

Bildungsberatung im Fokus

1 | 2016



> Bildungsberatung digital

Editorial

Bildungsberatung digital. Kaum ein Bereich unseres Lebens, der sich nicht durch Digitalisierung und intensive Nutzung von Computer und Web im Umbruch befindet. Die Suche nach Informationen aber auch die alltägliche Kommunikation verlagern sich zunehmend in die digitale Welt. Damit verändern sich auch die Ansprüche an die Bildungsberatung und deren (digitale) Angebote.

Die aktuelle Ausgabe zeigt verschiedene Antworten der Bildungsberatung. Dieser Rundblick skizziert Anforderungen an eine digitale Bildungsberatung und präsentiert die Integration von digitalen Angeboten, Tools und sonstigen „Hilfsmitteln“ in das Leistungsspektrum der Bildungsberatung.

Oftmals geht es nicht um ein entweder/oder, sondern darum digitale Angebote im Blended Counselling innovativ zu kombinieren. Ein Online-Test oder eine Online-Kompetenzbilanz bieten die Möglichkeit sich eigenständig mit Beruf und Bildung auseinanderzusetzen. Deren Ergebnisse können aber auch in Rahmen einer Beratung analysiert und diskutiert werden.

Die Ausgabe macht deutlich, in Österreich tut sich so einiges. Zwei deutsche Praxisbeispiele und das dänische eGuidance-System zeigen wie auch andersorts digitale Bildungsberatung gestaltet wird.

Sicher ist, digitale Beratungsangebote werden weiterhin an Bedeutung gewinnen.

Die Bildungsberatung Österreich zeigt, dass sie adäquate Antworten auf die steigende Anforderungen der Digitalisierung findet.

Eine inspirierende Lektüre, ob digital oder analog, wünschen Ihnen,

Franziska Haydn & Magdalena Tauber
ÖSB S&B

Inhalt



Aus Theorie und Diskurs

- | | |
|--|---------|
| Bildungsberatung online | Seite 2 |
| Qualitätsmanagement in der Online-Bildungsberatung | Seite 5 |



Aus der Praxis

- | | |
|--|----------|
| Bildungs- und BerufsberaterInnen als Guides im Online-Dschungel | Seite 8 |
| Digitalisierung und Bildungsberatung. Erfahrungen aus der Praxis | Seite 10 |
| Blended Counseling | Seite 13 |
| Neues von bib-wiki | Seite 16 |
| Online Bildungsberatung Österreich | Seite 19 |
| Bildungs- und Berufsberatung via Videotelefonie | Seite 23 |



Aktuelles aus der EU

- | | |
|--|----------|
| Online Beratung mit dem eProfilPASS | Seite 24 |
| Die Kompetenzbilanz-Online von KOBRA Berlin | Seite 27 |
| Das dänische Portal der Bildungs- und Berufsberatung | Seite 30 |
| Aktuelles aus der EU | Seite 33 |



Termine

Seite 36

Gefördert aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Frauen und des Europäischen Sozialfonds.





Bildungsberatung online

Die Bildungsberatung steht vor neuen Aufgaben. Wenn sie ihren Anspruch ernst nimmt, die Lebenswirklichkeiten der Ratsuchenden in die Beratung miteinzubeziehen, dann ist eine Auseinandersetzung mit den Auswirkungen der digitalen Wende unabdingbar. Der vorliegende Artikel beschäftigt sich mit den Veränderungen, die in unserer Gesellschaft unter dem Einfluss der Neuen Medien vor sich gehen und reflektiert die Folgen für eine Bildungsberatung, die ihre Angebote in den virtuellen Raum erweitert.

Digitalisierter Alltag

Die Zahlen sprechen eine deutliche Sprache: Die Digitalisierung unserer Gesellschaft schreitet ständig voran und ist aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Laut Statistik Austria gab es 2015 in 82% der österreichischen Haushalte einen Internetzugang. Bei Haushalten mit Kindern ist de facto von einer Vollversorgung im Bereich digitaler Anschlüsse auszugehen.

Großegger (2011, 2013) sieht in den aktuellen Entwicklungen eine zunehmende Mediatisierung sämtlicher Lebensbereiche sowie einen Trend zur Echtzeit, der eine ständige Erreichbarkeit suggeriert und den Zwang, sofort reagieren zu müssen, auslöst. Diese Beschleunigungs- und Intensivierungsprozesse münden in ein pointillistisches Zeitempfinden, das keine Vorstellung mehr von Fortschritt, Entwicklungslinien und Kontinuität kennt. Pointillistische Zeit ist zersplittert in eine Vielzahl von ewigen Augenblicken (Baumann, 2009). Für Digital Natives laufen Online- und Offlinerealitäten zudem gleichzeitig ab, ohne dass sie wahrnehmbare Differenzen zwischen diesen Welten ausmachen. Nicht unerwähnt bleiben sollte allerdings, dass es auch eine kleine, aber stabile Gruppe von NichtnutzerInnen (sogenannte „Nonliner“) gibt.

Ebenso zu beobachten ist ein beständiges Zusammenwachsen von Medien und Technologien. So ist es heute eine Selbstverständlichkeit, seine Zeitung am Tablet zu lesen oder sich die verpasste Folge seiner Lieblingsserie am Laptop anzusehen.

Immer mehr junge Menschen wenden sich von One-to-Many-Medien (wie zum Beispiel den klassischen TV-Angeboten) ab und nutzen im Web 2.0 die Möglichkeiten interaktiver und kollaborativer Elemente des Internets, um selbständig Inhalte zu erstellen, zu bearbeiten und zu verteilen. Der Erfolg diverser YouTube-Kanäle mit mehreren Millionen AbonnentInnen pro Video-BloggerInnen spricht Bände.

Auch die sozialen Netzwerke faszinieren durch ihr Angebot, sich von KonsumentInnen in ProsumentInnen zu verwandeln. Sie sind weniger als Parallelwelten zu verstehen, sondern erweitern vielmehr alltägliche soziale Erfahrungen. Mit Hilfe sozialer Online-Netzwerke wird es möglich, ein aktives Identitätsmanagement zu betreiben, wobei der Einfluss auf die Steuerung persönlicher Daten meist überschätzt wird. Zudem spiegelt sich in Facebook, Snapchat und Co unser vorgezeichneter Weg in eine narzisstische Gesellschaft, gesäumt von Selfies, Posen, Anti-Aging-Phänomenen und trainierten, makellosen Körpern.

Im Zeitalter zunehmender Individualisierung durch Freisetzungprozesse aus traditionellen Strukturen, die mit einer gleichzeitigen Pluralisierung von Lebenswelten einhergeht, bleibt die Sehnsucht nach Beständigkeit und Kontinuität ein wesentliches Bedürfnis. Tägliche Kontakt-Rituale, wie zum Beispiel die Nutzung sozialer Online-Netzwerke strukturieren den Alltag und dienen als Daseinsvergewisserung:

Gerhard Hintenberger



Kontakt:

Gerhard Hintenberger
 Psychotherapeut,
 Fachbereichsleiter „Integrative Therapie“
 an der Donau-Universität Krems
 Herausgeber www.e-beratungsjournal.net



„Ich poste und werde gelesen, also bin ich.“

Vorteile der Onlineberatung

Angesichts der Dauerpräsenz Neuer Medien, ist es nur eine logische Folge, dass sich auch medizinische, psychologische und beratende Dienstleistungen digitalisierter Angebote bedienen. Dies gilt auch für die Bildungsberatung in Österreich, wo vermehrt professionelle und fundierte Online-Beratungsangebote realisiert werden (siehe zum Beispiel: <https://www.bildungsberatung-online.at>). Die Vorteile liegen dabei auf der Hand:

- **Onlineberatung erleichtert ein systematisches Wissens- und Informationsmanagement.**
Informationen können direkt, nachhaltig und individualisiert über Hyperlinks, Dokumente und Videos zur Verfügung gestellt werden. Für die Zukunft wäre es wünschenswert, wenn die verschiedenen Anbieter eine Wissensdatenbank zur gemeinsamen Nutzung aufbauen.
- **Onlineberatung ermöglicht zeitliche und örtliche Flexibilisierung.**
Die Verschriftlichung der eigenen Problemsituation kann ortsungebunden und in Form der Mailberatung zudem unabhängig von den Öffnungszeiten einer Beratungsstelle erfolgen.
- **Onlineberatung erleichtert eine offene Problemmunikation.**
Durch die Möglichkeit einer sicheren Distanzwahrung und einer selbstbestimmten Kontaktsteuerung verfügen die Ratsuchenden über mehr Autonomie als in einer Face-to-Face-Beratung. Dies fördert in der Regel Nähe und Vertrautheit (Knatz, 2003). Ratsuchende können so im wahrsten Sinn des Wortes „ihr Gesicht wahren“. Da für den Chat keine speziellen Schreibkompetenzen erforderlich sind, wird dieses Medium, wie die Erfahrungen der dänischen BildungsberaterInnen zeigen, auch von Ratsuchenden genutzt, die Schwierigkeiten mit der Rechtschreibung haben (Jochumsen, 2014).
- **Online-Beratung ermöglicht eine erhöhte Veränderungsbereitschaft.**
Ratsuchende sind nicht direkt mit dem/der BeraterIn „konfrontiert“, sondern mit einem Text, von dem sie sich gegebenenfalls auch wieder distanzieren können. Die schriftliche Darstellung des Beratungsprozesses ist zudem dauerhaft verfügbar. Die Antworten der BeraterInnen können also wiederholt gelesen werden. Schriftbasierte Nachhaltigkeit steigert so den Lerntransfer und erhöht die Wahrscheinlichkeit einer Umsetzung in den Lebensalltag.

Wird das Beratungsangebot mit Hilfe Neuer Medien erweitert, reicht es jedoch nicht, Prinzipien und Funktionsweisen aus dem Face-to-Face-Kontext in virtuelle Welten zu übertragen. Sensible Daten und Inhalte brauchen einen besonderen Schutz und damit eine fundierte Auseinandersetzung mit dem Thema Datensicherheit (Wenzel, 2008). Da diese über herkömmliche Mailprogramme und unverschlüsselte Mailkommunikation nicht gewährleistet werden kann, kommen in der Onlinebildungsberatung webbasierte, verschlüsselte Lösungen zum Einsatz. Methodische Ansätze und Interventionsstrategien aus dem Umfeld der Face-to-Face-Beratung müssen für die Onlineberatung adaptiert und in vielen Fällen auch ergänzt werden (Hintenberger & Kühne, 2011; Kühne & Hintenberger, 2009). BeraterInnen benötigen also zusätzliche Schulungen und supervisorische Begleitung.

Onlinebildungsberatung umfasst allerdings nicht nur das Bereitstellen von Sachinformationen. Eine Evaluierung des dänischen Angebots zeigt, dass 60% der Ratsuchenden neben Informationen vor allem eine prozessorientierte Beratung suchen (Jochumsen, 2014).



Ein Blick in die Zukunft

Zunächst einmal ist davon auszugehen, dass mobile Endgeräte mit immer stärker ausdifferenzierten Möglichkeiten den Alltag bestimmen werden. Dies wird sich auch im Onlineberatungsbereich bemerkbar machen. Die Beratungssoftware muss dementsprechend an die Endgeräte angepasst werden, um Smartphones und Tablets „beratungsfähig“ zu machen. Möglicherweise formulieren Ratsuchende ihre Anfragen vermehrt auf dem Weg zur Arbeit in der U-Bahn und lesen die Antwort am Nachhauseweg. Ein Teil der Anfragen könnte dadurch kürzer und fragmentierter werden.

Andererseits zeigen Forschungen, dass die Ratsuchenden sehr differenziert zwischen den vorhandenen Beratungsangeboten entsprechend ihren Bedürfnissen, aber auch anlassbezogen wählen. So gewinnt auch das „Blended Counseling“, also eine Mischung von Anteilen aus der Online-Beratung mit Anteilen einer Face-to-Face-Beratung, eine immer größere Bedeutung (Engelhardt & Storch, 2013).

Die zunehmende Konvergenz wird sich auch im Zusammenwachsen verschiedener Tools bemerkbar machen. Schon heute gibt es auf Facebook und bei WhatsApp keine Trennung zwischen Mail, Chat und SMS. Sie sind verschmolzen in „streams“. Ist der/die KommunikationspartnerIn zeitgleich anwesend, kann das Tool als Chat genutzt werden, sonst bleibt die Nachricht stehen und wird wie eine Mail später beantwortet. Die Kommunikation wird dadurch flexibler, aber auch „entgrenzter“.

Zunehmend nutzen Institutionen aus dem Bereich der Bildungsberatung auch andere Formate im Bereich der Neuen Medien wie z. B. Blogs zu bestimmten Themen (siehe auch <http://arbeitenundstudieren.at>), interaktive Selbsthilfe- und Informationsangebote oder Videos, wie das sehr erfolgreiche Projekt „whatchado“ zeigt (<https://www.whatchado.com/de/>).

Inwieweit der Einsatz einer zur Zeit viel diskutierten „virtuellen Realität“, also der Einbettung der NutzerInnen in virtuelle Welten mit Hilfe bestimmter Technologien, in die Bildungsberatung Einzug halten wird, ist noch offen. Ebenso scheint noch nicht klar, ob Videochats oder Webinare von den Ratsuchenden angenommen werden. Über den Erfolg der Bildungsberatung wird in Zukunft auch die Zusammensetzung der einzelnen Kommunikationsarrangements entscheiden (Wenzel, 2014). Hier ist eine professionelle Beobachtung der Entwicklungen ebenso notwendig, wie eine hohe Flexibilität und die Bereitschaft, sich auf Neues einzulassen. Eine Beratung ohne Einbezug Neuer Medien wird in Zukunft allerdings der Vergangenheit angehören.



Literatur:

Bauman, Z. (2009). *Leben als Konsum*. Hamburg: Hamburger Edition.

Engelhardt, E. M. & Storch, S. D. (2013). Was ist Onlineberatung? - Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. *e-beratungsjournal.net*, 9(2). Zugriff am 16.03.2016. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf

Großegger, B. (2011). *Jugend in der Mediengesellschaft. Sozialisert im Zeitalter des dynamischen technologischen Wandels*. Wien: Institut für Jugendkulturforschung. Zugriff am 16.03.2016. Verfügbar unter http://jugendkultur.at/wp-content/uploads/Jugend_in_der_Mediengesellschaft.pdf

Großegger, B. (2013). *Schöne neue Welt. Die „Generation Facebook“ kommuniziert entgrenzt, mobil und in Echtzeit – wohin führt der Trend?* Wien: Institut für Jugendkulturforschung. Zugriff am 16.03.2016. Verfügbar unter http://jugendkultur.at/wp-content/uploads/Dossier_schoene_neue_Onlinewelt_Grossegger_2013.pdf

Hintenberger, G. & Kühne, S. (2011). Psychosoziale Onlineberatung im Überblick. *PiD - Psychotherapie im Dialog* 12(2), 113-117.

Jochumsen, A. (2014). eVejledning – ein Online-Bildungsberatungsangebot in Dänemark. *E-beratungsjournal.net*, 10(2). Zugriff am 16.03.2016. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0214/jochumsen.pdf

Knatz, B. & Dodier, B. (2003). *Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail*. Stuttgart: Klett-Cotta.

