

Tagungsdokumentation: Digitalisierung in der Beratung reloaded

Workshop am 28.11.2025: Digitalisierung in der Beratung von Zugewanderten, Tatjana Erfurt und Laura Kehl, Fachstelle Anerkennung und Qualifizierung im Förderprogramm IQ – Integration durch Qualifizierung am Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb gGmbH)

1. Welche Voraussetzungen müssen für eine professionelle digitale Beratung erfüllt werden?

Aus der Praxiserfahrung der Teilnehmenden ergaben sich verschiedene Dimensionen von Voraussetzungen, die gegeben sein sollten, um digitale Beratung für Zugewanderte professionell anbieten zu können: auf technischer, organisatorischer und personeller Ebene.

Zu den **technischen Voraussetzungen** zählt allen voran geeignete Hardware wie z. B. Computer, Laptops oder Tablets mit funktionierenden Kameras und Mikrofonen. Aber auch eine zuverlässige und schnelle Internetverbindung ist notwendig, um Unterbrechungen und Verzögerungen während der Beratung zu vermeiden. Darüber hinaus müssen im Vorfeld datenschutzrechtliche Aspekte berücksichtigt werden. Dazu gehört die Nutzung von sicheren und datenschutzkonformen Plattformen/Tools, um die Vertraulichkeit der Gespräche zu gewährleisten.

Auf der **organisatorischen Ebene** unterscheidet sich die digitale Beratung nur wenig von der analogen Beratung: Auch hier muss vorab meist ein Termin vereinbart werden, die Einhaltung von Datenschutzrichtlinien sichergestellt sein und die Beratungsgespräche dokumentiert werden. Wichtig ist jedoch, dass auch bei einer digitalen Beratung ein geschützter Raum für die Ratsuchenden zur Verfügung steht und diese die Beratungstools auch nutzen können (sowohl im Sinne der digitalen Kompetenzen als auch logistisch z. B. Zugang zur App haben).

Betrachtet man die **personelle Ebene**, so müssen die Beratenden für die digitale Beratung von Zugewanderten entsprechend qualifiziert sein. Neben der fachlichen Qualifikation sowie in diesem Kontext der interkulturellen Kompetenzen, kommt auch noch die technische Kompetenz hinzu. Die Beratenden benötigen z. B. Kenntnisse im Umgang mit digitalen Tools und Plattformen, um die Beratung reibungslos durchführen zu können.

2. Welche Kompetenzen benötigen Beratungskräfte im Kontext der Digitalisierung? Wie können diese erlangt werden?

Im Rahmen des Workshops wurden die wesentlichen Kompetenzen identifiziert, die Beratungskräfte aus Sicht der Teilnehmenden im Kontext der Digitalisierung benötigen. Die fortschreitende digitale Transformation erfordert ein umfassendes Skillset, um Beratungsstellen und deren Mitarbeitende erfolgreich durch diesen Wandel zu begleiten.

| Kompetenz: | Technologische Kompetenz | Kommunikationsfähigkeit | Agilität und Flexibilität |
|---------------------------|---|--|---|
| Bedeutung: | Verständnis von digitalen Tools und Technologien (z.B. Cloud-Computing, Künstliche Intelligenz); Fähigkeit, digitale Lösungen zu bewerten und zu implementieren. | Klare und effektive Kommunikation zu (komplexen) digitalen Konzepten und digitalen Transformation. | Anpassungsfähigkeit an sich schnell ändernde digitale Trends. Fähigkeit, agile Methoden in Beratungsprojekten anzuwenden. |
| Erlangung der Kompetenzen | <ul style="list-style-type: none">• Fort- und Weiterbildungen: Teilnahme an Seminaren, Webinaren und Online-Kursen zu digitalen Themen.• Praxisprojekte: Mitarbeit in interdisziplinären Projekten zur praktischen Anwendung der erlernten Fähigkeiten.• Networking: Austausch mit anderen Fachleuten durch Konferenzen und Fachgruppen, um Best Practices zu teilen.• Mentoring: Unterstützung durch erfahrene Berater*innen, um spezifische Kompetenzen gezielt zu entwickeln. | | |

3. Welche Vor- und Nachteile bieten digitale Beratungskanäle im Vergleich zur Präsenzberatung?

Die digitale Beratung bietet aus Sicht der Teilnehmenden zahlreiche Vorteile, aber auch einige Herausforderungen, insbesondere wenn die Beratenden Zugewanderte sind. Einer der größten **Vorteile** ist die größere Zugänglichkeit zur Beratung. So ermöglicht sie den Zugang zu Beratung unabhängig vom Standort. Dies ist besonders vorteilhaft für Zugewanderte, die möglicherweise in abgelegenen oder ländlichen Gebieten leben. Damit eng zusammen hängt die größere zeitliche Flexibilität sowie reduzierte Kosten, weil sowohl für Beratende als auch Ratsuchende Anfahrtswege entfallen. Einen weiteren Pluspunkt sahen die Teilnehmenden im ergänzenden Einsatz von Übersetzungstools (siehe Absatz zu KI Tools). Die digitale Beratung kann das Wissensmanagement unter Beratenden erheblich verbessern, indem sie die Zusammenarbeit fördert und die Dokumentation und Analyse von Beratungsprozessen effizienter gestaltet.

Jedoch gibt es auch **Nachteile** einer virtuell umgesetzten Beratung im Vergleich zur Präsenzberatung bei Zugewanderten. Neben der Tatsache, dass die oben genannten Herausforderung erfüllt sein sollten, um eine qualitativ gute Beratungssituation für beide Parteien herzustellen, liegt die Herausforderung vor allem in der Kommunikation. Technische Störungen sind leider keine Seltenheit: Verbindungsprobleme oder schlechte Videoqualität können die Kommunikation erschweren. Daher bietet die Präsenzberatung meist zuverlässiger eine vertrauliche Umgebung. Je nachdem, wie die Beratungssituation sich gestaltet, besteht die Gefahr, dass sensible Informationen im digitalen Umfeld nicht ausreichend geschützt sind. Somit kann der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung schwieriger sein.

Damit die virtuelle Beratung einen Mehrwert bringt, sollte nach Erfahrung der Beratenden mindestens ein Sprachniveau B2 vorliegen. Die digitale Beratung kann die Interpretation nonverbaler Signale erschweren, was die Qualität der Kommunikation zusätzlich beeinträchtigen kann. Kulturelle Unterschiede können zu Missverständnissen führen, die durch die digitale Kommunikation verstärkt werden können.

4. Welches Potential bergen KI-Tools (Large Language Models) und sind sie bereits einsetzbar?

KI-gestützte Sprachmodelle bieten vielseitige Anwendungsmöglichkeiten, die Berater*innen helfen können, ihre Effizienz zu steigern und innovative Beratungsideen zu entwickeln. Ein Ansatzpunkt ist die **Textgenerierung und -verarbeitung**. LLMs sind z.B. in der Lage, qualitativ hochwertige Protokolle, Beratungsberichte und Beratungsinhalte sowie Social Media Posts erstellen. Sie können auch bestehende Texte übersetzen, analysieren und optimieren. Durch den Einsatz von LLMs in Chatbots können Beratungsstellen rund um die Uhr Anfragen effizient beantworten (**automatisierte Ratsuchendeninteraktion**).

LLMs können Mitarbeiter*innen von Routineaufgaben entlasten. Ihre vielseitigen Einsatzmöglichkeiten müssen in der Praxis weiter erprobt und geprüft werden. Sie sind jedoch jetzt schon ein wichtiges Werkzeug in der digitalen Transformation der Beratung.