

dvb forum

Zeitschrift für Bildungs- und Berufsberatung

Digitalisierung in der Beratung reloaded

Sonderheft zur Fachtagung
am 28./29.11.2024 in Mannheim



Abb.: Gerd Altmann/pixabay

Impressum

dvb forum

Zeitschrift für Bildungs- und Berufsberatung
64. Jahrgang

Herausgeber:

Deutscher Verband für Bildungs- und
Berufsberatung e.V.
dvb Geschäftsstelle c/o Beatrice Ehmke
Erich-Kästner-Weg 12, 58640 Iserlohn
Tel.: +49 2371 7918012
kontakt@dvb-fachverband.de
www.dvb-fachverband.de

Redaktion:

Prof. Dr. Ingo Blaich (ViSdP)
Ingo.Blaich@dvb-fachverband.de

Jan Kawretzke, M. A.
Jan.Kawretzke@dvb-fachverband.de

Prof. Dr. Philipp Nixdorf
Philipp.Nixdorf@dvb-fachverband.de

Dr. Jana Swiderski
Jana.Swiderski@dvb-fachverband.de

Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben nicht
unbedingt die Meinung der Redaktion wieder. Die
AutorInnen sind für ihre Beiträge selbst verantwor-
lich. Die Redaktion behält sich Kürzungen vor.

Grafische Gestaltung und Satz: Katrin Lange
kontakt@katrinlange.com · katrinlange.com

Geschäftsführung:
Barbara Knickrehm
Barbara.Knickrehm@dvb-fachverband.de

Druck: Die UmweltDruckerei
www.dieumweltdruckerei.de

Vertrieb: wbv Media GmbH & Co. KG
Auf dem Esch 4, 33619 Bielefeld

Alle Beiträge dieser Ausgabe finden Sie
zum Download unter [www.wbv.de/shop/
Journals-und-Periodika/dvb-forum/](http://www.wbv.de/shop/Journals-und-Periodika/dvb-forum/)
DOI der digitalen Ausgabe: 10.3278/DVB2401W
Print-Einzelheft: Best.-Nr. DVB2501

Das dvb forum ist für dvb-Mitglieder
im Jahresbeitrag enthalten.
Einzelpreis: EUR 21,90 (D) zzgl. Versandkosten,
Abopreise auf Anfrage.

Das dvb forum erscheint zwei mal jährlich
(Frühjahr und Herbst).
Redaktionsschluss dieser Ausgabe: 31.01.2025

Auflage: 620
ISSN 3052-0657 (Online)
ISSN 0935-8323 (Print)





Liebe Leserin, lieber Leser,

als der dvb im Herbst 2019 zum ersten Mal das Thema Digitalisierung in den Mittelpunkt seiner Jahrestagung rückte, ahnte niemand, dass kurz darauf digitale Beratungskommunikation für viele Beraterinnen und Berater zum Berufsalltag werden würde. Die Corona-Pandemie war Beschleuniger und Innovationstreiber in Sachen Digitalisierung. Auch mit etwas zeitlichem Abstand werden Bandbreite und Intensität der Veränderungen erst allmählich klar erkennbar. Während die fachliche Diskussion und Reflexion hierzu in vollem Gange ist, erleben wir mit der Verfügbarmachung von KI-Anwendungen den nächsten technologischen Quantensprung mit noch kaum geahnten Auswirkungen auf die Beratungswelt. Diese weitere Beschleunigung zum Anlass nehmend, hatten der dvb und die HdBA Mannheim im vergangenen Herbst zur Jahrestagung „Digitalisierung in der Beratung reloaded“ eingeladen, um aktuelle Entwicklungen und zentrale Herausforderungen gemeinsam zu betrachten. Die aktuelle Ausgabe des dvb-forums greift ausgewählte Beiträge dieser Tagung auf.

Ein erstes Themenfeld beschäftigt sich mit der medial-gemischten Gestaltung von Beratungsprozessen und diskutiert, welche zusätzlichen (Medien-)Kompetenzen Beratungsfachkräfte für eine professionelle Beratungstätigkeit benötigen. Weitere Beiträge geben Einblicke in die direkte Beratungspraxis, in denen diese Fragestellungen ganz konkret werden.

