



# Aufbau von Basisbildungsstrukturen in einer ländlichen Region

Brigitte Bauer, Gerhild Sallaberger

3	<b>VORWORT</b>
5	<b>FETTNAFP ODER FREIFAHRT?</b> Eine Umfeldanalyse gibt Aufschluss
9	<b>„EIN SCHEIT ALLEINE BRENNT NICHT“</b> Vernetzung in der Basisbildung
12	<b>„WENN DU FÜR EINE SACHE BRENNST, SPRINGT MANCHMAL EIN FUNKE ÜBER“</b> Zusammenarbeit mit PolitikerInnen und EntscheidungsträgerInnen
19	<b>KONTAKTIEREN, INFORMIEREN, SENSIBILISIEREN</b> Die Zusammenarbeit mit Vermittlerpersonen
20	Die Zusammenarbeit mit AMS-MitarbeiterInnen
25	Die Zusammenarbeit mit MitarbeiterInnen von AMS-Schulungsmaßnahmen
27	<b>„KLAPPERN GEHÖRT ZUM HANDWERK“</b> Öffentlichkeitsarbeit und TeilnehmerInnenwerbung
28	Die Zusammenarbeit mit MedienvertreterInnen
31	Aktionen, die sich lohnen
36	Folder und Plakate
40	<b>„HIER WERDEN SIE GEHOLFEN“</b> Das abc-Bischofshofen als Beratungs- und Serviceeinrichtung
43	<b>„WER GUT SATTELT, REITET GUT“</b> Rahmenbedingungen der Basisbildungsarbeit



44	Die Auswahl des Kursortes
45	Die Auswahl der Kursräume
48	Kursorganisation
50	<b>WEDER SCHROTTKARRE NOCH LUXUSLIMOUSINE – EIN SOLIDER MITTELKLASSE-WAGEN IST GEFRAGT</b> Qualitätssicherung in der Basisbildung
51	Die Balanced Scorecard
53	Evaluation
55	Teamsupervision für TrainerInnen und BeraterInnen
56	Teamsitzungen
57	Die externe Beratung
58	Aus- und Weiterbildungen von TrainerInnen und MitarbeiterInnen
60	<b>SCHLUSS, AUS, ENDE? SICHER NICHT!</b>

## Impressum:

### **Herausgeber:**

Basisbildungszentrum abc-Salzburg  
Dreifaltigkeitsgasse 3  
5020 Salzburg  
[www.abc.salzburg.at](http://www.abc.salzburg.at)

### **Autorinnen und f.d.I.v.:**

Brigitte Bauer  
Mag.a Gerhild Sallaberger

### **Gestaltung, Satz und Druck:**

Druckerei Huttegger, Salzburg

### **Fotos:**

S. 3: privat, istockphoto.com

Salzburg, Mai 2010

Die Erarbeitung dieser Broschüre wurde aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und aus Mitteln des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur gefördert.



Wo immer Basisbildungsstrukturen neu aufgebaut und verankert werden sollen, wird ein Stück weit Pionierarbeit geleistet. Denkt man an PionierInnen vergangener Zeiten, kommen vielfältige Bilder auf: „wagemutige HeldInnen“, „Entdeckerlust getrieben von Neugierde“, „stürmische Winde auf hoher See“, „blutige Gemetzel“, „tränenreiche Umarmungen zum Abschied“, „abgefrorene Nasen, Zehen und Finger“...

Für eine Vision haben sie alles gegeben. Manche wurden dafür geadelt, andere geköpft. All das ist uns erspart geblieben. Unser Ziel vor Augen war auch ein weitaus bescheideneres: Wir wollten Alphabetisierungs- und Basisbildungsstrukturen in einer ländlichen Region – dem Pongau – nachhaltig verankern.

Faktum ist, dass erfolgreiche Alphabetisierungs- und Basisbildungsarbeit im Gegensatz zu gängigen Erwachsenenbildungsangeboten radikal anders gedacht werden muss und völlig andere Strukturen braucht: Die TeilnehmerInnen lassen sich nicht mit Kursbeschreibungen in Programmheften oder Kursangeboten via Internet erreichen.

Die Kursorte müssen zusätzliche Kriterien erfüllen, damit sie von den verschiedenen Zielgruppen der Erwachsenen mit Basisbildungsbedarf angenommen werden und selbst die besten Rahmenbedingungen nützen nichts, wenn der Erstkontakt zwischen KursinteressentInnen und der Einrichtung schiefläuft. Jede Menge Hürden gilt es zu überwinden, noch bevor die ersten Kurse gestartet werden können.



## VORWORT

Gelingt dies nicht, wurde viel Geld in die Aufbauarbeit, die TeilnehmerInnenwerbung und Öffentlichkeitsarbeit investiert und niemand nutzt die Angebote. Kurse kommen erst gar nicht zustande oder dünnen nach und nach bis zum bitteren Ende aus. Ein bekanntes Phänomen, das schon einige Einrichtungen kennengelernt haben.

In den letzten 10 Jahren hat das *abc-Salzburg* viel an Erfahrung und Wissen im Aufbau von Basisbildungsstrukturen gesammelt. Die enge, kontinuierliche Zusammenarbeit in der Entwicklungspartnerschaft *In.Bewegung*, mit OrganisationsentwicklerInnen, den AkteurInnen aus der Region und den KursteilnehmerInnen hat dies unter anderem ermöglicht. Sie haben uns einiges an Umwegen erspart, neue Entwicklungen wur-

den von außen angestoßen und jede Menge Handlungsspielräume haben sich aufgetan.

Wir sind davon überzeugt, dass neben all den Erfahrungen, die jede/r Einzelne in der Aufbauarbeit macht, sich einiges an Umweg, an Zeit- und Energieverlust einsparen lässt, wenn wesentliche Eckpfeiler für eine gelingende Aufbauarbeit bekannt sind. Deshalb haben wir unsere Aufbauarbeit systematisch reflektiert und für neue AnbieterInnen in dieser Broschüre aufbereitet.

Unser Anliegen ist, AkteurInnen, die am Beginn ihrer Basisbildungstätigkeit stehen und erstmals Angebote in einer ländlichen Region nachhaltig verankern wollen, in ihrer Arbeit zu unterstützen.

Die Broschüre gibt Einblicke in die zentralen Bereiche der Aufbauarbeit wie etwa die Raumsuche, die Öffentlichkeitsarbeit, die Zusammenarbeit mit AkteurInnen und EntscheidungsträgerInnen der Region etc.. Jeder Bereich wird durch Hintergrundinformationen eingeleitet. Diese geben einen ersten Einblick in die Thematik, zeigen Zugänge zu deren Bearbeitung und den Nutzen für die jeweils Beteiligten auf. Beschrieben sind nicht nur jene Zugänge und Wege, die sich

als zielführend erwiesen haben, sondern auch solche, die gut zu vernachlässigen sind.



Uns überzeugen Dokumentationen, die „Worst Practice“-Beispiele und „**Don'ts**“ nicht ausklammern.

Es sind gerade diese Beispiele - selbst produziert oder bei Rechercharbeiten gefunden - von denen wir am eindrucklichsten gelernt haben.



Der „**Blick in die Praxis**“ gibt exemplarisch Einblick in die konkrete Aufbauarbeit der Basisbildungsstrukturen im Pongau. Er zeigt die von uns gewählten Wege, beschreibt konkrete hinderliche und förderliche Faktoren und macht die Wirksamkeit der gesetzten Handlungen sichtbar.

Der „**Blick in die Praxis**“ gibt exemplarisch Einblick in die konkrete Aufbauarbeit der Basisbildungsstrukturen im Pongau. Er zeigt die von uns gewählten Wege, beschreibt konkrete hinderliche und förderliche Faktoren und macht die Wirksamkeit der gesetzten Handlungen sichtbar.



Im Zuge der Aufbauarbeiten haben wir eine Menge an **Materialien**,

Checklisten, Broschüren, Plakate etc. entwickelt. Sie sind am Ende des jeweiligen Kapitels aufgelistet und auf CD gebrannt. Auswählen, kopieren, adaptieren ist die Devise! Wir freuen uns, wenn die Materialien verwendet werden!

All diese Entwicklungs- und Aufbauarbeit im Pongau wurde durch Gelder des BMUKK und ESF ermöglicht. Herzlichen Dank daher nicht nur allen MitstreiterInnen sondern auch jenen MitarbeiterInnen des Ministeriums, die die gesellschaftliche Brisanz dieses Themas erkannt haben und sich mit großem Engagement für die Basisbildungsarbeit in Österreich einsetzen.

*Brigitte Bauer und Gerhild Sallaberger*





# Fettnapf oder Freifahrt?

Eine Umfeldanalyse gibt Aufschluss

Wenn Basisbildungsstrukturen neu aufgebaut werden, ist es von großem Vorteil, wenn im Vorfeld möglichst genaue Informationen über die Region eingeholt werden. Die zentralen Gemeinden und ihre verkehrstechnische Anbindung, die betriebliche Struktur, der Bildungsstand der Bevölkerung, der Arbeitsmarkt, bereits bestehende Erwachsenenbildungseinrichtungen und die Stakeholder spielen dabei eine zentrale Rolle, denn sie haben Einfluss auf die Aufbauarbeit und die konkreten Kursangebote.



## Blick in die Praxis

Der Pongau liegt inmitten der Alpen und umfasst drei Städte (St. Johann, Bischofshofen und Radstadt) und 25 Gemeinden.

Die ausgebauten Bahnverbindungen und das Straßennetz (Autobahn A10 und Bundesstraßen) sorgen dafür, dass der Pongau verkehrstechnisch recht gut erschlossen ist.

Der Arbeitsmarkt in der Region wird von Industrie, Gewerbe, Fremdenverkehr sowie Handel und Bauwirtschaft bestimmt. Im Winter spielt der Fremdenverkehr eine wichtige Rolle. Beinahe jeder vierte Arbeitsplatz wird in dieser Zeit über die Tourismusbranche abgedeckt. Das Krankenhaus in Schwarzach ist zudem maßgeblicher Arbeitgeber in der Region.

(online unter: <http://feeds.salzburg.com/online/salzburg/pongau/Hohe-Arbeitslosigkeit-im-Pongau.html?article=eGMmOI8V4YA9bJaAoE2v6G1JuoeDJJ0KphTrN3X&img=&text=&mode=&Stand:28.4.2010>).



Copyright: SAGIS

Prägend für die Region ist ihre kleinbetriebliche Struktur: Über 90% aller Betriebe weisen weniger als 20 Beschäftigte auf. Zwei Drittel aller Unternehmen beschäftigen sogar weniger als fünf ArbeitnehmerInnen.

Seit der Wirtschaftskrise kam es in der Region Pongau vor allem in den Bereichen Industrie und produzierendes Gewerbe zu Beschäftigungsrückgängen. Gering qualifizierte ArbeitnehmerInnen – ungelernete und angelernte Hilfskräfte – sind besonders stark von Arbeitslosigkeit betroffen. Erwachsene mit Basisbildungsbedarf sind mit Sicherheit unter den ersten, die bei Kündigungswellen ihren Arbeitsplatz verlieren.

Zusätzlich zu den regionalen Gegebenheiten spielen die Stakeholder eine wichtige Rolle. Sie zu kennen und möglichst gut einschätzen zu können ist von großem Vorteil. Die Umfeldanalyse hilft dabei. Ob sie nun Umfeld-, Stakeholder- oder Umweltanalyse genannt wird, die Begriffe stehen für eine gezielte Untersuchung des Projektumfeldes. Im Fokus stehen Personen oder Personengruppen, die auf unterschiedliche Weise Einfluss auf das Projekt nehmen können (online unter: <http://www.projektmanagementhandbuch.de/cms/projektplanung/umfeldanalyse> Stand: 28/04/2010). Die Umfeldanalyse soll helfen, Chancen und Risiken, die sich durch das neue Projekt ergeben, früher und genauer erkennen zu können. Die Durchführung erfolgt vor oder spätestens bei Projekt-

beginn. Eine regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung hilft, sich verändernde Umfeldfaktoren zeitgerecht erkennen zu können. Die Ergebnisse lassen erkennen, wer welchen Einfluss auf das Projekt hat. Eine Umfeldanalyse kann in Form einer Mindmap oder einer Tabelle gestaltet werden. Die Herausforderung liegt darin, möglichst an alle zu denken, vor allem an Stakeholder, die zwar real nicht vom Projekt betroffen sind, sich allerdings betroffen fühlen könnten. Im Basisbildungsbereich können dies Erwachsenenbildungseinrichtungen sein, die bereits bestehen und ein Konkurrenzangebot fürchten.

Ob die Einflussnahme hinderlich oder förderlich ist, muss in einem nächsten Schritt eingeschätzt und sichtbar gemacht werden. Abschließend können aus den gewonnenen Informationen zum einen erste Risiken – „Fettnäpfe“ – abgeleitet und entsprechende Strategien entwickelt werden. Zum anderen können Vorschläge formuliert werden, die den positiven Einfluss einzelner Stakeholder auf das Vorhaben verstärken. Voraussetzung dafür ist die Auslotung der verschiedenen Interessen im Hinblick auf das neue Basisbildungsangebot. Zusammengefasst ergeben sich demnach folgende Schritte:

- Wer sind die Personen und Personengruppen (Stakeholder), die vom Projekt „betroffen“ sind?
- Welche Einstellungen haben sie zum Projekt? Welche Interessen verfolgen sie?
- Ist ihre Haltung dem Projekt gegenüber förderlich, hinderlich, weder-noch oder ambivalent?

Werden neue Basisbildungsstrukturen in einer Region aufgebaut, so stellt sich unmittelbar die Frage,

- wer
- in welcher Form
- von wem
- zu welchem Zeitpunkt und
- mit welchen Informationen

über die neuen Angebote in Kenntnis gesetzt werden muss.

Als fixe Stakeholder, wenn es um die Bereiche der Alphabetisierung und Basisbildung geht, sind unter anderem folgende Personen und Einrichtungen immer mit am Start:

- PolitikerInnen/GemeindevertreterInnen
- Erwachsenenbildungseinrichtungen
- Arbeitsmarktservice
- Schulen und Kindergärten
- Medien

Diese Einrichtungen und noch mehr Personen und Personengruppen für das Thema zu gewinnen und im Idealfall sogar begeistern zu können, ist Voraussetzung für den erfolgreichen Aufbau einer Basisbildungsstelle. Wenn Informationen fließen und Interessen transparent gemacht werden, lassen sich manche Stakeholder als verlässliche KooperationspartnerInnen gewinnen. Gemeinsam können maßgeschneiderte Angebote für die Region entwickelt werden.





Noch bevor Medieneinsendungen über die neuen Basisbildungsangebote gestartet wurden, suchte die Leiterin des *abc-Salzburg* das Gespräch mit der Leiterin der ortsansässigen Erwachsenenbildungseinrichtung. Dieses Treffen diente dem gegenseitigen Kennenlernen und dem Austausch über die jeweiligen Kursangebote und Zielgruppen. Es konnte geklärt werden, dass das neue Lernangebot des *abc-Bischofshofen* zu den Angeboten der Erwachsenenbildungseinrichtung keine Konkurrenz darstellt, sondern weit im Vorfeld davon angesiedelt ist. Seit diesem Gespräch wird der Kontakt gehalten und KursteilnehmerInnen werden vermittelt.



## „Ein Scheit alleine brennt nicht“

### Vernetzung in der Basisbildung

Netzwerken boomt. Nicht zuletzt als Folge der neuen technischen Möglichkeiten ist die globale Vernetzung im privaten wie öffentlichen Bereich im Vormarsch und wirkt somit auf viele Bereiche der Basisbildungsarbeit. Von Projektanträgen, die mit Vernetzungspartnern eingereicht werden bis hin zu IKT-Basisbildungsangeboten für Erwachsene, die E-Mails lesen und schreiben lernen möchten, ist Vernetzung zentrales Thema.

Vernetzung ist in allen Förderprogrammen verankert und wird von der Politik eingefordert, um Innovationen und Weiterentwicklung anzuschieben. Doppelgleisigkeiten in Entwicklungsbereichen sollen so vermieden werden. Sich mit anderen Einrichtungen zu vernetzen und zu kooperieren, ist von großem Nutzen, wenn sich die Partner freiwillig zusammenschließen und gemeinsam jene Ziele verfolgen, welche durch Vernetzung profitie-

ren. Denn: Gute Vernetzungsarbeit lebt vom Austausch, vom unbürokratischen Bündeln der Ressourcen – dies alles setzt ein hohes Maß an Vertrauen voraus.



### Blick in die Praxis

Einige Jahre lang hat das *abc-Salzburg* über weite Strecken hinweg das noch sehr unbeackerte Feld der Alphabetisierung und Basisbildung in der Stadt Salzburg alleine bearbeitet. Es gab einzig einen losen Austausch mit KoordinatorInnen drei weiterer Einrichtungen in Österreich, die verschieden lang und mit großem Engagement im Basisbildungsbereich tätig waren. Dieser punktuelle Austausch war für die Leiterin des *abc-Salzburg* spannend, hilfreich und auch wohltuend. Endlich nicht mehr alleine vor sich hinarbeiten! Mit jedem Gespräch, jedem Treffen wurde sichtbarer, dass die vier NetzwerkerInnen dieselben Ziele vor Augen hatten – nämlich qualitätsgesicherte Angebote für Erwachsene mit Basisbildungsbedarf und zwar flächendeckend in Österreich. Das Motto war damals: In jedem Ort, in dem es eine Blasmusikkapelle gibt, muss es auch ein Basisbildungsangebot für Jugendliche und Erwachsene geben! Die gemeinsame Vision, die Bündelung der Ressourcen und das anregende Arbeitsklima haben sie bestärkt. Im Jahr 2003 gründeten sie das „Netzwerk Alphabetisierung und Basisbildung“. Dies war der Beginn einer intensiven Zusammenarbeit, die vieles in Bewegung gebracht hat.

Der Nutzen von Vernetzung speziell im Entwicklungsbereich ist unbestritten. Innovationen speisen sich aus Beziehungen, aus dem Zusammenwirken divers besetzter Arbeitsgruppen, deren Mitglieder ihre Wissens- und Erfahrungsstände ohne Zurückhaltung einbringen. Diese Know-how-Konzentration schafft Synergien, die es ermöglichen, komplexe Herausforderungen gemeinsam zu meistern.

Begriffe wie Synergie oder Know-how-Konzentration verkommen mittlerweile schon beinahe zu sinnentleerten Worthülsen, die niemand mehr hören mag. Und dennoch sind diese Begriffe hier explizit genannt. Wer einmal in funktionierenden Netzwerken mitgearbeitet hat, weiß um die Bedeutung dieser Begriffe, weiß um die Wirkung auf die alltägliche Arbeit.



### Blick in die Praxis

Seit der Gründung des „Netzwerk Basisbildung und Alphabetisierung“ arbeitet die Leiterin des *abc-Salzburg* in transnationalen, nationalen und regionalen Vernetzungsprojekten mit und hat sich mittlerweile zur überzeugten Netzwerkerin entwickelt. Es steht außer Frage, dass Aufbauarbeiten mit der Bearbeitung komplexer Themen verbunden sind und daher die Zusammenarbeit vieler ExpertInnen erfordern. So zum Beispiel haben sich 11 Organisationen aus den Bundesländern zusammengeschlossen und – koordiniert durch die Entwicklungspartnerschaft *In.Bewegung* – in

den Jahren 2007 bis 2010 ein Modell zur Qualitätsentwicklung für die Basisbildungsarbeit erstellt. Die verschiedenen Zugänge und Sichtweisen, die intensive Auseinandersetzung mit dem Thema Qualität und die Zusammenführung der Ergebnisse haben vieles bewegt. Das Basisbildungszentrum *abc-Salzburg* sowie andere VernetzungspartnerInnen haben durch den Know-how-Transfer stark profitiert. Nicht zuletzt haben die Menschen, die im Zentrum der Basisbildungsarbeit stehen – die Erwachsenen mit Basisbildungsbedarf – einen großen Nutzen, wenn qualitätssichernde Instrumente für die Basisbildungsarbeit breit entwickelt werden.

