oead erasmus+

euroguidance österreich

ONLINE-GUIDANCE

Beziehungsgestaltung in digitalen Settings

Euroguidance Fachtagung 2022
Wien, 16. November 2022

Bundesministerium
Bildung, Wissenschaft
und Forschung

Kofinanziert von der
Europäischen Union

euro | guidance

OeAD

IMPRESSUM | **Medieninhaber & Herausgeber:** OeAD-GmbH | Ebendorferstraße 7 | 1010 Wien | Sitz: Wien | FN 320219 k | ATU64808925 | **Geschäftsführer:** Jakob Calice, PhD | **Redaktion**: Euroguidance Österreich | **Lektorat:** Euroguidance Österreich T +43 1 53408-0, info@euroguidance.at | **Gestaltung:** Dechant Grafische Arbeiten Wien | **Illustrationen:** Alexandra Reidinger | **Übersetzungen:** LanguageLink Sprachdienste GmbH adaptiert durch Euroguidance Österreich | **Wien, Juli 2023**

Finanziert von der Europäischen Union. Die darin vertretenen Standpunkte und Ansichten sind die der Verfasser/innen und entsprechen nicht unbedingt denen der Europäischen Kommission oder der EACEA. Weder die Europäische Kommission noch die Vergabebehörde kann für die Inhalte haftbar gemacht werden.

euroguidance österreich

ONLINE-GUIDANCE

Beziehungsgestaltung in digitalen Settings

Euroguidance Fachtagung 2022
Wien 16. November 2022

INHALT

6 **Vorwort**
Euroguidance Team

1

8 **Euroguidance: 25 Jahre Europäische Dimension in der Beratungslandschaft in Österreich**
Carin Dániel
Ramírez-Schiller

2

10 **Lifelong Guidance in Österreich – wo stehen wir aktuell?**
Andrea Fraundorfer
Evelin Langenecker

3

14 **Digitale Entwicklungen in der lebensbegleitenden Beratung**
Cynthia Harrison

4

18 **Beziehungsgestaltung in der Online-Beratung**
Stefan Kühne
Gerhard Hintenberger

5

22 **Online-Bildungsberatung Österreich – Blitzlichter**
Barbara Oberwasserlechner
Karin Okonkwo-Klampfer

6

26 **Digitale Lösungen zur Unterstützung der Bildungs- und Berufsberatung in Estland**
Margit Rammo
Kristina Orion

7

32 **Chancen und Herausforderungen neuer Formate der Bildungs- und Berufsberatung**
Christina Bauer-Grechenig
Andreas Lutzmann

8

36 **Accessible work for all**
Joanna Kinberger

9

38 **Die Bedeutung von eLearning und Online-Selbsteinschätzung von Fertigkeiten für Erwachsene mit Alphabetisierungsbedarf**
Ailis Mardon-Egan

annex 1

42 **Programm**

annex 2

44 **Methodenmarkt**

Vorwort

Das Thema „Digitalisierung“ ist im Guidance Bereich seit vielen Jahren in aller Munde und hat durch die Covid-19 Pandemie weiterhin an Brisanz gewonnen. Der Bedarf an zugänglicher Bildungs- und Berufsberatung ist gestiegen. Europaweit wurden Beratungsdienste in den Online-Raum verlagert und es wurde vermehrt in die Weiterentwicklung von Online-Portalen und Distance Counselling investiert.

Immer am Puls der Zeit:
Die Euroguidance Fachtagung

Im Jahr 1992 wurde das Euroguidance Netzwerk ins Leben gerufen und 1997 das Euroguidance Zentrum in Österreich gegründet. Seither unterstützt und begleitet Euroguidance die Bildungs- und Berufsberatung auf nationaler wie auch europäischer und internationaler Ebene und setzt dabei wichtige Impulse. Als „Policy Network“ der Europäischen Kommission informiert das Netzwerk über zahlreiche Services und EU-Förderprogramme, bietet Vernetzungsmöglichkeiten und greift aktuelle Entwicklungen und Themen auf. Seit dem Jahr 2000 veranstaltet Euroguidance Österreich jährlich eine Fachtagung. Diese bietet Expertinnen und Experten sowie Praktikerinnen und Praktikern aus dem Bereich der Bildungs- und Berufsberatung aus ganz Europa ein Forum, um sich über aktuelle Trends und Entwicklungen auszutauschen und zu informieren.

Schwerpunkt: Online-Guidance

Im Jahr 2022 richtete die Tagung gezielt den Blick auf „Online-Guidance - Beziehungsgestaltung in digitalen Settings“ und beleuchtete aktuelle Entwicklungen und Erfolgsfaktoren für eine gelungene Online-Beratung sowie die Möglichkeiten und Grenzen von digitalen Settings.

In ihrer Eröffnungsrede erläuterte **Carin Dániel Ramírez-Schiller**, OeAD, dass „Digitaler Wandel“ auch zu einer der vier horizontalen Prioritäten des aktuellen EU-Programms Erasmus+ (2021-2027) gehört und nicht zuletzt deshalb verstärkt in der Bildungs- und Berufsberatung Einzug gehalten und eine Reihe von Entwicklungen angestoßen hat.
Cynthia Harrison, Cedefop, skizzierte in ihrem Fachvortrag die digitalen Entwicklungen im Bereich Lifelong Guidance, den Weiterbildungsbedarf von Berater/innen sowie die Rolle von Guidance beim Wiederaufbau nach der Pandemie durch Reskilling und Upskilling.

Erfolgsfaktoren für Online-Beratung

„Der Aufbau einer Beratungsbeziehung ist ein wichtiger Faktor für eine erfolgreiche Onlineberatung“, so **Stefan Kühne**, Die Forschungsgreisslerei. In seinem Vortrag beleuchtete er die Möglichkeiten der Beziehungsgestaltung und erörterte, was Online-Beraterinnen und -berater in der Bildungs- und Berufsberatung an Beziehung anbieten können und wo deren Grenzen liegen.

Einblick in die Praxis

Beispiele aus Österreich und Estland zeigten, welche Entwicklungen Online-Beratungsangebote in den vergangenen Jahren genommen haben. **Barbara Oberwasserlechner** und **Karin Okonkwo Klampfer** stellten die Online Bildungsberatung Österreich vor und im Anschluss gaben **Margit Rammo**, Euroguidance Estland/Education and Youth Board of Estonia und **Kristina Orion**, Estonian Unemployment Insurance Fund, Einblick in neueste Entwicklungen im Bereich der Online-Beratung in Estland.

Euroguidance feierte Jubiläum im Global Careers Month

Als besonderer Ausklang der Veranstaltung wurden die Jubiläen von Euroguidance Österreich (25 Jahre) sowie dem europäischen Netzwerk (30 Jahre) gefeiert. Die Euroguidance Zentren Europas haben sich im Laufe der Jahre zu wichtigen Anlaufstellen für Bildungs- und Berufsberater/innen entwickelt und es war uns eine große Freude, dies zu feiern. Zudem fand die Tagung im Rahmen des von Cedefop, Europäischer Kommission, ILO, OECD, UNESCO und Weltbank ausgerufenen **„Global Careers Month"** statt.

Erstmals seit ihrem Bestehen wurde die Fachtagung in hybrider Form abgehalten. 65 Personen nutzten die Gelegenheit und besuchten die Veranstaltung vor Ort im Kardinal König Haus in Wien während mehr als 30 Personen die Tagung online mitverfolgten. Die plenaren Vorträge am Vormittag wurden für das Publikum in Europa live gestreamt und sind nach wie vor online zum Nachschauen verfügbar. Nach den Vorträgen hatten die Teilnehmenden die Gelegenheit, sich in Workshops mit Expertinnen und Experten aus Österreich, Estland und Irland zu vernetzen sowie auszutauschen.

Der OeAD als Euroguidance Zentrum Österreich bedankt sich bei allen Referentinnen und Referenten sowie Teilnehmenden aus 18 Ländern, die zum Gelingen der Konferenz beigetragen haben. Wir freuen uns, wenn Ihnen die vorliegende Publikation nicht nur als umfassende Nachlese zur Euroguidance Fachtagung 2022 dient, sondern auch inspirierende Anregungen sowie praktische Tipps für Ihre zukünftige Beratungstätigkeit liefert.

Das Team von Euroguidance Österreich wünscht Ihnen eine spannende Lektüre!

Carin Dániel Ramírez-Schiller
Eva Baloch-Kaloianov
Susanne Krischanitz
Arabella Seits

1

Carin Dániel Ramírez-Schiller

Euroguidance: 25 Jahre Europäische Dimension in der Beratungslandschaft in Österreich

Seit 25 Jahren ist Österreich Teil des europäischen Euroguidance Netzwerks, das sich der Weiterentwicklung der Bildungs- und Berufsberatung auf nationaler sowie europäischer Ebene widmet. Die Euroguidance Fachtagung gehört seit vielen Jahren zu einem der Fixpunkte der Netzwerkaktivitäten in Österreich. Im Jubiläumsjahr von Euroguidance Österreich und dem europäischen Euroguidance Netzwerk 2022 fand die Euroguidance Fachtagung als Teil des „Global Careers Month" statt. Erstmals wurde dieser Aktionsmonat auf Initiative von Cedefop, der Europäischen Kommission, ILO, OECD, UNESCO und World Bank durchgeführt. Im Rahmen zahlreicher Veranstaltungen auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene wurde dabei die Bildungs- und Berufsberatung als politische Priorität in den Fokus gestellt. Wir freuen uns, dass wir mit der Euroguidance Fachtagung 2022 Teil dieser globalen Kampagne waren.

Digitalisierung in der Bildungs- und Berufsberatung

Das Thema „Digitalisierung" hat in den vergangenen Jahren rapide an Bedeutung gewonnen. Die COVID-19-Pandemie hat den Prozess der Digitalisierung nochmals beschleunigt und damit zugleich neue Themen und Fragestellungen aufgeworfen. Insbesondere hat sie die gestiegene Notwendigkeit deutlich gemacht, das Potenzial digitaler Technologien für das Lehren und Lernen zu nutzen und digitale Kompetenzen für alle zu entwickeln. So gehört „Digitaler Wandel" auch zu einer der horizontalen Prioritäten im aktuellen EU-Programm Erasmus+, das noch bis Ende 2027 läuft.

Auch in der Bildungs- und Berufsberatung hat die Digitalisierung nicht zuletzt aufgrund der COVID19-Pandemie verstärkt Einzug gehalten und eine Reihe von Entwicklungen angestoßen. So sind z.B. neue Internet-Plattformen entstanden. Angebote ausschließlich online bereitzustellen ist allerdings oftmals nicht genug. Hier rückt das Thema „Beziehungsgestaltung" in den Fokus. Auch in der online Bildungs- und Berufsberatung muss eine Beziehung zwischen Berater/in und Klient/in hergestellt werden können, damit Angebote angenommen werden und funktionieren. Eine besondere Herausforderung stellt in diesem Kontext auch die Einbeziehung und Erreichbarkeit von gering qualifizierten Menschen dar.

Dieser Beziehungsgestaltung im Zeitalter der Digitalisierung widmete sich die Euroguidance Fachtagung 2022: Expertinnen und Experten präsentierten Tipps und Empfehlungen sowie spannende Beispiele aus der Praxis, und zeigten damit auf, wie Beziehungsgestaltung in der digitalen Bildungs- und Berufsberatung gelingen kann. Eine Projektausstellung sowie Workshops rundeten das Angebot der Fachtagung ab.

25 Jahre Euroguidance Österreich, 30 Jahre Euroguidance Europa

Das Euroguidance Netzwerk wurde 1992 unter dem EU-Programm „Petra" ins Leben gerufen. Bald nach dem EU-Beitritt Österreichs wurde 1997 das Euroguidance Zentrum in Wien gegründet. Mittlerweile kooperieren in diesem europäischen Netzwerk 34 Länder. Eine der Zielsetzungen von Euroguidance ist es, die europäische Dimension im Bereich Lifelong Guidance aufzuzeigen und die Kompetenzentwicklung von Berater/innen, unter anderem durch Events, wie z.B. die Euroguidance Fachtagung, zu unterstützen. Dank einer intensiven Zusammenarbeit konnten sowohl auf europäischer als auch nationaler Ebene viele wichtige Impulse in der Berufs- und Bildungsberatung gesetzt werden. Seit dem Jahr 2021 ist Österreich mit der OeAD-Mitarbeiterin Eva Baloch-Kaloianov auch als Vorsitzende der „Steering Group" des europäischen Euroguidance Netzwerks vertreten. In dieser Funktion können verstärkt Impulse aus Österreich ins Netzwerk eingebracht und umgekehrt aus Europa nach Österreich getragen werden. Als sogenanntes „Policy Network" der Europäischen Kommission gehört es zu den Aufgaben von Euroguidance das EU-Programm Erasmus+, insbesondere im Bereich der Bildungs- und Berufsberatung, zu unterstützen und zu begleiten. Euroguidance Österreich informiert über Mobilitätsangebote für Berater/innen sowie Klientinnen und Klienten, das österreichische Bildungssystem, Transparenzinstrumente sowie diverse Policy Maßnahmen, wie etwa die „Upskilling Pathways"- Initiative.

Motor und Drehscheibe für Kompetenzentwicklung

Euroguidance Österreich war und ist besonderes in der Förderung der Kompetenzentwicklung aktiv: Zahlreiche Seminare, Workshops und Veranstaltungen, wie z.B. die Fachtagung, werden dazu seit vielen Jahren angeboten. Zudem bietet Euroguidance Österreich im Rahmen von Lehrgängen für Bildungs- und Berufsberater/innen in Österreich ein eigenes Modul „Mobil in Europa mit Europass und Euroguidance" an. Zusätzlich organisiert Euroguidance Österreich jedes Jahr gemeinsam mit ausgewählten Euroguidance-Netzwerkpartnern ein Cross-Border-Seminar. Dabei steht immer ein aktuelles Thema der Berufs- und Bildungsberatung im Vordergrund. Die Teilnehmenden aus den verschiedenen Ländern erhalten Fachinputs von Expertinnen und Experten und haben Gelegenheit, sich untereinander zu vernetzen und austauschen. Im Jahr 2022 fand das Cross-Border-Seminar in Riga zum Thema „Hope in times of uncertainty" statt. Sieben Teilnehmende aus Österreich wurden dazu entsendet und sowohl Reisekosten als auch deren Unterbringung finanziert.

Information über Bildungssysteme fördert Transparenz

Auch Informationstätigkeit rund um das österreichische Bildungssystem gehört zu den Aufgaben von Euroguidance. Dazu wurde mit **www.bildungssystem.at** eine eigene Website eingerichtet, auf die unter anderem auch die Stadt Wien in ihren Webauftritten verweist. Zudem stellt Euroguidance Österreich zahlreiche Printmaterialien zur Verfügung. Eine Übersicht über das österreichische Bildungssystem steht in 20 Sprachen bereit, u.a. auch auf Ukrainisch. Damit leistet Euroguidance Österreich einen wichtigen Beitrag zur Transparenz von Qualifikationen.

Kooperation mit anderen Netzwerken

Im Jahr 2001 wurde das nationale Lifelong Guidance Forum eingerichtet in dem auch Euroguidance Österreich aktiv mitwirkt. Bis heute tauschen sich in diesem von der Abteilung Schulpsychologie-Bildungsberatung des BMBWF koordinierten und meist vom OeAD/ Euroguidance gehosteten Forum nationale Akteurinnen und Akteure der Bildungs- und Berufsberatung über ihre Aktivitäten aus und haben so schon früh eine gemeinsame und gesamthafte Perspektive auf die Entwicklung von Lifelong Guidance in Österreich gefördert.
Euroguidance Österreich kooperiert auch stark mit anderen EU-Netzwerken, wie zum Beispiel Europass, EPALE, Euraxess, ENIC-NARIC oder Eurodesk. Es gibt jährliche nationale Vernetzungstreffen dieser EU-Netzwerke, um Synergien in der Erreichung von Zielgruppen herzustellen. Zudem wird der Austausch zwischen Expertinnen und Experten gefördert.

Dr. Carin Dániel Ramírez-Schiller ist seit 2007 Leiterin des Bereichs Erasmus+ Erwachsenenbildung & Querschnittsthemen sowie stellvertretende Leiterin von Erasmus+, ein vom OeAD durchgeführtes Programm. Nach Promotion im Studium der Politikwissenschaften und Geschichte an der Universität Wien war sie zunächst Trainings-, dann Marketingassistentin in einem Software-Unternehmen, bevor sie 1994 begann, in der OeAD-GmbH zu arbeiten.

Kontakt:
carin.daniel-ramirez-schiller@oead.at

© OeAD/APA-Fotoservice/Hörmandinger

Eröffnung der Euroguidance Fachtagung 2022 durch Carin Dániel Ramírez-Schiller

2

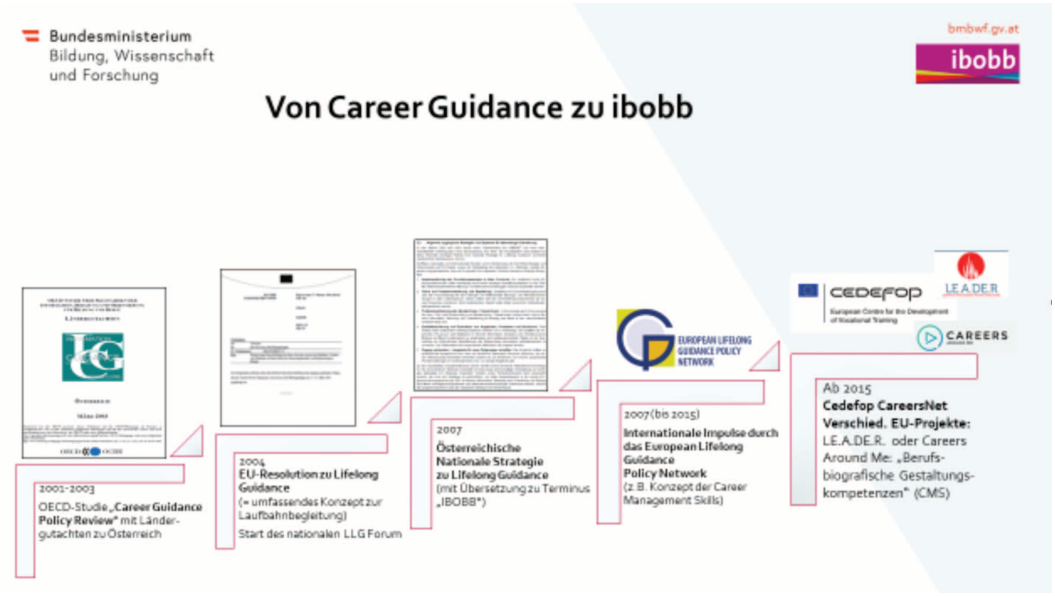
Andrea Fraundorfer
Evelin Langenecker

Lifelong Guidance in Österreich – wo stehen wir aktuell?

Wir leben in Zeiten, in denen mehr als jemals zuvor Orientierung und Beratung für (Aus-)-Bildungswege und Berufslaufbahnen gefragt sind. Vor mehr als zwanzig Jahren begann in Österreich ein intensiver Prozess der Auseinandersetzung mit Fragen der Guidance.

Der international verwendete Begriff Guidance bringt auf den Punkt, was in Österreich unter „ibobb" verstanden wird, nämlich „Information, Beratung, Orientierung für Bildung und Beruf". Zur Etablierung dieses Konzepts trugen bereits 2004 die EU-Resolution zu Lifelong Guidance und 2007 die Österreichische Strategie zu Lifelong Guidance bei. Seither hat es zahlreiche internationale Impulse durch das European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN) gegeben, durch die auch die Definition sogenannter „Laufbahngestaltungskompetenzen" vorangetrieben wurde. Ab 2015 folgten verschiedene EU-Projekte wie das LEADER-Projekt oder zuletzt das Erasmus+ Projekt Careers Around Me (www.careersproject.eu), das sich der Entwicklung eines Rahmenkonzepts für die „Berufsbiografischen Gestaltungskompetenzen" widmete. Was sich im Erwachsenenbereich gut mit Berufsbiografischen Gestaltungskompetenzen beschreiben lässt, wird im Erstausbildungsbereich als Bildungs- und Berufswahlkompetenzen (oder eben Laufbahngestaltungskompetenzen) bezeichnet. International wird der Begriff Career Management Skills verwendet.

