

Euroguidance-Fachtagung 2017

# Guidance 4.0

Neue Tools und Skills in der Beratung

Wien, 7. November 2017



[www.euroguidance.at](http://www.euroguidance.at)

**euro**  
**guidance**  
österreich



# Inhaltsverzeichnis

<i>Euroguidance Österreich</i>	
Editorial	3

## Teil I Guidance 4.0 Neue Tools und Skills in der Beratung

<i>Jaana Kettunen</i>	
Developments in the Use of ICT in Lifelong Guidance: Implications for Guidance Services and Related Practices	7
<i>Dries Vandermeersch</i>	
E-Guidance The Example of Belgium – CLBch@t	12
<i>Kairi Valk</i>	
E-Governance and E-Guidance The Example of Estonia	16
<i>Gerhard Krötzl</i>	
Lifelong Guidance in der digitalen Gesellschaft	22
<i>Eva Baloch-Kaloianov, Madalena Bragança Fontes-Sailler, Silvia Flörl</i>	
Neues von Euroguidance und Erasmus+ Erwachsenenbildung	26
<i>Ali Mahlodji</i>	
Bildungs- und Berufsberatung für eine neue Generation: Das Zeitalter der Potentialentfaltung	31

## Teil II Blick in die Praxis

<i>Jaana Kettunen und Barbara Oberwasserlechner</i>	
Die Praxis der Online-Bildungsberatung und Implikationen für die Skills der Beraterinnen und Berater	39
<i>Max Nemeth und Margit Voglhofer</i>	
„Meine Hobbies? – Computerspielen!“ Eine neue Herausforderung für die berufliche Orientierung junger Menschen	45
<i>Wolfgang Bliem</i>	
„Das finde ich doch alles im Internet!“ Selbstanleitung und Medienkompetenz als Herausforderung für die Bildungs- und Berufsberatung	52
<i>Magdalena Hangel, Irene Krassnitzer und Karin Steiner</i>	
Neue Wege der Studienberatung - Studienberatung 4.0	62
<i>Muhammad Kasem, Norbert Molnár, Marcus Persson, Johanna Togelid, Dries Vandermeersch</i>	
Social Media and Other Digital Tools for Guidance in the Context of Migration	67

## Teil III Anhang

Annex I: Programm der Euroguidance-Fachtagung 2017	75
Annex II: Impressionen der Fachtagung	81
Annex III: Methodenmarkt	85
Annex IV: 20 Jahre Euroguidance Österreich und 25 Jahre Euroguidance Netzwerk	95
Impressum	96

## Editorial

Euroguidance Österreich vernetzt bereits seit 20 Jahren die österreichischen Berufs- und Bildungsberater/innen mit jenen anderer europäischer Länder. Im Jubiläumsjahr 2017 (25 Jahre Euroguidance Netzwerk, 20 Jahre Euroguidance Österreich) befasste sich die Euroguidance Fachtagung mit dem Wandel im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) und deren zunehmenden Einfluss auf die Jobsuche und die Bildungs- und Berufsberatung. „Was sind die neuen Tools in der Beratung? Wie wirkt sich der verstärkte Einsatz von Online-Beratung auf die Erreichbarkeit der Beratungsleistungen aus? Inwieweit verändern sich durch den Einsatz neuer Technologien die Anforderungen an Berater/innen? Und wie wird der Zugang zur Beratung für Menschen mit geringen IKT Kenntnissen sichergestellt?“ Diese Fragen wurden von Guidance Experten aus Österreich und Europa erörtert, deren Beiträge im vorliegenden Tagungsband nachzulesen sind.

So präsentiert **Jaana Kettunen**, University of Jyväskylä, Finnland, in ihrem Key Note Beitrag Forschungsergebnisse zu den Implikationen der stetig steigenden Nutzung von mobilen Technologien und Social Media auf die Bildungs- und Berufsberatung und zeigt auf, welche zusätzlichen Fähigkeiten und Kompetenzen Berater/innen für die Arbeit benötigen.

**Dries Vandermeersch** von CLB Brüssel präsentiert das Portal CLBch@t, eine Netzwerk-Initiative von 72 CLB-Zentren für die Beratung von jungen Menschen im flämischen Teil Belgiens und Brüssel. Die von Schüler/innen und Eltern stark genutzten Angebote an anonymen Chats illustrieren, wie durch E-Guidance niederschwellig Zielgruppen erreicht werden.

**Kairi Valk**, Foundation Innove in Tallinn, Estland, umreißt in ihrem Beitrag die Entwicklungen im Bereich Digitalisierung und E-Governance in Estland am Beispiel des Internet-Portals Rajaleidja (Pathfinder), welches jungen Menschen und deren Eltern sowie Bildungs- und Berufsberater/innen Informationen zu Arbeitswelt, Berufsbildern und Bildungsmöglichkeiten bietet.

**Gerhard Krötzl**, Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung - Schulpsychologie, reflektiert über die Implikationen der „Digitalen Gesellschaft“ auf die Praxis von „Lifelong Guidance“ sowie das Konzept der „Career Management Skills“, welches um die benötigte Medienkompetenz, Kritikfähigkeit und allgemein emanzipatorische Kompetenzen erweitert werden muss.

Von Seiten **Euroguidance** und **Erasmus+ Erwachsenenbildung** wird im vorliegenden Tagungsband über die Möglichkeiten der Mobilität für Bildungs- und Berufsberater/innen durch Antragsstellung im Programm „Erasmus+ Bildung“ informiert. Euroguidance Österreich erfüllt hierbei seine wichtige Rolle als Schnittstelle zwischen der Community der Bildungs- und Berufsberater/innen und dem Erasmus+ Programm.

**Ali Mahlodji**, Co-Founder der im deutschen Sprachraum sehr bekannten Karriereplattform whatchado, sieht in seinem Key Note Beitrag, der im vorliegenden Tagungsband festgehalten wird, die „Bildungs- und Berufsberatung für eine neue Generation“ im „Zeitalter der Potentialentfaltung“ verortet.

*„Wie die Welt in zwanzig Jahren aussieht, wissen wir heute nicht, denn diese Geschichte wurde noch nicht geschrieben. Es werden diejenigen diese Geschichte prägen, die in der digitalen Welt verstehen, dass Potenzialentfaltung und Achtsamkeit eines jeden einzelnen Menschen die Fundamente nachhaltiger Bildung sind.“*  
(Ali Mahlodji)

Auf Initiative von Euroguidance Österreich wurden im Vorfeld der Tagung über 15 Interviews durch whatchado mit Bildungs- und Berufsberater/innen geführt und ihr Berufsbild neu in der whatchado Plattform integriert: das Berufsbild „Bildungs- und Berufsberater/in“ erscheint nunmehr neben über 220 anderen Berufsbildern auf der Plattform und wurde durch Ali Mahlodji im Rahmen seines Vortrags erstmals der Öffentlichkeit vorgestellt.

Das Format der Euroguidance Fachtagung sieht traditionell sowohl internationale und nationale plenare Beiträge, als auch interaktive Workshops vor. Diese Möglichkeit eines intensiven Austausches und des Kennenlernens neuer Methoden und Projektergebnisse im Rahmen des „Methodenmarktes“ wurde, wie schon in den vergangenen Jahren, von den über 150 Teilnehmenden sehr geschätzt. Am Nachmittag der Veranstaltung befassten sich fünf Methoden- und Diskussionsworkshops mit der Praxis der Online-Bildungsberatung, Gaming als Ansatz für die berufliche Orientierung von Jugendlichen, neuen Wegen der Studienberatung sowie mit Social Media und Online-Beratung für Menschen mit Migrationshintergrund.

Im vorliegenden Tagungsband finden sich Beiträge zu den Vorträgen im Plenum und den Workshops; im Anhang findet sich ein Überblick der Projekte, die am Methodenmarkt ausgestellt wurden.

Die Konferenz wurde wie auch in den Jahren zuvor in enger Zusammenarbeit mit Gerhard Krötzl, Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung, in seiner Funktion als Koordinator der Lifelong Guidance Strategie konzipiert.

Euroguidance Österreich dankt allen Personen, die in der Vorbereitung der Veranstaltung inhaltlich unterstützt haben, sowie all jenen, die als Vortragende, Moderatoren und Moderatorinnen, Expertinnen und Experten, Rapporteurs und Rapporteurinnen, Projektaussteller/innen sowie als aktive Teilnehmer/innen zum Gelingen der Konferenz beigetragen haben. Wir danken auch Janine Handel, die die vorliegende Konferenzdokumentation lektoriert hat.

Das Team von Euroguidance Österreich wünscht eine spannende Lektüre!

Carin Dániel Ramírez-Schiller

Eva Baloch-Kaloianov

Susanne Krischanitz

Cornelia Meier



Abbildung 1: Das Team von Euroguidance Österreich mit den Expertinnen und Experten der Fachtagung 2017

Teil I

## **Guidance 4.0**

Neue Tools und Skills in der Beratung

Key Note Sessions

## Developments in the Use of ICT in Lifelong Guidance: Implications for Guidance Services and Related Practices



**Figure 2: Jaana Kettunen**, Finnish Institute for Educational Research of the University of Jyväskylä, Finland

The potential of ICT<sup>1</sup> in career guidance has been recognized already for a long time. Beginning with access to traditional occupational and career information, ICT in career guidance has evolved to include a wide variety of information sources as well as facilitating interaction among clients and guidance professionals. This usage has continued to expand and exploit new technologies to provide distance services.

The past decades have seen an incredible expansion in access to ICT. Most notably, we have seen a significant increase in the use of *mobile technologies and social media*. Individuals are now able to access the internet not only through their personal computers but also through mobile phones and other mobile devices. These technological advances change how individuals explore and acquire information about education, training and work opportunities. The 'read-only web' has changed towards a more social, collaborative, interactive and responsive web. There is an acknowledged need to align these new technologies more closely with career guidance services and associated professional practices.

### The evolving role of guidance practitioners

With technological developments and changes in society, there has also been a continual expansion of the guidance practitioner's role. Over much of the past century, guidance professionals' emphasis was in the career choice model, which focused on helping people make informed, point-in-time occupational choices. Guidance services were driven by the need to match an individual's traits to job characteristics. In the latter half of the twentieth century, occupational choice came to be seen as part of a larger development process rather than as a singular matching exercise. The emphasis shifted from a choice of occupation as a single

---

<sup>1</sup> ICT is short for Information and Communication Technologies

point-in-time event to a longitudinal expression of career behaviours, in other words, from vocational development to career development. Today, guidance services have evolved beyond placement and career development into a networking model. This model prepares individuals for employment by focusing on developing networking skills, building relationships with stakeholders and establishing communities that will serve the individual's career and professional needs throughout their lifetime. Within this model, the practitioner's role has expanded to include expertise in managing social spaces. Career practitioners now provide direct services to individual clients seeking educational or vocational opportunities while simultaneously offering consulting services to organizations. They inform policy makers and perform a range of other roles that promote community capacity-building and individual access to employment. In short, guidance services have moved from the private to the public sphere and from individual sessions to collective engagement.

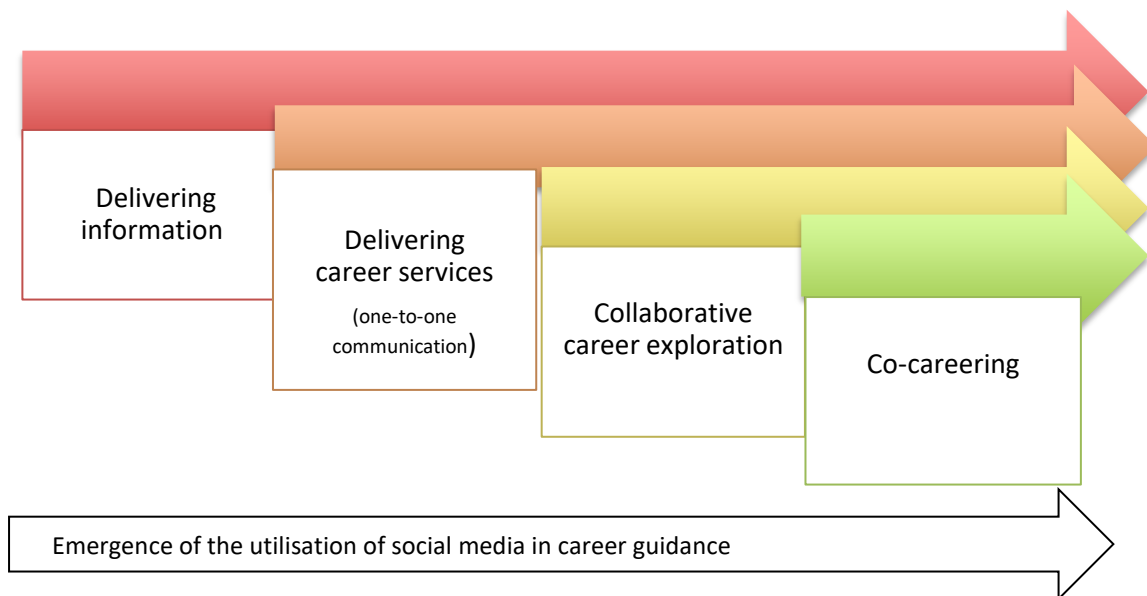
## The rise of social media in career guidance

In recent years, social media has gradually gained a firm foothold in the field of career guidance and has become part of daily practice for many career practitioners. However, the profession as a whole remains unsure how to best implement and apply social media in everyday activities and communication. For many, social media refers to collection of online tools that enable communities to communicate, socialise, and share information. More precisely, social media can refer to online services and communal operating cultures that support and build interactions and networking through the active participation and cooperation of users and the communal sharing and production of information. Social media can also be defined as a process involving content, community and Web 2.0 technology through which individuals and groups can build common understandings and meanings. In this light, social media refers not to a particular set of technologies, but to types of practice in which users may either play active, content-producing and interactive roles or engage simply as observers. Social media provides new opportunities for career practitioners, but it also creates a demand in terms of new competencies.

## From delivering information to co-careering

Recent research on career practitioners' experiences provides a snapshot of the ways in which social media is currently being used in career guidance. In its narrowest form, social media is simply a tool for distributing information without any opportunities for communication or interaction. In its broadest form, it is used for co-operative knowledge building and meaningful communal discussion on career issues.





**Figure 3: Emergence of the utilisation of social media in career guidance**

The most typical - and most limited - purpose of using social media in career services is to *deliver information*. Social media is an effective means for delivering and disseminating information quickly, allowing career practitioners to reach large numbers of people instantaneously. However, the use of social media as an information source for professional purposes is giving cause for concern for some practitioners. Practitioners emphasise that active and safe participation on social media requires honed skills and the ability to seek, choose and evaluate complex online content. The accuracy and recency of information present ethical concerns, especially regarding information that practitioners themselves share online. Furthermore, the ability to support individuals in this area is highlighted. This also has to do with lifelong career management skills.

The second (and broader) purpose of utilising social media is for career services, not just for delivering information but also for *one-to-one communication*. This communication can occur either asynchronously, where there is a delay in the receipt of messages, or synchronously, where people communicate simultaneously in real time. The ability to share real time texts, video and audio between individuals has created many new opportunities for interaction and working cooperatively on an individual's questions. In this regard, social media is seen as a functional and readily available alternative to face-to-face career services that allows anonymity. Since most communication on social media takes place in writing, the ability to write online is highlighted. Communicating with different individuals requires versatile and varied writing skills and a readiness to operate in new ways. Questions related to privacy and privacy protection present ethical concerns, particularly in online communication. Importance of knowing and understanding the privacy settings of different applications and services is highlighted.

The third - and even broader - purpose of utilising social media is to use it for collaborative *career exploration*. In this case, social media is no longer seen as an alternative tool but, rather, a workspace that is an integral part of career guidance. When producing information and results with others, the knowledge of methods, techniques and activities that foster collaborative processes in career learning among peer group members are highlighted. The ability to discuss matters online is essential. The practitioners place emphasis on establishing interesting discussions with individuals and groups that facilitate the building of knowledge, which requires structure, active support and guidance. The confidentiality in online communities and group discussions present an ethical challenge and the significance of creating confidential relationships and trust in group interactions and activities is emphasised. It is good to agree upon certain aspects and to go through what kind of collaborative interaction the group is building. This for example means to agree on how others are treated with support and respect.

The fourth and broadest purpose of utilising social media is for *co-careering*, where shared expertise and meaningful co-construction of career issues take place among community members. Creating and maintaining an online presence becomes the central factor and a key skill in this type of social media use. The ability to create a reliable and genuine image of oneself within the communities in which questions are discussed mutually requires a mindful, properly managed and monitored online presence. Maintaining an online presence also requires a practical understanding of the means and methods by which this presence is projected to others online.

## Competency for social media in career guidance

As the skills and competencies in career guidance are often considered to be of secondary importance and are therefore poorly developed in training, there is an urgent need to update both pre-service and in-service training curricula. It is increasingly important to support career professionals in their understanding of the various social media tools and the innovative ways in which these tools can be incorporated into existing practices.

Social media challenges traditional interactions and practitioner-client relationships in guidance. The locus of control is shifting from experts to a blend of expert and socially-constructed knowledge. In this way, social media plays a significant role in reforming career practices and related work cultures. Social media provides opportunities to create new practices and paradigms to better reach individuals who need assistance with career exploration and decision-making. The challenge for the profession now is to decide how to use these technologies in the best way.

## References

Kettunen, J. (2017): Career practitioners' conceptions of social media and competency for social media in career services. Openly available here: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7160-1>

### **Author**

**Jaana Kettunen** is a researcher at the Finnish Institute for Educational Research of the University of Jyväskylä, Finland. Her current research focuses on the practitioners' conceptions of social media and competency for social media. She has also studied the ethical practice in social networking and the role of ICT in relation to national lifelong guidance policies.

E-Mail: [jaana.h.kettunen@jyu.fi](mailto:jaana.h.kettunen@jyu.fi)

Website: <https://ktl.jyu.fi/en/staff/kettunen-jaana>

Dries Vandermeersch

## E-Guidance

### The Example of Belgium – CLBch@t

*CLBch@t is a network-wide initiative of the 72 CLB-centers in Flanders and Brussels. CLBch@t offers the ability to the CLB audience (mainly pupils and parents) to chat anonymously with a CLB-employee (a professional working at the Pupil Guidance Centers (CLBs)). The question is addressed and clarified. Information and advice is given. Referral to the local CLB or the network occurs, if necessary. This happens through a medium adapted to the target audience. Due to CLBch@t, access to the CLB becomes easier and more accessible. Pupils and parents can also attend the CLB after normal opening hours. The most popular topic is study career advice followed by love/sexuality and problems at home. Pupil Guidance Centers in Flanders are a school related health and welfare service.*



**Figure 4:** Dries Vandermeersch, CLB-Centers (Pupil Guidance Centers) in Belgium

Before we explain the aim and purposes of CLBch@t, we first give some background information about pupil guidance in Flanders. Every acknowledged school in Flanders collaborates with a so called Pupil Guidance Center (Centrum voor Leerlingenbegeleiding in Dutch, or CLB in short). There are 72 CLB-centers who cover the entire area of Flanders and the Dutch-speaking schools in Brussels. Together they are responsible for over 1.200.000 pupils.

The CLB-guidance starts in kindergarten (at the age of 2.5 years) and ends when young people leave secondary school (in general at the age of 18). CLB-centers are active in four main fields: preventive healthcare, school career guidance and study orientation, wellbeing at school (learning and studying) and social-psychological wellbeing. Pupil guidance is regarded on a continuum of care where CLBs and schools work in close cooperation and complementary to each other. Despite this close collaboration, CLBs provide an independent service where the pupils' best interests come first at all times.

The majority of CLB-guidance is voluntary and only takes place with authorization of the pupil and/or his parents. Furthermore, the CLBs organize preventive healthcare check-ups for every pupil at five different stages in their lives, in order to monitor health, growth and development of the pupil during his school career. The CLB also offers free vaccinations. Be-

sides this demand-oriented offer, a limited part of the CLB-service is compulsory (particularly truancy). CLB's also act as important intermediaries between the educational system, welfare and health institutions and work organisations.

CLB-guidance is multi-disciplinary with a strong connection to preventive healthcare (physicians, nursing staff), psychology (psychologists and psychological assistants) and social sciences (social workers). CLBs use evidence-based methods such as the so called action-orientated cooperation method.

### **What is it about?**

CLBch@t was launched on February 1, 2015 as a joint initiative of all CLB-centers. It offers the ability to pupils and parents to have a confidential chat with a professional CLB-employee. Depending on the question of the visitor, CLBch@t can provide emotional support, information and advice, or a referral to the local CLB (for face-to-face guidance) or network partner.

Key elements of CLBch@t are:

- Anonymity is guaranteed upon request of the visitor (there is no need to give a real name, the visitor can choose a nickname). The transcript of the conversation is not saved on the visitor's computer.
- CLBch@t is safe, secure and easily approachable. On Mondays, Tuesdays and Thursdays CLBch@t is accessible from 05:00 PM until 09:00 PM. On Wednesday the chat opens at 02:00 PM until 09:00 PM. We also offer some attendance during (some) school holidays.
- Professional aid. All chat operators are professional CLB-employees and are therefore bound by the law of confidentiality. An obligated training in online guidance is provided at the start. For the moment, more than 120 CLB-employees are engaged in this initiative.

Due to the confidential and anonymous character, we receive many questions about more sensitive topics such as sexuality, child abuse, bullying, and wellbeing at home.

Quality control is ensured through a constant monitoring of the chat conversations and the provision of assistance for the employees when needed. Visitors can evaluate the conversation by adding a satisfactory score on a scale of five.



Figure 5: CLBch@t Factsheet

### Let's talk numbers

CLBch@t has proven to be a popular initiative. In one year<sup>2</sup>, more than 4.000 conversations were held in the chat. The most popular topics are: career guidance, conversations about being in love and how to deal with these feelings, questions concerning relational skills (both relationships within the family as well as love affairs), questions about sexuality and interaction within the family.

The average number of conversations per session is 23. The average visitor is 14 years old. Since the majority of the visitors choose to stay anonymous, we do not know their (exact) age or identity. An average conversation lasts 19 minutes. However, 5% of the conversations last over an hour. The more difficult topics are: suicidal thoughts, bullying, self-mutilation and problems at home. One conversation in three lasts less than 10 minutes. This is one of the consequences of the speed of an online medium, where pupils often tend to leave the conversation either when their question is answered or as a result of the bad internet connection of their (mobile) device.

As mentioned earlier, the visitor can evaluate the conversation on a satisfactory scale of five. A stunning 87% of the visitors evaluate the conversation as good or excellent.

### Possibilities and challenges

CLBch@t offers a low-key and approachable contact for pupils and parents. For those who do not know the CLBs, CLBch@t often gives a good first impression, which smoothens further contacts with the CLB. The CLB is easily approachable after working hours, and meets pupils in their own comfort zone. Pupils tend to be more direct and straightforward in online conversations. We can also offer a follow-up guidance in the organization itself after the chat conversation. This puts us in Flanders in a unique situation in the chat services.

<sup>2</sup> Numbers of the school year 2016-2017.

Thanks to CLBch@t, the CLBs receive positive critiques from various stakeholders such as the Minister of Education, Hilde Crevits, and the Pupils Representative Committee (Vlaamse Scholierenkoepel). CLBch@t also brought a new drive into the organization: employees re-discover their passion for the job and appreciate close contact with pupils.

Due to the anonymity, we sometimes receive fake messages or hoaxes. Our employees are trained to deal with these instances. However, we only receive a small amount of fake messages (less than 4% of total).

Another challenge is the presence of urgent situations (crises) online, when the visitor gives concrete information about for instance a suicide attempt. During the last year, we dealt with 16 crises online. When a crisis occurs, the CLB-employee can at all times count on the support of one of the members of the coordination team.

**It is clear that CLBch@t and online guidance give a lot of opportunities for the CLB-centers. It is our intention to strengthen these initiatives in the near future.**

## Further (online) information

CLBch@t: [www.clbchat.be](http://www.clbchat.be)

### **Author**

*Dries Vandermeersch is chairman of the board of directors of the CLB-Centers (Pupil Guidance Centers) in Belgium (Flanders). He has worked as a social worker for years in a CLB and is director of CLB Brussels since 2004. He studied social work sciences and communication sciences and is involved in various policy fora for the CLB- and educational sector such as onderwijskiezer and CLBch@t. Furthermore, he is representing the CLB network on political and decision-making level.*

*E-Mail: Dries Vandermeersch, [dries.vandermeersch@g-o.be](mailto:dries.vandermeersch@g-o.be)*

*Lotte Meulewaeter, [lotte.meulewaeter@g-o.be](mailto:lotte.meulewaeter@g-o.be)*

*Website: [www.go-clb.be](http://www.go-clb.be)*

Kairi Valk

## E-Governance and E-Guidance The Example of Estonia



**Figure 6:** Kairi Valk, Agency for Lifelong Guidance, Estonia

E-governance is a strategic choice for Estonia. It was established to improve the competitiveness of the state and to increase the well-being of its people, while implementing hassle-free governance. The modern infrastructure has made it possible to build a safe e-services ecosystem. An important part of this ecosystem is the ability to integrate its different parts, while improving e-services and allowing government systems to grow. Data is only collected once by one specific institution, thus bureaucracy is eliminated.

Citizens can select e-solutions from a range of public services at any time and any place convenient for them. 99% of public services are now available to citizens as e-services. Every Estonian resident has an electronic ID and in most cases, there is no need to physically visit an agency providing the service. It is always a priority to fill and file documents digitally and work continuously on automating public services. All the data exchanges, M2M<sup>3</sup> communication, data at rest, and log files are independently and fully accountable thanks to KSI Blockchain technology<sup>4</sup>.

Any institution can use the infrastructure and it works as an open source. There is no central database and every stakeholder, whether it is a government department, a ministry or a business gets to choose its own system at its own time.

Here are some of our best e-solutions that have led to Estonia becoming one of the world's most developed digital societies.

---

<sup>3</sup> M2M is short for machine to machine.

<sup>4</sup> KSI Blockchain technology is a technology platform that allows to tackle hard problems in security, supply chain, compliance and networking.





