

## »Digital Skills sind in der Berufspraxis der Bildungs- und Berufsberatung unverzichtbar geworden«

Margit Voglhofer, Trainerin, Lebens- und Sozialberaterin und Supervisorin, sowie Max Nemeth, Online-Trainer und Bildungs- und Berufsberater, im Interview

Im Zuge der Corona-Krise begann das sozialwissenschaftliche Forschungs- und Beratungsinstitut ABIF<sup>1</sup> das gesamte Seminar- bzw. Fortbildungsprogramm von einem Präsenztraining (Face-to-Face-Training) auf ein Online-Präsenztraining umzustellen. In den Inhalten wurde und wird auch das notwendige Erfordernis umgesetzt, fortlaufend Fort- bzw. Weiterbildungen mit dem Fokus auf Digital Skills für Trainerinnen, Trainer und Beraterinnen und Berater, gerade auch im arbeitsmarktpolitisch getragenen Qualifizierungs- und Beratungsbereich, anzubieten.<sup>2</sup>

Vor diesem Hintergrund wurde das folgende Interview<sup>3</sup> mit der Trainerin, Lebens- und Sozialberaterin und Supervisorin Margit Voglhofer<sup>4</sup> sowie dem Online-Trainer und Bildungs- und Berufsberater Max Nemeth<sup>5</sup> geführt.

**Wenn ihr drei Skills von Beratern und Beraterinnen nennen müsstet, die am wichtigsten sind, welche wären das?**

*Margit Voglhofer:* Fachwissen über Arbeitsmarkt, Bildungswege und Berufe, Beratungskompetenz und digitale Kompetenz, also Recherchen, Social Media, Online-Beratung.

*Max Nemeth:* IKT-Kompetenz, Coaching- und Beratungskompetenz, umfangreiches Know-how und Fachwissen zu Berufen und Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

**Digital Skills sind ja in den letzten beiden Pandemie Jahren so wichtig wie nie geworden, und zwar in allen Berufen. Es liegt nahe, dass dies auch für Bildungs- und Berufsberater und -beraterinnen zutrifft. Inwiefern?**

*Margit Voglhofer:* IKT war immer schon wichtig für Bildungs- und Berufsberater und -beraterinnen, weil sie im Zuge der Bera-

tung umfangreiche Recherchen für ihre Kunden und Kundinnen anstellen. Schon vor der Pandemie war Distance Counselling von wachsender Bedeutung, seit 2020 sind Digital Skills natürlich zum unverzichtbaren Bestandteil von Online-Beratung geworden.

*Max Nemeth:* Die Bedeutung von Digital Skills sind in Beratungssituationen in Ihrer Bedeutung noch einmal deutlich gestiegen. Es hat sich gezeigt, dass Beraterinnen und Berater auch über die Fähigkeit verfügen müssen, ihr Angebot an digitalen Methoden, Sites et cetera an das Digital-Skills-Niveau der Klientinnen und Klienten anzupassen. Somit müssen Beraterinnen und Berater also auch die ausgeprägte Fähigkeit aufweisen, die Kompetenzen ihrer Klientinnen und Klienten im digitalen Bereich erkennen und bewerten zu können.

Ebenso ist es essenziell geworden, in Online-Kursmaßnahmen und auch in Online-Einzelberatungen neben dem Training, der Guidance und Beratung auch die digitalen Kompetenzen der Klientinnen und Klienten zu verbessern und sie zu schulen.

**Aber könnte das nicht auch zu einer Überforderung der Berater und Beraterinnen führen? Ich meine, beides auf einmal zu bieten, also Beratung einerseits und Schulung andererseits? Zumal ja Berater und Beraterinnen auch nicht immer zu hundert Prozent firm in Sachen Digital Skills sind ...**

*Margit Voglhofer:* Es kann natürlich auch überfordernd sein. Das passiert dann, wenn ich entweder selber nicht wirklich über ausreichend Skills verfüge und wenn es im Rahmen der Beratung auch nicht ausreichend Zeit gibt, Kompetenzen der Klienten und Klientinnen zu schulen.

**In den letzten Jahrzehnten haben sich ja alle Berufe verändert, und Digital Skills sind in den Berufsanforderungen zu anderen noch dazugekommen. Wie haben sich die Anforderungen genau verändert?**

*Margit Voglhofer:* Berater, Beraterinnen, Trainerinnen und Trainer müssen ihre digitalen Kompetenzen nicht nur für Recherchen einsetzen, sondern müssen mittlerweile ebenso in der Lage sein, die für das Distance Counselling erforderlichen

<sup>1</sup> www.abif.at.

<sup>2</sup> Nähere Infos zu diesem Angebot für 2022/2023 unter www.abif.at/de/akademie.

<sup>3</sup> Interview durchgeführt von Karin Steiner, Geschäftsführerin des sozialwissenschaftlichen Forschungs- und Beratungsinstitutes ABIF (www.abif.at) und Leiterin der dortigen ABIF-Akademie (www.abif.at/de/akademie).

<sup>4</sup> www.coaching-voglhofer.at.