Kompetenzen sind jedoch viel mehr als nur Skills, sie umfassen neben Wissen und Fähigkeiten auch Einstellungen und Haltungen sowie Anwendungswissen. Diese Kompetenzen, die dazu befähigen, individuell passende Entscheidungen für die eigene Bildungs- und Berufsbiografie zu treffen, werden sukzessiv während der Bildungslaufbahn aufgebaut. Dies geschieht vor allem über die Auseinandersetzung mit der eigenen Person, individuellen Interessen sowie Fähigkeiten und mit der heutigen Arbeitswelt, möglichen Ausbildungswegen sowie mit persönlichen Optionen. Dazu gehört auch der Aufbau von Recherche-, Bewertungs- und Entscheidungskompetenzen, die Menschen über die Lebensspanne hinweg benötigen. Bildungs- und Berufswahlkompetenzen werden auch immer mehr als notwendige Lebens(orientierungs-)kompetenzen gesehen – denn auch der Bedarf nach Lebensorientierung in einer komplexer werdenden Welt steigt bei den (jungen) Menschen. Das Bildungssystem ist hier gefordert, entsprechende Settings bereit zu stellen, in denen junge Menschen diese Kompetenzen erwerben können. Nur so können falsche bzw. unpassende Bildungs- und Berufswahlentscheidungen vermieden und Bildungsabbrüche weitgehend verhindert werden.



Präsentation © Evelin Langenecker

Mag. Evelin Langenecker und **Dr. Andrea Fraundorfer** sind für Bildungs- und Berufsorientierung inklusive Schüler- und Bildungs-beratung in der Abteilung Schulpsychologie-Schulärztlicher Dienst im BMBWF zuständig.

Kontakt:
andrea.fraundorfer@bmbwf.gv.at
evelin.langenecker@bmbwf.gv.at

© OeAD/APA-Fotoservice/Hörmandinger

Vortrag Evelin Langenecker auf der Euroguidance Fachtagung 2022

Der schulische Guidance-Bereich ist ein sehr dynamisches Feld. Die darin tätigen Akteurinnen und Akteure (BBO-Lehrer/innen, BBO-Koordinator/innen und Schüler- und Bildungsberater/innen) sehen sich vor zahlreiche Herausforderungen gestellt. Aktuell fokussiert das BMBWF auf Themen wie Professionalisierung von Lehrkräften und Beratenden, Qualitätsentwicklung des Bildungs- und Berufsorientierungsunterrichts und von ibobb-Maßnahmen, Umsetzung des neuen Lehrplans für die 7./8. Schulstufe und des übergreifenden Themas Bildungs-, Berufs- und Lebensorientierung sowie Weiterentwicklung von wissenschaftlich fundierten Online-Instrumenten. Letztere unterstützen in der 7. Schulstufe den Einstieg in den Bildungs- und Berufsorientierungsprozess sowie in der 11. – 13. Schulstufe angehende Maturantinnen und Maturanten in einer fundierten Studien- oder Berufswahl. Ziel ist es, die Bildungs- und Berufsorientierung zu einem kontinuierlicheren Prozess werden zu lassen, um schließlich individuell passende Bildungswegentscheidungen zu ermöglichen.

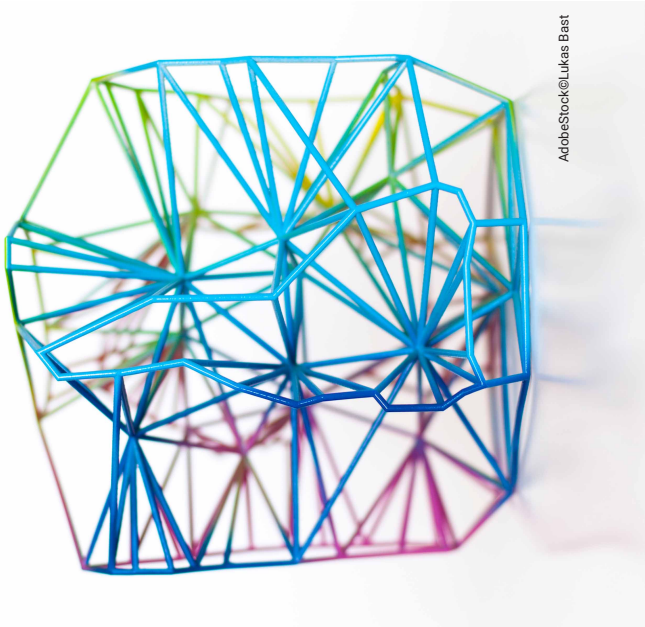
In Österreich gibt es für diese Vorhaben eine traditionell starke Zusammenarbeit zwischen dem Bildungsbereich und den Sozialpartnern sowie anderen Anbietern von Informationen, Beratungsangeboten und Orientierungstools. Hier gilt es auch, den bisherigen Informations- und Erfahrungsaustausch zu vertiefen und die Angebote gut aufeinander abzustimmen, um Synergien im Bildungs- und Beratungsbereich zu nutzen.

Gerade in Zeiten von krisenhaften Entwicklungen auf den europäischen Arbeitsmärkten werden Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf immer wichtiger. Einerseits beobachten wir auch in Österreich einen eklatanten Arbeitskräftemangel in vielen Branchen, andererseits sind Entwicklungen im Bereich von „New Work" (also neuere Formen von Arbeit) und „New Jobs" zu beobachten. Die Digitalisierung und Automatisierung sind Treiber der internationalen und auch der nationalen Arbeitsmarktentwicklung, neuartige Berufe und steigende Anforderungen an Arbeitnehmer/innen sind die Folge.

Zudem ist – vor allem bei jungen Menschen – erkennbar, dass die Bedeutung von Arbeit sowie die aktuellen Arbeits(zeit)bedingungen zunehmend kritisch hinterfragt werden. Der Wunsch nach einer Life-Work-Train-Balance ist größer denn je, auch der Wunsch nach Home-Office, das sich in der Pandemie gut bewährt hat, ist stärker als zuvor. Es ist auch damit zu rechnen, dass die sogenannten diskontinuierlichen Arbeitsbiografien zunehmen und Normalarbeitsbiografien, in der eine Person über 45 Jahre im selben Beruf und in derselben Firma arbeitet, rückläufig sein werden. Zukünftig werden nach der Erstausbildung und den ersten Berufsjahren häufiger Um- und Neuorientierungsprozesse stattfinden; Jobwechsel und erneute Phasen von Ausbildung oder Umschulung werden zunehmen. Auch der Wunsch nach einer Auszeit zwischendurch sowie der guten Vereinbarkeit von Beruf und persönlichen bzw. familiären Schwerpunktsetzungen ist derzeit vermehrt zu beobachten.

Guidance für alle Altersgruppen ist nicht nur wichtig, um die Bildungs- und Berufslaufbahn gut planen und in Veränderungsphasen entsprechend begleiten zu können. Es braucht auch Orte für das gemeinsame Suchen nach Antworten auf die Frage, was Arbeit für uns im 21. Jahrhundert bedeutet und ob und wie Erwerbsarbeit auch Sinn und berufliche Zufriedenheit generiert. Ebenso müssen die Stärkung der Gesundheitsförderung und die Verringerung von Belastungen am Arbeitsplatz ähnlich wie derzeit im Bildungssystem thematisiert werden. Für den konstruktiven Umgang mit der Verdichtung von Zeit und Aufgaben für die einen und die prekäre Beschäftigung für die anderen müssen wir kollektiv Lösungen anstreben. Zudem haben Wirtschaft und Arbeitsmarkt nicht nur einseitig Kompetenzen und Leistung von den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern einzufordern, sie müssen zukünftig auch Arbeitsbedingungen bereitstellen, in denen Leistung, Sinnfindung und ein Beitrag zur Nachhaltigkeit von Gesellschaft, Wirtschaft und Arbeitsplätzen gleichermaßen möglich sind. Nicht umsonst gibt es auch auf der europäischen Ebene die Diskussion über Green Jobs und nachhaltige Wirtschaft. Lifelong Guidance muss sich daher auch der Frage stellen, wie sie in der Beratung dem Umgang mit den rapiden gesellschaftlichen und ökonomischen Veränderungen Rechnung tragen und gleichzeitig Fragen nach sinnstiftender Arbeit und einem gelingenden (Arbeits-)Leben gerecht werden kann. Dazu braucht es entsprechende Konzepte und Umsetzungspraxen, die es gemeinsam zu entwickeln gilt.

Zuletzt soll an dieser Stelle noch ein Dank an den OeAD ausgesprochen werden. Der OeAD mit Euroguidance ist ein äußerst wichtiger Partner im Bereich Guidance, da er wesentlich zur Professionalisierung der Beratenden, zum Austausch und zur Vernetzung nationaler Player, zur Weiterentwicklung des Guidance-Diskurses und zur Dissemination europäischer Expertise beiträgt. Vor allem die Durchführung der jährlichen Euroguidance Fachtagung ist ein regelmäßiger Höhepunkt, der den Diskurs über Guidance fördert und die nationalen Entwicklungen im Bereich Guidance vorantreibt.



AdobeStock©Lukas Bast

© OeAD/APA-Fotoservice/Hörmandinger

3

Cynthia Harrison

Digitale Entwicklungen in der lebensbegleitenden Beratung

(Übersetzung aus dem Englischen)

Ich gratuliere dem österreichischen Euroguidance-Zentrum zur Organisation der Veranstaltung im November (2022) und zur Wahl des Schwerpunkts **„Online Guidance – Building Relationships in Digital Settings“** (Online-Beratung – Aufbau von Beziehungen in digitalen Umgebungen). Ich freue mich, einen Teil unserer Arbeit zu diesem Thema vorstellen zu dürfen.

Angesichts der Probleme zu Beginn der COVID-19-Pandemie und der Notwendigkeit, uns in Windeseile mehr digitales Know-how anzueignen und online zu gehen, fanden wir es schwierig, in veränderten Kommunikationskontexten Raum für den Beziehungsaufbau zu finden. Daher ist Ihr Veranstaltungsthema sehr relevant und kam für eine begleitende Veranstaltung zur rechten Zeit (die **Hauptveranstaltung** wurde am 30. November 2022 ebenfalls von einem Euroguidance-Zentrum, aber in der Tschechischen Republik, im Rahmen des **Global Careers Month** vom 8. November bis 13. Dezember 2022 ausgerichtet). Der Global Careers Month war eine Aktivität der behördenübergreifenden Arbeitsgruppe für Berufsberatung, der sieben Partnerorganisationen angehören, darunter Cedefop, Europäische Kommission, ETF, ILO, OECD, UNESCO und Weltbank.

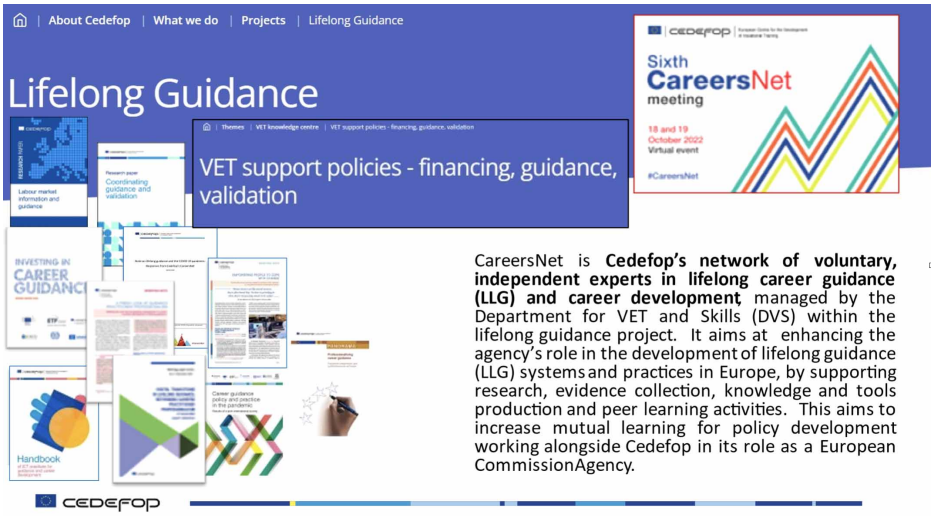
Cedefop (Europäisches Zentrum für die Förderung der Berufsbildung) im Bereich lebensbegleitende Bildungs- und Berufsberatung (LLG)

Als eine der dezentralen Agenturen der EU, die die Europäische Kommission bei der politischen Umsetzung unterstützt, fördert das Cedefop politische Maßnahmen und führt Aktivitäten in den Bereichen Berufsbildung, Fertigkeiten und Qualifikationen im Rahmen der EU-Politik sowie der Politiken und Praktiken durch, die eine Brücke zwischen der Welt der Aus- und Weiterbildung und der Arbeitswelt schlagen. Unter anderem fördert das Cedefop die berufliche Entwicklung seit über zwei Jahrzehnten durch die Weiterentwicklung von Lifelong Guidance (LLG).

Das Cedefop bindet Gemeinschaften und unabhängige, ehrenamtliche Fachkräfte für LLG und berufliche Entwicklung in Netzwerke wie das CareersNet (CN) ein. Der österreichische CN-Kernexperte ist Wolfgang Bliem, seine Stellvertreterin ist Eva Baloch-Kaloianov. Euroguidance und Cedefop arbeiten ebenfalls auf unterschiedliche Weise zusammen. Neben anderen Aktivitäten, wechselseitigem Austausch und Systemkritik tragen die CareersNet-Expertinnen und Experten umfangreiche Materialien und Analysen für das **Cedefop-Inventar** der LLG-Systeme und -Praktiken (Aktualisierung im Jahr 2023) bei, das als Instrument zur Überwachung der Fortschritte in wichtigen politischen Bereichen der LLG-Systeme wie Berufsinformation und IKT dient.

IKT im Bereich LLG

Bezugsrahmen erleichtern das Einnehmen einer systembezogenen Perspektive, um zu erkennen, wo Fortschritte nötig sind, Dienstleistungen zu verbessern und Systeme zu stärken. Die LLG-Bestimmungen eines Landes als System zu sehen, ist eine Möglichkeit, Dienstleistungen und Aktivitäten auf ganzheitliche und kohärente



© Präsentation C. Harrison

ABBILDUNG 1: Cedefop-Projekt zur Lifelong Guidance

Weise zu betrachten (Kettunen et al., 2023), auch wenn Koordinierung und Vernetzung vor Ort nicht gleichmäßig entwickelt sind. Die **18 Leitlinien** für die Politik- und Systementwicklung für lebensbegleitende Beratung (ELGPN, 2015) sind als Bezugspunkte für alle Sektoren – Aus- und Weiterbildung, Jugend, Arbeitsmarkt und Zivilgesellschaft – bekannt. Sie zielen darauf ab, die berufsbezogenen Erfahrungen der Bürger/innen zu verbessern und die Professionalisierung der Dienstleistungen voranzutreiben. CareersNet ermittelt, wo die Leitlinien aktualisiert werden müssen und unterbreitet entsprechende Vorschläge. Dabei berücksichtigt das Netzwerk Veränderungen in den Bereichen EU-Politik und Gesellschaft, Beratungsforschung und nationale Entwicklungen. Leitlinie Neun, ein querschnittspolitisches Element, legt dar, dass IKT einen nutzerzentrierten oder öffentlichen Dienstleistungsansatz unterstützen kann, der angesichts des veränderten Kommunikationsverhaltens leichter zugänglich und relevanter ist. Im Jahr 2015 wurde die folgende Definition für IKT in der lebensbegleitenden Beratung festgelegt: „Die Produkte, die Infrastruktur und die elektronischen Inhalte, die die Politik- und Systementwicklung lebensbegleitender Beratung und die Bereitstellung lebensbegleitender Beratungsangebote, -ressourcen und -instrumente erweitern." IKT wird nicht nur als Kanal für die Bereitstellung von Online-Beratung und als eine den Bedürfnissen und Präferenzen der Klientinnen und Klienten entsprechende Alternative zu persönlichen Ansätzen gesehen, sondern auch als Instrument für andere Zwecke und als Triebfeder des Wandels.

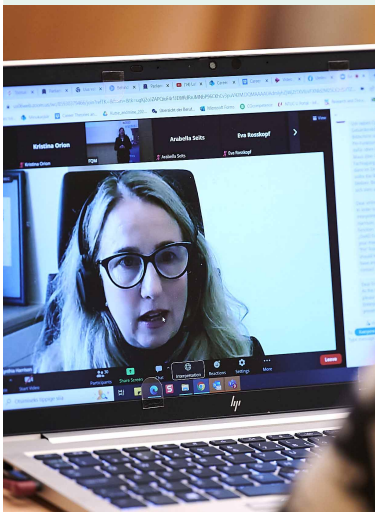
Deshalb liegt es auf der Hand, IKT als Teil des LLG-Systems zu sehen und nicht getrennt davon. Als Verwaltungsinstrument eingesetzt, unterstützt IKT die Sammlung von Evidenzen, die für die Qualitätssicherung entscheidend sind. Sie kann die Zusammenarbeit erleichtern und beim Aufbau von Beziehungen helfen (siehe Thema der Veranstaltung). Dies bezieht sich nicht nur auf die Beziehungen zwischen Beraterinnen und Beratern und deren Klientinnen und Klienten, sondern auch auf Beziehungsnetzwerke zur Unterstützung der Endnutzer/innen.

Sowohl bei IKT als auch bei LLG ist die Perspektive wichtig

Die Perspektive ist von zentraler Bedeutung – Nutzer/innen von Dienstleistungen, Lernende, verschiedene Fachkräfte der Bildungs- und Berufsberatung, Aufgaben, Rollen (Berater/innen, Fachkräfte), Dienststellenleiter/innen oder Führungskräfte, Forscher/innen, Systementwickler/innen und/oder politische Entscheidungsträger/innen. Die Vorteile oder Funktionen von IKT bzw. die Ansichten über diese hängen von den einzelnen Perspektiven und vom Kontext des jeweiligen Beratungssystems ab. Die Bereitstellung qualitativ hochwertiger interaktiver Dienstleistungen, Ressourcen und Werkzeuge erfordert die Berücksichtigung der Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten, der Art ihrer IKT-Nutzung und ihres Kompetenzniveaus, alles Faktoren, die in die Verbesserung der Dienstleistungen einfließen. Der Schlüssel liegt in der Zugänglichkeit von IT (z.B. leicht lesbare Texte, Farben, Videos, Designqualität, Gebärdensprachübersetzung und technische Spezifikationen).

Cynthia M. Harrison leitet das Projekt zur lebensbegleitenden Beratung beim Cedefop (Europäisches Zentrum für die Förderung der Berufsbildung). In der Abteilung für Berufsbildung und Fertigkeiten widmet sie sich in enger Zusammenarbeit mit einem Fachkräfteteam der Validierung von informellem und nichtformalem Lernen und der Finanzierung der Erwachsenenbildung. Zu ihren Aufgaben gehören die Koordinierung von CareersNet, des Cedefop-Netzes unabhängiger Fachkräfte für lebenslange Beratung und berufliches Lernen sowie die Verwaltung des Bestands an Systemen und Verfahren der lebensbegleitenden Beratung.

Kontakt:
cynthia.harrison-villalba@cedefop.europa.eu



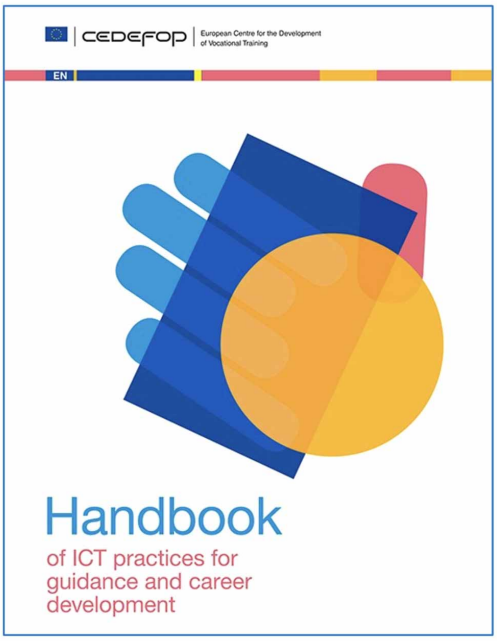
© OeAD/APA-Fotoservice/Hörmandinger

Online Key Note von Cynthia Harrison auf der Euroguidance Fachtagung 2022

Die Arbeit des Cedefop – Arbeitsmarktinformationen (LMI) und IKT-Praktiken für die berufliche Entwicklung

Das Cedefop untersuchte die Integration von LMI und Beratung, den wirksamen Einsatz von Technologie, die Qualität der Angebote und die Instrumente zur Unterstützung der Arbeitssuchenden in dem 2018 erschienenen **Handbook of ICT practices for career development**. Darin wurden 25 innovative Dienste oder Plattformen (z.B. Europass) vorgestellt, die potenziell auf andere Bereiche übertragbar sind. Sie wurden nach politischen Zielen und angesprochenen Themen analysiert: Content-Management-Systeme (CMS), Qualitätssicherung, Verbesserung von Fertigkeiten und Qualifikationen, Karrieren im mittleren und späteren Lebensalter, Unterstützung von Gruppen mit komplexen Barrieren. Außerdem wurde ein **Online-Entscheidungsinstrument** für politische Entscheidungsträger/innen zur Einführung von IT-Praktiken entwickelt.