Figure 7: E-Solutions in Estonia

- **X-Road** interconnects public and private databases, which are held in a distributed manner. It is the environment that allows the nation's various e-services and databases, both in the public and private sector, to link up and operate in harmony - no matter what platform they use. Over 900 organizations and enterprises in Estonia use X-Road daily.
- **Digital ID** is a mandatory national card from age 15 onwards and it serves as a digital access card for every secure e-service in Estonia.
- **e-Tax** is the electronic tax filing system. 95% of tax declarations are filled online - it takes only 3 minutes.
- **e-Residency** offers secure access to Estonian e-services for foreign citizens. The owner of the e-resident's digital ID card can digitally sign documents and log into all the portals and information systems that recognize the Estonian ID-card.
- **e-Health** means, that the patient owns his or her personal health data. Another unique aspect is the fact that since 2008 hospitals and doctors in Estonia have been required to digitize data and make it available in the e-Health record.
- **e-Prescription** is a centralized paperless system for issuing and handling medical prescriptions that is used in 99% of cases. E-Prescription does not require digital skills – you only need to call the doctor and collect your medication from the closest pharmacy.
- The **i-Voting** system allows citizens to vote anywhere, no matter how far they are from a polling station, since the ballot can be cast from any internet-connected computer anywhere in the world.
- Entrepreneurs can **register businesses** in as little as 20 minutes, check vital company, property and legal records online, and integrate their own secure services with the ones offered by the state.

## E-services in Education

The **Estonian Education Information System (EHIS)** is a state database that assembles all the information related to education in Estonia. The database stores details about educational institutions, students, teachers and lecturers, graduation documents, study materials and curricula. The database has input from approximately 2,000 institutions: educational institutions, publishers, and other registers. It contains personalized (live) data, and cooperates with over 20 different information systems.

For the integration of various education and labour market services, numerous information systems have been developed which are compatible with the EHIS and facilitate the integration of services. For example, Electronic Assessment Bank, Admission Information System for universities and vocational schools, Study Information System, Estonian School Management System, Estonian Research Portal, State Register of Occupational Qualifications, and the e-service of the Estonian Unemployment Insurance Fund.

Nearly 100% of schools use **e-Diaries**. Over 85% of schools in Estonia use a program called **e-School** – it works as a transparent online diary and provides an easy way for parents, teachers and children to collaborate and organize all the information necessary for teaching and learning. Teachers enter grades and attendance information into the system, post homework assignments and evaluate student behaviour. They also use it to send messages to parents, students or to an entire class. Parents can see their children's homework assignments, grades, attendance information and teacher's notes. Furthermore, they can communicate directly with teachers via the system.

Parts of the **national tests** at schools are carried out electronically since 2015. That means that pupils can solve the tests online. For that *Foundation Innove* also hosts an examination database (or in Estonian EIS) which is an electronic environment for developing tasks and conducting tests, including examinations.

Since 2017 some national exams are carried out as **e-Exams**. National exam results are provided only in digital form. By 2020 all study materials in Estonia will be digitized and available through an online learning environment called **e-Schoolbag**. The primary purpose of e-Schoolbag is to allow accessing digital learning materials from a single point - the user no longer needs to search for materials in different portals.

The **Digital Mirror** (<https://digipeegel.ee/>) has been developed for the evaluation of the digitalization of schools. It allows a school's level of 'digital maturity' to be assessed and digital innovation to be managed by means of goal setting.

## Lifelong guidance in Rajaleidja centers

In autumn **2014 Foundation Innove** initiated **15 public centres called *Rajaleidja*** (which means “Pathfinder” in English). These centres are located in every county and provide support for young people in their studies and career related issues – all under a unified quality assurance system.

The centres provide the following integrated services: career counselling, career information provision, socio-pedagogical counselling, special educational counselling, psychological counselling and speech therapy.

The **online services** provided by Rajaleidja centres are for clients who need career counselling and educational counselling. The channels that are used are: telephone, e-mail, Skype, Facebook chat and the chat on the website [www.rajaleidja.ee](http://www.rajaleidja.ee). There is a video counselling service in development for better speech therapy access.

In March 2017 a pilot project was initiated and it was decided to use a chat environment called livechat.com. Currently the chat service is available from 10 a.m. until 2 p.m. five days a week. There is one career specialist and one educational specialist online at the same time. If the chat service is offline, visitors can **leave messages** via a ticket form and he/she will be given a response at the earliest possible time.

**Chat counselling** offers a great opportunity for immediate anonymous counselling and information sharing. You can use links, share files and provide direct guidance and information for your client within the chat session, discuss individual problems and issues. Especially young people and parents found that chat service is something that suits and helps them.

The client can contact a counsellor, if she/he needs more information about education and training courses, is not sure about their career direction or learning options, needs help with career planning and career decision making, needs information about Rajaleidja’s services, or needs support for the child's learning or behavioural difficulties etc.

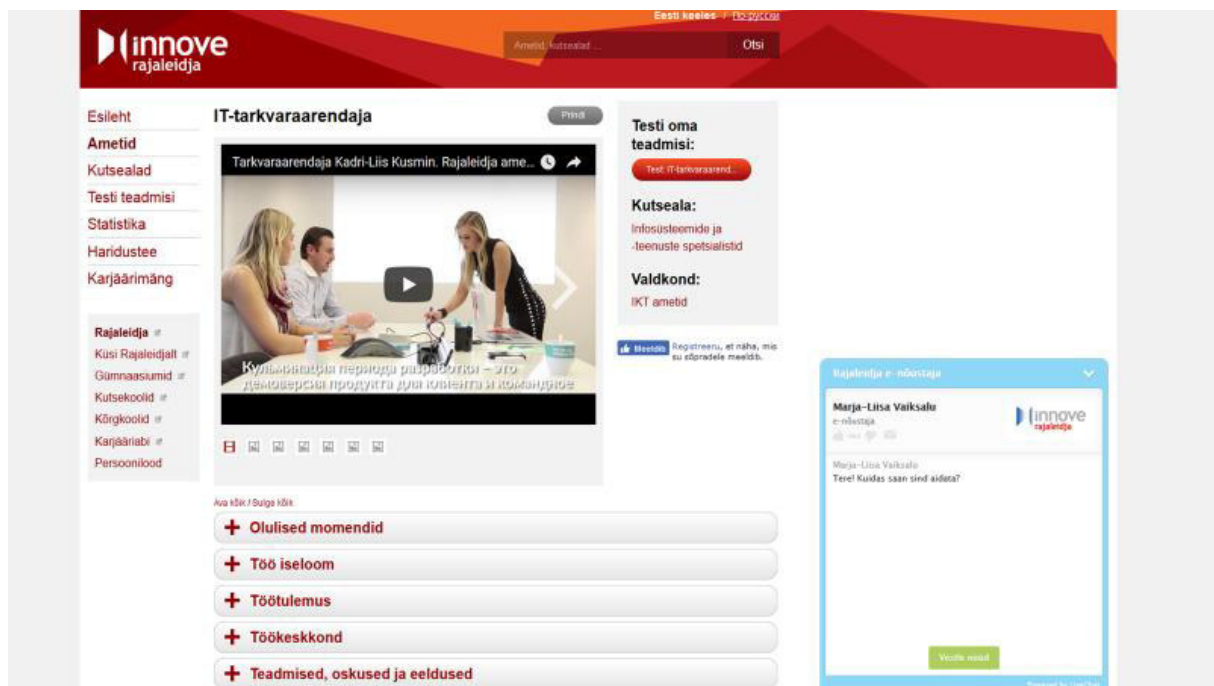


Figure 8: Foundation Innove initiated 15 public centres called Rajaleidja (Pathfinder)

[Rajaleidja.ee](http://Rajaleidja.ee) is Estonia's largest career portal, which facilitates career planning by means of providing tools for self-evaluation as well as information about work, occupations and educational opportunities. It also features materials and methodology for the work of guidance professionals. It features a **database of occupations** (<http://ametid.raialeidja.ee/>) with videos, descriptions, study opportunities and labour market options, including information about salary range.

The career portal Rajaleidja will have profound renewal next year. The main aim is to have one national portal to support peoples' choices in their educational and career paths. The content of the portal will be integrated into a single sign-in educational cloud service.

Practitioners in Rajaleidja's centres use a variety of electronically administered tests and evaluation tools, including career interests, personality and aptitude tests. These online tests have been standardized on norm groups comprising of Estonian school children and adults. The client can fill in the questionnaire online at home or in the classroom. The results report is then accessible online for the counsellor and can be sent to the client via e-mail.

There are also several ICT tools for internal management purposes. The **customer management system** is meant for the storage of customer data and gathering statistical data. The **Recommy** feedback system allows feedback to be requested from customers in electronic format and customer satisfaction to be evaluated.

## Further (online) information

Lifelong Guidance in Estonia:

[https://www.innove.ee/wp-content/uploads/2018/01/LifelongGuidance\\_170x240\\_web.pdf](https://www.innove.ee/wp-content/uploads/2018/01/LifelongGuidance_170x240_web.pdf)

Estonian Lifelong Guidance Strategy: [https://www.hm.ee/sites/default/files/estonian\\_lifelong\\_strategy.pdf](https://www.hm.ee/sites/default/files/estonian_lifelong_strategy.pdf)

E-Government in Estonia: <https://e-estonia.com/>

Pathfinder in Estonia: <https://rajaleidja.innove.ee/>

### **Author**

**Kairi Valk** is a head specialist of career information and works for the Agency for Lifelong Guidance, Foundation Innove in Estonia. She studied Information Sciences at the University of Tallinn. She has worked in different companies in private sector and developed websites and information services.

In Foundation Innove she is responsible for the administration of the website [Rajaleidja.ee](http://Rajaleidja.ee) and for interfacing to a new national educational website. Also, she is responsible for the chat service on the website [Rajaleidja.ee](http://Rajaleidja.ee)

E-Mail: [kairi.valk@innove.ee](mailto:kairi.valk@innove.ee)

Website: <https://innove.ee/>

## Lifelong Guidance in der digitalen Gesellschaft



**Abbildung 9:** Gerhard Krötzl, Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF)

Wenn wir darüber nachdenken, welche Implikationen sich aus der zunehmenden Realität einer “digitalen Gesellschaft” für Theorie und Praxis der Bildungs- und Berufsberatung, also speziell unserer Konzepte zu “Lifelong Guidance” ergeben, sollten wir zunächst einmal auf die anerkannte internationale Definition von „Lifelong Guidance“ zurückgreifen. Demnach subsumieren wir unter “Lifelong Guidance” alle Aktivitäten, die dazu dienen, Menschen jeden Alters zu unterstützen und dazu zu befähigen, ihr weiteres Leben betreffende Entscheidungen im Bereich (Aus-)Bildung,

Beruf und Lebensgestaltung treffen und auch umsetzen zu können (siehe z.B. EU Council Resolutions 2004 und 2008). Dabei handelt es sich insbesondere um Information, Beratung, Orientierungsunterstützung sowie zum Teil auch Betreuung und soziale Arbeit. Welche Formen brauchen wir also hier vor dem Hintergrund der „digitalen Gesellschaft“?

Wenn wir uns die Funktionen von und Diskurse zu „Lifelong Guidance“ in den letzten 15 Jahren vor Augen führen, können wir zunächst festhalten, dass es sich bei „Lifelong Guidance“ sowohl um ein individuelles, als auch gesellschaftliches Gut handelt, das im Zusammenhang mit drei Politikbereichen gesehen werden kann:

1. Unterstützung der Erfordernisse des Arbeitsmarktes
2. Hebung des Bildungsniveaus in der Gesellschaft
3. Förderung des sozialen Zusammenhalts der Gesellschaft

Wenn wir uns vergegenwärtigen, dass dies in einer – wie es Ronald Sultana ausdrückt – zunehmend „flüssigen“ Welt geschieht, einer instabiler gewordenen Welt, in der die den Wohlfahrtsstaat kennzeichnenden Gesellschaftsverträge zwischen den Regierenden und Bürger/innen so nicht mehr funktionieren; dass also Bürger/innen nicht mehr davon ausgehen können, dass für sie rundum gesorgt ist im Hinblick auf gute Bildung, Beruf und Einkommen, und dass diese Veränderung sicherlich auch mit Globalisierung und diese zunehmend weiter-treibende Digitalisierung zu tun hat, sehen wir, dass die drei kürzlich von Sultana (2017) formulierten Konzepte von Lifelong Guidance sich hier wie folgt zuordnen lassen:

- Der „**Soziale-Effizienz-Ansatz**“ mit der Bezugswissenschaft Ökonomie zielt darauf ab, Menschen auf Basis ihrer Interessen und Fähigkeiten einer möglichst gut passenden Beschäftigung zuzuführen. Dies war das bis in die Neunzigerjahre des vorigen Jahrhunderts weitgehend allein vorherrschende klassische Konzept von Bildungs- und Berufsberatung. Es kann auch als „Expertinnen- und Expertenmodell“ angesehen werden, bei dem das durch die Beratenden vorzunehmende „Matching“ von persönlichen Eigenschaften und Anforderungsprofilen im Mittelpunkt steht. Diese sind damit speziell auch „experts in content“ (siehe dazu auch den Beitrag von Kettunen, Jaana (2017) in dieser Publikation, Seiten 7 ff).
- Der „**Entwicklungsorientierte Ansatz**“ stellt gemäß dem humanistischen Gedanken gut die Förderung der Entfaltung der einzelnen Person in den Mittelpunkt. Als Bezugswissenschaften sind hier vor allem Psychologie und Pädagogik zu nennen. Dieser auch als „Befähigungsmodell“ bezeichnete Ansatz steht für den oft zitierten Paradigmenwechsel von Guidance (siehe z.B. Krötzel 2014). Der Fokus liegt hier auf der Förderung von „Career Management Skills“, also einem Kompetenzerwerb, der Menschen dazu befähigen soll, allein und selbstbestimmt ihren Weg zu machen und zur Selbstentfaltung zu kommen. Die Beratenden könnten hier auch als „experts in process“ (vgl. Kettunen 2017) bezeichnet werden.
- Die gegenwärtige, durch die digitale Gesellschaft wesentlich mitgeformte gesellschaftliche Realität einer „flüssigen“ Welt erfordert es möglicherweise, Lifelong Guidance zunehmend auch von einem „**Emanzipatorischen Ansatz**“ aus zu sehen: Zur Stärkung des sozialen Zusammenhalts und der sozialen Teilhabe ist es oft notwendig, Bürger/innen zu bestärken sich zusammenzuschließen und zu vernetzen, um den Sozialraum, in dem sie leben, gemeinsam zu verändern. Die Beratenden selbst werden so zu „experts in managing the social space“ (vgl. Kettunen, 2017). Als Bezugswissenschaft kann hier die Soziologie herangezogen werden.

Es wird deutlich, dass diese Dreiteilung der Ansätze zu „Lifelong Guidance“ wohl auch als historische Entwicklung zu sehen ist. Wenn wir also daher davon ausgehen, dass der emanzipatorische Ansatz in unserer digitalen Gesellschaft eine neue Hintergrundfolie für unsere Unterstützungsleistungen sein kann und sollte, müssen wir überlegen, welche Konsequenzen dies z.B. auch in Bezug auf die programmatischen Ziele unserer „Nationalen Lifelong Guidance Strategie“ (BMUKK 2007) hat.

Einige mögliche Implikationen seien hier angeführt:

<b>Programmatische Ziele LLG-Strategie (2006)</b>	<b>Mögliche Implikationen in der digitalen Gesellschaft</b>
1. Implementierung von „Career Management Skills“ in allen Curricula 2. Fokus auf Prozessorientierung und Begleitung 3. Professionalisierung der Berater/innen und, Trainer/innen 4. Qualitätssicherung und Evaluation von Angeboten, Prozessen und Strukturen 5. Zugang verbreitern – Angebote für neue Zielgruppen schaffen	☞ Recherche und Bewertung von Informationen vermitteln ☞ Zeit für Entscheidungsprozesse geben – keine vorschnellen, technokratischen Lösungen ☞ Digitale Kompetenzen von Beratern und Beraterinnen sicherstellen ☞ Qualität und Inhalt über Form stellen: Internettools kritisch betrachten, objektive Informationen bereitstellen ☞ Zugang zu Beratungsunterstützungen erleichtern, zielgruppengerechte Angebote schaffen

**Tabelle 1: Gegenüberstellung: Ziele der LLG Strategie und mögliche Implikationen in der digitalen Gesellschaft**

In einer flüssigen, durch zunehmende Digitalisierung gekennzeichneten, Gesellschaft steht umso mehr eine kompetenzorientierte Beratung und Unterstützung – vor allem auch im emanzipatorischen Sinn – im Mittelpunkt. Einige Gedanken, die dazu wichtig sein könnten:

- Das Konzept der „Career Management Skills“ sollte um die Unterstützung der Entwicklung von Kritikfähigkeiten und allgemein emanzipatorischen Kompetenzen erweitert werden.
- Vorsicht vor Auslagerung eigener Wissensbestände in die „Cloud“. Die eigenen Kompetenzen sind der stabil bleibende Orientierungsrahmen in einer „fluiden“ Welt. Die Kontrolle über das „Selbst“ muss sichergestellt werden: Daher Wissen in sich selbst generieren und nicht nur auf äußere, digitale Quellen vertrauen.
- Der Schnellebigkeit und Oberflächlichkeit speziell bei Beratung und Orientierung Zeit und Tiefe entgegensetzen.

Passend dazu sei hier als Abschluss ein Zitat von Konrad Paul Liessmann (2017) angeführt:

*„Wenn die These des Philosophen Günther Anders stimmt, dass unsere Sitten und Normen von der Logik der Geräte geprägt werden, die wir benutzen, dann entscheiden diese Fingerfertigkeiten und Gesten, mit denen wir moderne Kommunikationsgeräte benutzen, auch über die Art unserer Kommunikation selbst: **antippen und wegwischen; anschauen und wegwi-***



***schen; lesen und wegwischen; anhören und wegwischen. Flüchtiger kommunizierte noch kein Zeitalter als das unsere.“***

## Literatur

- BMUKK - Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur (2007): Erstellung einer nationalen Strategie für Lifelong Guidance. In: Österreichischer Bericht 2007 über die Umsetzung des EU-Arbeitsprogramms „Allgemeine und berufliche Bildung 2010“. BMUKK, Wien.
- EU Bildungsministerrat (2004): Entschließung des Rates und der im Rat vereinigten Vertreter der Regierungen der Mitgliedstaaten über den Ausbau der Politiken, Systeme und Praktiken auf dem Gebiet der lebensbegleitenden Beratung in Europa (9286/04).
- EU Bildungsministerrat (2008): Entschließung des Rates vom 21. November 2008 und der im Rat vereinigten Vertreter der Regierungen der Mitgliedstaaten zu einer besseren Integration lebensumspannender Beratung in die Strategien für lebenslanges Lernen (2008/C 319/02).
- Kettunen, J. (2017): Euroguidance Fachtagung 2017: Developments in the use of ICT in Lifelong Guidance, Wien
- Krötzl, G. (2014): Vom ExpertenInnenmodell zum Befähigungsmodell - Ein Paradigmenwechsel in der Bildungs- und Berufsberatung. In: Kanelutti-Chilas, E., Melter, I. & Stifter, W.: Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung III. Bertelsmann, Bielefeld.
- Liessmann, K.P. (2017): Bildung als Provokation. Paul Zsolnay Verlag, Wien.
- Sultana, R. (2017): Laufbahnberatung und der Gesellschaftsvertrag in einer flüchtigen Welt. In: Hammerer, M., Kanelutti-Chilas, E., Krötzl, G. & Melter, I.: Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung IV. Bertelsmann, Bielefeld.

### **Autor**

***Gerhard Krötzl*** ist Schulpsychologe, Klinischer Psychologe und Gesundheitspsychologe und Leiter der Abteilung I/8 (Schulpsychologie-Bildungsberatung, Gesundheitsförderung) im Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung. Von 2007 bis 2015 war er österreichischer Regierungsvertreter im European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN) und ist seit 2001 Leiter der nationalen Steuerungsgruppe für Lifelong Guidance. Vor der Tätigkeit im Bildungsministerium war er von 1983 bis 1993 Schulpsychologe beim Landesschulrat für Niederösterreich.

E-Mail: [gerhard.kroetzl@bmbwf.gv.at](mailto:gerhard.kroetzl@bmbwf.gv.at)

Webseiten: [www.schulpsychologie.at](http://www.schulpsychologie.at)  
[www.ibobb.at](http://www.ibobb.at)  
[www.lifelongguidance.at](http://www.lifelongguidance.at)

Eva Baloch-Kaloianov, Madalena Bragança Fontes-Sailler, Silvia Flörl

## Neues von Euroguidance und Erasmus+ Erwachsenenbildung

Autorin dieses Beitrags: Cornelia Meier

Die Euroguidance Fachtagung bot auch diesmal dem Publikum Gelegenheit, aktuelle Informationen zum Programm „Erasmus+“ zu erhalten und sich über die Aktivitäten und Schwerpunkte von Euroguidance Österreich im Jubiläumsjahr 2017 zu informieren.

### Euroguidance feiert Jubiläum

Im Jahr 2017 wurden gleich zwei Euroguidance Jubiläen begangen: 25 Jahre Euroguidance Netzwerk und 20 Jahre Euroguidance Österreich. Die Fachtagung wurde zum Anlass genommen, um die Jubiläen gemeinsam mit den Teilnehmer/innen im Rahmen des Ausklangs zu feiern und die Arbeits- und Themenschwerpunkte des Euroguidance Zentrums Österreich der letzten 20 Jahre im Plenum Revue passieren zu lassen. Seit Beginn



**Abbildung 10:** Die Vortragenden **Madalena Bragança Fontes-Sailler**, Erasmus+ Erwachsenenbildung, **Eva Baloch-Kaloianov**, Euroguidance Österreich und **Silvia Flörl**, abz\* austria

seiner Tätigkeiten ist das Zentrum bemüht, die europäische Dimension in die nationale Guidance Landschaft einzubringen und zu fördern.

Dabei greift Euroguidance Österreich im Rahmen der jährlich stattfindenden Euroguidance Fachtagungen und der in Kooperation mit 10 anderen Euroguidance Zentren organisierten Cross Border Seminare laufend aktuelle, Guidance-relevante Themen auf und holt durch die Einbindung europäischer Expertinnen und Experten Wissen und Erfahrungen aus Europa in die nationale Landschaft der Bildungs- und Berufsberatung. Auf der diesjährigen Fachtagung wurde die Bandbreite der bisherigen Fachtagungsthemen – von Early School Leaving über Anerkennung von in Ausland erworbenen Kompetenzen und Qualifikationen bis hin zum Thema des Jahres 2017 – Guidance 4.0 – und die vielfältigen Themen der Cross Border Seminare vorgestellt. Einen grafischen Überblick der Aktivitäten von Euroguidance Österreich finden Sie im Annex IV: auf Seite 95.

Im Jubiläumsjahr des Euroguidance Netzwerks hat sich auch innerhalb des Netzwerks Neues getan. Die Webseite des Netzwerks [www.euroguidance.eu](http://www.euroguidance.eu) wurde erneuert und soll noch stärker als zuvor der Verknüpfung von Lifelong Guidance und internationaler Mobilität in Europa dienen. Als europäische Plattform bietet sie Bildungs- und Berufsberater/innen wert-



euro | guidance  
1992 | 2017

20 | Euroguidance  
Jahre | Österreich

**Abbildung 11:** 20 Jahre Euroguidance Österreich und 25 Jahre Euroguidance Netzwerk

volle Informationen und Ressourcen zu internationaler Mobilität und zu den jeweiligen Guidance Systemen der europäischen Länder des Erasmus+ Programms, bietet Zugang zu Publikationen, EU Policy Papers, Tools für Berater/innen und listet Guidance Events aus ganz Europa im europäischen Veranstaltungskalender. Der halbjährlich erscheinende Euroguidance Newsletter „Insight“ sowie die jährlich erstellte Broschüre „Euroguidance Highlights“ sind gemeinsame Produkte der über 30 dem Netzwerk angehörenden Euroguidance-Zentren und bieten Bildungs- und Berufsberater/innen in Österreich eine nützliche Informationsgrundlage zu aktuellen Themen, Methoden und Tools aus Europa.<sup>5</sup>

## Kooperation mit whatchado

2017 kooperierte Euroguidance Österreich erstmals mit der Onlineplattform whatchado und trug dazu bei, dass das Berufsbild „Bildungs- und Berufsberater/in“ nunmehr neben über 220 anderen Berufsbildern (Stand Dezember 2017) auf der Plattform erscheint. Im Vorfeld der Euroguidance Fachtagung wurden in der OeAD-GmbH Interviews mit 14 Bildungs- und Berufsberater/innen durch whatchado gedreht, die in ihrer Tätigkeit das breite Spektrum des Berufsfeldes in Österreich exemplarisch abdecken. Was macht ein Berater/eine Beraterin? Welche Kompetenzen und Qualifikationen benötigt diese Berufsgruppe? Was sind die Sonnen- und Schattenseiten des Berufs? Wer profitiert von Bildungs- und Berufsberatung? Diesen und weiteren Fragen stellten sich die Interviewpartner/innen und machten so ihr Berufsbild „wie werde ich Bildungs- und Berufsberater/in“ auf [www.whatchado.com](http://www.whatchado.com) digital zugänglich.<sup>6</sup> Ausschnitte aus den Interviews wurden dem Publikum der Fachtagung im Rahmen des Vortrags von Ali Mahlodji, whatchado, präsentiert.

<sup>5</sup> Link: [www.euroguidance.eu/resources/publications](http://www.euroguidance.eu/resources/publications)

<sup>6</sup> Link zum Berufsbild der Bildungs- und Berufsberater/innen auf whatchado: [www.whatchado.com/de/jobinfo/berufsberater](http://www.whatchado.com/de/jobinfo/berufsberater)

## Weiterbildungen in Europa: Möglichkeiten für die Bildungs- und Berufsberatung im Programm Erasmus+



**Abbildung 12:**  
© Gianmaria Gava

Sie sind eine Einrichtung der Erwachsenenbildung und möchten Ihre Angebote noch vielseitiger gestalten? Sie arbeiten als Bildungs- und Berufsberater/in und möchten gerne Weiterbildungen in Europa besuchen oder sich europaweit vernetzen? Das Programm Erasmus+ KA1 macht Mobilität in der Erwachsenenbildung möglich!