Es werden aber auch grundsätzliche Fragen nach der Rolle des Menschen in der Beratung gestellt. Wie muss Beratung ggf. neu gedacht werden, wenn KI-Anwendungen oder digitale Kommunikationsmedien regelmäßiger Bestandteil von Beratungsprozessen werden? Wo liegen die Grenzen der Ersetzbarkeit menschlicher Beratungskommunikation und damit die Kernkompetenz und Professionalität von Beratung? Diese berufsethischen Aspekte bilden einen zweiten Themenschwerpunkt, der durch Werkstattberichte zu Einsatzmöglichkeiten Künstlicher Intelligenz in Beratungsprozessen ergänzt wird.

Nicht zuletzt ändert sich durch den Einzug digitaler Technologien der Erfahrungsgehalt von Erwerbsarbeit und deren Sinnstiftungsmöglichkeiten. Die Preisträgerin des Josephine-Levy-Rathenau-Preises 2024 verdeutlicht in ihrem Beitrag, dass die eben diese Sinnfrage elementar für gelingende Erwerbsbiographien ist.

Anregende Lektüre und herzliche Grüße

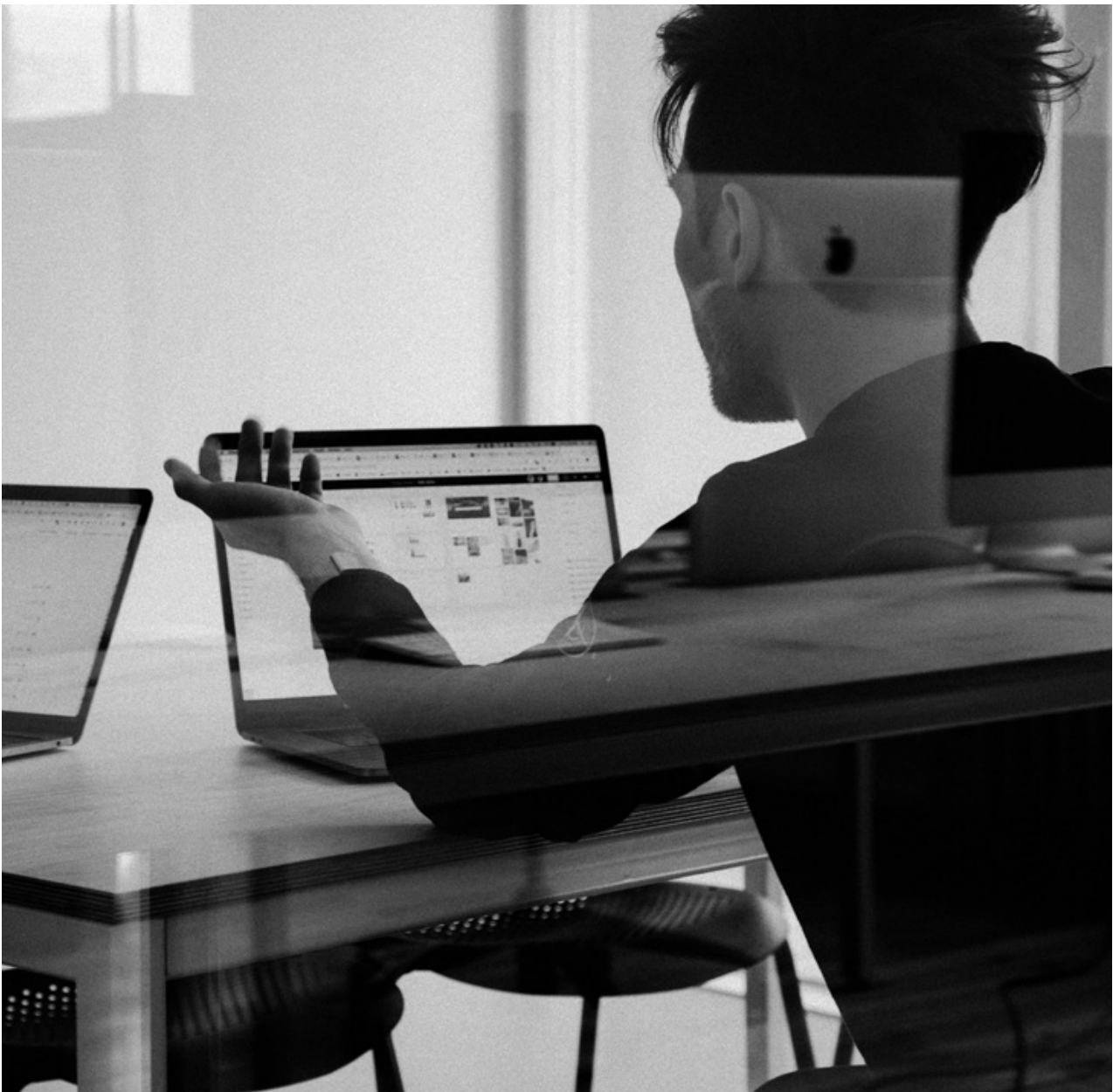
I. Blaich

Kontakt: forum@dvb-fachverband.de

Volker Jörn Walpuski Digitalisierungsprozesse in der berufs- und bildungsbezogenen Beratung	4
Peter C. Weber Stärkung der Kompetenzen von BeraterInnen für die digitale Beratung	10
Britta Matthes KI und Beratung	17
Sandra M. Haunstetter Der Hunger nach Sinn	23
Philipp Nixdorf, Jana Swiderski Sinn der Arbeit – Arbeit am Sinn?	29
Elke Scheffelt, Alessandro Greco Schnell mal alle Probleme klären	35
Anne-Marie Schlenzka, Max Freiberg, Tillmann Grüneberg SIEM – über RIASEC hinaus	31
Minnie Silfverberg, Martina Hörmann Medienkompetenz Blended Counseling	46
Peter Weber, Bernd-Joachim Ertelt Einbindung von KI in die Beratung	53