Die Analyse untersuchte Plattformen mittels Echtzeit-LMI, Job-Suchmaschinen, personalisierter Beratung, Blended Counseling, Nutzerprofilen, Diagnosetools, Nutzung sozialer Medien, Informationsspeicherung und E-Portfolios. Die Empfehlungen konzentrierten sich auf Innovationsstrategien, Nachweise und Auswirkungen, Nutzerorientierung, Feedback und die Einbeziehung von Interessengruppen. Obwohl sich seit 2018 viel verändert hat, sind die Empfehlungen nach wie vor relevant und werfen ein Licht auf aktuelle Innovationen. Angesichts der Verfügbarkeit von Chatbots der neuen Generation und integrierten Plattformen zeichnen sich weitere Veränderungen ab, die das Cedefop bewusst verfolgt.



© Präsentation C. Harrison

ABBILDUNG 2: Handbuch der IKT- und LMI-Praktiken für die berufliche Entwicklung

Digitale Übergänge

Die von Cedefop, CareersNet-Fachleuten und Kolleginnen und Kollegen verfasste Sammlung **Digital transitions in lifelong guidance: rethinking careers practitioner professionalism** wurde 2021 gemeinsam mit einer politischen Kurzinformation (Abbildung 3) zum Thema Professionalisierung von Dienstleistungen veröffentlicht, die zu Beginn der Pandemie auf Grundlage des **Netzwerktreffens 2020** erstellt worden war.

Die Sammlung enthält vier Gruppen von Papieren mit Ansichten zu übergreifenden Themen: **Themen der Gruppe 1: Qualifikationen, Nachweise und Praxisstandards**. Zu den Themen gehören digitale Fertigkeiten von Fachkräften für die Vergabe von Qualifikationen oder die Anerkennung von Fertigkeiten und Kompetenzen, die Vergabe von digitalen Abzeichen und IT-Unterstützungssysteme sowie Kompetenzrahmen, Profile und Schulungsanforderungen. **Themen der Gruppe 2: Auswirkungen der schnellen Technologieentwicklung auf die Innovation, Ausmaß der IKT-Integration** in der Praxis, auf selbstbestimmt Lernende und auf Innovationen bei den Instrumenten zur Unterstützung der beruflichen Entwicklung (z.B.Chatbots); Einstellungen und Fertigkeiten von Fachkräften, Vertrauen in den Einsatz von Technologie, Bedarf an verbesserter Kompetenz bei der Analyse von Arbeitsmarktstatistiken und Big Data sowie Qualitätsrahmen im gemischten digitalen Kontext.
Themen der Gruppe 3: Die Themen der Gruppe 3 – **begleitende Kompetenzen und Fertigkeiten und der Sprung zu Online-Interventionen und -Dienstleistungen** – haben im Untersuchungszeitraum an Bedeutung gewonnen. Weitere Themen sind soziales und emotionales Lernen und entsprechende Fertigkeiten, Online-

Schulungen zur Förderung der geografischen Mobilität und des interkulturellen Verständnisses, strategische Kompetenzen der Fachkräfte im LLG-Ökosystem, in allgegenwärtigen multiprofessionellen Netzwerken, in durch IKT veränderten Dienstleistungen sowie die Herausforderungen bei der Interpretation und Verwaltung komplexer LMI.

Themen der Gruppe 4: Schwerpunkt auf der **Gestaltung der Zukunft** von LLG durch neue Initiativen, Konzepte, Schulungen und Lernmöglichkeiten zur Schließung von Lücken in der beruflichen Weiterentwicklung (CPD) einschließlich eines Schulungsprogramms auf Grundlage von Forschungsergebnissen über die sich entwickelnden Vorstellungen von der Nutzung sozialer Medien sowie Kompetenz in Berufsberatungsdienstleistungen; weitere Inhalte betrafen neue Portale und Stellenprofile sowie AI-Kurse für Fachkräfte.

In den Schlussbemerkungen werden auf Grundlage der in den Papieren geäußerten Ansichten folgende Empfehlungen für die Zukunft abgegeben:

1. Um den digitalen Übergang im LLG-System zu bewerkstelligen, muss **der Erstausbildung und Weiterbildung von Fachkräften, Kompetenzentwicklung und Peer-Learning Aufmerksamkeit geschenkt werden**. Das rasche Tempo des Wandels erfordert die anhaltende Konzentration auf qualitativ hochwertige Dienstleistungen zur reibungslosen Gestaltung der Nutzungswege.
2. Es gibt Hinweise darauf, dass die Pandemie ein Katalysator für die **Verbesserung und Stärkung der Standards** war, unter anderem in Bezug auf die Kompetenzen der Fachkräfte und der Kapazitäten der Anbieter.
3. Die Stärkung von **Schlüsselqualifikationen und -kompetenzen von Fachkräften kann notwendig sein, um den komplexen Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten**, der sich ändernden Nachfrage nach Dienstleistungen und der sich wandelnden Technologie-, Verwaltungs- und Anbieterlandschaft gerecht zu werden.

© Präsentation C. Harrison

ABBILDUNG 3:
Sammlung von Arbeitspapieren und Kurzbericht zu digitalen Übergängen

Die Sammlung deutet darauf hin, dass für eine bessere Koordinierung eine Neubewertung neuartiger Gruppierungen unter Einbeziehung neuer Interessengruppen, Partnerschaften, Netzwerke und Kooperationsformate erforderlich ist, aber auch neue Instrumente benötigt werden.

Die Weiterentwicklung der Berufsberatung wird unter dem Einfluss zahlreicher Faktoren stehen. Weitere Disruptionen stehen bevor, doch die Gemeinschaft kann diese Veränderungen gestalten. Der beschleunigte digitale Wandel, der angesichts der Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt unter anderem ein höheres Kompetenzniveau in zwischenmenschlicher Kommunikation, verstärkte Weiterbildung und die Notwendigkeit verlangt, Theorien, Methoden und Evidenz anzupassen, kann in Form von neuen Anforderungen für Berufsberater/innen spürbar werden. Entscheidend ist die Prognose von Veränderungen, aber auch die Sicherstellung von Kontinuität und Stabilität sowie die Planung sinnvoller Karrieren. Die Einführung von Praktiken, die auf Zielen, Evidenz sowie ethischen Standards und Qualitätsstandards beruhen, wird weiterhin von wesentlicher Bedeutung sein.

4

Stefan Kühne
Gerhard Hintenberger

Beziehungsgestaltung in der Online-Beratung

Beziehung ist ein zentraler Wirkfaktor in jedem Beratungsgeschehen. Er gilt als einer der am besten erforschten allgemeinen Wirkfaktoren, wobei ihm in der Regel ein größerer Einfluss auf einen positiven Verlauf zugeschrieben wird als speziellen Interventionstechniken (siehe z. B. Wampold & Imel, 2015). Es stellt sich nun die Frage, inwieweit bei einer schriftbasierten Kommunikation, die ohne non- und paraverbale Begleitphänomene auskommen muss, eine hinreichend gute Beratungsbeziehung aufgebaut werden kann. Klientinnen und Klienten ziehen zunächst einmal ihre Alltagserfahrungen heran, um die Beziehungsqualität in einem professionellen Setting zu beurteilen. Da digitale Kommunikationsmedien inzwischen eine herausragende Stellung in der privaten Kommunikation einnehmen, ist es nur folgerichtig, dass Erfahrungen aus diesem Bereich auch zur Einschätzung des Beziehungsgeschehens im professionellen Kontext zum Tragen kommen. So spielen dort ähnliche Kategorien wie Sympathie, Respekt, Empathie, verstehendes Zuhören, die Fähigkeit, Lösungsmöglichkeiten zu vermitteln u.ä.m. eine wichtige Rolle (Gahleitner & Preschl, 2016; Hermer & Röhrle, 2008; Hintenberger, 2021).

Diese Qualitätskriterien sind zunächst nicht an das Vorhandensein unterschiedlicher Sinneskanäle gebunden. Es kann sogar sein, dass die Reduktion diverser Sinneskanäle und eine damit einhergehende visuell-akustische Anonymität zu einer schnelleren Selbstöffnung führt. Döring (2000) bezeichnet dies als eine „Dialektik von körperlicher Abwesenheit und sinnlicher Präsenz, physischer Distanz und psychologischer Nähe“ (S. 367). Besonders Klientinnen und Klienten mit schambesetzten Themen oder Schwierigkeiten, die Nähe-Distanz-Regulierung den Kommunikationspartnerinnen und Kommunikationspartnern zu überlassen, profitieren von diesem Setting. Sie können im wahrsten Sinne des Wortes ihr Gesicht wahren (Schutze, 2007). Diese Einschätzung wird auch durch Forschungsergebnisse gestützt. Knaevelsrud et al. (2016) und Berger (2017) interpretieren vorliegende Studien dahingehend, dass Klientinnen und Klienten den Kontakt in einem schrift- und digitalbasierten Beratungs- und Therapieumfeld als angenehm und persönlich empfinden und die Beurteilung des Arbeitsbündnisses Face-to-Face-Kontakten ähnelt.

© Pixabay

Online-Beratung fand über lange Zeit im deutschsprachigen Raum schriftbasiert statt. Mit dem Beginn der Pandemie gab es hier allerdings Akzentverschiebungen. In den letzten Jahren kam es insgesamt zu einer Ausdifferenzierung von Beratungsformaten, wobei neben den „Klassikern" E-Mail und Chat nun auch Messengerdienste, Videochat, Audionachrichten sowie andere Medien wie Podcasts, Videoblogs, Apps, soziale Netzwerke, Virtual Reality oder Games zum Einsatz kommen. Es stehen also viele digitale Räume zur Verfügung, in denen Bildungs- und Berufsberatung stattfinden kann und die sich in verschiedenen Modi und Settings realisiert: schriftbasiert, textbasiert, videobasiert, audiobasiert, automatisiert, als Stand Alone-Angebot oder in einem Blended-Counseling-Format etc. Bereits die Settingwahl wird dadurch zu einer Intervention, die fachlich fundiert zu erfolgen hat und Wissen über die unterschiedlichen Kommunikationskanäle erfordert (Hintenberger, 2021). Zusammengefasst kann festgestellt werden: Nicht die Kommunikationskanäle sind entscheidend, sondern unsere Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten, ein kommunikatives Geschehen zur Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten umzusetzen. So kommt zum Beispiel in Beratungschats ein interaktionsorientierter Schreibstil zum Einsatz, um die Nachteile schriftbasierter Kommunikation auszugleichen (Hintenberger & Engels, im Druck):

- Chunks (die Aufteilung des Textes in kleine Häppchen) zur aktiven Gestaltung des Sprecherwechsels, um einen flüssigen Dialog zu ermöglichen.
- Ökonomisierungsstrategien wie Kleinschreibung, fehlende Interpunktionen, der Verzicht auf Richtigstellung grammatikalischer Fehler, das Verwenden von Abkürzungen und Akronymen etc.
- Elemente inszenierter Mündlichkeit wie das Verwenden von Füll- und Verzögerungsworten, die Nutzung eines speziellen Satzbaus, wie wir ihn aus mündlichen Gesprächen kennen, das schriftliche Abbild des Redeflusses etc.
- Der Einsatz von Emojis, Smileys, etc. zur Verdeutlichung und Kommentierung von Aussagen und Gefühlen.
- Handlungskommentierende Äußerungen, um Gedanken, Handlungen und Reaktionen zu kommunizieren.

Gerhard Hintenberger MSc. ist Psychotherapeut und Supervisor sowie Lehrbeauftragter an der Donau-Universität Krems. Gemeinsam mit Stefan Kühne ist er Herausgeber des www.e-beratungsjournal.net. Eine aktuelle Publikationsliste finden Sie unter: www.praxis-hintenberger.at

Mag. Stefan Kühne ist Erwachsenenbildner und Lehrbeauftragter für „Digitale Soziale Arbeit" und „Online-Beratung" und Obmann der Forschungsgreisslerei. Gemeinsam mit Gerhard Hintenberger ist er Herausgeber des www.e-beratungsjournal.net. Eine aktuelle Publikationsliste unter www.stefankuehne.net

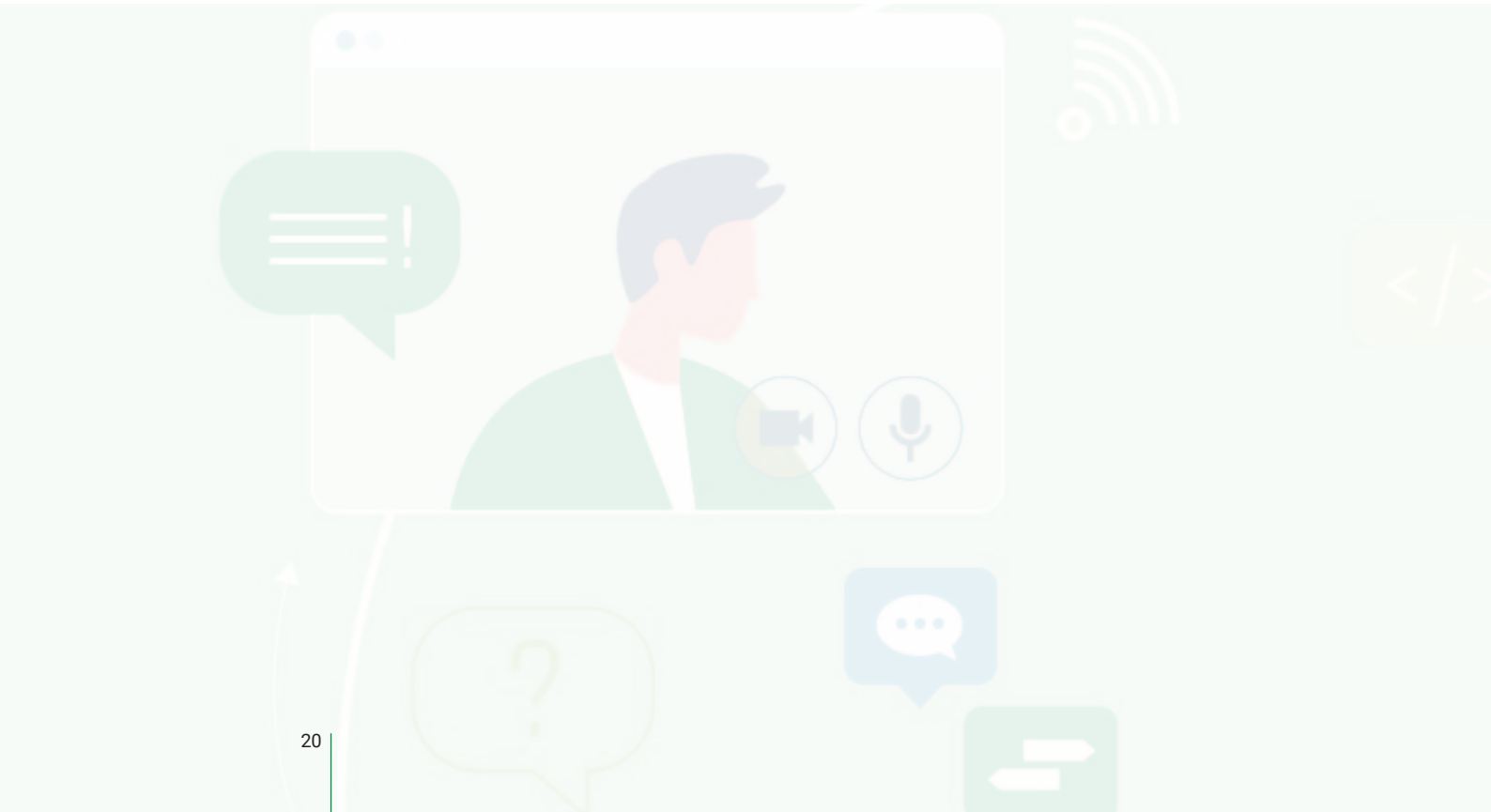
Kontakt:
office@stefankuehne.net

© OeAD/APA-Fotoservice/Hörmandinger

Key Note von
Stefan Kühne
auf der Euroguidance
Fachtagung 2022

Auch in videobasierten Formaten ist ein Wissen um die Eigenheiten dieses Kommunikationskanals notwendig, um die Beratungsbeziehung gut gestalten zu können. Selbst wenn es durch die Möglichkeit zu einem synchronen Informationsaustausch mittels Bild- und Tonübertragung Ähnlichkeiten zur Präsenzberatung gibt, sind einige Besonderheiten zu beachten. Durch einen besonderen Bildausschnitt, mangelnde Beleuchtung oder schlechte Tonqualität kommt es auch in diesem Setting zu einer Sinneskanalreduktion. Augenkontakt ist nur indirekt möglich. Wir können uns nicht „in" die Augen schauen, sondern nur in die Kamera (camera-to-camera). Da wir ständig kognitive „Ergänzungsleistungen" (2D zu 3D, Tonqualität, Bildqualität, …) vollbringen müssen, kommt es zu schnellerer Ermüdung. Hinzu sind wir mit ungewohnten Rahmenbedingungen konfrontiert, wenn wir uns z.B. immer selbst im Bild sehen und dadurch eine Triangulierung einer an und für sich dyadischen Situation stattfindet. Und schließlich kann ein Safe Place nicht zur Gänze hergestellt werden, da sowohl der Übertragungsweg als auch das jeweilige Umfeld der Klientinnen und Klienten nicht kontrolliert werden können. Der Hauptvorteil dieses Kommunikationskanals ist neben der Möglichkeit, nicht am selben Ort anwesend sein zu müssen, ein situationsadäquater Einsatz unterschiedlicher medialer Tools, wie Bildschirmfreigabe, Text-Chat, Whiteboard etc., die bei Videokonferenzsystemen in der Regel im System integriert sind.

Nicht erst seit 2015/16 kommen Menschen im Rahmen von Migrationsbewegungen nach Österreich. Im letzten Jahr hat der Zustrom von Geflüchteten durch den völkerrechtswidrigen Angriffskrieg Russlands auf die Ukraine einen neuen Höhepunkt erreicht. Viele dieser Menschen sind traumatisiert und auch traumatisierte Menschen kommen in die Beratung, auch in die Bildungs- und Berufsberatung. Deshalb ist es notwendig, im Kontext der Online-Beratung über die Begleitung von traumatisierten Menschen Bescheid zu wissen. Ein zentraler Schutzfaktor zur Vorbeugung von Traumafolgesymptomen sind stabile Bindungs-, Beziehungs- und Einbettungsverhältnisse, wobei das vorrangige Ziel der Arbeit mit traumatisierten Menschen die Entwicklung bzw. Wiederherstellung von Grundvertrauen und Grundsicherheit ist. Traumatisierte Menschen brauchen eine Vielzahl an positiven Alternativerfahrungen mit Menschen, die sie verstehen und ihnen schützende Inselerfahrungen ermöglichen. Nur dadurch wird eine neue Bindungssicherheit möglich (Gahleitner, Hintenberger & Pammer, 2022). Bildungsberatung kann ein (kleiner) Teil dieses Netzwerks sein und einen sicheren, professionellen Beziehungsrahmen mit einem thematischen Schwerpunkt bereitstellen.



Zwei Gefahrenmomente sind dabei zu beachten: In die krisenhafte Thematik zu stark und vertiefend einzusteigen oder aber diese Thematik komplett zu ignorieren. Dennoch ist es auch in der Bildungsberatung möglich, die eigene Resonanz empathisch und authentisch anzusprechen UND die eigene Kernkompetenz im Rahmen einer Bildungs- und Berufsberatung zur Verfügung zu stellen. Bei Bedarf kann zudem an spezialisierte Beratungsstellen weiterverwiesen werden. In einer Mailberatung könnte dies zum Beispiel so aussehen:

> Ich lese gerade, was Sie in letzter Zeit alles durchgemacht haben. Ja und ehrlich gesagt, ich weiß jetzt gar nicht, was ich schreiben soll, denn eigentlich fehlen mir die Worte. Ich kann nur ahnen, was dies alles für Sie bedeutet. Wenn Sie hier Unterstützung brauchen, kann ich Ihnen diesbezüglich gerne eine dafür spezialisierte Beratungsstelle nennen.
> An uns haben Sie sich ja wegen einer Frage zu einem möglichen Berufswechsel gewandt. Und es ist jetzt gar nicht so leicht, einen Übergang zu finden. Also, ich versuche es jetzt einmal so: ...

