

Gössl, Alexandra; Flotzinger, Michael

**Research Report**

## Das Erasmus+ Projekt DISCO zum Thema "Beratung aus der Distanz" (Distance Counselling)

AMS info, No. 581

**Provided in Cooperation with:**

Public Employment Service Austria (AMS), Vienna

*Suggested Citation:* Gössl, Alexandra; Flotzinger, Michael (2023) : Das Erasmus+ Projekt DISCO zum Thema "Beratung aus der Distanz" (Distance Counselling), AMS info, No. 581, Arbeitsmarktservice Österreich (AMS), Wien

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/278543>

**Standard-Nutzungsbedingungen:**

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

**Terms of use:**

*Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.*

*You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.*

*If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.*

# Das Erasmus+ Projekt DISCO zum Thema »Beratung aus der Distanz« (Distance Counselling)

[www.disco-project.org](http://www.disco-project.org)

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## 1 Das Erasmus+ Projekt DISCO (Distance, Blended, and Online Counselling Skills for career Counselors)

Das DISCO-Projekt (Laufzeit: 2022 bis 2025)<sup>1</sup> unterstützt die fachlich-qualifikatorischen Bedürfnisse von Berufsberater:innen, und zwar einschließlich Bildungs- und Berufsberater:innen, die sich seit Corona radikalen Herausforderungen und Veränderungen in ihrer Praxis gegenübersehen. Es zielt dabei darauf ab, deren digitale Kompetenzen zu verbessern und die Anbieter von Berufsberatungsdiensten bei der Planung der Umsetzung der erforderlichen digitalen Transformation in der Information, Beratung und Orientierung zu unterstützen.

Das Projekt soll zu einem Methodenkonzept führen, das auf der Basis von Praxiserfahrungen von Berater:innen während der Corona-Pandemie und spezifischen Veränderungen in deren Arbeitsweisen aufbaut. Darüber hinaus soll eine Lernmatrix mit wichtigen Kompetenzen zukünftig Praktiker:innen im Beratungsfeld unterstützen. Schließlich sollen ein modulares Blended-Learning-Programm für Fern-, Blended- und Online-Beratung sowie ein »Train the Trainer«-Methoden-E-Guide ein nützliches Instrumentenportefeuille für die künftige Arbeit in einem stärker digitalisierten Umfeld darstellen.

Um die oben beschriebenen Ziele des DISCO-Projektes zu erreichen, war eine umfangreiche und gut geplante Forschungskomponente in jedem teilnehmenden Land (Österreich, Spanien, Schweden, Bulgarien, Zypern, Griechenland) erforderlich.

Für den Forschungszweck wurden qualitative Daten gesammelt, um folgende Informationen zu erhalten:

- Informationen über die aktuelle Situation in der Beratung und Betreuung nach Veränderungen in den Arbeitsabläufen aufgrund von Einschränkungen zur Eindämmung der Corona-Krise in verschiedenen Ländern.

- Informationen, wie sich die spezifischen Fähigkeiten und Werte der Praktiker:innen angesichts der (technologischen und ethischen) Herausforderungen in der Online-Beratung mit Klient:innen verändert haben und welche Art von Wissen vermittelt werden muss, um diese Herausforderungen zu meistern.
- Informationen über die Veränderungen in der Klient:innenarbeit und -kommunikation aufgrund der Corona-Krise und die Unterschiede im Beziehungsaufbau mit den Klient:innen bzw. in der Anpassung an deren unterschiedliche Bedürfnisse.
- Informationen hinsichtlich des Unterschiedes in der Erfahrung mit Online-Beratung und Online-Anleitung im Vergleich zur Arbeit von Angesicht zu Angesicht (face-to-face).
- Informationen aus einer Analyse, wie verschiedene Institutionen/Organisationen die Umstellung auf Online-Beratung geplant und vorbereitet haben und wie Netzwerke aufrechterhalten werden können.

