- und Berufswahl, also die »klassische«

<sup>1</sup> Taschwer, Mario / Steiner, Karin / Flotzinger, Michael (2019): AMS report 138/139: Bedarfe und Trends in der Bildungs- und Berufsberatung für Jugendliche und junge Erwachsene. Zielgruppen- und Bedarfsanalyse mit Fokus auf außerschulische Jugendliche (NEETs). Wien. Download in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes unter [www.ams-forschungsnetzwerk.at/deutsch/publikationen/Bib-Show.asp?id=13089](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at/deutsch/publikationen/Bib-Show.asp?id=13089).

Bildungs- und Berufsberatung, stehen im Fokus der Beratungstätigkeit. Im Gegensatz dazu steht bei den Angeboten des »Netzwerkes Berufliche Assistenz« (NEBA) die Persönlichkeitsarbeit im Vordergrund. Laut Online-Befragung ist das insgesamt wichtigste Anliegen von Jugendlichen und jungen Erwachsenen das Einholen von allgemeinen Informationen zu Fragen rund um Aus- und Weiterbildung, Beruf und Arbeitsmarkt. Danach folgt vertiefende Beratung zur Bildungs- und Berufswahl je nach Lebensphase. 38 Prozent der RespondentInnen geben an, dass Neu- und Umorientierungswünsche ein inhaltlicher Schwerpunkt der Beratungstätigkeit sind, und immerhin 27 Prozent führen Psychologische Beratung und/oder Coachings an.

### Beratungsformate

Sowohl in den offenen Survey-Antworten der Online-Befragung als auch in den ExpertInneninterviews wird deutlich, dass die BeraterInnen das persönliche Gespräch nach wie vor als die wichtigste und beste Kommunikationsform ansehen. Einer webbasierten Beratungstätigkeit kommt derzeit und auch in naher Zukunft eine untergeordnete Rolle zu, aber Neue Medien oder WhatsApp werden immer häufiger zur Kontakthanbahnung verwendet.

### Nutzung von AMS-Informationsangeboten

Insgesamt stellen die AMS-Ressourcen hinsichtlich Verwendung und Nützlichkeit eine wichtige Stütze in der Arbeit der BeraterInnen dar. Sehr positiv für das AMS ist, dass insgesamt 87 Prozent der Aussage »Die Informationsangebote des AMS sind eine wichtige Ressource für die Arbeit in der Bildungs- und Berufsberatung mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen« zur Gänze oder eher zustimmen. Den Aussagen, wonach den BefragungsteilnehmerInnen die Online- bzw. Printangebote des AMS gut bekannt sind, stimmen insgesamt 70 Prozent (Online-Angebote) bzw. 62 Prozent (Print-Angebote) zu. Sehr gut informiert durch diese Angebote fühlen sich 61 Prozent (Online) bzw. 54 Prozent (Print) der Befragten. Die Informationsversorgung mit Print-Materialien ist durchaus zufriedenstellend, da zwei Drittel (67 Prozent) der TeilnehmerInnen (eher) keine Schwierigkeiten haben, an aktuelle Print-Berufsinformationsbroschüren des AMS zu gelangen.

### Nutzung und Verbesserung der AMS-Tools

Die drei mit Abstand am häufigsten genutzten Materialien sind der E-Jobroom, die AMS-Lehrstellenbörse und das AMS-Beruflexikon – fast 40 Prozent der Befragten nutzen diese Quellen wöchentlich. Selten genutzt werden das Arbeitszimmer, die Karrierevideos & Karrierefotos, das Interaktive Bewerbungsportal und der FIT-Gehaltsrechner – in etwa ein Drittel der Befragten nutzt diese Angebote nie.

Bei Verbesserungsvorschlägen des AMS-Online-Angebotes werden Instrumente für schnelle Kompetenzchecks sowie ein Tool zur Verknüpfung von individuellen Kompetenzen und passenden Berufen genannt. Die Online-Angebote sollten barrierefrei sein (»Einfache Sprache«, weniger Text, für Blinde geeignet), und für Jugendliche sollte es mehr Videos und eine App geben. Mehrsprachige Info-Materialien werden insgesamt als sehr sinnvoll eingeschätzt; in Bezug auf die Zielgruppe finden fast zwei

Drittel mehrsprachige Materialien speziell für Eltern und Erziehungsberechtigte sehr wichtig. Der häufigste Kritikpunkt in den offenen Antworten der Online-Befragung steht nicht in direktem Zusammenhang mit dem Erhebungsziel: Die neu gestaltete AMS-Homepage stellt für viele Personen eine Verschlechterung dar.