Der digitale Kontakt ist ein persönlicher Kontakt. Es fühlt sich vielleicht anders an, wenn ich eine Mail lese, einen Präsenztermin habe oder ein Videogespräch führe. Fakt ist: Hier kommt es zu einem Kommunikations- und Beziehungsgeschehen zwischen Menschen, das sich unter jeweils unterschiedlichen Rahmenbedingungen realisiert und von diesen beeinflusst wird.

REFERENZEN

- **Berger, T.** (2017). The therapeutic alliance in internet interventions: a narrative review and suggestions for future research. Psychotherapy Research 27(5), 511–524. DOI: **https://doi.org/10.1080/10503307.2015.1119908**
- **Döring, N.** (2000). Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In B. Batinic (Hrsg.), Internet für Psychologen (S.345–377). Göttingen: Hogrefe.
- **Gahleitner, S. B., Hintenberger, G. & Pammer, B.** (Hrsg.). (2022). Humanistische Traumatherapie in der Praxis. Biografische Verletzungen verstehen und therapeutisch beantworten. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- **Gahleitner, S.B., & Preschl, B.** (2016). Professionelle Beziehungsgestaltung über das Internet: Geht denn das überhaupt? Überlegungen zu einem methodenübergreifenden Wirkfaktor. Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung, 4(2), 108–129. Verfügbar unter **https://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/392**
- **Hermer, M. & Röhrle, B.** (2008). (Hrsg.), Handbuch der therapeutischen Beziehung. Tübingen: DGVT.
- **Hintenberger, G.** (2021). Allgemeine Wirkfaktoren in der schriftbasierten Onlinetherapie und -beratung. Psychotherapie Forum 25(3-4), 161–168. DOI: **https://doi.org/10.1007/s00729-021-00192-3**
- **Hintenberger & Engels, S.** (im Druck). Dialogorientierte Schreiben, interaktionsorientiertes Versprachlichungsstrategien und Textformen-basierte Interaktion in der Online-Beratung. e-beratungsjournal.net – Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation.
- **Knaevelsrud, C., Wagner, B., & Böttche, M.** (2016). Online-Therapie und -Beratung. Ein Praxisleitfaden zur onlinebasierten Behandlung psychischer Störungen. Göttingen: Hogrefe.
- **Schultze, N.G.** (2007).Erfolgsfaktoren des virtuellen Settings in der psychologischen Internet-Beratung.e-beratungsjournal.net – Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation 4(1),1–8. Verfügbar unter: **www. e-beratungsjournal.net/ausgabe_0107/schultze.pdf**
- **Wampold, B.E. & Imel, Z.E.** (2015). The great psychotherapy debate: Research evidence for what works in psychotherapy (2. überarbeitete Auflage). New York: Routledge.

5

Barbara Oberwasserlechner
Karin Okonkwo-Klampfer

Online-Bildungsberatung Österreich – Blitzlichter

Kontext Online-Bildungsberatung Österreich
Die Online-Bildungsberatung hat in Österreich bereits eine lange Tradition, wird diese doch bereits seit zwölf Jahren textbasiert in Form von E-Mail und Termin-Chat über eine Beratungs-Plattform angeboten. Zu Beginn noch regional entwickelt, wurde das Angebot ab 2013 schrittweise österreichweit ausgebaut.

Parallel dazu wurden in den Ländernetzwerken der Bildungsberatung Österreich immer wieder auch andere digitale Beratungsformate, wie z.B. videobasierte Beratung, angeboten. Die COVID-19 Pandemie beschleunigte die Ausdifferenzierung digitaler Beratung, wie etwa bei Gruppenberatungen. Die entstandene Bandbreite an Angeboten ist eine Bereicherung für die Kundinnen und Kunden, stellt die anbietenden Organisationen aber auch vor Herausforderungen: Wie sieht ein kundenorientiertes Blended-Guidance-Konzept aus? Werden die Fördermittel adäquat erhöht? Wie wirkt sich diese Beratungsvielfalt auf die Arbeitsorganisation der Berater/innen aus? Welche Kompetenzen müssen sich Berater/innen aneignen?

Der vorliegenden Text fasst die Erfahrungen im **Projekt Online-Bildungsberatung Österreich** und im Pilotprojekt zur Messengerberatung kurz zusammen und wirft ein Schlaglicht auf die Wechselwirkungen zwischen Beratungskontext und Beratungsbeziehung.

Die Online-Bildungsberatung Österreich ist eines von mehreren Teilprojekten der Bildungsberatung Österreich, wenn auch das einzige überregionale Beratungsangebot. Die Rahmenbedingungen sind komplex: Die Bildungsberatung Österreich ist dezentral strukturiert und in den Bundesländern jeweils als Beratungsnetzwerk mit eigenem Projektantrag organisiert. Die Online-Bildungsberatung Österreich und deren Weiterentwicklung findet kooperativ statt, wird zentral koordiniert und ist projekttechnisch Teil eines Projektantrags, in dem verschiedene überregionale Vorhaben gebündelt werden.

Online-Beratungen werden von Beraterinnen und Beratern der Ländernetzwerke durchgeführt und sind somit eine Dienstleistung der Ländernetzwerke. Kauf und laufende Anpassung der Beratungssoftware inklusive First Level Support, der Betrieb des zentralen Einstiegsportals für Kundinnen und Kunden, Absprachen zur Umsetzung des Angebotes sowie Qualitätssicherung und Weiterentwicklung sind hingegen zentrale Dienstleistungen des überregionalen Projektes, das von den Wiener Volkshochschulen koordiniert wird. Alle Projekte werden vom Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung sowie vom Europäischen Sozialfonds finanziert. Die einzelnen Beratungsnetzwerke verfügen über

© OeAD/APA-Fotoservice/Hörmandinger

Präsentation von B. Oberwasserlechner und K. Okonkwo-Klampfer auf der Euroguidance Fachtagung 2022

unterschiedliche finanzielle Ressourcen, da eine Kofinanzierung durch das jeweilige Bundesland erforderlich ist.

Projekt Online-Bildungsberatung Österreich
Kundinnen und Kunden erreichen die Online-Bildungsberatung über die Webseite www.bildungsberatung-online.at. Um die textbasierte E-Mail- oder Termin-Chat-Beratung nutzen zu können, müssen sie einen Usernamen sowie ein Passwort wählen und können auf freiwilliger Basis beratungsrelevante Angaben zu Person und Beratungsanliegen machen. Berater/innen beraten über www.beranet.de; die Vorabinformation ermöglicht ihnen eine Vorbereitung auf die Beratung in einem besonders datensicheren Beratungsraum. Kundinnen und Kunden empfinden diesen Zugang jedoch inzwischen oft als hochschwellig.

Im Rahmen der Online-Bildungsberatung Österreich ist die Sicherstellung österreichweiter Standards besonders gut gelungen. Durch die gemeinsame Reflexion der Praxis in Supervisionen, auf Teamtagen und in Webinaren ist ein offener Lernraum entstanden, in dem ein gemeinsames Beratungsverständnis entwickelt wurde.

Pilotprojekt Messengerberatung im Ländernetzwerk Wien
Messengerberatung ist besonders niederschwellig und ermöglicht den Kundinnen und Kunden, sich über ihre alltäglich verwendeten Kommunikationskanäle beraten zu lassen.
Im Herbst 2021 führten die Wiener Volkshochschulen als Netzwerkpartnerin der Bildungsberatung in Wien[1] eine zweimonatige Pilotphase zur Messengerberatung durch. Dabei wurden der Website-Chat und zwei Messaging Apps (WhatsApp und Facebook Messenger) getestet. Der Website-Chat wurde nach der Pilotphase aus Ressourcengründen eingestellt. Berater/innen beantworten alle Anfragen, unabhängig vom genutzten Messengerkanal, im Message Center der Software Userlike.

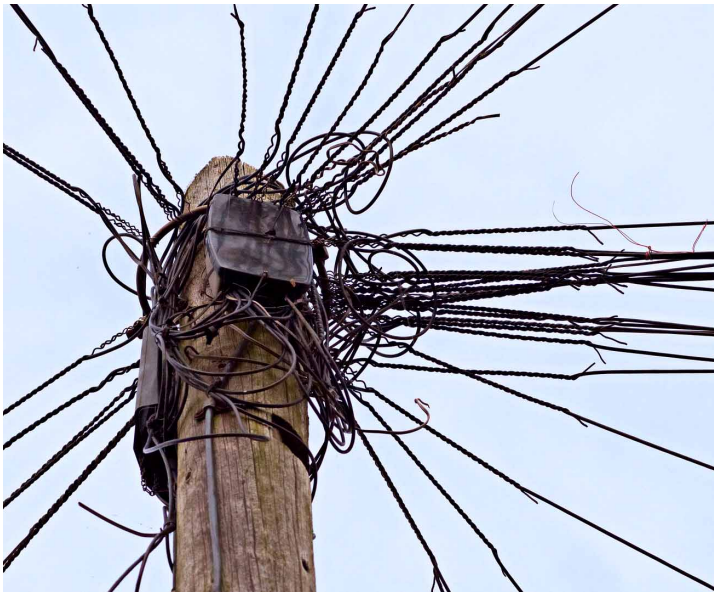
Wesentlich für die Auswahl der Kanäle bei der Implementierung ist das Nutzungsverhalten der gewünschten Zielgruppen sowie die zeitlichen und finanziellen Ressourcen der Beratungseinrichtungen. Die Messengerberatung soll Personen mit wenig technischen oder finanziellen Ressourcen ansprechen, aber nicht aufgrund fehlender Alternativen zur Nutzung eines Kanals drängen.
In der zweimonatigen Pilotphase im Herbst 2021 betreuten die Messengerberater/innen 80 Kundinnen und Kunden. Der überwiegende Teil der Anfragen kam über WhatsApp. Die Verschränkung von aufsuchender Beratung im Netz mit Messengerberatung hat zu erhöhter Nachfrage geführt.

1 Gefördert vom Europäischen Sozialfonds, dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung und dem Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds.

Mag.ª Barbara Oberwasserlechner ist inhaltliche Koordinatorin des „Projekts Online-Bildungsberatung Österreich". Sie hat als Beraterin langjährige Erfahrung mit verschiedenen Präsenz- und Online-Bildungsberatungsformaten.
Aktuell sammelt sie erste Erfahrungen mit Messenger-Beratung.

DIin Karin Okonkwo-Klampfer ist Leiterin des Projekts „Online-Bildungsberatung Österreich". Sie ist Projektmanagerin mit einem Faible für Digitalisierung und begleitet die Einführung und Nutzung von digitalen Technologien in der Erwachsenenbildung.

Kontakt:
barbara.oberwasserlechner@vhs.at
karin.okonkwo-klampfer@vhs.at



Pixabay (Quelle: https://pixabay.com/de/photos/telefon-telegraph-pole-kabel-1822040/)

Die Kommunikation über die Software Userlike ermöglicht eine DSGVO-konforme Nutzung der unterschiedlichen Messengerkanäle, auch von WhatsApp. Dazu wird die WhatsApp Business-API verwendet, eine Schnittstelle, die speziell für Unternehmen erstellt wurde. In den Einstellungen des eigenen Userlike-Unternehmensaccounts gibt es außerdem die Möglichkeit, das Sammeln von personenbezogenen Daten einzuschränken.

Wirkung von Kontext auf die Beratungsbeziehung

Eine zentrale Voraussetzung für einen sicheren, vertraulichen Beratungsraum ist Klarheit über den Beratungskontext. Wissen um die beteiligten Personen, Kennen der Rahmenbedingungen wie Erreichbarkeit, mögliche Inhalte der Beratung und deren Grenzen tragen für Kundinnen und Kunden, aber auch für Berater/innen wesentlich zu einer gelingenden Beratungsbeziehung bei.

Für Kundinnen und Kunden ist es wichtig zu wissen, wer sie berät. Bei der Messengerberatung ist der Name der Beraterin/des Beraters nicht sichtbar. Berater/innen müssen sich daher kurz vorstellen. Eine elegante Möglichkeit bietet das Senden eines Audio-Posts, der wenig Platz einnimmt und für Kundinnen und Kunden immer wieder abrufbar ist, also den Nachteil der Flüchtigkeit gesprochener Sprache verloren hat. Klare Kommunikation von Erreichbarkeit und Reaktionszeiten wirkt vertrauensbildend.

Reagieren Berater/innen aus unbekannten Gründen nicht, kann dies bei Kundinnen und Kunden unangenehme Erfahrungen triggern bzw. zum Abbruch der Beratung führen.

Weiters laden Messenger Apps wegen ihrer Niederschwelligkeit zu spontanen Anfragen ein – wie etwa aus dem Wartezimmer einer Arztpraxis oder in einer Arbeitspause. Kundinnen und Kunden bleiben also stark mit ihrem aktuellen, den Beraterinnen/Beratern unbekannten Umfeld und ihrer jeweiligen Rolle wie z.B. Patient/in oder Arbeitnehmer/in verbunden. Eine noch zu entwickelnde Methodik für Messengerberatung muss auch der Spontaneität und dem variablen Setting Rechnung tragen, um die Vorteile des Messengers optimal nutzen zu können.

Auch bei Beraterinnen/Beratern kann eine fehlende Einschätzbarkeit vom aktuellen Kontext der Kundinnen und Kunden und deren Anliegen Unsicherheit erzeugen und ihre Fähigkeit reduzieren, mit Kundinnen und Kunden in Kontakt zu kommen. Supervision kann hier einen wesentlichen Beitrag zur Erweiterung des methodischen Spielraums leisten.

Ein anderer Aspekt bei der Messengerberatung ist das Verlaufsprotokoll der Beratung am Endgerät der Kundinnen und Kunden. Erstmals können alle Nachrichten auf einer Fläche, vergleichbar mit einer endlosen Schriftrolle, multimedial gestaltet, aufeinander bezogen und jederzeit nachgelesen werden. Zu erforschen gilt, wann welche Medien mit welcher Wirkung optimal eingesetzt werden können und wie diese gestaltet sein sollen.

Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass Messengerberatung gut gelingt, wenn sich möglichst wenige und kurz formulierte Fragen sehr eng an der Anfrage orientieren und Informationen kurz und übersichtlich aufbereitet werden. Die Messengerberatung hat sich als spannendes Beratungsformat mit viel Entwicklungspotenzial erwiesen, das im Austausch mit anderen Beratungseinrichtungen ausgebaut und weiterentwickelt werden sollte.

REFERENZEN

www.bildungsberatung-online.at
www.bildungsberatung-wien.at

© OeAD/APA-Fotoservice/Hörmandinger

6

Margit Rammo
Kristina Orion

Digitale Lösungen zur Unterstützung der Bildungs- und Berufsberatung in Estland

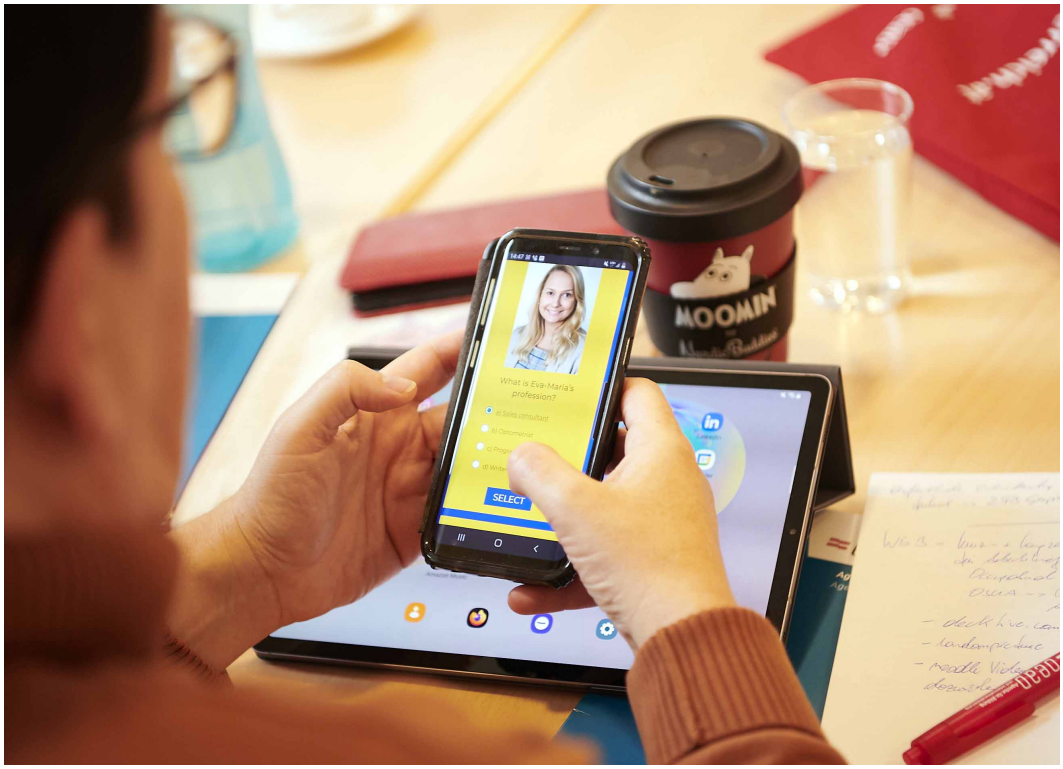
(Übersetzung aus dem Englischen)

Die beteiligten Institutionen
Die estnische Arbeitslosenkasse (auf Estnisch: Eesti Töötukassa) fungiert als öffentliche Arbeitsverwaltung (PES) und ist für die Auszahlung von Arbeitsmarktleistungen und die Bereitstellung aktiver und passiver Arbeitsmarktdienstleistungen, einschließlich des Berufsinformationsdienstes und der landesweiten Berufsberatung zuständig. Die methodenbasierte Entwicklung und Unterstützung der Mitarbeitenden erfolgen durch ein Team in der Zentrale.

Euroguidance Estland ist das nationale Ressourcenzentrum für Bildungs- und Berufsberatung, zu dessen Aufgaben die Kompetenzentwicklung von Bildungs- und Berufsberater/innen und die Bereitstellung verschiedener Dienstleistungen für estnische Staatsangehörige und Fachkräfte im Ausland gehören. Als Mitglied des Euroguidance-Netzwerks bietet das Zentrum Unterstützung für Lernmobilität und Karriereentwicklung in den Bereichen Bildung und Beschäftigung. Das Zentrum ist Teil der nationalen Agentur für Erasmus+ und des Europäischen Solidaritätskorps.

Estnische E-Story und strategischer Ausblick
Estland blickt auf eine reiche, 20-jährige Geschichte digitaler Lösungen und elektronischer Behördendienste zurück, die schrittweise eingeführt wurden. Das Land hat aufgrund von Faktoren wie einer niedrigen Bevölkerungszahl, eines überschaubaren Budgets und eines begrenzten Personalbestands stark in digitale Dienste investiert. Letztlich kamen mehrere Faktoren zusammen, die einerseits faktische Hintergründe hatten und andererseits in immateriellen Gegebenheiten wie Kultur und Werten begründet waren. Eine wichtige Rolle spielte auch die Tatsache, dass in Tallinn ab den 1960er Jahren das Kybernetik-Institut der Sowjetunion beheimatet war, sodass einige der erforderlichen IT-Talente bereits im Land vorhanden waren. Auch die estnische Kultur könnte die Entwicklung der digitalen Dienste befördert haben: Da die Esten nicht gerade das gesprächigste Volk der Welt sind, versprach man sich von der Digitalisierung nicht nur eine Ersparnis von Zeit und Geld, sondern auch eine Verringerung der Interaktion mit den Mitarbeitenden staatlicher Stellen.

Die digitale Bildungsrevolution in Estland zielt darauf ab, moderne digitale Technologien für Lehrende und Lernende effizienter und effektiver einzusetzen, die Digitalkompetenz der gesamten Bevölkerung zu verbessern und den Zugang zu einer neuen Generation digitaler Infrastruktur zu gewährleisten. In der Praxis bedeutet das, die digitale Kultur in die Lehr- und Lernprozesse aller Bildungsebenen und in alle Lehrpläne zu integrieren. Die technologische Unterstützung der Aus- und Weiterbildung von Führungskräften sowie von Lehrenden und Lernenden ist eine Voraus-



© OeAD/APA-Fotoservice/Hörmandinger

Ausprobieren estnischer Online-Tools im Workshop

setzung für Bildungsinnovationen, die von technologischen Innovationen getragen sind. Der Staat gewährleistet die Bereitstellung digitaler Lernressourcen (elektronische Lehr- und Arbeitsbücher, offene Lernmaterialien usw.), um die Erreichung der in den Lehrplänen der Grund-, Sekundar- und Berufsschulen festgelegten Ziele und Lernergebnisse zu ermöglichen. Dazu gehört auch, allen Lernenden Zugang zu persönlichen digitalen Geräten zu bieten, um sie in die Lage zu versetzen, die moderne digitale Infrastruktur zu nutzen.
Um diese Ziele zu erreichen, werden Systeme zur Bewertung und Anerkennung digitaler Kompetenzen geschaffen und umgesetzt.