Die Forschung bestand aus zwei Schritten:

- **Sekundärdaten und Sekundärforschung:** Jeder Partner hat relevante Forschungsstudien, Verzeichnisse, statistische Daten aus offiziellen und anderen Veröffentlichungen, politische Erklärungen, Programmleitfäden und anderes Material identifiziert und analysiert.
- **Primärforschung:** In Form von zentrierten Interviews und mindestens einer Fokusgruppe, die von face-to-face oder mit Hilfe von Videokonferenzen durchgeführt wurden.

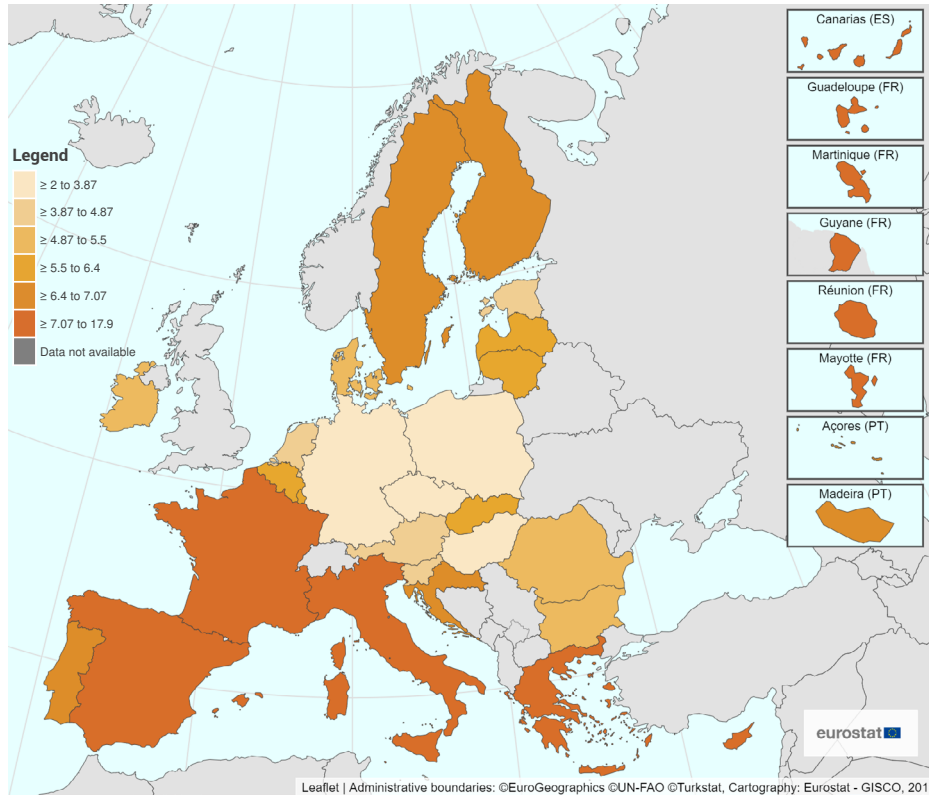
## 2 Einfluss der Corona-Krise auf verschiedene Zielgruppen in der EU

Die Corona-Krise hatte globale Auswirkungen und beeinflusste somit sowohl die Weltwirtschaft als auch das Wirtschaftsleben der einzelnen Länder. Dabei stieg die Arbeitslosigkeit in einigen europäischen Ländern im Zeitraum der Corona-Krise an. Diese Entwicklung ist in der nachstehenden Karte zu erkennen, die einen Vergleich der Arbeitslosenraten in der EU von 2019 mit 2021 ermöglicht. Insbesondere in den EU-Ländern im Norden und im Westen war ein solcher Anstieg zu verzeichnen.

<sup>1</sup> Projektpartner DISCO: [www.disco-project.org/partners](http://www.disco-project.org/partners).