### Herausforderungen und Trends

Eine der größten Herausforderungen für BeraterInnen ist die Orientierungslosigkeit mancher Jugendlicher und junger Erwachsener in Verbindung mit fehlenden Kenntnissen über ihre eigenen Interessen und Fähigkeiten. Ein Dauerbrenner für alle BeraterInnen (96 Prozent der Befragten) ist es, Orientierung im »Info-Dschungel« zu geben und dabei den eigenen Wissensstand am Laufenden zu halten. Die Veränderungen in der Arbeitswelt (Stichworte: Digitalisierung, »Segregation am Arbeitsmarkt«) führen zu gewollten und ungewollten Brüchen oder Umorientierungen in den Berufsbiographien. Ein wesentliches Thema für die Zukunft wird daher das Matching von Fähigkeiten, beruflichen Interessen und tatsächlicher Arbeitswelt sein. Bei der Beratung sollte daher nicht nur die Zukunftsfähigkeit des Berufsbildes im Fokus stehen, sondern es sollten auch die Anschlussfähigkeit der Ausbildung und die Übertragbarkeit von Kompetenzen mitberücksichtigt werden. Als wesentliche Einschränkungen werden Arbeitsbedingungen und (politische) Rahmenbedingungen genannt: Die Finanzierung – bei strengeren Förderkriterien – wird schwieriger, die Beratungszeit kürzer, Nachfolgeprojekte fehlen. Gleichzeitig kommt es zu unbezahlten Überstunden, und der administrative Aufwand steigt, so die Befragten. Viele sehen in der Beratung von Menschen mit schlechten Deutschkenntnissen eine sehr wichtige Herausforderung für die Zukunft. Mehr als die Hälfte der BeraterInnen wünscht sich mehr muttersprachliche BeraterInnen, um MigrantInnen und Flüchtlinge besser beraten zu können.

Bei AsylwerberInnen, Asylberechtigten und Menschen mit Fluchthintergrund berichten die ExpertInnen oftmals von Orientierungslosigkeit und einem »überdurchschnittlichen« (teilweise irrealen) Studienwunsch – bei gleichzeitig fehlenden Angeboten. Eine weitere Herausforderung sei Inkompatibilität von Werthaltungen mit Jobs, vor allem Frauen werden benachteiligt. Gleichzeitig weisen die Interview-PartnerInnen darauf hin, dass »die MigrantInnen« oder »die Asylberechtigten« keine homogene Gruppe sind und sich nach Qualifikation, Bildungshintergrund und sozialer Schicht unterscheiden.

### Schwerpunkt »Außerschulische«

Eine herausfordernde Gruppe sind die so genannten »NEETs« (»Not in Employment, Education or Training«), doch diese Bezeichnung täuscht eine Homogenität vor, die es nicht gibt. Deswegen sprechen die BeraterInnen lieber von »außerschulischen Jugendlichen und jungen Erwachsenen«, da sie den Begriff »NEETs« als stigmatisierend und abwertend ablehnen. In der Arbeit mit diesen benötigt es ein Bündel an Maßnahmen und institutioneller Zusammenarbeit, denn Abbruchsgefahr, Probleme mit der Motivation und Termintreue sind ständige Begleiter. Das Jugendcoaching wird dieser Aufgabe durch den Case-Management-Ansatz gerecht: Hier stehen Persönlichkeitsarbeit und Betreuung im Vordergrund, bevor es zu einer kompetenten Bildungs- und Berufs-

beratung kommen kann. Für die Gruppe der außerschulischen Jugendlichen fehlen niederschwellige Wiedereingliederungsprojekte, dieser Meinung sind fast alle BefragungsteilnehmerInnen. Doch die Mehrheit ist zuversichtlich, dass die so genannte »Ausbildungspflicht bis 18«<sup>2</sup> zu einer adäquaten Bildungsversorgung führen wird. Aus diesem Blickwinkel erschließt sich auch die hohe Zustimmung zur Ausbildungspflicht: 81 Prozent stimmen der Aussage »Die Ausbildungspflicht bis 18 ist eine wichtige Maßnahme im Umgang mit außerschulischen Jugendlichen und jungen Erwachsenen« zu.

