

AG 1 des *nfb* „Kompetenzanforderungen für BBB-Berater*innen und die Digitalisierung der Beratung“

**Michael E. W. Neÿ, Forschungsinstitut Betriebliche Bildung- f-bb gGmbH;
Elisabeth Tadzidilinoﬀ, G.I.B. – Gestaltung, Innovation und Beratung in der Arbeits- und
Sozialpolitik GmbH; Ursula Wohlfart, *nfb*; Peter Weber, Hochschule der Bundesagentur für
Arbeit – HdBA**

Überlegungen für *nfb*-Aktivitäten zur Stärkung der Kompetenzen von Berater*innen für die digitale Beratung

Die Digitalisierung wirkt sich auf mehreren Ebenen auch auf die Beratung (Bildung, Beruf und Beschäftigung) aus. Berater*innen arbeiten mit Ratsuchenden, die selbst Fragen zu Digitalen Kompetenzen haben und sich in einer wandelnden Bildungs- und Arbeitswelt bewegen (Curaterelli et al., 2016; Martínez, Sádaba & Serrano-Puche, 2021). Berater*innen nutzen aber auch selbst zunehmend digitale Wege, um Zielgruppen anzusprechen, um Beratung anzubieten oder digitale Elemente, z.B. den Einsatz von Datenbanken oder digitale Tests in ihre Beratungsarbeit einbinden. Es wird von „Hybridisierung von Beratung“ gesprochen. Auch wenn aus guten Gründen angenommen werden kann, dass die zentralen Kompetenzen von Berater*innen ihre Bedeutung behalten, kommen neue Kompetenzanforderungen hinzu. Unsere zentrale These lautet darum, dass sich ergänzende Kompetenzanforderungen beschreiben lassen, und dass sich das Nationale Forum für Beratung (ggf. gemeinsam mit anderen Verbänden) mit der Digitalisierung von Beratung beschäftigen sollte. Hierbei kann auf Vorarbeiten im Feld der BBB-Beratung zurückgegriffen werden (Kettunen, 2021; Kraatz, Rübner & Weber 2021). Auch die Erfahrungen und Aktivitäten anderer Verbände sollten dabei berücksichtigt werden.

Digitalisierung, Hybridisierung der Beratung und KI gestützte Beratungssettings

Der digitale Wandel verändert die Beratung in den Möglichkeiten ihrer Ausgestaltung, mit der Folge, dass Beratungsangebote – je nach Kontext – durch digitale Anwendungen/Tools ersetzt oder ergänzt werden können. Hybridisierung meint in diesem Zusammenhang die Integration von digitalen und nicht digitalen Elementen in der Beratung (Mocigemba & Unterreiner, 2024). Damit wird der ursprünglich für die Mensch-Mensch-Beratung maßgebliche Raum der persönlichen Begegnung und Interaktion um neue Aspekte einer digitalen Umgebung bzw. einer Technik-Mensch- bzw. Mensch-Technik-Mensch-Interaktion erweitert. Der digitale oder der hybride Raum benötigt jeweils entsprechend andere und neue Formen der Kommunikation und Methodik, um z.B. einen Arbeitsraum, eine Ebene der virtuell persönlichen Begegnung und bzw. ein Vertrauensverhältnis zwischen Berater*in und Ratsuchender/dem herzustellen. Gleiches gilt für beteiligungsorientierte Ansätze in der Beratung, die aus ihrer Anwendung im analogen Raum heraus entsprechend digitalisiert werden müssen und neue methodisch-didaktische Ansätze benötigen, um auch im digitalen Raum anwendbar zu bleiben. Zur den genutzten Beratungsformaten gehören bereits jetzt Online-Beratungen im Videoformat, interaktive Webinare, KI gestützte Beratungen und der Einsatz von KI z.B. in Form von Chatbots und Avataren, um hier nur einige der inzwischen landläufigen Schlagwörter aufzurufen. Technologie erweitert über die Beratung hinaus auch die Möglichkeiten und die Anforderungen an den Zugang für Ratsuchende zur Beratung sowie zur Vermarktung von Beratung. Während die Digitalisierung hier bereits technologische Realitäten schafft, bedarf es seitens der professionellen Berater*innen der Reflexion, wie der Einsatz von digitalen Anwendungen erfolgen kann und soll, welche (ethischen) Grenzen sinnvoll erscheinen und wie sich die Kompetenzanforderungen an Berater*innen, evtl. auch nach Tätigkeitsfeld diversifiziert, verändern.