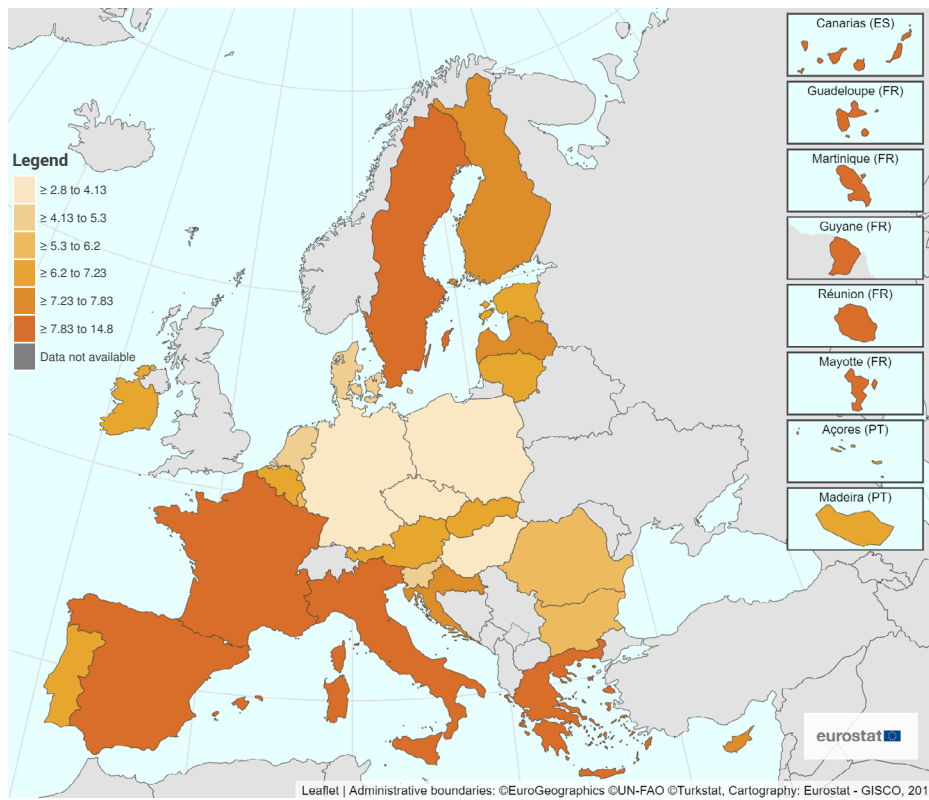
### Total unemployment rate

Geopolitical entity (reporting) / Time: 2019 Time frequency: Annual Age class: From 15 to 74 years Unit of measure: Percentage of population in the labour force Sex: Total