Im Rahmen des plenaren Vortrags, aber auch am Erasmus+ Informationsstand konnten sich die Teilnehmer/innen der Fachtagung ein Bild von den Möglichkeiten im Programm Erasmus+ für die Bildungs- und Berufsberatung machen. Der Fokus lag auf der Vorstellung der Mobilitätsmaßnahmen, die über die Aktionslinie 1 (KA1) gefördert werden: Im Rahmen eines Mobilitätsprojekts kann Personal der Erwachsenen-

bildung an Workshops, Fortbildungskursen, Hospitationen oder Job Shadowings im europäischen Ausland teilnehmen und das Gelernte in Österreich in die berufliche Praxis der eigenen Einrichtung einfließen lassen.

Einen Einblick in die Praxis eines Mobilitätsprojektes gewährte Frau Silvia Flörl, abz\* austria<sup>7</sup>, die zum laufenden KA1 Projekt „Digitalisierung in der Erwachsenenbildung und Steigerung der Medienkompetenz von bildungsbenachteiligten Frauen“<sup>8</sup> berichtete: Welchen konkreten Nutzen und welche Ziele verfolgen die Mobilitätsmaßnahmen? Was ist das Gute an der Durchführung eines Erasmus+ Projekts? Was sind die spannenden Dinge, die im Ausland während einer Mobilität erlebt werden? Der praxisorientierte Beitrag wurde mit Informationen zu Beratungstätigkeiten der Nationalagentur Erasmus+ Bildung und den Möglichkeiten der Antragstellung abgerundet.

Das Team Erasmus+ Erwachsenenbildung begleitete dieses Jahr erstmals Antragsteller/innen in Form von praktisch orientierten Mobilitätsworkshops auf ihrem Weg zur erfolgreichen Antragsstellung. Diese Workshops befassten sich mit der Vermittlung der einzelnen Schritte, die zu tätigen sind, um ohne großen Zeitaufwand einen Mobilitätsantrag zu stellen. Im Rahmen dieses Formats wurde der Zielgruppe der Bildungs- und



**Abbildung 13:** © Gianmaria Gava

<sup>7</sup> Link: [www.abzaustria.at/](http://www.abzaustria.at/)

<sup>8</sup> Informationen zum Projekt auf der Erasmus+ Project Results Plattform: <http://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/projects/eplus-project-details/#project/07fcbc2d-e7bb-465a-83ad-27cfa464972c>

Berufsberater/innen auch ein eigener Mobilitätsworkshop angeboten. Die Nationalagentur bietet auch für die kommende Antragsrunde Erasmus+ Webinare und persönliche Beratungen zu Erasmus+ Mobilitätsprojekten an. Weitere Informationen sind zu finden unter: [www.bildung.erasmusplus.at](http://www.bildung.erasmusplus.at).

## Quellen und (Online) Quellen zum Weiterlesen

“Euroguidance Highlights” und Newsletter “Insight”: <https://www.euroguidance.eu/resources/publications>  
Berufsbild der Bildungs- und Berufsberater/innen auf whatchado:

[www.whatchado.com/de/jobinfo/berufsberater](http://www.whatchado.com/de/jobinfo/berufsberater)

abz\* austria: [www.abzaustria.at](http://www.abzaustria.at)

KA1 Projekt „Digitalisierung in der Erwachsenenbildung und Steigerung der Medienkompetenz von bildungsbenachteiligten Frauen“: Informationen zum Projekt auf der Erasmus+ Project Results Platform:

<http://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/projects/eplus-project-details/#project/07fcbc2d-e7bb-465a-83ad-27cfa464972c>

### **Autorin dieses Artikels**

*Cornelia Meier hat Betriebswirtschaft an der Karl-Franzens-Universität Graz sowie Migration and Ethnic Studies an der Universiteit van Amsterdam studiert und arbeitet seit 2016 in der OeAD-GmbH im Bereich Nationalagentur Erasmus+ Erwachsenenbildung und Euroguidance. Ihre Arbeitsschwerpunkte liegen in der Projektbetreuung von Erasmus+ Strategischen Partnerschaften in der Erwachsenenbildung und in der budgetären Abwicklung des Euroguidance Arbeitsprogramms. Vor ihrer Tätigkeit in der OeAD-GmbH war sie in der Administration von Austauschprogrammen für interkulturelles Lernen tätig.*

E-Mail: [cornelia.meier@oead.at](mailto:cornelia.meier@oead.at)

Webseiten: [www.euroguidance.at](http://www.euroguidance.at)

[www.bildung.erasmusplus.at](http://www.bildung.erasmusplus.at)

[www.facebook.com/Euroguidance](https://www.facebook.com/Euroguidance)

## **Vortragende**

**Eva Baloch-Kaloianov** hat Sinologie und Kulturanthropologie auf der Universität Wien sowie der Peking Universität studiert und arbeitet nach beruflicher Tätigkeit in der Erwachsenenbildung (Alphabetisierung, Sprachunterricht Chinesisch) seit 2000 in der OeAD-GmbH, Nationalagentur Erasmus+ Bildung, im Bereich Euroguidance und EPALE. Seit Oktober 2017 besucht sie den Diplomlehrgang „Bildungs- und Berufsberatung“ am bifeb.

E-Mail: [eva.baloch-kaloianov@oead.at](mailto:eva.baloch-kaloianov@oead.at)

Webseiten: [www.euroguidance.at](http://www.euroguidance.at)  
[www.bildung.erasmusplus.at](http://www.bildung.erasmusplus.at)  
[www.facebook.com/Euroguidance](https://www.facebook.com/Euroguidance)

**Madalena Bragança Fontes-Sailler** hat vor 20 Jahren ihre Tätigkeit in der OeAD-GmbH begonnen. Die gebürtige Portugiesin absolvierte ein Philosophie Magisterstudium an der Universität Porto und unterrichtete danach Philosophie an einem Gymnasium in Portugal. Es folgte ein post-graduales Joint Masterstudium aus European Tourism Management an Universitäten in England und Deutschland. Sie war viele Jahre im internationalen Schul-, Hochschul- und Erwachsenenbildungsbereich tätig und lebte neben Österreich und Portugal insgesamt sieben Jahre in Israel, Russland und Belgien.

E-Mail: [madalena.fontes-sailler@oead.at](mailto:madalena.fontes-sailler@oead.at)

Webseite: [www.bildung.erasmusplus.at](http://www.bildung.erasmusplus.at)

**Silvia Flörl** hat Psychologie studiert und nach einem Ausflug in die Personalberatung diverse Trainer/innenausbildungen abgeschlossen. Sie arbeitet seit 20 Jahren im Erwachsenenbildungsbereich und leitet bei ABZ\* Austria das Frauenberufszentrum Wien – eine Beratungseinrichtung für Frauen mit dem Schwerpunkt berufliche Wiedereingliederung.

E-Mail: [Silvia.Floerl@abzaustria.at](mailto:Silvia.Floerl@abzaustria.at)

Webseite: [www.abzaustria.at](http://www.abzaustria.at)

Ali Mahlodji

## Bildungs- und Berufsberatung für eine neue Generation: Das Zeitalter der Potentialentfaltung

Auszüge aus dem Vortrag auf der Euroguidance Fachtagung 2017, zusammengefasst von Janine Handel. Zur Person Ali Mahlodji siehe bitte Ende des Dokuments.

*Jeder soll seine Berufung finden - genau hier setzt whatchado an. Wir kombinieren authentische Einblicke in das Berufsleben mit dem Medium, das die Zielgruppe erreicht – Video. In kurzen Videointerviews stellen Menschen ihren Beruf vor und berichten sowohl über Vorteile als auch Schattenseiten. Wer noch gar keine Vorstellung hat, welcher Beruf zu ihm/ihr passen könnte, kann ein Matching machen, in dem er oder sie 14 Fragen rund um seine/ihre Wünsche am Arbeitsplatz beantwortet. Auf Grundlage der Antworten werden dann Personen vorgeschlagen, die ähnliche Vorstellungen haben und deren Beruf somit interessant sein könnte. Durch die Verbindung von Persönlichem und Praxiseinblicken wollen wir die Suche nach der eigenen Berufung greifbarer machen. Dabei sollten Alter, Religion, Geschlecht und Herkunft keine Rolle spielen.*



Abbildung 14: Ali Mahlodji, whatchado

Ich bin heute hier um ein bisschen etwas über die Welt zu erzählen, die sich aktuell verändert. Etwas über meine eigenen Erfahrungen. Was ich auf jeden Fall vorab sagen möchte: Im Gegensatz zu allen anderen Rednern heute hier bin ich definitiv **kein Experte**. Worüber ich sprechen werde, sind die Erfahrungen aus 36 Jahren meines Lebens. Konkret möchte ich aus den letzten fünf bis sechs Jahren meines Lebens erzählen, als ich begonnen habe, **aus einer Kindheitsidee heraus, eine Berufsorientierungsplattform** in diese Welt zu setzen.

„Was die Zukunft bringt, weiß kein Mensch...“

Ich denke, wir müssen uns ein bisschen davon verabschieden Experten dieser Welt zu sein, denn die Wahrheit ist, dass all das worüber Experten sprechen, **immer nur das Wissen der Vergangenheit bis zum heutigen Tag sein kann**. In Wahrheit ist es vielmehr so, dass niemand weiß, wie die Welt in den nächsten 20 Jahren aussieht.

Als ich 13 Jahre alt war, wurde mir von meinen Bildungsberater/innen damals gesagt: „Ali, wenn du einen sicheren Job willst, eine sichere Branche, dann geh in die Finanzbranche.“ 2008 kam die Finanzkrise. Es gibt kein Unternehmen mehr, das uns für immer garantieren kann, einen Job zu haben. Die meisten Unternehmen der Wirtschaft sind einem großen Druck ausgesetzt, weil sich die Welt so radikal verändert. Aktuell gibt es auf der Welt über hunderttausend verschiedene Jobtitel, von denen die Hälfte vor 10 Jahren noch nicht existierte. Jobtitel die kein/e Berufsberater/in, kein Elternteil, kein Erwachsener und ich auch nicht kennen. **65% der Jobs, die wir in 10 Jahren machen werden, gibt es noch nicht.** Das heißt, wenn ein/e Jugendliche/r heute sagt „Ich weiß nicht, was ich in 10 Jahren machen will“, sollten wir ihn/sie nicht noch mehr unter Druck setzen, sondern diese Person dazu animieren, **sich auf die Suche zu machen.** Das zu entdecken, von dem wir nicht wissen, dass es existiert. Wir bilden uns tatsächlich ein, Dinge die bei uns mit 16 Jahren gewirkt haben, würden einem/r 16-Jährigen von heute helfen und vergessen aber dabei, dass die Welt nichts mehr mit der Vergangenheit von damals zu tun hat.

Vor 10 Jahren kam YouTube auf den Markt. Damals wurden die Jugendlichen ausgelacht, die auf diese Plattform ihre Videos hochgeladen haben. Heute haben YouTuber mehr Zuseher als ORF, RTL, Pro7 und Sat1 in Summe.

## „Habt Mut Ideen UMZUSETZEN!“

Als ich heute zu euch gekommen bin, habe ich ein bisschen lachen müssen, also nicht über euch, sondern über mich selbst, **weil eigentlich ist es verrückt:** Ich selbst habe die Schule hingeschmissen. Habe dann Jahre später ein Unternehmen gegründet, das sich mit Berufsorientierung beschäftigt. Viele haben damals zu mir gesagt: „Du als Nichtexperte willst da jetzt etwas für Jugendliche machen? Wie soll das funktionieren?“. Ich glaube viele von uns kennen das – man hat Ideen, aber das Umfeld rät ab. „Ach komm, wenn das so clever wäre, dann hätte es schon jemand vor dir gemacht. Weißt du wie teuer das ist? Du bist doch kein Experte, du hast kein Netzwerk. Das muss jemand aus der Politik machen, aber nicht du als Einzelner!“ usw. Dieses ‚lass es lieber bleiben‘ ist nicht nur ein österreichisches Phänomen, sondern auch ein deutsches.

## „Es geht darum, Mensch zu sein“

Wenn man sich Jugendliche heute ansieht und mit Erwachsenen über sie redet, dann gibt es immer dieses Bild von diesem selbstverliebten Haufen – Youngsters die nichts anderes machen als doofe Selfies mit Filter, oder sich den lieben langen Tag in der digitalen Welt sonnen. Ganz ehrlich, wir Erwachsenen sind um nichts besser. Es ist normal geworden in unserer Welt abgelenkt zu sein und immer auf diese Geräte zu starren. Ich denke, es sind nur



jene glücklich, denen der Akku schwindet. Neben all dieser (durchaus wichtigen) Digitalisierung sollten wir uns auf das konzentrieren, worum es wirklich geht und **was uns alle eint: „Mensch sein“ – mit Träumen, mit Hoffnungen, mit Ängsten und einem Potential**, das wir seit dem Tag unserer Geburt in uns tragen. Ein Potential das uns dazu gebracht hat, die härtesten Tage unseres Lebens zu überstehen. Ein Potential das uns hilft an manchen Tagen zu sagen ‚Das ist uns gelungen‘. Das vergessen wir zu oft.

Ich bin damals als Flüchtling, als Fremder unter Fremden aufgewachsen und wusste nie wohin ich gehöre. Was mir jedoch immer Inspiration gegeben hat, waren andere Menschen die mir erzählt haben, wie sie ihren Weg gegangen sind.

## „Erzählt eure Lebensgeschichten!“ – Gründung von whatchado

Wenn ich wissen möchte, wie ich Polizist werde, sollte ich mit 10 Polizisten und Polizistinnen sprechen, damit ich ein ungefähres Bild bekomme, ja? Als Lehrer habe ich gesehen, dass Kinder, obwohl sie Smartphones besitzen, immer noch keine Möglichkeit haben um zu sagen **„He, dort kann ich vielleicht nachsehen/mich informieren welche Berufe es da draußen gibt!“**. Aus diesem Grund habe ich in meiner Freizeit begonnen mit Freunden die Plattform **whatchado** zu schaffen.

## „Ich will die Welt retten!“

Als dann damals ein ORF-Bericht über whatchado online gegangen ist, wurde dieser österreichweit 2,5 Minuten ausgestrahlt. Wir hatten damals gerade einmal 17 Videos online, die wir in unserer Freizeit nebenbei gedreht haben. Die Kamera dilettantisch in der Hand, die Website grässlich. Wir haben das Ding online gestellt und haben zu uns selbst gesagt „Schauen wir mal was passiert“. Plötzlich waren wir im Fernsehen und hatten Vollzeitjobs und genug zu tun. Am nächsten Tag liefen Telefone heiß.

Die am häufigsten gestellte Frage war „Herr Mahlodji, warum machen Sie das in ihrer Freizeit? Das ist ja Aufgabe der Politik, Aufgabe von großen Unternehmen“. Ich habe damals gesagt: **„Ich will die Welt retten!“** Natürlich dachten alle ich sei verrückt.

## „Es ist immer der Mensch, der den Job prägt“

Die Plattform **whatchado erreicht mittlerweile über eine Million Menschen** und ist eine Plattform geworden, auf welcher wir kontinuierlich weitergearbeitet und Interviews geführt haben. Wir haben keinen Unterschied dahingehend gemacht, ob die interviewte Person berühmt ist oder nicht. Wir haben Taxifahrer genauso wie Gärtner, Blumenhändler, aber auch einige in der Öffentlichkeit bekannte Personen wie David Alaba interviewt. Und aus den da-

mals 17 Videos ist eine Plattform geworden mit über **6.500 Lebensgeschichten, mit Menschen aus über 100 Nationen der Welt**. Online sind aktuell 6.300, gedreht haben wir 6.500. Monatlich kommen 100 bis 140 Video hinzu. **Es ist immer der einzelne Mensch, der den Job mit seiner Rolle prägt**. Mir wurde als Kind oft erzählt „Eine gute Karriere heißt, es mal geschafft zu haben, ein teures Firmenauto, einen sicheren Job, ein tolles Einkommen“. Allerdings wenn du mit Menschen redest, die in ihrer Gelassenheit und ihrer Zufriedenheit leben und sie fragst, worauf es wirklich ankommt, dann ist es selten das Geld, der Status oder das Auto; es sind vielmehr immer Dinge, die wir seit dem Tag unserer Geburt in uns tragen.

„If you can dream it, you can do it“

**Jeder Mensch hat eine Gabe oder mehrere Gaben. Der Mensch muss diese herausfinden.**

„If you can dream it, you can do it.“ Und wenn jemand etwas anderes sagt, dann stell dich einfach taub. **Such dir etwas, woran du glaubst** (wenn es nicht ohnehin schon da ist). Sieh genau hin was es ist, entrümple es von allem, was unnötig ist.

Wenn jemand das in einem Bereich macht in dem er glaubt Talent zu haben, dann muss es richtig sein.

Egal ob es dir peinlich erscheint oder Klassenkollegen sagen es sei peinlich – übe es trotzdem aus. Es steht wirklich jedem die Welt offen und wenn wir einen Traum haben, dann können wir diesen verwirklichen.

„Deine Geschichte inspiriert andere“ – 7 Fragen in unseren Videos

Wir stellen allen Menschen immer dieselben 7 Fragen:

1. Was steht auf deiner Visitenkarte?
2. Worum geht es in deinem Job?
3. Wie sieht dein Werdegang aus?
4. Ginge es auch ohne deinen Werdegang?
5. Was ist das Coolste an deinem Job?
6. Welche Einschränkungen bringt der Job mit sich?
7. Welche drei Ratschläge würdest du deinem 14-jährigen Ich geben?

Wir haben über 6.000 Menschen befragt. **Wir von whatchado glauben daran, dass Menschen andere Menschen mit ihren Stories, ihrer persönlichen Geschichte inspirieren können.**

Unsere Plattform wird auch in Schulen eingesetzt. So zum Beispiel im **Berufsorientungsunterricht**.

## Welche Jobs gibt es dort...

Wir haben auf [www.whatchado.com](http://www.whatchado.com) auch eine **Suchfunktion**, dort kann man die Dinge eingeben, die einen interessieren. So sagen Kinder oder Jugendliche zum Beispiel: „Jetzt haben wir Projektwoche zum Thema Wirtschaft“, dann geben wir das Stichwort ‚Wirtschaft‘ ein, und warten was passiert. Dann laden in unserem Fall über 100 Job-Videos, die irgendetwas mit Wirtschaft zu tun haben. Oder Jugendliche fragen „Das Unternehmen Siemens kennt doch jeder – nur was machen die den ganzen Tag?“ Dann gibt man „Siemens“ ein und findet über 60 Videos von Menschen aus Deutschland und Österreich, von Lehrlingen, Führungskräften, Quereinsteigern, ehemaligen Schulabbrechern welche jetzt eventuell in einer Führungsposition sind, jemanden der vielleicht Social Media Marketing dort macht etc. Wir haben bemerkt, dass jedes Kind Siemens kennt, aber viele Kinder sich nicht bei Siemens bewerben, **weil sie nicht wissen, welche Jobs es dort gibt**. Weil sie glauben, dass es ein rein technisches Unternehmen ist. Sie wissen nicht, dass es dort auch kreative Jobs gibt. Es gibt ganz viele Videos und es gibt auch eine **Zusatzprofilseite**, wo ganz viele Informationen zu finden sind wie Fakten, Daten, Zahlen, Einstiegsgehälter; Infos zu wie kann man dort einsteigen, welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es und so weiter.

## 14 Fragen ganz schnell ausgefüllt – das whatchado Matching

Wir haben bei whatchado versucht den Jugendlichen eine Möglichkeit zu bieten unter diesen tausenden Videos **Jobs/Dinge zu finden, die sie vielleicht inspirieren**. Der Nachteil eines Suchfelds ist jedoch, dass man ausschließlich nach Begriffen sucht, die man bereits kennt. Das heißt wiederum, wenn der Job eines „Engagement Managers“ für mich passend wäre, ich aber diese Begrifflichkeit nicht kenne, dann wird mir das beste Suchfeld der Welt nicht helfen können.

Wir von whatchado möchten auch über den Tellerrand blicken und dabei helfen, dass Jugendliche nicht immer die klassischen, geschlechterspezifischen Jobs suchen (wie z.B. ein Mädchen sieht sich das Profil einer Friseurin an, ein Bursche einen technischen Beruf). Genau deshalb haben wir eine **Matching Funktion** kreiert. Da kann man seine eigenen Interessen als User (Schüler etc.) eintragen und bekommt sofort aus diesen 6.000 vorhandenen Videos **genau jene Videos** vorgestellt, in denen die Menschen die wir interviewt haben, **die-selben Interessen** haben wie der Schüler oder die Schülerin vor dem Computer. Das klappt deshalb, weil alle Interviewpartner dieses Matching von uns auch ausgefüllt haben und wir diese Daten hinterlegt haben. Sei es David Alaba oder Alexander Van der Bellen, oder ein Lehrling von Spar – unsere Datenbank kennt deren Interessen.

14 Fragen ganz schnell ausgefüllt – das ergibt einen großen Impact am Ende des Tages. Denn es wird immer jemanden geben der ähnlich tickt wie du; du bist nicht alleine mit deinen Interessen. Dafür haben wir auch einen Staatspreis bekommen.

Tipp: es gibt übrigens eine kostenfreie **whatchado App für Android und iPhone**. Dort kann man Videos mit „gefällt mir“ bzw. „gefällt mir nicht“ bewerten. In der nächsten geplanten Version unserer App wird diese dann über das User-Verhalten „Die vier Videos haben dir gefallen, vielleicht gefällt dir auch jenes ...“ sagen können.

„Berufsorientierung ist erst dann möglich, wenn man mit der Wirtschaft zusammenarbeitet“

**Berufsorientierung ist erst dann richtig möglich, wenn man mit der Wirtschaft zusammenarbeitet.** Das kann eine kleine Bäckerei sein, das kann ein großer Konzern sein. Und bei whatchado haben wir damals gesagt, dass wir diesen Markt nur darstellen können, wenn wir direkt mit der Wirtschaft zusammenarbeiten. Wir arbeiten mit hunderten Organisationen zusammen. Aus Deutschland, Österreich und der Schweiz (weitere Länder sind in Planung). In diesen Unternehmen interviewen wir die Mitarbeiter/innen anhand unserer 7 Fragen. Uns ist **egal, ob ein Lehrling im ersten Lehrjahr oder der Vorstand vor uns sitzt**. Alle werden in den Interviews gleichbehandelt. Alle bekommen dieselbe Zeit zum Beantworten, werden auf Augenhöhe gesehen, beantworten dieselben Fragen und sind quasi **Botschafter ihres eigenen Berufsfeldes**.

„Eine Plattform für viele Ebenen“ – darf ich vorstellen:  
die „whatchaSKOOL“

Die Plattform wird mittlerweile auf vielen Ebenen eingesetzt: im Bildungsbereich, bei den Jugendlichen selbst, das AMS (Arbeitsmarktservice) und bei den Absolventenzentren von einer Wirtschaftsuniversität bis zu einer Technischen Universität. Viele Berater/innen setzen unsere Plattform ein, für Personen im Alter 50+, genauso wie für 10-Jährige. Es gibt immer wieder Lehrer/innen, die sich an uns wenden und fragen: „Wie setze ich die Plattform am besten ein, wie funktioniert das?“. Dafür haben wir **eigene Lernunterlagen** erstellt, die man via [education@whatchado.com](mailto:education@whatchado.com) gerne anfordern kann. Mittels der Initiative „**whatchaSKOOL**“ gehen wir in Schulen. Dabei haben wir in den letzten zwei bis drei Jahren über 60.000 Jugendliche besucht – großteils in Österreich, Deutschland und der Schweiz, aber auch in anderen Ländern. Für detaillierte Infos, bitte hier entlang: [www.whatchaskool.com](http://www.whatchaskool.com)!

Schulen melden sich bei uns für Motivations- oder Inspirationsvorträge und laden uns an ihre jeweilige Schule ein. Wir sprechen dann vor ca. 100 bis 500 Kindern und erzählen ihnen

etwas über Berufsorientierung. 60 bis 90 Minuten. Berufsorientierung kann für ein 10-jähriges Kind das Schlimmste auf der Welt sein, oder eben nicht.

## „Du bist die Zukunft der Welt!“

Wenn du zu einem 10-Jährigen sagst: „Wir machen heute Berufsorientierung!“, schießt er sich vermutlich lieber ins Knie. Außer du verpackst es in die Sprache des Jugendlichen, du gibst dem Kind das Bild „**Du bist die Zukunft der Welt, nicht wir!**“.

### **Über den Vortragenden**

*„So wie du bist, bist du gut genug. Und zwar seit dem Tag deiner Geburt.“ So lautet ein Leitspruch von **Ali Mahlodji**. Er ist Co-Founder von ‚whatchado‘, Europäischer Jugendbotschafter und Autor. Darüber hinaus versucht er so oft wie möglich – als Chief Story Teller – Menschen zu inspirieren, damit sie motiviert durchs Leben gehen und etwas aus ihrem Leben machen. Er selbst hat bereits über 40 Jobs ausgeübt, um nun an diesem Punkt zu stehen. „Am Ende des Tages sehe ich in meinem Kopf keinen Job, sondern eine Vision meines Lebens.“ Auf der online Plattform ‚whatchado‘ findet man unter tausenden Videostories die spannendsten Unternehmen und die coolsten Berufsbilder.*

E-Mail: [education@whatchado.com](mailto:education@whatchado.com)

Webseiten: <https://www.whatchado.com/de/>

<https://www.whatchado.com/de/whatchaskool>

Teil II

## **Blick in die Praxis**

Diskussions- und Methodenworkshops

Jaana Kettunen und Barbara Oberwasserlechner

Der Artikel wurde von Barbara Oberwasserlechner geschrieben und basiert auf der gemeinsamen Vorbereitung sowie dem Transkript des Workshops.