Kühne S. & Hintenberger G. (Hrsg.). (2009). *Handbuch Online-Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Statistik Austria (2015). *Haushalte mit Internetzugang 2015*. Zugriff am 16.03.2016. Verfügbar unter http://www.statistik.at/web_de/statistiken/energie_umwelt_innovation_mobilitaet/informationengesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/022213.html

Wenzel, J. (2008). *Technikentwicklung, Datenschutz und Datensicherheit: Die bewusste Gestaltung medialer Versorgungsangebote*. In S. Bauer & H. Kordy (Hrsg.), *E-Mental-Health. Neue Medien in der psychosozialen Versorgung* (S. 20-32). Heidelberg: Springer.

Wenzel, J. (2014). Chancen und Risiken Neuer Medien in der Bildungsberatung. In A. Jitschin, A. Brechtel & K. Dötzer (Hrsg.), *Perspektiven der Bildungsberatung* (S. 89-101). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.



Qualitätsmanagement in der Online-Bildungsberatung

Onlineberatung folgt anderen Gesetzmäßigkeiten als Beratung in einer Beratungsstelle. Neben den Besonderheiten der Onlinekommunikation sind z.B. die rechtlichen und technischen Rahmenbedingungen zu beachten. Für Beratung im Internet ist es wichtig, die notwendigen Qualitätskriterien zu definieren. Die Fragen nach Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität stellen sich als neue Herausforderungen.

Onlineberatung ist kein ganz junges Arbeitsgebiet mehr. Schon 1995 wagte die Deutsche Telefonseelsorge den Schritt ins Internet mit dem Angebot der Mail- und Chatseelsorge, nach einigem Zögern folgten zahlreiche Beratungsanbieter und Institutionen. Heute gehört die Beratung im Internet bzw. mit Hilfe digitaler Medien fast schon zum festen Repertoire der Beratungslandschaft. So auch in der Bildungsberatung.

Die Angebote im Internet folgen dabei den Bedürfnissen der Ratsuchenden. Viele Menschen suchen heute im Internet ganz selbstverständlich nach Informationen zu Abschlüssen, Aus- und Weiterbildungsangeboten oder zur Anerkennung bereits erworbener Abschlüsse. Ratsuchende sind darauf angewiesen, dass es Webseiten gibt, die aktuelle und leicht zu findende Informationen bereitstellen. In der Informationsaufbereitung und -bereitstellung besteht daher schon ein erster Auftrag für die Bildungsberatung. Neu dabei ist, dass die Ratsuchenden, denen durch die bereitgestellten Informationen bereits weitergeholfen werden konnte, unter Umständen gar nicht mit der Beratungsstelle in Kontakt kommen (müssen), wenn die gefundenen Informationen die Fragestellung der Ratsuchenden bereits beantwortet haben.

Darüber hinaus ist es aber aus vielen Gründen sinnvoll, für die Ratsuchenden auch im Internet Kontakt- und Kommunikationsmöglichkeiten anzubieten. Diese Möglichkeiten können im Bereich der Mail- und Chatberatung liegen, wenn es um schriftbasierte Beratung geht. Auch Sprechstunden per Videochat oder ein Webinar sind als Angebote möglich.

Für diese Beratung im Internet ist es wichtig, die notwendigen Qualitätskriterien zu definieren. Onlineberatung folgt anderen Gesetzmäßigkeiten, wie die Beratung in einer Beratungsstelle, neben den Besonderheiten der Onlinekommunikation sind z.B. die rechtlichen und technischen Rahmenbedingungen zu beachten.

Was sind nun **Qualitätskriterien der Onlineberatung**? Grundsätzlich kann Qualität (auch in der Beratung) unter den drei Aspekten der Struktur-, der Prozess- und der Ergebnisqualität untersucht werden.

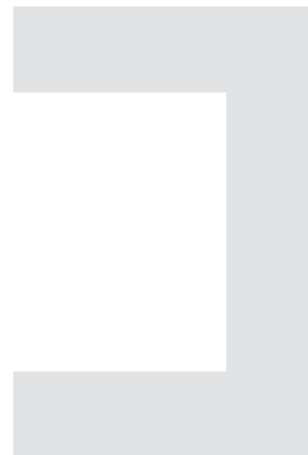
Die **Strukturqualität** beleuchtet dabei alles, was strukturell für ein Angebot der Bildungsberatung im Internet notwendig ist. Dazu gehören die personellen Ressourcen, denn auch die Beratung im Internet braucht (manchmal sogar mehr) Zeit. Es braucht zudem Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit der Onlineberatung methodisch und inhaltlich vertraut und geschult sind. Nicht zuletzt werden technische Ressourcen benötigt, neben einer Website braucht es z.B. ein Beratungstool (bzw. ein Portal), das entweder eigens programmiert wird oder das angemietet wird. Beides braucht technische Betreuung und somit auch Ressourcen personeller und finanzieller Art. Grundlegend für die Strukturqualität sind zudem eine klare Konzeptionierung des Angebotes sowie die Zieldefinition, was das Onlineberatungsangebot für welche Zielgruppen leisten soll.

Stefan Kühne



Kontakt:

Stefan Kühne
Einrichtungsleitung wienXtra-jugendinfo
stefan.kuehne@wienxtra.at
www.jugendinfowien.at





Auch weil die Zielgruppen für Online-Bildungsberatung inzwischen an vielen digitalen Orten unterwegs sind, muss die Frage gestellt werden, wie unter dem Aspekt des Datenschutzes sichere und geschützte Beratung gewährleistet werden kann. Die Bildungsberatung in Österreich hat sich aus guten Gründen für eine webbasierte und verschlüsselte Variante auf einer gemeinsamen Plattform entschieden. Denn während die Zielgruppen auch in Sozialen Netzwerken (wie z.B. Facebook) unterwegs sind und dort ggf. in Kontakt mit Beratungsstellen treten, bietet die Plattform der Bildungsberatung, im Unterschied zu Facebook, einen sicheren und datengeschützten Raum.

Die **Prozessqualität** fragt nach den Abläufen, Methoden und Arbeitsprozessen des Beratungsangebotes. Grundlage für gute Prozesse sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die speziell für die Onlineberatung geschult sind. Zu einer guten Prozessqualität gehört auch, dass die Ratsuchenden zu den Themen Datenschutz und Verschwiegenheit sowie zu den Kosten des Angebotes aufgeklärt werden (auch bzw. gerade, wenn dieses Angebot für die Ratsuchenden kostenlos ist). Ratsuchende werden zudem zu Beginn der Beratung über den Rahmen (wie z.B. Einmal-, Mehrmalberatung und Antwortzeitraum) und Inhalte (wie z.B. Berufs- und Bildungsberatung, psychosoziale Beratung und Grenzen der Beratung) aufgeklärt.

Intern sollten Prozesse definiert sein, wie eine Festlegung zur Dokumentation der Beratungsfälle, Ausmachungen zu Fallbesprechungen sowie Möglichkeiten zur Super- bzw. Intervision. Ebenfalls in den Bereich der Strukturqualität gehören Beratungsmethoden der Onlineberatung: Aufgrund welcher Methode(n) wird beraten? Welches Beratungsverständnis steht dahinter? Wie können neue Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Methoden der schriftbasierten Beratung geschult werden?

Schließlich können auch Fragen nach der **Ergebnisqualität** gestellt werden. Dies erscheint im Bereich der Onlineberatung jedoch gelegentlich schwieriger als im Face-to-Face-Kontakt. Mit den Ratsuchenden kann der Kontakt, z.B. in einem Chat, weniger verbindlich sein als ein Beratungsgespräch unter vier Augen. So kann ein Chat sehr einfach beendet werden und die Beraterin/der Berater kann nur vermuten, warum der Chat beendet wurde und ob die Beratung dennoch zufriedenstellend war (vielleicht hatte der Kontaktabbruch technische Gründe und keine inhaltlichen). Auch in der Beratung per Mail kommt es immer wieder zu Kontaktabbrüchen, die sich nicht aufklären lassen.

Wie kann also das Ergebnis der Beratung bewertet werden? Es können z.B. Onlinebefragungen bei denen durchgeführt werden, deren Kontaktdaten man hat (z.B. eine Mailadresse) und die mit einer Befragung einverstanden sind. Und es können auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bildungsberatung selbst befragt werden, denn auch die Zufriedenheit der Beraterinnen und Berater kann ein wichtiger Indikator für eine gelungene und zufriedenstellende Beratung online sein.

Nicht vergessen werden sollte auch, dass auf der einen Seite die Beratung im Internet zum festen Repertoire in der Beratung geworden ist und es auf der anderen Seite jedoch Ratsuchende gibt, die entweder nicht online sind (oder sein wol-





len) oder die sich nicht schriftlich einen Rat holen können (oder wollen). So muss weiterhin das Augenmerk auf dem richtigen Angebotsmix für Ratsuchende liegen, denn mit der Onlineberatung kam ein weiterer Kommunikationskanal hinzu, was nicht bedeutet, dass andere Kommunikationskanäle deswegen weggefallen wären.

Die Prognosen zur Zukunft der Beratung im Internet sind schwierig, da manche digitalen Medien und Services nur eine kurze Halbwertszeit haben (wer nutzt heute z.B. noch Second Life, das vor Jahren zu einem großen Hype hochgeschrieben wurde?). So wird es weiterhin darum gehen, für die verschiedenen Zielgruppen der Bildungsberatung verschiedene Kommunikationskanäle anzubieten: Für diejenigen, die eine Face-to-Face-Beratung brauchen, wird es weiterhin Beratungsstellen mit Öffnungszeiten geben, für Ratsuchende, die sich den Rat per Telefon holen möchten, wird es weiterhin telefonische Erreichbarkeit brauchen und für Ratsuchende, die im Internet nach Informationen suchen, braucht es verständliche und aktuelle Informationen und interaktive Möglichkeiten, sich in der Onlineberatung professionelle Beratung und Unterstützung zu holen.

Es bleibt daher spannend, welche Angebote von den Ratsuchenden in Zukunft genutzt werden. Wichtig erscheint, dass sich die Bildungsberatung in jedem Medium stets ihrer professionellen Verantwortung für die Qualitätssicherung bewusst ist.

Literatur

e-beratungsjournal.net – Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. www.e-beratungsjournal.net

Eichenberg, Christiane; Kühne, Stefan (2014).

Einführung Onlineberatung und –therapie. München: Ernst Reinhardt.

Kühne, Stefan (2012): Qualitätsmanagement in der psychosozialen Onlineberatung.

e-beratungsjournal.net, 8(2). http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0212/kuehne.pdf

Thiery, Heinz (2011): Beratung auf Facebook und Twitter?

Wie virtuelle Beratungsangebote auf die neuen Leitmedien reagieren können.

e-beratungsjournal.net, 7(2). http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0211/thiery.pdf





Bildungs- und BerufsberaterInnen als Guides im Online-Dschungel Unterstützung im Umgang mit Online-Tools und neuen Medien

Wolfgang Bliem

Die Bedeutung von Online-Tools in der Bildungs- und Berufsberatung steigt stetig. Bewährte Plattformen wie BIC.at erfreuen sich ebenso großer Beliebtheit wie neue Anwendungen wie Whatchado. Die Nutzungsmöglichkeiten reichen von der Informationsrecherche, über interaktive Orientierung, bis zur Jobsuche und Bewerbung.

Dieser Beitrag beleuchtet die Rolle von Bildungs- und BerufsberaterInnen bei der Unterstützung im Umgang mit Online-Tools und neuen Medien, und wie sich dadurch Anforderungen an BeraterInnen und Beratungsleistungen verändern (können).

Ausgangslage.

Online-Tools sind unverzichtbaren Werkzeuge in der Vorbereitung, Begleitung und Umsetzung von IBOBB (Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf) und von Bewerbungsprozessen. Informations- und Ratsuchende profitieren davon ebenso wie BeraterInnen. Die Anwendungen gehen längst über die traditionellen Informationsportale mit Berufsbeschreibungen und Ausbildungsmöglichkeiten hinaus. Interaktive Orientierungstools, Online-Checks, Jobbörsen, Karrierenetze, Videoportale, e-Portfolios, Apps, Blogs und Online-Beratungen bieten vielfältige, aber zunehmend unüberschaubare Möglichkeiten.

Die (fast) flächendeckende Verbreitung des Internet ermöglicht es AnwenderInnen jederzeit und überall auf Informationen und Tools zuzugreifen. Der oft kostenfreie Zugang und die weitgehende Anonymität reduzieren überdies die eine oder andere Einstiegshürde.

Unterstützung durch BeraterInnen.

Durch die Vielfalt und teilweise Komplexität der Anwendungen, spätestens aber bei der Beurteilung der Recherche- und Arbeitsergebnisse ist im Umgang mit Online-Tools zunehmend die Hilfe von Profis gefragt. Bildungs- und BerufsberaterInnen nehmen dabei u. a. folgende Aufgaben wahr:

- **Quelle für Quellen:** Unterstützung durch Tipps für konkrete Informationsquellen im Internet, um den Rechercheaufwand für Ratsuchende zu reduzieren.
- **Anleitung zur Recherche:** Verbesserung der Recherche, etwa durch die Vermittlung intelligenter Suchstrategien (wie das Verknüpfen von Suchbegriffen, um Resultate einzugrenzen), die Verwendung von Expertendatenbanken oder die Anleitung und Sensibilisierung von Ratsuchenden in der kritischen Beurteilung von Suchergebnissen (Seriosität, Aktualität, Gültigkeit der Quellen).
- **Interpretation von Rechercheergebnissen:** Ratsuchende kommen teilweise besser vorinformiert in die Beratung, bringen eigene Rechercheergebnisse und Ergebnisse von Online-Tests mit, die sie besprechen und interpretieren wollen. Der Beratungsprozess kann dadurch an Intensität gewinnen. Umgekehrt können gewisse Aufgaben aus der Beratung in die Selbstanleitung und Selbstinformation verlagert werden.
- **Möglichkeiten aufzeigen:** Ratsuchenden ist nicht immer klar, welche Möglichkeiten Social Media-Anwendungen für die Vernetzung und den Austausch mit Gleichgesinnten oder ExpertInnen in der Laufbahnplanung bieten. Für die



Kontakt:

Wolfgang Bliem
Projektleiter
ibw - Institut für Bildungsforschung
der Wirtschaft
bliem@ibw.at
www.ibw.at



Demonstration solcher Einsatzmöglichkeiten und nützlicher Funktionen ist es erforderlich, dass BeraterInnen diese Tools selbst nutzen. Es kann hilfreich sein, wenn BeraterInnen selbst auf diversen Social Media Seiten Profile führen oder zumindest Testprofile für Vorführzwecke einrichten.

Dabei stellt die Vielfalt der Möglichkeiten und die zielgruppenspezifische Nutzung und Eignung unterschiedlicher Anwendungen eine große Herausforderung in der Beratung dar.

- **Profile checken:** Welches Bild vermittele ich im Internet? Besonders im Zuge von Bewerbungsverfahren kann es hilfreich sein, wenn BeraterInnen ihre KlientInnen dabei unterstützen, die Spuren die sie im Internet hinterlassen, zu überprüfen und Profile auf Social Media Seiten auf unerwünschte, aber auch fehlende Informationen zu prüfen.
Auch bei der Erstellung solcher Profile kann Unterstützung gefragt sein.
- **Online-Beratung:** sozusagen das „High-End-Produkt“ der Unterstützung im Bereich der Online-Tools. Damit kann es insbesondere gelingen zeitliche, räumliche oder auch persönliche (etwa der Wunsch nach Anonymität) Zugangsbarrieren zu reduzieren.