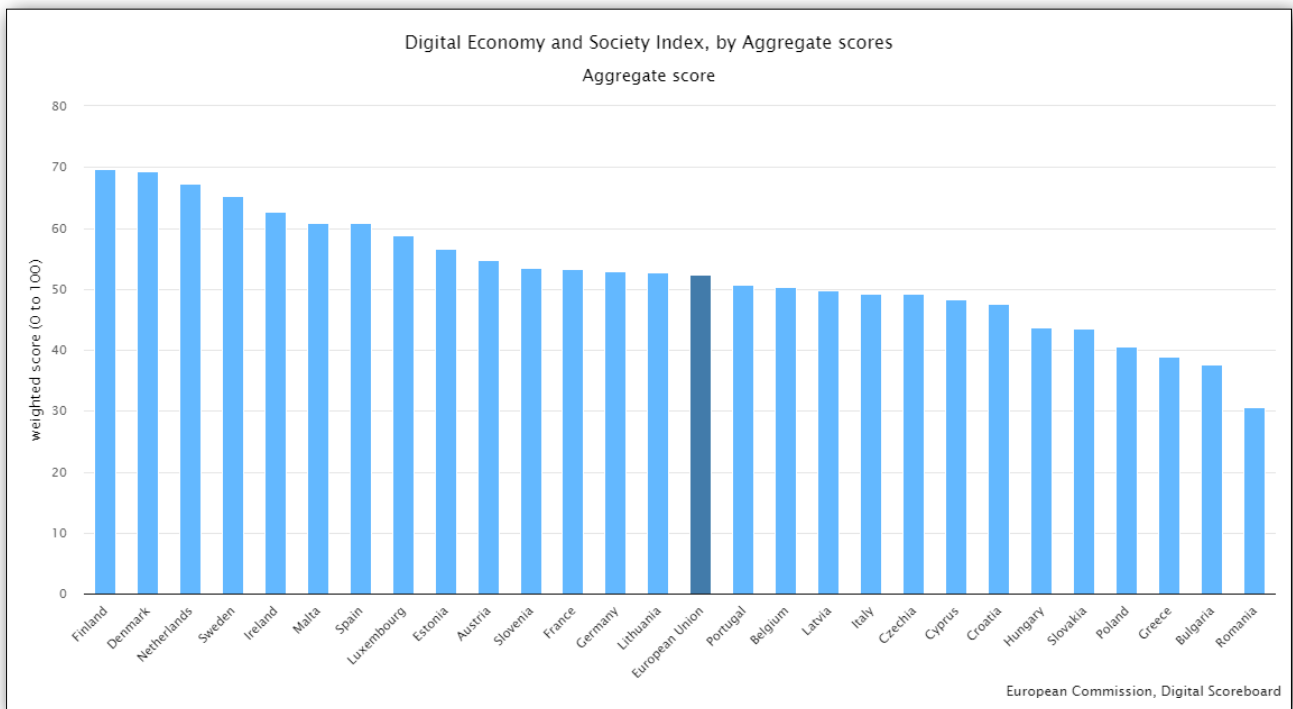
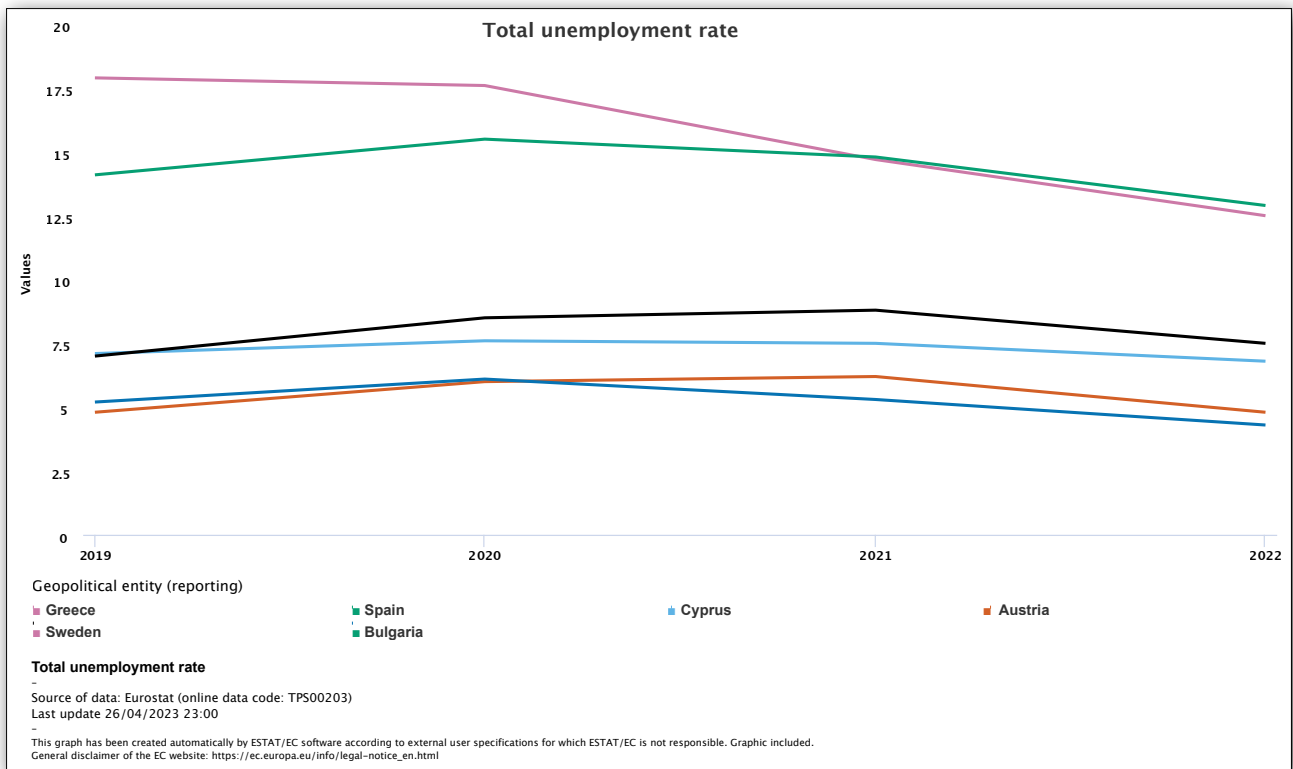
### Total unemployment rate

