

Lebensbegleitende Beratung und die COVID-19 Pandemie: Rückmeldungen aus dem CareersNet von CEDEFOP“

Zusammenfassung: Zentrale Botschaften

- Die Situation für die Berichterstattung über die Bildungs- und Berufsberatung wurde von den Expert*innen in vielen Ländern hinsichtlich der Funktionsweise des Beratungssystems und der Durchführung der Beratung in vielen Bereichen als **instabil** beschrieben. Viele Expert*innen fanden es **schwierig**, in dem Kontext außergewöhnlicher Ungewissheit eine **verlässliche Einschätzung** der Situation vorzunehmen, was insbesondere für komplexere oder dezentralisierte Beratungssysteme gilt. Die Regierungen waren mit unmittelbar **vorrangigen Gesundheits- und Sicherheitsbelangen** beschäftigt. Websites mit Richtlinien und Informationen über Beratungs- und Unterstützungsdienste in verschiedenen Sektoren und Politikbereichen werden ständig aktualisiert.
- **Die hohe Bedeutung lebensbegleitender Bildungs- und Berufsberatung** für jüngere Schüler*innen und Studierende ebenso wie für Erwachsene aller Altersgruppen ist in der Krise deutlicher denn je. Angesichts der prognostizierten Verschiebungen auf dem Arbeitsmarkt, stark ansteigender Arbeitslosigkeit und einem hohen Qualifizierungs- und Umschulungsbedarf kann Beratung **Übergänge im Bildungs- und Beschäftigungsbereich unterstützen**. In Zeiten wie dieser ist eine qualifizierte Beratung geeignet, das **individuelle Wohlbefinden** zu fördern, indem sie emotionale Unterstützung, Beratung und Fallmanagement für Personen mit vielfältigen Bedürfnissen bietet. Berater*innen sind zudem in der Lage, Ratsuchende mit besonderen Problemen an psychosoziale Beratungsdienste weiterzuleiten. Gegenwärtig wird besonderes Augenmerk darauf gelegt, **gefährdete Gruppen**, Jugendliche, Studierende und Erwachsene, die von (weiterer) sozialer Ausgrenzung bedroht sind, zu erreichen, um sie zu stärken. Einige Expert*innen haben festgestellt, dass wieder mehr Gewicht auf die Vermittlung von Gestaltungskompetenzen für die eigene Berufslaufbahn (**Career Management Skills - CMS**) und anderen Fähigkeiten sowie auf die Förderung von individuellen **Schlüsselqualifikationen** wie Belastbarkeit und Anpassungsfähigkeit gelegt wird.
- In dem, was viele Beratungsexpert*innen als den großen Sprung hin zu Online-Lernen und Online-Beratung beschreiben, bilden digitale Technologien und die Rolle der IKT in der lebensbegleitenden Beratung einen wichtigen Schwerpunkt. Diskutiert werden u.a. folgende Themen:
 - Die Art und Weise, wie gegenwärtig und zukünftig Beratung durchgeführt wird;
 - Barrieren beim Zugang zu Online-Beratung und die Bereitstellung von Beratungsangeboten auf unterschiedlichen Kanälen für alle Nutzer*innen;
 - Die Verankerung von Angeboten zur Berufsorientierung in Schulprogrammen;
 - Die Vermittlung und Nutzung von Arbeitsmarktkenntnissen (Labour Market Intelligence - LMI);
 - Bedarf an umfassender und universeller Fort- und Weiterbildung (für Praktiker*innen, Auszubildende/Studierende, Leistungsempfänger*innen, Betreuer*innen, Arbeitssuchende und Beschäftigte usw.);