Medienkompetenz und Selbstanleitung.

Im Erasmus+ Projekt „QYCGuidance – Quality of youth career guidance and nowadays media literacy“ werden derzeit unter Beteiligung des ibw Lernergebnisse, Qualitätsindikatoren und Selbstevaluierungstools entwickelt, um BeraterInnen und Beratungseinrichtungen für diese Thematik zu sensibilisieren und die Medienkompetenz bei den Beratungspersonen zu fördern.

Und dann?

Mit der fortschreitenden Digitalisierung scheinen den Anwendungen kaum Grenzen gesetzt. Ist es bisher eine große Herausforderung in der Beratung realistische Vorstellungen von Berufen, Tätigkeiten oder auch Ausbildungen zu vermitteln, könnten schon bald 3D-Simulationen und 360-Grad-Videos völlig neue Zugänge zur Orientierung eröffnen. Auf Bildungs- und BerufsberaterInnen als Guides in einer virtuellen Welt kämen damit ganz neue Herausforderungen zu.

Online-Berufsinformation:

www.bic.at Online Berufsinformation der WKO

www.karrierekompass.at Landingpage für die AMS Online-Tools

www.whatchado.com Web-Plattform für Lebensgeschichten

blog.unispotterapp.com Blog und App zur Studienwahlorientierung

www.berufsberatung.ch Portal für Berufswahl, Studium und Laufbahn, Schweiz

www.planet-beruf.de Berufs- und Ausbildungsinfo der Bundesagentur für Arbeit, Deutschland

Projektinformation:

www.qycguidance.org Erasmus+ Projekt zur Förderung der Medienkompetenz von Bildungs- und Berufsberater/innen

Literaturtipps:

Haydn, Franziska/Götz, Rudolf: Social Media in der Bildungsberatung.

Möglichkeiten, Chancen und Risiken des Einsatzes sozialer Medien (insb. von Facebook) in der Bildungsberatung. ÖSB Consulting, Wien 2013.

Haydn, Franziska/Mosberger, Brigitte: Praxishandbuch: Berufsberatung 2.0 – Wissens- und Informationsmanagement-Tools für die Berufsberatung und Orientierung.

abif – Analyse, Beratung und interdisziplinäre Forschung, Wien 2011.





Digitalisierung und Bildungsberatung. Erfahrungen aus der Praxis

Interview von
Erika Kanelutti-Chilas mit
Eva Holder und Birgitta Loucky-Reisner

Es ist eigentlich nicht lange her, dass die Digitalisierung alle Lebens- und Arbeitsbereiche grundlegend verändert hat – und dies nicht zuletzt dadurch, dass vielfältigste Informationen orts- und zeitunabhängig zur Verfügung stehen. Parallel dazu hat sich professionelle Beratung rasant entwickelt, neue Methoden, Ansätze und Formate schießen wie Schwammerln aus dem Boden.

Erika Kanelutti-Chilas von in between sprach mit Eva Holder und Birgitta Loucky-Reisner von abz*austria über mögliche Zusammenhänge und Auswirkungen.

Könnte zwischen den beiden Phänomenen – der zunehmenden Verfügbarkeit von Informationen auf der einen und dem Aufschwung der Beratungsnachfrage auf der anderen Seite – ein Zusammenhang bestehen? Wirken sich die technologischen Entwicklungen auf den Bedarf an Beratung aus?

BLR: In diesem Zusammenhang erscheint es mir wichtig, zu hinterfragen, ob die Zielgruppe meines Angebotes von dieser Digitalisierung überhaupt betroffen ist. Zwar nimmt die Anzahl der Personen mit Computer- und Internetnutzung weiterhin zu, doch gibt es immer noch Altersgruppen, in denen die Digitalisierung noch kaum angekommen ist. Zusätzlich muss man auch bedenken, welche Tools wie genutzt werden. Skype und WhatsApp im Alltag zu verwenden kann z.B. bedeuten, dass eine Nutzerin mit vertrauten Personen kommuniziert, aber nicht unbedingt, dass sie auch schon Informationen suchen, finden und interpretieren kann. Die Fülle an verfügbaren Informationen überfordert viele NutzerInnen, sie schätzen BeraterInnen als LotsInnen durch diese Informationsflut. Dies umso mehr als etliche Angebote von Gestaltung und Inhalt nicht unbedingt nutzerInnenfreundlich umgesetzt sind. Noch komplexer ist die Frage der Interpretation der Informationen: Dazu bedarf es neben ausreichenden Lesekenntnissen auch der Bewertung der Relevanz sowie der Interessen, die hinter den Angeboten stehen.

Welche Rolle spielt Ihrer Meinung und Erfahrung nach Bildungsberatung in der aktuellen „Wissensgesellschaft“?

EH: Die Bildungsberatung hat die Aufgabe, Unterstützung bei Fragen zu Aus- und Weiterbildung zu bieten. Es gibt mittlerweile unzählige Bildungsangebote, die Förderungslandschaft ist permanent in Bewegung und so ist es für Einzelne fast unmöglich, am Laufenden zu bleiben. Deshalb ist es ganz wichtig, die Menschen bei der Orientierung zu unterstützen. Bildungsberatung stellt nicht nur Informationen zu Berufsbildern und Ausbildungswegen zur Verfügung, sondern sie klärt mit den KundInnen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen ab, unterstützt bei Orientierungsfragen, regt Reflexions- und Entscheidungsprozesse an und bewertet Informationen über Bildungsangebote.



Kontakt:

Eva Holder
Projektleitung
abz*bildungsberatung
eva.holder@abzaustria.at
<http://www.abzaustria.at>

Birgitta Loucky-Reisner
abz*bildungsberatung
birgitta.loucky-reisner@abzaustria.at
<http://www.abzaustria.at>



Ist zu erwarten, dass digitalisierte Informationen die persönliche Beratung ersetzen werden?

EH: Die Vielfalt an Beratungszugängen bietet die Möglichkeit, einen Mix aus digitalen Beratungsformen und face-to-face Beratung in Anspruch zu nehmen. Unsere ersten Erfahrungen mit der Skype-Beratung zeigen, dass KundInnen durchaus zwischen den Formaten „switchen“.

Viele BeratungskundInnen schätzen gerade das Setting der persönlichen Einzelberatung besonders, weil es da jemanden gibt, der zuhört und auf individuelle Fragestellungen und Probleme eingeht. Das kann durch digitale Information nicht „ersetzt“ werden.

Spielen Ihrer Erfahrung nach Social Media (potenziell) eine besondere Rolle im Zusammenhang mit der Bildungsberatung?

EH: Ja, ich denke, Facebook, Twitter und Co. spielen v.a. eine Rolle in Bezug auf die Zielgruppenerreichung. Meiner Erfahrung nach können damit v.a. neue MultiplikatorInnen erreicht werden. Für die direkte Beratung gibt es geeignetere Kanäle als Facebook. Diese bieten wir aufgrund des mangelnden Schutzes der persönlichen Daten und der Privatsphäre auf Facebook nicht an.

Unter welchen Voraussetzungen können digitale Medien selbst genutzt werden, um Aufgaben der Bildungsberatung zu übernehmen?

EH: Neben der österreichweiten Onlineberatung (s.S. 19) hat das Netzwerk der „Bildungsberatung in Wien“ 2015 Skype-Beratung (s.S. 23) eingeführt und sammelt damit erste Erfahrungen. Die ursprüngliche Idee war, ein webbasiertes, niederschwelliges, nicht schriftbasiertes Format anzubieten. In Vorbereitung darauf haben wir uns mit grundlegenden Fragen beschäftigt: Welche Informationen und Kompetenzen brauchen die BeraterInnen? Wie sieht es mit dem Datenschutz aus? Was muss an die KundInnen kommuniziert werden? Wie erfolgt der Zugang, wie ist der Ablauf? etc. Das heißt, in neue webbasierte Formate muss einiges an Vorbereitung und Know-how-Aufbau investiert werden und der Nutzen für die KundInnen geklärt werden.

Durch die Digitalisierung haben sich auch neue Lernformen entwickelt. Lassen sich Erfahrungen aus der Begleitung von e-learning-Prozessen auf die Bildungsberatung übertragen?

BLR: Was man aus der Entwicklung von E-Learning auf jeden Fall lernen kann, ist, dass man den „Heilsversprechen“ nicht glauben muss. Den Erwartungen der ExpertInnen zu Beginn der 2000er Jahre entsprechend würden heute Präsenztrainings nicht mehr existieren, wären TrainerInnen überflüssig geworden und es stünde eine Fülle von billigen und besseren Online-Bildungsangeboten für alle zur Verfügung. Das ist so nicht eingetroffen, es gibt neben vielen Online-Bildungsangeboten nach wie vor Präsenztrainings und oft ergänzt sich beides.

Es lässt sich auch ableiten, dass digitale Kommunikation eigenen Spielregeln folgt; mit diesen sollte man sich auseinander setzen, bevor man sie einsetzt.

In den letzten Jahren ist die Nutzung des Internets auch durch die rasante Verbreitung von Smartphones weiter gestiegen. Profitieren heute alle Bevölkerungsgruppen von den Informations- und Kommunikationsvorteilen, die sich daraus ergeben?

BLR: Große Unterschiede, die alters- und geschlechtsspezifisch sind und vom Bildungshintergrund abhängen, bestehen nach wie vor. Sogar bei den jungen NutzerInnen gibt es subtile Unterschiede in der Nutzung von Computer, Internet und von einzelnen Anwendungen. (Demnach haben die Frauen der Altersgruppe der 16-24 Jährigen die gleichaltrigen Männer bereits überholt!) Bei der Konzeption von Beratungs- oder Trainingsangeboten muss man sich sehr daher genau anschauen, wer welche digitalen Anwendungen nützt und wie.



Wie müssten aus Ihrer Sicht Informationen zu Themen der Bildungsberatung aufbereitet und bereitgestellt werden, dass sie von breiten NutzerInnenschichten optimal genutzt werden können?

BLR: Videoplattformen werden sehr verbreitet genutzt und z.B. Youtube vielfach als Suchmaschine eingesetzt. Darum würde ich mir Videokanäle der Bildungsberatung wünschen. Mehrsprachige „Erklärungsvideos“ für häufig auftretende Themen könnten sogar relativ günstig produziert und online gestellt werden.

Ich würde mir auch für die Zielgruppe der jungen NutzerInnen Auftritte auf Instagram oder einen WhatsApp-Broadcasting Kanal wünschen und die Flexibilität neuer Informations- und Kommunikationskanäle zeitnah nutzen. Besonders junge NutzerInnen wechseln in ihren bevorzugten Anwendungen relativ schnell; es wäre wichtig, rasch darauf reagieren zu können.

In jedem Fall braucht es ausreichende personelle und finanzielle Ressourcen zur Betreuung und Abstimmung.

Vielen Dank für das Gespräch!





Blended Counseling

Astrid Leonhartsberger-Ledl

Einsatzmöglichkeiten digitaler Instrumente in der Bildungsberatung am Beispiel des Netzwerks allgemein und OÖ speziell

Persönliche Bildungsberatung, telefonische Beratung, Beratung per mail, Online-Beratung, Onlinetools... Viele Möglichkeiten stehen den Ratsuchenden und den BeraterInnen zur Verfügung. Der vorliegende Artikel beschreibt die Verschmelzung der verschiedenen Möglichkeiten und skizziert konkrete Beispiele aus der Beratung. Welche Kombinationen gibt es, wie werden sie eingesetzt, was sind die Vorteile und Herausforderungen – sowohl für die Ratsuchenden als auch für die BeraterInnen?



Kontakt:

Astrid Leonhartsberger-Ledl
Arbeiterkammer Oberösterreich
leonhartsberger-ledl.a@akooe.at
<http://ooe.arbeiterkammer.at>

In der Initiative „Bildungsberatung Österreich“ werden neben den persönlichen Beratungsmöglichkeiten (face-to-face) auch Beratungsleistungen im Bereich „Distance-Counseling“ per Telefon, E-Mail/Post und Online umgesetzt. Hervorzuheben ist dabei das österreichweite Angebot der Online-Beratung über eine einheitliche Plattform (www.bildungsberatung-online.at). Im Jahr 2015 wurden 23.775 Beratungskontakte im Bereich „Distance-Counseling“ dokumentiert, davon 4.155 Kontakte per E-Mail/Post und Online (Gesamt 2015: 102.426 Beratungskontakte). (Quelle: Berechnungen des öibf auf Basis der Meldungen der im Jahr 2015 beratungsaktiven Einrichtungen, Datenstand: 18.04.2016).

Digitale Angebote am Beispiel Oberösterreich

Die **Arbeiterkammer Oberösterreich (AK OÖ)** bietet kostenfreie und trägerneutrale Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf (IBOBB). Seit Frühjahr 2014 gibt es als zusätzliches Angebot die Online-Bildungsberatung, die die Arbeiterkammer u.a. im Rahmen des Netzwerk Bildungsberatung Oberösterreich (BIB OÖ) anbietet. Bis Ende 2015 wurden 213 Beratungen auf diesem Weg durchgeführt. – Tendenz steigend. In Linz stehen derzeit 3 Online-BeraterInnen zur Verfügung.

Beratung ohne Medienbezug ist mittlerweile undenkbar. Mit Angeboten wie Onlinetools, Online-Datenbanken und Onlineberatung wurde auf die Lebensrealität der KlientInnen reagiert, die das Internet selbstverständlich nutzen, um sich Informationen, Rat und Unterstützung zu holen. Virtuelle Angebote sparen Kosten, geben Orientierungsangebote und Hilfestellung unabhängig von Zeit und Raum.

Neben der Face-to-Faceberatung, der telefonischen und der E-Mail- sowie Onlineberatung bietet die Arbeiterkammer außerhalb des ESF-Projekts BIB OÖ auch **Onlinetools** zur Beruflichen Orientierung – den AK Berufsinteressentest für Jugendliche und Erwachsene – sowie diverse **Selbstinformationssysteme/Tools** wie eine Bildungsförderungsdatenbank, Beihilfenrechner (Schulbeihilfen- sowie Stipendienrechner) sowie Datenbanken (Schul- und Heimplatzsuchmaschine).

Blended Counseling (blended: gemischt, vermischt) beschreibt die Verschmelzung der „klassischen“ Beratung in der sich BeraterIn und KlientIn gegenüber sitzen und der **Online-Beratung in der über Mail-, Foren- oder Chatberatung** kommuniziert wird. Es geht also um Settingwechsel, eine Mischung/Kombination zw. On- und Offlineberatung bzw. zwischen On- und Offlineangeboten.



Blended Counseling ist jetzt schon Alltag in der Beratung und wird auch in Zukunft die Beratung prägen. **Die BeraterIn ist also die/der Blender und setzt die Settings flexibel nach Zielsetzung ein.** Die On- und Offlineanteile sollten im Idealfall von einer BeraterIn begleitet werden.

Die Vorteile der Onlineberatung bzw. des Blended Counseling sind die niedrige Einstiegsschwelle und die Freiheit, je nach persönlicher Situation, Ausdrucksfähigkeit und Mobilität sich für die verschiedenen Beratungsformen zu entscheiden. Die/der KlientIn wählt selbst, wie anonym sie/er bleiben will und wieviel Zeitaufwand aufgebracht wird.