Digital Literacy als Grundkompetenz für Berater*innen

Orientiert man sich an allgemeinen Kompetenzrahmen für die Digitalisierung, wie beispielsweise dem EU Rahmen ‚DigComp 2.2‘, so sollten neben der grundsätzlichen Fähigkeit zur Nutzung digitaler Technik und dem Umgang mit Informationen, Daten und Medien auch Fähigkeiten zur digitalen Kommunikation und Zusammenarbeit sowie zunehmend auch Fähigkeiten zur Erstellung von digitalen Inhalten berücksichtigt werden. Eingebettet sind solche digitalen Fähigkeiten in Übergreifende Fähigkeiten, die z.B. Problemlösefähigkeiten, dem Umgang mit Datenschutz oder der eigenen Haltung gegenüber Fragen der Digitalisierung umfassen (Vuorikari, Kluzer & Punie, 2022; Weber & Schulz, 2023).

Der Einsatz digitaler Technologien in der Beratung erfordert die Kompetenzaneignung in zwei Feldern. Auf der einen Seite ist es die technologische Anwendungskompetenz, mit der ein sicherer Umgang mit den jeweiligen Tools einhergeht. Das schließt die Kenntnis der Rahmenbedingungen, wie z.B. Datenschutz (DSGVO) oder dem AI-Act. (KI-Verordnung der EU) unabdingbar mit ein. Daneben steht gleichrangig die methodisch-didaktische Kompetenz im inhaltlich gestaltenden Einsatz der neuen Technologien, die an die technologischen Rahmenbedingungen angepasst werden muss.

Die Folgende Tabelle ordnet solche Kompetenzen in vier Gruppen und differenziert diese mit einer nicht abgeschlossenen Liste von Einzelnen Fähigkeiten:

- **Fachliche Kompetenz**
- **Beratungskompetenz**
- **Vermittlungskompetenz**
- **Persönliche Kompetenz**

	Technologische Kompetenzaneignung	Methodisch-didaktische Kompetenzanpassung
Fachliche Kompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • Recherchekompetenz • Digitales Wissensmanagement • Orientierungswissen zu Veränderungen der Arbeitswelt • Anwendung von KI-Assistent (ChatGPT) zur Wissens-generierung • Assistenz bei der Konzeption und Schreibassistenz 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationssuche und Speicherung • Prompting • Überprüfung von Informationen
Beratungskompetenz (Prozessgestaltung)	<ul style="list-style-type: none"> • KI-Assistenz • Videotools • Boards • Chat • Tests • Aufsuchende digitale Beratungsarbeit • Integration digitaler Fachmedien in die Beratung 	<ul style="list-style-type: none"> • Neue Methoden für den digitalen Raum • Kommunikation • Hybride Verbindung von Präsenzberatung und digitale Instrumente
Vermittlungs-kompetenz (Inhalte, Wissen)	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzung von Videotools • Boards • Chats • Nutzung von Sozialen Medien • Generieren von digitalen Inhalten 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisierung für Datenschutz, Vertraulichkeit • Anwendungsunterstützung, Einführung, Handlungssicherheit für Ratsuchende schaffen • Ambiguitätstoleranz
Persönliche Kompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • Digital Literacy • Umgang mit Ambiguität • Kritisches Denken • Offenheit gegenüber neuen Entwicklungen • Problemlöse-Kompetenz 	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexionsfähigkeit

Überspannende Anforderung an die Berater*innen muss aber die Entwicklung einer „Future-oriented Digital Literacy“ sein, mit dem Ziel, Entwicklungen im digitalen Wandel wahrzunehmen und für die eigene Arbeit auf Anwendbarkeit und Nutzen zu prüfen sowie die eigenen Kompetenzen im Umgang damit weiterzuentwickeln. Dabei steht im Vordergrund, eine grundsätzlich offene Haltung einzunehmen, um Zukunftsvorstellungen für den eigenen Berufsstand entwickeln zu können. Am Ende steht also nicht ein festgeschriebener Kanon neuer Kompetenzen, die mit dem digitalen Wandel einhergehen, weil die Halbwertszeit der technologischen Weiterentwicklung dafür viel zu kurz ist und sich stetig weiter verkürzt. Vielmehr geht es künftig, im Kontext der Einbindung digitaler Anwendungen für die Beratung darum, sich eine Grundkompetenz der flexiblen Kompetenzentwicklung anzueignen.