Nicht nur im Entwicklungsbereich, sondern auch bei der konkreten Umsetzungsarbeit sind VernetzungspartnerInnen äußerst hilfreich. Sollen Ideen breiter aufgesetzt werden, bereits vorhandene Modelle ins Rollen kommen – wie etwa die Implementierung von Basisbildungsangeboten in einer Region –, braucht es zur Umsetzung geeignete VernetzungspartnerInnen. Sensibilisierung der wichtigsten AkteurInnen einer Region, Öffentlichkeitsarbeit und Lobbying für jene Zielgruppen, die politisch und öffentlich lange nicht gesehen wurden, kann eine Einrichtung alleine nicht leisten. Vernetzung und Kooperation mit relevanten Stakeholdern zeigen großen Nutzen für alle Beteiligten. Jede/r erhält neue, relevante Informationen und gemeinsam können auf deren Grundlage maßgeschneiderte Lernangebote projektiert und für deren Umsetzung gesorgt werden.

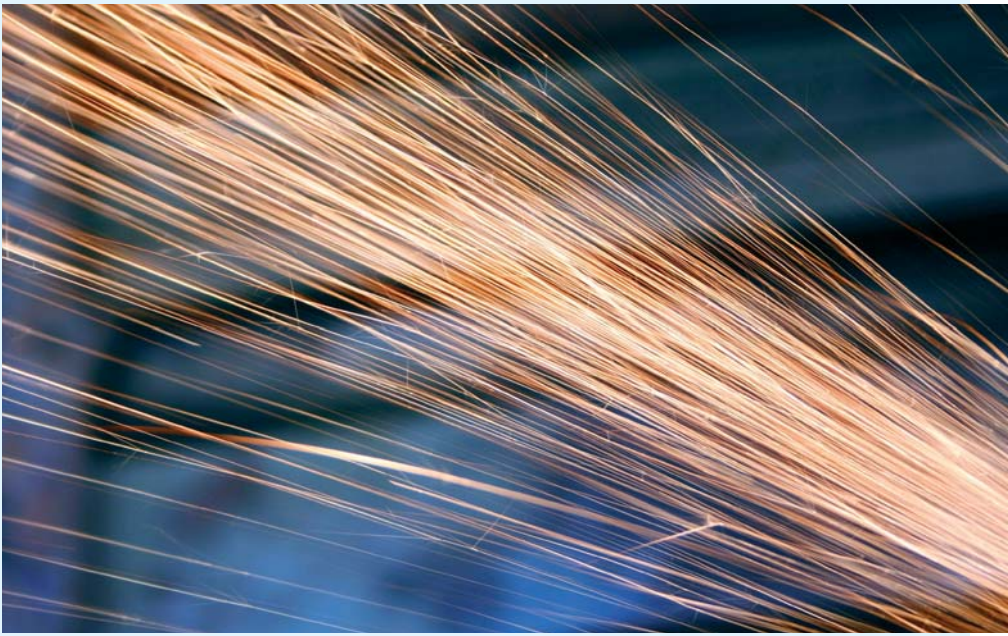
Kooperationen und Vernetzungen helfen Ressourcen zu sparen, sind aber zugleich eher zeitintensive Instrumente. Es heißt dranbleiben, die Vernetzungsstrukturen nicht nur aufbauen, sondern auch pflegen. Es braucht Verantwortliche, die das Thema vorantreiben.



#### Dont's

Das Thema „Basisbildung“ anstoßen, neue mögliche KooperationspartnerInnen gewinnen, für die Sache begeistern und dann womöglich keine Zeit für eine weitere Zusammenarbeit aufbringen: So werden die zeitintensiven Vorarbeiten der Recherche und des Kontaktknüpfens mit potentiellen Stakeholdern ad absurdum geführt und die Liste zukünftiger KooperationspartnerInnen verkürzt sich mit einem Schlag.

Der Aufbau von neuen Basisbildungsstrukturen braucht Vernetzung. Gute Vernetzung braucht Zeit. Und zudem PartnerInnen, die ein gemeinsames Ziel verfolgen und ihr Wissen gerne weitergeben.



# „Wenn du für eine Sache brennst, springt manchmal ein Funke über“

Zusammenarbeit mit PolitikerInnen und EntscheidungsträgerInnen

Die Gründerin und Leiterin des *abc-Salzburg* hat im Rahmen der Aufbauarbeiten von Basisbildungsstrukturen in den letzten 10 Jahren sehr viele Gespräche mit EntscheidungsträgerInnen und PolitikerInnen unterschiedlicher parteipolitischer Zugehörigkeit und mit unterschiedlichem Vorwissen zum noch immer verdeckten Phänomen „Er-

wachsene mit Basisbildungsbedarf“ geführt. Wesentliche Erkenntnisse darüber, wie sich das Thema möglichst gut kommunizieren lässt, hat sie gewonnen, indem sie die Inhalte und Eindrücke der Gespräche festgehalten und mit OrganisationsberaterInnen, Marketing- und BasisbildungsexpertInnen im Laufe der Aufbaujahre diskutiert hat.

Im Jahr 2009 hat sie zudem Gespräche mit ausgewählten PolitikerInnen und EntscheidungsträgerInnen zum Thema „Gelingende Kommunikation im Bereich Basisbildung“ geführt. Unter anderem hat sie gefragt, was sie letztendlich bewegt hat, sich zu engagieren, was EntscheidungsträgerInnen in den geführten Gesprächen überzeugt hat bzw. was nicht und welche Faktoren zusätzlich eine Rolle spielen können, damit Basisbildungsprojekte Chance auf Umsetzung haben.

Ihre Einschätzungen und Anmerkungen sind Bestandteil der im Folgenden beschriebenen Darstellungen.

Welche Informationen zum Thema brauchen EntscheidungsträgerInnen/PolitikerInnen zu Beginn? Wie sollen diese bestmöglich aufbereitet sein? Welche Fragen können an EntscheidungsträgerInnen gestellt werden? Wie erreicht man die Aufmerksamkeit von EntscheidungsträgerInnen, die einer Fülle von Informationen ausgesetzt sind? Mit wem und wie kann man die Gespräche beginnen? Je nach Region und Organisationen werden diese Fragen unterschiedlich beantwortet werden.

### **Die Vorbereitung der Gespräche**

Grundvoraussetzung für Gespräche mit PolitikerInnen und EntscheidungsträgerInnen ist eine gute Vorbereitung. Die Gesprächszeit ist meist stark begrenzt und das Thema für viele der GesprächspartnerInnen ein fremdes.

Hilfreich ist es, sich über die GesprächspartnerInnen zu informieren. Manche Entschei-

dungsträgerInnen sind durch ihre Auftritte in der Öffentlichkeit bekannt. Ihre zentralen Themen und Aufgabenbereiche, ihr persönlicher und politischer Werdegang lässt sich meist im Internet recherchieren, ihre Haltungen und Werte sind durch ihre Handlungen, die sie setzen, Reaktionen/Nicht-Reaktionen auf Ereignisse oder ihre Statements belegt. All das können wichtige Hinweise auf mögliche Anknüpfungspunkte für ein erstes Treffen und eine mögliche zukünftige Zusammenarbeit im Basisbildungsbereich sein.

Bei der Vorbereitung des ersten Gesprächs sollten vor allem zwei Punkte berücksichtigt werden: Im Zentrum des Gesprächs stehen Informationsaustausch und ein erstes gemeinsames Ausloten von Möglichkeiten. Wird dies eindeutig kommuniziert und das Gespräch dann auch tatsächlich offen gehalten, kann viel Druck aus dem ersten Treffen genommen werden. Die Chance auf ein glückliches Gespräch steigt.

Anders als für MedienvertreterInnen ist für PolitikerInnen das Thema „Erwachsene mit Basisbildungsbedarf“ weniger mit den Empfindungen „interessant, spannend, verdeckt“ aufgeladen. Sie sehen sich mit einem neuen Thema konfrontiert, das mit zusätzlichen, nicht eingeplanten Geldern, die nicht einmalig, sondern laufend fließen werden müssen, verbunden ist.

Ist die Dauer des ersten Treffens vereinbart, können Kernaussagen und praktische Beispiele, die einen ersten Einblick in die Lebenswelt Erwachsener mit Basisbildungsbedarf bieten, darauf abgestimmt werden.



## Blick in die Praxis

Im ersten Informationsgespräch mit dem Bürgermeister und Vizebürgermeister von Bischofshofen wurden folgende zentrale Botschaften formuliert:

- Bischofshofen wurde als idealer Standort für den Aufbau von Basisbildungsstrukturen im Pongau gewählt. Dieser Aufbau wird von BMUKK und ESF finanziert.

- Es braucht die Unterstützung der Gemeinde. Die Basisbildungsstrukturen sollen gut in das Gemeinwesen eingebunden werden.

- Zentral gelegene Räumlichkeiten, die für alle Beratungs-, Kurs- und Serviceleistungen dauerhaft genutzt werden können und den Qualitätsstandards entsprechen, müssen innerhalb der nächsten drei Monate gefunden und eingerichtet werden.

- Möglichst viele Menschen in der Region sollen die Alfa-Telefonnummer und die breite Angebotspalette des Basisbildungszentrums *abc-Bischofshofen* kennen lernen.

Der Bürgermeister nannte hilfreiche Kontaktpersonen, auch Adressen leer stehender Räumlichkeiten und schlug einen gemeinsamen Termin mit der Redakteurin der Stadtzeitung vor.

Der Vizebürgermeister als Vorsitzender des Bildungsausschusses schlug vor, das Thema „Basisbildungsbedarf Erwachsener“ in einer der nächsten Gemeindeausschusssitzungen einzubringen. Fünf Wochen später konnten die Arbeit und das Vorhaben in der Region dem Jugend- und Bildungsausschuss der Gemeinde Bischofshofen vorgestellt werden.

Dieses Praxisbeispiel lässt einen sehr einfachen Start vermuten. Man könnte meinen, dass niemandem Steine in den Weg gelegt werden, der ein Gratisangebot zu bieten hat. Springende Punkte sind die Akzeptanz und die grundlegende Bereitschaft der PolitikerInnen, sich mit einem für sie und für die Region völlig neuen Thema auseinanderzusetzen, das auch unvorhersehbare Konsequenzen nach sich ziehen könnte. Wenn die Entscheidung gefallen ist, sich als PolitikerIn öffentlich für ein neues Thema in der Gemeinde einzusetzen, löst dies Reaktionen aus. Nicht zu vergessen, es handelt sich um ein Thema, dem ein Tabu anhaftet und das viele irrational aufgeladene Bilder auslösen kann. Vorhandene Subventionsgelder allein nützen nichts, wenn Neues in einer Region, aus welchen Gründen immer, nicht erwünscht ist.

Für das erste Treffen mit EntscheidungsträgerInnen braucht es pointiertes, ansprechendes Informationsmaterial zum Projekt, das ergänzend jene Inhalte transportiert, die im Verlauf des ersten Treffens meist nicht ausreichend besprochen werden können.

### **Inhalte dieser Informationsunterlagen können sein:**

- die Ausgangslage/Hintergrundinformationen
- die Ziele und Zielgruppen des Projektes
- die Organisation und das Umsetzungsteam
- die Arbeitsfelder in der Region
- Presseauszüge
- Schreibproben von KursteilnehmerInnen
- Erfolgsgeschichten von KursteilnehmerInnen
- Kontaktadressen und Ansprechpersonen
- die österreichweite Alfa-Telefonnummer

Hilfreich ist auch eine persönliche Liste mit überprüfbaren Zielen oder Überlegungen im Vorfeld wie etwa: Was würde ich für dieses erste Gespräch als Erfolg bewerten?

Eine gute Vorbereitung kann vor allem in jenen Gesprächen helfen, in denen von EntscheidungsträgerInnen gleich zu Beginn behauptet wird, dass man bei ihnen fehl am Platz sei. Das Thema falle nicht in ihren Verantwortungsbereich. Gut vorbereitet wird man mit schlüssigen Argumenten und passenden Fragen vielleicht doch in ein Gespräch kommen.

### **„Durchs Reden kommen die Leute zusammen“ - Das Gespräch**

Wichtig ist, dass EntscheidungsträgerInnen die Existenz des Problems, von dem sie bislang noch nicht gehört haben und das für manche so unglaublich klingt, nicht mehr in Frage stellen. Idealerweise bringt man gleich zum ersten Gespräch Material mit, das das verdeckte Problem sichtbar macht. Es sind nicht die neuesten inhaltlichen Entwicklungen der Basisbildungsarbeit, festgehalten in gebundenen Druckwerken, sondern kurze Zeitungsberichte mit markanten Überschriften und Bildern von KursteilnehmerInnen oder Bildern aus dem Basisbildungsalltag, die überzeugen. Es können kurze Filmsequenzen oder Hörbeispiele sein, in denen KursteilnehmerInnen von ihren Hürden im Alltag, den besten Ausreden und ihren Erfolgen berichten. Sobald anhand von konkreten Beispielen sichtbar wird, dass es diese Menschen wirklich gibt und welche Konsequenzen das verdeckte Leben für sie hat, ist ein erster wichtiger Schritt getan.

Am besten werden die Argumente durch Fallbeispiele aus der Region untermauert. Im ländlichen Raum, der auch stark von Tourismus lebt, sind es die tagtäglichen Hürden von LandwirtInnen, Reinigungs- oder Servicekräften, die auf den ersten Blick für EntscheidungsträgerInnen gut nachvollziehbar sind. Im Anschluss daran lässt sich gut erklären, was „Basisbildungsbedarf“ bedeutet. Es wird deutlich, dass die Bandbreite vom tatsächlichen Erarbeiten einzelner Buchstaben und Wörter bis hin zu einem gesicherten E-Mail-Schriftverkehr gemeint ist, der in unserer technisierten Welt zu den Basics gehört. Vom Umgang mit der europäischen Währung oder von der Bedeutung, in einer ländlichen Region den Fahrkartenselbstbedienungsautomaten nicht bedienen zu können, wird erzählt. Wer zum Beispiel ohne Fahrschein in die Salzburger S-Bahn einsteigt, macht sich strafbar. Für viele stellt dies ein unüberwindbares Hindernis dar, wenn der regionale Bahnhofsschalter geschlossen und die einzige Möglichkeit, an ein Ticket zu kommen, der Fahrkartenselbstbedienungsautomat ist. Kurz und prägnant wird an Hand von praktischen Beispielen informiert.

### **15 von 100 - Die Dimension**

Eine der wichtigsten Informationen für EntscheidungsträgerInnen sollte in diesem ersten Gespräch unbedingt die Zahl der Erwachsenen mit Basisbildungsbedarf sein. Die Dimension ist der Punkt, der wirklich aufhorchen lässt: Es sind im Schnitt 15 von 100 Erwachsenen, die Basisbildungsbedarf haben. Niemand sieht es. Niemand spricht darüber. Es zählt sich aus, die geschätzte Anzahl der Betroffenen der jeweiligen Region präsentieren zu können.



Das Zahlenmaterial für diese Aussage, wie etwa die Schätzungen des EU-Parlaments, Studien, die Teilbereiche beleuchten, und Ergebnisse der jüngsten PISA-Studie, können in den mitgebrachten Informationsunterlagen detailliert dargestellt werden.

Manche EntscheidungsträgerInnen reagieren verärgert, wenn sie von den PISA-Ergebnissen und möglichen weiteren Folgen hören. Wenn 20 Prozent der 16-jährigen SchulabgängerInnen nicht in der Lage sind, einen altersgemäßen Text sinnerfassend zu lesen, kann man davon ausgehen, dass ein erheblicher Teil davon in weiterer Folge zu den potentiellen KursteilnehmerInnen zählen wird. Ein Vergleich der drei PISA-Studien aus 2000, 2003 und 2006 zeigt leider nicht, dass die Tendenz rückläufig ist. EntscheidungsträgerInnen sehen sich zumeist am Ende einer Kette von Entwicklungen, die außerhalb ihres Verantwortungsbereiches liegen und für die sie jetzt die notwendigen Gelder aufbringen sollten.

Was überzeugen kann, ist das Argument, dass es jetzt nun einmal die Betroffenen gibt, die eine Lösung für ihr Problem brauchen. Zudem wird das Verursacherproblem nicht so schnell zu lösen sein. Es gibt somit einen klaren Handlungsbedarf.

### **Der Nutzen für die Region und die Erwachsenen mit Basisbildungsbedarf**

Hilfreich ist der Hinweis auf den Nutzen, den die gesamte Gemeinde/Region und nicht zuletzt die betroffenen Erwachsenen daraus ziehen, wenn professionell gehandelt wird. Manche EntscheidungsträgerInnen über-

zeugt das Argument der ungenutzten Ressourcen. Das Potential von Menschen, die sich aus Angst und Stress vor dem Entdecktwerden immer mehr in sich zurückziehen, die am gesellschaftlichen Leben Schritt für Schritt weniger teilnehmen, geht verloren und wird somit verschwendet. Eine mögliche Frage an die EntscheidungsträgerInnen könnte sein, welches Ausmaß an ungenutzten Ressourcen sich die Region leisten kann und will. In weiterer Folge bietet sich an, bestehende Lösungen des Problems vorzustellen. Erfolgserprobte Beratungs- und Kursmodelle müssen nicht neu und somit kostspielig entwickelt werden. Diese Entwicklungsarbeit wurde schon geleistet und zahlreiche Modelle warten nur mehr auf Umsetzung.

Andere PolitikerInnen wiederum hat das Argument der verlorengegangenen Wählerstimmen aufhorchen lassen: KursteilnehmerInnen des *abc-Salzburg* berichten, dass sie genau wissen, wen sie wählen würden, nur haben sie die Befürchtung, in der Wahlzelle alleine nicht zurechtzukommen und nehmen daher erst gar nicht von ihrem Wahlrecht Gebrauch. Basisbildung ist somit Grundlage für die Teilhabe an der Gesellschaft und an politischen Entscheidungsprozessen.

Eindeutig lässt sich der Zusammenhang zwischen Gesundheit und Basisbildungsbedarf herstellen. Erwachsene, die – um nur einige Beispiele zu nennen – unter Dauerstress stehen, nur ja nicht entdeckt zu werden, die Medikamentenbeipacktexte nicht lesen können, die auf ihrem Arbeitsplatz Sicher-

heitshinweise nicht entziffern können, sind eindeutig einem höheren Unfall- und Krankheitsrisiko ausgesetzt.

Praktische Beispiele zu aktuellen Entwicklungen lassen sich zudem immer finden und verdeutlichen den Nutzen für die Leute und somit auch für die Region. Aktuelle Themen im Jahr 2009 waren die Wirtschaftskrise und ihre Auswirkungen auf die Regionen. Firmenschließungen ziehen Kündigungen nach sich. Es ist ganz klar, wer vorneweg dabei ist: Es sind ungelernte oder angelernte ArbeiterInnen, es sind Erwachsene mit Basisbildungsbedarf, die aus guten Gründen nie an innerbetrieblichen Weiterbildungsmaßnahmen teilgenommen haben. Der Stress, etwas in Gegenwart anderer schreiben zu müssen, war zu groß. Umschulungsmaßnahmen werden die nächsten vorprogrammierten Hürden für sie darstellen.

Der Nutzen für die Betroffenen selbst und für eine Region, in der Basisbildung verankert werden soll, zeigt sich in vielerlei Hinsicht. Welcher konkrete Nutzen auch immer aufgrund der speziellen Situation am stärksten sein mag, gut ist, wenn zwei oder drei eindeutige, praktische Beispiele im ersten Gespräch platziert werden.

Positive Kommunikation und Überzeugungsarbeit tragen zu einem gelungenen Start von Basisbildungsangeboten bei. Als kontraproduktiv werden von EntscheidungsträgerInnen folgende Don'ts genannt:



## Don't's

### **Doppelgleisigkeiten**

Wenn klar ist, wo Basisbildungsangebote angesiedelt sind - nämlich im Vorfeld bereits bestehender Erwachsenenbildungsangebote -, erübrigen sich die Diskussionen um konkurrierende Angebote oder Doppelgleisigkeiten.