Mittels Onlineberatung können gleichzeitig verschiedene Institutionen kontaktiert werden. Die/der Ratsuchende erhält somit Antworten von verschiedenen Fachleuten, und hat die Chance, aus mehreren Ansätzen, Lösungsmöglichkeiten für sein Anliegen zu wählen.

Gerade in der Veränderungs- bzw. Recherchephase eines Beratungsprozesses ist Unterstützung notwendig. Dem Ratsuchenden wird insbesondere die Möglichkeit gegeben, sich zwischen den Face-to-Face-Beratungssitzungen per E-Mailkontakt oder Onlineberatung mit der/dem BeraterIn auszutauschen bzw. Zwischenschritte zu reflektieren.

Nachstehend verdeutlichen beispielhaft ausgewählte Praxisfälle der Bildungsberatung Oberösterreich, wie erfolgreiche Settingwechsel in der Beratung aussehen können.

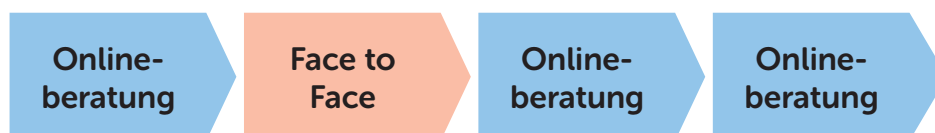
Beispiele aus der Praxis, Verknüpfung ON- und OFFline - Settingwechsel

Beispiel 1



Herr W. hat eine Lehre Bürokaufmann abgeschlossen und fragt sich, was seine eigentliche Berufung ist. Eventuell würde er sich für den Sozialbereich interessieren. Der Berater empfiehlt ihm, den Berufsinteressentest zu machen. Zusätzlich und zur „Absicherung“ der Testergebnisse besucht er das Zusatzangebot Kompetenz+Beratung. Die Resultate bestätigten ihn und er benötigt abschließend noch Detailinformationen über die Ausbildung zum Behindertenbegleiter, die er per Onlineberatung erfragt.

Beispiel 2



Herr L., 43 Jahre alt, fragt in der Online-Beratung nach Förderungsmöglichkeiten für seinen Kurs.

Die Beraterin beantwortet zunächst die Informationsanfrage, zeigt dem Klienten aber weitere Möglichkeiten, wie z.B. Bildungskarenz/Bildungsteilzeit auf. Herr L. hat viele Frage, die er in einer Face-to-Face-Beratung klären will. (Anm.: Informationsanfragen, wo jemand nur um eine Auskunft bzw. Fachinformation bittet, können



durchaus auch als ein vorsichtiger Einstieg in eine tiefer gehende Beratung verstanden werden). 2 Wochen nach der persönlichen Beratung hat er die Details mit seinem Dienstgeber geklärt und hat dazu noch mehrere Fragen, die er online stellt.

Beispiel 3



Frau F., 20 Jahre alt, sucht die persönliche Bildungsberatung auf. Sie jobbt derzeit im Einzelhandel, hat keine Berufsausbildung und weiß noch gar nicht, wo sie beruflich hinwill. In der Bildungsberatung wird sie auf den Online-Berufsinteressen-Test aufmerksam gemacht. Sie möchte diesen in Ruhe zu Hause durchführen.

Nach 2 Wochen schickt Frau F. ihr Testergebnis per Onlineberatung an die Bildungsberatung und fragt um Feedback. Das Testergebnis wird sozusagen online besprochen und Bildungswege dazu aufgezeigt. Frau F. nimmt sich zwei Wochen Zeit für die Recherche zu Hause.

Die abschließende Reflexions- und Veränderungsphase erfolgt dann abermals in der Face-To-Face-Beratung.

Beispiel 4



Herr L. kommt in die persönliche Beratung und die Beraterin rechnet sich mithilfe des Onlinetools „Stipendienrechner“ gemeinsam mit dem Klienten seinen Anspruch auf staatliche Studienbeihilfe aus. Nach 3 Wochen kontaktiert Herr L. die Beraterin nochmals per Telefon und hat eine inhaltliche Frage zum Studium und Selbsterhalterstipendium.

Resümee

Blended Counseling nutzt das volle Potential an Beratungsmöglichkeiten. Durch die Verbindung der Beratungsarten entstehen Synergien, die Vorteile für BeraterInnen und KlientInnen bringen. Durch die verschiedenen Angebote und Zugangsmöglichkeiten zur IBOBB kann der Zugang zu Bildungs- und Berufsberatung ausgeweitet und die Bildungsmotivation gesteigert werden. Die Pluralität der Angebote erleichtert zudem den Zugang (besonders für benachteiligte Personen).



Neues von bib-wiki: Vom Wissensmanagement für Bildungsberatung zum Türöffner zur Bildungsberatung

Erika Kanelutti-Chilas

Es begann – eigentlich schon vor 15 Jahren! – mit einer ersten Idee, Informationen und Erfahrungen im Arbeitsfeld der Bildungsberatung auszutauschen. Daraus wurde ab 2009 das bib-wiki, ein kollaboratives Internetwerkzeug mit umfangreichen Fachinformationen. Viele davon wurden inzwischen öffentlich zugänglich gemacht – und diese sollen nun auch dazu dienen, den Nutzen von Bildungsberatung sichtbar zu machen. Wie das gehen soll? Lesen Sie hier:

Zeitgemäße Bildungsberatung versteht ihre Aufgabe vor allem darin, Menschen in Reflexions- und Entscheidungsprozessen zu unterstützen. Und sie will Orientierung geben: In diesem Kontext spielen Informationen über aktuelle Bildungs- und Förderungsangebote, über Berufsbilder und Arbeitsmarkt etc. eine wichtige Rolle. Eine weitere Aufgabe der (öffentlich geförderten) Bildungsberatung liegt darin, besonders sozial und bildungsbenachteiligte Menschen zu erreichen.

bib-wiki, das wiki für Bildungsberatung, hat sich im Lauf der Jahre zu einem Instrument entwickelt, das gleich auf drei Ebenen wirkt:

1. Es unterstützt ein organisationsübergreifendes Wissensmanagement für Bildungsberatung.
2. Es macht die Informationen allen Interessierten zugänglich.
3. Es nutzt die bereitgestellten Informationen dafür, Personen auf die Bildungsberatung aufmerksam zu machen, die dieses Angebot bislang nicht kennen.

ad 1. bib-wiki community – das Basis-Experiment

Die interessanteste Eigenschaft von Wikis liegt darin, dass beliebig viele AutorInnen ein und dasselbe Dokument bearbeiten und weiterentwickeln können. Und das mit Sicherheitsnetz: Jeder Schritt ist dokumentiert und notfalls reversibel. Neue Artikel können ganz einfach generiert und miteinander verknüpft werden; überhaupt ist es einfach zu handhaben. Auf dieser Basis konnte das Erfolgsmodell der frei lizenzierten Enzyklopädie Wikipedia entstehen.

In sehr viel bescheidenerem Ausmaß verwenden wir das gleiche System für den Austausch und die Entwicklung von Wissen für die Bildungsberatung in Österreich:

Im passwortgeschützten Bereich können BeraterInnen ihre mühsam gesammelten und zusammengefassten Fachinformationen gut ablegen und ihren KollegInnen nicht nur zur Nutzung, sondern auch zur Verbesserung oder Aktualisierung zur Verfügung stellen. Dadurch haben sie selbst den Nutzen, dass die eigenen Infos praktisch „von selbst“ aktuell bleiben und die der KollegInnen ebenfalls verfügbar sind.



Kontakt:

Erika Kanelutti-Chilas
in between - Vernetzung, Forschung,
Wissenstransfer, Geschäftsführung
erika.kanelutti@in-between.or.at
www.in-between.or.at





Die Idee zu diesem wiki kam auch aus der Community; im Rahmen eines national und ESF-geförderten Vorgängerprojekts konnte es erstmals umgesetzt werden: Es wurden die Rahmenbedingungen für ein organisationsübergreifendes Wiki geschaffen und seine Entwicklung in einem moderierten Prozess begleitet.

Das Interesse an diesem wiki hält ungebrochen an, laufend melden sich neue UserInnen an. Viele Organisationen weisen neue MitarbeiterInnen an, das Netzwerk und das Potenzial des bib-wiki für ihren Berufseinstieg zu nutzen. KollegInnen bringen aus ihrer Praxis noch immer wichtige Themen ein, aktualisieren oder korrigieren wichtige Detailinformationen. Die Menge relevanter Informationen, die so zusammengetragen wurden, ist beeindruckend.

Die Redaktion betreut Servicebereiche wie fachspezifische Veranstaltungen und Publikationen - ein Service, das sehr gut angenommen wird. Registrierte UserInnen werden automatisch benachrichtigt, wenn neue Termine, aber auch neue Seiten oder Neuerungen auf von ihnen beobachteten Seiten veröffentlicht werden.

ad 2. bib-wiki public – die Weiterentwicklung: Redaktion und Veröffentlichung

Doch die Aufgabe der Projektleitung hat sich im Lauf der Zeit leicht verschoben. Es hat sich als notwendig und sinnvoll erwiesen, nicht nur die Rahmenbedingungen für das wiki bereitzustellen, sondern die Community auch redaktionell zu unterstützen. Denn im Beratungsalltag bleibt selten ausreichend Zeit für die Aufbereitung von Informationen – und viele schrecken davor zurück, nicht perfekt aufbereitete, layoutierte Informationen ins Netz zu stellen.

Tatsächlich ist der Zeitaufwand nicht zu unterschätzen, der für die Erstellung eines umfassenden und dennoch möglichst knapp gefassten, gut strukturierten Artikels nötig ist. Diese redaktionelle Aufgabe übernehmen bzw. unterstützen wir nun.

Wenn Organisationen jedoch selbst mit mehr Aufwand Informationen zusammenstellen, so bevorzugen sie es, wenig verwunderlich, diese als Informationsblätter im eigenen Layout zu verfassen. Im bib-wiki werden nun auch derartige Infoblätter eingebunden, wenn sie inhaltlich oder in ihren Regionalbezügen relevant sind.

So haben wir uns vor drei Jahren dazu entschlossen, einen „public-Bereich“ aufzubauen; dort sind Informationen von breiterem Interesse veröffentlicht. Sowohl MultiplikatorInnen und BeraterInnen aus dem weiteren Umfeld als auch andere InternetnutzerInnen können diese nun sozusagen barrierefrei abholen.

Auch diese Artikel können von Mitgliedern der Community geändert und aktualisiert werden. Dadurch ist es möglich, Informationen zentral und kostensparend zu sammeln, breit zur Verfügung zu stellen und gleichzeitig das Wissen aus der Praxis mit einzubinden.

Die Zugriffszahlen sind seither markant angestiegen, Artikel aus dem bib-wiki werden zudem oft ausgedruckt und in Kursen und Maßnahmen verteilt.

ad 3. bib-wiki „access“ – der Ausbau: UserInnenorientierung und Türöffner

Es ist ein lange gehegter Wunsch der Bildungsberatung: Jedermann / frau möge doch ebenso selbstverständlich in (beruflichen) Übergangssituationen an Bildungsberatung denken wie im Krankheitsfall an einen Arztbesuch.

Tatsächlich ist „Bildungs-Beratung“ ein doppelt hochschwelliges Angebot – insbesondere für all jene Personen, die selbst keine guten Erfahrungen mit dem Bildungssystem und/oder „Beratungs“situationen im weitesten Sinne machten.

Soll ein Angebot niederschwellig zugänglich sein, so muss es selbstverständlich bekannt sein, es müssen unterschiedliche Formate und Zugänge geben (Kanäle, Medien, ...) und, last but not least, Bezüge zur Lebenswelt hergestellt und der persönliche Nutzen offensichtlich sein.





Viele Fragen, die heute schon im bib-wiki public behandelt werden, sind mit der Lebenswelt potenzieller Ratsuchender eng verknüpft. In einem Pilotprojekt („Wie weiter“) hatten wir gemeinsam mit BeraterInnen und SozialarbeiterInnen wichtige Fragen identifiziert, die sich vielen Menschen vor dem Beginn einer Weiterbildung oder einem Jobwechsel stellen oder die der Beteiligung an Weiterbildung im Wege stehen können. Dazu gehören z.B. die Betreuung von Angehörigen, Schulden, Burnout oder Aufenthaltsfragen. Selbst diese Fragen führen öfter als erwartet auch zur Bildungsberatung.

Hinsichtlich der Formulierungen dieser Seiten, die sich direkt an UserInnen richten, achten wir darauf, diese anzusprechen und ihnen konkrete Antworten anzubieten; wir arbeiten also gezielt daran, eine „UserInnenbrille“ aufzusetzen, uns auf die relevantesten Informationen zu beschränken und diese gut nachvollziehbar in klarer Sprache darzustellen.

Gleichzeitig weisen wir überall dort, wo es sinnvoll ist, auch auf die Möglichkeit der Bildungsberatung hin. Wir nutzen also die Struktur auch dazu, anhand von ganz konkreten Fragestellungen den vielfachen Nutzen von Bildungsberatung darzustellen. Ein Beispiel: Als potenzielle Ratsuchende kann ich – vorausgesetzt, Bildungsberatung ist mir schon bekannt und ich suche danach – auf einer Website oder einem Folder eines Anbieters den Hinweis finden, dass ich mich zur Unterstützung meiner beruflichen Neuorientierung an ihn wenden kann. Ich kann aber auch mit der Frage nach einem Job auf das bib-wiki kommen. Hier finde ich Bewerbungstipps, Jobdatenbanken, Einstiegsmaßnahmen etc. – und unter anderem werde ich mit weiteren konkreten, bodenständigen Fragen auf die Möglichkeit hingewiesen, eine anbieterunabhängige Beratung zu nutzen.

Nächste Schritte zur Verbreitung

Eine wichtige Voraussetzung dafür ist der Relaunch der Datenbank bib-atlas, der Datenbank der gemeinnützigen Bildungsberatungsangebote, der gerade in Arbeit ist. Zukünftig soll es möglich sein, bei den einzelnen Themenstellungen eine Verbindung zum bib-atlas herzustellen. In dieser Verbindung kann ein entsprechender Filter gespeichert werden, der die UserInnen direkt zu den inhaltlich relevantesten Beratungsangeboten führt.

Die Oberfläche aller wikis ist zwar praktisch, aber nicht besonders ansprechend. Es ist nun geplant, ein „Interface“ in Form einer neuen attraktiven Oberfläche mit besonders niederschweligen Zugängen zu gestalten. Ergänzend bzw. alternativ sollen bib-wiki Inhalte auch über die Seite bildungsinfo von erwachsenenbildung.at, die ebenfalls gerade neugestaltet wird, einer größeren Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden.

Werden diese Neuerungen auch noch von der angedachten Öffentlichkeitsarbeit begleitet, so werden vielleicht alle AkteurInnen bald öfter an Bildungsberatung denken als an einen Arztbesuch.





Online Bildungsberatung Österreich

...bedeutet

- asynchrone Beratung („Mailberatung“) auf der datengeschützten Software beranet
- das barrierefreie Einstiegsportal www.bildungsberatung-online.at
- 23 BeraterInnen plus 4 ab Juli 2016
- 10 bzw. 11 Institutionen
- bald 8 Bundesländer

gefördert durch das Bundesministerium für Bildung und Frauen und dem Europäischen Sozialfond.