Schließlich hat Estland auch eine Strategie des lebenslangen Lernens eingeführt, weil die politisch Verantwortlichen im Land verstanden haben, dass sich die Erwartungen des privaten Sektors an die Arbeitskräfte auch in Zukunft ständig ändern werden. Daher bieten sowohl staatliche Stellen als auch private Unternehmen eine Vielzahl von (oft kostenlosen) IT-Kursen für Interessierte aller Altersstufen an. Dies bietet den Menschen die Möglichkeit, sich weiterzubilden und ihre digitalen Fähigkeiten zu verbessern und erleichtert gleichzeitig die notwendigen Veränderungen in der Karriereplanung.

Margit Rammo arbeitete bereits seit 1998 im Bereich von Lifelong Guidance, als sie mit dem Aufbau des estnischen Ressourcenzentrums für Bildungs- und Berufsberatung beauftragt wurde. Sie hat einen Abschluss als Master of Arts in Sozialwissenschaften (Schwerpunkt Bildungsmanagement). In ihrer bisherigen beruflichen Laufbahn war sie an der internationalen Beratungszusammenarbeit mit Institutionen der Europäischen Union (Europäische Kommission, Cedefop, Europäische Stiftung für Berufsbildung usw.) und europäischen Netzwerken (European Lifelong Guidance Policy Network, CareersNet, Academi, Network for Innovation in Career Guidance and Counselling in Europe - NICE usw.) beteiligt, aber auch außerhalb Europas, z. B. mit dem International Centre for Career Development and Public Policy - ICCDPP und der International Association for Educational and Vocational Guidance – IAEVG. Als Leiterin des estnischen Euroguidance-Zentrums besteht ihre Aufgabe darin, Innovationen in der lebensbegleitenden Beratung innerhalb der europäischen Beratungsgemeinschaft anzuregen, die Internationalisierung der Beratung zu fördern und den Wert der Lernmobilität ins Ausland zu unterstützen.

Kristina Orion arbeitet als stellvertretende Leiterin der Abteilung für Kompetenzentwicklung und Laufbahnberatung im Estnischen Arbeitslosenversicherungsfonds, der öffentlichen Arbeitsverwaltung Estlands. Sie ist verantwortlich für die Gestaltung und Entwicklung von Dienstleistungen im Bereich der Bildungs- und Berufsberatung sowie deren Qualitätssicherung. Sie arbeitet seit 18 Jahren im Bereich der Bildungs- und Berufsberatung und hat einen Master-Abschluss in Psychologie. In ihrer Diplomarbeit beschäftigte sie sich mit der Selbstwirksamkeit von Arbeitslosen.
Beide Referentinnen sind aktive Mitglieder des Verbands der estnischen Bildungs- und Berufsberater/innen, gehören dem Ausschuss für berufliche Qualifikation an und sind Mitglieder des Nationalen Berufsberatungsforums.

Kontakt:
margit.rammo@harno.ee
kristina.orion@tootukassa.ee

© OeAD/APA-Fotoservice/Hörmandinger

Kristina Orion und Margit Rammo auf der Österreichischen Euroguidance Fachtagung 2022

© Präsentation Rammo/Orion Euroguidance Fachtagung 2022

Virtual activities to promote career development

- Live events on Facebook
- Creating content for social media
- Virtual career days for students
- Thematic podcasts

Digitale Lösungen und lebensbegleitende Beratung

Bildungs- und Berufsberater/innen verwenden in ihrer täglichen Arbeit verschiedene Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT). Dabei setzen sie IKT-Lösungen in vielfältiger Weise ein: Sie nutzen sie nicht nur, sondern schaffen mit ihrer Hilfe auch neue Werte.

IKT-Lösungen lassen sich grob den folgenden Verwendungszwecken zuordnen:

- Dienstleistungen wie Webseiten, Datenbanken, Lernsoftware, Spiele, Social-Media-Kanäle und E-Tests; und
- interne Prozesse wie Dokumentationsmanagement, Kundenverwaltung, Feedback-Lösungen, Informationsaustausch in cloudbasierten Lösungen und E-Learning-Umgebungen.

Im Bildungsbereich ist das zentrale Portal zur Unterstützung der beruflichen Entwicklung von Einzelpersonen das Bildungsportal **edu.ee**, das einen Überblick über Lernmöglichkeiten und Arbeitsmarktinformationen bietet. Das Portal bietet Jugendlichen und Erwachsenen sowie Lehrkräften und anderen Fachleuten Zugang zu Informationen über das Bildungssystem und die Bildungseinrichtungen, Lehrpläne und Zeugnisse, aber auch über Berufe, Qualifikationen und den Bedarf an Arbeitskräften und Kompetenzen. E-schoolbag ist eine reichhaltige Quelle digitaler Lernmaterialien für Fachkräfte und Eltern für die Entwicklung von Fähigkeiten, unter anderem Fähigkeiten zur Planung der beruflichen Laufbahn.

Die wichtigste themenbezogene Website des EUIF ist **minukarjäär.ee** (Meine Karriere), die kürzlich gründlich überarbeitet wurde. Ziel war es, eine Website zu schaffen, die eine unabhängige Karriereplanung sowohl für Jugendliche als auch für Erwachsene unterstützt. Die zentrale Idee besteht darin, verschiedene Karrierewege aufzuzeigen. Dabei wählen die Nutzer/innen ihre Rollen und ihre wichtigste karrierebezogene Frage aus und erhalten schnellen und einfachen Zugang zu vertrauenswürdigen Informationen und den benötigten Hilfsmitteln. Die Website enthält Informationen über Karrieremöglichkeiten, interaktive Tools, Fragebögen usw. zur Unterstützung des individuellen Karrierewegs. Darüber hinaus ist eine Toolbox für Berufsberatende und Lehrende vorhanden, die Materialien, Ressourcen und Werkzeuge für die berufliche Entwicklung enthält.

Die elektronische Bildungs- und Berufsberatung per E-Mail, Telefon und Skype hat bei der EUIF eine lange Tradition. Beratungsdienste per E-Mail und Telefon wurden bereits im Jahr 2015 eingeführt. Beratung über Skype wurde ebenfalls angeboten, aber nicht intensiv genutzt. Als die COVID-19 Pandemie begann, verfügten die meisten Fachkräfte bereits über eine gewisse Erfahrung mit der elektronischen Beratung über verschiedene Kanäle, und es wurden zusätzliche Schulungsseminare für Mitarbeitende der öffentlichen Arbeitsverwaltung angeboten. Die Bereitstellung der Dienstleistungen wurde nach einiger Zeit von Skype auf Microsoft Teams umgestellt, das als sicherer angesehen wurde.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, die Bildungs- und Berufsberatung für die Klientinnen und Klienten interaktiver und lehrreicher zu gestalten. Die digitalen Werkzeuge können nicht nur für die virtuelle Beratung genutzt werden, sondern auch für die Beratung vor Ort. In Tallinn wurde das interaktive Karrierezentrum eröffnet, in dem die Kundinnen und Kunden interaktive Tools vor Ort nutzen und ihre Fähigkeiten, Interessen und verschiedene Karrierewege erkunden können. Ziel dabei war es, die unabhängige Online-Karriereplanung zu unterstützen und den Nutzenden bei Bedarf zusätzliche Informationen und Beratung durch Berufsberater/innen vor Ort zu bieten.

Activity #3: mentimeter

© Präsentation Rammo/Orion Euroguidance Fachtagung 2022

Die Rolle der Bildungs- und Berufsberater/innen

Die Professionalität der estnischen Bildungs- und Berufsberater/innen wurde in den letzten Jahrzehnten hauptsächlich ohne spezifische Bildungsprogramme entwickelt, sondern durch Kurse verschiedener Schulungsanbieter. Es gibt keine akademische Qualifikation für diese Fachkräfte, die meisten besitzen einen Hochschulabschluss in Sozial- oder Erziehungswissenschaften (z.B. Psychologie, Volkswirtschaft und Betriebswirtschaft, Pädagogik, Lehrerausbildung). Hochschuleinrichtungen bieten jedoch eine Vielzahl von einschlägigen Kursen und Fächern an, wobei spezifische Mikrodiplome eine neue Initiative sind. Berufliche Weiterbildung sowie Peer-Coaching werden von nationalen Agenturen und privaten Anbietern angeboten, um die Entwicklung der beruflichen Kompetenzen der in diesem Bereich Tätigen entsprechend den Anforderungen sicherzustellen. Die Schulungen finden häufig in E-Learning-Umgebungen wie Moodle oder im Rahmen virtueller Treffen mit Lehrkräften statt.

Darüber hinaus wird ein Berufsqualifikationssystem geschaffen, das eine Qualifikationsnorm, ein System zur Zuerkennung von Berufsqualifikationen und ein Berufsregister vorsieht, um die berufliche Entwicklung von Fachkräften im Bereich der Bildungs- und Berufsberatung zu gewährleisten. Die Norm beschreibt berufliche Tätigkeiten und definiert die Kompetenzanforderungen für Berufe und deren Stufen. In der Praxis dient die Norm als Grundlage für die Erstellung von Lehrplänen und Ausbildungsprogrammen, die den Anforderungen des Arbeitsmarktes entsprechen. Außerdem dient sie der Kompetenzbewertung, der Unterstützung von Arbeitgebenden bei der Beschreibung und Vorstellung von Berufen, der Einstellung von Mitarbeitenden, der Erstellung von Stellenbeschreibungen, der Definition beruflicher Anforderungen und der Unterstützung von Fachkräften bei der Bewertung ihrer eigenen Qualifikationslücken oder ihrer eigenen beruflichen Entwicklung. Die Berufsnorm für Bildungs- und Berufsberater/innen beschreibt die berufliche Tätigkeit und die für die Ausübung dieses Berufs erforderliche Kompetenz, d.h. die Fähigkeiten, Kenntnisse und Einstellungen, die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Arbeit sind.

© Präsentation Rammo/Orion Euroguidance Fachtagung 2022

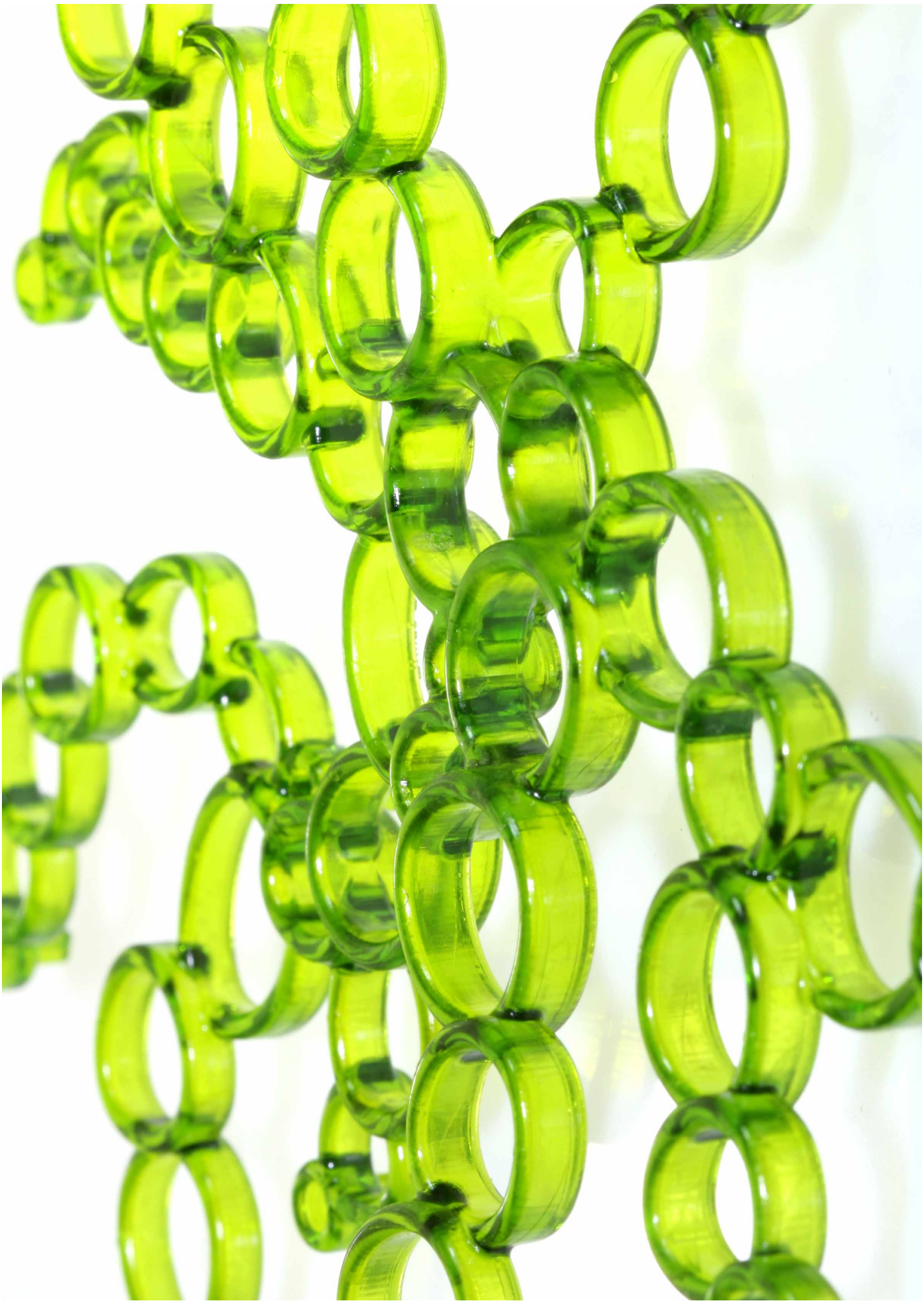
REFERENZEN

- **Ernesaks, A., Purge, I., Auger, K.** (2020). Karjääriteenuste valdkonna kutsesüsteemi fookusgrupiuuring. (Occupational qualification system in the field of career guidance: focus group study). SA Archimedes. **https://eeagentuur.ee/materjalid/karjaariteenuste-valdkonna-kutsesusteemi-fookusgrupiuuring/**
- **Pata. K., Jõgi, L., Lepik, A., Dibou, T.** (2022). Karjäärispetsialisti koolitusmudel: võimalused, vajadused ja lahendused elukestvaks karjääri kujundamiseks. (The training model of career specialists: opportunities, needs and solutions for lifelong career development). Education and Youth Board, Euroguidance Estonia. **https://eeagentuur.ee/materjalid/ks-koolitusmudel/**
- **Puulmann, A. & Rammo, M.** (eds) (2022). Lifelong Guidance in Estonia 2022. Education and Youth Board, Euroguidance Estonia. **https://www.euroguidance.eu/resources/publications/otherpublications/lifelong-guidance-in-estonia-2022**
- **Rammo, M. (2021).** "The relevance of the Estonian occupational qualification sub-framework in the field of career guidance". Digital transitions in lifelong guidance: rethinking careers practitioner professionalism: A CareersNet expert collection. (p. 49–62). Luxembourg: Publications Office of the European Union. Cedefop working paper; No 2. **https://www.cedefop.europa.eu/en/publications/6202**
- **Rosenblad, Y., Sõmer, K., & Tilk, R.** (2018). "OSKA study of human resources, administrative and business consultation occupations. Key findings". Estonian Qualification Authority. Retrieved from **https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2017/05/HR_EN.pdf**

Der derzeitige kompetenzbasierte Standard für Bildungs- und Berufsberater/innen bezieht sich auf die Niveaus 6 und 7 des estnischen Qualifikationsrahmens (EstQF), die jeweils einem Bachelor-Abschluss und einem Hochschuldiplom sowie einem Master-Abschluss entsprechen. Der Hauptunterschied zwischen den Niveaus 6 und 7 besteht darin, dass Personen, die Niveau 7 absolviert haben, nicht nur in der Lage sind, einschlägige Dienstleistungen zu erbringen, sondern auch über umfassendere Erfahrungen und Kompetenzen auf nationaler oder internationaler Ebene verfügen, z.B. im Umgang mit neuen Instrumenten, Lehrplänen, Forschung oder Aus- und Weiterbildung.

Am Ende des Weges des Erwerbs von Berufsqualifikationen stehen ein Berufszertifikat, ein elektronischer Eintrag in das Berufsregister und ein Dokument, das die Übereinstimmung der Kompetenzen der Bewerberinnen und Bewerber mit den Anforderungen der Berufsnorm bescheinigt. Im Bereich der Berufsberatung wurde der Verband der estnischen Bildungs- und Berufsberater/innen gesetzlich als Anerkennungsstelle ernannt, die für die Gewährleistung der Unparteilichkeit des Verfahrens und die Einrichtung eines Ausschusses für Berufsqualifikationen verantwortlich ist. Gemäß dem Berufsgesetz gehören diesem Ausschuss die am Anerkennungssystem Beteiligten an: Fachkräfte, Arbeitgebende und nicht näher bezeichnete repräsentative Arbeitnehmende, Lehrkräfte, Vertreter/innen von Berufsverbänden und gegebenenfalls Vertretende von Klient/innen sowie andere Beteiligte. Das Berufsregister ist eine staatliche Datenbank mit Informationen über gültige Berufsqualifikationen, Berufsstandards, Zuerkennungsstellen und Berufsabschlüsse.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Digitalisierung und Internationalisierung Bereiche sind, die sich schnell entwickeln. Da sie die Menschen betreffen, muss der Entwicklung der Kompetenzen von Bildungs- und Berufsberater/innen besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden. Um den Bildungs- und Berufsberater/innen die bestmögliche Unterstützung ihrer beruflichen Entwicklung zu bieten, müssen Studien über den aktuellen und zukünftigen Bedarf durchgeführt und geeignete Schulungsmöglichkeiten für Fachkräfte geschaffen werden.



AdobeStock©Aamon

7

Christina Bauer-Grechenig
Andreas Lutzmann

Chancen und Herausforderungen neuer Formate der Bildungs- und Berufsberatung

BiBer Bildungsberatung
Seit über 30 Jahren unterstützt BiBer Bildungsberatung in Stadt und Land Salzburg Menschen bei allen Fragen zur Wahl der passenden Aus- und Weiterbildung, bei beruflicher (Neu-)Orientierung, dem Nachholen von Bildungsabschlüssen, dem Kennenlernen des österreichischen Bildungssystems und der Arbeitswelt sowie finanziellen Fördermöglichkeiten.

Die Beratung ist kostenlos, neutral und vertraulich! Es stehen ausschließlich die Interessen der Ratsuchenden bei uns im Mittelpunkt. Das Angebot richtet sich an Erwachsene und Jugendliche von 15 bis 65 Jahren, wobei der Schwerpunkt auf Niedrigqualifizierten, Nichterwerbstätigen, die nicht in Ausbildung sind, Personen mit Beeinträchtigungen, Personen, die nicht oder nur zum Teil im österreichischen Bildungssystem waren und Älteren ab 50 Jahre liegt. Ziel ist die Förderung der Selbstkompetenz unserer Ratsuchenden, damit diese eigenständige Aus-, Weiterbildungs- und Berufsentscheidungen treffen können.

Unsere Berater/innen sind in 13 Beratungsstellen im ganzen Bundesland Salzburg vor Ort sowie aufsuchend und mobil unterwegs, beraten in Einzelgesprächen, in Workshops und Gruppenberatungen, am Telefon und geben Infos per E-Mail-Beantwortung oder Vorträgen. Seit der COVID-19 Pandemie beraten wir auch online mittels Video-Telefonie-Beratung, im Einzel- wie auch im Gruppensetting. BiBer Bildungsberatung ist gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds, des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung, des Landes Salzburg und der Stadt Salzburg.

Ausgangssituation BiBer Bildungsberatung in COVID-19-Zeiten
Unser Ziel in der Pandemie war es, insbesondere für unsere von der Krise betroffenen Beratungskundinnen und -kunden (Kurzarbeit, Arbeitslosigkeit, Arbeitssuche) auch in Zeiten des Lockdowns da zu sein und ihnen so schnell wie möglich einen niederschwelligen Zugang zu unserer Beratung anzubieten.

Entwicklung neuer Online-Formate
Schon am zweiten Tag des ersten Lockdowns wurde bei BiBer mit verschiedenen Konferenztools experimentiert und die Ergebnisse der Erprobung im Team geteilt. Hilfreich dabei war, dass die Berater/innen von BiBer bereits früher Erfahrungen mit Webinaren und Live-Streaming (Berufstrends auf der Spur 2018 und 2019) im Gruppenkontext hatten.