### Schwerpunkt »E-Guidance«

Laut Interviews trifft das überschaubare Angebot webbasierter Beratung auf geringe Nachfrage bei den Jugendlichen. Sind die Angebote für die Jugendlichen zu unattraktiv, und gehen sie an der Zielgruppe vorbei? Oder ist die Nachfrage so gering, weil das persönliche Gespräch bevorzugt wird? Diese Fragen sind schwer zu beantworten. Die aktuelle Bedeutung von Messenger-Diensten und Social Media liegt in der Kontaktabbauung oder Terminabklärung. Allen voran ist WhatsApp, aber auch Facebook oder E-Mail sind ein probates Mittel, um mit Jugendlichen in niederschweligen Kontakt zu treten bzw. Termine zu vereinbaren oder Erinnerungen zu versenden. E-Guidance kommt eine große Bedeutung für die Wahlfreiheit in der Bildungs- und Berufsberatung zu: Technologische Erneuerungen und das Medien-Nutzungsverhalten führen sowohl bei den BeraterInnen als auch bei den KlientInnen zu neuen Normen und Erwartungshaltungen. Die BeraterInnen berichten von Anpassungsdruck und Schwierigkeiten bei der Etablierung von E-Guidance. Ein möglicher Weg

ist die Spezialisierung bzw. Auslagerung von Online-Beratung an Kooperationspartnern. Vor allem BeraterInnen, deren Einrichtungen Mitglied in der »Initiative Bildungsberatung Österreich« sind, geben an, dass diese Aufgabenteilung eine passende Lösung darstellt.

### Bildungs- und Berufsberatung mit gesellschaftlichem Auftrag

Bildungs- und Berufsberatung bewegt sich zwischen ökonomischer Verwertbarkeitslogik und emanzipatorischen Ansprüchen. Kritische und auf die Entwicklungspotenziale der Individuen abzielende Beratung ist ein wichtiger Grundpfeiler unserer Gesellschaft mit der Aufgabe die Chancengleichheit zu verbessern. Dazu müssen die Angebote vernachlässigte Zielgruppen erreichen und an deren Bedürfnisse angepasst werden. Doch »die« Zielgruppe ist heterogen und die Beschreibung durch formal-äußerliche Kriterien (Alter, Migrationshintergrund) allein unzureichend. Bildungshintergründe, Geschlechterrollen und soziale Milieus müssen dabei bedacht werden: »Wenn man sich vorher die Zeit nimmt – und Zeit nehmen kann – zu einer Entscheidung zu kommen, dann spart man sich nachher viel Zeit, anstatt in einer falschen Ausbildung oder [in einem] falschen Beruf zu sein.«<sup>3</sup>

Die Angebote und die Beratungsprofession haben sich durch Professionalisierung, Vernetzung und Zielgruppenarbeit an die Trends der Zeit angepasst. Nun stehen mit technologischen, gesellschaftlichen und politischen Veränderungen neue Herausforderungen vor der Tür, zu deren Bewältigung das AMS mit seinen BIZ mit der Weiterentwicklung der öffentlichen Angebote einen Beitrag leistet.



<sup>2</sup> www.ausbildungbis18.at.

<sup>3</sup> Interview ExpertIn.

---

#### www.ams-forschungsnetzwerk.at

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

---

#### **Anschrift der AutorInnen**

abif – analyse. beratung. interdisziplinäre forschung.  
Einwangasse 12, Top 5  
1140 Wien  
Tel.: 01 5224873  
E-Mail: office@abif.at  
Internet: www.abif.at

Alle Publikationen der Reihe **AMS info** können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z.B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Qualifikationsstrukturbericht, AMS-Praxishandbücher) zur Verfügung – [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at).

Ausgewählte Themen aus der AMS-Forschung werden in der Reihe **AMS report** veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder bei der Communicatio bestellt werden. AMS report – Einzelbestellungen € 6,- (inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten).

Bestellungen (schriftlich) bitte an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: [verlag@communicatio.cc](mailto:verlag@communicatio.cc), Internet: [www.communicatio.cc](http://www.communicatio.cc)

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien  
August 2020 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