### **Druck**

RegionalpolitikerInnen stehen in einem größeren Naheverhältnis zur Bevölkerung als etwa BundespolitikerInnen. In ländlichen Regionen kennt man sich eher, man begegnet einander auf der Straße, ist per du, grüßt sich. Zumindest weiß man, wo die Zuständigkeiten liegen, und wer im Wirtshaus am Nebentisch sitzt. Leute, die sich in einer Region zusammentun und sich für eine neue Sache einsetzen, gehen deshalb mit ganz anderen Erwartungen und Haltungen in Gespräche mit RegionalpolitikerInnen als mit VertreterInnen der Bundespolitik oder Ministerien. Jeglicher Druck und besonders persönlicher Druck, gespeist durch zu hohe Erwartungshaltung á la „Du musst uns doch verstehen und deshalb unsere Anliegen unterstützen“, wirken kontraproduktiv.

### **Mitleidsmasche/Moralkeule**

Als unprofessionell gelten auch die „Weltverbesserer“. Leute, die mit viel Engagement neue Strukturen aufbauen wollen, geraten leicht in die Falle, mit der Moralkeule zu argumentieren. Wer in

diese Falle tappt, wird sofort die Wirkung zu spüren bekommen. Nichts geht mehr.

### **Fehlende Expertise**

Personen, die Strukturen in einem völlig neuen Feld aufbauen wollen, müssen die notwendige Expertise mitbringen und belegen können. Ein Entscheidungsträger hat dies mit folgendem Satz auf den Punkt gebracht: „Viele sind Weltmeister im Beginnen, es wird aber schon geschaut, ob jemand die Ideen auf den Boden bringen kann!“

Was hat EntscheidungsträgerInnen und PolitikerInnen letztendlich überzeugt, berührt und bewegt, sich für das Thema stark zu machen? Am häufigsten wurden bei der Befragung der EntscheidungsträgerInnen und PolitikerInnen folgende drei Punkte genannt:

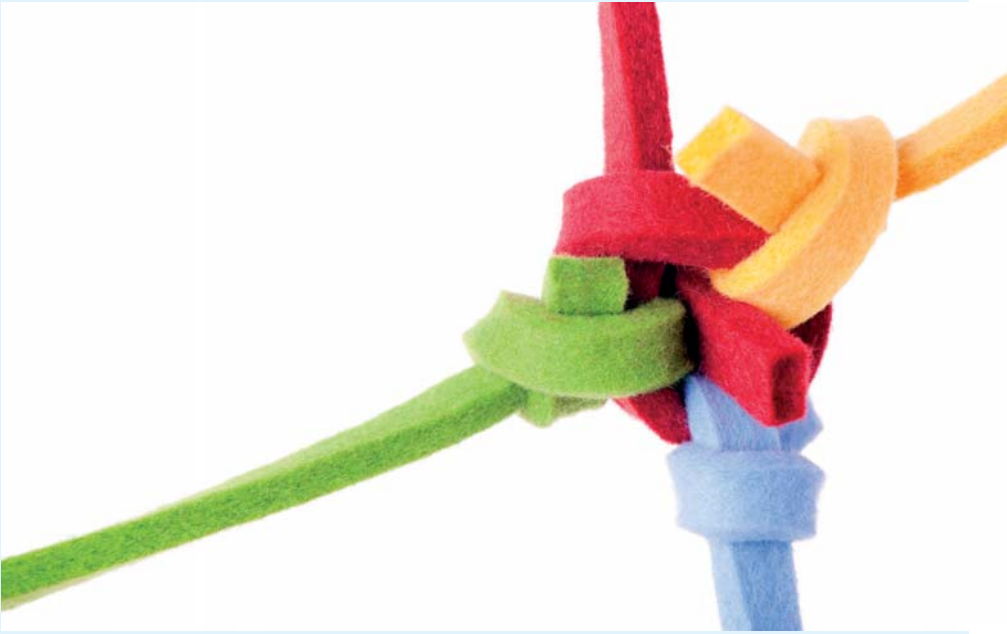
- die Dimension des Problems,
- die eindrücklichen Bilder/Filmsequenzen aus Dokumentationen und
- die Reflexion sowie das gedankliche Durchforsten des persönlichen Umfelds.

Schnelle, sofortige Unterstützung, die vorerst für die Gemeinde mit keinen Kosten verbunden ist, ist nicht zu unterschätzen und wird im Regelfall gerne gegeben. Hilfreiche Kontakte zu Presse und regionalen Playern, Einladungen zu Gemeinderatssitzungen, um das Thema zu präsentieren, erhöhen die Chance, auf Leute zu treffen, die bereit sind, das Thema von sich aus weiter voranzutreiben. Und: Es macht einen Unterschied, ob BürgermeisterInnen Kontakte herstellen oder ProjektinitiatorInnen dies tun.



### **Materialien**

- Zeitungsbericht
- Alfa-Sujet
- Schreibproben von KursteilnehmerInnen



# Kontaktieren, informieren, sensibilisieren

## Die Zusammenarbeit mit Vermittlerpersonen

Vermittlerpersonen stellen ein wichtiges Bindeglied zwischen den neuen Basisbildungsangeboten in einer Region und den potentiellen KursinteressentInnen dar. Sie unterstützen die AnbieterInnen bei einem ihrer herausforderndsten Arbeitsbereiche: der TeilnehmerInnenakquise.

Gut informiert und für das verdeckte Phänomen sensibilisiert, können VermittlerInnen

die neuen Angebote in ihrem Arbeitsumfeld an die verschiedenen Zielgruppen weitertragen. Es sind vor allem AMS-BeraterInnen der Service- und Beratungszone, SozialarbeiterInnen, TrainerInnen in AMS-Schulungsmaßnahmen, MitarbeiterInnen arbeitsmarktpolitischer Beschäftigungsprojekte, Kindergarten- und SchulpädagogInnen, die oft über Jahre hinweg regelmäßig Kontakt zu den KundInnen und KlientInnen haben.

In manchen Fällen baut sich eine vertrauliche Beziehung auf und so sind gerade BeraterInnen oftmals über die Problemlagen ihrer KlientInnen gut informiert. Wenn diese KlientInnen/KundInnen Probleme mit dem Lesen, Schreiben oder beim Rechnen haben und vielleicht schon lange nach einem passenden Lernangebot suchen, wissen die Vermittlerpersonen Bescheid, können Informationen zu den Kursen und die Alfa-Telefonnummer weitergeben oder auf Wunsch vermittelnd im Basisbildungszentrum anrufen.

Auch Schulen und Kindergärten sind Schnittstellen, an denen Basisbildungsbedarf Erwachsener sichtbar werden kann. Die Zusammenarbeit von PädagogInnen und Eltern ist in einigen Bereichen mit Schriftsprachlichkeit verbunden. Das verdeckte Problem kann somit sichtbar werden. Für das Verstehen von Elternbriefen, das Ausfüllen von Anmeldebögen, das Schreiben von Bestätigungen und kurzen Mitteilungen sind elementare Grundkenntnisse notwendig. Einmal für das verdeckte Phänomen sensibilisiert, kann für PädagogInnen schnell offenkundig werden, welche Eltern Basisbildungsbedarf haben.

Im Rahmen der Entwicklungspartnerschaft *In.Bewegung* hat das *abc-Salzburg* vorrangig mit zwei potentiellen Vermittlergruppen zusammengearbeitet: mit BeraterInnen der AMS-Regionalstelle Bischofshofen und mit TrainerInnen, die in AMS-Schulungsmaßnahmen unterrichten. Im Folgenden wird die Zusammenarbeit mit diesen zwei Vermittlergruppen beschrieben.

## **DIE ZUSAMMENARBEIT MIT AMS-MITARBEITER/INNEN**

Jugendliche und Erwachsene mit Basisbildungsbedarf sind auch unter den KundInnen des Arbeitsmarktservice vertreten. Die stetig steigenden Anforderungen der Berufswelt zeigen deutlich, dass ein Pflichtschulabschluss, der vor 20 Jahren erworben wurde, zwar damals noch eine gute Voraussetzung für den Eintritt ins Berufsleben bot, heute jedoch bei weitem nicht mehr ausreicht, um mit den veränderten Arbeitsbedingungen zurechtzukommen. So zählt etwa das Bedienen einfacher Eingabemasken am PC zu jenen Grundfertigkeiten, die heute in Betrieben sogar von angelernten HilfsarbeiterInnen als selbstverständlich vorausgesetzt werden. Wer sich nicht laufend weiterbildet, verliert unweigerlich den Anschluss und gehört mit Sicherheit zu den Ersten, die in wirtschaftlichen Krisenzeiten von Arbeitslosigkeit betroffen sind.

Qualifikationen und Ausbildungsabschlüsse sind zentrale Themen am Arbeitsmarkt. Vom Arbeitsmarktservice werden sie in Form von Statistiken und Berichten thematisiert. Die Statistik zu Arbeitsmarkt und Bildung belegt etwa, dass jene Menschen, die nur die Pflichtschule besucht haben, besonders stark von Arbeitslosigkeit betroffen sind. Ende Jänner 2010 hatten 44,6% der Arbeitslosen keine die Pflichtschule übersteigende Schulbildung aufzuweisen (online unter: [http://212.31.81.117/\\_docs/001\\_ambildung\\_0110.pdf](http://212.31.81.117/_docs/001_ambildung_0110.pdf) Stand: 28/04/2010).

Im „AMS Report 64“ wird die Integration von formal Geringqualifizierten in den Arbeitsmarkt thematisiert. In diesem Bericht sind die zentralen Qualifikationsmängel formal Geringqualifizierter und deren Auswirkungen nachzulesen. Die Palette reicht vom Nicht-erfassen-Können von Texten oder Anleitungen über mangelhafte Schreib- und Rechtschreibkenntnisse bis hin zu nicht vorhandenen PC-Kenntnissen und endet mit der Feststellung: „...das grenzt oft fast an Analphabetismus“ (vgl. Dornmayr H., Lachmayr N., Rothmüller B.. AMS Report 64. Integration von formal Geringqualifizierten in den Arbeitsmarkt. Arbeitsmarktservice Österreich, 2008: S. 30).

Eine gelingende Zusammenarbeit von AMS-Regionalstellen und den GründerInnen einer neuen Basisbildungsstelle unterstützt mit Sicherheit alle Beteiligten in ihrem Arbeitsfeld. Potentielle KursteilnehmerInnen können durch AMS-MitarbeiterInnen angesprochen werden und haben durch den Besuch von Basisbildungskursen größere Chancen auf einen Arbeitsplatz.

Die Arbeitslosenstatistik und die Tatsache, dass bislang ein Großteil der AMS-KundInnen mit Basisbildungsbedarf aller Voraussicht nach bisher noch nicht erkannt wurde, überzeugt und kann Thema bei einem ersten Treffen mit LeiterInnen von AMS-Regionalstellen sein.

In diesem ersten Gespräch geht es vorrangig um ein erstes Kennenlernen und um Informationsaustausch. Eine Darstellung der Auswirkungen des verdeckten Problems für die Betroffenen selbst, für die AMS-MitarbeiterInnen und nicht zuletzt für den Arbeitsmarkt kann zu einer weiteren Zusammenarbeit führen.

Zentrales Ziel des ersten Gesprächs ist daher, Informationen über jene KundInnen zu geben, die es bestens verstehen, ihr Problem zu verheimlichen und deshalb in Beratungssituationen bisher nicht erkannt wurden: Wie leben sie? Wie meistern sie ihren Alltag? Mit welchen Problemen sind sie zusätzlich zur Arbeitslosigkeit konfrontiert?

Oft sitzen Erwachsene mit Basisbildungsbedarf in AMS-Kursmaßnahmen, deren Inhalte an ihnen vorbeiziehen und sie völlig überfordern. Niemand soll erfahren, dass sie große Probleme mit dem Lesen, Schreiben oder Rechnen haben. Tief verwurzelte, altbekannte Gefühle kommen in bestimmten Kursituationen hoch - die Reinszenierung ihrer traumatischen Schul- und Lernerfahrung lässt sich nicht mehr stoppen. Spitzt sich die Situation zu, brechen manche die Kursmaßnahme ab, ohne den BeraterInnen den wahren Grund zu nennen.



### Blick in die Praxis

KursteilnehmerInnen der *abc-Salzburg* berichten von schlaflosen Nächten, lange bevor ihre AMS-Schulungsmaßnahme beginnt. Sie nehmen z. T. Medikamente, um diese große psychische Belastung zu überstehen, weil es auf der Hand liegt, dass sie den Kurs aussitzen müssen. Der Verlust des Arbeitslosengeldes ist für sie nicht leistbar.

Andere Betroffene zeigen ein gereiztes, unkooperatives Verhalten im Beratungsgespräch und verweigern von Beginn an strikt jedes Schulungsangebot.

Sie nehmen auch eine Sperre in Kauf oder melden sich vom Arbeitsmarktservice ab. Andere wiederum zeigen sich hoch motiviert, gehen zu jedem Vorstellungsgespräch, finden oftmals auch kurzfristig eine Anstellung, klopfen aber immer wieder an die Tür der AMS-BeraterInnen.

Zeitungsberichte, Originalton-Aussagen von KursteilnehmerInnen, in denen die Betroffenen von ihren beruflichen Hürden und ihren Erfolgen erzählen, kurze Filmsequenzen geben auch LeiterInnen von AMS-Regionalstellen einen guten ersten Blick in die Thematik. Hilfreich sind auch Erzählungen aus der Basisbildungsarbeit, die einen lebendigen Eindruck hinterlassen und die Auswirkungen auf alle im System Beteiligten praktisch belegen.

Zusätzlich braucht es pointiertes, ansprechendes Informationsmaterial, das zusammenfassend die wesentlichen Inhalte transportiert:

- Hintergrundinformationen, die die Dimension des Problems belegen: Zahlen, Daten, Fakten
- Auswirkungen für die Betroffenen und das AMS-Team
- Presseauszüge
- Schreibproben von KursteilnehmerInnen
- Erfolgsgeschichten von KursteilnehmerInnen
- Beschreibung der Basisbildungseinrichtung und des Umsetzungsteams
- Kontaktadressen und Ansprechpersonen

Im Anschluss an dieses erste Gespräch ist schnell klar, ob eine weitere Zusammenarbeit gewünscht ist und wenn ja, in welcher Form. Die Inhalte der nächsten Arbeitstreffen, die Zielgruppen des Arbeitsmarktservice (wie etwa MitarbeiterInnen der Beratungszone) und Ziele können festgelegt werden.

Sind mehrere kurze Informationstreffen mit den AMS-BeraterInnen oder ist eine intensive Zusammenarbeit in Form von Workshops sinnvoll? Letztendlich sind die vorhandenen Ressourcen, das Interesse und die Bereitschaft, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen, für diese Entscheidung bestimmend. Hilfreich ist es daher, für den Aufbau von Basisbildungsstrukturen genügend Zeit- und Personalressourcen für die Sensibilisierung von potentiellen Vermittlerpersonen einzuplanen. Die bisherigen Erfahrungen zeigen: Das Thema berührt, Interesse und Bereitschaft zur Zusammenarbeit sind vorhanden.

Für eine gelingende Zusammenarbeit mit den jeweiligen MitarbeiterInnen der AMS-Regionalstelle brauchen BasisbildungsanbieterInnen vorbereitend ausreichende Information zur Struktur und den Abläufen in der Regionalstelle, zu den regionalen Besonderheiten und den gewünschten Schwerpunktthemen der Zusammenarbeit. In einem Vorgespräch können zentrale Fragen geklärt werden:

- Welche Abteilungen gibt es in der AMS-Regionalstelle und wer sind die zuständigen Personen?
- Welche Zonen durchlaufen welche KundInnen?

- Gibt es Zonen, die mit Schriftsprachlichkeit verbunden sind? (Wo wird der Arbeitslosen Antrag ausgefüllt und von wem?)
- Gibt es regionale Besonderheiten wie etwa saisonale Spitzenarbeitszeiten für AMS-BeraterInnen?
- Wie gestalten sich die Arbeitsabläufe von BeraterInnen?
- Über wie viele Qualifizierungs- und Beratungsangebote müssen BeraterInnen Bescheid wissen? Sind sie völlig überfrachtet oder haben die neuen Lernangebote noch Platz?
- Über wie viel Beratungszeit pro KundIn verfügt ein/e BeraterIn?
- Gibt es speziellen Unterstützungsbedarf des AMS-Teams durch die BasisbildungsmitarbeiterInnen?

Wenn alle Fragen geklärt sind, kann ein maßgeschneidertes Informations- und Serviceangebot für die AMS-MitarbeiterInnen ausgearbeitet werden.

Das *abc-Salzburg* hat im Laufe der Jahre in drei AMS- Regionalstellen viele Informationsgespräche und Workshops mit AMS-MitarbeiterInnen durchgeführt. Die Erfahrung zeigt, dass einigen von ihnen dieses verdeckte Phänomen wohl bekannt ist, jedoch noch nicht als zentrales Thema in ihrem Arbeitskontext bearbeitet wurde. So verschieden die einzelnen Arbeitstreffen gestaltet wurden, es gibt zentrale Inhalte, die für alle AMS-MitarbeiterInnen von Interesse und Bedeutung sind:

- Definition von Alphabetisierung/ Basisbildung
- Auswirkungen von fehlender Basisbildung auf die Arbeitssuche und den Alltag der Betroffenen
- Strategien der AMS-KundInnen, um sich nicht outen zu müssen
- Wer sind die Betroffenen und wie erkenne ich sie? (Typische Berufsgruppen, Schulbildung...)
- Wie können die Betroffenen von BeraterInnen angesprochen werden?
- Wünsche und Erfolge der KursteilnehmerInnen
- Organisation und Arbeitsweise der Basisbildungsstelle
- Die verschiedenen Kursangebote der Basisbildungsstelle

Besonders erfolgreich sind Arbeitstreffen und Workshops mit AMS-MitarbeiterInnen dann, wenn nach und nach eine anregende Gesprächsatmosphäre entsteht. Passgenau können unterstützende Maßnahmen gesetzt werden. Der rege Austausch von Informationen und das gemeinsame prozessorientierte Arbeiten bewährt sich in der Sensibilisierung von und der Zusammenarbeit mit AMS-BeraterInnen.

Und dennoch wird oftmals deutlich sichtbar, dass das Ansprechen von KundInnen, die



aller Voraussicht nach Basisbildungsbedarf haben, eine der größten Hürden für AMS-BeraterInnen darstellt. Die Bereitschaft, mögliche KursinteressentInnen unter den AMS-KundInnen ausfindig zu machen, ist groß und gleichzeitig zeigt sich die Schwierigkeit, die Angebote wirklich weiterzutragen. Einer der Gründe dafür ist bekannt: Anders als etwa BeraterInnen in sozioökonomischen Betrieben treffen AMS-BeraterInnen auf KundInnen aus unterschiedlichsten Bildungsschichten. Sie beraten von AkademikerInnen über KundInnen mit Migrationshintergrund, die in ihrem Heimatland nicht alphabetisiert wurden und dennoch vielsprachig aufgewachsen sind, bis hin zu ArbeiterInnen mit oder ohne Pflichtschulabschluss. Die Palette ist groß und zugleich sind Beratungszeiten beschränkt. Die Möglichkeit, fälschlicherweise nicht die richtigen KundInnen auf das Basisbildungsangebot aufmerksam zu machen, hindert manche BeraterInnen, diese anzusprechen. Noch lastet ein Tabu auf diesem Thema und das Alphabetisierungs- und Basisbildungsangebot bleibt oftmals genau vor den möglichen KursinteressentInnen stecken.



### Blick in die Praxis

Von Beginn an zeigten der Leiter der AMS-Beratungsstelle und seine MitarbeiterInnen großes Interesse am Thema. Schon nach den ersten Informations- und Gesprächsrunden war die Bereitschaft groß, mögliche KursinteressentInnen ausfindig zu machen. Das *abc-Salzburg* entwickelte Plakate speziell für AMS-KundInnen, die

im Wartebereich aufgehängt wurden, und die AMS-BeraterInnen nahmen Folder für die Vermittlungsgespräche mit. Bei einem zweiten Arbeitstreffen stellte sich heraus, dass trotz der hohen Bereitschaft, die Basisbildungsangebote weiterzutragen, es für BeraterInnen einige Hürden gibt, ihre KundInnen anzusprechen. Es brauche noch mehr Information über die Lebenswelt der Betroffenen und ihre Vermeidungsstrategien. Die zentrale Frage war: Wie können AMS-BeraterInnen erkennen, dass sie KundInnen beraten, die wirklich Basisbildungsbedarf haben?