Geopolitical entity (reporting) / Time: 2021 Time frequency: Annual Age class: From 15 to 74 years Unit of measure: Percentage of population in the labour force Sex: Total



Nach der Corona-Krise begannen die Arbeitslosenquoten um 2021 wieder zu sinken und liegen in einigen Ländern sogar unter dem Vorkrisenniveau. Von den Partnerländern haben sich die Arbeitslosenquoten in Griechenland, Spanien, Zypern und Bulgarien positiv entwickelt. Österreichs Arbeitslosenquote blieb nach Eurostat-Berechnungen gleich, und Schweden hat derzeit eine höhere Zahl von Arbeitslosen als vor der Krise. Diese Entwicklungen sind in der nachstehenden Grafik gut zu erkennen. Die Grafik zeigt die Gesamtarbeitslosenquoten der Partnerländer (Österreich, Schweden, Griechenland, Zypern, Spanien, Bulgarien) über einen Zeitraum von drei Jahren, also von vor der Corona-Krise im Jahr 2019 bis nach der Krise 2022.

Dabei gab es einzelne Gruppen, die besonders von der Krise betroffen waren und somit einen hohen Beratungsbedarf aufweisen. In Österreich, Schweden und Zypern können junge Menschen in Ausbildung als Betroffene hervorgehoben werden, deren Risiko, von Arbeitslosigkeit betroffen zu sein, durch die Corona-Krise deutlich gestiegen ist. Spanien und Griechenland haben generell mit sehr hoher Jugendarbeitslosigkeit zu kämpfen, welche durch die Corona-Krise noch verschärft wurde. Wie in Österreich spielten auch in Bulgarien die psychosozialen Faktoren, die durch die Krise beeinflusst wurden, eine große Rolle für die Gesamtbevölkerung.



### 3 Digitalisierung in Europa

Die Corona-Krise hat die Digitalisierung des Beratungsbereiches beschleunigt, und es findet immer mehr Beratung online («aus der Ferne») statt. Der Grad der Digitalisierung ist von Land zu Land sehr unterschiedlich, was bedeutet, dass auch die Bedingungen für digitale Arbeit von Land zu Land differieren.