## Die Praxis der Online-Bildungsberatung und Implikationen für die Skills der Beraterinnen und Berater



**Abbildung 15: Jaana Kettunen**, Finnish Institute for Educational Research of the University of Jyväskylä, Finland

Bei diesem Workshop wurde ein Einblick in die österreichweite Online-Beratung gegeben und diese Praxis mit Forschungserkenntnissen von Jaana Kettunen verknüpft. Zentrales Anliegen war es, den Teilnehmenden eigene Erfahrungen mit Mail- und Chatberatung zu ermöglichen und einen Raum für Austausch und Fragen zu öffnen. Gleich zu Beginn wurde mit der Beschreibung des österreichischen Angebots auch eine Positionierung vorgenommen, die in der Vielfalt von Online-Beratung Bezugspunkt des gemeinsamen Austauschs sein sollte.

Das vom österreichischen Bildungsministerium und Europäischen Sozialfonds geförderte Projekt Online-Bildungsberatung Österreich ([www.bildungsberatung-online.at](http://www.bildungsberatung-online.at)) findet textbasiert als Mail- bzw. Chatberatung über die datengeschützte Beratungssoftware beranet ([www.beranet.de](http://www.beranet.de)) statt. Datenschutz beinhaltet dabei nicht nur Schutz vor Datenmissbrauch bei der Übertragung, sondern auch Datensicherheit, die den Userinnen und Usern garantiert, dass ihre Datensätze auf Wunsch gelöscht werden können.



**Abbildung 16: Barbara Oberwasserlechner**, (Online) Bildungs- und Berufsberaterin

Ein weiteres Kriterium für Online-Beratung ist die gemeinsame Nutzung eines virtuellen Beratungsraums. Kundinnen und Kunden sowie Berater/innen gehen mit der Nutzung einen Beratungskontrakt ein, der in Form von Nutzungsbedingungen kommuniziert wird. Wesentliche weitere Definitionsmerkmale sind die Anwendung eines handlungsleitenden Prozessmodells sowie theoriegeleiteter Interventionsstrategien.



Abbildung 17: www.bildungsberatung-online.at

Kundinnen und Kunden können anonym bleiben, müssen sich jedoch einen frei wählbaren Usernamen sowie ein Passwort geben. Weitere Angaben zu ihrer Person sind bis auf die Nennung des Bundeslandes freiwillig. 2015 waren 68,5% der Kontakte Frauen und 73% maximal 34 Jahre alt. Der höchste Bildungsabschluss verteilte sich folgendermaßen: 43,7% hatten maximal den Abschluss einer Pflichtschule, Lehre oder Berufsbildende Mittleren Schule (BMS), 31,6% haben eine Allgemeinbildende Höhere Schule (AHS) oder Berufsbildende Höhere Schule (BHS) mit Matura abgeschlossen und 22% ein Studium. Bei 7,3% der Kontakte konnten Berater/innen einen Migrationshintergrund erkennen, der sich auf die Berufs- und Ausbildungswahl benachteiligend auswirkte.

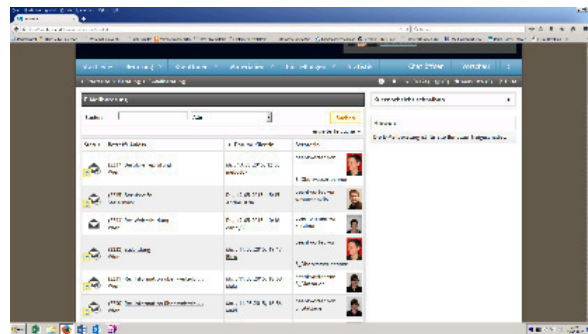


Abbildung 18: Virtueller Beratungsraum

In Folge kam es zu einem regen Austausch während des Workshops. Aus Platzgründen wird hier nur auf einen Teil der Fragen eingegangen.

## Frage nach Online-Bildungsberatung für Migrantinnen und Migranten

[Barbara Oberwasserlechner]<sup>9</sup> Zur fundierten Begründung des relativ niedrigen Anteils von Personen mit Migrationshintergrund fehlen empirische Studien, wobei dieser nicht immer erkennbar ist. Bei der österreichischen Online-Bildungsberatung wird auch davon ausgegangen, dass der Zugang zu Medien nicht immer vorhanden ist und mündliche Angebote stärker wahrgenommen werden. Zielgruppe können auch nur Personen sein, für die die deutschsprachige Navigation keine Hürde darstellt. Die Beratung selbst kann problemlos in verschiedenen Sprachen durchgeführt werden. Vom Format „Chat“ erhofft sich die österreichische

<sup>9</sup> Die Antwort stammt von der in Klammer angeführten Person.



Online-Bildungsberatung einen Anstieg von Kunden und Kundinnen mit erschwertem Zugang zu Bildung und Beruf, also auch – aber nicht nur – von Migrantinnen und Migranten.

## Frage nach der Möglichkeit das Beratungsmedium oder die Beraterin/den Berater zu wechseln

[Jaana Kettunen, Barbara Oberwasserlechner] Laut Jaana Kettunen wollen Kundinnen und Kunden in der Regel bei dem gewählten Medium bleiben. In ihrer Ausführung bezog sie sich auf das staatlich organisierte Online-Beratungsangebot in Dänemark, bei dem zwischen Telefon, Mail, Chat und Gruppe gewählt werden kann. Die dänischen Berater/innen haben sich inzwischen darauf geeinigt, aktiv keinen Medienwechsel vorzuschlagen, da dieser nicht angenommen oder als hinterfragend erlebt wurde. In der österreichischen Online-Bildungsberatung gilt die Regel, dass Anfragen von Kundinnen und Kunden so gut wie immer von derselben Person beantwortet werden. Die Erfahrung der letzten Jahre hat auch gezeigt, dass vor allem Kolleginnen oder Kollegen, die neu in die Beratung einsteigen einen Medienwechsel vorschlagen und dies jedoch mit zunehmender Praxis abnimmt. Ein Medienwechsel würde teilweise auch mit einem Berater/innenwechsel verbunden sein.

## Frage nach Abgrenzung der Bildungs- und Berufsberatung von Seelsorge bzw. psychosozialer Beratung

[Barbara Oberwasserlechner] Auch bei Onlineformaten taucht diese Frage, die im Bildungsberatungsbereich eine lange Tradition hat, auf. Der Übergang zwischen Information und Beratung wird vom österreichischen Team als ein fließender verstanden. Der schriftliche Dialog kann sich von einer Auskunft jederzeit zu einer komplexeren Beratung, wie zu Neuorientierung, Entscheidungsfindung oder Ähnlichem entwickeln. Fallbesprechungen in der Supervision haben – analog zur Dynamik bei f2f<sup>10</sup> Beratungen – gezeigt, dass Bildungs- und Berufsberatung von verschiedenen Berater/innen dabei enger oder weiter ausgelegt wird. Verschiedenste Faktoren werden dabei wirksam: gelebte institutionelle Praxis, persönliche Grenzen der Beratenden, Tagesverfassung, zeitliche Ressourcen, Inhalt der Anfrage, Resonanz auf die Anfrage, (vermutete) Lebenssituation der Kundinnen und Kunden, usw. Der Vorteil der asynchronen Mailberatung kann für Berater/innen auch darin gesehen werden, dass sie jene Anfragen wählen, die ihrer Kompetenz, ihren Vorlieben sowie den momentanen Ressourcen entgegenkommen.

---

<sup>10</sup> f2f bedeutet face to face (also Beratung von „Angesicht zu Angesicht“).

## Frage nach dem unterschiedlichen Entwicklungsstand von Online-Beratungsangeboten in Europa, speziell nach dem Vorsprung skandinavischer Länder

[Jaana Kettunen]<sup>11</sup> Es gibt kein Land mit *der* optimalen Lösung, aber europäische Staaten haben eindeutig verschiedene Grundlagen. Die Angebote hängen stark mit dem Bildungssystem, der Art wie Beratungsangebote organisiert sind und vom Arbeitsplatz der Berater/innen ab. Allgemein lässt sich sagen, dass im nördlichen Europa IKT<sup>12</sup> nicht nur für Information und 1:1 Kommunikation, sondern verstärkt auch als gemeinsamer interaktiver Arbeitsraum für Co-Careering genutzt wird. Vielleicht ist dies darauf zurückführbar, dass im Bildungsbereich häufig Praxistraining über IKT stattfindet. Beim Co-Careering gibt es ein gemeinsames Lernziel und eine für die Zielerreichung geplante Zeit. Nach dieser Zeit treffen sich die Teilnehmenden online. Die professionelle Begleitung ist dafür zuständig Menschen mit denselben Lernzielen zusammenzubringen, das Teilen von Wissen und Erfahrung zu unterstützen, notwendiges Wissen bereit zu stellen und die Diskussion zu moderieren. Dieser Zugang ist im Norden mehr verbreitet, aber auch mediterrane Länder setzen ihn zunehmend ein. Den Einsatz von Social Media wiederum testen Berater/innen sowie Institutionen in ganz Europa. Es gibt allerdings kein Land, das sagen würde, wir nützen *vor allem* soziale Medien. Damit wird anerkannt, dass Zielgruppen diese Medien dazu benutzen, ihre Berufs- und Lebenserfahrungen, etwa Erfahrungen bei Jobsuche zu teilen. Daher wird die Frage zentral, wie Bildungs- und Berufsberatung dort präsent sein und ihre Dienstleistungen anbieten kann.

## Vergleich von Mail- und Chatberatung durch Jaana Kettunen

Bei beiden Formaten müssen Berater/innen neu überdenken, wie sie eine ihrer zentralen Kompetenzen, nämlich Fragen zu stellen, einsetzen. Mailanfragen sind oft sehr lang und beinhalten viele Fragen. Werden diese alle beantwortet, kann die Antwort die Kundinnen und Kunden überfordern. Der Vorteil asynchroner Mailberatung liegt darin, dass Kundinnen und Kunden sich ihr Anliegen überlegen, Antworten nachlesen können und ein schriftlicher Dialog entstehen kann.

Forschungsergebnisse zeigen aber sehr klar, dass junge Menschen Chats bevorzugen und E-Mails oft als altmodisch empfinden. Chat ist für sie eine natürliche Kommunikationsweise, die ihrer Erfahrung „Ich habe eine Frage, ich bekomme sofort eine Antwort“ entspricht. Berater/innen sind oft erstaunt wie offen und schnell in Chats kommuniziert wird. Chatprotokolle sind ebenfalls möglich. E-Mail und Chat sprechen unterschiedliche Zielgruppen an. Bei

---

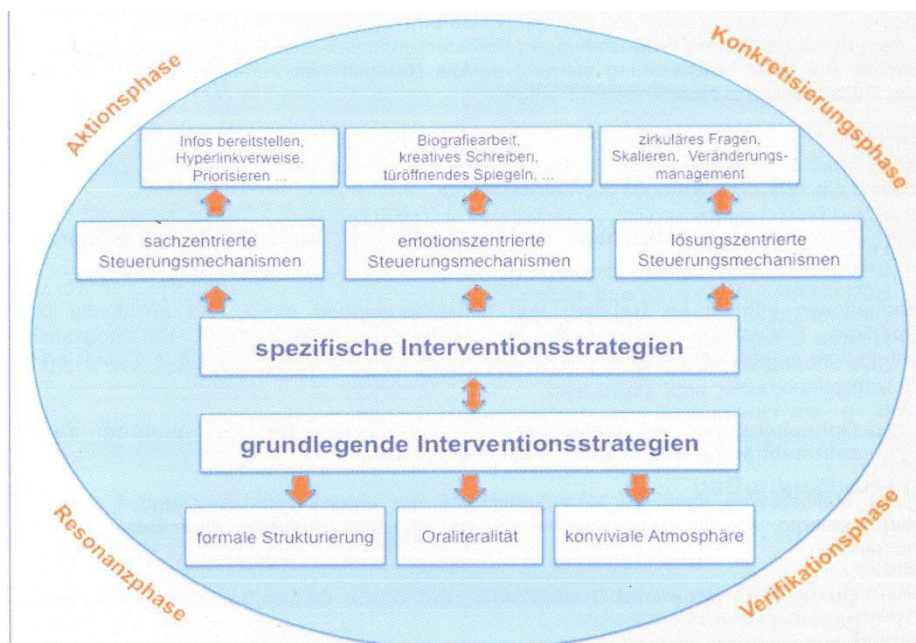
<sup>11</sup> Übersetzung des Transkripts

<sup>12</sup> IKT (Deutsch) = ICT (Englisch) steht für Informations- und Kommunikationstechnologien

der Chatberatung müssen Aktivitäten wie etwa zeitgleiche Recherche mitgeteilt werden, damit bei wartenden Userinnen und Usern keine Verwirrung entsteht und sie in Folge vermeintlicher Inaktivität den Chatraum verlassen.

Umgekehrt versuchen Berater/innen anfangs oft zwischen den Zeilen zu lesen, statt einfach nachzufragen, wenn sie unsicher sind, was gerade abläuft.

Danach bearbeiteten die Workshopteilnehmenden eine Mailanfrage. Nach dem Austausch stellte Barbara Oberwasserlechner das **Prozessmodell für E-Mail Beratung** vor, das Basis der Schulungen österreichischer Online-Bildungsberater/innen ist.



**Abbildung 19: Prozessmodell für E-Mail Beratung**  
(Hintenberger, unveröffentlichtes Manuskript)

In der ersten Phase, der Resonanzphase, wird der Text zur Repräsentantin bzw. zum Repräsentanten für den Kunden bzw. die Kundin. Berater/innen nehmen bewusst ihre Resonanz beim Lesen wahr. In der **Aktionsphase** findet eine emotionale Verdichtung oder sachliche Vertiefung statt. Der ausgedruckte Text wird bearbeitet. Der Fokus der Antwort sowie die Antwortmodalität werden entschieden. In der **Konkretisierungsphase** wird die Antwort passend zur gewählten Interventionsstrategie nach Regeln der Oraliteralität<sup>13</sup> ausformuliert. Abschließend wird in der **Verifikationsphase** überprüft, ob der Text zur Anfrage sowie zum Beratungsprozess passt und sprachlich sowie strukturell abgerundet. Es wird versucht aus Kund/innenperspektive die Antwort zu lesen.

<sup>13</sup> Oraliteralität ist eine medienspezifische Mischform aus gesprochener und geschriebener Sprache (vgl. Brunner in Kühne, Hintenberger 2009)

Gegen Ende des Workshops tauschten sich die Teilnehmenden anhand verschiedenster Fragen zu Chatberatung aus. Jaana Kettunen stellte das **4k Modell: Contact, Contract, Communication, Conclusion** vor und die Teilnehmenden analysierten einen nicht optimal gelungenen Chat nach diesem Modell. Die Phasen sowie Schwierigkeiten wurden gut erkannt, ein gelungenes Chatbeispiel als Vergleich noch mitgegeben.

## Literatur

Kühne, S. Hintenberger, G. (2009): Handbuch Online-Beratung, Göttingen  
Hintenberger, G.: Prozessmodell für E-Mail Beratung, unveröffentlichtes Manuskript

## Quellen und (Online) Quellen zum Weiterlesen

Hintenberger, G.: [www.praxis-hintenberger.at/publikationen/](http://www.praxis-hintenberger.at/publikationen/)  
Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation:  
[www.e-beratungsjournal.net/](http://www.e-beratungsjournal.net/)

### **Autorinnen**

**Barbara Oberwasserlechner** ist Projektleiterin und verantwortlich für die österreichweite Implementierung der Online-Bildungsberatung. Sie hat als Beraterin langjährige Erfahrung mit verschiedenen f2f und Online-Bildungsberatungsformaten. Freiberuflich arbeitet sie als Supervisorin und Coach.

E-Mail: [barbara.oberwasserlechner@vhs.at](mailto:barbara.oberwasserlechner@vhs.at)

Webseiten: [www.bildungsberatung-online.at](http://www.bildungsberatung-online.at)  
[www.beranet.de/](http://www.beranet.de/)  
[www.bildungsberatung-wien.at](http://www.bildungsberatung-wien.at)

**Jaana Kettunen** is a researcher at the Finnish Institute for Educational Research of the University of Jyväskylä, Finland. Her current research focuses on the practitioners' conceptions of social media and competency for social media. She has also studied the ethical practice in social networking and the role of ICT in relation to national lifelong guidance policies.

E-Mail: [jaana.h.kettunen@jyu.fi](mailto:jaana.h.kettunen@jyu.fi)

Website: <https://ktl.jyu.fi/en/staff/kettunen-jaana>

## „Meine Hobbies? – Computerspielen!“

### Eine neue Herausforderung für die berufliche Orientierung junger Menschen



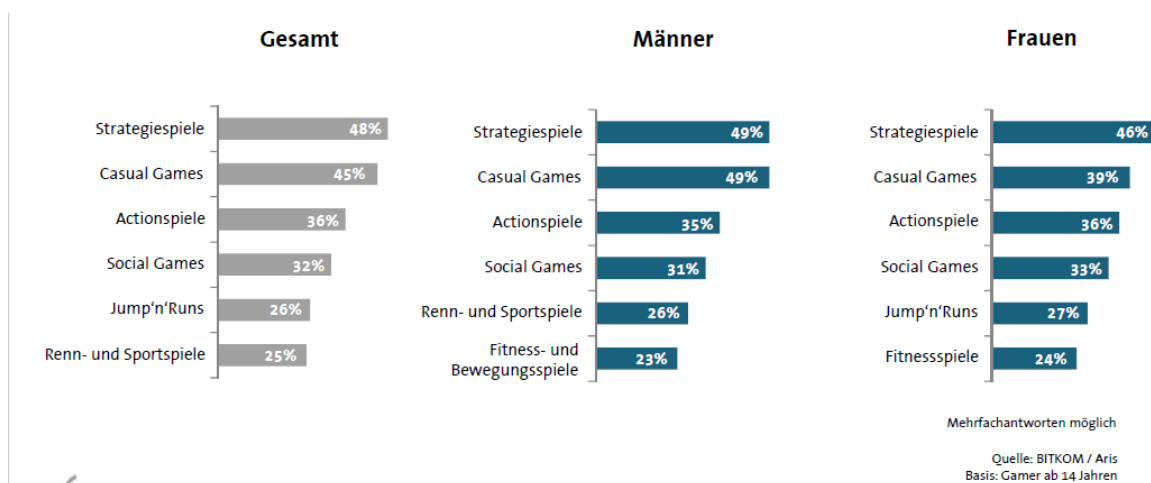
**Abbildung 20:** Max Nemeth, Trainer für Berufs- und Bildungsberatung, Jugendcoach und Lehrlingsausbilder

Spiele zählt zu den bedeutsamsten Tätigkeiten des Heranwachsens. Auch digitale Spiele sind Spiele und können als solche Wertvolles anbieten. Indem wir spielend in unsere Welt hineinwachsen, erproben wir unsere Fähigkeiten und erspielen das Erwachsensein in einem geschützten Rahmen. Spielen ist wertvoll und mehr als nur nutzloser Zeitvertreib. Das gilt auch für Computerspiele. Computerspiele sind ein Megatrend. Alle spielen – siehe dazu die Abbildung auf der nächsten Seite.

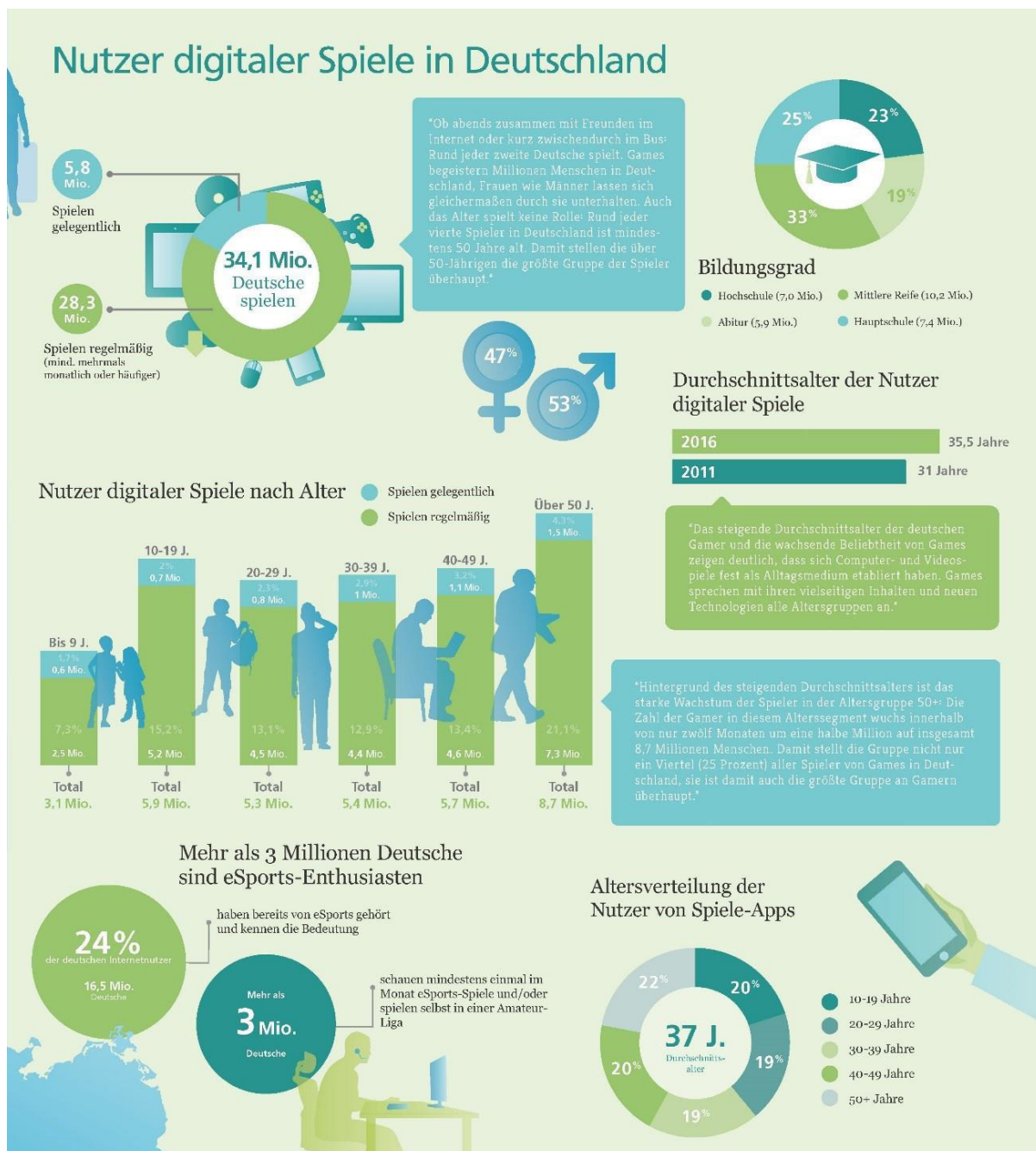
Betrachtet man die Nutzung digitaler Spiele nach Geschlecht, so stellt sich heraus, dass hier keine großen Unterschiede beobachtbar sind. Mädchen und Frauen spielen mit der gleichen Begeisterung annähernd die gleichen Spiele wie Burschen und Männer:



**Abbildung 21:** Margit Voglhofer, Coaching Voglhofer



**Abbildung 22:** „Gaming in Deutschland“ – Computerspiele nach Geschlecht (bitkom 2013)



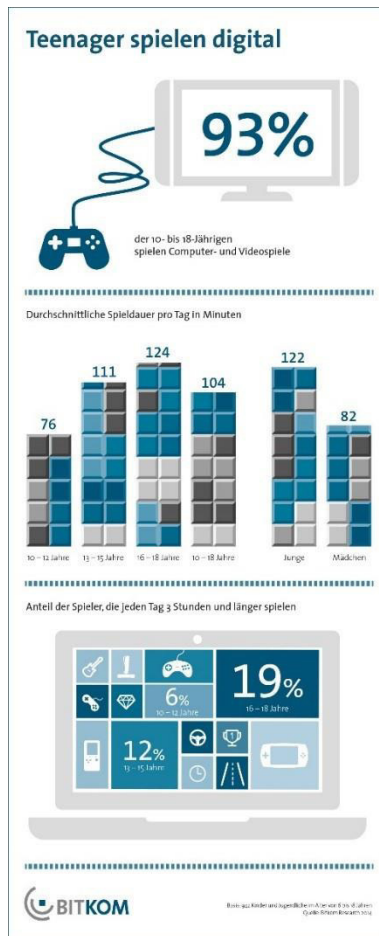
**Abbildung 23: Nutzer digitaler Spiele in Deutschland** (Bundesverband Interaktive Unterhaltungssoftware 2016)

Der Prozentsatz der Frauen ist bei den Social Games<sup>14</sup> etwas höher, bei Casual Games<sup>15</sup> um zehn Prozent niedriger, ansonsten sind keine nennenswerten Abweichungen zu verzeichnen. Repräsentative Umfragen unter Kindern und Jugendlichen zeigen, dass eine Generation von „Gamer und Gamerinnen“ im digitalen Bereich heranwächst. Diese Zielgruppe schöpft viele ihrer Erfahrungswerte aus dieser Art des Spielens und dem interaktiven Umgang mit den zugehörigen Medien. Den dabei angeeigneten Erfahrungen wird allerdings in der Beratung und Orientierung von Jugendlichen am Weg zum Beruf nicht ausreichend Rechnung getra-

<sup>14</sup> Social Games sind in Soziale Medien eingebettete Spiele, die auch deren Zugang und deren soziale Interaktions- und Kommunikationsmöglichkeiten nutzen.

<sup>15</sup> Casual Games sind Gelegenheitsspiele, deren Spielverlauf keine Auswirkung auf den Erfolg hinsichtlich Spieldauer, oder den Zeitpunkt des Spielens hat.

gen. In Beratung, Kompetenzanalyse oder Interessensfindung von Jugendlichen ohne vorangegangene berufliche Laufbahn findet der Bereich der digitalen Spiele noch wenig Berücksichtigung.



**Abbildung 24: Teenager machen 104 Minuten pro Tag Computerspiele** (bitkom 2014)

Viele Jugendliche verfügen über ein enormes Wissen, was ihre Spiele angeht. Sie lernen mit großer Begeisterung und Leichtigkeit unzählige Namen und Befehle auswendig, üben wieder und immer wieder die gleiche Aufgabe, bis sie sie beherrschen, eignen sich Fremdsprachen an, um mit anderen Gamern und Gamerinnen besser kommunizieren zu können und kennen jede Regel ihres Spiels auswendig. Sie geben ihr Bestes und spielen mit Leidenschaft und vollem Einsatz. Würden sie mit vergleichbarem Einsatz in einem Schachklub oder einer Fußballmannschaft spielen, wären wir ohne Frage schwer beeindruckt.