<sup>5</sup> www.herr-max.at.

digitalen Tools situationsgerecht einsetzen zu können. Das erfordert nebenher auch technische Kompetenz, um die besten Lösungen für Training und Beratung anbieten zu können. Zusätzlich sollten sie für eine kompetente Begleitung im Jobfinding über gute Kenntnisse von Social-Media-Kanälen verfügen sowie den Umgang mit den gängigen Vernetzungsplattformen beherrschen.

*Max Nemeth:* Viele digitale Innovationen der letzten Zeit haben sich im Bereich der Kommunikation etabliert. Es ermöglicht ein vielfältiges, situationsangepasstes Kommunizieren mit den Klientinnen und Klienten auf unterschiedlichen Ebenen und digitalen Plattformen. Neben der Live-Kommunikation auf mehreren Kanälen ist ein asynchroner Austausch von Information, Aufträgen, Feedbacks, Rechercheergebnissen möglich.

Die erlaubt eine gemeinsame Exploration der Bedürfnisse von Klientinnen und Klienten und hat die herkömmliche Beratungstätigkeit stark verändert.

Co-Careering und Digital Guidance haben Beraterinnen und Berater in eine mehr begleitende Rolle gebracht. In unserem neuen Lehrgang zur Bildungs- um Berufsberatung setzen wir genau hier einen Fokus.

**Ein Blick auf die Beratungsszene hat uns in Weiterbildungen häufig gezeigt, dass die Skills von Beraterinnen und Beratern sehr heterogen sind. Das heißt, manche Beraterinnen und Berater werden den Digital-Skills-Anforderungen gerechter als andere. Welche Art von Digital Skills benötigen Bildungs- und Berufsberaterinnen und -berater?**

*Margit Voglhofer:* Für die Unterstützung bei Bewerbungsaktivitäten benötigen Beratende ausgezeichnete Kenntnisse in Word, Outlook und vor allem sehr gute Kenntnisse von Jobplattformen, Vernetzungsplattformen, Social Media sowie Kenntnisse über neue Formen der Bewerbung, so zum Beispiel Videobewerbung. Für das Recherchieren sind sehr gute Internet-Kenntnisse und Suchstrategien notwendig. Für die Online-Beratung sollten Web-Conferencing-Tools, digitale Werkzeugen für die Beratung, die beispielsweise kollaboratives Arbeiten erlauben, beherrscht werden. Für Trainings sollten Präsentationstechniken, so zum Beispiel PPT, beherrscht werden.

*Max Nemeth:* Ich bin ein Fan des »Digicomp 2.2 AT«-Kompetenzmodells, das einerseits die aufbauenden Kompetenzen in digitalen Themenbereichen sichtbar macht und andererseits das jeweilige Wissen und die Kenntnisse in prozentualer Ausprägung zeigt. Es zeigt sich, dass das herkömmliche Verständnis »Wie gut kann ich mit 'Programm xy' « umgehen, keineswegs eine Aussage über das Niveau der Digital Skills trifft. Leider schreiben wir in Lebensläufen nach wie vor das hinein und geben dies auch an unsere Klientinnen und Klienten so weiter. Es braucht hier ein allgemeines, umfassendes, zusammenhängendes, perspektivisches Wissen auf der Metaebene.

**Wie sollte darauf in Aus- und Weiterbildungen reagiert werden? Was genau sollten diese an Digital Skills trainieren?**

*Margit Voglhofer:* Aus- und Weiterbildungen für Bildungs- und Berufsberaterinnen und -berater müssen in gleicher Weise nicht nur Beratungstechniken unterrichten, sondern ebenso digitale Beratungstechniken. Die oben genannten digitalen Kompetenzen sollten in einem zeitgemäßen Lehrgang großen Raum einnehmen.

*Max Nemeth:* Die Aus- und Weiterbildung von Beraterinnen und Beratern, sollte, und zwar so, wie es auch in der modernen Beratung passiert, einen hohen Anteil an digitaler Kommunikation aufweisen und unter Verwendung von digitalen Tools stattfinden, um eben hier auch beide Anteile, also das Fachwissen und die digitalen Kompetenzen, zu schulen und zu trainieren.

**Haben sich auch andere Skills von Beraterinnen und Beratern in den letzten Jahrzehnten verändert?**

*Margit Voglhofer:* Beraterinnen und Berater müssen aufgrund der zunehmenden Vielfalt am Aus- und Weiterbildungsmarkt und der rasant voranschreitenden Entwicklung neuer Berufsbilder beziehungsweise aufgrund der ebenso rasanten Veränderung bekannter Berufsbilder eine vielfach größere Menge an Informationen bewältigen und kontrollieren. Ein gutes Wissensmanagement ist dabei Voraussetzung geworden. Ebenso wird immer öfter sozialarbeiterisches Wissen und Handeln erforderlich, weil die Lebenssituationen von Klientinnen und Klienten es erfordern. Gelichzeitig wird immer mehr Berichtswesen verlangt, was einen kompetenten Umgang mit Daten erfordert, also zum Beispiel hinsichtlich der Datensicherheit.