Das obige Diagramm zeigt die Gesamtpunktzahl des Index für digitale Wirtschaft und Gesellschaft für alle EU-Länder

(DESI). Während Finnland in diesem Index für die EU als Ganzes am besten abschneidet, liegen Schweden, Spanien und Österreich über dem EU-Durchschnitt von 52,3 Punkten. Zypern liegt im unteren Drittel der Rangliste, während Griechenland und Bulgarien zu den drei Schlusslichtern in der EU gehören. Nachfolgend werden die Entwicklungen in den einzelnen Partner-Ländern kurz erläutert:

- **Österreich:** Im DESI-Index rangiert Österreich auf Platz 10 und liegt damit über dem EU-Durchschnitt. Österreich hin-

sichtlich der DESI Schlüssel-Bereiche vor allem in den Sparten »Digitale öffentliche Dienste«, »Integration digitaler Technologien« und »Humankapital« über dem EU-Durchschnitt, bei der Konnektivität jedoch leicht unter dem Durchschnittswert in der EU. Betrachtet man den Europäischen Innovationsanzeiger (EIS), so schneidet Österreich in den fünf Dimensionen, die den Stand der digitalen Transformation im Anzeiger darstellen, gut ab.

- **Spanien:** Spanien belegt im DESI Ranking den 7. Platz. Bei der Nutzung elektronischer Systeme für den Informationsaustausch ist das Land im Vergleich zum EU-Durchschnitt hervorragend aufgestellt, hat aber bei der Big-Data-Analyse und der Cloud-Nutzung noch Nachholbedarf. Während der Corona-Krise ist Spaniens IKT-Sektor stark gewachsen, ebenso wie die Zahl der Internet-Nutzer:innen. Auch beim Internet-Zugang der Haushalte gehört Spanien mit einer Abdeckung von 95 Prozent zu den fünf führenden Ländern in der EU (2020). Der Digitalisierungsgrad Spaniens ist in den letzten Jahren aufgrund von Fortschritten bei der Konnektivität und den digitalen öffentlichen Diensten angestiegen.
- **Bulgarien:** Im DESI belegt Bulgarien den vorletzten Platz und damit den 26. von 27 EU-Mitgliedstaaten. Mit einem Wert von nur 32,6 liegt Bulgarien deutlich unter dem EU-Durchschnitt von 45,7, was auch für den Anteil der Personen gilt, die zumindest über grundlegende digitale Fähigkeiten verfügen. Auch beim Anteil der IKT-Spezialist:innen schneidet Bulgarien unterdurchschnittlich ab. Was die Unternehmen betrifft, so liegt Bulgarien bei der Nutzung von Big Data, Clouds und KI weit unter dem Durchschnitt. Schließlich steht Bulgarien vor Herausforderungen bei der Digitalisierung der öffentlichen Dienste.
- **Schweden:** Schweden schneidet beim DESI im Vergleich zu den Partner-Ländern am besten ab. Obwohl Schweden eines der besten Länder in Bezug auf die Digitalisierung in Europa und eines der innovativsten Länder in der EU (2020) ist, musste es sich aufgrund der Corona-Krise auch Herausforderungen stellen. Betroffen waren vor allem die Sektoren »Kultur«, »Bildung« und »Gesundheit«, die sich abrupt auf eine digitale Arbeitsumgebung umstellen mussten. Um den öffentlichen Sektor zu unterstützen, hat die schwedische Regierung einen speziellen Vierjahresplan zur Umgestaltung dieses Sektors aufgelegt.
- **Griechenland:** Mit dem drittniedrigsten DESI-Wert in der gesamten EU hat Griechenland noch deutlichen Aufholbedarf in der Digitalisierung im Allgemeinen. Im Einzelnen ergibt sich durchaus ein gemischtes Bild, liegt doch beispielsweise der Anteil der Personen mit zumindest digitalen Grundkenntnissen über dem EU-Durchschnitt; andererseits weist Griechenland aber den höchsten Anteil an Haushalten ohne Internet-Zugang (14,5 Prozent) sowie den niedrigsten Anteil an Unternehmen, welche Home Office unterstützen (60,8 Prozent), auf. Im zuvor kaum entwickelten Bereich der digitalen öffentlichen Dienstleistungen hat die Covid-19-Pandemie zwar zu einem beträchtlichen Ausbau geführt, dennoch befindet sich das Land auch hier immer noch auf dem vorletzten Platz innerhalb der Europäischen Union.