Mögliche Schritte zur Weiterentwicklung von Beratungskompetenzen

Folgende Fragen sollten in einem geeigneten Rahmen weiter untersucht und diskutiert werden:

- Soll sich das *nfb* mit dem Aspekt der Digitalisierung, insbesondere mit Blick auf das Kompetenzprofil beschäftigen?
- Was bedeutet die Digitalisierung mit Blick auf das Kompetenzprofil – könnte eine ergänzendes Konzeptpapier die Bedeutung und den Kompetenzbedarf im Kontext der Digitalisierung deutlich machen?
- Was machen andere Verbände und Akteure? Könnte ein übergreifender Austausch ein Weg sein, die Frage der Digitalisierung übergreifend/arbeitssteilig zu bearbeiten?
- Welche Informationen sollten im Feld gesammelt werden? Z.B. zu Fortbildungsmöglichkeiten und andere Ressourcen für Berater*innen und Beratungsanbieter sichtbar zu machen bzw. gibt es andere Akteure, die dies mit ihren Aktivitäten bereits abdecken. Ggf. könnten auch Kriterien helfen, um gute WB für das Thema Digitalisierung der Beratung sichtbar zu machen und die Auswahl geeigneter Weiterbildungen zu erleichtern.

Die Mitgliederversammlung des *nfb* wird gebeten, eine Einschätzung abzugeben, ob eine oder mehrere dieser Punkte weiterverfolgt werden sollen.

Quellen:

- Curtarelli, M., Gualtieri, V., Shater Jannati, M. & Donlevy, V. (2016). ICT for Work: Digital Skills in the Workplace. Brussels: European Commission.
- Kettunen, J. (2021). Enhancing practitioners' skills to work in the digital context. In Cedefop et al. (2021). *Digital transitions in lifelong guidance: rethinking careers practitioner professionalism: a CareersNet expert collection*. Cedefop working paper Vol. no 2 Luxembourg: Publications Office of the European Union (pp. 177-187). Thessaloniki: CEDEFOP.
- Kraatz, S., Rübner, M., & Weber, P. (2021). Career Guidance in the digital context. Cedefop et al. (2021). *Digital transitions in lifelong guidance: rethinking careers practitioner professionalism: a CareersNet expert collection*. Cedefop working paper Vol. no 2 Luxembourg: Publications Office of the European Union. (pp. 197-210). Thessaloniki: CEDEFOP.
- Martínez-Bravo, M.C., Sádaba Chalezquer, C., Serrano-Puche, J. (2021). Meta-framework of digital literacy: comparative analysis of 21st-century skills frameworks. *Revista Latina de Comunicación Social*, 79, 76-110. <https://www.doi.org/10.4185/RLCS-2021-1508>
- Mocigemba, D., & Unterreiner, L. (2024). Hybridisierungstendenzen in Settings der Berufs- und Laufbahnberatung. *Zeitschrift für Weiterbildungsforschung*, 47(1), 7-27.
- Schiersmann, Ch., & Weber, P. (Hg.) (2013). *Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Eckpunkte und Erprobung eines integrierten Qualitätskonzepts*. Bielefeld: WBV. DOI: 10.3278/6004331w
- Vuorikari, R., Kluzer, S. & Punie, Y. (2022). *DigComp2.2: The Digital Competence Framework for Citizens*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Weber P. & Schulz J. (2023). CGC-DigiTrans Report. CGC - Roundabouts for Digital Transformation. Professional Guidance & Counseling (CGC) in Multi-Actor-Networks. CGC Digi-Trans Project. <https://digitransformation.net/report/> (2024-01-31).

Dieser Beitrag wurde im *nfb*-Newsletter 2/2025 des Nationalen Forums Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (*nfb*) mit dem Schwerpunkt „Beratung im Übergang Schule – Beruf“ veröffentlicht.