Vor diesem Hintergrund muss sich die Bildungs- und Berufsberatung der Aufgabe stellen, digitale Spiele als wichtige Ressource für die Kompetenzerhebung zu betrachten und sich mit der Welt der Spiele auf einer unemotionalen und betrachtenden Ebene auseinander zu setzen.

Für viele Berater/innen, Lehrer/innen, sowie Trainer/innen ist das Thema neu und sie verfügen über wenig Wissen dazu. Das hält sie wiederum davon ab, diese wichtige Welt der Jugendlichen zu betreten und zu erforschen.

Obwohl Computerspiele in allen Altersgruppen und von beiden Geschlechtern gleichermaßen sehr gut angenommen werden, herrscht rund um das Thema große Verunsicherung. Die Auseinandersetzung rund um den „Schauplatz Computerspiele“ (Rosenstingl/Mitgutsch 2009) wird beherrscht von Ängsten und Mythen. Während einige Expertinnen und Experten vor der Wirkung der Spiele warnen, empfehlen andere Fachleute Computerspiele als förderliche Lernumgebung und als wertvollen Bestandteil unserer Kultur.

Tatsächlich besteht die Faszination an Computerspielen vor allem in den Herausforderungen, die die Spiele anbieten. Deren erfolgreiche Bewältigung erfordert eine Reihe unterschiedlichster Kompetenzen. „Blickt man auf die förderlichen Potenziale, die in Computerspielen erlernt und trainiert werden können, wird deutlich, dass in digitalen Spielen unterschiedlichste Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kompetenzen benötigt, gefordert und mitunter gefördert werden.“ (Rosenstingl/Mitgutsch 2009, Seite 145).

Viele Jugendliche verfügen über ein enormes Wissen, was ihre Spiele angeht. Sie lernen mit großer Begeisterung und Leichtigkeit unzählige Namen und Befehle auswendig, üben

Kompetenzen, die in Computerspielen oft erforderlich sind bzw. für ein erfolgreiches Spielen trainiert werden, sind zum Beispiel:

- Geduld
- Beharrlichkeit
- schnelle Reaktionen
- strategisches Denken
- kaufmännisches Geschick
- Phantasie
- ein gutes Gedächtnis
- Kooperationsfähigkeit (gut mit anderen zusammenspielen können)
- Kreativität (man muss immer wieder etwas erfinden)
- kreative Problemlösung (knifflige Situationen lösen können, ums Eck denken)
- Führungsqualitäten
- Management (Überblick bewahren, Entscheidungen treffen, ...)
- Komplexitätsmanagement (viele Dinge zugleich im Auge behalten können)
- Geschicklichkeit (Hand-Auge-Koordination, Treffsicherheit, ...)
- Situationen richtig einschätzen können
- sich Informationen beschaffen können
- Entscheidungsfähigkeiten
- ...

Die hohe Komplexität der Spiele erfordert vor allem Informationskompetenz, also die Fähigkeit, Wissen und Informationen interaktiv zu nutzen. „Dabei geht es neben der Kenntnis effizienten Recherchierens und Navigierens um die Kreativität, den eigenen Informationsprozess bewusst und nach den eigenen Bedürfnissen gestalten zu können.“ (Hütte 2006, Seiten 6-7).

„Informationskompetenz ist sowohl eine Schlüsselqualifikation für Studium, Forschung und Lehre als auch für das Berufsleben usw. Informationskompetenz beschreibt folgende Fähigkeiten:

- einen Informationsbedarf zu erkennen und zu benennen
- eine Suchstrategie zu entwickeln
- die geeigneten Informationsquellen zu identifizieren und diese zu nutzen
- die Informationen schließlich zu beschaffen
- die Informationen zu evaluieren und zu bewerten
- die Information so weiter zu verarbeiten, dass die ursprüngliche Fragestellung effektiv und effizient gelöst wird.“ (Haberfellner/Sturm 2012, Seiten 133-134)



Spielerisch eignen sich Kinder und Jugendliche diese Kompetenz an, wenn sie bei ihrem Spiel nicht mehr weiterwissen, wenn sie besser werden wollen, wenn sie mehr erfahren wollen, etc.

Doch kann nicht davon ausgegangen werden, dass diese „Spielekompetenzen“ direkt in die Realität der Jugendlichen transformiert werden.

„Transformation von Gedanken, Gefühlen, kognitiven Schemata und Fähigkeiten von der realen in die virtuelle Welt vollzieht sich automatisch und unbewusst. Die Rückprojektion von der virtuellen Identität auf die reale Person und der damit einhergehenden, im Spiel gewonnenen Erfahrungen, Kompetenzen, Lerninhalte und Erkenntnisse findet jedoch NICHT automatisch statt. Diese muss bewusst herbeigeführt werden und erfordert darüber hinaus in der Realität verankerte Erfahrungen als Anknüpfungspunkte.“ (Fritz/Fehr, 1997)

Um die im Spiel angewendeten Kompetenzen den Spielerinnen und Spielern benennbar und damit zugänglich zu machen, erfordert es eine „Übersetzungsleistung“ und eine genauere Exploration in der Beratung.

Hilfreich dazu können folgende Fragestellungen sein:

- Welche Spiele spielst du?
- Da sind sicher ein paar dabei, die du wegen deiner Freundinnen und Freunde spielst und welche, die du selbst am liebsten hast. Welche sind deine Lieblingsspiele?
- Kannst du mir etwas über deine Lieblingsspiele erzählen?
- Was muss man hauptsächlich tun?
- Wenn du in einem Spiel nicht mehr weiterweißt, wie gehst du damit um?
- Wie und wo besorgst du dir Informationen?
- Wenn du frustriert bist, weil dir etwas nicht gelingen will, wie gehst du damit um?
- Was, würdest du sagen, ist das tollste an deinem Spiel?
- Jemand, der dieses Spiel sehr gut kann, könnte auch ...
- Was muss man gut können, um in diesem Spiel gut zu sein?
- Wo meinst du, kann man diese Fähigkeiten noch brauchen, außer bei Computerspielen? Wenn du diese Fähigkeiten im echten Leben einsetzen könntest, welche berufliche Tätigkeit würdest du dir damit aussuchen?
- ...

Für die Beratung und begleitete berufliche Orientierung von Jugendlichen ergibt sich die Möglichkeit Schwellen wie Aggression, Sprachlosigkeit und Misstrauen durch den Zugang über die Welt der Spiele abzubauen und eine Brücke zu Kooperationsbereitschaft und Wertschätzung aufzubauen.

## Literatur

- Fritz, J. Fehr, W. (1997): Handbuch Medien. Computerspiele. Theorie, Forschung, Praxis, Bundeszentrale für politische Bildung
- Haberfellner, R. Sturm, R. (2012): Längerfristige Beschäftigungstrends von HochschulabsolventInnen, Herausgegeben vom Arbeitsmarktservice Österreich, [www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMS\\_report\\_85-86.pdf](http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMS_report_85-86.pdf)
- Hoblitz, A. (2014): Educational Games an der Schnittstelle zwischen informellem und formellem Lernen. Merz-Zeitschrift für Medienpädagogik. Kopaed
- Hütte, M. (2006): Zur Vermittlung von Informationskompetenz an Hochschulbibliotheken: Entwicklung, Status quo, und Perspektiven. Köln, FH-Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften, Master Thesis
- Kammerl, R. (2014): Bildung mit und über Medien – Perspektiven von Bildungsforschung und Medienpädagogik. Merz-Zeitschrift für Medienpädagogik. Kopaed
- Rosenstingl, H. Mitgutsch, K. (2009): Schauplatz Computerspiele. Lesethek, Wien
- Schweizer, K. Horn, M. (2014): Kommt es auf die Einstellung zu digitalen Medien an? Merz-Zeitschrift für Medienpädagogik. Kopaed
- Wagner, U. (Hrsg.) (2013): Familienleben: Entgrenzt und vernetzt?! Beiträge aus Medienpädagogik, Soziologie, Kommunikationswissenschaft, Erziehungswissenschaft. Kopaed

## (Online) Quellen zum Weiterlesen

- bitkom. (2013): Gaming in Deutschland, Pressekonferenz mit Dr. Christian P. Illek, BITKOM-Präsidium, Berlin 13.08.2013. Abgerufen am 13.05.2015, [http://cdn.pressebox.de/a/e393afe696728756/attachments/0601234.attachment/filename/BITKOM\\_Praesentation\\_Gaming\\_PK\\_130813\(1\).pdf](http://cdn.pressebox.de/a/e393afe696728756/attachments/0601234.attachment/filename/BITKOM_Praesentation_Gaming_PK_130813(1).pdf)
- bitkom. (2014): Teenager machen 104 Minuten pro Tag Computerspiele. Abgerufen am 18.03.2016 von <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Teenager-machen-104-Minuten-pro-Tag-Computerspiele.html>
- Bundesverband Interaktive Unterhaltungssoftware e. V. (BIU). (2016): „Nutzer digitaler Spiele in Deutschland 2016“ Quelle: GfK Consumer Panel Jan-Dez 2016, Newzoo, YouGov. Visualisierung: visualize.my, Abgerufen 19.11.2017, <https://www.biu-online.de/marktdaten/deutscher-markt-fuer-digitale-spiele-2016/>
- Lorber, M., Schutz, T. (2016): Gaming für Studium und Beruf. Warum wir lernen, wenn wir spielen, hep verlag
- McGonigal, J. (2012): Besser als die Wirklichkeit!: Warum wir von Computerspielen profitieren und wie sie die Welt verändern, übersetzt von Martina Gaspar, Heyne Verlag

## **Autor und Autorin**

**Max Nemeth** ist Trainer für Berufs- und Bildungsberatung, Jugendcoach & Lehrlingsausbilder, arbeitet derzeit freiberuflich in den Projekten „bildungsberatung-wien.at“ in der aufsuchenden Beratung und als Peer-Coach für Burnout Betroffene; „jobtalks.at & saferinternet.at“ mit Schülerinnen und Schülern und in „JUST-Integration (aufleb.at)“ mit neu angekommenen, jungen Erwachsenen. Er unterstützt in einzelnen Projekten des BFI Niederösterreich als Trainer & Praktikumsbetreuer arbeitssuchende Menschen und hält Werte-Workshops im Rahmen der Qualifizierung zur interkulturellen TrainerIn. Für eine Handelskette bereitet er Lehrlinge für die Lehrabschlussprüfung vor und hält Verkaufsseminare. Außerdem hat er eine eigene Workshop-Reihe zum Thema PC Games-Gaming Guidance Competence.

E-Mail: [markus.max.nemeth@gmail.com](mailto:markus.max.nemeth@gmail.com)

Webseiten: <http://b2bz.at/kurse/trainer-interkulturell>  
[www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMS\\_info\\_348.pdf](http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMS_info_348.pdf)

**Margit Voglhofer** von Coaching Voglhofer ist Berufs- und Bildungsberaterin, akademische Supervisorin, diplomierte Erwachsenenbildnerin und diplomierte Lebens- und Sozialberaterin in freier Praxis. Sie ist Gründerin und Leiterin des Diplomlehrgangs „TrainerIn für Berufs- und Bildungsberatung“ am WIFI Wien und übt eine langjährige Lehrtätigkeit in den Feldern Berufs- und Bildungsberatung, Beratung, Coaching und Training aus. Sie hat Publikationen zu diversen Themen der Berufs- und Bildungsberatung, unter anderem „AMS-info 348: „Was spielst du? – Die Bedeutung von PC-Games für den Prozess der Bildungs- und Berufsberatung“. Mehr dazu auf ihrer Webseite (siehe unten).

E-Mail: [margit.voglhofer@aon.at](mailto:margit.voglhofer@aon.at)

Webseite: [www.coaching-voglhofer.at](http://www.coaching-voglhofer.at)

„Das finde ich doch alles im Internet!“

## Selbstanleitung und Medienkompetenz als Herausforderung für die Bildungs- und Berufsberatung

*Dass die Digitalisierung heute längst alle Lebensbereiche durchdringt, dem kann sich auch die Bildungs- und Berufsberatung nicht entziehen. Durch den praktisch flächendeckenden Zugang zum Internet stehen den Beratungskundinnen und -kunden beispielsweise immer mehr Möglichkeiten zur Verfügung sich Informationen selbst zu beschaffen oder sie nutzen verschiedenste Anwendungen, um sich selbst im Orientierungsprozess anzuleiten. Nicht selten führt diese Vielfalt an Möglichkeiten zu Verunsicherung und Überforderung, weil die Kompetenzen zur Beurteilung der Informationen, zur Interpretation der Ergebnisse oder zur Anwendung der Tools zu wenig ausgeprägt sind. Daraus ergeben sich für die Bildungs- und Berufsberatung sowohl Chancen für die Erschließung neuer bzw. Sicherung bestehender Zielgruppen als auch Herausforderungen in der Gestaltung geeigneter Beratungsangebote und in der Entwicklung der erforderlichen Kompetenzen der Berater/innen.*

### Alles Digital?!

Das Thema Digitalisierung ist nicht nur in den Medien allgegenwärtig, es beeinflusst und verändert tatsächlich unser Leben und Arbeiten – und das nicht erst seit gestern. Es vergeht kaum ein Tag an dem nicht in Zeitungen, Dokumentationen, Diskussionen, Blogs oder Foren über die Risiken und Bedrohungen (oft) oder (seltener) die Chancen und Möglichkeiten durch Roboter, Computer und Algorithmen für die Zukunft der menschlichen Arbeit berichtet und diskutiert wird.



**Abbildung 25:** Wolfgang Bliem, ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft

Gleichzeitig nutzen die meisten von uns ganz selbstverständlich täglich verschiedenste digitale Anwendungen; mitunter auch relativ unkritisch und exzessiv. Um sich diese Durchdringung persönlich etwas bewusster zu machen, kann es hilfreich sein, konkret zu überlegen, wie digitalisiert man selbst schon ist: Wie wickle ich meine Bankgeschäfte/Zahlungen ab? Wie buche ich meine Urlaube? Wie kommuniziere ich mit Freunden, in der Familie oder mit

Behörden? Wo und wie kaufe ich ein? Wie steuere ich meine Haustechnik? Wie gestalte ich meine Freizeit (Medienkonsum, Gaming)? Welche Assistenzsysteme verwende ich in meinem Fahrzeug? usw. Die Liste lässt sich fast beliebig fortsetzen.

Das alles sind auch keine völlig neuen Trends, sondern Entwicklungen, die sich Schritt für Schritt seit vielen Jahren vollziehen. Der häufig unterstellte revolutionäre Charakter der Digitalisierung entspricht somit viel eher einer Evolution. Was sich zunehmend verändert ist einerseits die Geschwindigkeit und andererseits die Sichtbarkeit dieser evolutionären Entwicklung. Durch Fortschritte etwa bei Speichertechnologien und Übertragungsgeschwindigkeiten werden manche Hürden, die die Digitalisierung bisher gebremst haben, mehr und mehr abgebaut. 3D-Druck, autonomes Fahren, Virtualisierung und Augmented Reality<sup>16</sup> sind beispielsweise Technologien die uns faszinieren, gleichzeitig aber auch die Konsequenzen für unsere Lebens- und Arbeitswelt, Arbeitsplätze und Tätigkeitsbereiche und für den damit zusammenhängenden Qualifikationsbedarf stärker sichtbar machen, als etwa die schleichende Automatisierung in der Vergangenheit.

### ...und in der Bildungs- und Berufsberatung?

Die Formate der Bildungs- und Berufsberatung sind einem zunehmenden Wandel unterworfen. Immer mehr Menschen nutzen das Internet und soziale Medien, um Berufs- und (Aus-) Bildungsmöglichkeiten zu erkunden. Über soziale Netze, Jobportale, Diskussionsforen oder andere Onlineservices fragen sie Gleichaltrige, Menschen mit mehr Erfahrung oder Expertinnen und Experten aus der Bildungs- und Berufsberatung um Rat. Die traditionelle Einzelberatung in Beratungseinrichtungen wird zunehmend durch Selbstanleitung ergänzt und erweitert.

Abbildung 26 veranschaulicht an einer Reihe von allgemeinen Schlagwörtern die große Vielfalt digitaler Anwendungen und Möglichkeiten, die in der Bildungs- und Berufsberatung eine Rolle spielen können – ohne Anspruch auf Vollständigkeit.

---

<sup>16</sup> Augmented Reality (erweiterte Realität, AR) bezeichnet die Erweiterung der Realitätswahrnehmung durch computergenerierte Informationen und Sinneswahrnehmungen. So können beispielsweise über einen Bildschirm oder eine Datenbrille zusätzliche Informationen zu Gebäuden, Landschaften, Menschen usw. eingeblendet werden, die man gerade betrachtet. In der betrieblichen Anwendung, werden z. B. Montage-, Bedien- oder Reparaturanleitungen zu Maschinen und Anlagen zugespielt. Während Virtual Reality die vollständige digitale Simulation der Wahrnehmung bezeichnet, befasst sich Augmented Reality mit der Erweiterung der tatsächlichen/realen Wahrnehmungen.



**Abbildung 26: Digitale Anwendungen in der Bildungs- und Berufsberatung,**  
Quelle: eigene Präsentation

Um sich im Netz erfolgreich zu bewegen und zu orientieren, benötigen sowohl Rat- und Informationssuchende als auch Berater/innen entsprechende Kompetenzen zur Nutzung solcher Medien und zur sinnvollen und effizienten Selbstanleitung. Bildungs- und Berufsberater/innen sollten außerdem in der Lage sein, den Ratsuchenden mit Tipps und Anleitungen zur Seite zu stehen. Dazu gehört aktuelles Know-how über Tools und Anwendungen ebenso wie die Medienkompetenz, mit diesen effizient umzugehen (z. B. intelligente Suchstrategien, Auswahl und Beurteilung der Informationen und Informationsquellen, geeignetes Kommunikationsverhalten). Moderne Medienkompetenz und Anleitung zur Selbstanleitung werden damit wichtige Bestandteile im Beratungsprozess.

Bei der Auswahl und Gestaltung geeigneter Kommunikations- und Informationstools gilt es das Nutzungsverhalten der Kundinnen und Kunden zu kennen. Die Statistik Austria veröffentlicht regelmäßig im Rahmen der *Europäischen Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten* Daten zur Verbreitung und Nutzung des Internets in Österreich. Diese Daten bestätigen nicht nur, dass 2017 nahezu 100% der jungen Menschen zwischen 16 und 24 Jahren fast täglich das Internet nutzten, sondern immerhin auch rund 70% der 55 bis 64-Jährigen. Mehr noch lässt sich zeigen, dass 2015 immerhin rund 35% der Nutzer/innen das Internet auch zur Recherche von Informationen über Ausbildungs-, Weiterbildungs- oder Kursangeboten genutzt haben und über 15% zur Jobsuche oder zum Senden von Bewerbungsunterlagen. Die Nutzung sozialer Netzwerke liegt vergleichsweise bei rund 55%.<sup>17</sup>

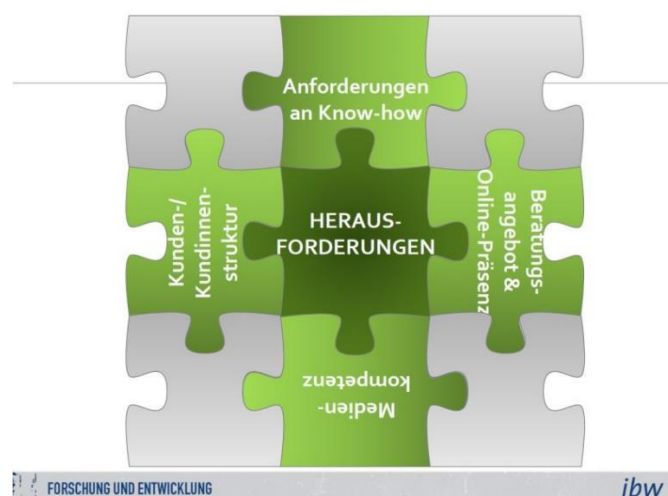
<sup>17</sup> Zahlen: Statistik Austria (2015 und 2017): Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten. [www.statistik.at](http://www.statistik.at)

Dieses Onlineverhalten gilt es in der Bildungs- und Berufsberatung zu kennen und zu analysieren, um die Online-User/innen gezielt anzusprechen, zu unterstützen und geeignete Angebote entwickeln zu können. Es geht aber auch darum, die Kompetenzen, die sich durch die Verwendung digitaler Tools entwickeln (Stichwort Gaming), für die Bildungs- und Berufsberatung nutzbar zu machen.

## Herausforderungen und mögliche Entwicklungen in der Bildungs- und Berufsberatung

Während die fortschreitende Digitalisierung gut an den vielfältigen Internet-Tools und Anwendungen festzumachen ist, die der Bildungs- und Berufsberatung schon seit vielen Jahren zur Verfügung stehen (Berufsinfosseiten, Förderdatenbanken, Weiterbildungsdatenbanken usw.), gehen ihre Auswirkungen auf die Beratung heute tatsächlich wesentlich weiter. Beispielsweise können die Möglichkeiten der selbstständigen Informationsrecherche rasch zur Überforderung in der Vielfalt und Unübersichtlichkeit der Informationen führen. Die vermeintliche Eigendiagnostik über Onlinetests, lässt mitunter mehr Fragen offen, als sie beantwortet kann. Das Erfordernis Bewerbungen und Lebensläufe online zu gestalten, wirft die Frage auf, wie ich als Bewerber/in meine Einzigartigkeit in standardisierten Formularen zum Ausdruck bringe. Und dann ist da noch das oft implizite Versprechen rascher, unkomplizierter Antworten auf Fragen, die Nutzer/innen mangels Orientierung und Auseinandersetzung mit sich selbst häufig gar nicht erst stellen können.

Das sind nur einige Entwicklungen, die die Bildungs- und Berufsberatung vor dem Hintergrund der Selbstanleitung und Medienkompetenz vor Veränderungen und neue Herausforderungen stellt. In Abbildung 27 werden mögliche Entwicklungen und Herausforderungen zu vier Dimensionen zusammengefasst, die nachfolgend kurz beschrieben werden:



**Abbildung 27: Herausforderungen für die Bildungs- und Berufsberatung**

Quelle: eigene Präsentation

### **Dimension: Veränderung der Kundinnen- und Kundenstruktur**

Durch den immer leichteren Zugang zu Informationen über (Aus-) Bildung und Beruf und das steigende Angebot an Orientierungstools und Onlinetests, steigen auch die Möglichkeiten sich mittels Selbstanleitung mit der eigenen Bildungs- und Berufslaufbahn zu beschäftigen. Gleichzeitig erschwert die Vielfalt, Komplexität und Unübersichtlichkeit der bereitgestellten Informationen die Auseinandersetzung mit den eigenen Erwartungen, Interessen, Neigungen, Eignungen und Berufsvorstellungen. In diesem Spannungsfeld kann sich für die Bildungs- und Berufsberatung eine weitere Ausdifferenzierung der Zielgruppen ergeben, die neben der Orientierung beispielsweise an Alter, Geschlecht, Qualifikationsniveau und möglichen Benachteiligungen auch den Grad der Vorinformiertheit stärker in Betracht ziehen muss.

Zur Kategorisierung der Ratsuchenden nach dem Kriterium der Informiertheit<sup>18</sup> hat der Autor im Workshop unter anderem folgende „Typen“ an Kundinnen und Kunden zur Diskussion gestellt<sup>19</sup>:

- a) **„Der/die mündige Konsument/in“**: gut vorinformiert, kommt er/sie mit klaren Vorstellungen und hohen Ansprüchen in die Beratung und sucht vor allem Bestätigung für die eigentlich bereits getroffene Entscheidung.
- b) **„Der/die Verunsicherte“**: ebenfalls gut vorinformiert hat diese Kundin/dieser Kunde aufgrund der vielfältigen Möglichkeiten eher vage Vorstellungen, stellt aber hohe Ansprüche und sucht vor allem nach Entscheidungshilfen.
- c) **„Der/die Überforderte“**: fühlt sich aufgrund der Unübersichtlichkeit der Informationen überfordert, informiert sich daher selbst eher schlecht und hat keine oder nur vage Vorstellungen. Diese Kundin/dieser Kunde stellt aber ebenfalls hohe Ansprüche und sucht vorrangig Orientierung.

Darüber hinaus sind **zahlreiche weitere Typen** identifizierbar, wie z. B. der/die Unentschlossene, Online-Verweigerer/in, Uninformierte, Gleichgültige oder Unerreichbare. Die Abgrenzung zwischen den Typen wird in der Realität oft nicht eindeutig und eher fließend sein. Die Konsequenzen einer solchen Typisierung liegen sowohl in der Planung und Gestaltung von Beratungsangeboten<sup>20</sup> als auch in den Anforderungen an die Kompetenzen der Berater/innen. Ähnlich wie etwa im Fachhandel die Anforderungen an das Produkt Know-how der Fachberater/innen durch gut vorinformierte Kundinnen und Kunden steigt, könnten die Anforderungen an die Bildungs- und Berufsberater/innen weiter steigen, wenn sich – wie zu erwarten – der Trend zur Selbstanleitung verstärkt.

---

<sup>18</sup> Informiertheit schließt hier vereinfacht nicht nur das Wissen über die Aus- und Weiterbildungsmöglichkeit ein, sondern in einem umfassenden Sinn auch die erfolgte Auseinandersetzung mit der eigenen Person, den Erwartungen, Interessen, Fähigkeiten, Potenzialen usw.

<sup>19</sup> Diese Typisierung folgt keinem empirischen Forschungsansatz, sondern resultiert aus einem Abwägen beobachtbaren Entwicklungen und Veränderungen in der Gesellschaft, durchaus auch losgelöst von der Bildungs- und Berufsberatung.