In erster Linie sprechen wir Personen an,

- die zeitlich und örtlich unabhängig sein wollen
- mit eingeschränkter Mobilität
- die anonyme Beratung wünschen
- die Ihre Anliegen und Gedanken gerne aufschreiben
- die Online-Kontakte bevorzugen, weil sie diese z.B. besser steuern können
- die Internet gerne als effizientes Recherchemedium und für soziale Kontakte nutzen

Diese haben sich kürzlich mit folgenden Themen an uns gewandt [Auszug]

Umschulung 55+ :: Förderung :: außerordentlicher Lehrabschluss :: selbstständig machen :: Zukunftspläne realisieren :: beruflicher Umstieg :: Fragen zur Bildungskarenz :: Berufsmöglichkeiten mit einer Ausbildung :: neue Ausbildung :: Bildungsplan/Weiterbildung :: im falschen Studium :: Ausbildung zur diplomierten Gesundheitspflegerin :: Coach Ausbildung :: Studium :: Förderung Deutschkurs :: Lehre für Erwachsene :: Neuorientierung :: Jobeinstieg :: Arbeiten in Deutschland :: Förderung nach einer Lehre :: Wendepunkt :: Studienberechtigungsprüfung :: Controlling :: Studienabbruch :: Trainerausbildung...

In der abgestimmten Vielfalt liegt unsere Stärke: VertreterInnen der 7 aktiven Netzwerke haben 4 Fragen beantwortet, mit denen wir Ihnen eine erste Idee von unserem Tun und Selbstverständnis vermitteln möchten. Viel Spaß beim Lesen.

1. Gibt es eine Film- oder Romanfigur, die Dir spontan einfällt, wenn du an dich als Online BildungsberaterIn denkst? Hast du Ideen wieso gerade die Figur?
2. Was ist für dich das Besondere an Online Bildungsberatung?
3. Welchen Tipp würdest du neu einsteigenden KollegInnen geben?
4. Die Online Bildungsberatung in 5 Jahren, welche Bilder oder Ideen tauchen bei dir auf?

Barbara Oberwasserlechner



Kontakt:

Barbara Oberwasserlechner
Kordinatorin Online Bildungsberatung
Österreich
VHS Floridsdorf
Projekt Bildungsberatung in Wien
barbara.oberwasserlechner@vhs.at
www.bildungsberatung-wien.at www.vhs.at/floridsdorf



1. Mir fallen die Protagonisten aus Daniel Glattauers Roman „Gut gegen Nordwind“ ein. Es ist – ähnlich der Online-Beratung – eine Situation, bei der eine Art von Beziehung mit dem Gegenüber aufgenommen wird, die auf Grund der speziellen Kommunikationsform vielleicht stärker von Neugier und Vorstellungen zum/zur jeweiligen „GesprächspartnerIn“ geprägt ist, als in F2F-Situationen.
2. Das Setting ermöglicht meines Erachtens einen besonders sorgfältigen Zugang, indem es mir als Berater die Möglichkeit gibt, den Zeitpunkt der Bearbeitung und die notwendige Zeit dafür in großem Umfang selbst zu bestimmen. Wenn man sich die Zeit auch wirklich nimmt, die es braucht, gelingt es oft sehr gut.
3. Neugierig sein, ausprobieren und Erfahrungen sammeln.
4. Ich denke, dass die Online-Bildungsberatung noch viel Entwicklungspotential hat – in Richtungen über die schon nachgedacht wurde und in Form von Ideen, die erst den Weg in unsere Köpfe finden müssen. Das macht Lust weiter ein Teil dieser Entwicklungen zu sein.



Netzwerk Burgenland /
Bildungsberatung Burgenland:
Martin Weber



1. Vielleicht bin ich wie Kassiopiea – Meister Horas Schildkröte in Michael Endes Momo. Sie schaut in die Zukunft und weiß doch nicht, was passieren wird. Sie drückt sich außerdem durch Schrift aus, die auf ihrem Panzer erscheint. Vielleicht ist meine Rolle aber auch ein kleinwenig jene der Marjorie, der allwissenden Müllhalde aus den Fraggles.
2. Ich habe den Eindruck, dass nicht nur ich lockerer schreibe, sondern auch die Klienten sich rasch sehr unförmlich und eben natürlich geben. Das hat eine besondere Qualität, die man auch in die Face to Face Beratung mitnimmt, wenn man sich doch einmal persönlich trifft!
3. Ich bin der Überzeugung, dass die Onlineberatung einen besonderen Schreibstil erfordert. Es gilt also alles Förmliche auf ein Mindestmaß zu reduzieren und natürlich und authentisch zu formulieren. Im Beratungssetting geht es ja immer um Beziehungsarbeit und wenn es mir nicht gelingt Beziehung aufzubauen, kann die Beratung nicht funktionieren.
4. Ich möchte gerne mit Hologrammen arbeiten! In Echtzeitübertragung könnten wir überall beraten, aufsuchend, mobil, alles in einem! Natürlich wäre es aber auch möglich Hologramm-Botschaften aufzuzeichnen. Ganz wie Prinzessin Lea bei Star Wars ;-)!



Netzwerk Kärnten /
Kompetenzberatung Kärnten:
Marlene Aichholzer Pahr



1. **Bettina:** Vielleicht schreibe ich den Roman noch, in dem eine Bildungsberaterin die Hauptfigur ist, die Detektivarbeit leistet und gleichzeitig versucht, auf ihre KundInnen einzugehen.
Christa: Jane Eyre, die Hauptfigur aus meinem Lieblingsroman – ihr ist Bildung besonders wichtig!
2. **Bettina:** Ich habe in der Beratung mehr Zeit und mehr Möglichkeiten, meine Aussagen zu überdenken und sie bei Bedarf zu verändern.
Christa: Toll finde ich, dass ich mir die Anfrage öfter durchlesen kann und nicht gleich spontan antworten muss – da ergeben sich beim zweiten Durchlesen stets noch neue Ideen.
3. **Bettina:** Vor allem längere Anfragen drucke ich gerne aus und mache mir Notizen dazu. Hilfreich ist auch der Erfahrungsaustausch bei den Teamtage und der Supervision mit den erfahreneren Kolleginnen.



Netzwerk Niederösterreich /
BHW Niederösterreich:
Bettina Lanzemberger,
Christa Sieder



Christa: Die Antwort vor dem Senden nochmal gut durchlesen, ob es ein zusammenhängender, schlüssiger Text ist – ich lese es mir auch laut vor, um die Wirkung zu erproben.

4. **Bettina:** Die Onlineberatung ist dann ein ganz selbstverständlicher Teil der Beratungslandschaft, so wie heute die persönliche Beratung. Einrichtungen werden sich komplett auf eine Onlineberatung spezialisiert haben und mit vielen verschiedenen Kanälen die unterschiedlichsten Zielgruppen erreichen. **Christa:** Beratungen im Chat, per Skype, WhatsApp oder Medien, die wir jetzt noch gar nicht kennen, finden statt.



- 1.. Die drei Musketiere
2. Die Online Bildungsberatung ist generell ein spannendes neues Format. Die relativ anonyme Form der Beratung bietet somit eine zwanglose Möglichkeit der ersten Kontaktaufnahme und die Möglichkeit der Mehrfachberatung. Durch das Dialogsetting entsteht im Idealfall das Gefühl sich persönlich auszutauschen. Emotionen können mittels Emoticons/Smileys ausgedrückt werden bzw. der Text nach Gefühl „gefärbt“. Technisch gesehen besteht zudem Datensicherheit durch Verschlüsselung über einen entsprechenden Server.
3. Wirklich hilfreich waren für uns die Seminarbesuche bei Gerhard Hintenberger und die Team-Tage. Durch die Team-Tage entsteht ein sog. Wir-Gefühl eines erweiterten KollegInnenkreises. Zusätzlich findet so ein guter Austausch statt und es lassen sich Beispiele aus der Beratung besser besprechen.
4. Die Anzahl der Beratungen und der Bekanntheitsgrad sind allgemein gestiegen. Es gibt genauere Daten über UserInnen und deren Vorlieben. Evtl. als App am Handy möglich mit leichtem Einstieg und direkter/zeitversetzter Kommunikation.



Netzwerk Oberösterreich /
AK Oberösterreich:
Melanie Benning,
David Aigner,
Astrid Leonhartsberger-Ledl



1. Man könnte vielleicht eine Figur entwerfen: den/die etwas zurückgezogene/n, emphatische/n Schreiber/-in vor seinem/ihrem Notebook, wie er/sie aus dem Puzzle der bruchstückhaften Einzelteile des von dem/der Beratungskunden/-in Mitgeteilten versucht, ein allmählich vollständigeres Bild zu gewinnen, um eine lösungsorientierte Beratung zustande zu bringen.
2. Das Besondere ist die Distanz und die Herausforderungen, die sich daraus ergeben: sich aus dem oft nur stückhaft Mitgeteilten ein Bild über die Bildungssituation eines Menschen da Draußen zu formen, auf das hin eine zugeschnittene Beratung geschieht.
3. Man sollte sich die nötige Zeit bei der Beratung lassen, d. h. die Frage des/r Beratungskunden/-in öfters in Abständen lesen und die Eindrücke auf sich einwirken lassen. Auch die Antwort braucht nicht unbedingt in einem durchgeschriebenen Text, sondern kann „in Raten“ formuliert werden, bis sie vollständig ist.
4. Ich sehe die Online-Beratung auch in jenen Bundesländern, wo sie heute noch nicht so stark in Anspruch genommen wird, stark frequentiert von Menschen aller Alters-, Herkunfts-, Bildungs- und Sozialschichten. Ich sehe einen offenen Austausch zwischen Bildungsinteressierten und Online-BildungsberaterInnen.



Netzwerk Steiermark /
Bildungsnetzwerk Steiermark:
Gerald Unterberger



1. Wenn ich an meine Rolle als Online Bildungsberaterin denke fällt mir Frederick von Leo Lionni ein: Frederick sammelt Sonne, Farben und Wärme - ich sammle und bündle Informationen - um diese zur gegebenen Zeit und auf die Anfragen hin mit anderen zu teilen. Durch die gezielte Weitergabe dieser Informationen zur erwünschten Zeit stoßen sie auf offene Ohren. Oft sehe ich mich – wie auch Frederick - als Visionärin, die unmöglich Scheinendes ins Licht des Möglichen rückt.
2. Die Onlinebildungsberatung deckt aus meiner Sicht jene Zielgruppe ab, die sich gerne über das Netz informieren, auch anonym. Zudem sehe ich die Online Bildungsberatung als Ressourcen schonend: Fragen können Orts- und Zeit unabhängig gestellt und beantwortet werden.
3. Liebe neue Kollegin, lass dir Zeit beim Lesen der Anfrage und lass die Worte zwischen den Zeilen auf dich wirken, bevor du dich an die Beantwortung machst.
4. In 5 Jahren wird die Bildungsberatung durch die drei Zugangsmöglichkeiten Face to face Beratung, Online Bildungsberatung und Telefonberatung gleichberechtigt und selbstverständlich abgedeckt. Durch diesen breiten Zugang ist das Beratungsangebot für alle Zielgruppen je nach individueller Präferenz erreichbar und somit flächendeckend gegeben. Die Onlinebildungsberatung wird sicher noch durch die Chatberatung ergänzt.



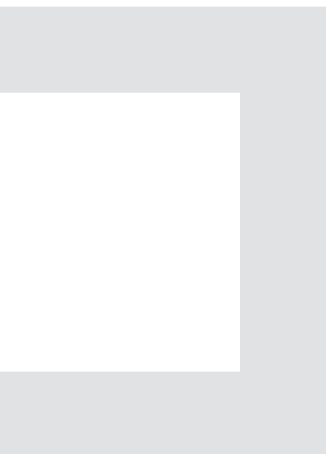
Netzwerk Tirol / bildungsinfo-tirol:
Annelies Mutschlechner



1. Alice im Wunderland ... Ein Buch, das man interpretieren kann in Richtung Eröffnung von Denk-, Erlebnis, Spiel- und Handlungsräumen für individuelle Lebensentwürfe.
2. Die Schriftlichkeit und was damit verbunden ist: z.B. für die BeraterInnen die Herausforderung, zwischen den Zeilen zu lesen und durch die Illusionen und Fassaden hindurch zu blicken, für die KundInnen die mit dem Schreiben verbundene Problemdistanzierung und Selbstreflexion, ev. mehr Offenheit durch die Anonymität ...
3. Jede Anfrage wie die Spitze eines Eisbergs sehen: Hinter jeder Beratungsanfrage steht ein Mensch, die/der sich schon viel überlegt und ev. schon Erfahrungen gemacht/Erkundigungen eingezogen hat das Anliegen betreffend.
4. Bild der Onlineanfrage via Smartphone, abgeschickt ev. in der U-Bahn – mit ein paar mehr oder weniger inhaltvollen Sätzen (ist ja z.T. schon Gegenwart)



Netzwerk Wien /
Die Wiener Volkshochschulen GmbH,
VHS Meidling:
Roswitha Weilguni





Bildungs- und Berufsberatung via Videotelefonie im Landesnetzwerk Wien

Peter Oplatek

Das Netzwerk „Bildungsberatung in Wien“ hat ihr umfangreiches und kostenfreies Beratungsangebot im Jahr 2015 um die Beratung via Videotelefonie (Skype) ergänzt. Dadurch soll auch internetaffinen KundInnen, mit Betreuungspflichten oder wechselnden Arbeitszeiten, die Möglichkeit für ein persönliches Beratungsgespräch geboten werden. Verbunden über das Internet und ein technisches Endgerät wird eine „virtuelle“ Face-to-Face-Beratung durchgeführt. Denkbare technische Einschränkungen werden versucht durch umfangreiche Vorabinformationen und praktische Funktionen wie Chat und Dateiversand wettzumachen. Durch die steigende Bekanntheit wird das Angebot bereits vermehrt angenommen; die bisherigen Erfahrungen der BeraterInnen und KundInnen waren sehr gut.



Kontakt

Peter Oplatek
Die Wiener Volkshochschulen GmbH
Bildungsberatung in Wien
Bildungs- und Berufsberater
info@bildungsberatung-wien.at
www.bildungsberatung-wien.at
Skype: bildungsberatung.wien

Das Netzwerk „Bildungsberatung in Wien“ ist bekannt für sein vielfältiges kostenfreies Beratungsangebot: telefonische- und Onlineberatung, Gruppenberatung, Kompetenzworkshops, persönliche Einzelberatung mit und ohne Terminvereinbarung, an unterschiedlichsten Orten in Wien, mit Unterstützung durch aktive Peers und vieles mehr. Im Jahr 2015 wurde das bestehende Beratungsangebot durch die Beratung via Videotelefonie mit der Software „Skype“ ergänzt, um den Zugang zu anbieterInnenunabhängiger Beratung noch weiter auszubauen. Angesprochen werden internetaffine Personen, denen es z.B. aufgrund von Betreuungspflichten, wechselnden Arbeitszeiten, Krankenstand, Auslandsaufenthalten - räumlich oder zeitlich - nicht möglich ist, ein persönliches Beratungsgespräch in Anspruch zu nehmen.