Das *abc-Salzburg* nahm diese wichtige Information auf und produzierte im Jahr 2006 einen Kurzfilm mit und über 18 Frauen, die Basisbildungskurse besuchten. Der Film „Auf zu neuen Ufern“ gibt direkten Einblick in die Praxis der Alphabetisierungs- und Basisbildungsarbeit - eine Welt, die sonst im Verborgenen bleibt. Die Frauen erzählen über ihre immer wiederkehrenden Hürden des Alltags (Notizen schreiben, unerwartet ein Formular ausfüllen müssen...), ihrem Wunsch nach einem selbstbestimmten Leben, ihren Zielen, von ihrer Angst vor dem Entdeckt-Werden. Maßgeschneidert für AMS-BeraterInnen, erzählt eine Frau von ihrem stressbeladenen Kursbesuch in einer AMS-Schulungsmaßnahme und dem anschließenden Abbruch, da sie vorerst ihrer AMS-Beraterin nichts von ihren großen Schreibproblemen erzählt. Es ist letztendlich die vertrauensvolle Basis

zwischen ihr und ihrer Beraterin, die es ermöglicht, dass sie sich outet und so zu einem Basisbildungskurs vermittelt werden kann.

Dieser Film erwies sich als sehr guter Einstieg für die Arbeit mit Vermittlerpersonen. Er berührt, löst auch Betroffenheit aus und öffnet Raum für weitere Fragen und Diskussion:

„Wie soll ich mich als BeraterIn verhalten, wenn ich vermute, dass mein/e KundIn Probleme mit dem Lesen oder Schreiben hat? Wie kann ich jene KundInnen ansprechen, ohne sie zu verletzen?“

„Was sind die besten Ausreden der KundInnen, um nicht entdeckt zu werden?“

Auch an diesem Punkt waren, wie so oft, die wahren ExpertInnen – die KursteilnehmerInnen – gefragt. Sie alleine können Fragen zu ihrem Leben beantworten. Wir als Organisationsteam könnten nur Vermutungen oder Einschätzungen abgeben. Die KursleiterInnen des *abc-Salzburg* stellen in diesem Fall ein wichtiges Bindeglied zu den KursteilnehmerInnen dar. Sie bearbeiten mit ihnen die Fragen und verschriftlichen deren Hinweise und Anregungen.

Folgende Fragen wurden an die KursteilnehmerInnen des *abc-Salzburg* gestellt: „Denken Sie an die Zeit vor Ihrem Kursbeginn im *abc-Salzburg*:

– Wie haben Sie damals reagiert, wenn Sie auf einem Amt unerwartet ein Formular ausfüllen mussten? Was waren Ihre besten Ausreden?

– Was können AMS-BeraterInnen tun, damit KundInnen über ihre Schwierigkeiten mit Lesen, Schreiben, Rechnen leichter reden?

– Wie können BeraterInnen KundInnen ansprechen, ohne sie zu verletzen? Wie könnte so ein Gespräch in Gang kommen?“

Die Antworten wurden in einem weiteren Workshop an die AMS-BeraterInnen zurückgespielt und die Vermittlung von KursinteressentInnen lief daraufhin zögerlich an. Mittlerweile gibt es gute Kontakte zu AMS-MitarbeiterInnen und erste Gespräche über eine zukünftig engere Kooperation mit dem Arbeitsmarktservice.

## **DIE ZUSAMMENARBEIT MIT MITARBEITER/INNEN VON AMS-SCHULUNGSMASSNAHMEN**

Aus Erzählungen von KursteilnehmerInnen ist bekannt, dass gerade in AMS-Schulungsmaßnahmen viele Erwachsene sitzen, denen Basisbildungskenntnisse fehlen. Für die Betroffenen ist die Situation oft schier unerträglich, da sie enormem Druck und Stress ausgesetzt sind. Doch auch für die TrainerInnen stellt sich diese Situation als schwierig dar. Sie sehen, dass Betroffene in ihrem Kurs sind, können jedoch die notwendige individuelle Betreuung aus vielerlei Gründen nicht leisten.

Manche TrainerInnen, die gerne an eine Basisbildungsstelle vermitteln würden, wissen nicht, wie sie die Betroffenen ansprechen könnten, um sie nicht noch weiter zu stigmatisieren oder bloßzustellen. Gerade hier tut sich ein großes Arbeitsfeld für MitarbeiterInnen aus der Basisbildung auf. Erfahrungen zeigen, dass die TrainerInnen von AMS-Schulungsmaßnahmen offen für Neues sind und ihre TeilnehmerInnen bestmöglich unterstützen möchten.



### Blick in die Praxis

Das *abc-Salzburg* nahm nach Eröffnung des Basisbildungszentrums telefonischen Kontakt mit der Leiterin eines Unternehmens auf, das für das Arbeitsmarkt-service Schulungen durchführt. In diesem ersten Gespräch wurde die neue Einrichtung in Bischofshofen kurz vorgestellt und ein Termin für ein Sensibilisierungstreffen mit den TrainerInnen und der Leiterin vereinbart. Neben den üblichen Inhalten wie Ausgangslage, Hintergrundinformationen, Informationen über das *abc-Salzburg*, den Zielgruppen und die Lern- und Beratungsangebote, wurde der Film „Auf zu neuen Ufern“ gezeigt. Der Film, der TeilnehmerInnen zu Wort kommen lässt, hat sich bisher für die Sensibilisierungsarbeit am meisten bewährt. Wenn KursteilnehmerInnen so offen über ihr Leben erzählen, löst dies im Gegenüber Empathie, manchmal auch Betroffenheit aus und bringt somit hundert Mal mehr als jede Erzählung von Dritten.

Viele MitarbeiterInnen von AMS-Schulungsmaßnahmen schätzen die Zusammenarbeit mit

Basisbildungsstellen, die nicht „nur“ Kurse, sondern auch Service- und Beratungsleistungen anbieten. Eine Serviceleistung kann zum Beispiel die Präsentation der Lernangebote direkt in der Schulungsmaßnahme vor Ort sein.



### Blick in die Praxis

Gegen Ende des Sensibilisierungsgesprächs wurde die Frage an die TrainerInnen gestellt, in welchen Bereichen das Basisbildungszentrum weitere Unterstützung bieten könnte. Auf Vorschlag der TrainerInnen der AMS-Schulungsmaßnahme wurden das Basisbildungszentrum *abc-Bischofshofen* und seine Angebote im Rahmen einer Schulungsstunde präsentiert. Zum einen kamen die Informationen damit von „extern“ und nicht von den TrainerInnen selber. Zum anderen konnten durch das gegenseitige Kennenlernen bereits Berührungspunkte abgebaut werden. Dank der engen Kooperation konnte eine Präsentation ausgearbeitet werden, die zielgenau auf die TeilnehmerInnen abgestimmt war.



### Materialien

- Powerpointpräsentation für VermittlerInnen
- Infobroschüre für AMS-BeraterInnen „KundInnenorientierte Beratung“
- Plakat für Arbeitssuchende

**Hinweis:** Der Film „Auf zu neuen Ufern“ darf auf Wunsch der Mitwirkenden in vorliegender Fassung ausschließlich von abc-MitarbeiterInnen präsentiert werden.



# „Klappern gehört zum Handwerk“

## Öffentlichkeitsarbeit und TeilnehmerInnenwerbung

Um ein neues Angebot in einer Region bekanntzumachen, sind intensive Öffentlichkeitsarbeit und TeilnehmerInnenwerbung notwendig, denn die besten Basisbildungsangebote nützen nichts, wenn niemand davon erfährt.

Bis dato sind Basisbildungseinrichtungen in Österreich in den Bereichen Öffentlichkeitsarbeit und TeilnehmerInnenwerbung besonders

stark gefordert, denn nach wie vor fehlt eine Basisbildungskampagne, wie sie in anderen europäischen Ländern schon gestartet wurde.

Was den einzelnen Organisationen als Möglichkeit bleibt, sind regionale, anlassbezogene Aktionen, Veranstaltungen und Beiträge, die das Phänomen „Erwachsene mit Basisbildungsbedarf“ in der Öffentlichkeit thematisieren.

Radio- und Fernsehbeiträge können alle Jugendlichen und Erwachsenen, auch jene, die nicht lesen können, direkt erreichen. Dennoch ist die Wirkung von Printmedien nicht zu unterschätzen. Vermittlerpersonen und jene Erwachsene mit Basisbildungsbedarf, die gut lesen können, entnehmen Informationen aus der Zeitung.

Mit der Medienarbeit sollte spätestens dann begonnen werden, wenn klar ist, wo die Lernangebote stattfinden. Die Vorlaufzeit – jene Zeit, die verstreicht, bis sich KursinteressentInnen melden – ist nicht zu unterschätzen. Die Befragung der KursteilnehmerInnen des *abc-Salzburg* hat gezeigt, dass viele von ihnen von den Angeboten zwei- oder dreimal hören oder lesen, bis sie die größte Hürde nehmen und sich am Beratungstelefon informieren. In einer Region, in der das Thema neu ist, sind drei bis vier Monate Vorlaufzeit keine Seltenheit.

## **DIE ZUSAMMENARBEIT MIT MEDIENVERTRETER/INNEN**

Die Erfahrung zeigt, dass MedienvertreterInnen dieses Thema sehr gerne aufnehmen, weil es für viele ein neues ist. Sie erhalten Einblick in eine Welt, zu der sie bisher noch keinen Zugang hatten. Eine für sie spannende Materie, die in Österreich lange unter Verschluss gehalten wurde, ist Motivation genug, um darüber zu berichten. Für jene, die schon mehrmals über „Erwachsene mit Basisbildungsbedarf“ berichtet haben, gibt es immer wieder interessante oder medienwirksame Aufhänger wie etwa den Weltalphabetisierungstag, Aktionen oder Informationen, die genug Bilder und Botschaften

bieten, um einen weiteren Beitrag zu gestalten. Ob Beiträge letztendlich abgedruckt oder gesendet werden, hängt von vielen Faktoren ab, die nicht im Einflussbereich der Organisationen liegen. Der richtige Zeitpunkt spielt oftmals eine wesentliche Rolle. Wenn zufällig keine interessanten Neuigkeiten aufzutreiben sind, ist plötzlich eine halbe Seite in der Wochenendausgabe einer Zeitung frei und man hat das Glück, eine höhere LeserInnenreichweite abzudecken, als vielleicht ursprünglich geplant war. Selten, aber doch kommt es vor, dass bereits gedrehte kurze Fernsehbeiträge nicht gesendet werden, weil sich die aktuellen Ereignisse überrollen.

Professionelle Pressearbeit braucht gute Vorbereitung aller Beteiligten. Um Informationen mit Hilfe von Printmedien, Radio- und TV-Sendern zu verbreiten, werden mehrere Vorarbeiten erledigt.

So wird zum Beispiel geklärt, ob am geplanten Aktionstag andere wichtige Ereignisse in der Region stattfinden. Überschneidungen können dadurch vermieden werden.

### **Information für die MedienvertreterInnen**

Sobald der Termin für den geplanten Aktionstag fixiert ist, kann die Erstellung der Informationsunterlagen für die MedienvertreterInnen beginnen. Die E-Mail enthält kurz und bündig die Eckdaten und den Ablauf sowie Ziele und zentrale Botschaften. Detaillierte Hintergrundinformationen und professionelle Fotos werden für das Attachment hergestellt. Gesendet wird die E-Mail üblicherweise eine Woche vor Aktionsbeginn, nachdem die MedienvertreterInnen telefonisch kontaktiert und eingeladen wur-

den. Zu früh ausgesendete Unterlagen geraten leicht in Vergessenheit. Wer zu spät aussendet, läuft Gefahr, dass RedakteurInnen bereits verplant sind.

Jene MedienvertreterInnen, die noch nie mit dem Thema zu tun hatten, werden telefonisch ausführlich gebrieft.



## Dont's

Entsetzliche Artikel sind schon geschrieben worden, die von KursteilnehmerInnen im besten Fall mit Aussagen wie etwa: „Da schreib ja ich besser!“, beurteilt wurden. Mehr Schaden als Nutzen bringen Berichte, die durch ihre Wortwahl die KursteilnehmerInnen diskriminieren. „600.000 halbe Analphabeten im Land Salzburg“ lautete im Jahr 2009 die Schlagzeile auf der Titelseite einer Salzburger Tageszeitung. Aussagen wie diese können vieles an Aufbauarbeit zunichte machen. Nicht selten passiert es, dass sich KursteilnehmerInnen, die zu Interviews bereit waren, im Geschriebenen nicht mehr wiederfinden. Aussagen werden verkürzt, aus dem Zusammenhang gerissen und geben ein völlig anderes Bild ab, was zur Folge hat, dass die TeilnehmerInnen nicht mehr bereit sind, ein Interview zu geben. All das kann nicht wirklich verhindert werden. Was bleibt, ist die Chance, dass gut informierte MedienvertreterInnen achtsamer mit dem Thema umgehen.

Gerne nimmt die Projektleitung des *abc-Salzburg* die „Worst Practice“-Beispiele und ihre Folgen im ersten Telefonat mit neuen MedienvertreterInnen auf und verbindet dies mit dem Anliegen um einen grundsätzlich positiv gehaltenen, ermutigenden Beitrag. Manche JournalistInnen sind bereit, ihre verfassten Texte vom *abc-Salzburg* gegenseitig zu lassen. Sie wollen einen sinnvollen Beitrag leisten und sind gerne bereit, Änderungen aufzunehmen.

Wörter wie „funktionale Analphabeten“, „halbe Analphabeten“, Fotos mit schwarzen Balken vor den Augen, Radio- und TV-Beiträge, bei denen die Stimme der TeilnehmerInnen verzerrt wird, Berichte, in denen die KursteilnehmerInnen als arme, unmündige Opfer dargestellt werden.... Es gibt beinahe nichts, was manche MedienvertreterInnen in Unkenntnis des Themas mit bestem Gewissen vorschlagen.

Nicht nur in der Aufbauphase helfen gut gemachte Beiträge, das Thema in der Öffentlichkeit voranzutreiben und KursinteressentInnen zu erreichen. Kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit ist zentrale Aufgabe jeder Einrichtung. Interviews mit KursteilnehmerInnen sind bei MedienvertreterInnen besonders begehrt. Nicht viele sind bereit, an die Öffentlichkeit zu treten. Es sind meist jene TeilnehmerInnen, die schon länger einen Kurs besuchen, viel an Selbstsicherheit gewonnen haben und die Basisbildungsarbeit unterstützen wollen. Wenn Anfragen von JournalistInnen kommen, stellt die Organisation den Kontakt her und brieft die KursteilnehmerInnen im Vorfeld.

## Die Vorbereitung der KursteilnehmerInnen

Wenn TeilnehmerInnen Bescheid wissen, was auf sie zukommt, bestimmen sie wesentlich mit, wie das Interview gestaltet wird. KursteilnehmerInnen können für sich dann im Vorfeld in Ruhe wichtige Fragen beantworten:

- Bin ich für ein Interview für Presse/Radio/TV vor Ort bereit oder soll es ein Telefoninterview sein?
- Soll mein vollständiger Name genannt werden oder will ich anonym bleiben?
- Will ich fotografiert/gefilmt werden? Wenn ja, wo?
- Will ich mit einer/m Trainer/in bei der Kursarbeit oder alleine befragt werden?
- Will ich das Interview vor Abdruck lesen oder vorgelesen bekommen und dann erst das Okay geben?
- Was will ich die LeserInnen/ZuhörerInnen/ZuseherInnen von mir wissen lassen? Was erzähle ich und was sicher nicht?

Wenn klar ist, wie das Interview ablaufen soll, werden die MedienvertreterInnen durch den/die Projektleiter/in informiert. Sie wissen, was sie erwarten können, und es gibt hinterher keine Enttäuschungen über ihre Gestaltungsspielräume.

## Die Vorbereitung der Projektleitung

ProjektleiterInnen können die Qualität der gedruckten oder gesendeten Interviews durchaus beeinflussen. Interviews werden

rasch aufgenommen – da bleibt nicht viel Zeit für Überlegungen. Auch hier hilft es, sich einige Fragen im Vorfeld zu stellen.

- Welche LeserInnen/HörerInnen/SeherInnen werden mit diesem Beitrag vor allem angesprochen?
- Wo wird gedreht - im Kursraum oder im Freien? Kann ich die Umgebung gestalten?
- Welche Fragen werden mir voraussichtlich gestellt?
- Kann ich sie klar verständlich, lebendig und authentisch beantworten?
- An welchen Stellen kann ich in Beantwortung der Fragen die Basisbildungseinrichtung und die Alfa-Telefonnummer platzieren?
- Habe ich alle Zahlen, Daten, Fakten abrufbar?
- Was sind meine zentralen Botschaften und wann platziere ich sie?

Filmteams haben extrem wenig Zeit. Wird in der Basisbildungsstelle gedreht, ist es hilfreich, verschiedene Settings vorschlagen zu können. Gerade wenn Lernsequenzen mit einer/m Kursteilnehmer/in gedreht werden, ist das Setting von großer Bedeutung, da auf einem Blick ersichtlich wird, was Lernen in der vorgestellten Organisation bedeutet. Herrscht eine angenehme, entspannte Atmosphäre? Hat der/die Kursteilnehmer/in genügend Freiraum? Herrscht penible Ordnung,

Arbeitsstimmung oder Chaos? Der Raum, Körperhaltungen, Sitzpositionen, das gewählte Lernmaterial – dies alles wird eindrücklich sekundenschnell über Bilder vermittelt.

Wird die Telefonnummer im Beitrag prominent platziert, unterstützt dies nicht nur die Sensibilisierungsarbeit, sondern deckt auch ein großes Stück an TeilnehmerInnenwerbung ab.

Sind die Dreharbeiten getan, die Interviews für Radio oder Presse gegeben, vergisst man im Trubel gerne, die Visitenkarten auszutauschen. Auch die vorgesehenen Sendezeiten, die Zusendung der Artikel vor Druckfreigabe oder ein Belegexemplar der Zeitung sind wichtige Details, die noch besprochen werden können.

Wenn die Eckpunkte vorbereitet sind, das Interview geführt ist, ist alle aktive Arbeit getan und es bleibt das Hoffen auf ein gutes Ergebnis. Es bewährt sich, die Verantwortlichen nach Veröffentlichung der Beiträge zu kontaktieren. Rückmeldungen über die Wirkung des Beitrags nach außen (wenn sich KursinteressentInnen telefonisch melden) und nach innen (Einschätzung der KursteilnehmerInnen/der Projektleitung) und ein kurzes Nachbesprechen der gemeinsamen Arbeit sind für eine weitere Zusammenarbeit sehr hilfreich.

In manchen Fällen ist es RedakteurInnen nicht möglich, zu einem bestimmten Zeitpunkt vor Ort zu sein, um sich selbst ein Bild über eine medienwirksame Aktion zu machen. Ein vorbereiteter Artikelvorschlag über die Aktion, der noch am selben Vormittag mit professionellem Foto versendet wird,

kann manchmal trotzdem zu einem Beitrag verhelfen.

Sehr viele Faktoren müssen günstig ineinandergreifen, damit ein Beitrag in Presse, Rundfunk oder TV eine runde, gelungene Sache wird. Eine gute Vorbereitung hilft mit Sicherheit, ist aber keine Garantie. Wie die Erfahrung zeigt, gibt es durchaus „beratungsresistente MedienvertreterInnen“. Sie werden in Folge nicht mehr kontaktiert, denn ein misslungener Beitrag, der zusätzlich die Zielgruppe stigmatisiert, ist für die Basisbildungsarbeit nicht hilfreich.