## 4 Beratung in den Partner-Ländern

Das Angebot an beruflicher Weiterbildung ist in den einzelnen Ländern ebenso sehr unterschiedlich und wird sowohl staatlich als auch privat und gesetzlich sehr unterschiedlich organisiert. Die Ausbildung, um eine beratende Person zu werden, ist in jedem Partnerland sehr unterschiedlich und hat auch äußerst differente Anforderungen an Bewerber:innen hinsichtlich des Vorwissens und der Vorbildung. Allerdings ist festzuhalten, dass es in jedem Partnerland Varianten des Berufes der Berater:in gibt, die gar keine Ausbildung benötigen. In vielen Partnerländern wird die Ausbildung jedoch rein universitär angeboten. Außerdem ist in einigen der Partnerländer die Berufsbildung für Schulen verpflichtend und muss auch für Erwachsene jederzeit verfügbar sein. Nachfolgend soll ein kurzer Einblick in die Beratungssysteme der Partner-Länder gegeben werden:

- **Österreich:** Die österreichische Beratungslandschaft ist äußerst inhomogen. Beratung wird hauptsächlich in (Weiterbildungs-) Einrichtungen, von Interessenvertretungen, Arbeitsmarkt-service-Einrichtungen, in Unternehmen und in kommunalen, gemeinnützigen und privaten Einrichtungen angeboten. Neben der Bildungsberatung in der Erstausbildung und im tertiären Bildungsbereich wird Beratung auch in der Erwachsenenbildung angeboten.
- **Spanien:** In Spanien ist die wichtigste Beratungsstelle, die staatliche Arbeitsverwaltung (SEPE), eine autonome Organisation, die dem Ministerium für Arbeit und Sozialwirtschaft untersteht. SEPE und die öffentlichen Arbeitsverwaltungen der autonomen Gemeinschaften bilden das nationale Beschäftigungssystem in Spanien.
- **Zypern:** Das Berufsbildungssystem in Zypern bietet eine Ausbildung auf der Sekundar- und der Tertiärstufe, jedoch ist die Beteiligung an Berufsbildungsprogrammen immer noch gering. Berufsbildungsprogramme auf der Sekundarstufe sind in der Regel in technischen Schulen angesiedelt, die ein dreijähriges Programm absolvieren. Für Erwachsene sind Berufsbildungsprogramme über private oder öffentliche Organisationen leicht zugänglich, so insbesondere für gefährdete und arbeitslose Personen.
- **Bulgarien:** Die Berufsberatung kann in Bulgarien in eine öffentliche und eine private Ebene unterteilt werden. Auf staatlicher Ebene bieten die Nationale Agentur für Berufsbildung (NAVET), das Ministerium für Bildung und Wissenschaft und die Agentur für Arbeit Informationen, Beratung und Orientierung an.
- **Schweden:** Die schwedische Berufsbildung zeichnet sich durch eine starke Verbindung zum Arbeitsmarkt aus, da sie sich darauf verlässt, dass dieser den Bedarf für ein spezifisches Berufsbildungsprogramm anzeigt. Vertreter:innen des Sektors tragen zur Entwicklung der Lehrpläne bei, und zwar einschließlich der Vorlesungen und der Qualität. Die enge Zusammenarbeit gewährleistet eine hohe Qualität der beruflichen Bildung. Beratung ist in der Schule auf allen Ebenen durch Studien- und Berufsberater:innen obligatorisch, jedoch ist es nicht verpflichtend, formale Berufsberatung durch Jobcoach-Organisationen anzubieten.