*Max Nemeth:* Da die Lebenssituationen der Klientinnen und Klienten vielfältiger und wesentlich komplexer geworden sind, müssen Beraterinnen und Berater viel teilnehmer- beziehungsweise teilnehmerinnenzentrierter denken und handeln, um den Bedürfnissen ihrer Zielgruppen gerecht zu werden. Empathiefähigkeit hat einen höheren Stellenwert bekommen, und oft ist auch eine soziale Intervention notwendig. Case Management ist ein mittlerweile selbstverständlicher Aspekt einer Berufsberatung.

**Wie genau hat die Digitalisierung die Rolle von Beratenden und Beratungskundinnen und -kunden verändert?**

*Max Nemeth:* Leider hat sich das Rollenbild bis heute noch zu wenig geändert. Zwar wissen Beraterinnen und Berater um die neuen Möglichkeiten und Chancen der Digitalisierung gut Bescheid, und auch Klientinnen und Klienten haben diesbezüglich ihre Fragen, Problemstellungen und Bedürfnisse, aber beides findet noch zu wenig Raum und hat keine unterstützende Struktur im Beratungsumfeld. Das Bildungsangebot, die Kursmaßnahmen und auch die Infrastruktur in den Instituten der Erwachsenenbildung, und zwar bis hinein in den schulischen Bildungsbereich, hinkt in Österreich noch einige Jahre hinterher.

*Margit Voglhofer:* Bei dieser Frage schließe ich mich Max Nemeth inhaltlich an. Bildungs- und Berufsberaterinnen und -beratern kommt immer öfter auch die Rolle von Unterrichtenden, die mangelnde digitale Kompetenz ihrer Kundinnen und Kunden ausgleichen, zu.

**Können Sie einen Ausblick geben? Wohin geht die digitale Reise in der Bildungs- und Berufsberatung? Wohin geht die Reise generell?**

*Margit Voglhofer:* Bildungs- und Berufsberaterinnen und -berater werden zunehmend zu einer profunden Begleitung im unüberschaubaren Dschungel von Informationen. Informationsmanagement und Wissensmanagement sind damit schon ins Zentrum der Kompetenzen gerückt. Spezialisierung auf bestimmte Berufsbereiche wird die Generalisierung ablösen. Zusätzlich wird die Bildungs- und Berufsberatung der Zukunft auch Mobilitätsbe-

ratung einschließen, nicht nur innerstaatlich, sondern zumindest auch im europäischen Raum. Der Umgang mit Migrationsthemen erfordert zusätzliches Fachwissen und sozialarbeiterische Kompetenzen, hier sei das Stichwort »Case Management« erwähnt. Fachwissen zu neuen Lernformen im Internet wird wichtiger. Berufe lösen sich zunehmend auf, Spezialisierungen nehmen zu, daher werden Beratende in Zukunft »Berufserfinderinnen« und »Berufserfinder« werden. Die Bedeutung der Career-Management-Skills nimmt zu, Beratende entwickeln diese gemeinsam mit ihren Klientinnen und Klienten.

*Max Nemeth:* Beratung wird mehr in die Richtung »Hilfe zur Selbsthilfe« gehen. Das Geben von Informationen wird zu einer gemeinsamen Recherche und bidirektionalem Austausch zwischen den Beratenden und den Klienten und Klientinnen auf Augenhöhe. Nationale Grenzen des Lernens werden aufgehoben. Es wird eine Globalisierung und Internationalität von Bildungsabschlüssen und Berufszertifikaten stattfinden. Beratende werden mit ihren Klientinnen und Klienten in einen gemeinsamen Lernprozess einsteigen und sich damit quasi einer permanenten On-the-Job-Weiterbildung unterziehen .

**Abschließend noch eine Frage: Was könnt ihr Beraterinnen und Beratern der Zukunft empfehlen? Was ist zu tun, um vorne im Spitzenfeld der Beratung dabei zu sein?**

*Margit Voglhofer:* Durch die ständigen Veränderungen am Arbeitsmarkt geht es darum, bei neuen Berufen und Ausbildungen up-to-date zu bleiben. Die letzten Jahre haben außerdem gezeigt, dass wir als Berater und Beraterinnen in der Lage sein sollten, Beratung in verschiedenen Formaten, also via E-Mail, Chat oder auch online, anbieten zu können. Das heißt, da sind insbesondere unsere Digital Skills gefragt, die müssen wir einfach ständig weiterentwickeln. Als Supervisorin bin ich allerdings auch der Meinung, dass nicht nur Arbeitsmarkt-Know-how und DigiSkills wichtig sind, sondern auch die Selbstreflexion im Team oder alleine, die auch supervisorisch begleitet wird. Wie auch immer, mein abschließendes Fazit lautet: »Digital Skills sind in der Berufspraxis der Bildungs- und Berufsberatung unverzichtbar geworden.«



---

**www.ams-forschungsnetzwerk.at**

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

---

**Anschrift der Interviewten**

Margit Voglhofer  
Internet: [www.coaching-voglhofer.at](http://www.coaching-voglhofer.at)

Max Nemeth  
Internet: [www.herr-max.at](http://www.herr-max.at)

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

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

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

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien  
August 2022 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