### **AKTIONEN, DIE SICH LOHNEN**

In den letzten Jahren wurden in Österreich viele bunte Aktionen gestartet, die das Thema „Basisbildungsbedarf Erwachsener“ punktuell in der Öffentlichkeit beleuchteten. Schnitzeljagden im öffentlichen Raum, Lesungen von KursteilnehmerInnentexten bei kulturellen Veranstaltungen oder die „Aktion Stadtschreiber“ sind nur einige davon. Die Vorbereitung und Durchführung solcher Aktionen sind mehr oder weniger aufwändig. Wichtiges Kriterium für die Wahl sind die vorhandenen Ressourcen. Eines haben die verschiedenen Aktionen aber sicherlich gemeinsam: Sie bringen Leben, manchmal sogar Wirbel in den Basisbildungsarbeitsalltag. Sie sind Anlass, dass das gesamte Team an der Umsetzung arbeitet und sie schaffen einen direkten Kontakt zur Zielgruppe.

Als besonders erfolgreich hat sich die Aktion BookCrossing erwiesen. Sie wurde mittlerweile schon in ganz Österreich in einer konzertierten Aktion umgesetzt.



## BookCrossing

Obwohl es BookCrossing schon seit 2001 gibt und mit Stand März 2010 weltweit bereits über sechs Millionen Bücher registriert waren, ist das Phänomen des „Bücherfreilassens“ noch weitgehend unbekannt. BookCrossing heißt, dass als „freie Bücher“ gekennzeichnete Kochbücher, Krimis, Thriller, Kinderbücher, Fachbücher etc. auf Wanderschaft geschickt werden. „BookCrossing kombiniert Abenteuer, Uneigennützigkeit und Literatur in einer einmaligen Mischung“ (online unter: <http://www.bookcrossers.de/bcd/home/kurz> Stand: 05/02/2008), steht auf der Homepage von [www.bookcrossers.de](http://www.bookcrossers.de) geschrieben. Die Botschaften an jene, die die freigelassenen Bücher finden, sind vielfältig und haben Witz: angefangen von „Regalhaltung ist Literaturquälerei“, über „Trau dich - trenn dich“ bis hin zu „Weil auch Bücher Gefühle haben“. Im Basisbildungsbereich wurde diese Idee genutzt, um die Bücher mit individuellen Botschaften auszustatten, wie etwa mit der Alfa-Telefonnummer oder der Ankündigung neuer Lernangebote.



### Blick in die Praxis

Der Bürgermeister der Stadt Bischofshofen wurde in einem Gespräch über den Stand der Basisbildungsarbeit in Bischofshofen informiert. Die Projektleiterin erzählte von der Idee des BookCrossing und bekam rasch die Erlaubnis, an den Bäumen der zentralen Einkaufsstraße Bücher aufhängen zu dürfen. In der Stadt Salzburg hingegen mussten Anfragen an das Straßen-, Garten-, Brücken- und

Grundamt jeweils mit einer detaillierten Vorschau inklusive Fotos zur Verpackung und Befestigung ausgesendet werden. Nachdem also das Okay des Bürgermeisters eingeholt worden war, konnten die Bücher organisiert werden. Eine kostenlose Anzeige im Wochenblatt der Stadt Salzburg mit der Bitte um Bücherspenden brachte den nötigen Erfolg. Dreihundert Bücher wurden etikettiert, eingepackt und auf der BookCrossing-Homepage registriert, eine Arbeit, die das gesamte abc-Team bewerkstelligte und die im Rahmen eines erfrischenden und gleichzeitig arbeitsintensiven Nachmittags erfolgreich abgeschlossen wurde.

Da es sich aufgrund der Thematik und der Idee des BookCrossing anbot, die Stadtbibliothek in Bischofshofen miteinzubinden, wurde die Leiterin eingeladen, sich an der Aktion zu beteiligen.

Per E-Mail ging eine Pressemitteilung raus und RedakteurInnen wurden telefonisch über die Aktion und das dahinter stehende Thema informiert. Da BookCrossing vorher noch nie in der Region durchgeführt worden war, konnte das Interesse leicht geweckt werden. Die Aktion wurde als innovativ, witzig und die transportierte Botschaft als gesellschaftlich wichtig empfunden. Eine besondere Überraschung war die positive Resonanz der MedienvertreterInnen. Ein Radiosender lud die Projektleiterin zu einem Interview ein. Die BookCrossing-Aktion und das neue Basisbildungs-/Alphabetisierungsangebot wurden vorgestellt und der

Beitrag am Tag der Aktion gesendet, um auf dieses spezielle Angebot des Bücherpflückens hinzuweisen. In Bischofshofen wandelte sich die Bahnhofstraße zu einer „Allee der hängenden Bücher“ und unter die „normalen“ Bücher in den Regalen der Stadtbibliothek mischten sich Bücher, die auf Wanderschaft geschickt wurden.

Den Startschuss für die Aktion ließ der Bürgermeister von Bischofshofen fallen. Er eröffnete die BookCrossing-Aktion und wünschte den Büchern eine gute Reise. Die RedakteurInnen machten Fotos und interviewten den Bürgermeister sowie die Leiterin der Stadtbibliothek, die Leiterin des *abc-Salzburg* und eine Passantin und zugleich Finderin eines Buches.

Trotzdem kam es zu einer Überraschung: So schnell die Bücher in der Stadt Salzburg neue FinderInnen gefunden hatten, so langsam ging es in Bischofshofen mit dem Pflücken voran. Nur wenige PassantInnen blieben stehen, um sich die Bücher anzuschauen, obwohl A2-große Plakate auf die Aktion hinwiesen und dazu einluden, die Bücher mitzunehmen.

Aus diesem Grund musste der Plan geändert werden. Die ProjektmitarbeiterInnen beschlossen, in den umliegenden Geschäften nachzufragen, ob sie die Bücher in Regalen verstecken dürften. Der Vorteil darin lag, dass die ProjektmitarbeiterInnen in direkten Kontakt mit vielen Bischofshofnerinnen und Bischofshofnern kamen.

An jene MedienvertreterInnen, die bei der Eröffnung nicht anwesend sein konnten, wurden ein Artikelvorschlag und professionelle Fotos zur Aktion geschickt.

Die BookCrossing-Aktion in Zusammenarbeit mit der Stadtbibliothek Bischofshofen durchzuführen, hinterließ sowohl bei den beiden Organisationen wie auch in den Medien ein stimmiges Bild. Einerseits erhielt die Stadtbibliothek durch wenig Aufwand Medienpräsenz. Andererseits konnte das *abc-Salzburg* dadurch eine unterstützende Vermittlerstelle gewinnen.

Innovative Aktionen müssen nicht immer mit hohen finanziellen Ausgaben verbunden sein. Auch für Non-Profit-Organisationen, die meistens wenig Mittel für diesen Zweck zur Verfügung haben, lassen sich Möglichkeiten finden, wie auf kreative Art und Weise erfolgreich Öffentlichkeitsarbeit gemacht werden kann.



### Materialien

- Etiketten zur Kennzeichnung der „freilaufenden Bücher“
- Plakat mit dem Hinweis auf die BookCrossing-Aktion
- Fotos der BookCrossing-Aktion

## Aktion Lesecafé: Buchstabensuppe und abc-Törtchen

Lese-Cafés sind bereits in vielen Städten zu finden. Ob dabei AutorInnen selber zu Wort kommen und aus ihren Werken vorlesen oder BesucherInnen aus ausgewählten Büchern, die aufliegen, lesen können - eines haben sie alle gemeinsam: Kaffeehausatmosphäre wird mit dem Gedanken verbunden, sich bei einer gemütlichen Tasse Kaffee zurückzulehnen und sich zu entspannen. Auch hier können Vorbereitung und Durchführung der Aktion je nach Ressourcen mehr oder weniger aufwändig gestaltet werden. In beiden Fällen ist es wichtig, einerseits CafébesitzerInnen zu finden, die eine Zusammenarbeit schätzen, und andererseits Lektüre aufzutreiben, die in das Ambiente eines Kaffeehauses passt.



### Blick in die Praxis

Ein Treffen mit dem Caféinhaber genügt, um das Wunschcafé zur Zusammenarbeit gewinnen zu können. In einem Gespräch wurde der Besitzer über die Arbeit des Basisbildungszentrums und die Idee, sein Café am 23. April, dem Weltbuchtag, in ein „Lesecafé“ zu verwandeln, informiert. Das Team des *abc-Salzburg* übernahm Aufgaben wie das Verfassen und Aussenden von Pressemitteilungen mit den zentralen Botschaften zum Weltbuchtag und die Anschaffung der Bücher. Eine Zusammenarbeit mit der nächstgelegenen Buchhandlung brachte ca. 200 neue Bücher, die - ausgestattet mit dem firmeneigenen Lesezeichen - im Café verteilt wurden. Ob auf Stühlen, auf den kleinen

runden Tischen, auf Fensterbänken, das Café wandelte sich in eine „Oase des Lesens“. Auf den Tischen wurden Informationsmaterialien aufgelegt, die auf den Weltbuchtag und das Phänomen „Basisbildungsbedarf Erwachsener“ aufmerksam machten. Ein Plakatständer auf der Straße vor der Eingangstür warb mit dem speziellen Weltbuchtag-Angebot: eine Rinds-Gemüse-Suppe mit Buchstabennudeln und abc-Törtchen als Nachspeise. Ein Lesecafé dieser Form zu organisieren, bedeutet relativ wenig Aufwand bei gleichzeitig beachtlichem Auftritt in der Tagespresse. RedakteurInnen und Zuständige für das aktuelle Kulturprogramm nahmen die Fotos gerne entgegen. Eine Schlagzeile in Printmedien wie „Aktion Lesecafé zum Welttag des Buches“ war relativ leicht zu bekommen.



### Materialien

- Plakat mit dem Hinweis zur Aktion „Lesecafé“
- Information zum Thema
- Fotos zur Aktion für die Presseausendung

## Film und Gespräch - Die Zusammenarbeit mit regionalen Programmkinos

Ein wirksamer Aufhänger für die Sensibilisierung der breiten Öffentlichkeit ist ein guter Film. Seit 2009 ist das Filmsegment, das den Bereich „Basisbildungsbedarf Erwachsener“ thematisiert, um einen vielbesuchten

Kinofilm reicher. „Der Vorleser“, die Verfilmung des gleichnamigen Buches von Bernhard Schlink mit Kate Winslet und David Kross in den Hauptrollen, bietet sich für eine Zusammenarbeit mit regionalen Kinos an, denn der Film allein zieht schon viele Leute ins Kino. Eine Filmvorführung, verbunden mit einer Diskussionsveranstaltung und Berichten aus dem Basisbildungsalltag, kann den KinobesucherInnen einen interessanten Abend bieten, der aus dem Monatsprogramm heraussticht. Von der Aktion profitieren Kino und Basisbildungsstelle gleichermaßen. Unterschiedliche Bewerbungsschienen wie etwa E-Mailverteiler oder Programmorschau und die jeweiligen Medienkontakte werden genutzt. Ein großer Vorteil für die BasisbildungsanbieterInnen ist die Tatsache, dass durch den Film in Kombination mit einer Kurzinformation nicht nur potentielle Vermittlerpersonen, sondern auch Betroffene selbst ohne Umwege erreicht werden.

Alles in allem ist eine Veranstaltung in Zusammenarbeit mit einem Kino mit relativ geringem Aufwand verbunden. Es braucht keine groß angelegte zusätzliche Bewerbung der gemeinsamen Veranstaltung und das benötigte Informationsmaterial ist meist schon vorhanden.



### Blick in die Praxis

In einem kurzen Telefonat waren die Vorbereitungsarbeiten mit dem Programmkino in St. Johann geklärt. Das *abc-Salzburg* schrieb einen Textvorschlag für das Kinoprogramm und das Kino bewarb die gemeinsame Veranstaltung mit einem

besonderen Angebot: vergünstigter Kartenpreis und ein Glas Sekt gratis beim Empfang vor der Filmvorführung. Die Veranstaltung wurde über die monatliche Programmorschau des Kinos, über E-Mailverteiler und eine Regionalzeitung beworben. Circa 60 BesucherInnen wurden vor Filmbeginn durch das *abc-Salzburg* über das verdeckte Problem informiert, das nicht nur in den Kriegsjahren, sondern auch noch heute viele Menschen in Österreich betrifft, und auch darüber, wo Hilfe geboten wird. Es wurde noch ein kurzer Hinweis auf die Möglichkeit zum Austausch/zur Diskussion nach dem Film gegeben und der Vorhang gab die Leinwand frei.

Überraschend war, dass nach dem Film nur ein junger Mann auf seinem Platz sitzen blieb. Alle anderen verließen den Saal. Das *abc-Team* hatte auf eine rege Diskussion im Kinosaal gehofft.

Und dennoch hat sich der Aufwand gelohnt: Die Kurzinformationen vor dem Film erreichten alle KinobesucherInnen, die Folder wurden mitgenommen und nicht zuletzt gab es den Hinweis auf das Basisbildungszentrum in der monatlichen Programmorschau.

Mittlerweile ist das *abc-Team* Überraschungen gewohnt. Vieles läuft nicht so ab, wie im Vorhinein geplant. Es heißt Erfahrungen sammeln, beweglich bleiben und für ein nächstes Mal dazulernen. Sicher ist, dass zukünftig direkt vor einer Filmpräsentation pointierter detailliertere Informationen gegeben werden.

Die Zusammenarbeit mit Programmkinos ist durchaus noch ausbaufähig. Es gibt sicherlich Kinos, die bereit sind, eine Diawerbung, die auf das Problem hinweist, gratis vor jeder Vorstellung zu schalten.

Zu aktuellen Anlässen – wie etwa dem Weltalphabetisierungstag – werden gut besuchte Filme immer wieder gerne ins Programm aufgenommen. Ohne großen Aufwand lassen sich konzertiert Veranstaltungen in ganz Österreich organisieren.

### **FOLDER UND PLAKATE**

Wozu braucht es Folder und Plakate für VermittlerInnen und Erwachsene mit Basisbildungsbedarf? Letztere haben ja Probleme mit der Schriftsprache und können daher diese Werbematerialien nicht gebrauchen. Diese durchaus berechnete Frage taucht oftmals auf.

Die Erfahrung zeigt, dass viele unterschiedliche Zielgruppen am Besuch von Basisbildungskursen interessiert sind. Darunter sind auch jene, die gut lesen können und dennoch Basisbildungsbedarf haben. Sie sind etwa im Schreiben stark verunsichert, vermuten in jedem selbstgeschriebenen Satz eine Menge Rechtschreibfehler und haben deshalb auch nicht mehr Möglichkeiten als jene, die nur ihren eigenen Namen schreiben können. Sie schreiben auch nichts. Gedrucktes jedoch nehmen sie wahr, weil sie durchaus gewohnt sind, zu lesen. Gut platzierte Folder oder Plakate (wie etwa beim Arbeitmarktservice oder in Beratungseinrichtungen) bieten eine zusätzliche Möglichkeit, diese Gruppe der KursinteressentInnen anzusprechen.

### **Der Folder**

Ein gut gemachter Folder muss das Thema „Basisbildung“ durch Layout und Botschaften mit neuen Bildern besetzen. Gendergerechte Bilder, die Zielgerichtetheit, Selbstbestimmung, Pioniergeist und vor allem Leichtigkeit vermitteln, verdeutlichen die Parameter professioneller Basisbildungsarbeit.

Text, Schrifttyp und -größe spielen eine große Rolle. Klar und einfach gehaltene Sätze sind von Vorteil und stellen eine wirkliche Herausforderung dar, nimmt man die Zielgruppe der Erwachsenen mit Basisbildungsbedarf, die wohl zum Teil schriftlos aber nie sprachlos ist, ernst.

Ein Folder für VermittlerInnen und potentielle KursinteressentInnen gibt erste Information über die Kursangebote, das Kursdesign, Einstiegsmöglichkeiten, die Kurszeiten, Kosten, Anfahrtsweg und – besonders wichtig – die Kontaktmöglichkeiten.

Viele KursinteressentInnen tragen die Alfa-Telefonnummer wochenlang mit sich herum, bevor sie zum Hörer greifen. Ein Satz aus dem Folder wie etwa: „Sie wollen die aktuellen Kurszeiten erfahren?“, kann den KursinteressentInnen über eine der größten Hürden hinweghelfen. Dem Problem „Wie sag ich’s am Telefon?“ oder „Was sag ich am Telefon, wenn ich die Alfa-Telefonnummer wähle?“ kann die Schärfe genommen werden.



### Blick in die Praxis

Über ein halbes Jahr hinweg wurde im *abc-Salzburg* der neu zu entwickelnde Folder Stück für Stück weiterentwickelt. Nachdem Websites und Folder der Alphabetisierungs- und Basisbildungsszene aus dem EU-Raum durchforstet worden waren, wurden auf Basis der Leitideen des *abc-Salzburg* passende Bilder und Aussagen entwickelt und gesammelt, neu formuliert, abgelegt und zu einem anderen Zeitpunkt wieder neu aufgenommen, verfeinert, verworfen und wieder neu zusammengesetzt.



### Don't's

Viele „Worst Practice“-Beispiele haben wir bei der Rechercharbeit entdeckt, unter anderem auch Selbstproduziertes aus früheren Jahren. Die Begrifflichkeiten im Bereich Basisbildung haben sich in Österreich rasant verändert. Dies ist nur möglich, wenn es Raum für die Benennung von Unzufriedenheiten, für Diskussion und letztendlich Rückfragen an die KursteilnehmerInnen gibt. Eine Qualität, die unter anderem das Netzwerk von *In.Bewegung* ausmacht. Begriffe wie etwa „funktionale AnalphabetInnen“, „funktionaler Analphabetismus“ sind inzwischen absolute Don't's. Sie stehen einem nichtdiskriminierenden Zugang zur Zielgruppe eindeutig im Weg. Auch hat sich im Laufe der Jahre der Blick auf die Unterstützungsmöglichkeiten gewandelt.



### Blick in die Praxis

Der erste Folderentwurf, mit dem das *abc-Team* zufrieden war, wurde den KursteilnehmerInnen gezeigt. Sie wurden um „gnadenlose“ Kritik gebeten. Die KursteilnehmerInnen des *abc-Salzburg* wissen, dass sie die eigentlichen ExpertInnen im Bereich Basisbildung sind, und unterstützen die Arbeit des *abc-Salzburg* gerade im Bereich Öffentlichkeitsarbeit auch bereitwillig. Sie haben noch gut in Erinnerung, wie groß ihre persönlichen Hürden waren, im *abc-Salzburg* anzurufen. Vorschläge, die den Leitlinien des *abc-Salzburg* entsprachen und sich umsetzen ließen, wurden eingearbeitet. Von großem Vorteil ist, dass die Produkte für die Öffentlichkeitsarbeit direkt im *abc-Salzburg* entwickelt

Lautete der Titel des ersten Folders des *abc-Salzburg* noch in Hinblick auf die direkte Benennung des Problems „Haben Sie Mühe mit Lesen oder Schreiben?“, so sieht man Jahre danach einen deutlichen Wandel.

KursteilnehmerInnen haben berichtet, welche Gefühle für sie in der Lebensphase, in der sie sich zum Kursbesuch entschließen, bestimmend sind. Es sind Aufbruchstimmung, die Sehnsucht nach Selbstbestimmung und der Entschluss, sich auf Neues einzulassen, neue Wege zu beschreiten. Daher lautet der Titel des Folders nunmehr „Auf zu neuen Ufern! Sie bestimmen den Kurs...“.

werden. Die Projektmitarbeiterin layoutiert vor Ort und es kann immer wieder nachjustiert werden.

Nicht nur eine ausführliche Recherche, das Abliegen des Entwurfs – wie es Wein in dicken Fässern auch gut tut –, sondern auch die Mitarbeit der KursteilnehmerInnen und der TrainerInnen hat diese Qualität des Folders ermöglicht. Letzten Schliff erhielt der Folder durch eine Grafikerin und eine Lektorin, denn Fehler in einem Folder, wie sie im Zuge der Recherche entdeckt wurden, machen im Bereich Basisbildung kein gutes Bild. Der Aufwand hat sich absolut gelohnt. Der Folder wird gerne weitergegeben und die Bilder und Aussagen können für weitere Produkte verwendet werden.