<sup>20</sup> einschließlich der Beratungsansätze und Methodenwahl sowie Identifizierung und erforderlichenfalls Entwicklung und Bereitstellung weiterer zielgruppenspezifischer Unterstützungstools



### **Dimension: Entwicklung von Beratungsangeboten**

Die Kommunikation zwischen Berater/in und Kundinnen und Kunden wird auf unterschiedliche Weise digital erweitert und unterstützt. Im Sinne eines „**blended counseling**“ wechseln persönliche Kontakte mit Selbstanleitungsphasen ab. Mit diesen Möglichkeiten steigen unter Umständen aber auch die Ansprüche an die Erreichbarkeit und an die Sichtbarkeit der Beratungsangebote und -anbieter/innen. Die Erwartung zeit- und ortsunabhängiger, anonymer und mobiler Beratungsangebote richtet den Fokus stark auf Online-Beratung und andere Formen des E-Counseling. Damit kann dem Bestreben Rechnung getragen werden, niederschweligen und breiteren Zugang zu Beratungsangeboten zu schaffen. Umgekehrt darf diese Entwicklung aber nicht dazu führen, dass durch eine Ausweitung digitale Angebote Personengruppen aufgrund fehlender technischer Voraussetzungen oder digitaler Kompetenzen von der Nutzung ausgeschlossen und damit bereits bestehende Benachteiligungen sogar noch verstärkt werden.

Die Anleitung zur Selbstanleitung einschließlich Angeboten zur Schulung der Medienkompetenz, die Interpretation automatisierter Testergebnisse, die Unterstützung im digitalisierten Bewerbungsprozess oder neue Möglichkeit zur virtuellen und interaktiven Erforschung von Tätigkeitsbereichen und Aus- und Weiterbildungsangeboten, können das Leistungsspektrum der Bildungs- und Berufsberatung erweitern und zum integrierten Bestandteil von Beratungsprozessen werden. Im Idealfall kann der Beratungsprozess an Intensität gewinnen, weil durch den leichten Zugang zu Informationen beispielsweise die Recherche zum Teil aus der Beratung in die Selbstanleitung verlagert werden kann. Die Beratung kann sich in diesem Fall voll auf die Interaktion mit der Kundin/dem Kunden konzentrieren und damit noch an Tiefe gewinnen.

### **Dimension: Know-how der Berater/innen**

Die Anforderungen an das Know-how der Berater/innen im Kontext der Selbstanleitung und Medienkompetenz umfassen sowohl kompetente **IT-Anwenderkenntnisse** einschließlich der Thematiken Informations- und Wissensmanagement, Datensicherheit/Datenschutz und Privacy, als auch umfassendes **Know-how über die Tools und Anwendungen, die für die Beratung zur Verfügung stehen**. Zu wissen, was die verschiedenen Tools können, welche Voraussetzungen damit verbunden sind, wo die Grenzen der Anwendbarkeit liegen, gehört dazu ebenso, wie die Erfahrung, welche Anwendungen für welche Zielgruppe in welcher Situation und zu welchem Zweck (Information und Recherche, Kommunikation, Beratung, Testung, Arbeitstool, Vernetzung ...) besonders geeignet sind.

Eine Konsequenz daraus ist der Anspruch, dass sich Berater/innen auch aktiv mit Social Media Anwendungen und Messengerdiensten (facebook, Twitter, Snapchat, WhatsApp etc.), e-Portfolios und Karrierenetzwerken (LinkedIn, Xing usw.) auseinandersetzen, diese selbst nut-

zen oder zumindest zu Testzwecken Accounts führen. Auch wenn sie die Tools nicht für den eigenen Gebrauch nutzen wollen, sollten Berater/innen die Möglichkeiten dieser Anwendungen kennen und ausprobieren, um Ratsuchende darüber informieren und darin anleiten zu können.

### **Dimension: Medienkompetenz als spezieller Teil des Berater/innen Know-hows**

Im Bereich der Medienkompetenz lassen sich unter anderem Aspekte **der Informationsrecherche** (intelligente Suchstrategien, Verwendung von Expertensystemen und Netzwerken etc.), der **Beurteilung** z. B. hinsichtlich Aktualität, Qualität, Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit, Überprüfbarkeit der Informationen und Anwendungen und der **Nutzung** unter Berücksichtigung von Urheber- und Nutzungsrechten, Persönlichkeitsrechten und Datenschutz zusammenfassen.

## Digitale Verortung und Herausforderungen aus Sicht der Workshopteilnehmenden

Wie eine Interpretation der im Workshop erfolgten „**digitalen Verortung**“ der Teilnehmer/innen zeigt, stehen die Bildungs- und Berufsberater/innen dem digitalen Wandel mehrheitlich „positiv“ gegenüber (vgl. Abbildung 28).<sup>21</sup>

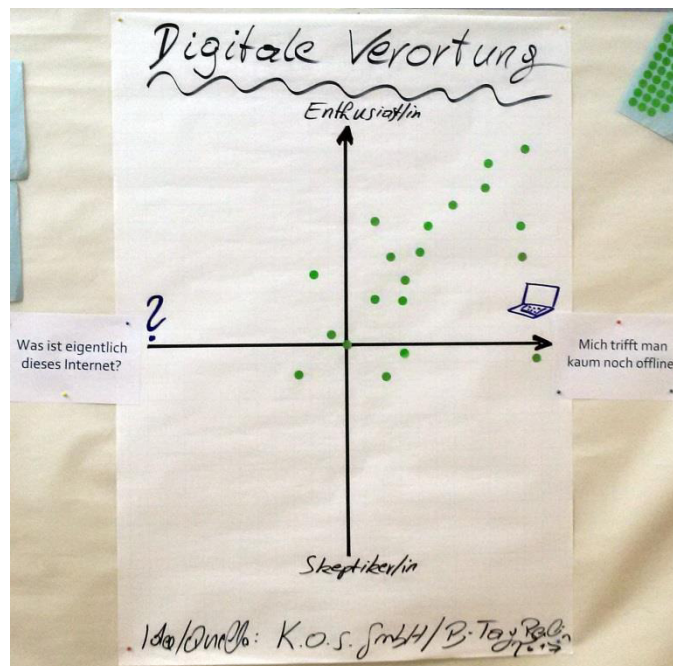
Natürlich lässt die erfolgte Bewertung aufgrund der geringen Anzahl der Teilnehmer/innen keinerlei Verallgemeinerung zu.<sup>22</sup> Grundsätzlich scheinen die Berater/innen den neuen Entwicklungen durch die Digitalisierung aber eher positiv zu begegnen und die Möglichkeiten digitaler Anwendungen mehrheitlich auch aktiv zu nutzen.

Die Diskussion im Workshop stand in weiterer Folge unter den Leitfragen, welche Herausforderungen im Umgang mit Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) und neuen Medien sich in der Beratungspraxis derzeit schon stellen, welche mittelfristig zunehmen oder neu entstehen könnten, und welche Maßnahmen und Schritte zur Lösung dieser Herausforderungen konkret vorgeschlagen werden.

---

<sup>21</sup> Die Workshop-Teilnehmenden waren aufgefordert sich in einem Koordinatensystem per Klebepunkt einzuordnen, wobei die x-Achse die eigene Nutzungsintensität digitaler Anwendungen am Schlagwort „Internet“ abbildet und die y-Achse die Einstufung zwischen Skeptiker/in und Enthusiast/in ermöglicht. Die Idee dieser „digitalen Verortung“ hat der Autor vom 5. Berliner B-Tag (Weiterbildung für Berliner Bildungs- und Berufsberaterinnen und Berater 2017) der K.O.S. GmbH übernommen.

<sup>22</sup> Auch lässt sich eine Verzerrung der Stichprobe nicht ausschließen. Durch die Auswahl des Workshops und die Bereitschaft sich zu verorten könnte ein erhöhtes, positives Interesse am Thema unterstellt werden; immerhin hat sich aber auch rund ein Drittel der Workshop-Teilnehmenden nicht verortet.



**Abbildung 28: Digitale Verortung der Bildungs- und Berufsberater/innen**  
 Quelle: Workshop – Fotoprotokoll

Ein Themenfeld, das dabei aus unterschiedlichen Blickwinkeln diskutiert wurde, ist das Thema Bewerbung im digitalen Zeitalter. Die Problematik veralteter Stellenausschreibungen auf Stellenportalen oder die Unsicherheit, ob E-Mail Bewerbungen auch tatsächlich ankommen (auch vor dem Hintergrund mangelnder Feedbackkultur bei Unternehmen), wurde dabei ebenso thematisiert, wie die Frage, was mit den Daten aus Onlinebewerbungen letztendlich passiert, und wie es gelingen kann, sich in standardisierten Onlineformularen individuell darzustellen.

In diesem Zusammenhang ermöglichen beispielsweise Bewerbungs-Apps auch Personen ohne Computerzugang aber mit Smartphone die Nutzung von Onlinebewerbungen. Auch der zunehmende Einsatz von Videobewerbungen wird durch immer bessere Smartphone-Funktionen erleichtert. Gleichzeitig ergeben sich daraus für die Beratung neue Tätigkeitsfelder in der Unterstützung von Kundinnen und Kunden, aber auch in der Bereitstellung technischer Infrastruktur. In der Anleitung zur Selbstanleitung wird dabei von den Beratungspersonen unter Umständen nicht nur Medienkompetenz, sondern auch ein erweitertes technisches Verständnis gefordert.

Einige Diskussionsbeiträge betrafen die Frage der Vermittlung von Medienkompetenz bei den Kundinnen und Kunden, die Herausforderung der Reduzierung von inhaltlicher Komplexität und Vielfalt oder die steigende Unsicherheit für Berater/innen, in welche Tätigkeitsbereiche/Berufe beraten werden kann, wenn die Entwicklungen aufgrund der Trends in der Arbeits- und Berufswelt zunehmend unsicher und unklar werden.

## Erasmus+ Projekt QYCGuidance

Wie in diesem Beitrag skizziert fördert die Digitalisierung die Möglichkeiten zur Selbstanleitung in der Bildungs- und Berufsberatung mit unterschiedlichen Konsequenzen und Herausforderungen für die Gestaltung von Beratungsangeboten und die Anforderungen an die Berater/innen. Insbesondere stellt sich die Frage, in welchem Ausmaß die Bildungs- und Berufsberater/innen mit den erforderlichen Medienkompetenzen vertraut sind.

Das im Rahmen des Workshops vorgestellte Erasmus+ Projekt QYCGuidance (*Qualität in der Bildungs- und Berufsberatung für Jugendliche und aktuelle Medienkompetenz*, [www.qycguidance.org](http://www.qycguidance.org)) widmete sich dieser Fragestellung und berücksichtigt den Zugang aus Sicht der Beratungspersonen ebenso wie aus Sicht der Beratungsorganisationen. Durch die Entwicklung von Lernergebnissen (LE), Qualitätsindikatoren (QI) und Tools zur Beurteilung und Selbstevaluierung der Medienkompetenz von Beratungspersonen soll Bewusstsein für die Bedeutung dieser Anforderungen an Beratungsprozesse und Berater/innen geschaffen werden und die Möglichkeit die vorhandenen Kompetenzen (selbst) zu evaluieren. Ziel des Projekts war es, die Entwicklung der Fertigkeiten und Kompetenzen der Berater/innen auf dem Gebiet der sogenannten Selbstanleitung und der Medienkompetenz zu fördern.

QYCGuidance wurde 2014 vom bulgarischen Projektkoordinator Student Computer Art Society (SCAS) initiiert und im August 2016 abgeschlossen. Neben dem Koordinator und dem ibw als österreichischem Partner waren weitere 4 Partnerorganisationen aus Bulgarien, Litauen und der Türkei am Projekt beteiligt.

## Fazit

So wie bisher schon, wird sich die Bildungs- und Berufsberatung auch in Zukunft kontinuierlich weiterentwickeln. In den nächsten Jahren wird diese Entwicklung vor dem Hintergrund weiterer Digitalisierung voraussichtlich auch von der Erschließung neuer Zugangswege zu und Kommunikationsformen mit Kundinnen und Kunden und von einer weiteren Professionalisierung der Berater/innen geprägt werden. Der Bedarf an ausgeprägter Medienkompetenz und gesteigertem technischen Grundverständnis wird dabei erhöhte Anforderungen stellen, kann aber nur auf einem sehr guten Fundament beraterischer Kompetenz und berufskundlichen Wissens funktionieren.

In der Interpretation des Autors wird zunehmende Selbstanleitung nicht zur Konsequenz haben, dass weniger Ratsuchende eine Bildungs- und Berufsberatung in Anspruch nehmen, sondern im Gegenteil. Die Zahl der Beratungskundinnen und -kunden steigt, weil die Angebote der Bildungs- und Berufsberatung insgesamt über den Weg der Selbstanleitung bekannt-

ter und sichtbar werden. Gleichzeitig steigen auch die Ansprüche und Anforderungen der Ratsuchenden, weil sie zumindest zum Teil besser vorbereitet in den Beratungsprozess starten.

## Quellen zum Weiterlesen

Statistik Austria (2015 und 2017): Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten.

[https://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/energie\\_umwelt\\_innovation\\_mobilitaet/informationsgesellschaft/ikt-einsatz\\_in\\_haushalten/index.html](https://www.statistik.at/web_de/statistiken/energie_umwelt_innovation_mobilitaet/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/index.html)

Erasmus+ Projekt QYCGuidance (2016 abgeschlossen): Qualität in der Bildungs- und Berufsberatung für Jugendliche und aktuelle Medienkompetenz. [www.gycguidance.org](http://www.gycguidance.org)

### **Autor**

**Wolfgang Bliem** ist seit 2004 am *ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft* in den Bereichen *Berufsinformation und Qualifikationsforschung* tätig. Er ist seit 2015 Lehrbeauftragter und hält Vorträge am *bifeb (Bundesinstitut für Erwachsenenbildung)* u.a. im Lehrgang für *Bildungs- und Berufsberatung*. Er übt diverse Lehr- und Vortragstätigkeiten für *Pädagogische Hochschulen* und an der *Donau-Universität Krems* im *Masterlehrgang Bildungs- und Berufsberatung* aus. Er hat *Wirtschaftspädagogik* an der *WU Wien* studiert und war 6 Jahre *Revisionsassistent* bei der *Unitas-Solidaris Wirtschaftstreuhand GmbH*.

E-Mail: [bliem@ibw.at](mailto:bliem@ibw.at)

Webseite: [www.ibw.at](http://www.ibw.at)  
[www.bic.at](http://www.bic.at)

Magdalena Hangel, Irene Krassnitzer und Karin Steiner

## Neue Wege der Studienberatung - Studienberatung 4.0

Beitrag zusammengefasst von Alexandra Enzi

Beratungsangebote für Studierende werden bereits seit geraumer Zeit auch digitalisiert angeboten. Der Workshop gab Einblicke in aktuelle Ergebnisse aus der Forschung zu Trends und Bedürfnissen in der (Bildungs- und Berufs-) Beratung. Er beschäftigte sich mit den Entwicklungen in Bezug auf digitale Ansätze, sowie den Erwartungen diesbezüglich in der Beratungslandschaft. Des Weiteren wurden zwei praktische Angebote der digitalisierten Studierendenberatung vorgestellt und der Nutzen von IKT in der Beratung – sowohl für Studierende als Berater/innen beleuchtet.



**Abbildung 29: Magdalena Hangel**, Österreichische Hochschul/innenschaft, Studieren probieren



**Abbildung 30: Karin Steiner**, Verein abif (analyse. beratung. Interdisziplinäre forschung.)

Zuerst berichtete Karin Steiner, die Geschäftsführerin des Vereins abif über ausgewählte Ergebnisse der Studie **„Trends und Bedarfe in der Bildungs- und Berufsberatung“** (Steiner/Kerler 2016). Es ging hier vor allem um die Herausforderungen, denen sich Bildungs- und Berufsberater/innen gegenübersehen. Eine Sonderauswertung fokussierte dabei auf den hochschulischen Bereich. Frau Steiner erklärte, dass auf dieser 2016 durchgeführten Studie, die derzeit laufende Studie **„Bildungs- und Berufsberatung für den tertiären Aus- und Weiterbildungssektor und Arbeitsmarkt: Zielgruppen- und Bedarfsanalyse“** (Steiner 2017) aufbaut. Beide Studien stellen in methodentriangulativer Weise die Ergebnisse aus umfassenden Literaturanalysen, 22 leitfadengestützten Expert/inneninterviews und Online Surveys mit einem gemeinsamen Rücklauf von über 800 Personen dar.

Die Themen der Studienberatung umfassen dabei nicht nur die Studienwahl, sondern auch die Studienbewältigung und die Berufswahl, da die Zielgruppen sehr differenziert sind. Es finden sich darunter klassische, sowie erwachsene Studieninteressierte, Studierende zu Be-

ginn und gegen Ende des Studiums und Absolventen und Absolventinnen auf der Suche nach einer Arbeitsstelle. Die Angebote richten sich dabei allerdings besonders häufig an klassische Studieninteressierte.

Ein Ergebnis der Studie war, dass die größte künftige Herausforderung für die hochschulische Bildungs- und Berufsberatung die **wachsende Zahl** an Studieninteressierten, Studierenden und Absolventinnen und Absolventen ist. Um den Mehraufwand zu bewältigen, sind Angebote **telefonischer und webbasierter Beratung** zentral. Diese sind zudem tendenziell niederschwelliger und bieten Kunden und Kundinnen eine größere zeitliche und logistische Flexibilität sowie größere Anonymität. Es nimmt jedoch nicht nur die Zahl, sondern auch die Heterogenität der Kundinnen und Kunden stetig zu. Eine diversity-sensible Beratung, mehrsprachige Informationsmaterialien und der verstärkte Einsatz von z.B. Dolmetsch-Tools sind nur einige der Vorschläge, um mit dieser Situation umzugehen. Es wird auch zunehmend wichtiger, Kunden und Kundinnen dort aufzusuchen, wo sie sich ohnehin aufhalten – sowohl im realen als auch im virtuellen Raum.

Gleichzeitig wird aber auch der Bildungs- und Arbeitsmarkt laufend komplexer und schnelllebiger. Es ist deshalb nicht nur für Kundinnen und Kunden, sondern auch für Beraterinnen und Berater schwer, sich im Dschungel an Information und Fehlinformation zurechtzufinden und am Laufenden zu bleiben, was Studiengänge, Studienabschlüsse und Voraussetzungsketten betrifft. Um den Herausforderungen zu begegnen, ist nicht nur die Praxis, sondern auch die Forschung gefragt: Das Wissen über Bedarfe und Zielgruppen der Bildungs- und Berufsberatung, die Chancen und Risiken webbasierter Beratung, die Angebote und Zuständigkeiten in der Beratungslandschaft und die verschiedenen Facetten von Niederschwelligkeit müssen stetig aktualisiert werden.

Nach dem Einblick in die Studienergebnisse berichtete Magdalena Hangel, Programmleiterin von „**Studieren Probieren**“ der Bundesvertretung der Österreichischen Hochschüler/innenschaft (ÖH) aus der Praxis. Das Beratungsangebot der ÖH umfasst dabei sowohl die persönliche Beratung – an Schulen, durch Workshops zum Thema Studienrecherche, sowie Beratung in den Büros – als auch die Beratung im Web mittels Chat auf der Studienplattform und Schnupperlehrveranstaltungen mit dem Programm „Studieren Probieren“.

Bei der Beratung durch Mitarbeiter/innen in den ÖH-Büros ist besonders erwähnenswert, dass diese an 5 Tagen zu verschiedenen Uhrzeiten, auch abends, angeboten werden kann. Sie kann persönlich, über Telefon, E-Mail oder Chat erfolgen und benötigt keine Anmeldung. Die Webseite [www.studienplattform.at](http://www.studienplattform.at) gibt einen niederschweligen Einblick in alle Studienrichtungen in Österreich, inklusive Spezialinformationen. Diese umfassen Themen wie Studieren mit Kind, „Studieren ohne Matura“, Studieren als erste/r in der Familie, Studieren mit nicht deutscher Erstsprache, usw. Die Herausforderungen liegen zurzeit vor allem darin, die

Zielgruppe zu erreichen, die Medienkompetenzen zu stärken, Informationen besser verfügbar zu machen und niederschwellig darzustellen, sowie in der Verknüpfung der Off- und Onlineberatung.

Das Beraten im **Online Chatroom der Psychologischen Studierendenberatung** des BMWFW<sup>23</sup> war danach der Inhalt des Impulsreferats von Irene Krassnitzer. Die Beratungsstellen der Psychologischen Studierendenberatung (PSB) haben den Auftrag, Studierende und Studieninteressierte kostenlos und vertraulich in Fragen der Studienwahl, bei Problemen vor, während und am Ende des Studiums, sowie in persönlichen Krisen beratend und begleitend zu unterstützen.



**Abbildung 31:** Irene Krassnitzer, Psychologische Studierendenberatung (BMWFW)

Seit September 2014 beraten 6 klinische Psychologinnen und Psychologen wöchentlich abwechselnd im Online-Chatroom. Das Angebot setzt sich aus drei termingebundenen Chats und einer einstündigen Öffnung des Chatrooms für spontan vorbeikommende Ratsuchende zusammen. Das Chat-Tool ist optimal gesichert und wurde von der Datenschutzbehörde genehmigt.

Die psychologische Beratung im Chatroom ist als niederschwelliges Angebot konzipiert, um Studierenden in einem vertrauten Kommunikationsmedium entgegenzukommen, das auch bei Schüchternheit oder sozialen Ängsten einen Erstkontakt ermöglichen sollte. Im Jahr 2016 wurden zum Beispiel folgende Themenbereiche an das Chat-Team herangetragen: Persönliche Probleme (62%), Studienwahl und Studienwechsel (32%), Lernen und Prüfung (25%), Infofragen (21%), akute Krisen (9%), wobei es sich häufig um aus zwei oder mehreren Bereichen zusammengesetzte Fragestellungen handelte.

Ein Vorteil der Nutzung des Chatrooms besteht in der zeitlichen und örtlichen Flexibilisierung der Beratung, wodurch Studierende beispielsweise während der Ferien oder während eines Auslandssemesters den Kontakt mit der PSB aufrechterhalten können. Die Chatberatung hat sich auch bei der behutsamen Hinführung zu einer ambulanten Behandlung oder Psychotherapie als hilfreiches Einstiegsmedium erwiesen.

Da das Gesprächsprotokoll von den Usern gespeichert und wiederholt nachgelesen werden kann, wird durch die Verschriftlichung möglicherweise auch die Fähigkeit zur Selbstreflexion gefördert. Bei „reinen“ Informationsfragen zum Studium oder wenn einige neue Ideen und Impulse ausreichend für eine Problemlösung sind, stellt der Chatroom ein passendes, manchmal sogar zeitsparendes Medium dar, das sich auch gut zur Ressourcenaktivierung

---

<sup>23</sup> BMWFW ist das ehemals Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft, nunmehr Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung (BMBWF)



eignet. Bei komplexen Problemstellungen sind die Beratungsmöglichkeiten im Chat-Modus jedoch eindeutig begrenzt. Dies ist unter anderem auf einen erschwerten Beziehungsaufbau mit den Ratsuchenden zurückzuführen, da aufgrund des reduzierten Kommunikationskanals (Schrift) das Gegenüber unsichtbar und in Distanz bleibt.

Im Vergleich zur face to face Situation sind Beratungen im Chatroom deutlich informationsärmer. Bei multiplen Fragestellungen, kann es für den/die Berater/in schwierig werden, im engen zeitlichen Rahmen einen optimalen Beratungsfokus zu finden. Auch technische Aspekte stellen manchmal eine Herausforderung dar.

Nach den Impulsvorträgen war es für die Teilnehmer/innen des Workshops möglich Fragen zu stellen, sowie die Vor- und Nachteile von (zusätzlichen) Online-Beratungstools zu diskutieren.

## Quellen und (Online) Quellen zum Weiterlesen

Steiner, K. Kerler, M. (2016): Trends und Bedarfe in der österreichischen Bildungs- und Berufsberatung, Herausgegeben vom Arbeitsmarktservice Österreich, AMS Report 123/124, [www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMS\\_report\\_123\\_124.pdf](http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMS_report_123_124.pdf)

Steiner, K. (2017): Trends und Bedarfe in der hochschulischen Bildungs- und Berufsberatung: Ausgewählte Ergebnisse im Vergleich, abif – Analyse. Beratung. Interdisziplinäre Forschung, Folien im Rahmen der Euroguidance Fachtagung 2017 (Zugriff im Jänner 2018): [https://bildung.erasmusplus.at/fileadmin/Dokumente/bildung.erasmusplus.at/Policy\\_Support/Euroguidance/Veranstaltungen/Fachtagung\\_2017/WS\\_4\\_Karin\\_Steiner\\_Trends\\_und\\_Bedarfe\\_in\\_der\\_hochschulischen\\_Bildungs\\_und\\_Berufsberatung.pdf](https://bildung.erasmusplus.at/fileadmin/Dokumente/bildung.erasmusplus.at/Policy_Support/Euroguidance/Veranstaltungen/Fachtagung_2017/WS_4_Karin_Steiner_Trends_und_Bedarfe_in_der_hochschulischen_Bildungs_und_Berufsberatung.pdf)

Studienplattform der Österreichischen Hochschüler/innenschaft: [www.studienplattform.att](http://www.studienplattform.att)

Studieren Probieren: <https://studierenprobieren.at/>

Online Beratung der Psychologischen Studierendenberatung: [www.studentenberatung.at/angebote/chat-beratung/](http://www.studentenberatung.at/angebote/chat-beratung/)

### **Autorin**

**Alexandra Enzi** ist seit 2012 als EU Programme Officer in der Nationalagentur Erasmus+ Bildung / OeAD-GmbH tätig. Sie betreut die Initiative Europass im Bereich Querschnittsthemen. Im Programm Lebenslanges Lernen war sie u.a. auch mit den Agenden der Bologna Expert/innen befasst und beschäftigte sich im Besonderen mit den Diploma Supplement Labels. Alexandra Enzi ist studierte Anglistin, Amerikanistin und Germanistin und war vor ihrer Tätigkeit in der OeAD-GmbH neun Jahre bei der Fulbright Commission als Programme Officer tätig.

## **Expertinnen im Workshop**

**Magdalena Hangel** leitet seit 2016 das Programm „Studieren Probieren“ der Bundesvertretung der Österreichischen Hochschüler/innenschaft (ÖH). Sie ist seit 2008 im Team der Studien- und Maturantinnenberatung der ÖH Bundesvertretung tätig. Außerdem ist sie in den Bereichen Studienberatung, Qualitätssicherung im Hochschulbereich sowie Studierendenvertretung tätig. Sie hat Germanistik, mit Wahlfächern im Bereich Geschichte und Gender Studies studiert ist aktuell im Doktoratsstudium und beschäftigt sich dort mit „Feministischer Literaturwissenschaft“. Sie hält Workshops und publiziert im Bereich der Science-Fiction-Studies für Jugendliche und Erwachsene.