Bei der „Beratung via Videotelefonie“ kommunizieren BeraterIn und KundIn über das Internet und technische Endgeräte wie PC, Tablet oder Smartphone (inklusive Webcam) nach vorheriger Terminvereinbarung via Beratungstelefon, E-Mail oder „Skype“. Die Auswahl der Software „Skype“ erfolgte vor allem aufgrund der internationalen Verbreitung, großen Bekanntheit, intuitiven Bedienbarkeit und der kostenlosen Verfügbarkeit. Hinzu kommen viele praktische Funktionen wie zum Beispiel der Chat- und Dateiversand, die während einer Beratung eine etwaige Informationsweitergabe für BeraterInnen und KundInnen sehr erleichtern.

Die Beratung via Videotelefonie bringt einige Vorteile mit sich: KundInnen entscheiden selbst, in welcher Umgebung sie die Beratung durchführen möchten. Oftmals trägt die Vertrautheit der eigenen vier Wände zu einer positiven Gesprächsatmosphäre bei, die bewirkt, dass sich KundInnen im Gespräch leichter öffnen können und schneller zum Kernanliegen kommen. Ganz pragmatisch gesehen sprechen wahrscheinlich der Wegfall von Anfahrtswegen und die schnelle und flexible Verfügbarkeit eines Termins für die Wahl dieser Beratungsform.

Das neue Angebot birgt aber auch Herausforderungen, wie zum Beispiel Gesprächsunterbrechungen durch technische Probleme, Einschränkungen in der Gesprächsqualität durch die Distanz und aufgrund der geltenden Datenschutzbestimmungen. Um einen reibungslosen Beratungsablauf zu fördern, erhalten daher alle BeratungskundInnen vorab ein Factsheet mit wertvollen Informationen zu Technik und Datenschutz.

Seit Einführung des neuen Angebots im September 2015 wurden rund 20 Beratungen via Videotelefonie durchgeführt, die Tendenz der Nutzung ist - mit zunehmenden Bekanntheitsgrad - steigend und die Erfahrungen der BeraterInnen und KundInnen gut. Die Implementierung des neuen Beratungsformats wird noch bis Ende 2016 evaluiert.



Online Beratung mit dem eProfilPASS – ein Erfahrungsbericht

Gabriela Bäuml-Westebbe / Stefan Staudner

Der Paradigmenwechsel im Bildungsbereich rückt den Erwerb von Kompetenzen und damit die Kompetenz selbst in den Mittelpunkt der Betrachtung von Bildungsergebnissen und damit auch in den Fokus von diesbezüglichen Beratungsangeboten. Die Herausforderung, die jetzt besteht ist herauszufinden, welche Talente, Fähigkeiten und Kompetenzen eine Person hat und in welche Richtung sie diese für die zukünftige berufliche Entwicklung ausbauen möchte. Eine wichtige Rolle spielen dabei auch die persönlichen Interessen und Werte sowie die Vorlieben für bestimmte Rahmenbedingungen der Arbeit.

I Kompetenzbilanzierung als Beratungsangebot

In mehreren Schritten geht es im Verlauf eines kompetenzorientierten Beratungsprozesses darum, die Fähigkeiten des Klienten und der Klientin herausgearbeiteten und im Detail zu analysieren um zu erkennen, welche Handlungsdispositionen dahinter wirksam sind. Zeigen sich bestimmte Handlungsdispositionen in mannigfaltigen Zusammenhängen und in größerem Umfang ist von einer Kern-Kompetenz dieser Person auszugehen. Im Durchschnitt verfügt eine Person über 5 – 8 solcher Kern-Kompetenzen.

II Kriterien wirksamer Beratung

„Wirksame Beratung“ unterliegt einem bestimmten dramaturgischen Ablauf. Dieser Prozess wurde von Lang-von Wins und Triebel bei der Entwicklung der Kompetenzbilanz untersucht. Sie beziehen sich dabei auf den Psychologen Klaus Grawe, der gegen Ende des vorherigen Jahrhunderts eine Vielzahl von Therapien unterschiedlicher theoretischer Herkunft auf ihre Wirksamkeit untersucht hat. Grawe hat festgestellt, dass Therapien, Coachings und Beratungen dann besonders wirksam sind, wenn sie bestimmte Kernelemente in einer definierten Abfolge enthalten.

Diese Kernelemente und ihre Wirkprinzipien sind:

- Biographische Arbeit -> Prozessuale Aktivierung / Erleben
- Tätigkeitsanalyse -> Ressourcenaktivierung / Erkennen
- Belegen von Kompetenzen -> Intensionsveränderung / Erkennen – Wollen
- Formulieren von Zielen und Festlegen nächster Schritte -> Intensionsrealisierung/Wollen – Machen

III Besonderheiten personenzentrierter Verfahren der Kompetenzbilanzierung

Es gibt verschiedene Ansätze Kompetenzen sichtbar zu machen. Zu den bekanntesten personenzentrierten Verfahren gehören der ProfilPASS die Kompetenzbilanz. Personenzentrierte Verfahren setzen direkt an der Person und ihrer individuellen Kompetenzbiographie an. Für die Erhebung ist ausschließlich der individuelle Lebensweg relevant und die mit ihm einhergehende Kompetenzentwicklung. Das bedeutet, dass eine Person eine gewisse Zeit auch relativ intensiv betreut werden muss. Meist verläuft der Beratungsprozess so, dass sich Beratungsphasen mit Phasen der Eigenarbeit ablösen.

Mit dem eProfilPASS ist es Klient_innen möglich die verschiedenen Stationen ihres Lebens und die darin entwickelten Fähigkeiten digital zu erfassen. Ein weiterer Vorteil des eProfilPASSes liegt vor allem in seiner hohen Flexibilität und Anpassungsfähigkeit an den individuellen Entwicklungsprozess.



Kontakt:

Gabriela Bäuml-Westebbe
gb@samanet.de
 Samanet GmbH & CoKG /
 Dialogzentrum Seeshaupt
 Webseiten: <http://www.samanet.de/>
<http://www.dialogzentrum-seeshaupt.de/>





IV Online Beratung von Gruppen

Es gibt verschiedene Möglichkeiten Beratungsangebote online durchzuführen. Wir möchten an dieser Stelle besonders ein Angebot hervorheben, von dem wir meinen, dass es vor allem im Kontext Hochschule, aber auch in der Begleitung von größeren Gruppen in Unternehmen ein hohes Potenzial aufweisen kann: Die Online Beratung von Gruppen.

a. Der methodisch-didaktische Aufbau

Wir bilden den ressourcenaktivierenden Prozess durch den Einsatz der dafür geeigneten Elemente ab. Die typische Struktur sieht dabei folgendermaßen aus:

Kontaktaufnahme und Vorgespräch

Die Teilnehmenden melden sich zum Kurs an und bekommen weitere Informationen. Wichtig ist dabei bereits Vertrauen aufzubauen, die Methode vorzustellen, die Ziele festzulegen und die Beratungsvereinbarung zu treffen.

Der Beratungsprozess beginnt bereits hier mit einer ersten Hausaufgabe zur biographischen Arbeit.

1. Virtuelles Treffen: Prozessuale Aktivierung durch Erleben – die Biographiearbeit

Die Hausaufgabe wird mit den Teilnehmenden besprochen und sie werden zu weiteren biographischen Übungen (z.B. Erstellen einer Lebenskurve/eines Lebensprofils) angeleitet. Es erfolgt das gemeinsame Einloggen in den eProfilPASS und der Beginn des Ausfüllens „Mein Leben – ein Überblick“.

Hausaufgaben: Erstellen des eigenen Profils im eProfilPASS; Fertigstellen „Mein Leben – ein Überblick“.

2. Virtuelles Treffen: Ressourcenaktivierung durch Erkennen – die Tätigkeitsanalyse

Es findet eine beispielhafte oder wenn notwendig auch detaillierte Besprechung des Lebensprofils statt, eventuell in Einzelgesprächen in separaten Räumen (Klärung der Motive für Handlungen, Thematisierung wichtiger Lernerfahrungen, Konzentration auf die Stärken der Teilnehmenden); Durchführen von Übungen (Höhen und Tiefen, Menschen in meinem Leben); Beginn der Bearbeitung von 2-3 Tätigkeitsfeldern (Benennen und Beschreiben).

Hausaufgaben: Fertigstellen der Tätigkeitsfelder.

3. Virtuelles Treffen: Intensionsveränderung durch Erkennen und Wollen – die Kompetenzfeststellung

Beispielhafte Besprechung der Bearbeitung der Tätigkeiten; Übungen, wie z.B. Stärken analysieren oder Selbsteinschätzung; Suche nach Kompetenzen („Auf den Punkt bringen“ und „Bewerten“); eventuell nochmals Kompetenzen erläutern (PDF).

Hausaufgabe: Fremdeinschätzung und Abgleich mit Selbsteinschätzung; Ausdruck der Kompetenzen und Ziele formulieren.

4. Virtuelles Treffen / Abschluss: Intensionsrealisierung durch Wollen und Machen – Formulieren neuer Ziele und Festlegen der nächsten Schritte

Zum Ende wird das Kompetenzprofil in Einzelgesprächen besprochen, sowie mögliche Fragen zu den Profilen der Selbst-/Fremdeinschätzung; Besprechung der formulierten Ziele; Festlegen der nächsten Schritte; Abschluss und Zertifikat.

b. Das medien-technische Konzept

Für das medien-technische Konzept stehen mehrere Verfahren zur Auswahl. Wir haben uns für Adobe Connect entschieden, da es sich im vor allem im universitären aber auch im Unternehmensbereich weitgehend durchgesetzt hat. Vorteile sind der hohe Funktionsumfang, der individuelle Konzepte erlaubt und die Nutzer_Innenfreundlichkeit.



Die Funktionsvielfalt spielt vor allem für die virtuelle Beratung von Gruppen eine große Rolle. Neben Grundfunktionen wie Videobild, Tonübertragung, verschiedenen Chatformen, Whitebord und Bildschirmfreigabe gibt es in Adobe Connect die Möglichkeit, eine große Gruppe auf mehrere virtuelle Räume und damit in kleinere Arbeitsgruppen zu verteilen. Diese Funktion kann auch genutzt werden für Einzelberatungen parallel zur Gruppenberatung.

Die Bildschirmfreigabe ermöglicht die Demonstration von Materialien, die auf anderen Servern liegen sowie ein Arbeiten an diesen Materialien. Diese für die Arbeit mit dem eProfilPASS besonders nützliche Funktion erlaubt einerseits der Berater_in eine Vorführung der Bearbeitungsmöglichkeiten anhand des eigenen ProfilPASSes und andererseits einen Einblick in den ausgefüllten eProfilPASS der Klient_in.

Vorführungen und gemeinsame Gruppenarbeiten am Whitebord, ganz generell die komfortable Vorbereitung und Nutzung des Whitebords, das gemeinsame Ansehen und Anhören sowie die Analyse von Videos und Podcasts, die gemeinsame Arbeit an vorbereiteten Materialien, all dies sind Funktionen, die jede Berater_in relativ schnell erlernen und nutzen kann. Es sind viele Spielräume für die eigenen Methoden und die eigene Kreativität geboten.

V Medienkompetenz als kritischer Erfolgsfaktor

So groß die Vorteile der digitalen Medien in der Beratung sind, so groß sind auch die Vorbehalte für deren Einsatz. Sie sind bislang der kritische Faktor für den Erfolg. Eine vorbereitende Entwicklung der Medienkompetenz bei den Multiplikator_innen und Berater_innen erwies sich als unumgänglich im Umgang mit den neuen Kommunikationsmedien und Online Beratungsangeboten.

Hierzu bieten wir ein Schulungsprogramm an, das wir online und im blended learning Format durchführen. Gerne bieten wir auch Einzelcoaching an. Setzen Sie sich bei Interesse bitte über unsere Webseiten mit uns in Verbindung.

<http://www.samanthanet.de/>

<http://www.dialogzentrum-seeshaupt.de/>

Literatur

Bauer H.G., Triebel, C. (2011): KomBI Laufbahnberatung, Augsburg

Bäuml-Westebbe, G.; Staudner, S. (2013): E-Beratung mit dem (e)ProfilPass® - Modellskizzen für persönliche Beratung im Internet. In: dvb forum 1/ 2013.

Bäuml-Westebbe, G.; Pielorz, M.; Der eProfilPASS (ePP) - ein Instrument zur Sichtbarmachung von non-formal und informell erworbenen Kompetenzen, in Elsholz/Rohs (Hg): E-Portfolios für das lebenslange Lernen – Konzepte und Perspektiven (2014)

Lang-von Wins T., Triebel, C. (2012): Karriereberatung, Berlin/Heidelberg



Die Kompetenzbilanz-Online von KOBRA Berlin

Werkzeuge zur Gestaltung des Berufsweges in der lebensbegleitenden Beratung Erwachsener

Die Kompetenzbilanz-Online der Beratungsorganisation KOBRA Beruf|Bildung|Arbeit in Berlin¹ ist ein Instrument zur Selbstreflexion über Fähigkeiten und Interessen und zur beruflichen Orientierung. Es dient der Standortbestimmung und Berufswegplanung in diversen berufsbiografischen Übergangszeiten wie Wiedereinstieg in die Erwerbstätigkeit nach Arbeitslosigkeit, Familienphase oder Krankheit, Umorientierung bzw. Quereinstieg in ein nicht ursprünglich erlerntes Berufsfeld, Jobsuche und Berufseinstieg, Weiterlernen und berufliche Karriere gestalten etc.

Die Kompetenzbilanz-Online ist als webbasiertes stand-alone Instrument für alle Interessierte im deutschsprachigen Raum zugänglich. Wer in eine Suchmaschine die Worte „Kompetenzen bilanzieren online“ eingibt, wird zu der Website <http://www.kompetenzbilanz-online.de> – Werkzeuge zur Gestaltung des Berufsweges geführt. Die Startseite öffnet sich und bietet Interessierten einen Überblick über die bereitgestellten Tools.

Interaktive Tools

Jobs to click: Erkunden und Entdecken von einzelnen Berufen, in denen bestimmte Fertigkeiten gefordert sind. Gegenüberstellung der in der Selbsteinschätzung ermittelten Kompetenzen und Interessen mit den Anforderungen des Berufs. Umfassende Berufsinformationen und weiterführende Links, z. B. zu Zugangsmöglichkeiten, auszuübenden Tätigkeiten, Entwicklungsmöglichkeiten, Videos von Role Models. (Kostenfreier Zugang online nach Anmeldung)

Kompetenzbilanz: Bietet die Möglichkeit der Auseinandersetzung mit Kompetenzen und Interessen. Stellt dazu standardisierte Fragebögen zur Selbsteinschätzung von berufsfeldspezifischen Fertigkeiten und Interessen sowie überfachlichen Kompetenzen zur Verfügung. Bietet zusätzlich die Möglichkeit zwei Fremdeinschätzungen einzuholen. Führt ein Matching unter Berücksichtigung der Selbsteinschätzung und den berufsspezifischen Anforderungen durch und empfiehlt passende berufliche Alternativen. Ergänzt den Vorschlag durch eine Gegenüberstellung des selbstermittelten Fertigkeiten- und Interessensprofils und den Anforderungen des Berufsprofils. Stellt umfassende Berufsinformationen und weiterführende Links zur Verfügung, z.B. zu Zugangsmöglichkeiten, auszuübenden Tätigkeiten, Entwicklungsmöglichkeiten, Videos von Role-Models. (Kostenfreier Zugang online nach Anmeldung)

Welt der Berufe: Interaktive grafische Umsetzung von ca. 4000 Berufen (entsprechend der Klassifikation der in Deutschland erfassten Berufe, Bundesagentur für Arbeit 2010). Der Überblick ermöglicht Orientierung nach ähnlichen Berufen im selben Feld, die ggf. durch Umstieg, Aufstieg oder Spezialisierung erreichbar sind. (Jederzeit online kostenfrei zugänglich).