## Materialien

- Folder

## Die Plakate

Im Feld der Alphabetisierung und Basisbildung wurde schon eine Unzahl an Plakaten hergestellt. Sie dienen in erster Linie zwei Zwecken: der allgemeinen Sensibilisierung/allgemeinen Öffentlichkeitsarbeit und der TeilnehmerInnenwerbung. Slogans, zum Teil mit absichtlich gesetzten Schreibfehlern, wie etwa „SCHRAIP MAL WIDER“ oder „DEUTSCHLAND, EIN LANT DER DISCHTER UNT DENGKER?“ (online unter: <http://www.alphabetisierung.de/kampagne/print/plakate.html> Stand: 28/04/2010) sowie eine eindruckliche Gestaltung sollen die Menschen auf das verdeckte

Problem aufmerksam machen, die Alfa-Telefonnummer für Vermittlerpersonen oder potentielle KursinteressentInnen transportieren oder zum Spenden bewegen.

Wenn klar ist, wer angesprochen und an welchen Stellen affiziert werden soll, kann mit der Arbeit begonnen werden. Mit oder ohne Werbeagenturen, werden die Plakate nach Rückmeldungen durch VertreterInnen der jeweiligen Zielgruppe hergestellt.



## Blick in die Praxis

Es waren vor allem zwei Faktoren, die die Erstellung der ersten Plakate des *abc-Salzburg* für den Raum Bischofshofen bestimmten: Es bestanden sehr gute Kontakte zu Kindergärten und der AMS-Regionalstelle. An diesen Schnittstellen kann Basisbildungsbedarf Erwachsener, etwa durch fehlerhaftes Ausfüllen von Formularen oder Arbeitslosenansprüchen, durch Reaktionen auf Mitteilungen oder Elternbriefe, sichtbar werden. KindergartenleiterInnen und ihre Teams, AMS-LeiterInnen und die BeraterInnen waren ausführlich informiert worden und zeigten Bereitschaft, die Plakate prominent platziert zumindest für ein paar Wochen in ihren Einrichtungen aufzuhängen. Es liegt auf der Hand, dass diese öffentlichen Räume laufend von potentiellen TeilnehmerInnen besucht werden. Deshalb wurden zielgruppenspezifische Plakate hergestellt, die nicht nur „nüchtern“ allgemeine Kursangebote (Lesen, Schreiben/Rechtschreiben, Mathematik, PC) bewerben.

Aus Erzählungen von KursteilnehmerInnen ist bekannt, dass viele von ihnen dann einen erneuten Einstieg ins Lernen wagen, wenn sich die private oder berufliche Situation zugespitzt hat. Wenn der Druck groß genug ist oder ihr Leben einen deutlichen Einschnitt erfährt oder wenn die bisherigen Strategien nicht mehr ausreichen, ist der Zeitpunkt gekommen, an dem sie sich nach Lernangeboten umhören. So vielfältig wie ihre Lebenswege sind auch ihre Wünsche, Ziele und Erwartungen an die Kursangebote:

Eltern etwa, deren Kinder in die Schule kommen, sind hochmotiviert, da sie nicht wollen, dass ihren Kindern dasselbe Schicksal widerfährt. Ihre Kinder sollen einen besseren, einen erfreulicheren Schulalltag erleben und möglichst schnell ein selbstbestimmtes Leben führen können. Sie wollen ihre Kinder beim Lernen selbstsicher unterstützen, ihre Fragen beantworten können, ihnen im Grunde all das bieten können, was sie als Kinder oftmals vermissten.

Das Plakat „Ihr Kind kommt in die Schule?“ holt Eltern genau an diesem Punkt ab. Es spricht den oft genannten Wunsch nach Sicherheit im Lesen und Schreiben an. Ziel führend ist es, das Plakat um die Zeit der Schuleinschreibung für einige Wochen im Eingangsbereich der Kindergärten aufzuhängen.

Das Plakat „Die Zeit ist günstig! Sie bestimmen den Kurs! - Sie lernen, was Sie für Alltag und Beruf brauchen“ kann im Wartebereich des Arbeitsmarktservice aufgehängt werden. Viele Arbeitssuchende wollen die Zeit der Arbeitslosigkeit sinnvoll nutzen und in vertraulichem Rahmen das lernen, was sie tatsächlich brauchen.

Von den verschiedenen Plakaten wird jeweils nur eine geringe Anzahl gedruckt. Diese werden dann auch tatsächlich alle aufgehängt. Die Erfahrung hat gezeigt, dass vor allem Werbeträger nicht allzu lange aktuell bleiben. Kosten und jede Menge bedrucktes Papier lassen sich sparen.



### Materialien

- Plakat „Ihr Kind kommt in die Schule?“
- Plakat „Die Zeit ist günstig - kostenlose Kurse für Erwachsene!“





## „Hier werden Sie geholfen“

Das abc-Bischofshofen als Beratungs- und Serviceeinrichtung

Spricht man in der Basisbildungsarbeit von Beratungsangeboten, so denkt man in erster Linie an die potentiellen TeilnehmerInnen. Ihnen ein niedrigschwelliges und unbürokratisches Beratungsangebot bieten zu können, ist unentbehrlich. Personen, die zum ersten Mal den Schritt wagen und die Telefonnummer der Basisbildungsstelle wählen, brauchen eine qualifizierte Ansprechperson am anderen Ende der Leitung.

Gerade die erste Beratung, die zumeist telefonisch abläuft, muss sensibel geführt werden. Potentielle InteressentInnen, die nicht gut beraten oder womöglich gar verunsichert werden, erfahren eine neuerliche Stigmatisierung und werden wahrscheinlich nicht nochmals einen Versuch starten oder gar einen persönlichen Beratungstermin in Anspruch nehmen. Als Standard in der Basisbildung gilt es, das Beratungstelefon mit

einem/r qualifizierten BeraterIn zu besetzen, da dies den InteressentInnen den Zugang zum Lernangebot erleichtert.

Den InteressentInnen müssen Details über die Kursangebote und den weiteren Ablauf gegeben werden können. Je nach AnruferIn gestalten sich die Gespräche unterschiedlich. Sie haben aber alle gemeinsam, dass nach Informationen über Kurszeiten, Kosten, Kursort und Dauer gefragt wird.



### Dont's

#### **„Das kann ich Ihnen jetzt nicht sagen!“**

BeraterInnen, die weder über die Bedeutung und Auswirkungen mangelnder Schriftsprachkenntnisse in der Gesellschaft noch über Entstehungszusammenhänge oder das aktuelle Lernangebot Bescheid wissen, sind für eine gelingende Kontaktaufnahme fehl am Platz.

#### **„Willkommen in der Sprachbox der Nummer ...“ oder: „Diese Nummer ist vorübergehend nicht erreichbar...“**

Aus Erzählungen wissen wir, dass viele InteressentInnen oft mehrere Anläufe und/oder sogar Jahre brauchen, um sich tatsächlich für einen Anruf in einer Basisbildungsstelle zu entscheiden. Die Chance, sich ein weiteres Mal zu überwinden, wird als eher gering eingeschätzt.



### Blick in die Praxis

Im *abc-Salzburg* läuft der erste Kontakt über eine dauerhaft eingerichtete Telefonnummer, die wochentags von 8:00 bis 18:00 Uhr durchgehend von einer geschulten Mitarbeiterin besetzt ist. Während dieser Zeit – selbst in der Mittagspause – ist das Telefon überall mit dabei. Fast alle InteressentInnen sprechen davon, dass sie den Anruf nur unter dem Motto „Augen zu und durch“ geschafft haben.

Zu Mittag macht die Beraterin Pause in einem Gastgarten. Das Telefon läutet und es ist klar, dass dieser Anruf entgegengenommen werden muss. Nachdem sie den Namen der Einrichtung nennt und sie sich als Beraterin vorstellt, erfährt sie von der Anruferin, dass sie soeben im Arbeitsmarktservice das Plakat gesehen habe. Da sie etwas zögerlich wirkt, erzählt die Beraterin vom Kursangebot. Bald ist geklärt, dass sich die Anruferin fürs Rechtschreiben interessiert. Nachdem die Beraterin sie bestärkt, genau an der richtigen Adresse zu sein, beginnt die Anruferin gleich von ihrem Leben zu erzählen. Diese Frau hat ganz oft Situationen erlebt, in denen ihr ihre Rechtschreibschwäche im Weg war, sowohl beruflich als auch privat. Die Beraterin nimmt sich Zeit und erklärt, wie der Kurs abläuft, was die TeilnehmerInnen erwartet. Nach etwa 45 Minuten – das Beratungsgespräch dauert vergleichsweise lange für ein erstes Telefonat – nähert sich das Gespräch dem

Ende. Ein Termin für ein Gespräch in den Kursräumen wird vereinbart. Nachdem die Interessentin vorerst keine Fragen mehr hat, ermutigt sie die Beraterin, noch einmal anzurufen, falls sie vor dem ersten persönlichen Kennenlernen noch zusätzliche Informationen braucht. Inzwischen klingt die Interessentin schon gar nicht mehr zögerlich, sondern viel mehr froh.

Interessent/in und die KundInnen die neue Möglichkeit, das zu lernen, was sie für ihren Alltag oder zukünftigen Beruf brauchen.



### Materialien

- Checkliste für telefonische Beratungsgespräche

Am Beratungstelefon rufen nicht nur KursinteressentInnen an. Auch deren FreundInnen und Bekannte nutzen die Möglichkeit, um sich über mögliche Lernangebote für ihre Bekannten zu informieren. Sie sind, genauso wie andere VermittlerInnen, oft verunsichert, wenn es darum geht, Betroffene auf ihre mangelnden Kenntnisse anzusprechen. Es ist von großem Vorteil, wenn der/die BeraterIn hilfreiche Tipps geben kann.



### Blick in die Praxis

AMS-BeraterInnen rufen ebenfalls im *abc-Salzburg* an. Sie haben das Angebot gerne angenommen, während ihrer Beratungen Kontakt zum *abc-Salzburg* aufnehmen zu können. Es ist für sie entlastend, wenn sie den Hörer gleich an die KundInnen weitergeben können. Die Beraterin des *abc-Salzburg* spricht dann direkt mit den InteressentInnen und klärt die weiteren Schritte ab. Somit haben alle einen Gewinn: die AMS-Beraterin eine erfolgreiche Vermittlung, die Basisbildungsstelle eine/n neue/n



## „Wer gut sattelt, reitet gut“

### Rahmenbedingungen der Basisbildungsarbeit

Ergebnisse von Recherchen zeigten, dass der Aufbau von Basisbildungsstrukturen in ländlichen Regionen eine große Herausforderung bedeutet. Eine gelungene Implementierung von Kursen ist von sehr vielen Faktoren abhängig, die allesamt in der Vorbereitung und Umsetzung berücksichtigt werden müssen, damit das neue Angebot in der Region überhaupt wahrgenommen und dann auch noch angenommen wird.



## Blick in die Praxis

Die deutsche Seite [www.apoll-online.de](http://www.apoll-online.de) bietet einen Online-Suchdienst für Basisbildungskurse an. Betroffene können in einem Feld ihren Wohnort eingeben, woraufhin nächstgelegene Kursstandorte aufgezeigt werden. Im Rahmen einer Recherche des *abc-Salzburg* wurden 16 Organisationen herausgefiltert, deren Ansprechpersonen befragt werden sollten. Dreizehn von diesen teilten mit, dass Alphabetisierungskurse zwar entweder vor längerem angeboten wurden oder noch immer im Kursprogramm stehen, aber aufgrund mangelnder TeilnehmerInnenzahl nicht zu Stande gekommen seien. Auf die Frage nach anderen Alphabetisierungskursen in der näheren Umgebung konnten einige keine Hinweise liefern. Eine Ansprechperson verweist die Betroffenen an eine andere Institution weiter, konnte dem *abc-Salzburg* jedoch deren Telefonnummer nicht angeben. Nachdem im Zuge der Recherchearbeiten diese Telefonnummer im Internet gefunden war, wurde dort mitgeteilt, dass in der Einrichtung noch nie Alphabetisierungskurse angeboten worden waren.

Das Ziel der Recherche - herauszufinden, wie eine Basisbildungsstelle in einer ländlichen Region aufgebaut sein muss, um von Betroffenen angenommen zu werden - konnte nicht erreicht werden. Einzig durch die Negativbeispiele ist sichtbar geworden, welche Rahmenbedingungen zentral notwendig sind, damit die Betroffenen möglichst hürdenfrei zu den Lernangeboten kommen.

## DIE AUSWAHL DES KURSORTES

Ein zentraler Punkt für die Auswahl des Standortes ist mit Sicherheit die gute Anbindung an das öffentliche Verkehrsnetz. Für einen ersten Überblick hilft es, im Internet über die Verkehrsanbindung der Region zu recherchieren: In welchen Abständen halten die Züge? Von welchen umliegenden Orten kann man am schnellsten und bequemsten anreisen? Wie gestalten sich die Busverbindungen? Wie nahe liegen Bahnhof und Busstation an der Infrastruktur, wo möglicherweise Kursräume gefunden werden könnten? All diese Fragen können unmittelbar recherchiert werden, ohne in der Region vor Ort sein zu müssen.

Um das Bild abzurunden und persönliche Erfahrungswerte in die Entscheidung mit einfließen lassen zu können, hilft es, Personen zu fragen, die in der Region leben oder arbeiten. Gespräche mit regionalen Vermittlerpersonen über die Gegebenheiten lassen Aspekte einfließen, die Außenstehenden womöglich zunächst verschlossen bleiben. Durch diese Gespräche kann schnell klar werden, wo sich mögliche Hürden versteckt halten.



## Blick in die Praxis

Gespräche und Recherchen im Internet über den Pongau haben aufgezeigt, dass nur zwei Standorte in Frage kommen: St. Johann oder Bischofshofen.

St. Johann als Bezirkshauptstadt ist zugleich die einwohnerstärkste Gemeinde des Pongaus. Die Stadt ist von Salzburg kommend über die Autobahn sowie aus dem Pinzgau kommend über die Bun-

desstraße gut zu erreichen. Die Züge fahren St. Johann in relativ kurzen Intervallen regelmäßig an. Der Bahnhof liegt nicht weit vom Stadtkern. Zu Fuß können in zehn Minuten die ersten Gebäude erreicht werden, in denen sich Einrichtungen und Geschäfte befinden. Bischofshofen, etwa 50 Kilometer südlich der Stadt Salzburg, liegt ebenfalls im Salzbachtal und ist von Gebirgen umgeben. Die Bundesbahn hat in Bischofshofen große Bedeutung, da der Ort einst Güterverteilungszentrum war. Recherchen im Internet haben ergeben, dass Bischofshofen nach wie vor Bahnknotenpunkt ist. Außerdem verfügt Bischofshofen über einen Stadtbus sowie über einen zentral gelegenen Busbahnhof. Das Stadtzentrum ist zu Fuß in weniger als fünf Minuten erreichbar. Auch das Arbeitsmarktservice liegt nur wenige Gehminuten vom Bahnhof entfernt. Die Internetrecherche bot einen guten Überblick und eine erste Liste mit „für“ und „wider“ die beiden Standortmöglichkeiten konnte erstellt werden. Anschließend wurde mit VermittlerInnen in der Region gesprochen. Sie bestätigten den Eindruck, dass sich Bischofshofen als Kursort besser eignet als St. Johann, da das Einzugsgebiet von Bischofshofen aufgrund des Bahnknotenpunkts ein größeres ist. Somit war die Entscheidung gefallen: Bischofshofen würde der neue Kursort werden.

## **DIE AUSWAHL DER KURSÄUßERE**

Für die Implementierung von Basisbildungsangeboten spielt gerade am Land die Auswahl der Kursräume eine bedeutende Rolle. Wie in den Qualitätsstandards beschrieben, müssen für die Basisbildungs- und Alphabetisierungsarbeit Räumlichkeiten zur Verfügung stehen, die auf die speziellen Bedürfnisse der Zielgruppe abgestimmt sind.

Die Auswahl der Kursräume kann für neue KursanbieterInnen eine Herausforderung darstellen. Bereits die Möglichkeiten und Bedürfnisse der Zielgruppe zu kennen, verschaffen dabei einen großen Vorsprung. Und: je passgenauer ausgewählt die Kursräume sind, umso eher haben sie die Chance, von der Zielgruppe angenommen zu werden. Fragen, die sich im Zuge der Auswahl der Kursräumlichkeiten unweigerlich auftun, sind: Welches Maß an Anonymität brauchen die TeilnehmerInnen fürs Lernen? Welche Aspekte sind ein Muss für die Kursräume, damit Lernen gut funktionieren kann? All diese Fragen müssen je nach Region unterschiedlich beantwortet werden.

### **Vertrauliches Lernen**

Räumlichkeiten, die für Basisbildungskurse verwendet werden, müssen vertrauliches Lernen gewährleisten können. Gerade in ländlichen Regionen, wo jeder jeden kennt, ist es für viele InteressentInnen wichtig, nicht als TeilnehmerIn eines Basisbildungskurses erkannt zu werden.



## Blick in die Praxis

Im Rahmen eines Beratungsgesprächs kommt die Sprache auf die einstündige Fahrzeit zum Kursort, die der Kursinteressent wöchentlich zweimal zurücklegen muss. Der Teilnehmer meint, dass ihm das nicht nur nichts ausmache, sondern ihm geradezu entgegenkomme, da er nicht möchte, von jemandem aus seinem Wohnort als Teilnehmer eines Basisbildungskurses erkannt zu werden.

Ein Gebäudekomplex, in dem verschiedene Büros und Unternehmen des Dienstleistungssektors angesiedelt sind, eignet sich besonders gut. Ein anonymer Zugang ist möglich und falls alle Stricke reißen und Bekannte getroffen werden, finden sich schnell Ausreden wie etwa: „Ich bin da, weil ich zum Friseur/ Zahnarzt ... gehe“.

### **Eine Raumatmosphäre, die das Lernen unterstützt**

Zusätzlich haben Erfahrungen aus der bisherigen Basisbildungsarbeit gezeigt, dass es für das Gelingen von Kursen erforderlich ist, Kursräume zur Verfügung zu stellen, in denen Lernen gut möglich ist. Kursräume, die von außen einsichtig oder zu laut sind, können wesentliche Hemmnisse für den Besuch von Basisbildungskursen sein. Die Räume müssen erwachsenengerecht, hell und freundlich eingerichtet sein. Ausgestattet mit Büchern, Unterrichtsmaterialien, Papier und Stiften, Computern oder Notebooks, Whiteboards oder Flipcharts bieten sie den Rahmen für gendergerechte Lernszenarien. Bei der Auswahl von Kursräumlichkeiten

kommen auf den ersten Blick immer mehrere Standorte in einer Gemeinde in Betracht. Bevor die Entscheidung fällt, braucht es gute Vorbereitung und Geduld.

Auch wenn die Kurse, die angeboten werden, noch so maßgeschneidert und individuell konzipiert sind, eine ungünstige Raumauswahl kann verheerende Folgen haben und die besten Kurse floppen lassen.

### **„Nie mehr Schule!“**

TeilnehmerInnen aus Basisbildungskursen bringen meist negative Schulerfahrungen mit. Eine Atmosphäre herzustellen, die möglichst nicht an Schule erinnert, ist daher oberstes Ziel. Folglich sind Klassenräume in Schulen nicht angemessen für erwachsenengerechte Basisbildungskurse. Räume, die in Schulen von anderen BildungsanbieterInnen für verschiedenste Kurse bestens genutzt werden können, eignen sich nicht für Basisbildungskurse. Das Argument, dass bereits vorhandene Strukturen sinnvoll genutzt werden sollten, ist in diesem Fall kontraproduktiv.