E-Mail: [magdalena.hangel@oeh.ac.at](mailto:magdalena.hangel@oeh.ac.at)

Webseiten: [www.studierenprobieren.at](http://www.studierenprobieren.at), [www.maturantinnenberatung.at](http://www.maturantinnenberatung.at)

**Irene Krassnitzer** ist in der „Psychologischen Studierendenberatung“ des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft und seit 2010 in der Psychologischen Studierendenberatung Wien als Klinische- und Gesundheitspsychologin tätig. Ihre Aufgabenbereiche umfassen: Psychologische Diagnostik, Beratung und Behandlung von psychisch belasteten Studierenden im Einzel- und Gruppensetting; schriftliche Abschlussarbeiten; Studien-, Ausbildungs- und Berufentscheidungen (18plus in Schulen); Online-Beratung im Chatroom. Sie ist in der Projektarbeit im Bereich Gesundheitspsychologie tätig, so z.B. auf der Medizinischen Universität Wien und hat berufsbegleitend Psychologie an der Universität Wien sowie Anglistik/Romanistik in Graz studiert. Sie unterrichtet an AHS und in Sprachinstituten, führt Kunstprojekte im In- und Ausland durch und ist in der Lehrer- und Lehrerinnenfortbildung tätig.

E-Mail: [irene.krassnitzer@univie.ac.at](mailto:irene.krassnitzer@univie.ac.at)

Webseite: [www.studierendenberatung.at](http://www.studierendenberatung.at)

**Karin Steiner** ist seit 1999 Geschäftsführerin und Vorstandsmitglied des Vereins abif (analyse. beratung. interdisziplinäre forschung.). Sie hat Soziologie an der Universität Wien und an der University of California, San Diego studiert und ist im systemischen Coaching tätig und diplomierte Erwachsenenbildnerin. Ihre Themenschwerpunkte sind: Entwicklungen am Arbeitsmarkt und Bildungssektor, Auswirkungen neuer Technologien, Evaluation im Bildungs- und Arbeitsmarktbereich. Sie bietet seit 2003 Weiterbildungsangebote für Trainer und Trainerinnen und Berater und Beraterinnen im arbeitsmarktpolitischen Kontext, sowie Beratung von Non-Profit-Organisationen bei Pilotprojekten und Veränderungsprozessen an. Außerdem ist sie seit 2015 Vorstandsmitglied des VÖBB (Vereinigung Österreichischer Bildungs- und BerufsberaterInnen)

E-Mail: [steiner@abif.at](mailto:steiner@abif.at)

Webseiten: [www.abif.at](http://www.abif.at), [www.voebb.net](http://www.voebb.net)

Muhammad Kasem, Norbert Molnár, Marcus Persson, Johanna Togelid, Dries Vandermeersch

## Social Media and Other Digital Tools for Guidance in the Context of Migration

Facilitated and summarized by Eva Baloch-Kaloianov and Michaela Marterer

Entering a changing and progressively more digitalized labour market is challenging for newly arrived migrants and asylum seekers, facing language and other barriers. The workshop discussed the way in which new digital communication channels (such as social media and e-guidance) can complement existing services of guidance in relation to jobs, training opportunities, and vocational orientation and recognition. Besides showing an example for e-guidance services – CLBch@t – and one example for support provided by a voluntary found-



**Figure 32:** f.l.t.r.: Norbert Molnar, Dries Vandermeersch, Eva Baloch-Kaloianov, Michaela Marterer, Muhammad Kasem, Johanna Togelid, Marcus Persson

ed social media channel (Austria in Arabic), the workshop also offered insights into the work of the Austrian regional counselling network “Bildungsberatung Burgenland” and into the integrated approach of CUBEN, Sweden. CUBEN facilitates entry into the labor market for immigrants and refugees. In the following section, workshop presentations are summarized.

What is the potential of e-guidance, not only for newly arrived people, but also for young, digitally native people who face difficulties in transitions? **Dries Vandermeersch**, CLB-Center for Pupil Guidance Brussels, Belgium, presented CLBch@t ([www.clbchat.be](http://www.clbchat.be)) – a network-wide initiative in Flanders and Brussels. CLBch@t offers the audience – mainly pupils and parents – access to 72 Pupil Guidance Centers. Thus, they can chat anonymously with a CLB-employee. In the chatroom, questions of pupils and parents are addressed and clarified. Information and advice is given. The chat users are referred to the local CLB-center or a network partner, if necessary. All of these things happen through a medium (the chat), which is adapted to the target audience. Due to CLBch@t, the CLB become more accessible. Further, pupils and parents also have access to the CLB after normal opening hours. The most popular topic in the chat is study career advice followed by love/sexuality and problems at home.

**Muhammad Kasem**, consultant for ZeMiT, AST – Counselling Center for Recognition of Foreign Qualifications for Tyrol and Vorarlberg, presented the Facebook portal "Austria in Arabic", which provides helpful information for everyday problems to Arabic-speaking refugees. Founded in 2014, the page now has 39,000 followers.

Like many others, Muhammad Kasem was also forced to leave his home country of Syria. *"When I came to Austria in 2014, I soon realised that almost no refugee understood the Austrian system, but based their opinion on false information and rumours"*. With the advantage of knowing English, Mr. Kasem decided to help other refugees during his own asylum application process. *"I accompanied many co-residents in the refugee home to appointments with government authorities, doctors, etc. and interpreted for them."* Having signed up as an interpreter with the Red Cross on a voluntary basis, he collected all the relevant information on the topic of "family reunification" and decided to make it public, which was the starting point for the platform "Austria in Arabic". Among other things, the platform explains how to quickly be able to learn German. It contains an archive with information how to attend free German language courses during the on-going asylum procedure, how and where to find apartments and links to helpful organisations, complicated procedures that many need to go through translated and explained from A to Z in Arabic. In autumn of 2015, Mr. Kasem produced a video of the "welcoming culture" in Vienna that reached 3 million people.

Based on the experience gained during the asylum process, Mr. Kasem became a Client Management Assistant in a social welfare company, which is a sister company to Tyrol's government. After gaining more experience, he was looking for more challenges and in order to learn something new, he started to work as a counsellor at ZeMiT, where he is working in different areas such as "recognition of qualifications acquired abroad" and "consultation in the field of labour market", even though his previous studies (a Master's degree in Business Administration, MBA) were not within the social field. At present, he is working on a project that facilitates meetings among Austrians and refugees from Arabic speaking countries, with the aim that both sides get to know each other better. Misunderstandings due to cultural differences and different ways of thinking and acting are often reasons for mutual rejection and resentment towards so-called "foreigners".

Short video clips address various aspects of social interaction and daily communication in a humorous and stimulating manner.

**Norbert Molnar**, guidance counsellor for young refugees at Bildungsberatung Burgenland, shared the experience of an ongoing project for young refugees. Established more than 10 years ago, Bildungsberatung Burgenland consists of five staff members who do counselling work, using a range of languages to communicate with the target groups, among them German, English, Arabic, Dari and Farsi. The main project the organization has been working on since 2016 aims at providing educational and vocational counselling for young refugees in central and south Burgenland. In order to reach the target group, the team uses a wide

range of online tools such as Viber, WhatsApp, Facebook, Telegram, Imo and Line. Mr. Molnar stressed that when using online tools for counselling it is important to know about different trends in the use of online tools in the countries of origin. While some social media channels are used worldwide, others are specific to certain regions, because governments prohibit larger applications, so refugees have to find new/other ways to communicate.

Typically, people rather text to communicate with the organisation, which gives them more security and they are able to translate certain phrases before answering.

The organization's website displays summarized newspaper articles and similar content translated into five languages. Furthermore, Bildungsberatung Burgenland established groups on WhatsApp and Facebook, separated by languages, because the target group does not use e-mails, so they are unable to spread newsletters.

The team of Bildungsberatung Burgenland plans to hold webinars and to create videos in foreign languages in the future.

Norbert Molnár recommended following sources for further research before using social media channels: <https://wearesocial.com/special-reports/digital-in-2017-global-overview> (a website about the topic and about online trends in the home countries) and the guide „*How to use social media to better engage with people affected by crisis*” by ICRC, IFRC and UNO-CHA.

**Johanna Togelid and Marcus Persson**, teachers and development managers at CUBEN, Sweden presented practical tools and methods to connect refugees and immigrants with the demand of the employer, developed by CUBEN Education, which is located in Gothenburg, Sweden.

*“The foundation of our work is Swedish for immigrants but we would rather state that we work with Sweden for immigrants”* stated Mrs. Togelid and Mr. Persson, outlining their approach of teaching language. Language is seen as an important tool, and integrated with other activities it facilitates the way to integration. Many companies have a need to employ individuals with a vast variety of competences. The methodology of CUBEN Education is used to create an opportunity to match suitable competences with the right employer.

The method applied by CUBEN is based on a close cooperation between school, refugees/immigrants and employers. This cooperation creates opportunities for refugees and immigrants to settle into the labor market, as well as supporting the employer in finding the suitable person for the right job. It is a joint responsibility: school-refugee/immigrant-employer: *“This way we create the future together.”*

CUBEN uses an “Entrepreneurial Approach”, where education is thought of as a creative process that involves student perspective and learning outside, as well as inside of school.

Along with this, a “Coaching Approach” is applied where open-ended questions help the students finding their own goals and answers. These two approaches combined lead to “Learner Autonomy”, where students take responsibility for their own learning and continue to learn for life.

The subsequent discussion, facilitated by Michaela Marterer, Styrian Association for Education and Economics (Steirische Volkswirtschaftliche Gesellschaft) and Eva Baloch-Kaloianov, Euroguidance Austria, offered the opportunity to exchange experiences between institutions and across countries. The question on the potential of technology, especially in view of guidance for people with migrant background, was lively discussed. Guidance powered by technology was seen as the appropriate way of dealing with distance (in regional settings) and language barriers. When counselling services have to cover large regions, services can be delivered to defined language groups. On the one hand, instant messaging services are readily available for all and help to create access to information and guidance, on the other hand not all members of the target groups have a good command of basic ICT skills. The use of blended counselling methods (face to face and distance counselling) and a mix of age groups in group counselling settings to enable peer learning was suggested as a solution. Instant availability of the counsellors is one of the advantages, but also a challenge, guidance services take into account. The advantages in the use of new services are that they do not require a high level of ICT skills. The costs of these technologies are low and do not form a major obstacle to access them.

The workshop participants agreed that one of the challenges imposed by new technologies is the question of data security, when dealing with personalized information via online tools. It has to be acknowledged that online communication is different and does need training and experience. The availability created by online channels cannot amount to a 24/7 online presence of guidance services, but needs to be limited.

It was also discussed, what is needed in guidance to support newly arrived people to find their place in a new society and world of work, and how ICT can support it.

The participating guidance practitioners stressed that guidance in mother tongues for newly arrived people in combination with intercultural sensitivity and knowledge strongly helps in the process of orientation. During long procedures in the asylum application, it proved to be very important to provide clients with a “perspective” and goals. When teaching languages, professional language should also be included, such as shown in the CUBEN approach described above, where language learning takes place “on the job”, while work experiences such as gained internships offer new insights into the world of work and should be enforced when working towards the goal of integration into society and the world of work in a new host country. In all these efforts, reliable online information, offers in languages such as Arabic, Dari, Farsi etc., as well as low threshold guidance delivery via instant messaging, telephone or chat is key to the face to face offers of guidance services.

Activities to improve the competences of guidance practitioners on migration related issues as well as their competences in the use of ICT were seen as key by the workshop participants. The workshop met the aim of providing a platform for sharing expertise on guidance of immigrants and on innovative practices. The international composition of workshop contributors facilitated future cooperation across Europe.

## Further (online) information

Digital in 2017 – Global Overview: <https://wearesocial.com/special-reports/digital-in-2017-global-overview> (a website about online trends in various countries)

Guide „How to use social media to better engage with people affected by crisis” by ICRC, IFRC and UNOCHA: <https://www.icrc.org/en/document/social-media-to-engage-with-affected-people>

### **Presenters in the workshop**

**Muhammad Kasem** is the founder of the Facebook page ‘Austria in Arabic’ and has been an Advisor at the Office for People with International Qualifications (Anlaufstelle für Personen mit im Ausland erworbenen Qualifikationen, AST) based at the Center for Immigrants in Tyrol (Zentrum für Migranten und Migrantinnen in Tirol, ZeMiT) since 2016. His role includes offering advice on the job market and social aspects, and performing competency checks within Vorarlberg. Since 2014, he has been volunteering as a translator and interpreter for the Austrian Red Cross and he has also been involved with the ‘Plattform Rechtsberatung’ legal advice platform. His previous roles have seen him work as a Consultant at the Austrian Trade Union Federation (Österreichischer Gewerkschaftsbund) and a Customer Advisor for Tyrol Social Services (Tiroler Soziale Dienste). He has a bachelor’s degree in Finance and Accounting and a master’s degree in Business Administration.

E-Mail: [muhammad.kasem@zemit.at](mailto:muhammad.kasem@zemit.at)

Website: <https://www.facebook.com/Austriainarabic/>

**Norbert Molnár** has been working on the project ‘Educational and Career Guidance for Young Refugees in Central and Southern Burgenland’ at the Burgenland Educational Guidance Center (Bildungsberatung Burgenland) since 2016. His role sees him offering counselling and guidance on careers and education in English, German and Arabic. He is currently enrolled in two master’s courses: ‘The Arab World: Language and Society’ at the University of Vienna and ‘Refugee Protection and Forced Migration Studies’ at the University of London. He has studied abroad, graduating with a degree in Arabic and Islamic Studies from the University of Vienna, including one semester abroad in Nizwa in the Sultanate of Oman. He volunteered as a German and English language tutor whilst at the University of Nizwa in the

Sultanate of Oman and he also has experience in the tourism sector, which he gained at the office at St Stephen's Cathedral in Vienna.

E-Mail: [molnar@bildungsberatung-burgenland.at](mailto:molnar@bildungsberatung-burgenland.at)

Website: [www.bildungsberatung-burgenland.at](http://www.bildungsberatung-burgenland.at)

**Marcus Persson** is development manager and teacher at CUBEN Education since 2012 (Swedish, Swedish as a second language, history and religion). His focus is also on aiding foreigners and immigrants to find employment; combined studies in vocation and language-Hotel Talents. He is a participant in "Erasmus + New Talents for companies – Developing the potentials of immigrants and refugees (TALENTS)". His works also involves speaking at different locations in Sweden about his work at CUBEN Education. Further, he was a speaker at the European Commission in Brussels on the topic "Apprenticeship" during the "Life Long Learning Week". He completed his studies in "Education and Language" equivalent to a Master of Arts.

E-Mail: [marcus.persson@cubenutbildning.se](mailto:marcus.persson@cubenutbildning.se)

Website: [www.cubenutbildning.se](http://www.cubenutbildning.se)

**Johanna Togelid** is development manager and teacher at CUBEN Education since 2012 (English and Swedish as a second language). Her focus is on aiding foreigners and immigrants to find employment, combined studies in vocation and language-Hotel Talents. She is a participant in "Erasmus + New Talents for companies – Developing the potentials of immigrants and refugees (TALENTS)". She was a speaker at various occasions, for example at the House of Europe in Paris "How to better integrate refugees?" and at the European Commission in Brussels about "Apprenticeship". She represented Gothenburg and Sweden at The European Parliament in Brussels during "Life Long Learning Week". She holds degrees in "Education and Language" equivalent to a Master of Arts.

E-Mail: [johanna.togelid@cubenutbildning.se](mailto:johanna.togelid@cubenutbildning.se)

Website: [www.cubenutbildning.se](http://www.cubenutbildning.se)

**Dries Vandermeersch** is chairman of the board of directors of the CLB-Centers (Pupil Guidance Centers) in Belgium (Flanders). He worked as a social worker during years in a CLB and is director of CLB Brussels since 2004. He studied social work sciences and communication sciences and is involved in various policy fora for the CLB- and educational sector such as onderwijskiezer and CLB-Chat. Furthermore, he is representing a CLB network on political and decision-making level.

E-Mail: Dries Vandermeersch, [dries.vandermeersch@q-o.be](mailto:dries.vandermeersch@q-o.be)

Lotte Meulewaeter, [lotte.meulewaeter@q-o.be](mailto:lotte.meulewaeter@q-o.be)

Website: [www.qo-clb.be](http://www.qo-clb.be)



## **Autorinnen**

**Eva Baloch-Kaloianov** siehe Seite 30.

**Michaela Marterer** ist Geschäftsführerin der Steirischen Volkswirtschaftlichen Gesellschaft. Sie ist in der operativen Begleitung der Steuerungsgruppe des Nationalen Forums für Lifelong Guidance in Österreich tätig und koordinierte im Rahmen des European Lifelong Guidance Policy Networks ELGPN das Themenfeld „Co-operation and Co-ordination in LLG“. Sie entwickelt und führt Projekte und Netzwerke an den Schnittstellen und Übergängen zu den Themen Bildung und Wirtschaft auf regionaler, nationaler und europäischer Ebene durch. Sie studierte Kunstgeschichte, promovierte 1999 und war sieben Jahre selbstständige Trainerin in der Erwachsenenbildung.

E-Mail: [mm@stvg.com](mailto:mm@stvg.com)

Webseite: [www.stvg.at](http://www.stvg.at)

Teil III  
**Anhang**

Programm, Fotos, Methodenmarkt, 20 Jahre Euroguidance  
Österreich

## Annex I: Programm der Euroguidance-Fachtagung 2017



# PROGRAMM

# PROGRAMM

Der Wandel im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) nimmt zunehmend Einfluss auf alle gesellschaftlichen Bereiche – Menschen kommunizieren nicht nur verstärkt über elektronische Medien, sie sehen das Internet als erste Informationsquelle an der Schnittstelle zwischen Ausbildung und Beruf, begeben sich online auf Jobsuche und informieren sich virtuell über Berufsfelder. Auch die Bildungs- und Berufsberatung ist raschen Veränderungen unterworfen, die mit der Geschwindigkeit der Entwicklung moderner Medien und Kommunikationsdienste einhergeht.

Was sind die neuen Tools in der Beratung? Wie wirkt sich der verstärkte Einsatz von Online-Beratung auf die Erreichbarkeit der Beratungsleistungen aus? Inwieweit verändern sich durch den Einsatz neuer Technologien die Anforderungen an Berater und Beraterinnen? Und wie wird der Zugang zur Beratung für Menschen mit geringen IKT Kenntnissen sichergestellt?

**Jaana Kettunen** (University of Jyväskylä, Finland) wird aktuelles, in Europa erhobenes, Datenmaterial sowie Forschungsergebnisse zur Nutzung von sozialen Medien im Bereich Guidance präsentieren. Der Vortrag legt einen Schwerpunkt auf die sich verändernde Rolle der Berater und Beraterinnen und diskutiert, welche Fähigkeiten und Kompetenzen Berater und Beraterinnen für die Nutzung existierender sowie neu aufkommender Technologien in der Beratungspraxis benötigen.

**Ali Mahlodji** (whatchado) spricht über den Paradigmenwechsel, welcher mit dem Wandel der Arbeits- und Bildungswelt einhergeht: die Sichtweise auf den Menschen als Objekt der Erwartung wird abgelöst durch den Fokus auf das Potential des Einzelnen, das uns allen angeboren ist. Ali Mahlodji erzählt von den Erfahrungen aus über 6.000 Interviews mit Menschen, aus seiner Arbeit als EU Jugendbotschafter und aus Schulbesuchen bei über 50.000 Schüler und Schülerinnen. Er gibt Einblicke wie man in der digitalen Welt Jugendliche anspricht und welche Haltung es benötigt, um diese nachhaltig zu binden.

Die Konferenz bietet neben der plenaren Diskussion auch **fünf parallele Methoden- und Diskussionsworkshops**. Im Rahmen eines **Methodenmarktes** besteht die Möglichkeit, Erasmus+ Projekte sowie Methoden und Tools kennen zu lernen und sich zu vernetzen.

<https://bildung.erasmusplus.at/de/policy-support/euroguidance/veranstaltungen>

09:00 – 09:30	<b>Registrierung</b>
09:30 – 09:45	<b>Begrüßung</b> Ernst Gesslerbauer, Leiter der Nationalagentur Erasmus + Bildung
09:45 – 10:30	<b>Key Note 1: Developments in the use of ICT in Lifelong Guidance - Implications for guidance services and related practices</b> Jaana Kettunen, University of Jyväskylä, Finland
10:30 – 10:45	<b>E-governance and e-guidance, the example of Estonia and Belgium</b> Kairi Valk, Agency for lifelong guidance, Foundation Innove, Estonia Dries Vandermeersch, CLB / Center for Pupil Guidance Brussels, Belgium
10:45 – 11:15	<b>Reise durch den Methodenmarkt</b> und Kaffeepause
11:15 – 11:30	<b>Lifelong Guidance in der Digitalen Gesellschaft</b> Gerhard Krötzl, Bundesministerium für Bildung
11:30 – 11:45	<b>Neues von Euroguidance und Erasmus+ Erwachsenenbildung</b> Eva Baloch-Kaloianov, Euroguidance Madalena Fontes-Sailler, Erasmus+ Erwachsenenbildung Silvia Flörl, KA 1 Projekt „Digitalisierung in der Erwachsenenbildung und Steigerung der Medienkompetenz von bildungsbenachteiligten Frauen“, ABZ* AUSTRIA
11:45 – 12:45	<b>Key Note 2: Bildungs- und Berufsberatung für eine neue Generation. Das Zeitalter der Potentialentfaltung</b> Ali Mahlodji, Co-Founder und Chief Storyteller von whatchado
13:00 – 14:00	Mittagessen
14:00 – 16:30	<b>Thematische Arbeit in fünf parallelen Workshops</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Praxis der Online Bildungsberatung und Implikationen für die Skills der Berater/innen</li> <li>2. „Meine Hobbies? Computerspielen!“ – Eine neue Herausforderung für die berufliche Orientierung junger Menschen</li> <li>3. „Das finde ich doch alles im Internet!“ – Selbstanleitung und Medienkompetenz als Herausforderung für die Bildungs- und Berufsberatung</li> <li>4. Neue Wege der Studienberatung</li> <li>5. Social media and other digital tools for guidance in the context of migration</li> </ol>
16:30 – 17:30	<b>Abschluss und Ausklang bei einem Glas Wein</b> anlässlich 25 Jahre Euroguidance Netzwerk

Durch das Programm führt Carin Dániel Ramírez-Schiller, reichsleiterin Erasmus+ Erwachsenenbildung & Querschnittsthemen.



Be-

## WORKSHOPS

### Diskussionsworkshop 1

#### **Die Praxis der Online-Bildungsberatung und Implikationen**

**für die Skills der Berater und Beraterinnen** (one input in English, one input in German language, no translation provided)

In diesem Workshop wird die „Online-Bildungsberatung in Österreich“ vorgestellt und der plenare Beitrag von Jaana Kettunen punktuell vertieft. Der Workshop bietet einen Rahmen, aktuelle Forschungsergebnisse anhand von Praxisbeispielen zu diskutieren.

#### **Workshop-Leitende / Chairs:**

**Barbara Oberwasserlechner**, Volkshochschule Floridsdorf, Online-Bildungsberatung Österreich

**Jaana Kettunen**, University of Jyväskylä, Finland

**Moderation: Karin Hirschmüller**, Erasmus+ Erwachsenenbildung

### Methodenworkshop 2

#### **„Meine Hobbies? Computerspielen!“**

#### **Eine neue Herausforderung für die berufliche Orientierung junger Menschen**

Computerspiele sind die neue Leitkultur junger Menschen. Ein großer Teil der Jugendlichen verbringt die Freizeit vor dem Bildschirm mit Computerspielen. Diese Veränderung im Freizeitverhalten stellt völlig neue Herausforderungen in der Bildungs- und Berufsberatung.

Der Workshop nähert sich dem Thema Computerspiele mit dem Ziel, mehr Verständnis für diese Erlebniswelt zu gewinnen, um sie für die berufliche Beratung nutzbar zu machen. Tatsächlich erfordern viele Spiele eine ganze Menge bestimmter Kompetenzen und helfen auch, diese zu schulen. Ein Blick in die Welt der „digital natives“, fördert meist erstaunliche Erkenntnisse zutage.

#### **Workshop-Leitende:**

**Margit Voglhofer**, Akademische Supervisorin und Organisationsentwicklerin, diplomierte Erwachsenenbildnerin (wba), diplomierte Lebens- u. Sozialberaterin

**Max Nemeth**, Trainer für Berufs- und Bildungsberatung, Jugendcoach & Lehrlingsausbilder, freiberufliche Tätigkeit in Projekten

**Begleitung durch die Nationalagentur Erasmus+ Bildung: Susanne Krischanitz**, Euroguidance Österreich

### Methodenworkshop 3

„Das finde ich doch alles im Internet!“

#### **Selbstanleitung und Medienkompetenz als Herausforderung für die Bildungs- und Berufsberatung**

Neue, digitale Anwendungen und ein stetig wachsendes Informationsangebot verändern die Anforderungen an die Bildungs- und Berufsberatung und Berater und Beraterinnen. Die Möglichkeiten zur Selbstanleitung der Ratsuchenden treffen dabei vielfach auf eine mangelnde Medienkompetenz.

Vor diesem Hintergrund werden im Workshop Lernergebnisse und Qualitätsindikatoren aus dem Erasmus+ Projekt QYCGuidance vorgestellt und diskutiert, wie sich die Rolle der Berater und Beraterinnen in diesem Spannungsfeld entwickelt. Welche Kompetenzen brauchen Beraterinnen und Berater heute, um selbst diese neuen Möglichkeiten effizient zu nutzen und gleichzeitig Ratsuchende in ihrer Fähigkeit zur Selbstanleitung und ihrer Medienkompetenz zu fördern.