- aufsuchende Maßnahmen der Bildungs- und Berufsberatung;
 - Informationen und Leitlinien für die Nutzung digitaler Technologien;
 - IT-Sicherheit und Datenschutz sowie ethische Themen.
- Der Lockdown scheint die Nutzung **webbasierter interaktiver Beratungsinstrumente und -dienste** befördert zu haben (z.B. Videokommunikation mit Beratern, YouTube-live oder Webinare mit Chatfunktion und Moderation) – selbst in Ländern, in denen diese Technologien zuvor in der Beratung nicht üblich waren. Andererseits scheint das **Telefon** trotz der anderen verfügbaren Kanäle ein praktisches Instrument für die persönliche Kommunikation zu sein. In einigen Fällen wird das Telefon für den persönlichen Kontakt mit den Schüler*innen bevorzugt, z.B. zur Unterstützung von Personen, bei denen die Gefahr besteht, dass sie die Schule vorzeitig verlassen (ELET). Es gibt Anzeichen dafür, dass der Umfang der **IKT-Infrastruktur** und der **Entwicklungsstand der Systeme lebensbegleitender Beratung** einen starken Einfluss darauf hatte, wie (und ob) individuelle Beratung und Berufsorientierung während der Krise angeboten wurden und welcher Art diese Dienste waren. Diese Aspekte scheinen auch die weitere Entwicklung der Beratungspolitik und die Pläne in diesem Bereich sowie weiterer Steuerungsinstrumente zu prägen.
 - Der Mangel an face-to-face Unterstützung und der plötzliche Übergang zu einer **fast ausschließlichen Nutzung digitaler Technologien** in der Beratung rückten die damit zusammenhängenden **Fragen des Zugangs zur Beratung und der Qualität der Beratung** in den Fokus. Diese Themen sind weder für Beratungsexpert*innen noch für Regierungen neu, aber die Krise wirft ein neues Licht auf die kritischsten Punkte. Regierungen und Beratungsexpert*innen haben begonnen, darüber zu diskutieren, welches die größten Zugangsbarrieren sind, mit denen sich Schüler*innen und erwachsene Nutzer*innen während der Krise konfrontiert sahen. Damit verbunden war die Entwicklung von Qualifizierungsmaßnahmen für Praktiker*innen, die sich für vollständig IKT-basierte Unterrichtsmethoden eignen, so dass Lehrer*innen und Beratende in der Lage sind, alle Ratsuchenden/Klient*innen zu erreichen.
 - Flexibilität in Bezug auf die Nutzung von vielfältigen Methoden und Kanälen erfordert auch eine entsprechende Ausbildung und Erfahrung auf Seiten der Beratenden.
 - Die **Beratenden standen unter Druck**, sich dem plötzlichen Wandel **anpassen** zu müssen, um Beratung und Unterstützung auch aus der Ferne und unter Einsatz vielfältiger digitaler Technologien anbieten zu können, ohne die Unterstützung durch den persönlichen Kontakt mit den Ratsuchenden und face-to-face-Unterricht. Die diesbezügliche **Einstellung der Praktiker*innen** scheint sich allmählich zu ändern und auf die neue Arbeitsweise einzustellen. In gleicher Weise wurden auch auf organisatorischer Ebene neue Systeme eingeführt, um die Kontinuität des Beratungsangebots zu gewährleisten.
 - Die **Teilnahme an Online-Weiterbildungen scheint während der Krise unter Beratenden zuzunehmen**. Wo diese Kurse angeboten werden, scheinen die Praktiker*innen die Gelegenheit zur Weiterbildung auch wahrzunehmen. Von den Expert*innen wird vor allem über die Teilnahme an solchen Fortbildungen berichtet, die mit der Verlagerung auf Online-Beratung und dem Bedarf an beratungsrelevanten digitalen Kompetenzen zusammenhängen, wie z.B. die Nutzung von Videoanrufen oder Eins-zu-eins-Chats. Darüber hinaus ist auch eine Zunahme bei der Teilnahme an allgemeinen Weiterbildungskursen zu beobachten, die darauf abzielen, das

Wissen und die Kompetenzen der Praktiker*innen auf anderen Gebieten zu erweitern. Wo Online-Weiterbildung für Beratende nicht angeboten oder schwer zugänglich ist, gibt es die **Forderung nach Weiterbildungsmöglichkeiten und mehr Online-Informationen, die auf die Bedürfnisse von Beratungspraktiker*innen zugeschnitten sind.**

- In einigen Ländern gibt es Anzeichen für eine intensivere **Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Interessengruppen sowie Kooperationen zwischen Berater*innen und anderen öffentlichen, privaten und kommunalen Akteuren**, einschließlich der Zusammenarbeit mit neuen Akteursgruppen, wie z.B. mit Mitarbeiter*innen im Gesundheitswesen und Anbietern digitaler Dienste und Statistiken. Dieser Aspekt wurde von den Expert*innen besonders hervorgehoben, weil es während der Krise vielfach an aktiver Zusammenarbeit und wirksamer Kommunikation mangelte, damit alle Akteure im Bereich der Bildungs- und Berufsberatung besser auf die Folgen der Pandemie vorbereitet sind.
- Es scheint **Unterschiede in den Bereichen der Bildung und Ausbildung und der Beschäftigung** zu geben im Hinblick darauf, wie sich die Pandemie und die staatlichen Vorsichtsmaßnahmen, wie z.B. Schul- und Büroschließungen, auf das Angebot lebensbegleitender Beratung und Berufsorientierungsmaßnahmen auswirken. Natürlich gibt es während der Pandemie ein (vorübergehendes) **Aussetzen von Beratungsangeboten und Berufsorientierungsaktivitäten, die physischen Kontakt von Angesicht zu Angesicht erfordern** (u.a. individuelle Beratungstermine, Gruppenbesuche in Berufsinformationszentren, Betriebsbesuche, Schulprogramme zur Berufsorientierung, Gruppenberatungen in Schulen, Universitäten oder für Arbeitslose, Großveranstaltungen wie z.B. Jobmessen).
- Was die Beratung im Beschäftigungssektor und -umfeld während der Krise anbelangt, so werden in vielen Ländern **Berater*innen und Praktiker*innen in öffentlichen Arbeitsverwaltungen (PES) anderweitig eingesetzt**, da sich die derzeitigen Prioritäten von der regulären Berufsberatung weg verlagert haben hin zur Bearbeitung der gestiegenen Zahl von Leistungsanträgen für Arbeitslose.
- Zahlreiche **Internetportale von Beratungsanbietern werden umgestellt** auf die Verbreitung beraterbezogener Informationen und Selbsthilfe-Tools sowie generell auf die Erteilung von Auskunft und Rat für besondere Zielgruppen. Dies war eine Sofortstrategie und beinhaltete die Ergänzung oder Kommentierung vorhandener Informationen oder neuer Ressourcen, die während der Krise geschaffen wurden.
- Die Expert*innen berichten, dass einige Länder als Reaktion auf die Krise **neue oder angepasste Richtlinien für die Beratung** herausgegeben haben oder weitere geplant sind.

Deutsche Übersetzung der Zusammenfassung:

Karen Schober, Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. (nfb)