### **Je eindeutiger, umso ungeeigneter**

VermieterInnen und MaklerInnen, die mit der Zielgruppe nicht vertraut sind und meinen, es handelt sich um Kursangebote im herkömmlichen Sinn, offerieren im ersten Moment Räumlichkeiten, die eine große Werbefläche oder ein Schaufenster bieten, um zusätzlich auf das Kursangebot hinweisen zu können. Eingangstüren, die an der Straße oder am Gehsteig liegen und zweifelsfrei zu einem Basisbildungszentrum führen, können TeilnehmerInnen in unangenehme Situationen bringen.

## Je weiter weg von öffentlichen Verkehrsmitteln, umso schwerer erreichbar

Noch so modern und großzügig ausgestattete Räumlichkeiten nützen nichts, wenn die verkehrstechnische Anbindung nicht den Möglichkeiten der Zielgruppe entspricht. Dann nämlich sind sie falsch gewählt. Viele KursteilnehmerInnen sind mangels Führerschein oder Auto darauf angewiesen, den Kursort mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichen zu können. Gleichzeitig muss auch an jene TeilnehmerInnen gedacht werden, die mit dem Auto kommen und einen Parkplatz benötigen.



### Blick in die Praxis

Für die Suche nach adäquaten Kursräumen wurde eine Zeitspanne von drei Monaten eingeplant. In einem E-Mail an die Mitglieder des Sozialen Netzwerks Pongau wurde auf das neu entstehende Kursangebot hingewiesen und um Informationen über mögliche leer stehende Kursräume gebeten. Zeitgleich wurden PolitikerInnen und AkteurInnen der Region kontaktiert und darüber informiert, dass das *abc-Salzburg* nachhaltige Basisbildungs- und Alphabetisierungsstrukturen im Pongau aufbauen wird. Auch sie wurden um Mithilfe bei der Suche nach passenden Räumlichkeiten gebeten.

Ein Lokalausgutschein in Bischofshofen hat schnell klar gemacht, dass viele frühere Geschäftsräume frei standen und zu mieten waren. Diese allerdings sind für Basisbildungs- und Alphabetisie-

rungskurse denkbar ungünstig, da die meisten leerstehenden Geschäfte Schaufenster zur Straße hin haben.

Etliche Telefonate wurden mit ortsansässigen Personen geführt, die ins Stadtgeschehen von Bischofshofen eingebunden sind: VertreterInnen aus dem Stadtmanagement, LeiterInnen von lokalen Bankfilialen, Immobilienbüros, Altersheimen, aber auch LeiterInnen von Dienstleistungseinrichtungen. Einmal angefangen mit den Telefonaten, wurden immer wieder weitere Personen genannt, die anzurufen sich lohnen könnte. Dass – anders als in der Stadt Salzburg – jede/r jede/n kennt, wurde bei der Kursraumsuche ganz besonders deutlich. Ob private 2-Zimmer-Mietwohnungen, Geschäftsräume oder riesen-große, unabtrennbare Raumflächen, an Angeboten hätte es nicht gemangelt. Und trotzdem konnten sie aufgrund der speziellen Bedürfnisse der Zielgruppe nicht angemietet werden.

Letzendlich fiel die Entscheidung auf zwei Kursräume in einem großen Gebäude in unmittelbarer Nähe des Bahnhofs. Direkt vor dem Bahnhof befindet sich die Bushaltestelle der Bundespost. Der Weg zu den Kursräumen ist demnach sowohl mit Bus als auch mit Bahn in weniger als fünf Gehminuten zu erreichen. Diese Nähe ist nicht nur für die potentiellen KursteilnehmerInnen von Vorteil, sondern ebenso für die TraineeInnen, die von Salzburg mit dem Zug nach Bischofshofen fahren. Zwei helle



Kursräume im ersten Stock eines öffentlichen Gebäudes stehen für die Lernenden zur Verfügung.

Seit dem Start der ersten Kurse in diesen Räumlichkeiten sind nun mehr als zwei Jahre vergangen. Die TeilnehmerInnen fühlen sich wohl in diesen Räumen.

Bei der Suche nach geeigneten Räumlichkeiten erweist es sich als zielführend, die Fühler in möglichst verschiedene Richtungen auszustrecken. Große Unterstützung bieten die AkteurInnen in der Region, die sehr gut miteinander vernetzt sind und sich mit Engagement für die Basisbildung und Alphabetisierung einsetzen. Und nicht zuletzt Geduld, Ausdauer, eine Portion Hartnäckigkeit und ein Quäntchen Glück sind gefragt, um Kursräume zu finden, die von der Zielgruppe angenommen werden.

## **KURSORGANISATION**

Die zeitlichen Ressourcen der TeilnehmerInnen sind oftmals knapp. Ob in einer Familie oder alleine lebend, ob in einem Arbeitsverhältnis mit fixen oder rotierenden Arbeitszeiten, ob gerade arbeitssuchend oder in einer AMS-Schulungsmaßnahme, die KursteilnehmerInnen leben in verschiedensten Kontexten. Von ihnen wird erwartet, dass sie für ihre ArbeitgeberInnen Überstunden machen oder zu unregelmäßigen Zeiten arbeiten, vor allem von Frauen wird zudem erwartet, dass sie die Bedürfnisse der anderen Familienmitglieder vor ihre eigenen stellen. Manche KursteilnehmerInnen müssen Erklärungen für ihre regelmäßigen Abwesenheitszeiten während des Kursbesuchs finden, da oftmals

weder PartnerInnen noch Kinder vom Kursbesuch erfahren dürfen. Soweit als möglich sollten die Lernangebote auf diese unterschiedlichen Zeitbudgets Rücksicht nehmen.

## **Eingangsstufe und Gruppenunterricht im *abc-Salzburg***

Im *abc-Salzburg* kommen die TeilnehmerInnen einmal pro Woche zum Kurs. NeuzugängerInnen besuchen zu Beginn die Eingangsstufe für eine Kursdauer von etwa 10 Wochen. Wichtigstes Merkmal der Eingangsstufe ist, dass die TeilnehmerInnen, wenn erwünscht, einzeln unterrichtet werden.

Erwachsene mit Basisbildungsbedarf haben meist eine gescheiterte Lerngeschichte hinter sich. In der Eingangsstufe haben viele von ihnen zum ersten Mal die Möglichkeit, das eigene Lerntempo herauszufinden, eigene Lernstrategien zu entwickeln und Stärken zu entdecken und auszubauen, ohne dabei in Konkurrenzdruck mit anderen TeilnehmerInnen zu geraten. In angenehmer Atmosphäre machen sie sich mit den angebotenen Lernmaterialien vertraut. Sind die ersten Lernfortschritte sichtbar geworden, so beginnen sich negative Selbstbilder zu ändern und der Druck lässt nach. Selbsteinschätzungen wie etwa „Ich bin zu dumm zum Lernen“ oder „Ich glaub, ich bin zu alt zum Lernen“ verändern sich. Für die TrainerInnen bietet die Eingangsstufe ebenfalls die optimale Voraussetzung, die vorhandenen Potentiale schnell und genau herauszufinden, um gemeinsam mit den TeilnehmerInnen ein maßgeschneidertes, an die Lebenswelt anknüpfendes Lernprogramm zu erstellen.

Im Anschluss an die Eingangsstufe besuchen die TeilnehmerInnen den Gruppenunterricht mit maximal sechs Erwachsenen. Da die Unterrichtsmaterialien den TeilnehmerInnen vertraut sind und selbstständiges Arbeiten schon thematisiert und praktiziert wurde, kann auch im Gruppenunterricht teilnehmerInnenzentriert gearbeitet werden. Die Kurszeiten für die Eingangsstufe und den Gruppenunterricht werden zur Zeit in gemeinsamer Absprache zwischen TrainerInnen und TeilnehmerInnen festgelegt. Dadurch kann auf die Möglichkeiten der TeilnehmerInnen und TrainerInnen eingegangen werden. Kurse finden am Vormittag, Nachmittag oder am Abend statt.



### Blick in die Praxis

Frau M. ist Neuzugängerin und Mutter zweier Kinder. Die älteste Tochter geht bereits in die Volksschule, die jüngere ist im Kindergarten. Für die Alleinerzieherin ist ein Kursbesuch lediglich am Vormittag möglich, wenn ihre beiden Kinder aus dem Haus sind. Die Trainerin und Frau M. vereinbaren für die Dauer der Eingangsstufe einen Kurstermin am Vormittag. Die zweite Neuzugängerin, Frau B., ist 46 Jahre, ihr Kind geht ebenfalls bereits zur Schule. Sie arbeitet Teilzeit in einem Geschäft, wodurch sie jeden Vormittag verplant ist. Die Trainerin bietet Frau B. einen Nachmittagstermin an. Flexible Kurszeiten und Räume, die ausschließlich für die Basisbildungskurse zur Verfügung stehen und nicht mit anderen Einrichtungen geteilt werden, machen einen Kursbesuch möglich.



### Don't's

*Interessentin: Und wann finden die Kurse statt? Ich bin nämlich am Vormittag immer arbeiten und am Abend muss ich bei den Kindern zuhause sein...*

*Beraterin: Wir haben nur einen Kurs und der ist immer am Mittwoch von 18:00 – 20:00. Wenn Sie zu dieser Zeit nicht können, dann können 'S leider keinen Kurs machen!*



# Weder Schrottkarre noch Luxuslimousine - ein solider Mittelklassewagen ist gefragt

Qualitätssicherung in der Basisbildung

„Qualität und die Bewertung von Qualität ist nicht zu verhindern, auch und vor allem nicht in Bildungsprozessen“, hält Christian Kloyber, Leiter des Geschäftsfeldes Bildungsentwicklung am Bundesinstitut für Erwachsenenbildung, in seinem Statement zur Qualitätskonferenz des Netzwerks „Basisbildung und Alphabetisierung“ fest (online

unter: [http://www.alphabetisierung.at/uploads/media/Statement\\_Kloyber.pdf](http://www.alphabetisierung.at/uploads/media/Statement_Kloyber.pdf) Stand: 28/04/2010). In der Alphabetisierungs- und Basisbildungsarbeit stehen die Lernenden im Mittelpunkt. Sie haben in ihrem Leben bereits negative Lernerfahrungen gemacht, die nicht wiederholt und reinszeniert werden dürfen. „Das Beste ist gerade gut genug“

ist im Bereich der Alphabetisierungs- und Basisbildungsarbeit keine leere Floskel: Von Plakaten oder Foldern über die erste telefonische Beratungsleistung bis hin zum Unterrichtsgeschehen, all das erfordert ein hohes Maß an Qualität.



### Don't's

Im Zuge der Aufbauarbeiten des Basisbildungszentrums in Bischofshofen wurde versucht, Best Practice-Beispiele zu sammeln. Via Internet wurden Erwachsenenbildungseinrichtungen in Deutschland und der Schweiz ausfindig gemacht, die laut ihrer Webauftritte Alphabetisierungskurse in ländlichen Regionen anbieten. Anrufe unter den dort angegebenen Nummern ließen eine Menge an Don'ts erkennen. Ein Beispiel stellvertretend:

*Anruferin: „Ich wollte mich über die Alphabetisierungskurse informieren...“*

*Beraterin: „Moment, da muss ich meine Kollegin fragen...“*

*Beraterin zur Kollegin: „Gibts bei uns Alphabetenurse?“*

Qualität ist in jeder Basisbildungseinrichtung zwangsläufig immer präsent - bessere oder schlechtere - je nach Möglichkeiten und Ansprüchen der jeweiligen Bildungseinrichtung. Zudem befindet sich die Basisbildung im Spannungsfeld zahlreicher Ansprüche und Erwartungen. Einerseits gibt es Erwartungen seitens der KursteilnehmerInnen, die sich durch den Erwerb von Basisbildungskennntnissen höhere Beschäftigungsfähig-

keit, mehr Gesundheit, ein selbstbestimmtes Leben oder eine Erhöhung des gesellschaftlichen Status erhoffen. Andererseits werden Ansprüche von Seiten der FördergeberInnen gestellt, die eine möglichst effiziente Qualifizierung der TeilnehmerInnen erwarten. Und nicht zuletzt sollen auch organisationsinterne Ansprüche in die Arbeit einfließen, die oftmals weniger den wirtschaftlichen Nutzen als den emanzipatorischen Wert von Basisbildung fokussieren. All diese Erwartungen gilt es in Balance zu halten.



### Blick in die Praxis

Das *abc-Salzburg* ist in allen Bereichen der Basisbildungsarbeit um möglichst hohe Qualität bemüht. Von Beginn an wurde Qualität in allen Organisationsabläufen systematisch zum Thema gemacht. In den Jahren 2007 bis 2010 hat das *abc-Salzburg* im Rahmen der Entwicklungspartnerschaft *In.Bewegung* an einem Modell zur Qualitätsentwicklung in der Alphabetisierung und Basisbildung mitgearbeitet und das Qualitätssicherungsinstrument der *Balanced Scorecard* in einem ersten Durchlauf getestet. Der Vorstand, die Leiterin und die MitarbeiterInnen des Basisbildungszentrums *abc-Salzburg* haben sich zum Ziel gesetzt, im Sinne aller Beteiligten die Qualität der Basisbildungsarbeit in den Mittelpunkt zu stellen.

### DIE BALANCED SCORECARD

Die *Balanced Scorecard* wurde Anfang der 90er Jahre entwickelt, um die Wirksamkeit



von Strategien zu verbessern. Ausgangspunkt war die Feststellung, dass die meisten strategischen Ansätze in der konzeptionellen Phase oft hervorragend aufbereitet sind, aber dann nicht umgesetzt werden. Der Gedanke „Translate strategy into action“ ist nach wie vor der Kern des Ansatzes. Aus dem Problem heraus, dass konventionelle Leistungsmessungen und -bewertungen manchmal die Umsetzung strategischer Konzeptionen behindern, da sie zu einseitig und zu unübersichtlich sind, entwickelten Robert S. Kaplan und David P. Norton die Balanced Scorecard: Sie verbanden den Gedanken der Ausgewogenheit (Balanced) mit dem Gedanken des übersichtlichen Berichtsbogens (Scorecard). (online unter: <http://www.controllingportal.de/Fachinfo/BSC/Friedag-Schmidt-Balanced-Scorecard.html> Stand: 28/04/2010)

Im Rahmen der Entwicklungspartnerschaft *In.Bewegung* wurden die entwickelten Qualitätsstandards in die Balanced Scorecard als Sicherungsinstrument eingegossen. Die strategischen Ziele werden mittels Balanced Scorecard aus vier verschiedenen Perspektiven betrachtet. Die Perspektiven wurden von den PartnerInnen von *In.Bewegung* in Anlehnung an die Balanced Scorecard, wie sie von Kaplan und Norton definiert wurden, festgelegt: KundInnen, Prozesse, MitarbeiterInnen/TrainerInnen und Finanzen. Mittels einer Checkliste können Basisbildungseinrichtungen in einem ersten Schritt den Ist-Stand der Erreichung des jeweiligen Standards bestimmen. Für jene Bereiche, die optimiert werden sollten, können in einem nächsten Schritt Maßnahmen und Initiativen erarbeitet werden, um die Ziele zu erreichen.

Schon im Jahr 2008 arbeitete das abc-Team mit einer Erstfassung der Qualitätsstandards, die in Form einer Checkliste für Anbieterorganisationen formuliert wurde. In einem ersten Schritt bewertete jedes Teammitglied für sich im Rahmen einer Qualitätsklausur den aktuellen Erreichungsgrad der jeweiligen Standards. Welcher der Standards wurde noch nicht, ansatzweise, teilweise oder umfassend erreicht? Aufschlussreich war der Vergleich der Ergebnisse. Der anschließende Diskussionsprozess wurde so lange geführt, bis das gesamte abc-Team sich auf einen Erreichungsgrad geeinigt hatte und klar sichtbar war, welche der Standards vorrangig fokussiert werden mussten. Unbestreitbar ist, dass diese intensive Auseinandersetzung mit den Qualitätsstandards den Blick auf das Bildungszentrum und das qualitätsvolle Arbeiten nachhaltig verändert hat.

Aus jedem Bereich wurden zwei Standards gewählt, deren Erreichungsgrad es zu verbessern galt. Die Leiterin definierte Ziele und beschrieb Maßnahmen, die nach und nach umgesetzt wurden. Die dafür entwickelten Vorlagen waren in der Praxis ohne Adaptierung anwendbar und haben sich als sehr unterstützend herausgestellt. Die Balanced Scorecard wird im *abc-Salzburg* weiter eingesetzt.

Die Checkliste steht unter folgender Adresse zum Download zur Verfügung:

[http://www.alphabetisierung.at/fileadmin/pdf/alfa-koffer/Qualitaetsentwicklung/Handbuch\\_Qualitaetsentwicklung\\_InBewegung\\_ISOP.pdf](http://www.alphabetisierung.at/fileadmin/pdf/alfa-koffer/Qualitaetsentwicklung/Handbuch_Qualitaetsentwicklung_InBewegung_ISOP.pdf)

## EVALUATION

Evaluation dient der Beschreibung, Analyse und Bewertung von Projekten und Prozessen. Bestimmte Arbeitsbereiche einer Organisation können untersucht, beurteilt und weiterentwickelt werden. Nach Beywl ist Evaluation ein „unterstützendes Instrument, das hilft, Erfahrungen, die im Laufe eines Projektzeitraums gemacht werden, systematisch zu nutzen... Sie schafft hilfreiche Informationen für alle Beteiligten und unterstützt sie in ihrem Tun.“ (Beywl, W., Skriptum zum Seminar „Evaluation 1“, 2004).



### Blick in die Praxis

Evaluation wird vom Basisbildungszentrum *abc-Salzburg* zur Qualitätsentwicklung und -sicherung genutzt. Projektziele werden definiert und realistische Teilziele formuliert, die wiederum operationalisiert und damit messbar gemacht werden. Sich auf bestimmte Evaluationsfragen zu einigen, hat den positiven Effekt, den Fokus auf Bereiche lenken zu können, die optimiert werden sollen oder die besondere Herausforderungen darstellen. Dabei wird die Frage der Wirksamkeit von Prozessen in den Mittelpunkt gestellt.

Häufig werden Evaluationen erst am Ende von Projekten durchgeführt, womit erst im Nachhinein überlegt wird, was während der Projektlaufzeit nicht gut gelaufen ist und was besser hätte laufen können. Um Um- und Irrwege möglichst zu vermeiden, kann sich die Projektleitung für begleitende Evaluationen entscheiden. Folglich geht der Blick auf die Qualität der Prozesse nicht verloren und Verbesserungen können durch zielgerichtete Maßnahmen schon während der Umsetzung erreicht werden.

Selbstevaluationen werden vom *abc-Salzburg* seit 2005 durchgeführt. Als besonderes Kennzeichen von Selbstevaluation gilt, dass die Durchführenden zugleich Untersuchende und Untersuchte sind. Darin und wegen ihrer großen Praxisnähe liegt die große Chance von Selbstevaluation. Zugleich birgt Selbstevaluation aber auch die Gefahr einer mangelnden Distanz und „Betriebsblindheit“ der Beteiligten (vgl. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, QS 19. Leitfaden für Selbstevaluation und Qualitätssicherung, Bonn: 1998, S. 11). Um dies zu verhindern, kann zu bestimmten Zeitpunkten auf externe Unterstützung durch OrganisationsentwicklerInnen zurückgegriffen werden. Die Beratung ist aus mehreren Gründen sinnvoll: Erstens können so die Zielformulierungen und Indikatorenbildungen zur Operationalisierung von qualitativen Daten überprüft werden. Es wird den Fragen nachgegangen, ob die Ziele und Indikatoren wirklich praxisrelevant und konkret genug für eine Untersuchung sind. Zweitens werden durch externe ProfessionistInnen die entwickelten methodischen Instrumentarien

überprüft. Die Fragen, ob die Methoden zu den Zielformulierungen passen und ob sie für eine zuverlässige Ergebniserhebung geeignet sind, können geklärt werden (vgl. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. QS 19. Leitfaden für Selbstevaluation und Qualitätssicherung, Bonn: 1998, S. 11f).

In jedem Arbeitsbereich gibt es Felder, die besonders herausfordernd sind. Gerade dann, wenn es sich um Prozesse wie etwa die Errichtung einer neuen Basisbildungsstelle handelt, die oftmals nur schwer quantitativ erfasst werden können, kann eine Evaluation eine große Unterstützung bieten.