#### **Workshop-Leitender:**

**Wolfgang Bliem**, Projektleiter am ibw (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft) in den Bereichen Berufsinformation und Qualifikationsforschung, Lehr- und Vortragstätigkeit u.a. am bifeb und an der Donau-Universität Krems

**Begleitung durch die Nationalagentur Erasmus+ Bildung: Cornelia Meier**, Euroguidance Österreich

### Diskussionsworkshop 4

#### **Neue Wege der Studienberatung**

Beratungsangebote für Studierende werden bereits seit geraumer Zeit auch digitalisiert angeboten. Der Workshop gibt einerseits Einblicke in aktuelle Ergebnisse aus der Forschung zu Beratung mit digitalen Ansätzen: Welche Entwicklungen sind zu beobachten? Welche Möglichkeiten erhofft sich die Beratungslandschaft? Was braucht es, damit diese bestmöglich genutzt werden können? Des Weiteren werden zwei praktische Angebote der digitalisierten Studierendenberatung vorgestellt. Welche Möglichkeiten eröffnen sich durch die IKT Nutzung in der Beratung, sowohl für Studierende als auch für Beraterinnen und Berater? Wie verändert sich die Rolle der Berater und Beraterinnen?

#### **Expert/innen:**

**Magdalena Hangel**, Österreichische Hochschüler/innenschaft (ÖH) Maturant/innenberatung

**Irene Krassnitzer**, Psychologische Studierendenberatung Wien

**Karin Steiner**, abif – analyse, beratung und interdisziplinäre forschung, Wien

**Moderation: Alexandra Enzi**, Europass Österreich

### Diskussionsworkshop 5

#### **Social media and other digital tools for guidance in the context of migration**

(in English)

Entering a changing and more and more digitalized labour market is challenging for newly arrived migrants and asylum seekers, facing language and other barriers. The workshop will discuss the way in which new digital communication channels (such as social media and e-guidance) complement existing services of guidance in relation to jobs, training opportunities, and vocational orientation and recognition. What is the potential of e-guidance, not only for newly arrived people, but also for young – digitally native – people who face difficulties in transitions?

In addition to showing an example for an e-guidance service as well as support provided by a voluntary founded social media channel, the workshop will also offer insight in the integrated approach of CUBEN, Sweden, in facilitating entry into the labour market for immigrants/refugees within 15-20 weeks of training offers, while at the same time learning a new language.

**Experts:**

**Muhammad Kasem**, Guidance Counsellor at the Center for Migrants in Tyrol (Zentrum für Migranten und Migrantinnen in Tirol, ZeMiT), Founder of the Facebook page 'Austria in Arabic'

**Norbert Molnar**, Guidance Counsellor for Young Refugees at "Bildungsberatung Burgenland"

**Johanna Togelid and Marcus Persson**, Teacher and Development Manager at CUBEN, Sweden

**Dries Vandermeersch**, CLB / Center for Pupil Guidance Brussels, Belgium

**Presented by:** **Michaela Marterer**, Steirische Volkswirtschaftliche Gesellschaft

**Eva Baloch-Kaloianov**, Euroguidance Austria





# Annex II: Impressionen der Fachtagung









Abbildung 33: CU next year!

## Annex III: Methodenmarkt



The illustration depicts a vibrant green landscape where several people are engaged in various activities. Some are sitting on a large green cylinder, while others are standing and talking. Digital icons for social media (Facebook, Snapchat, WhatsApp, Twitter) and technology (laptop, mouse, cloud) are scattered around, suggesting a digital and interconnected environment. A large blue funnel on the left side of the scene is connected to the central area by a white line, symbolizing the flow of information or guidance.

Euroguidance Fachtagung 2017

# GUIDANCE 4.0

Neue Tools und Skills  
in der Beratung

7. November 2017

**euro**  
**guidance**  
österreich

# METHODENMARKT

## Erasmus+ Projekte

### Erasmus+ KA2 Strategic Partnership Digi4Adults Bfi Wien und Tampere Adult Education Centre



Adults acquiring digital skills, also known as “Digi4Adults”, is an Erasmus+ funded project (1.10.2015 - 30.11.2017). Coordinator of the project is TAKK Tampere Adult Education Centre (Finland) and other partners are Berufsförderungsinstitut Wien (Austria), VUC Storstrøm (Denmark), CEPA San Bartolome de Tirajana (Spain) and Vuxenutbildning Sundsvall Timrå (Sweden). The objective of the project is to create an international on-going collaborative grassroots approach for trainers in adult learning. This approach includes a training process as well as a cross-border collaboration phase during which methods are developed and tested. The purpose of these methods is to improve the basic skills and especially digital competencies of adult learners to ensure their possibilities for life-long-learning.

More information: [www.digi4adults.se](http://www.digi4adults.se)

Contact: Henna-Riikka Ahvenjarvi [henna-riikka.ahvenjarvi@takk.fi](mailto:henna-riikka.ahvenjarvi@takk.fi)  
Matthias Themel [m.themel@bfi.at](mailto:m.themel@bfi.at)



### Erasmus+ KA2 Strategische Partnerschaft QYCGuidance ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft



Im Erasmus+ Projekt „QYCGuidance – Quality of Youth Career Guidance and Nowadays Media Literacy“ stehen die Fragen im Mittelpunkt, wie sich Bildungs- und Berufsberatung durch die Möglichkeiten moderner Medien verändert, welche Kompetenzen Berater und Beraterinnen daher verstärkt brauchen und wie vor diesem Hintergrund die Qualität der Beratungsangebote gesichert werden kann. Die im Projekt entwickelten **Lernergebnisse** und **Qualitätsindikatoren** sollen Beratungseinrichtungen und Beraterinnen und Beratern Anregungen zu Qualitätssicherungsprozessen liefern.

Das ibw betreibt seit 1975 Forschung und Entwicklung an den Schnittstellen Bildung, Wirtschaft und Qualifikation. Im Zentrum aller Projekte des ibw stehen anwendungsbezogene und für die Wirtschaft relevante Themen und Fragestellungen, die in einem Team von rund 35 Mitarbeiter/innen interdisziplinär bearbeitet werden. Neben Themenbereichen wie berufliche Aus- und Weiterbildung, insbesondere „Duale Berufsbildung“ oder Arbeitsmarkt und Qualifikationsbedarf, spielt dabei die Entwicklung von Berufsinformationsmaterialien und -tools eine zentrale Rolle. Mit Onlinetools wie BIC.at, Spielen („Abenteuer Berufswahl“) und zahlreichen Broschüren und Materialien werden Ratsuchende, Beratungseinrichtungen und Schulen im Prozess der Bildungs- und Berufswahl unterstützt.

Mehr Information: [www.qycguidance.org](http://www.qycguidance.org)

Kontakt: Wolfgang Bliem [bliem@ibw.at](mailto:bliem@ibw.at)



Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft



Anders University Center for the Study of Human Resources and Career Counselling



**Erasmus+ KA2 Strategic Partnership TALENTS**  
**New Talents for companies –**  
**Developing the potentials of immigrants and refugees**  
**CUBEN, Sweden**



Austria, Germany, Italy, Norway and Sweden have given home to a large number of refugees and asylum seekers during the past years. The countries with high immigration figures, their regions and municipalities are right now at a crucial stage: They have to find ways to integrate immigrants and refugees quickly into society and the world of work in order to allow people a structured and financially independent life and to ensure that societies can cope with the large number of new citizens. The talents project will transfer and further develop a new and very successful language and vocational training and integration concept for immigrants. The Göteborg HOTEL TALENTS concept will be amended so that it can be transferred to other sectors (e.g. health, logistics, retail trade) and other countries and regions with different legal, financing, integration and training systems.

More information: [www.cubenutbildning.se](http://www.cubenutbildning.se)

Contact of co-ordinating organisation of the Erasmus+ project:

Andrea Bernert-Bürkle [bernert-buerkle@vhs-bw.de](mailto:bernert-buerkle@vhs-bw.de)

CUBEN contact: Marie Medstrom [marie.medstrom@cubenutbildning.se](mailto:marie.medstrom@cubenutbildning.se)



**Erasmus+ KA2 Strategische Partnerschaft CASEBOOK**  
**for Career Guidance Practitioners working with migrants**  
**Verein Multikulturell**



Das bereits abgeschlossene **Projekt CASEBOOK for Career Guidance Practitioners working with migrants**“ (Projekt Nr. 2014-1-AT01-KA204-000973) hatte zum Ziel, den Prozess der Eingliederung von erwachsenen, schlecht gebildeten Migrant/innen zu erleichtern und entwickelte hierzu ein **Fallbuch** (Handbuch) und ein Set verschiedener zusätzlicher Arbeitshilfen für Laufbahnberater/innen sowie Sozialarbeiter/innen, um diese in ihrer täglichen Arbeit mit Migrant/innen zu unterstützen. Dazu zählen **zwei E-Learning-Kurse** - einer direkt für Bildungs- und Berufsberater/innen und Sozialarbeiter/innen, der zweite für TrainerInnen von Bildungs- und Berufsberater/innen sowie Sozialarbeiter/innen. Die Online-Tools können unter [www.casebookproject.eu](http://www.casebookproject.eu) aufgerufen werden und ermöglichen ein modulares Arbeiten zu verschiedenen Themen.

Der Verein Multikulturell - Tiroler Integrationszentrum ist eine gemeinnützige, seit dem Jahr 1993 tätige Organisation in Tirol. **Hauptzielsetzung ist die Förderung der beruflichen und sozialen Inklusion von Migrant/innen und Menschen mit Fluchterfahrung, deren Höherqualifizierung sowie die Stärkung des interkulturellen Austausches.** Bei der Umsetzung ihrer Aktivitäten kooperiert die Organisation mit verschiedenen Einrichtungen, Institutionen und Vereinen.

Mehr Information: [www.casebookproject.eu](http://www.casebookproject.eu), [www.migration.cc](http://www.migration.cc)

Kontakt: [obo@migration.cc](mailto:obo@migration.cc)



**Erasmus+ KA2 Strategic Partnership Video Systems in Education (ViSE)  
VUC Storstrøm, Denmark**

**V I D E O S Y S T E M S  
I N E D U C A T I O N**

The aim of the project Video Systems in Education (ViSE) is to enhance integration of video learning systems in the educational sector in Europe. The concept of video learning includes: (1) synchronous online teaching via video conferencing, (2) use of recordings of teaching and (3) the use of video materials in interactive online learning. The focus is on systematic use of video learning, which is very much about teaching methods and didactics, but also includes technological aspects.

The ViSE project will develop, launch and disseminate an interactive guidebook giving a general overview on the state of the art within video learning systems as well as a tour de force through the most advantageous learning designs and technologies. The guidebook will be launched and co-developed through a series of Massive Open and Online Courses (MOOC's). The themes of the MOOCs are "Flipped Classroom", "Video conferencing in Distance learning and guest teaching", "MOOCs", "Webinars", "Global Classroom" and "Gamification". Implementation of video learning systems makes it possible to give a broad audience access to learning resources as well as guidance.

VUC Storstrøm is an adult education center with approximately 240 employees, a self-governing institution under the Ministry of Education. VUC Storstrøm is located in the Region Zealand in the southern part of Denmark. VUC Storstrøm offers general adult education and it is our mission is to improve adult citizens' general knowledge and skills from the very basic level to the upper secondary level.

More information: <http://video-in.education/>  
Contact: Pernille Skov Sørensen [PSS@vucstor.dk](mailto:PSS@vucstor.dk)





## Online-Beratung und Online-Tools

---

### **Estonian e-governance and the portal rajaledja.ee (Pathfinder) Innove, Agency for Lifelong Guidance, Estonia**



E-Governance is a strategic choice for Estonia to improve the competitiveness of the state and to increase the well-being of its people, while implementing hassle free governance. Citizens can select e-solutions from among a range of public services at a time and place convenient to them. 99% of public services are now available to citizens as e-services. In most cases, there is no need to visit the agency providing the service physically. The efficiency of e-government is most clearly expressed in terms of working time ordinary people and officials save, which would otherwise be spent on bureaucracy and document handling. Some examples from Estonian e-services include: Digital ID, Electronic Tax Declarations, Open-Source Backbone X-Road, Internet-Voting, E-Health Solutions, E-Residency.

Innove's regional youth guidance centres, called Rajaleidja centres (Pathfinder in English), provide career information, career counselling, psychological, socio-pedagogical, special educational counselling, and speech therapy. Career guidance is provided for young people (aged 7-26 years). The priority group is pupils in grades 7 to 12 in vocational schools, and 18 to 24-year-olds, who dropped out of the education system early without having acquired more than basic education (graduated 9th grade). The other four services are focused on children and youth (aged 1,5–18) with special educational needs, and the practitioners' main direct target group is school personnel and parents.

The portal Rajaleidja is a completely electronic medium, which provides support for self-analysis and information about work life, occupations, and educational possibilities. Young people, parents, and guidance practitioners are defined as main target groups. National portals are going through profound renewal - the main aim is to have one national portal to support Estonians to manage their life paths in learning and work. The content of the portal will be integrated to a single sign-on educational cloud service.

Online counselling is quickly becoming a popular model to support young people. The main focus of the presentation is about Estonian experience in the online chat-service provided by Rajaleidja centres.

More information: <https://e-estonia.com/>, <https://rajaleidja.innove.ee/>

LLG in Estonia: [https://issuu.com/innove/docs/llg-in-estonia\\_innove\\_videos](https://issuu.com/innove/docs/llg-in-estonia_innove_videos)

Contact: Kairi Valk [Kairi.Valk@innove.ee](mailto:Kairi.Valk@innove.ee)

**Clbchat.be**  
**Center for Pupil Guidance Brussels**



CLBch@t is a network-wide initiative of the 72 CLB (Pupil Guidance Centers) in Flanders and Brussels. CLBch@t offers the ability to the CLB audience (pupils, parents and school staff) to chat anonymously with a CLB-employee (a professional working at the Pupil Guidance Centers). The question is addressed and clarified. Information and advice is given. Referral to the local CLB or the network occurs, if necessary. This is possible with a tool adapted to the target audience. CLBch@t offers easy access to the CLBs. Pupils and parents have also access to the CLBs after normal opening hours. The most popular topic addressed is study career advice followed by love/sexuality and problems at home.

More information: [www.clbchat.be](http://www.clbchat.be)  
Contact: Dries Vandermeersch [dries.vandermeersch@g-o.be](mailto:dries.vandermeersch@g-o.be)

**whatchado**



Jeder soll seine Berufung finden - genau hier setzt whatchado an. Wir kombinieren authentische Einblicke in das Berufsleben mit dem Medium, das die Zielgruppe erreicht – Video. Schließlich wissen wir spätestens seit YouTube und Influencern, dass das der Weg ist, über den wir Heranwachsende am besten erreichen. In kurzen Videointerviews stellen Menschen, die tatsächlich in der Praxis tätig sind, ihren Beruf vor und berichten sowohl über Vorteile als auch Schattenseiten. Wer noch gar keine Vorstellung hat, welcher Beruf zu ihm / ihr passen könnte, kann ein Matching machen, in dem er oder sie 14 Fragen rund um seine / ihre Wünsche am Arbeitsplatz beantwortet. Auf Grundlage der Antworten werden dann Personen vorgeschlagen, die ähnliche Vorstellungen haben und deren Beruf somit interessant sein könnte. Durch die Verbindung von Persönlichem und Praxiseinblicken wollen wir die Suche nach der eigenen Berufung greifbarer machen. Dabei sollten Alter, Religion, Geschlecht und Herkunft keine Rolle spielen. Schließlich verbringen wir durchschnittlich 10 Stunden pro Tag mit Arbeit. Wie Steve Jobs schon so treffend sagte: "Der einzige Weg großartige Arbeit leisten zu können, ist zu lieben, was du tust". Natürlich ist es auch wichtig, neben dem passenden Beruf, das richtige Umfeld zu haben. Deshalb können User ihre Interessen nicht nur mit Personen abgleichen, sondern auch herausfinden, wie ein Unternehmen tickt und ob sie dazu passen.

Mehr Information: [www.whatchado.com](http://www.whatchado.com)  
Kontakt: [office@whatchado.com](mailto:office@whatchado.com)

**Bildungsberatung in Wien**  
**Beratung via Videotelefonie**



**Bildungsberatung**  
**in Wien**

Das **Netzwerk „Bildungsberatung in Wien“** bietet seit 2008 wienweit kostenfreie und anbieterunabhängige Beratung zu den Themen Bildung und Beruf für Erwachsene an. Das (Beratungs-) Angebot reicht von persönlichen Einzelberatungen über Gruppenberatungen bis hin zu „mobilen“ Beratungen per Telefon und E-Mail via Online-Plattform. Insbesondere jene Beratungsformate, die das Medium Internet als Kanal voraussetzen, werden in Zeiten der Digitalisierung immer attraktiver.

Aufbauend auf bisherigen Erkenntnissen wurde im Jahr **2015** das Projekt **„Beratung via Skype-Videotelefonie“** eingeführt, getestet und evaluiert. Seither wird die Möglichkeit für ein persönlich „virtuelles“ Beratungsgespräch wöchentlich angeboten und besonders von internetaffinen Personen, Menschen mit Betreuungspflichten und wechselnden Arbeitszeiten bzw. Personen mit Beeinträchtigungen genutzt. Speziell die zeitliche und örtliche Flexibilität des Angebots (Wegfall der Anfahrtswegs und die Ortsungebundenheit bei der Beratung) wird immer wieder als **Auswahlgrund** genannt. Außerdem hat sich gezeigt, dass sich dieses Beratungsformat auch im Sinne von **„Blended Guidance“**, im Anschluss an ein persönliches Beratungsgespräch, wunderbar eignet.

Über die bestehenden **Herausforderungen**, wie z.B. Gesprächsunterbrechungen, technische Probleme bei der Bild- und Tonübertragung, Datenschutz, etc. versucht die Bildungsberatung in Wien durch ausführliche Informationen im Vorfeld zu sensibilisieren.

Seit Einführung des Angebots haben sich die Beratungen via Videotelefonie verdoppelt. Die Bildungsberatung in Wien geht davon aus, dass der Bedarf an diesem Beratungsformat in **Zukunft steigen** wird. Denn die Möglichkeit eine persönliche Beratung „auf Augenhöhe“ unmittelbar von zu Hause aus wahrzunehmen – ohne den Aufwand einer Terminvereinbarung, die An- und Abreise und des damit eventuell steigenden Termindrucks – wird auch in der Zukunft nicht mehr wegzudenken sein.

Mehr Information: [www.bildungsberatung-wien.at](http://www.bildungsberatung-wien.at)

E-Mail: [info@bildungsberatung-wien.at](mailto:info@bildungsberatung-wien.at)

Skype: [bildungsberatung.wien](https://www.skype.com/join/bildungsberatung.wien)



EUROPÄISCHE UNION  
Europäischer Sozialfonds

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



## Online-Bildungsberatung Österreich



### eMailberatung

Die asynchrone eMailberatung läuft über die datengesicherte Beratungssoftware beranet. Kunden und Kundinnen müssen sich selbst einen Usernamen und ein Passwort geben. Anfragen und Antworten bleiben auf dem Softwareserver gespeichert, können sowohl von Beraterin und Berater als auch Kunde und Kundin nachgelesen und auf Verlangen können alle Userdaten gelöscht werden.

Seit dem Start 2010 wurde die schriftbasierte, asynchrone Online-Bildungsberatung sukzessive österreichweit ausgebaut. Im Moment sind 8 Bundesländer, 25 Beraterinnen und Berater sowie 11 Erwachsenenbildungseinrichtungen beratungsaktiv. Alle Beraterinnen und Berater nutzen dieselbe virtuelle Beratungsstelle. Die Übernahme der Anfragen durch Beraterinnen und Berater erfolgt nach Bundesländerlogik, innerhalb der jeweiligen Bundesländernetzwerke werden unterschiedliche Übernahmevereinbarungen getroffen.

Zwischen 01.04.2010 und 02.10.2017 fanden 4.591 Beratungskontakte statt. 2015 war die typische Kundin weiblich, jünger als 34 Jahre, der Bildungsstand konnte zwischen Pflichtschul- und Uniabschluss liegen, kam wahrscheinlich aus einer Landeshauptstadt und hatte ein aufrechtes Arbeitsverhältnis. Vielleicht hatte sie auch einen erschwerten Zugang zu Bildung und Beruf.

Mit dem österreichweiten Ausbau wurde die Supervision der Beraterinnen und Berater „digitalisiert“ und läuft über das Konferenztool „adobe connect“. Neu einsteigende Kolleginnen und Kollegen werden in einer zweitägigen Schulung mit Methoden für schriftbasierte Beratung vertraut gemacht. Wesentlich für die Zusammenarbeit ist die Auseinandersetzung mit einem gemeinsamen Beratungsverständnis an den beiden jährlichen Teamtagen.

### 1:1 Chatberatung

Die synchrone, textbasierte Einzelchatberatung läuft ebenfalls über die datengesicherte Beratungssoftware beranet. Kunden und Kundinnen müssen sich selbst einen Usernamen sowie ein Passwort geben. Stattgefundenen Chats werden in einem Protokoll gespeichert und können nachgelesen werden. Auf Verlangen werden alle Userdaten gelöscht.

Mit der Chatberatung wurde im April 2017 begonnen. In Summe fanden bisher 17 Chats statt, wobei sich 13 Beraterinnen und Berater in fünf Bundesländern an der Chatberatung beteiligen. Außer den üblichen Anlaufschwierigkeiten trägt der relativ hohe Anteil nichterscheinender Kundinnen und Kunden zu den bisher niedrigen Beratungszahlen bei. Chattermine werden von Beraterinnen und Beratern direkt vergeben und sind über [www.bildungsberatung-online.at](http://www.bildungsberatung-online.at) buchbar. Österreichweit aufeinander abgestimmte Zeitschienen oder offene Terminserien werden aus Ressourcengründen noch nicht angeboten. Bei der Terminbuchung können Kundinnen und Kunden Informationen zu Ihren Anliegen mitsenden (basiert auf Freiwilligkeit). Diese Möglichkeit erhöht die Effizienz der Beratungen und unterstützt die Beraterinnen und Berater beim Umstieg auf das neue Format.

Die typische Beratungskundin war bisher eher weiblich. Der Anteil der Bildungsanschlüsse bis maximal Lehrabschluss ist gestiegen. Das lässt hoffen, dass mit der Chatberatung tatsächlich Menschen mit erschwertem Zugang zu Bildung und Beruf besser erreicht werden können. Perspektivisch sind weitere Chatformate wie z.B. Expertinnen- bzw. Expertenchats angedacht.

Zugang Kund/innen: [www.bildungsberatung-online.at](http://www.bildungsberatung-online.at)

Kontakt: Barbara Oberwasserlechner [barbara.oberwasserlechner@vhs.at](mailto:barbara.oberwasserlechner@vhs.at)

## Nationalagentur Erasmus+ Bildung

---

### Euroguidance Österreich Nationalagentur Erasmus+ Bildung



Das Euroguidance Zentrum Österreich unterstützt als Teil des europäischen Euroguidance Netzwerks die europäische Anbindung der österreichischen Bildungs- und Berufsberaterinnen und -berater 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](http://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.

Mehr Information: [www.euroguidance.at](http://www.euroguidance.at), [www.bildungssystem.at](http://www.bildungssystem.at), [www.lerneninösterreich.at](http://www.lerneninösterreich.at)

Kontakt: [info@euroguidance.at](mailto:info@euroguidance.at)

### Europass Nationalagentur Erasmus+ Bildung



„Zeig’ was Du kannst!“ Ausbildungswege sind vielfältig, ebenso die persönlichen Erfahrungen im lebenslangen Lernen.

Lebenslauf, Sprachenpass, Mobilitätsnachweis, Zeugniserläuterung und Diploma Supplement unterstützen bei Bewerbung, Weiterbildung und Self-Assessment.

Die Dokumente sind europaweit einheitlich strukturiert. Das Europass-Portfolio macht Bildungswege und Kompetenzprofile über Sprachbarrieren hinweg transparent.

Europass fördert eine breite Partizipation am europäischen Arbeitsmarkt und in der grenzüberschreitenden Weiterbildung. Dokumente und Informationen liegen in 27 Sprachen vor.

Europass ist ein kostenloses Service der Europäischen Kommission und steht allen Bürgerinnen und Bürgern, Institutionen und Unternehmen zur Verfügung.

Die Marke Europass setzt einen europaweiten Standard und gewinnt jährlich erheblich an Reichweite.

Das Netzwerk von Europass ist in über 35 Ländern aktiv, die Europasszentren informieren und beraten zu allen Dokumenten online, persönlich und bei Veranstaltungen.

Mehr Information: [www.europass.at](http://www.europass.at)

Kontakt: [europass@oead.at](mailto:europass@oead.at)

## EPALE

### Nationalagentur Erasmus+ Bildung



Seit 2014 unterstützt EPALÉ, 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 EPALÉ zur Bekanntmachung Ihrer Arbeit, Projekte und Veranstaltungen in über 30 Ländern und vernetzen Sie sich mit Erwachsenenbildnern und Erwachsenenbildnerinnen in ganz Europa!

- Informieren Sie sich über die jüngsten Entwicklungen und Trends in der Erwachsenenbildung.
- Finden Sie und veröffentlichen Sie selbst Veranstaltungen im Bereich Erwachsenenbildung auf europäischer und nationaler Ebene.
- Suchen und finden Sie Partner und Partnerinnen, 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.

Mehr Information: <https://ec.europa.eu/epale/de>

Kontakt: [epale@oead.at](mailto:epale@oead.at)



# Impressum

OeAD-GmbH  
Nationalagentur Erasmus+ Bildung

Euroguidance Österreich

Ebendorferstraße 7

1010 Wien

T +43 1 534 08

[info@euroguidance.at](mailto:info@euroguidance.at)

[www.euroguidance.at](http://www.euroguidance.at)

[www.bildung.erasmusplus.at](http://www.bildung.erasmusplus.at)

Redaktion: Euroguidance Österreich

Cover:

Alexandra Reidinger

Foto Credits:

OeAD-GmbH/APA-Fotoservice/Hörmandinger

Für den Inhalt verantwortlich:

Ernst Gesslbauer

Diese Publikation wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Wien, im Dezember 2017

Druck: Juni 2018





[www.euroguidance.at](http://www.euroguidance.at)