© BiBer Bildungsberatung

Entwicklung neuer Video-Beratungsformate

Ziel war Online-Formate – sowohl im Einzel- wie auch im Gruppensetting – zu entwickeln. Hier wurden intensive Schulungen durchlaufen, ein Konzept für Einzelberatung per Video-Chat entwickelt, Probeläufe durchgeführt, Rückmeldungen eingeholt, diese im Team reflektiert und infolge dann das Beratungsangebot entsprechend adaptiert.

Herausforderung für das BiBer-Team

Erschwerend dabei war das Ankämpfen-Müssen gegen die allgemein zu dem Zeitpunkt vorherrschende Annahme, intern wie auch bei Kooperations- und Vernetzungspartnerinnen und -partnern, dass „nur eine persönliche Vor-Ort-Beratung eine gute Beratung" sei. Voraussetzung für ein gutes Gelingen waren eine intensive Schulung und Professionalisierung im Umgang mit Online-Tools für alle unsere Berater/innen. Wir mussten zu Expertinnen und Experten – und nicht nur Nutzerinnen und Nutzern – auf dem Gebiet der Video-Telefonie-Beratung werden. Zugute kam uns, dass wir aufgrund unserer mobilen und aufsuchenden Beratungsangebote vor allem in den Regionen bereits standardmäßig mit eigenem Laptop, Smartphone, mobilen Internetzugang etc. technisch immer sehr gut ausgerüstet waren.

Das Arbeiten im Homeoffice war ebenfalls schon seit Jahren Bestandteil unseres Berufsalltags und dienstrechtlich geregelt. Somit konnten wir trotz der räumlichen Trennung gut als Team weiterhin zusammenarbeiten und die Entwicklung vorantreiben.

Herausforderungen für unsere Beratungskundinnen und -kunden

Auch bei den Beratungskundinnen und -kunden musste Überzeugungsarbeit geleistet werden, dass die Video-Chat-Beratung gleichwertig wie die Präsenz-Beratung war und vor allem wesentliche Vorteile gegenüber der Telefon-Beratung bot. Es war hier der Bildschirm mit den Berufs- oder Weiterbildungsinformationen für beide Seiten sichtbar, konnte also geteilt werden. Außerdem wurde seitens der Kundinnen und Kunden kein Computer gebraucht, sondern ein Smartphone war absolut ausreichend. Viele unserer Kundinnen und Kunden hatten jedoch zuhause mit schwierigen räumlichen Gegebenheiten zu kämpfen, da oft Kinder oder andere Personen im Haushalt gleichzeitig Homeoffice bzw. Homeschooling machen mussten. Für Ratsuchende, deren Deutschkenntnisse nicht gut waren, war die Online-Beratung wider Erwarten sehr positiv, da sie am Bildschirm die geteilte Information mitlesen konnten und auch – wie im Gespräch in Präsenz – nach wie vor mit Gestik und Mimik sprachliche Barrieren überwinden konnten.

© OeAD/APA-Fotoservice/Hörmandinger

Workshop auf der Euroguidance Fachtagung 2022

Mag.ª Christine Bauer-Grechenig ist seit 2003 bei BiBer Bildungsberatung tätig, davon leitet sie die Bildungs- und Berufsberatungsstelle für Jugendliche und Erwachsene seit über zwölf Jahren und arbeitet nach wie vor auch selbst in der Beratung. Sie ist Betriebswirtin, Trainerin in der Erwachsenenbildung und als Expertin in der Qualitätszertifizierung eingesetzt.

Andreas Lutzmann, MA ist seit 2010 Berater bei der BiBer Bildungsberatung. Neben der Beratungstätigkeit in allen Formaten ist er auch verantwortlich für die Studien- und Berufswahlberatungen bei BiBer im Programm 18plus Berufs- und Studienchecker. Er hat Erziehungswissenschaften studiert und war auch viele Jahre in der Jugendberatung tätig.

Kontakt:
c.bauer@biber-salzburg.at

Gestaltung Online-Einzelberatungen – Wege zur Zielgruppenerreichung
Voraussetzung war die Bekanntmachung des Angebotes der Video-Chat-Beratung mittels Social Media, Regional-TV, Printmedien etc. unter dem Motto „Online-Beratung – so einfach und persönlich wie ein Gespräch vor Ort".

Wir investierten sehr viel Zeit in die Gestaltung des Prozesses von der ersten Kontaktaufnahme der ratsuchenden Person bis zur Inanspruchnahme der Beratung. Am wichtigsten war es, den Kundinnen und Kunden einen möglichst einfachen Zugang zu unseren Beratungsangeboten zu bieten und ihnen die nötigen digitalen Kompetenzen zu vermitteln, damit sie überhaupt die Video-Beratung in Erwägung zogen. Wir unterstützten unsere Beratungskundinnen und -kunden mit schriftlichen Anleitungen auf der Website, mit telefonischer Begleitung beim „Installieren und Einsteigen" durch die beratende Person und mit Probenutzung des Video-Chat-Links vor dem Termin. Dadurch konnten Kundinnen und Kunden Sicherheit in der Nutzung des Tools erlangen und sich voll und ganz auf ihr persönliches Anliegen konzentrieren.

Einen weiteren Fortschritt stellte die im Herbst 2020 implementierte Online-Terminbuchungsplattform dar, auf der Beratungstermine von interessierten Kundinnen und Kunden rund um die Uhr selbst buchbar waren.

Gestaltung Online-Gruppenformate (Webinare, Workshops und Vorträge)
Während der Pandemie war es uns ebenfalls ein Anliegen unser Gruppenberatungsangebot aufrecht zu erhalten. Bei der Studien- und Berufswahlberatung von angehenden Maturantinnen und Maturanten an AHS und BHS wurden ab April 2020 die Gruppenberatungen via Zoom interaktiv mit verschiedenen Methoden und abschließendem Feedbackfragebogen durchgeführt.

Am besten lief es stets, wenn jede Person ihren eigenen Arbeitsplatz (zu Hause) hatte. In Zeiten in denen die Schüler/innen in der Schule waren, wir – als externe Personen – diese jedoch nicht betreten durften, waren die Rahmenbedingungen ungleich schwieriger, da die Schüler/innen fallweise mit Masken vor den Bildschirmen im Klassenraum sitzen mussten. Ebenso war manchmal die Videofunktion deaktiviert, somit waren nur schwarze Kacheln sichtbar und eine Reaktion der Teilnehmer/innen nur durch aktives Abfragen erkennbar.

Erwähnen möchten wir noch den Versuch einer Online-Fragestunde zu ausgewählten Themen (z.B. Berufs- und Ausbildungswahl, Förderungen, etc.), die wir mit einem informativen Input und Diskussion füllen wollten. Es gab die Möglichkeit vorab Fragen zu stellen, während der Stunde auch anonym den Chat zu nutzen oder sich einfach nur anonym dazuzuschalten. Dieses Format fand allerdings fast keinen Zuspruch. Vielleicht wäre es hilfreich in Zukunft die Zielgruppen noch besser anzusprechen oder bestehende Gruppen und Netzwerke hier klarer einzubinden.

© Netzwerk Bildungsberatung Salzburg

Berufstrends auf der Spur – auf Besuch bei Eurofunk Kappacher

Rückblick und Ausblick

Mit Hilfe der neu entwickelten Video-Telefonie-Beratung schafften wir es ab dem Jahr 2021 wieder das hohe Niveau der Anzahl an Beratungskontakten aus den Jahren vor der Pandemie zu erreichen.

Seit März 2020 wurden bis Ende 2022 bei BiBer über 800 online Video-Telefonie-Beratungen als Einzelberatungen durchgeführt, wobei die benachteiligten Zielgruppen mit dem Online-Angebot überdurchschnittlich gut erreicht wurden. Derzeit werden noch rund 10 Prozent der Einzelberatungen als Video-Telefonie-Beratung abgehalten, in denen es meist regionale Benachteiligungen, berufliche oder familiäre Herausforderungen zu meistern gilt, die Distance Counselling sinnvoll und notwendig machen. Die Nachfrage bei Gruppenformaten zielt wieder fast ausschließlich auf Präsenz ab und nur Infovorträge werden noch online abgehalten.

Sowohl unsere Beratungskundinnen und -kunden als auch wir haben digitale Kompetenzen dazu gewonnen und die Online-Kommunikation ist Teil unseres (Berufs-)Alltags geworden. Aufgrund der neuen Online-Beratungsangebote können wir nun flexibler auf die individuellen Bedürfnisse unserer Ratsuchenden eingehen und Zugänge zu Beratung, Bildung und Arbeitswelt ermöglichen.

REFERENZEN

www.biber-salzburg.at

8

Joanna Kinberger

Accessible work for all

(Übersetzung aus dem Englischen)

Accessible Work 4 All ist ein Erasmus+ Projekt, das im Zeitraum 2019 bis 2022 in Italien, Deutschland, Polen und Österreich durchgeführt wurde. Das Projekt setzt sich für Gleichheit, Nicht-Diskriminierung und Vielfalt ein und stellt Informationen über Arbeitsrechte in zugänglichen oder barrierefreien digitalen Formaten bereit. Es war mir eine Ehre, das Projekt „**Accessible Work 4 All**" in einem Workshop auf der Euroguidance Fachtagung bei der 30 Jahre-Feier des europäischen Euroguidance Netzwerks am 16. November 2022 in Wien vorstellen zu dürfen.

Ich arbeite für **equalizent Wien** und wir unterstützen gehörlose und schwerhörige Menschen bei der Suche nach Arbeit, Aus- oder Weiterbildung. Wir unterstützen auch hörende Menschen des Bildungs- und Sozialbereichs, die Arbeit suchen und Interesse am Erlernen der Gebärdensprache haben. Meine Aufgabe bei equalizent ist es, internationale Projekte zu leiten, was ich mit viel Freude und Engagement tue.

Bei dem Projekt – Accessible Work 4 All – geht es um unsere Rechte – genau genommen um unsere Rechte am Arbeitsplatz. Unsere animierten Videos verwenden eine Kombination aus Gebärdensprache und einfacher Sprache, um verschiedene Aspekte des **Arbeitsrechts für gehörlose Arbeitnehmende** zu erklären. Dabei werden unter anderem folgende Fragen behandelt:

Wie sieht mein Vertrag aus? Auf wie viel Urlaub habe ich Anspruch? Kann ich entlassen werden, wenn ich schwanger werde? Kann ich mich als Arbeitnehmer/in für eine Weiterbildung anmelden? All diese Fragen und noch viele weitere kommen Menschen in den Sinn, wenn sie über ihre Arbeitsrechte nachdenken, die oft als selbstverständlich angesehen werden. Dabei sind diese Informationen oft in komplizierten Sprachkonstrukten, Fremdwörtern und Fachjargon versteckt, anstatt in barrierefreien Formaten, in Gebärdensprache oder in einfacher, leicht verständlicher Sprache bereitgestellt zu werden.

In unserem Workshop begannen wir mit den Grundlagen: Wir lernten in der **Österreichischen Gebärdensprache** (ÖGS) mit den Fingern zu buchstabieren und erfuhren einige Fakten und Zahlen über die Gehörlosen-Community in Österreich, die Gebärdensprache und deren Benutzer/innen in Österreich und weltweit.
In Österreich leben ca. 10.000 gehörlose Menschen. Die ÖGS wurde 2005 in der Bundesverfassung verankert. Die Umsetzung schreitet jedoch langsam voran und in den österreichischen Schulen ist noch immer kein ÖGS-Lehrplan vorhanden. Das bedeutet, dass viele gehörlose Kinder zu Hause ohne Sprachvorbild aufwachsen und ein Großteil des Unterrichts in der Schule ohne Gebärdensprache stattfindet. Die Gebärdensprache unterscheidet sich von der Schriftsprache, sodass gehörlose Grundschüler/innen bereits eine Fremdsprache (Schriftdeutsch) lernen, oft ohne von einer in der Gebärdensprache erfahrenen Lehrkraft unterrichtet zu werden.

Für das spätere Leben bedeutet das oft, dass Informationen in komplexer schriftlicher Textform ein Hindernis für die volle selbstbestimmte Teilhabe in allen Lebensbereichen darstellen. Dies gilt vor allem für die Arbeit, die ein Menschenrecht ist (SDG 8 – menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum).

Unser Ziel bei Accessible Work 4 All war es, durch die Bereitstellung aller Informationen in Gebärdensprache junge gehörlose Arbeitssuchende in ihren Arbeitsverhältnissen zu stärken, ihnen mehr Selbstbestimmung zu ermöglichen und ihre Abhängigkeit von Kommunikationshilfen zu verringern. Unser Projekt bestand aus drei Hauptaktivitäten:

1. Erforschung und Analyse der aktuellen Situation,
2. Erstellung von barrierefreien Erklärvideos und
3. Entwicklung und Erprobung eines digitalen Schulungspakets und Handbuchs.

Wir begannen mit Umfragen in Gebärdensprache, deren Ergebnisse in Grafiken, in einem ausführlichen schriftlichen Bericht (in 5 Sprachen) und natürlich in Gebärdensprachen (Österreichisch, Deutsch, Polnisch, Italienisch und International Sign) präsentiert wurden.

Die Antworten unserer Umfrageteilnehmenden gaben uns Aufschluss über die Bedürfnisse gehörloser Arbeitssuchender betreffend barrierefreie Informationen über Arbeitsrechte. Wir entwickelten eine Reihe von Erklärvideos (insgesamt 60) zu Themen wie Homeoffice, Kollektivverträge, Vorruhestand, Weiterbildung und Arbeitsplatz. Die Videos sind animiert und folgen den Figuren Max und Julia in einer kurzen Geschichte zu einem bestimmten Thema, z. B. das Verfassen eines Bewerbungsschreibens. Ein/e Moderator/in erklärt Max bzw. Julia in Gebärdensprache auf einfache Weise die „Dos und Don'ts" beim Verfassen eines Bewerbungsschreibens. Die Videos sind mit Texten in einfacher (leicht zu lesender) Sprache unterlegt. Besonders schwierige Begriffe werden in einem Lexikon erfasst, in dem das Zeichen im Video mit einem grafischen Symbol und dem geschriebenen Wort dargestellt wird.

Unser Hauptziel ist es, Menschen zu befähigen, aber wir sind auch ein Bildungsinstitut. Deshalb haben wir unsere Videomaterialien in ein Blended-Learning-Paket integriert, das equalizent und unsere Partner in Österreich in der Ausbildung einsetzen. Das tun auch unsere Partner in Italien, Polen und Deutschland. Alle Materialien sind online frei verfügbar und können als PDFs heruntergeladen werden. Aufgrund der zeitlichen Beschränkung des Euroguidance-Workshops war es nicht möglich, konkrete Szenarien zu üben. Bei der Erstellung der Materialien waren uns jedoch Flexibilität und die Eignung für Online-Schulungen wichtig, da der größte Teil unseres Projekts während der rigidesten Lockdowns der COVID-19 Pandemie durchgeführt wurde.

Meine Aufgabe beim Euroguidance-Workshop war es, unser Projekt, den Hintergrund und die Motivation sowie unsere fertigen Materialien und Werkzeuge vorzustellen. Gleichzeitig war es mir ein Anliegen, den Teilnehmenden zu vermitteln, warum das Projekt so notwendig ist und warum der Zugang zu Informationen so wichtig für die Teilhabe und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen ist.

Unser Workshop bot den Teilnehmenden, von denen viele bisher wenig oder gar keine Erfahrung in der Arbeit mit und an der Seite von Gehörlosen hatten, die Möglichkeit, Fragen zu stellen. Außerdem sammelten wir gängige intuitive Zeichen (z. B. für Schwimmen, Essen, Telefonieren, ein Baby schaukeln, Schreiben und mehr) und diskutierten Tipps und Tricks für eine effektive Kommunikation in Situationen, in denen man keine gemeinsame Sprache hat (z. B. mit einem Stift auf Papier schreiben, auf einem Handy schreiben, Wege, um die Aufmerksamkeit von jemandem zu erregen und vieles mehr). Ein Projekt mit einer Dauer von zweieinhalb Jahren in 90 Minuten zu verpacken, ist eine gewaltige Aufgabe. Ich hoffe, dass die Teilnehmenden unseres Workshops ihre Zeit mit equalizent und Accessible Work 4 All genossen haben und dass unsere Materialien auch in anderen formellen und informellen Umgebungen oder in der Beratung eingesetzt werden können. Und wenn auch nur ein/e Workshop-Teilnehmende/r beschließt, die Gebärdensprache zu erlernen, dann habe ich gute Arbeit geleistet.

Wenn Sie mehr über equalizent Wien und über unsere Erasmus+ Projekte erfahren möchten, besuchen Sie **https://equalizent.com/en/products/european-projects**. Nähere Informationen über Accessible Work 4 All finden Sie auf **https://accessiblework4all.eu/**

Joanna Kinberger ist seit 2017 bei equalizent Schulungs- und Beratungs GmbH in Wien, Österreich als EU Project Managerin tätig. equalizent wurde 2004 gegründet und hat vier Arbeitsschwerpunkte: Gehörlosigkeit, Schwerhörigkeit, Gebärdensprache und Diversity Management. Durch verschiedene Trainings und Beratungsangebote, unterstützt equalizent Gehörlose, Schwerhörige und auch Menschen mit anderen Behinderungen einen Arbeitsplatz zu finden. Ein Drittel der Mitarbeiter/innen ist gehörlos. Bis 2017 war Joanna in der Entwicklungszusammenarbeit als Referentin für Inklusion bei der Diakonie/Brot für die Welt tätig.

Kontakt:
erasmusplus@equalizent.com

© OeAD/APA-Fotoservice/Hörmandinger

Workshop auf der Euroguidance Fachtagung 2022

9

Ailis Mardon-Egan

Die Bedeutung von eLearning und Online-Selbsteinschätzung von Fertigkeiten für Erwachsene mit Alphabetisierungsbedarf

(Übersetzung aus dem Englischen)

Lese- und Schreibkompetenzen beinhalten Hören und Sprechen, Lesen, Schreiben und Rechnen sowie die Fähigkeit, Alltagstechnologien zur Kommunikation und zum Umgang mit Informationen zu nutzen. Aber sie sind nicht nur auf technische Fertigkeiten beschränkt – sie haben auch persönliche, soziale und wirtschaftliche Aspekte (NALA, 2012).

Da wir unsere Lese- und Schreibfähigkeiten tagtäglich nutzen, können unerfüllte Lese- und Schreibbedürfnisse enorme Auswirkungen auf unsere Gesundheit und unser Wohlbefinden, unseren Zugang zu Arbeit und lebenslangem Lernen sowie unsere volle Teilhabe an Familienleben und Gesellschaft haben. Die jüngste Erhebung über die Lese- und Schreibkompetenz von Erwachsenen (CSO, 2013) hat gezeigt, dass:

- eine von sechs (18 %) erwachsenen Personen in Irland (16 bis 65 Jahre) Schwierigkeiten beim Lesen und Verstehen alltäglicher Texte hat, z. B. beim Lesen von Busfahrplänen oder beim Verstehen von medizinischen Anweisungen;
- jede vierte erwachsene Person in Irland (25 %) Schwierigkeiten hat, Alltagsmathematik anzuwenden, z. B. einfache Additionen durchzuführen, Rechnungen zu verstehen oder Prozentsätze zu berechnen.

Jüngste Untersuchungen haben gezeigt, dass soziale Scham beziehungsweise Stigmatisierung die größten Barrieren sind, die Menschen davon abhalten, die von ihnen benötigten Unterstützungsleistungen in Anspruch zu nehmen (irische Regierung, 2021). Neben psychologischen Barrieren wie Angst, Scham und mangelndes Selbstvertrauen spielen auch finanzielle Barrieren, altersbedingte negative Selbstwahrnehmungen von Fertigkeiten und Zugangsprobleme eine Rolle.

Die **National Adult Literacy Agency (NALA)** setzt sich dafür ein, dass Erwachsene mit ungedecktem Bedarf an Lese-, Schreib-, Rechen- und Computerkenntnissen in vollem Umfang an der Gesellschaft teilhaben können und Zugang zu Lernangeboten finden, die ihren Bedürfnissen entsprechen. Wir entwickeln und unterstützen kreative und innovative Projekte, um Bedürfnisse von erwachsenen Lernenden mit Alphabetisierungbedarf zu erfüllen und die Hindernisse zu überwinden, die der Teilnahme an lebenslangem Lernen entgegenstehen.