Karin Erb



Kontakt

Karin Erb
KOBRA Beruf | Bildung | Arbeit
karin.erb@kobra-berlin.de
www.kobra-berlin.de

¹ KOBRA wird aus Mitteln des Landes Berlin gefördert. Der Träger ist der Berliner Frauenbund 1945 e.V. KOBRA engagiert sich seit 1988 für die Gleichstellung von Frauen. Frauen werden zu Beruf, Bildung und Arbeit beraten. Zum Thema Vereinbarkeit von Beruf/Familie/Pflege berät KOBRA Frauen, Männer, Paare und Unternehmen. Die Kompetenzbilanz-Online wird von Männern und Frauen genutzt. Männer aus Berlin können sich mit ihren Ergebnissen der Kompetenzbilanz-Online an die Beratungseinrichtung kontinuum, Gesellschaft für Organisationentwicklung und Personalberatung e.V.wenden



Informierende Tools

Glossar: Begriffe rund um Kompetenzen, Beruf, Aus- und Weiterbildung sowie relevante Links. (Jederzeit online kostenfrei zugänglich)

Wege zum Job: Strategische Informationen zur Bewerbungsvorbereitung. (Jederzeit online kostenfrei zugänglich)

Bewerbungstipps: Informationen und Links zur Gestaltung von Bewerbungen (Jederzeit online kostenfrei zugänglich).

Tools für Beraterinnen und Berater

Berufe Kompakt: Kompendium mit berufskundlichen Informationen zu 473 Berufen (Stand I/2016). Berufe Kompakt unterstützt Beraterinnen und Berater dabei, unkompliziert und schnell, ggf. unmittelbar im Beratungsprozess, Informationen über die Anforderungen an diese Berufe zu gewinnen und weiterführende Links zu nutzen. (Kostenpflichtiges Abonnement und Registrierung als Beraterin bzw. Berater)

Pädagogisches Material: Aufbereitetes KOBRA-Beratungswissen zum Einsatz der Kompetenzbilanz-Online und zur Auswertung der Ergebnisse in der Beratung. Der Leitfaden ‚Navigationshilfe‘ informiert darüber, welches Werkzeug für welchen Beratungsanlass geeignet ist. Der Leitfaden ‚Auswertungshilfe‘ informiert über die einzelnen Auswertungsschritte und die Darstellung der Auswertungsergebnisse und gibt Anregungen zu ihrer Interpretation in einer kompetenzbasierten Beratung. Zusätzlich stehen Übungen und Handouts zum Download für Beratung und Workshops bereit. (Kostenpflichtiges Abonnement und Registrierung als Beraterin bzw. Berater)

In einer Online-Befragung 2011 gaben 79 Prozent der Befragten an, nach der Nutzung der Kompetenzbilanz-Online aktiv geworden zu sein, indem sie „nachdachten“, „sich die empfohlenen Berufsfelder näher angeschaut haben“ oder angeregt wurden, eine Beratung aufzusuchen. Für knapp jede/n Zehnte/n hat das Ergebnis sogar neue berufliche Handlungsoptionen eröffnet.





Die Integration der Kompetenzbilanz-Online in Blended-Counselling Formaten als Chance

Auch wenn es sich bei der Kompetenzbilanz-Online nicht um ein E-Learning - Bildungsangebot handelt, waren einzelne Gütekriterien des Deutschen Instituts für Normung „Aus- und Weiterbildung unter besonderer Berücksichtigung von e-Learning - Leitfaden zur Beschreibung von Bildungsangeboten“ (PAS 1068) für das Design maßgeblich, unter anderem finden Nutzer/innen Angaben über und die Verlinkung mit zusätzlichen Unterstützungsangeboten und die Anregung, ggf. eine Beratungsstelle zu Beruf, Bildung und Beschäftigung für eine weiterführende Beratung zu kontaktieren. Tatsächlich suchen Nutzerinnen KOBRA regelmäßig auf, um ihre Anliegen zusammen mit den Ergebnissen der Kompetenzbilanzierung zu besprechen. Als stand-alone-Instrument konzipiert, hält die Kompetenzbilanz-Online hohe Standards zur selbsterklärenden Benutzerführung und klarer Navigation ein. Deshalb eignet sich das Instrument auch für Selbstlernphasen (sog. Hausaufgaben) in einem strukturierten Beratungsprozess zur Berufsorientierung. In der Beratungsarbeit bei KOBRA wird die Kompetenzbilanz-Online mit der individuellen face-to-face Beratung und mit dem Workshopangebot „Kompetenzen bilanzieren, Berufe entdecken, Bewerbung planen – mit Unterstützung unserer Online-Werkzeuge“ kombiniert. Unterschiedliche passgenaue Designs für den Einsatz in der lebensbegleitenden Beratung sind möglich. Um den Settingwechsel zwischen ‚Online‘ und ‚Präsenz‘ jeweils gekonnt zu gestalten, müssen Beraterinnen und Berater mit dem Instrument vertraut sein und einschätzen können, in welcher Beratungsphase die Arbeit mit einem bestimmten Tool ein zusätzlicher Gewinn darstellt. Deshalb bietet die Kompetenzbilanz-Online für Beraterinnen und Berater einen eigenen Service, den Beratungseinrichtungen und Weiterbildungsträger ebenfalls nutzen können, um passgenaue Formate des Blended-Counselling zu entwickeln.





Das dänische Portal der Bildungs- und Berufsberatung

Anette Jochumsen

Bereits seit 2011 gibt es in Dänemark das Online-Bildungsberatungsangebot „eVejledning“. Der vorliegende Artikel beschreibt die Voraussetzungen und die Organisation eines digitalen Beratungsangebots.

Um die Motivation zur Ausbildung zu fördern, hat das dänische Ministerium für Ausbildung 2004 die Portalseite **Uddannelsesguiden UG.dk** (dt. Ausbildungsführer) für Ausbildung und Beruf als eine Art Hilfe zur Selbsthilfe neben den öffentlichen Bildungs- und Berufsberatungsangeboten für Jugendliche und Erwachsene zur Verfügung gestellt. Das Portal bietet Information und digitale Inspirationswerkzeuge.

Seit 2011 finden die Ratsuchenden auch das Bildungsberatungsangebot eVejledning (dt. eBeratung) auf dieser Portalseite. Die Beratung kann von allen BürgerInnen genutzt werden und ist durch E-Mail, Chat, Telefon, Webinars und Facebook kostenlos erreichbar.

eBeratung ist im Büro für digitale Bildungsberatung des Ministeriums für Kinder, Unterricht und Gleichstellung angesiedelt. Wir sind überregional mit einer zentralen Koordinierungsstelle in Kopenhagen und einer Filiale in Aarhus (Jutland) organisiert.

Insgesamt sind ungefähr 40 eBeraterInnen beschäftigt, von denen 15 Teilzeit von zu Hause aus arbeiten, aber zugleich in einer der anderen öffentlichen Beratungsstellen beschäftigt sind. Wegen erweiterter Öffnungszeiten des eBeratungsangebots arbeiten die eBeraterInnen in Schichten. Zum Team zählten auch noch acht RedakteurInnen der UG.dk Redaktion.



Kontakt:

Anette Jochumsen
eVejledning
Anette.Jochumsen@stil.dk
<https://www.ug.dk/evejledning>





Ziele und Zielgruppen

eBeratung unterstützt vor allem die bildungspolitischen Ziele in Dänemark. Künftig sollen 95% eines Schuljahrgangs über einen Lehrabschluss oder den Abschluss einer weiterführenden Schule verfügen. 50% einer Jahrgangsstufe sollen eine Hochschule absolvieren. Deshalb wird eine Steigerung des Bedarfs von Bildungsberatung erwartet. Der Zugang zur Beratung wird durch das eBeratungsangebot gefördert und erleichtert, da fast alle DänInnen ab 16 Jahren von zu Hause aus Zugang zum Internet haben. Von unseren 5 Millionen EinwohnerInnen sind mehr als 3 Millionen FacebooknutzerInnen.

Darüber hinaus ist es Aufgabe der eBeratung die Bildungsberatungszentren für Jugendliche zu entlasten. Unsere Zielgruppe sind hierbei die ausbildungsreifen Jugendliche, die sich gezielt mit einer Lehr-/Studienentscheidung beschäftigen, aber keinen besonders intensiven Beratungs- und Begleitungsbedarf haben.

Pro Jahr kontaktieren uns 100.000 Ratsuchende, davon sind 60% weiblich und 40% männlich. Aufgrund der Zulassungsfristen für die Jugendausbildungen (Lehre) und weiterführende Hochschulausbildungen erleben wir deutliche Spitzen in der Nachfrage in den Monaten März und Juli.

Junge Erwachsene stellen eine besonders große NutzerInnengruppe der eBeratung dar. 75% von ihnen suchen bei uns Unterstützung bei der Wahl von Erstausbildung oder Studium. Die Hälfte aller Beratungskontakte erfolgt durch unser Chatangebot. Wobei die Jugendlichen und jungen Erwachsenen uns meistens durch den Chat kontaktieren, während erwachsene Ratsuchende, Eltern oder KollegInnen aus anderen Beratungszentren uns meistens telefonisch kontaktieren.



E-Mail als Kommunikationsmedium wird seltener gewählt, dennoch bevorzugen 20% der jungen Erwachsenen wie auch der Erwachsenen die Mailberatung.

Nach Einschätzung der eBeraterInnen selbst fragen 40% nach reiner Information. 60% suchen Beratung, also nicht nur Aufklärung, sondern auch Abklärung. Reine Information wird am meisten per E-Mail und Themen-Webinars /Gruppenchats nachgefragt. Durch Telefon und Chat entwickelt sich die Kommunikation meistens zu Beratungsgesprächen im klassischen Sinne. Laut den Bewertungen der NutzerInnen in unseren Umfragen gibt es eine sehr hohe Zufriedenheit mit dem Entgegenkommen und der Fachkompetenz der eBeraterInnen.

Es gibt keine Daten, die genau belegen können, wie hoch unsere Reichweite eigentlich ist. Die eBeraterInnen erleben jedoch die Nutzergruppen sozial ausdifferenzierter als die NutzerInnen der anderen Beratungsstellen. Es gibt jedenfalls Ratsuchende, die den Weg in ein anderes Angebot vermutlich nie gefunden hätten.

Beratungsmodell der eBeratung

Dänische Bildungsberatung, und damit auch eBeratung, hat einen lern- und personenorientierten Zugang zu den Ratsuchenden. Wichtig für uns ist es, eine Beziehung als Ausgangspunkt für einen Dialog aufzubauen mit dem Ziel, die Selbstbestimmung und die Handlungskompetenz der Ratsuchenden zu unterstützen.

Gemeinsam haben die eBeraterInnen ein vierstufiges Modell der Beratung entwickelt, das K-Modell, das den eBeraterInnen hilft, der Kommunikation besser folgen zu können.

Inspiziert durch Gerard Egans Modell für systematische Hilfe und durch die lerntheoretischen Beratungsmodelle, besonders von Bill Law und John Krumboltz, haben wir folgendes Modell ausgearbeitet:

- 1. Stufe - Kontakt:** Dem Ratsuchenden Aufmerksamkeit schenken, eine gegenseitige Beziehung aufbauen
- 2. Stufe - Kontrakt:** Gemeinsames Fokussieren und das Ziel der Beratung verabreden.
- 3. Stufe - Kommunikation:** Abklärung oder Unterstützung einer Ausbildungswahl, die realistisch und haltbar ist.
- 4. Stufe - Konklusion:** Konkrete Handlungen der Ratsuchenden nach der Beratung.

Unser Modell ist medienspezifisch für Telefon, E-Mail und Chat aufgebaut. Zu jeder Stufe gehört ein Ideenkatalog mit Anregungen und Vorschlägen, wie das Gespräch konkret verlaufen kann - keine feste Musterbausteine, sondern vielmehr Vorschläge zur Inspiration.

Neue Bedingungen

Durch NutzerInnenumfragen wissen wir, dass die Zugänglichkeit als Online Angebot mit erweiterten Öffnungszeiten genau dem zeittypischen Bedarf an Beratung 'hier und jetzt' entspricht. Die eBeratung macht möglich, dass die Ratsuchenden uns aus für sie vertrauten Umgebungen kontaktieren und selbst entscheiden, wann sie das Gespräch beenden oder sogar abbrechen wollen. Wir können folglich Rollenveränderungen sowohl für Ratsuchende als auch BeraterInnen beobachten. Unsere Beratung versteht sich als „One-Stop-Beratung“ und als ein Angebotselement unter vielen anderen. Die traditionellen Erfolgskriterien eines Beratungsprozesses stoßen hier an ihre Grenzen. Ein neues und dazu digitales Angebot braucht aus unserer Erfahrung Eingewöhnungszeit auch für die KollegInnen der offline Angebote. Wir selber sehen uns aber nicht als Ersatz, sondern als Ergänzung zu den übrigen Angeboten.



Aktuelles aus der EU

Franziska Haydn

Aktuelle BB-relevante Prozesse, Aktivitäten der EU (po-licy-Ebene)

Das Europäische Semester 2016 aus bildungspolitischer Sicht

Mit dem Jahreswachstumsbericht 2016 wurde Ende letztes Jahres das Europäische Semester 2016 eingeläutet. Das Europäische Semester wird seit einigen Jahren als Governance Tool der EU eingesetzt, in dessen Rahmen in einem jährlichen Zyklus die europäische Wirtschaftspolitik koordiniert werden soll. Als solches bedeutend für die Politikgestaltung auf europäischer Ebene, werden Empfehlungen zu Bildungs- und Arbeitsmarktpolitiken vorrangig aus einer wirtschaftlichen Perspektive ausgesprochen. Der arbeitsmarktpolitische Fokus liegt auf der Schaffung von Arbeitsplätzen und der Reduktion der Langzeitarbeitslosigkeit. Bildungspolitik wird schließlich erst im Länderbericht Österreich 2016 und dem Nationalen Reformprogramm 2016 Thema, wobei der Schwerpunkt hier auf der Schulbildung bzw. den tertiären Bildungsabschlüssen liegt (u.a. Diskriminatorische Effekte im Schulwesen auf sozioökonomisch benachteiligte Jugendliche mit Migrationshintergrund). Die Erwachsenenbildung ist im Rahmen dieser Papiere nur peripher Thema.



Kontakt:

Franziska Haydn
 ÖSB Studien & Beratung
Franziska.haydn@oesb.at
www.oesb.at

Den Abschluss des Europäischen Semesters stellen die länderspezifischen Empfehlungen dar, die im Mai von der Europäischen Kommission veröffentlicht werden. Zu den Forderungen an Österreich zählen, die Erwerbsbeteiligung von Frauen zu erhöhen, sowie die Bildungsergebnisse von Jugendlichen, insbesondere jener mit Migrationshintergrund zu verbessern.