- **Griechenland:** In Griechenland existieren unterschiedliche öffentliche Beratungsangebote, welche teils dem Bildungs- und teils dem Arbeitsministerium unterstehen; darüber hinaus ist die Zahl der privaten Angebote zuletzt deutlich gewachsen. Die Qualität der Angebote wird ferner von EOPPEP, der Nationalen Organisation für die Zertifizierung von Qualifikationen und Berufsberatung, überwacht. Eine Registrierung ist für die Ausübung des Berufes erforderlich, wobei zwei Qualifikationsstufen unterschieden werden.

## 5 Ergebnisse aus Befragungen in den Partner-Ländern

Die Forschung wurde speziell durchgeführt, um einerseits die Bedürfnisse von Berater:innen in einem neuen, weiter digitalisierten Umfeld zu ermitteln und andererseits die zukünftige Situation des Beratungsbereiches im Jahr 2023 zu bewerten.

Unter dem Begriff »Berufsberater:in« können verschiedene Berufsprofile sowie Institutionen und Organisationen von Interesse verstanden werden, von denen einige Beispiele sind:

- Berufsberater:innen;
- Job-Coaches;
- Beschäftigungsberater:innen;
- Erwachsenen- und Gemeinschaftseinrichtungen;
- Einrichtungen für lebenslanges Lernen;
- Ausbildungsanbieter;
- Jugendvereinigungen;
- Gemeinschaftliche Organisationen;
- ... und dergleichen.

Die Forschung in den Partnerländern hat durchweg die folgenden Faktoren und Herausforderungen in den Bereichen a) Fähigkeiten und Werte der Berater:innen, b) Arbeit mit Klient:innen sowie c) System und Netzwerke identifiziert, die bei der Online-Beratung in Europa berücksichtigt werden sollten:

### Fähigkeiten und Werte der Berater:innen

#### IKT Herausforderungen

- Verbindungsprobleme
- Fehlende digitale Grundkenntnisse
- Keine Schulungen auf »Digitales«
- Kein Zugang zu bzw. fehlende technische/r Ausstattung

#### Autodidaktisches Lernen

- Selbständiges Erlernen digitaler Skills (Bücher, Tutorials)
- »Learning by Doing« (vor allem mit Tools)
- Selbständige Teilnahme an Online-Angeboten (z. B. MOOCs)
- (informeller) Austausch mit Kolleg:innen

#### DSGVO

- Wissenslücken hinsichtlich DSGVO
- Keine Vorinformationen zum Umgang mit personenbezogenen Daten

### Arbeit mit Klient:innen

#### Kommunikation

- Kommunikation online schwieriger
- Para- und nonverbale Kommunikation sehr limitiert
- Berater:innen müssen verstärkt aktiv zuhören und Sprechweise anpassen (z. B. langsamer)

#### Beziehungsaufbau

- Beziehungsaufbau erheblich schwieriger online
- Geringere Vertrauensbasis mit Klient:innen als fzf

#### Setting / Online-Umgebung

- Digitales Setting anders als fzf
- Umgebung der Klient:innen muss beachtet werden
- Online-Umgebung ist sozial stärker limitiert

### Systeme und Netzwerke

#### Kollegiales Networking Online

- Vereinfachtes & häufigeres Networking
- Erleichterter Zugang zu Konferenzen und nationalen Events
- Hohe Qualität in kollegialer Beratung

#### Systeme und Netzwerke

- Soziale Netzwerke oft zur Kontaktaufnahme genutzt

[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at)

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

#### Anschrift der AutorInnen

abif – Analyse, Beratung, interdisziplinäre Forschung  
1140 Wien, Einwaggasse 12, Top 5  
Tel.: 01 5224873  
E-Mail: [office@abif.at](mailto:office@abif.at)  
Internet: [www.abif.at](http://www.abif.at)

Alle Publikationen der Reihe AMS info können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z.B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Qualifikationsstrukturbericht, AMS-Praxishandbücher) zur Verfügung – [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at).

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien

Juni 2023 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