© National Adult Literacy Agency (NALA)

Führend in Sachen Online-Lernen
Seit dem Jahr 2000 nutzt NALA Fernsehen, Radio, Printmedien, Telefon und das Internet, um Menschen, die ihre Lese- und Schreibfertigkeiten verbessern wollen, Bildungsmöglichkeiten zu bieten. Erfolgreiche Fernunterrichtsprogramme über Radio und Fernsehen ermutigten NALA dazu, Hightech-Lösungen einzusetzen, um Zugang und Teilnahme zu verbessern. Unser Ziel war es, die Technologie zu nutzen, um den Lernenden einen unbegrenzten Zugang zum Lernen zu ermöglichen, und zwar zu Zeiten, die zu ihrem Tagesplan passten.

Deshalb schuf NALA im Jahr 2008 „Write On", eine kostenlose Online-Lernplattform, die darauf abzielte, erwachsenen Lernenden die Entwicklung und den Erwerb von Zertifizierungen ihrer Lese- und Schreibfertigkeiten zu erleichtern. „Write On" bot den Lernenden Zugang zu zwei wichtigen Funktionen:

- einem Tool zur Anerkennung bisheriger Lernerfahrungen (Recognition of Prior Learning Tool), das es den Lernenden ermöglichte, Zertifizierungen für das Wissen zu erwerben, das sie zuvor auf den Stufen 2 und 3 des irischen nationalen Qualifikationsrahmens erworben hatten;
- Online-Lernmaterial und Unterstützung durch Lehrkräfte zur Verbesserung ihrer Fertigkeiten auf den Stufen 1, 2, 3 und 4.

NALA wurde zur größten Anbieterin von Online-Lernen für die Stufen 2 und 3 in Irland, wobei über 30.000 Lernende mindestens einen Kurs und 23.000 mehrere Kurse absolvierten. Technologische Fortschritte, neue DSGVO-Vorschriften und das Bedürfnis, das Lernerlebnis zu verbessern und die Interaktion mit unseren Lernenden zu vertiefen, mündeten in einer Neugestaltung und Weiterentwicklung unserer Online-Plattform. Im Jahr 2018 machten wir uns auf den Weg, „Write On" zu unserer neuen E-Learning-Plattform, **Learn with NALA**, umzubauen. Dazu nutzten wir Brightspace, eine Lernmanagementlösung, die personalisiertes Lernen in großem Umfang ermöglicht. Wir stellten die erwachsenen Lernenden in den Mittelpunkt unserer Designentscheidungen, indem wir Ansätze zur Gestaltung von Lernumgebungen wie „Universal Design for Learning" und „Englisch in einfacher Sprache" nutzten und die Zugänglichkeit durch die Integration von Hilfstechnologien sicherstellten.

Die Lernenden können jetzt aus über 40 kostenlosen Kursen für Erwachsene wählen. Sie können online oder mit telefonischer Unterstützung durch eine Lehrkraft lernen und selbst entscheiden, was, wo und wie sie lernen möchten. Wir haben derzeit etwas mehr als 10.000 Nutzende auf der Plattform, 1.500 Anmeldungen pro Monat und jährlich über 2.500 Lernende, die eine Zertifizierung erhalten.

Projekt „Erasmus+ Check in, Take Off" (CITO)
Das Interesse von NALA an innovativen und technischen Lösungen zur Verbesserung des Zugangs und der Teilnahme am lebenslangen Lernen wurde durch das Projekt **Check-In Take-Off (CITO)**, ein Erasmus+ Projekt, weiterverfolgt. Ziel dieses Projekts war die Entwicklung einer Online-Erfahrung, die Erwachsene mit unerfüllten Lese-, Schreib-, Rechen- und digitalen Bedürfnissen dabei unterstützen sollte, ihre Lernziele zu erkunden, sich ihrer vorhandenen Kompetenzen bewusst zu werden und das Potenzial ihrer Fähigkeiten zu erkennen.

Ailis Mardon-Egan ist eLearning Engagement Officer bei der National Adult Literacy Agency (NALA). Ailis setzt sich leidenschaftlich für die Vision von NALA ein, Alphabetisierung Erwachsener zu einem wertgeschätzten Recht zu machen und dazu beizutragen, dass alle Menschen ihre Lese-, Schreib-, Rechen- und Digitalkompetenzen entwickeln und voll an der Gesellschaft teilhaben können. Im Rahmen des Projekts Check In, Take Off (CITO) koordinierte Ailis die Entwicklung und Gestaltung des CITO Skills Checkers, eines Online-Tools zur Selbsteinschätzung von Fertigkeiten.

Kontakt:
amardonegan@nala.ie

© OeAD/APA-Fotoservice/Hörmandinger

Workshop auf der Euroguidance Fachtagung 2022

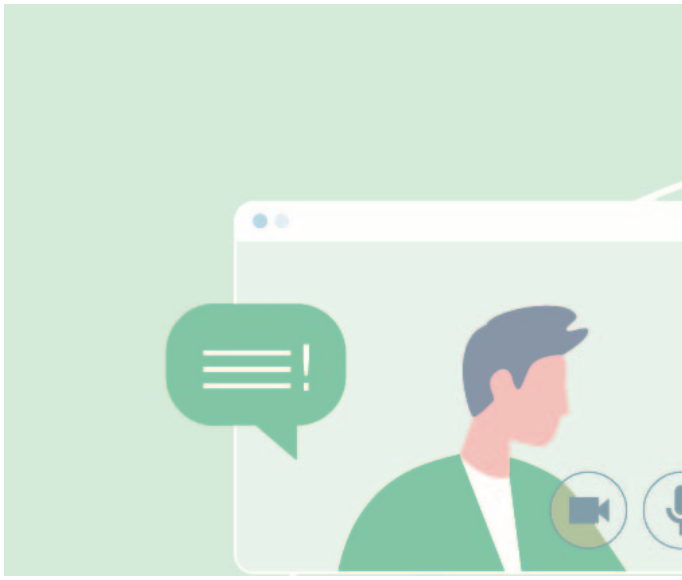
Im Rahmen des Projekts wurde der **CITO Skills Checker** entwickelt und getestet. Dabei handelt es sich um ein benutzerfreundliches und kostenloses Online-Selbsteinschätzungstool, das den Lernenden hilft, ihren aktuellen Wissensstand zu überprüfen und herauszufinden, worin die nächsten Lernschritte bestehen könnten. Die Lernenden können ihr Kompetenzniveau in Lese-, Schreib-, Rechen- und Digitalfertigkeiten anhand von aufgabenbasierten Selbsteinschätzungen aus der Praxis ermitteln. Das Tool schlägt relevante Online- und lokale Lernangebote vor, die den Lernenden helfen könnten, ihre Fertigkeiten zu verbessern, neue zu erwerben und ihre Lernziele zu erreichen.

Untersuchungen im Rahmen des CITO-Projekts (Bates Evoy, S., et al., 2021) ergaben, dass der Skills Checker das Selbstvertrauen der Nutzenden im Umgang mit der Technologie stärkt, die Selbsteinschätzung des Kompetenzniveaus erleichtert und die Identifikation künftiger Aus- und Weiterbildungs- und Berufsoptionen unterstützt. Weitere wichtige Ergebnisse waren:

- 76,4 % der Befragten fanden den Skills-Checker sehr einfach oder einfach zu bedienen
- 53,5 % verspürten ein gesteigertes Interesse daran, in Zukunft ein Lernangebot wahrzunehmen
- 88,8 % würden den Skills Checker einem Freund oder einer Freundin empfehlen.

REFERENZEN

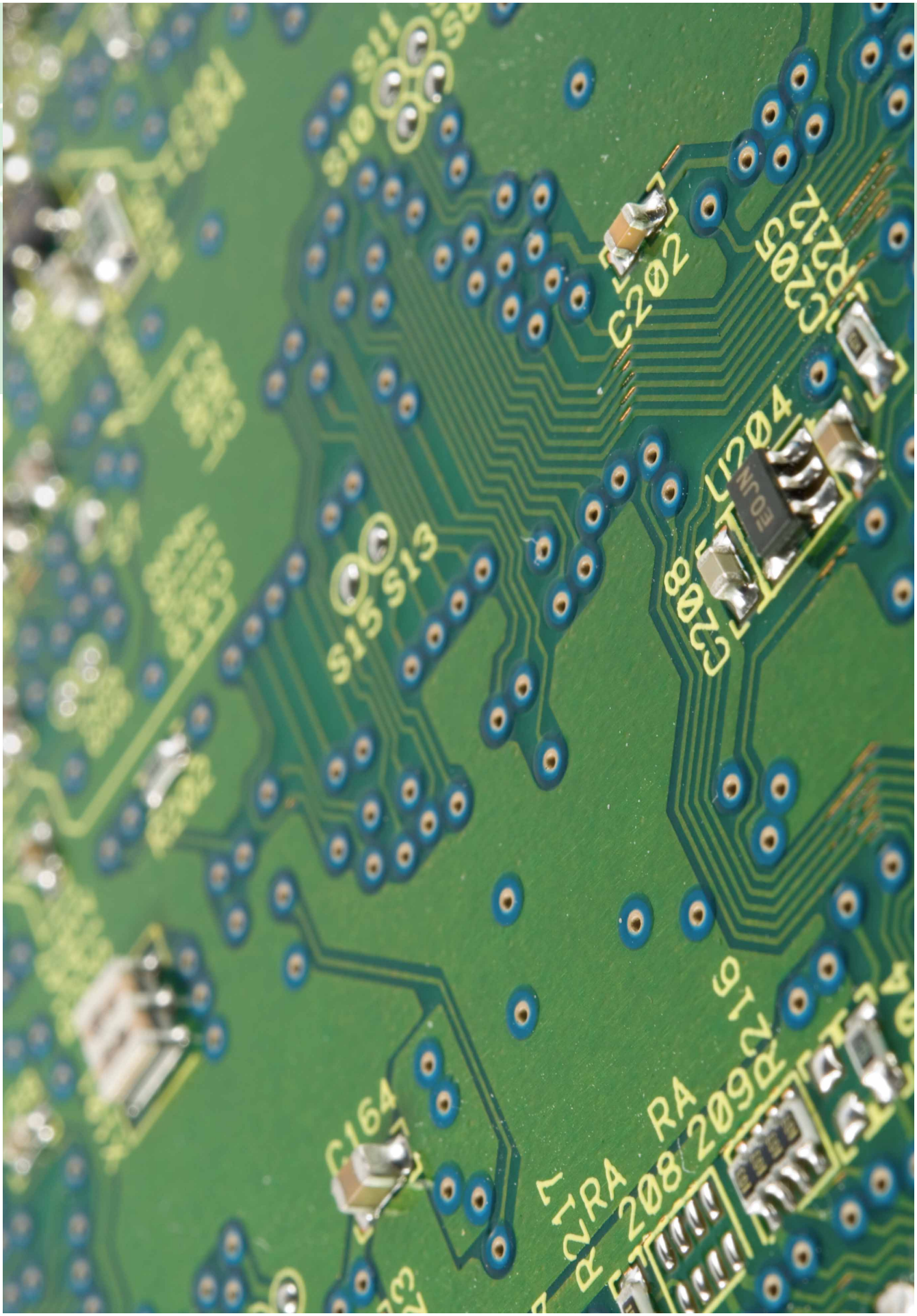
- **Bates Evoy, S. et al.** (2021). CITO Phase 2 Field Research Report: Waterford: SETU.
- **CSO** (2013). PIAAC 2012 – Programme for the International Assessment of Adult Competencies: Survey Results from Ireland.
- **Irische Regierung** (2021) Adult literacy for life: A 10-year adult literacy, numeracy and digital literacy strategy. Irische Regierung. Verfügbar unter: **https://www.adultliteracyforlife.ie/f/120607/x/133e8d1481/15607_all_strategy_web.pdf** (Zugriff: 18. Februar 2023).
- **NALA** (2012). Guidelines for Good Adult Literacy Work: Dublin: NALA.



Im Rahmen des CITO-Projekts wurde ein skalierbarer Prototyp entwickelt, den Organisationen in Europa an ihre eigene Kultur und ihren Kontext anpassen und lokalisieren können. Ein **Open-Source-Repository** mit unterstützender Dokumentation erleichtert es den Organisationen, diesen Anpassungsprozess in die Wege zu leiten. Das **Skills Checker-Tool** wurde ins Englische, Maltesische und Norwegische übersetzt und aktualisiert. Von NALA wurde es kürzlich angepasst und eingeführt.

Wohin geht die Reise?

Die jährliche Zunahme des Engagements, die steigenden Lernfortschritte mit „Learn with NALA“ und die ersten Auswirkungen des Skills Checkers machen deutlich, wie Technologie dazu beitragen kann, Zugangsbarrieren abzubauen und eine stärkere Beteiligung am lebenslangen Lernen zu fördern. Die Lernenden werden ermutigt, selbst zu entscheiden, wann und wo sie lernen möchten, ohne Zeitdruck und unter Gewährleistung der Vertraulichkeit. Low-Tech-Lösungen helfen ihnen, die digitale Kluft zu überbrücken und mehr Selbstvertrauen in ihre digitale Kompetenz zu gewinnen. Angesichts der jüngsten Fortschritte im Bereich der künstlichen Intelligenz und der fortlaufenden Entwicklungen im Bereich der unterstützenden Technologien sind wir gespannt, wie sich „Learn with NALA“ und der Skills Checker weiterentwickeln werden, um erwachsene Lernende mit unerfülltem Alphabetisierungsbedarf zu unterstützen und weitere Zugangs- und Teilnahmebarrieren abzubauen.



AdobeStock©VRD

annex 1

Programm

Euroguidance Fachtagung 2022

ONLINE-GUIDANCE

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DIGITALEN SETTINGS

16. NOVEMBER 2022 | KARDINAL KÖNIG HAUS
KARDINAL-KÖNIG-PLATZ 3 | 1130 WIEN

Euroguidance-Fachtagung 2022

Während der Pandemie und auch auf Grund der sozioökonomischen Auswirkungen von COVID-19 ist der Bedarf an zugänglicher Bildungs- und Berufsberatung gestiegen. Europaweit wurden Beratungsdienste in den Online-Raum verlagert, und es wurde vermehrt in die Weiterentwicklung von Online-Portalen und Distance Counselling investiert.

Cynthia Harrison (Cedefop) skizziert in ihrem Key Note Beitrag die digitalen Entwicklungen im Bereich Lifelong Guidance, den Weiterbildungsbedarf von Berater/innen und die Rolle von Lifelong Guidance beim Wiederaufbau nach der Pandemie durch Reskilling und Upskilling.

Der Aufbau einer Beratungsbeziehung ist ein wichtiger Faktor für eine erfolgreiche Onlineberatung. Der Vortrag von **Stefan Kühne** beleuchtet Möglichkeiten der Beziehungsgestaltung und diskutiert Chancen und Grenzen im digitalen Setting. Was können Online-Berater/innen in der Bildungs- und Berufsberatung an Beziehung anbieten und wo sind Grenzen?

Beispiele aus Österreich und Estland zeigen, welche Entwicklungen Beratungsangebote genommen haben. **Barbara Oberwasserlechner** und **Karin Okonkwo Klampfer** stellen die Online Bildungsberatung Österreich vor, **Margit Rammo** (Euroguidance Estland / Education and Youth Board of Estonia) und **Kristina Orion** (Estonian Unemployment Insurance Fund), geben Einblick in neueste Entwicklungen im Bereich der Online-Beratung in Estland.

Am Nachmittag bieten **vier parallele Workshops** die Möglichkeit, die Diskussion zu vertiefen und innovative Ansätze im Bereich der Beratung kennen zu lernen. Die Euroguidance Fachtagung findet heuer im Rahmen des von Cedefop, Europäischer Kommission, ILO, OECD, UNESCO und Weltbank ausgerufenen „**Global Careers Month**“ hybrid statt, die plenaren Vorträge am Vormittag werden für das Publikum in Europa gestreamt.

Wir laden Sie ein, sich auf der Euroguidance Fachtagung 2022 mit Kolleginnen und Kollegen aus Österreich und Europa zu vernetzen! Während der gesamten Veranstaltung bieten eine **Projektausstellung** sowie ein **Erasmus+ Corner** Gelegenheit, Projekte kennen zu lernen und Projektideen zu entwickeln.

Im Rahmen der Veranstaltung wird das **30-jährige Jubiläum des Euroguidance-Netzwerks** sowie **25 Jahre Euroguidance Österreich** gefeiert.

Hier geht es zur Anmeldung.

#Online-Guidance | #EuroguidanceConference2022 | #EuroguidanceFachtagung2022

Kofinanziert von der Europäischen Union

Bundesministerium Bildung, Wissenschaft und Forschung

PROGRAMM (Stand 16.November 2022)

08:30 – 09:00	**Registrierung**
09:00 – 09:10	**Begrüßung** Ernst Gesslbauer, OeAD | Abteilung Europa, Bildung, Jugend
09:10 – 09:20	**Euroguidance: 25 Jahre Europäische Dimension in der Beratungslandschaft in Österreich** Carin Dániel Ramírez-Schiller, OeAD | Abteilung Europa, Bildung, Jugend
09:20 – 09:30	**Lifelong Guidance in Österreich – wo stehen wir aktuell?** Evelin Langenecker, BMBWF

EINSTIEG INS THEMA

09:30 – 10:15	**Key Note** **Digital developments in lifelong guidance** (auf Englisch) Cynthia Harrison, Cedefop
10:15 – 10:45	Kaffeepause und Projektausstellung
10:45 – 11:30	**Key Note** **Beziehungsgestaltung in der Onlineberatung** Stefan Kühne, Die Forschungsgreisslerei / institut: wissenschaft.online.beratung

IMPULSE AUS ÖSTERREICH UND ESTLAND

11:30 – 12:00	**Online Bildungsberatung Österreich** Barbara Oberwasserlechner und Karin Okonkwo Klampfer, Bildungsberatung in Wien
12:00 – 12:30	**Digital solutions to support guidance in Estonia** (auf Englisch) Margit Rammo, Euroguidance Estland | Education and Youth Board of Estonia und Kristina Orion, Estonian Unemployment Insurance Fund
12:30 – 12:45	**Einführung in die Workshops**
12:45 – 14:00	Mittagspause
14:00 – 15:30	**Thematische Arbeit in vier parallelen Workshops**
15:30 – 16:00	**Wrap-Up der Workshops (Miniplena)**
16:00 – 17:00	Kulinarischer Ausklang anlässlich des Jubiläums 30 Jahre Euroguidance-Netzwerk

Moderation: Michael Bauer-Leeb, WEITSICHT – büro für zukunftsfähige wirtschaft

WORKSHOPS (14:00 – 15:30)

Workshop 1: Chancen und Herausforderungen neuer Formate der Bildungs- und Berufsberatung

Die Pandemie hat die Bildungs- und Berufsberatung vor gänzlich neue Rahmenbedingungen und Voraussetzungen gestellt. Was war die Rolle der Bildungsberatung, und welche Unterstützung konnte den Ratsuchenden gegeben werden? Wie wurden die Zielgruppen erreicht?
Die BiBer Bildungsberatung gibt Einblick in Online-Formate der Beratung von persönlicher Einzelberatung über Gruppenworkshops der Studien- und Berufswahl bis zur Erkundung von Berufstrends durch Livestreams.

Die Teilnehmenden sind herzlich eingeladen zum Info- und Erfahrungsaustausch zu den Formaten, die sich vor und während der Pandemie bewährt haben und auch in Zukunft wichtig sein könnten.

Expertinnen und Experten:
Christine Bauer-Grechenig, BiBer Bildungsberatung Salzburg
Andreas Lutzmann, BiBer Bildungsberatung Salzburg

Moderation:
Arabella Seits, OeAD / Euroguidance

Workshop 2: Accessible Work for All

„Accessible Work for All“ ist ein Erasmus+ Projekt, das sich für Gleichberechtigung, Nicht-Diskriminierung und Vielfalt einsetzt. Wie? Durch das Anbieten von Informationen über Arbeit und Arbeitsrecht in einem leicht zugänglichen oder barrierefreien Format. Das heißt, dass gehörlose Jobsuchende Unterstützung und Informationen online in ihrer Erstsprache – Gebärdensprache – finden können.

In diesem Workshop erfahren Sie mehr über das Projekt und über Gehörlosigkeit. Neben dem Fingeralphabet in der österreichischen Gebärdensprache lernen Sie wie unsere Videos und Materialien in Unterricht und Beratung eingesetzt werden können und Sie erfahren auch Tipps und Tricks für Kommunikation mit Gehörlosen.

Expertin:
Joanna Kinberger, equalizent Schulungs- und Beratungs GmbH Wien

Moderation:
Susanne Krischanitz, OeAD / Euroguidance

Workshop 3: Digital solutions in career guidance in Estonia (auf Englisch)

We have lived most of the past year studying and working from a distance, digital services have played a crucial role. The daily work of the career guidance practitioners in Estonia is intertwined with the use of various ICT solutions, which are multi-faceted - practitioners are both ICT users and the creators of new approaches.