### Blick in die Praxis

Das *abc-Salzburg* hat sich im Rahmen der Projekte ausgewählten Herausforderungen gewidmet, so zum Beispiel der Fragestellung, ob der neue Kursstandort von Erwachsenen mit Basisbildungsbedarf angenommen wird. TeilnehmerInnen, die meist über geringe finanzielle Mittel verfügen, soll ermöglicht werden, allein und selbstständig zum Kursort zu kommen, um somit keine neuerlichen Abhängigkeiten zu schaffen. Zielgruppenadäquate Standortwahl und Rahmenbedingungen bieten zu können, wurden als Ziele definiert.

Anschließend folgte die Festlegung der Zielgruppen (TeilnehmerInnen, TrainerInnen), die Erarbeitung der Erhebungsinstrumente (Fragebögen für die Eingangsstufe sowie für den Gruppenunterricht) und die Festlegung der Zeitpunkte der Erhebung (Befragung nach

Absolvierung der Eingangsstufe, nach einer ersten Phase des Gruppenunterrichts und nach Beendigung des Kurses). Zur Überprüfung der Ziele mussten Indikatoren gefunden werden, die genau darüber Aufschluss gaben: Ist der Kursstandort so gewählt, dass TeilnehmerInnen ihn bequem erreichen können? Sind die Anfahrtswege in einem Rahmen, der einen Kursbesuch noch möglich macht? Sind die Kurszeiten ausreichend flexibel gestaltet, sodass sie den Möglichkeiten der TeilnehmerInnen entsprechen? Ist das Kurskonzept so gewählt, dass es den TeilnehmerInnen mit Familie und Beruf entgegenkommt und sie in ihrer Mobilität unterstützt werden? Fragen wurden zu verschiedenen Bereichen gestellt:

- Zum Unterricht z. B.: Haben die Kurszeiten Ihren Wünschen entsprochen?
- Zum Lernen zu Hause z. B.: Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Lernfortschritten?
- Zu den Kursräumen und zum Kursstandort z. B.: Wie finden Sie die Erreichbarkeit des Kursortes?
- Zum Lernen allgemein z. B.: Wurden Ihre Erwartungen erfüllt?

Für die Erarbeitung eines Evaluationskonzepts müssen dementsprechende Ressourcen zur Verfügung stehen. Es ist sinnvoll, genügend Zeit für die Erarbeitung der Fragestellungen und der Erhebungsinstrumente einzuplanen sowie sich Unterstützung

von ExpertInnen zu holen, um anschließend tatsächlich an die gewünschten Informationen zu kommen. Eine sorgfältige Planung ist hilfreich, um nicht im Nachhinein erkennen zu müssen, „falsche“ Informationen erhoben zu haben. Nicht immer müssen neue Erhebungsmethoden entwickelt werden. Oftmals sind in Einrichtungen bereits Instrumente vorhanden, die eine gute Basis für weitere Erhebungen bieten. Dabei ist zu bedenken, dass die Qualität der Evaluation stark von der Qualität der erhobenen Daten abhängt. Das Einziehen von Reflexionsschleifen ist ein Muss, um den größten Nutzen aus der Evaluation zu ziehen. Eine gelingende Evaluation braucht Projektdurchführende, die sich als Lernende sehen und die den Mut haben, den Blick auf genau jene Bereiche zu lenken, welche die größten Lernfelder darstellen, und die grundsätzlich bereit sind, sich auf prozessorientiertes Arbeiten einzulassen.



### Materialien

- Evaluationsbogen zur KursteilnehmerInnenzufriedenheit im Gruppenunterricht

## TEAMSUPERVISION FÜR TRAINER/INNEN UND BERATER/INNEN

In heterogenen Gruppen zu arbeiten, bedeutet eine große Herausforderung für die TrainerInnen und BeraterInnen. Dabei kommt es immer wieder vor, dass TrainerInnen durch das Verhalten einzelner TeilnehmerInnen stark verunsichert werden.

Teamsupervision bietet für TrainerInnen und BeraterInnen den notwendigen Rahmen, sich mit der eigenen alltäglichen Basis-

bildungsarbeit auseinanderzusetzen. Ziel ist die Professionalisierung im Umgang mit den KursteilnehmerInnen. In Begleitung durch die/den Supervisor/in können TrainerInnen und BeraterInnen hemmende Faktoren ihrer Beratungs- und Unterrichtstätigkeit erkennen und Strategien entwickeln, um diese zu überwinden. Sie können neue Perspektiven entwickeln und Handlungsalternativen erkennen, die sie in den darauf folgenden Kursstunden umsetzen. Die dabei gemachten Erfahrungen werden wieder ins Team zurückgespielt.

Wo zuvor Unsicherheiten bestimmend waren, eröffnen sich in der Supervision mit einem Mal Gestaltungsspielräume. Durch Selbstreflexion kann sich der Blick auf das Geschehene ändern. Neue Handlungsoptionen bestärken die TrainerInnen und BeraterInnen. Supervision trägt somit nicht nur zur Professionalisierung des Teams, sondern auch zu einer erhöhten Arbeitszufriedenheit bei. Organisationen, die sich zur laufenden Professionalisierung der TrainerInnen und BeraterInnen bekennen, übernehmen die Kosten für die Supervision.



### Blick in die Praxis

Seit Eröffnung des Basisbildungszentrums *abc-Salzburg* ist Teamsupervision ein fixer Bestandteil der qualitätsfördernden Maßnahmen. Teamsupervisionen finden etwa alle sechs Wochen statt. Alle TrainerInnen und die BeraterInnen nehmen an den Supervisionen teil. Überwiegend handelt es sich um reine Fallsupervisionen, eher selten wird die



Zeit für die Verbesserung von Abläufen der Kursorganisation genutzt.

Die Supervision für TrainerInnen und BeraterInnen beginnt mit einer kurzen Einstiegsrunde, einer Reflexion der letzten Wochen. Wie sind die letzten Wochen verlaufen, gab es spezielle Vorkommnisse, wie haben gesetzte Interventionen gewirkt?

Im Anschluss daran bringen die TrainerInnen und BeraterInnen ihre Problemstellungen, die sich aus der Basisbildungspraxis ergeben, ein. Es wird geklärt, welches Thema bearbeitet werden soll. Die TrainerInnen können die eigene Arbeit reflektieren, eingeschliffene Verhaltensmuster durchbrechen, Zuversicht und neue Energien schöpfen sowie neue Handlungsmöglichkeiten erkennen. Am Ende dieser 90 Minuten herrscht ganz oft eine positive Aufbruchstimmung. „Ab jetzt pack ich's anders an!“ lautet oftmals das Motto.

## TEAMSITZUNGEN

Teamsitzungen sind für neue AnbieterInnen im Basisbildungsbereich unverzichtbar. Vieles ist gerade zu Beginn der Aufbauarbeiten stark in Bewegung. Weitreichende Veränderungen, die greifen sollen, brauchen die Akzeptanz des gesamten Umsetzungsteams und setzen Prozesse der Entscheidungsfindung voraus. Ob der jeweilige Stand der aktuellen Projekte oder die Rückschau auf abgeschlossene Arbeiten Thema ist, durch einen kontinuierlichen Austausch im Rahmen von Teamsitzungen werden die Arbeiten der Einrichtung für alle MitarbeiterInnen trans-

parent. Informationsaustausch, Diskussion, Ideen- und Entscheidungsfindung sind je nach Bedarf Bestandteile der Tagesordnung. Teamsitzungen sind oftmals die einzigen geregelten Zeiten, zu denen sich alle MitarbeiterInnen treffen und austauschen können. Dieser für das Arbeitsklima wesentliche Faktor sollte bei der Erstellung der Tagesordnung berücksichtigt werden. Wenn das gesamte Umsetzungsteam Themen einbringt, fördert dies die Verantwortungsbereitschaft aller Beteiligten und es steigt die Chance, dass wesentliche Arbeitsbereiche nicht ausgeblendet werden. Einrichtungen, die den großen Nutzen von Teamsitzungen erkennen, übernehmen hierfür die Kosten.

Regelmäßige Sitzungen erleichtern die Zusammenarbeit und sind Voraussetzung für ein effizientes, gemeinsames „an einem Strang ziehen“ in einem neuen Feld, das zu Beginn hunderte von Wegen anbietet. Ein Team, das gemeinsame Visionen und Bilder entwickeln konnte, gemeinsame Ziele vor Augen hat und gerne zusammenarbeitet, ist die beste Voraussetzung für eine gelingende Aufbauarbeit.



### Blick in die Praxis

Im *abc-Salzburg* finden etwa alle drei Wochen protokollierte Teamsitzungen im Ausmaß von 2,5 Stunden statt. Es sind die einzigen Zeiten zu denen sich alle Teammitglieder treffen und sie sind aus dem Basisbildungsalltag nicht wegzudenken.

Da die Arbeiten des *abc-Salzburg* schon über Jahre hinweg zu über 60 Prozent durch Projekte finanziert werden, ist be-

sonders hoher Informations- und Abstimmungsbedarf gegeben. Projekte sind keine Selbstläufer. Sie bergen viele Herausforderungen, die nur im Team effizient und qualitativ voll gemeistert werden können.

Unerwartetes, das auf alle Arbeitsbereiche des Umsetzungsteams wirkt, tut sich zwangsläufig immer wieder auf. Was tun, wenn sich zum Beispiel ausschließlich Frauen für die Kurse anmelden und das so schnell, dass sofort alle Kurse belegt sind, obwohl es gemeinsames Ziel ist, Männern und Frauen die Kursangebote zugänglich zu machen? Das gesamte Projektteam ist gefordert, Lösungen zu finden. Von der Projektleitung bis zu den TrainerInnen wird ein hohes Maß an Beweglichkeit, Teamfähigkeit und Kreativität abverlangt.

Alle Tagesordnungspunkte werden im Laufe der Wochen gesammelt, das Programm ist immer dicht gedrängt. Informationen zum Stand der Projekte und aus der Entwicklungspartnerschaft *In.Bewegung* stehen fix auf der Tagesordnung. So hat zum Beispiel die Entwicklung des Curriculums für TrainerInnen in der Basisbildungsarbeit Auswirkungen auf die angestellten TrainerInnen das *abc-Salzburg*. Aus- und Weiterbildungen, Teamteaching können gezielt geplant werden.

Gemeinsam werden auch Veranstaltungen wie etwa das österreichweite Kurs TeilnehmerInnentreffen geplant. Kurse werden aufeinander abgestimmt oder Verbesserungsvorschläge für den Organisationsablauf besprochen

Phasenweise gibt es immer wieder Vorhaben, wie etwa die Einführung der Balanced Scorecard oder die Ausrichtung neuer Projekte, die eingereicht werden sollen, die den Zeitrahmen von Teamsitzungen sprengen würden. Qualitätsklausuren oder Workshops bieten den passenden Rahmen dafür.

## DIE EXTERNE BERATUNG

Viele Organisationen, die sich entschließen, in einem für sie völlig neuen Feld zu arbeiten und Entwicklungskosten einsparen wollen, kaufen punktuell externe Beratung zu.

Der professionelle Blick von außen unterstützt prozessorientiertes Arbeiten, wirkt Betriebsblindheit entgegen und kann ProjektleiterInnen stark entlasten. Externe BeraterInnen bringen Erfahrungen aus anderen Organisationskontexten mit und verstehen es, die richtigen Fragen zu stellen. Sie bereiten Veränderungsprozesse auf und erarbeiten mit den Umsetzungsverantwortlichen Strategien und Maßnahmen zur Erreichung der gesetzten Ziele.



### Blick in die Praxis

Schon vor Eröffnung der ersten Basisbildungsstelle im Land Salzburg begleiteten zwei Organisationsentwicklerinnen kontinuierlich die Antrags- und Aufbauphase des *abc-Salzburg*. Die Besprechungen der Evaluationsergebnisse haben Klarheit verschafft, die Leiterin in ihren Handlungsmöglichkeiten bestärkt und Mut gemacht, an diesem Thema, von dem zu Beginn niemand so recht etwas wissen wollte, dranzubleiben.

Mittlerweile finden zwei- bis dreimal im Jahr Sitzungen statt, vor allem dann, wenn neue Projekte eingereicht werden oder große Veränderungen absehbar sind. Vieles an Ressourcen konnte durch diese Zusammenarbeit eingespart werden. Einer der wesentlichen Gründe jedoch, warum das *abc-Salzburg* auf diese punktuelle externe Beratung nicht verzichtet, ist ihr essentieller Beitrag zur Professionalisierung.

## AUS- UND WEITERBILDUNGEN VON TRAINER/INNEN UND MITARBEITER/INNEN

Ein zentrales Element von qualitätsgesicherten Angeboten in der Basisbildungs- und Alphabetisierungsarbeit sind qualifizierte MitarbeiterInnen und TrainerInnen. Noch vor zehn Jahren, als das Basisbildungszentrum *abc-Salzburg* seine Türen geöffnet hat, gab es weder Rahmencurricula für TrainerInnen noch Qualitätsstandards im Bereich der Alphabetisierungs- und Basisbildungsarbeit. Gerade aber in den letzten fünf Jahren hat sich in diesem Segment viel getan.

Für TrainerInnen wurde im Rahmen der Entwicklungspartnerschaft *In.Bewegung* ein Rahmencurriculum „Aus- und Weiterbildung zur/zum Trainer/in für Alphabetisierung und Basisbildung“ entwickelt. Dieses Curriculum, von acht ExpertInnen entwickelt, wird laufend an die neuesten Standards angepasst.

Die Anforderungen an die TrainerInnen sind im Basisbildungsalltag sehr hohe, denn sie sind nicht nur für die Vermittlung der Kulturtechniken Lesen, Schreiben, Rechnen und Computerarbeit verantwortlich. Zu ihren

Aufgaben zählen auch die Förderung personaler Kompetenzen wie etwa Organisation von selbsttätigen Lernprozessen. Den Lernenden soll die (Re-)Integration in Lernprozesse erleichtert und ermöglicht werden. Die maximale individuelle Förderung der Lernenden steht im Mittelpunkt (online unter: [http://www.alphabetisierung.at/fileadmin/pdf/Rahmencurriculum\\_Basisbildung\\_Maez\\_2009.pdf](http://www.alphabetisierung.at/fileadmin/pdf/Rahmencurriculum_Basisbildung_Maez_2009.pdf) Stand: 28/04/2010).

Folgende einschlägige Aus- und Weiterbildungen für TrainerInnen werden in Österreich angeboten (Stand: 01.01.2010):

- Lehrgang universitären Charakters „Alphabetisierung und Basisbildung mit Erwachsenen deutscher Erstsprache“ (09/2010 – 03/2012); Kontakt: Mag.a Antje Doberer-Bey, [doberer-bey@aon.at](mailto:doberer-bey@aon.at)
- Grundbildungs- und AlphabetisierungstrainerIn - StarterInnenpaket der VHS Linz; Kontakt: Mag.a Sonja Muckenhuber; [sonja.muckenhuber@mag.linz.at](mailto:sonja.muckenhuber@mag.linz.at)
- TrainerInnenausbildung „Basisbildung Oberes Murtal“, Bildungsnetzwerk Steiermark, ISOP Graz; Kontakt: Mag.a Andrea Stolz, [andrea.stolz@eb-stmk.at](mailto:andrea.stolz@eb-stmk.at)
- Lehrgang „Alphabetisierung und Deutsch als Zweitsprache mit MigrantInnen“, Alfa-Zentrum der Wiener Volkshochschulen; Kontakt: Monika Ritter, [monika.ritter@vhs.at](mailto:monika.ritter@vhs.at)
- Lehrgang „Alphabetisierung und Deutsch als Zweitsprache mit MigrantInnen“, Alfa-Zentrum der Wiener Volkshochschulen und Projekt MIKA; Kontakt: Monika Ritter, [monika.ritter@vhs.at](mailto:monika.ritter@vhs.at)

Ebenfalls im Rahmen der Entwicklungspartnerschaft *In.Bewegung* wurde durch die Volkshochschule Linz ein Curriculum für die Ausbildung von Alphabetisierungs- und BasisbildungsberaterInnen entwickelt. In insgesamt zwei Ausbildungsmodulen werden die angehenden BeraterInnen über Hintergründe informiert, zum Thema Alphabetisierung und Basisbildung sensibilisiert (online unter: [http://www.esf.at/cms/wp-content/uploads/thema\\_4a\\_-\\_lebensbegleitendes\\_lernen\\_und\\_thema\\_4b\\_-\\_betriebliche\\_weiterbildung.pdf](http://www.esf.at/cms/wp-content/uploads/thema_4a_-_lebensbegleitendes_lernen_und_thema_4b_-_betriebliche_weiterbildung.pdf) Stand: 06/04/2010).

Es gibt in diesem jungen Feld der Erwachsenenbildung überdurchschnittlich viele TrainerInnen und BeraterInnen, die sich als Lernende begreifen und an Aus- und Weiterbildungen interessiert sind. Das alleine genügt aber nicht: Es braucht auch Einrichtungen, die bereit sind, die Aus- und Weiterbildungen ihrer MitarbeiterInnen zu finanzieren.



### Blick in die Praxis

Im *abc-Salzburg* sind zur Zeit ausschließlich Trainerinnen und Trainer angestellt, die eine facheinschlägige Ausbildung vorweisen können und die bereit sind, sich weiter zu professionalisieren. Je nach Anstellungsausmaß steht jeder/jedem Mitarbeiter/in ein Stundenkontingent pro Arbeitsjahr zu Verfügung, das für den Besuch von Weiterbildungen genützt werden kann, deren Kosten zur Gänze das *abc-Salzburg* übernimmt. Zudem geben länger angestellte Traine-

rInnen ihr fachspezifisches Know-how innerhalb des *abc-Salzburg* an die neuen TrainerInnen weiter.

Gut ausgebildete TrainerInnen und BeraterInnen sind das Herzstück jeder Alphabetisierungs- und Basisbildungseinrichtung. Es liegt in ihren Händen, ob den TeilnehmerInnen ein erster Einstieg ins Lernen gelingt und ob Neugierde und Freude am Lernen geweckt werden können.



### Blick in die Praxis

Herr G. besucht den Kurs „Lesen und Schreiben für AnfängerInnen“. Sein Trainer stellt lebensweltrelevante Themen ins Zentrum des Unterrichtsgeschehens. Für Herrn G. ist das zum Beispiel sein Traktor, den er sich geleistet hat. Im ersten Gespräch mit der Beraterin hat Herr G. noch von seinem „schweren Leben“ erzählt, an dem er keine rechte Freude hat. Nach drei Wochen im Kurs meint der Teilnehmer am Ende des Unterrichts: „Seit ich in den Kurs gehe, stehe ich in der Früh endlich gerne auf!“



## Schluss, Aus, Ende? Sicher nicht!

Wir haben Basisbildungsstrukturen im Pongau erfolgreich aufgebaut. Die Kurse waren immer voll belegt. Das Projektende ist in Sicht und wir sind mit unserer Arbeit zufrieden.

Schluss und Aus? Im Gegenteil, an neuen Aufgaben mangelt es nicht, denn das Rad ist erst einmal in Schwung gekommen.

Was treibt uns an? Was lässt uns nicht los? Es ist dieses spannende, junge Feld der Erwachsenenbildung, das so viel Raum für die Entwicklung von Neuem, für Kreativität bie-

tet. Und es sind die Ergebnisse der Arbeit, die so unmittelbar sichtbar werden: Erwachsene KursteilnehmerInnen erleben, dass sie lernfähig sind, sie setzen sich Ziele, öffnen Türen und beschreiten selbstsicher neue Wege.

Wer also Aufbruchstimmung und Entdeckungslust in sich verspürt und stürmische Zeiten nicht scheut, lasse sich nur nicht aufhalten! Wir wünschen allen BasisbildungspionierInnen die nötige Portion Gelassenheit und viel Glück!











Basisbildungszentrum abc-Salzburg  
Dreifaltigkeitsgasse 3  
5020 Salzburg