Link zu weiteren Informationen zum Europäischen Semester 2016:

http://ec.europa.eu/europe2020/making-it-happen/country-specific-recommendations/index_de.htm

Neue Runde – ET2020 Arbeitsgruppen “Erwachsenenbildung”

Die EU-Arbeitsgruppen für die Rahmenstrategie Education and Training 2020 (Strategie ET2020) gehen in die nächste Runde. Bereits im Februar 2016 hat die Auftaktveranstaltung stattgefunden, welche die Arbeit bis Mitte 2018 entlang der Kernthemen der Strategie ET2020 einläutete.

Eine der sechs Gruppen widmet sich speziell der Erwachsenenbildung und wird hierfür, anders als die anderen Gruppen, von der Generaldirektion für Beschäftigung, Soziales und Integration geleitet.

Zentrales Thema dieser Arbeitsgruppe ist demnach die Förderung der arbeitsplatzbezogenen Weiterbildung (workplace learning for adults). Weiters werden Themen adressiert wie Angebot und Annahme von hochwertiger Erwachsenenbildung sowie Weiterqualifizierung von grundsätzlich qualifizierten Erwachsenen, die jedoch Basisbildungsbedarf aufweisen, und Anpassungsqualifizierung von ebenfalls qualifizierten Personen, denen jedoch spezifische Skillsets (wie digitale oder organisationale Kompetenzen) fehlen.

Link zu weiteren Informationen zu den ET2020 Working Groups:

http://ec.europa.eu/education/policy/strategic-framework/expert-groups_en.htm



Ausgewählte BB-Aktivitäten in Europa (Studien, Tagungen)

Cedefop Bericht: Ungleichere Zugang zu arbeitsbezogener Bildung

Eine Sekundäranalyse der Daten des Adult Education Survey untersuchte den Zugang zu arbeitsbezogenem Lernen. Große Unterschiede wurden – wenig überraschend – hinsichtlich Beschäftigungsstatus, Bildungsstand, Berufsgruppe und Größe des Arbeitsgebers identifiziert. Besonders benachteiligt werden Erwerbslose, niedrigqualifizierte Beschäftigte, ArbeitnehmerInnen in kleinen Unternehmen sowie Personen, die manuelle Tätigkeiten ausführen. Betrachtet man nur die beschäftigten Erwachsenen, zeigen sich auch Unterschiede hinsichtlich Alter, Migrationshintergrund, dem Wirtschaftszweig oder dem Beschäftigungsausmaß.

Weitere Informationen sowie Link zum vollständigen Bericht:

<http://www.cedefop.europa.eu/de/publications-and-resources/publications/5552>

ET2020 Bildungsmonitor 2015

Im Monitor für die allgemeine und berufliche Bildung berichtet die Europäische Kommission jährlich über die Entwicklung der Bildungs- und Ausbildungssysteme in Europa. Er analysiert hier in länderspezifischen Berichten, inwieweit die bildungspolitischen Zielsetzungen der Bildungsstrategie Education and Training 2020 sowie der generellen Strategie Europa 2020 erreicht werden, und empfiehlt Maßnahmen zu Verbesserung der Zielerreichung.

Das Gros der Ziele betrifft die Schul- und Hochschulbildung. Das berufliche Aus- und Weiterbildungssystem Österreichs schneidet im EU-Vergleich positiv ab und ist gut an den Arbeitsmarkt angepasst, was sich in einer niedrigen Jugendarbeitslosigkeit widerspiegelt. Auch der Anteil der frühen SchulabgängerInnen liegt unter dem EU-Durchschnitt. Problematisiert wird vor allem, dass im Ausland geborene SchülerInnen dreimal so oft frühzeitig die Schule verlassen wie in Österreich geborene Kinder. Der schulische Erfolg hängt stark vom sozioökonomischen Status der Eltern ab.

Der Hochschulbildung fehlt es an konsequenter strategischer Ausrichtung und ausreichender Finanzierung. Österreich sieht sich mit einer überdurchschnittlich hohen Quote an StudienabbrecherInnen und einem Mangel an AbsolventInnen mathematischer, naturwissenschaftlicher und technischer Fächer konfrontiert.

Die Erwachsenenbildung wird vorrangig durch den Zielindikator der Teilnahmequote am lebenslangen Lernen thematisiert. Österreich liegt mit einem Anteil von 14,2% am europäischen 7. Platz und über dem EU-Durchschnitt, wobei – wie Schweden als Erstgereihter mit 31,7% zeigt – noch Luft nach oben bleibt.

Weitere Informationen sowie Link zum vollständigen Bericht:

http://ec.europa.eu/education/tools/et-monitor_de.htm

Cedefop: Neue Leitlinien für die Validierung von nicht formalem und informellem Lernen

Ende 2015 wurde eine überarbeitete Version der Leitlinien zur Validierung von nicht formalem und informellem Lernen veröffentlicht. Diese Publikation basiert auf einem zweijährigen intensiven Erfahrungsaustausch auf europäischer Ebene und will die Ergebnisse dieses gemeinsamen Lernprozesses einem breiteren Publikum zugänglich machen, um die Fortentwicklung der Validierung des nicht formalen und informellen Lernens auf europäischer, nationaler und lokaler Ebene zu fördern.



Die Leitlinien beschreiben unter anderem den Nutzen der Validierung aus organisationaler und individueller Perspektive, den Validierungsprozess, sowie unterschiedliche Bewertungsmethoden. Im Weiteren werden Empfehlungen an BeraterInnen und Personen, die Validierungsprozess umsetzen, formuliert.

Weitere Informationen und Link zum Bericht:

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/3073>

Zum Thema: Digitalisierung in der Bildungsberatung

ELGPN zur Bedeutung von IKT in der lebensbegleitenden Beratung

Die Leitlinien für die Entwicklung politischer Strategien und Systeme lebensbegleitender Beratung (2015), die vom ELGPN Netzwerk veröffentlicht wurden, beinhalten auch Empfehlungen zum Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) in der lebensbegleitenden Beratung.

Zu den Empfehlungen zählen u.a. IKT in der Beratung als Teil einer umfassenden nationalen E-Government-Strategie zu sehen, die notwendige Infrastruktur für Umsetzung und Entwicklung von IKT-Angeboten zu Verfügung zu stellen, ethische Fragen und technisch professionelle Standards zu betonen, die digitale Teilhabe an Beratung zu fördern etc.

Link zum Dokument:

<http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/german/leitlinien-fur-die-entwicklung-politischer-strategien-und-systeme-lebensbegleitender-beratung/>

Sonstiges

NQR-Gesetz im Nationalrat beschlossen

Im März 2016 trat das Bundesgesetz über den Nationalen Qualifikationsrahmen (NQR) als Umsetzung einer EU-Empfehlung formal in Kraft. Das NQR-Gesetz stellt die gesetzliche Grundlage für die Zuordnung von Qualifikationen dar.

Mit Ausnahme der akademischen Qualifikationen sind derzeit noch keine Qualifikationen dem NQR zugeordnet. Weitere Qualifikationen sind bislang nur als „Referenzqualifikationen“ definiert, jedoch noch nicht final zugeordnet.

Es kann damit gerechnet werden, dass ab Herbst 2016 erste Zuordnungsanträge eingereicht werden. Davor müssen sich jedoch noch die entsprechenden NQR-Gremien entsprechend dem NQR-Gesetz konstituieren und das NQR-Handbuch veröffentlicht werden.

Ausführliche Information zur Gesetzwerdung

http://erwachsenenbildung.at/aktuell/nachrichten_details.php?nid=9879

NQR Hintergrund-Info (ibw):

http://www.ibw.at/images/aktuell/nqr_hintergrundinfo.pdf

Neues Dossier auf erwachsenenbildung.at „Erwachsenenbildung in der EU“

Auf dem Portal www.erwachsenenbildung.at wurde ein neu gestaltetes Dossier zum Thema „Erwachsenenbildung in der EU“ veröffentlicht. Das Dossier widmet sich der Gestaltung der EU-Bildungspolitik. Neben einem Überblick über historische und rechtliche Zusammenhänge werden auch Instrumente und Strategien vorgestellt, mit denen die Bildungspolitik der EU gestaltet wird.

Link zum Dossier:

http://erwachsenenbildung.at/themen/eb_in_der_eu/





Termine

EBmooc: Offener Onlinekurs zu digitalen Werkzeugen für ErwachsenenbildnerInnen

EBmooc ist der erste offene Onlinekurs Österreichs zu digitalen Kompetenzen für ErwachsenenbildnerInnen. Binnen sechs Wochen lernen Sie einfach zu verwendende digitale Tools für Workshops, Kurse, Beratung und Management kennen. Sie müssen dafür nichts bezahlen, können sich die Zeit selbst einteilen und erhalten eine Teilnahmebestätigung. Foren, Webinare und Begleitgruppen unterstützen den persönlichen Austausch. Interessierte können auch selbst ein Begleitangebot organisieren und ab sofort KooperationspartnerInnen werden!

Start: 6. März 2017

Voranmeldung unter erwachsenenbildung.at/ebmooc/anmelden.php

Infos für PartnerInnen: <http://erwachsenenbildung.at/ebmooc>

Gefördert aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Frauen



Call for Papers: Wie verändern digitale Technologien die Erwachsenenbildung?

Das Magazin erwachsenenbildung.at (MEB) ruft für die Ausgabe 30 des Magazins zu Beiträgen zum Thema digitale Technologien und Erwachsenenbildung auf.

Zur Zielsetzung der Ausgabe gehören:

- eine Sichtbarmachung aktueller Entwicklungen und Veränderungen durch digitale Technologien auf Ebene der Lernenden, der Lern- und Lehrformate sowie auf Seiten der Organisationen,
- ein kritischer Diskurs über Veränderungen in der Erwachsenenbildung durch digitale Technologien, damit verbundene Erwartungen, Befürchtungen und Hoffnungen so-wie
- ein Einblick in internationale und europäische EB-Politiken hinsichtlich digitaler Technologien.

Redaktionsschluss: 26. September 2016

Veröffentlichung: Februar 2017

Weitere Informationen: <http://erwachsenenbildung.at/magazin/calls.php>



Initiative/Impressum

Initiative Bildungsberatung Österreich:

Das Fachmedium Bildungsberatung im Fokus wird im Rahmen der Initiative Bildungsberatung Österreich herausgegeben.

Zu Beginn des Jahres 2011 startete das bm:ukk (Heute BMBF) eine österreichweite Gesamtinitiative zur Bildungsberatung in der Erwachsenenbildung. Die Initiative zielt darauf ab, bildungsbenachteiligten Erwachsenen unter Einsatz von Beratungsangeboten einen besseren Zugang zum lebensbegleitenden Lernen zu ermöglichen. Mit der neuen ESF – Förderperiode 2015 – 2017 wird die Initiative wiederaufgelegt und erweitert.

Die Umsetzung der Initiative wird von neun Netzwerkprojekten auf Landesebene und überregionalen Vorhaben getragen.

Gemeinsame Ziele der bundesweiten Initiative sind:

- die Umsetzung eines bundesweiten, niedrigschwelligen, qualitativ hochwertigen und gebührenfreien Beratungsangebots zu Bildung und Beruf für Erwachsene,
- die prioritäre Ansprache und Erreichung von bildungsbenachteiligten Erwachsenen
- und die Unterstützung der weiteren Professionalisierung der Leistungserbringung.



Impressum: Bildungsberatung im Fokus.

Fachmedium der Bildungsberatung Österreich. Gefördert aus Mitteln des BMBF und des Europäischen Sozialfonds.

Koordination der Publikation:

ÖSB Studien & Beratung gGmbH - Rudolf Götz
Erscheint 2 x jährlich online auf
www.erwachsenenbildung.at/Service/bildungsberatung_fokus.php

Medieninhaber & Produktion: ÖSB Studien & Beratung gGmbH, Meldemannstraße 12-14, A-1200 Wien

HerausgeberInnen: Erika Kanelutti-Chilas (in between), Gerhard Hofer (AK Oberösterreich), Ingeborg Melter (bifeb), Manuela Vollmann (abz*austria), Bettina Novacek (VHS Meidling), Katrin Reiter (Verein SEB), Silvia Schwarzenberger-Papula (Verein SEB), Peter Schlögl (öibf), Rudolf Götz (ÖSB S&B), Wolfgang Kellner (Ring Österr. Bildungswerke)

Fachredaktion: Astrid Leonhartsberger-Ledl (AK Oberösterreich), Birgit Schmidtke (öibf), Erika Kanelutti-Chilas (in between), Franziska Haydn (ÖSB S&B), Magdalena Tauber (ÖSB S&B), Wolfgang Kellner (Ring Österr. Bildungswerke)

Supportredaktion, Lektorat (ÖSB S&B): Franziska Haydn (ÖSB S&B), Magdalena Tauber (ÖSB S&B)

Grafisches Konzept: Robert Radelmacher

Satz und Layout: Tordrei.com

Foto-Credits: privat | H. Heller | Klemens Horvath | abz*Austria | Fotostudio Schöpp | Bildungsberatung Kärnten/ Kompetenzberatung Kärnten | Arbeiterkammer OÖ | Stefanie Kaufmann | Foto Dina Mariner | Graph Art Line e.U. Barbara Hartl | Sarah Eick | Kobra | Karen Lintner | UG.dk | erwachsenenbildung.at

Blattlinie: Das redaktionell betriebene Fachmedium der Bildungsberatung Österreich richtet sich an eine Fachöffentlichkeit im Feld und Umfeld der Bildungs- und Berufsberatung. Ziel von „Bildungsberatung im Fokus“ ist die Förderung der Auseinandersetzung mit zentralen Themen der Bildungs- und Berufsberatung und die Anregung wechselseitigen Lernens in diesem Bereich.

Namentlich ausgewiesene Inhalte entsprechen nicht zwingend der Meinung der HerausgeberInnen, der Redaktion oder der beteiligten Institutionen. Die HerausgeberInnen übernehmen keine Verantwortung für die Inhalte verlinkter

Seiten und distanzieren sich von rassistischen, sexistischen oder anderweitig diskriminierenden Äußerungen sowie rechtswidrigen Inhalten. **Urheberrecht:** Das Urheber- und Veröffentlichungsrecht aller Beiträge der Publikation „Bildungsberatung im Fokus“ verbleibt bei den HerausgeberInnen bzw. den jeweiligen AutorInnen. Falls die Inhalte ganz oder teilweise in anderen Publikationen verwendet werden, sind der Name des Autors/der Autorin sowie ein Quellenverweis anzugeben. Jegliche kommerzielle Nutzung oder Vervielfältigung - auch auszugsweise - bedarf der vorherigen ausdrücklichen, schriftlichen Genehmigung.

Wenn Beiträge auf einer Webseite veröffentlicht oder in gedruckter Version zur Verfügung gestellt werden, wird außerdem ersucht, den Link zur Webseite elektronisch an bib@oesb.at bzw. ein Belegexemplar auf dem Postweg an die angegebene Kontaktadresse zu übermitteln.

Kontakt: ÖSB Studien & Beratung gGmbH, Meldemannstraße 12-14, A-1200 Wien, bib@oesb.at