The aim of this interactive workshop is to give an insight into how career development is ensured by a lifelong guidance system in Estonia and inspire participants with ways of digital working. Presenters will introduce most meaningful digital solutions designed for Estonian guidance professionals and their clients.

Both presenters are active members of the Association of Estonian Career Counsellors, belong to the professional qualification committee and are members of the National Career Guidance Forum.

Experts:
Margit Rammo, Euroguidance Estonia / Education and Youth Board of Estonia
Kristina Orion, Estonian Unemployment Insurance Fund

Facilitator:
Alexandra Enzi, OeAD / Europass

Workshop 4: The impact of eLearning and online skills self-assessment for literacy learners (auf Englisch)

The National Adult Literacy Agency (NALA) is an Irish charity committed to ensuring that people with unmet literacy, numeracy and digital literacy needs can fully take part in society. This workshop will showcase Learn with NALA, an eLearning platform for adult literacy learners and practitioners, as well as introduce the Erasmus+ online Skills Checker tool.

NALA's research has shown that eLearning reduces barriers to access and supports greater participation in skills development and lifelong learning. This workshop will outline the impact an online environment can have on adult literacy learners to:

1) support the exploration of their learning goals
2) self-assess and recognise their existing skills
3) develop new skills

The workshop seeks to gather insights and encourages interaction with conference participants who might see the relevance of online provision in their settings and the challenging COVID context.

Expert:
Ailis Mardon-Egan, National Adult Literacy Agency NALA, Ireland

Facilitator:
Eva Baloch-Kaloianov, OeAD / Euroguidance

annex 2

Methodenmarkt

© OeAD/APA-Fotoservice/Hörmandinger

euroguidance österreich

oead erasmus+

Euroguidance Fachtagung 2022

ONLINE-GUIDANCE

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DIGITALEN SETTINGS

16. NOVEMBER 2022 | KARDINAL KÖNIG HAUS
KARDINAL-KÖNIG-PLATZ 3 | 1130 WIEN

METHODENMARKT

(Stand 07. November 2022)

Erasmus+ Projekte

- Erasmus+ OCCAY – Online Career Counselling Academy
- Erasmus+ DISCO - Distance, Blended und Online Counselling Skills in der Bildungs- und Berufsberatung
- Erasmus+ Careers Around me
- Erasmus+ BOQA Erasmus+ BOQua digital
- Erasmus+ SIMPLY DIGI – MAKE IT SIMPLE
- Erasmus+ CITO Skills Checker and NALA - National Adult Literacy Agency, Ireland

Regionale und EU-Netzwerke sowie Erasmus + Corner

- BiBer Bildungsberatung und Netzwerk Bildungsberatung Salzburg
- Euroguidance, Europass, EPALE
- Erasmus+ Erwachsenenbildung

30 YEARS euro | guidance

Kofinanziert von der Europäischen Union

Bundesministerium Bildung, Wissenschaft und Forschung

ERASMUS+ PROJEKTE

Erasmus+ OCCAY – Online Career Counselling Academy

OCCAY – Online Career Counselling Academy ist ein europäisches Kooperationsprojekt im Rahmen von Erasmus+ mit dem Ziel, digitale Kompetenzen von Bildungs- und Berufsberater/innen in Europa zu verbessern und die Zukunft der Berufsberatung mitzugestalten. Im Rahmen des Projekts werden digitale Tools für die Arbeitsmarktberatung entwickelt, die Wissenstransfer und -austausch ermöglichen und auf alle Beratungsbereiche anwendbar sind. Die Ziele von OCCAY decken sich mit dem Aktionsplan für digitale Bildung der Europäischen Kommission, da es integrative und modulare Instrumente für Berufsberater/innen und Institutionen anbietet. Es kombiniert die Selbsteinschätzung digitaler Kompetenzen mit der Möglichkeit, diese mit Hilfe des OCCAY Hybrid Flexi Kurs zu erweitern. Darüber hinaus wird Institutionen ein Strategiehandbuch zur strukturellen Implementierung und Qualitätssicherung digitaler Kompetenzen zur Verfügung gestellt und die europäische Vernetzung gefördert.

Im Zuge des Projekts werden folgende Ergebnisse erarbeitet: OCCAY Self Assessment Grid -Tool zur Erhebung digitaler Kompetenzen; OCCAY Hybrid Flexi Kurs; OCCAY Online-Tool; OCCAY Strategiehandbuch

Weitere Informationen: https://occay.eu/de/

Kontakt: Sonja Karbon, info@karbon-consulting.eu

Erasmus+ DISCO - Distance, Blended und Online Counselling Skills in der Bildungs- und Berufsberatung

DISCO verfolgt folgende Ziele:

- die Verbesserung und Erweiterung der digitalen Skills von Berufscoaches sowie Bildungs- und Berufsberater/innen, indem ihnen digitale e-learning und blended learning Lerninhalte zur Verfügung gestellt werden.
- die Unterstützung von Anbietern in der Bildungs- und Berufsberatung bei der Planung und Implementierung der erforderlichen digitalen Transformation
- die Förderung des kulturellen "Shifts" im Berufsausbildungssystem, in dem es darum geht, die digitale Transformation des Arbeitsmarktes auch in der Arbeit von Bildungs- und Berufsberater/innen abzubilden, wobei hier insbesondere Benachteiligte gefördert und diese auch auf die neuen Anforderungen entsprechend vorbereitet werden sollen.

Die konkreten Ergebnisse des Projekts sollen sein:

- ein Distance und Blended Counselling-Methodenkonzept für die Praxis und die Erfahrungen im Krisenkontext (Covid19-Pandemie)
- eine Lernmatrix zu Kompetenzen von Bildungs- und Berufsberater/innen in Distance, Blended und Online Beratung - ein modulares Blended Learning Programm für Distance, Blended und Online Beratung
- ein Train the Trainers Methoden E-Guide

Kontakt:
Karin Steiner, ABIF - analyse. beratung. interdisziplinäre forschung, steiner@abif.at

Kofinanziert von der Europäischen Union
Bundesministerium Bildung, Wissenschaft und Forschung

Erasmus+ Careers around me

Angesichts der rasanten Geschwindigkeit, mit der sich die Welt wandelt, müssen die Menschen lernen, mit Komplexität zurechtzukommen und ihre berufliche Entwicklung aktiv zu gestalten. Einen zentralen Schlüssel dazu bilden Career Management Skills (CMS, Laufbahngestaltungskompetenzen). Expertinnen und Experten aus sechs europäischen Ländern haben sich im Erasmus+ Projekt CAREERS AROUND ME zu einem Team zusammengefunden, um im Rahmen eines sozialen Innovationsexperiments Ressourcen und Tools zur Förderung von Laufbahngestaltungskompetenzen zu entwickeln, die Anbieter/innen von Bildungs- und Berufsberatung und -orientierung in die Lage versetzen sollen, ihren Beratungsangeboten zu mehr Wirksamkeit zu verhelfen.

Im Zuge des Projekts wurde ein **CMS-Modell** erarbeitet, das als Referenzrahmen für nationale Entwicklungen dienen soll. Darüber hinaus wurden im Projekt folgende Ergebnisse entwickelt: CMS-Bibliothek, Sammlung von Ressourcen und Tools, Toolkit für politische Entscheidungsträger*innen.

Weitere Informationen: https://www.careersproject.eu/

Kontakt: Wolfgang Bliem, bliem@ibw.at

Erasmus+ BOQua digital

Im Rahmen des **Erasmus+ Projekts BOQua digital** wurde in einer

Partnerschaft aus fünf europäischen Ländern die Frage bearbeitet,

wie Fachleute in der Berufsorientierung und -beratung unterstützt werden können, um sich über die Veränderungen der Arbeits- und Berufswelt durch die Digitalisierung auf dem Laufenden zu halten und das Thema in ihre Beratungs- und Orientierungsarbeit zu integrieren.

Dazu wurden auf Basis von Fallstudien unter anderem Weiterbildungsmodule für Lehrer/innen und Berater/innen für fünf Berufsfelder (z. B. Handwerk, Produktionsberufe) entwickelt, Maßnahmenkonzepte zur Bearbeitung des Themas in der Berufsorientierung sowie eine Sammlung an Beschreibungen zu Ausbildungsberufen, in denen dargestellt wird, welche Bedeutung die Digitalisierung in den jeweiligen Berufen hat.

Weitere Informationen: www.boqua.eu/

Kontakt: Emanuel Van den Nest, vandennest@ibw.at

Kofinanziert von der Europäischen Union

Bundesministerium Bildung, Wissenschaft und Forschung

Erasmus+ SIMPLY DIGI – MAKE IT SIMPLE

Die Pandemie, ausgelöst durch Covid-19, hat vor allem die Chancen der Jugendlichen am Übergang Schule – Ausbildung – Beruf stark beeinträchtigt.
Diese Herausforderung greift die strategische Partnerschaft „Simply Digi“ auf. Vor dem Hintergrund erschwerter Zugänge Jugendlicher von Schule in Ausbildung und Unternehmen entwickeln, pilotieren und implementieren wir innovative Methoden und Verfahren, die es auch unter eingeschränkten Bedingungen ermöglichen, praxisorientierte und realitätsnahe Erfahrungen mit der Berufswelt zu ermöglichen.

Simply Digi verfolgt daher folgende Ziele:

- Jugendlichen unter Nutzung digitaler Werkzeuge Einblicke in Berufe und die Welt der Arbeit zu ermöglichen.
- Innovative Ansätze zu virtuellen und Distance Begegnungen zwischen Jugendlichen, Beraterinnen und Beratern, Unternehmen, Ausbildnerinnen und Ausbildnern, Eltern, Lehrerinnen und Lehrern zu erarbeiten, zu erproben und einzusetzen.
- „Brücken“ zwischen Schulen und Unternehmen zu schaffen, die es Jugendlichen und Unternehmen ermöglichen, sich gegenseitig auch digital authentisch zu artikulieren und zu präsentieren.

Zur Erreichung dieser Ziele haben wir uns aus den Ländern Österreich, Deutschland und Italien zusammengefunden, um gemeinsam Lösungen zu entwickeln, die auch unter jeweils unterschiedlich gegebenen Bedingungen in weiteren europäischen Ländern umsetzbar sind.

Die konkreten Ergebnisse des Projekts sollen sein:

- Update des Status Quo zur digitalen Bildung in den Partnerländern und Perspektiven
- Grundkonzeption, Entwicklung und Erprobung von Methoden und Verfahren am Übergang Schule – Ausbildung – Beruf
- Manuals zu Methoden und Verfahren zu „Virtuellen und Blended learning am Übergang Schule – Ausbildung – Beruf“
- Modulares Schulungskonzept: Virtuelles und Blended learning am Übergang Schule – Ausbildung– Beruf

Weitere Infos unter: www.simplydigi.eu

Kontakt:
Michaela Marterer, STVG -Steirische Volkswirtschaftliche Gesellschaft, mm@stvg.com

Erasmus+ CITO Skills Checker and the
National Adult Literacy Agency NALA, Ireland

The National Adult Literacy Agency (NALA) is a charity and membership-based organisation. We work to support adults with unmet literacy, numeracy and digital literacy needs to take part fully in society and to have access to learning opportunities that meet their needs. According to the last international literacy survey, one in six people in Ireland has an unmet literacy need. One in four people has an unmet numeracy need and one in two people has an unmet digital literacy need.

These unmet needs have devastating consequences for individuals, communities and the economy. People at the lowest literacy and numeracy levels earn less income, have poorer health and are more likely to be unemployed. Since we were set up by volunteers in 1980, we have been a leading campaigning and lobbying force on adult literacy issues.

NALA works to support adults with unmet literacy, numeracy and digital literacy needs by:

- Raising awareness of the importance of literacy;
- Doing research and sharing good practice;
- Providing online learning courses;
- Providing a tutoring service; and
- By lobbying for further investment to improve adult literacy, numeracy and digital skills.

According to the European Commission, around 1 out of 5 European adults struggle with basic reading and writing, calculation or using digital tools in everyday life. Around 22% of European adults have only obtained a lower secondary education level at most. The Check-In Take-Off (CITO) project, an Erasmus+ EU Policy Experimentation project, was launched in 2019 to develop an online experience that supports adults with unmet literacy, numeracy, and digital needs.

The CITO project has developed and tested the CITO Skills Checker. The CITO Skills Checker is an easy-to-use online self-assessment application, which provides a positive experience for adults to explore their learning goals, recognise their existing skills and identify what skills they could develop.

More information: www.nala.ie
Contact: Ailis Mardon-Egan amardonegan@nala.ie

REGIONALE- UND EU-NETZWERKE SOWIE ERASMUS+ CORNER

Netzwerk Bildungsberatung Salzburg

Das Netzwerk Bildungsberatung Salzburg steht für eine anbieterneutrale, qualitätsvolle, kostenlose, regelmäßige und wohnortnahe Bildungsberatung an 35 Standorten im Bundesland Salzburg. Projektträger und Koordinationsstelle ist die Salzburger Erwachsenenbildung. Den operativen und strategischen Kern bilden:

- Arbeiterkammer Salzburg
- Berufsinformationszentren des Arbeitsmarktservice Salzburg
- BiBer Bildungsberatung
- Bundesinsitut für Erwachsenenbildung
- Frau&Arbeit
- VIELE
- WKS-Talentecheck

Im Mittelpunkt der Beratungspraxis stehen die individuellen Interessen und Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden. Ziel ist, entsprechend dem individuellen Beratungsbedarf, ein passgenaues Beratungsformat zur Verfügung zu stellen.

Die Berater/innen vom Netzwerk Bildungsberatung Salzburg beraten, je nach aktueller Situation rund um Covid-19, online via Video-Beratung (Zoom) und persönlich vor Ort. Seit Herbst 2020 können Beratungssuchende über die Online-Terminbuchungsseite rund um die Uhr Ihren kostenlosen Beratungstermin buchen.

Mutige Geschichten von Menschen mit unüblichen Bildungswegen sind unter www.bildungbuch.at nachzulesen. Das Bildungsbuch ist der Blog, in dem neben Bildungsgeschichten Tipps und Infos rund um Weiterbildung, Beruf und Arbeitsrecht zu finden sind.

Das Netzwerk Bildungsberatung Salzburg wurde zudem vom Land Salzburg mit der Erstellung der Weiterbildungsdatenbank weiterbildung-salzburg.info und den Themenportalen aktivimalter.at und deutschlernen-salzburg.at beauftragt.

www.bildungsberatung-salzburg.at

Partner:innen

Fördergeber:innen

Gefördert aus den Mitteln des Europäischen Sozialfonds, des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung und des Landes Salzburg und der Stadt Salzburg.

Kofinanziert von der Europäischen Union

Bundesministerium Bildung, Wissenschaft und Forschung

Euroguidance

Der OeAD / Euroguidance Österreich unterstützt als Teil des europäischen Euroguidance Netzwerks die europäische Anbindung der österreichischen Bildungs- und Berufsberater/innen an europäische Kontexte. Euroguidance Österreich bietet

- jährliche Veranstaltungen wie die Euroguidance Fachtagung und das grenzüberschreitende Cross Border Seminar
- einen grafischen Überblick über das österreichische Bildungssystem auf der Webseite bildungssystem.at sowie Printprodukte zum Bildungssystem (Plakate und Faltblätter) in über 20 Sprachen
- Information zu Lernangeboten in Österreich und Europa auf der Webseite „Lernen in Österreich“
- Inputs bei Lehrgängen und Veranstaltungen der Bildungs- und Berufsberatung
- Information über europäische Projekte, die sich u.a. der Weiterentwicklung von Methoden der Bildungs- und Berufsberatung widmen, sowie Antragsmöglichkeiten im europäischen Programm Erasmus+ Bildung

Weitere Informationen: www.euroguidance.at, www.bildungssystem.at, www.lerneninösterreich.at
Kontakt: info@euroguidance.at

Europass

Dein nächster Karriereschritt! Europass mach transparent!
Vergleichbar, kostenlos und in 30 Sprachen verfügbar!

Europass ist ein kostenloses Tool der Europäischen Union, das dabei hilft persönliche Bildungswege und die Berufsbildung zu planen. Im Europass Portal können Fähigkeiten, Kompetenzen und Qualifikationen klar und einheitlich dargestellt werden.

Das Europass Portal bietet die Möglichkeit, einen maßgeschneiderten Lebenslauf direkt aus einem persönlichen Profil zu generieren. Mit den verschiedenen Vorlagen des Europass-Editors für Bewerbungsunterlagen ist es leicht, eine strukturierte, ansprechende und professionelle Bewerbung aufsetzen. Dabei sind die Europass Bewerbungsunterlagen, zu welchen auch die Möglichkeit zählt, ein passendes Bewerbungsschreiben aufzusetzen, nur ein Teil des Europass Portals. Weitere Features sind die Möglichkeit, die eigenen digitalen Kompetenzen zu testen und Berufs- und Bildungsabschlüsse durch Zeugniserläuterungen europaweit vergleichbarer zu machen. Mit dem Europass Mobilitätsnachweis können Auslandserfahrungen zu Lern- und Ausbildungszwecken umfassend sichtbar gemacht und dargelegt werden.

Am Europass-Portal befindet sich auch die Infrastruktur für die Europäischen Digitalen Bildungsnachweise, welche die Anerkennung von Qualifikationen und anderen Lernergebnissen in ganz Europa effizienter und sicherer machen.

Europass ist ein kostenloses Service der Europäischen Kommission und steht allen Bürger/innen, Institutionen und Unternehmen zur Verfügung.

Weitere Informationen: www.europass.at
Kontakt: europass@oead.at

Kofinanziert von der Europäischen Union
Bundesministerium Bildung, Wissenschaft und Forschung

EPALE

Seit 2014 unterstützt EPALE, die E-Plattform für Erwachsenenbildung in Europa, die qualitätsvolle Arbeit in der Erwachsenenbildung und gibt neue Impulse zur Förderung des Austausches und der Zusammenarbeit zwischen nationalen und europäischen Bildungseinrichtungen sowie allen in der Erwachsenenbildung Tätigen. Machen Sie mit! Nutzen auch Sie EPALE zur Bekanntmachung Ihrer Arbeit, Projekte und Veranstaltungen in über 30 Ländern und 24 Sprachen. Vernetzen Sie sich mit Erwachsenenbildner/innen in ganz Europa!

- Informieren Sie sich über die jüngsten Entwicklungen und Trends in der Erwachsenenbildung.
- Finden und veröffentlichen Sie selbst Veranstaltungen im Bereich Erwachsenenbildung auf europäischer und nationaler Ebene.
- Suchen und finden Sie Partner/innen, um sich zu vernetzen, bewährte Verfahren auszutauschen und gemeinsame Projekte umzusetzen.
- Nutzen Sie das Ressourcenzentrum, um frei zugängliche Lehr- und Lernmaterialien, bewährte Methoden, Studien, Fallbeispiele und politische Dokumente zu finden.

Weitere Informationen: https://ec.europa.eu/epale/de
Kontakt: epale@oead.at

Erasmus+ Corner

Erasmus+ Erwachsenenbildung unterstützt die grenzüberschreitende Zusammenarbeit von Erwachsenenbildungsinstitutionen und Institutionen mit Bezug zur Erwachsenenbildung.
Ziel ist die Verbesserung der Qualität der Erwachsenenbildung in Europa.

Gefördert wird einerseits die **Mobilität** von Personal in der Erwachsenenbildung und von erwachsenen Lernenden mit geringeren Chancen und andererseits die **länderübergreifende Kooperation** von Einrichtungen aus verschiedenen Ländern.

Für Einrichtungen der Bildungs- und Berufsberatung bietet Erasmus+ folgende Möglichkeiten:

- Auslandsaufenthalte für Personal in Form von
  Job Shadowings, Kursen oder Lehraufträgen an einer Gastinstitution in Europa
- Auslandsaufenthalte von erwachsenen Lernenden mit geringeren Chancen (prioritär Basisbildung)
- Einladung von Expertinnen und Experten aus Europa an die eigene Institution
- Aufnahme von in Ausbildung befindlichen Erwachsenenbildner/innen aus Europa
- Austausch mit Organisationen in Europa zu einem konkreten Thema und Entwicklung von gemeinsamen Materialien und Konzepten im Rahmen von Partnerschaften für Zusammenarbeit
- EPALE, die E-Plattform für Erwachsenenbildung, mit Zugang zu Ressourcen, interaktiven

Kofinanziert von der Europäischen Union
Bundesministerium Bildung, Wissenschaft und Forschung