Sebastian Lerch, Henrik Weitzel Lebensbreit. Lebensweit. Lebenstief.	56
CALL FOR PAPERS NEETs – Die vergessene Klientel	61
Martina Hörmann, Christina Pollmann „Gute“ Beratung mit digitalen Medien?!	62
Ingo Blaich REZENSION Job-Coaching · Arbeitssuchende für den Arbeitsmarkt fit machen.	66
DAUERHAFTER CALL FOR PAPERS für das dvb-forum	67
Mona Kheir El Din Interkulturelle Professionalität und eine kommunale Förderkette	68
Matthias Kohl, Judith Moll Berufsberatung der Zukunft	78
Cornelia Eybisch-Klímpel KI in der Beratung – was tun wir da?	83
Sabine Najib Online-Beratung zwischen Chancen und Ressentiments	86

Digitalisierungsprozesse in der berufs- und bildungsbezogenen Beratung

Kritisch-ambivalente Reflexionen und Perspektiven



Von **Volker Jörn Walpuski**

Einleitung

Der Traum ist in etwa so alt wie die Computer: Eine Maschine könnte die Beratung durchführen, und der beratene Mensch bemerkt es nicht und wird zugleich objektiv beraten. Aktuell schreiten die Entwicklungen dahin sehr schnell voran. Beratung wird sich Automationsprozessen nicht entziehen können, die durch die sogenannte Künstliche Intelligenz auch komplexe Felder erreichen. Produktbezogene Chatbots sind allseits bekannte Vorboten. Automation hat viele Vorteile wie ständige Verfügbarkeit, geringe Kosten, eine größere Varianz – wenn sie denn gut programmiert ist. Aber Programmierungsfehler und diverse kognitive Verzerrungen (bias), die mit Technikeinsatz untrennbar verbunden sind, können die Vorteile konterkarieren. Und die Technologien sind bei weitem nicht so niedrighschwellig, wie häufig behauptet wird – die Hürden sind nur andere. Während es noch relativ einfach ist, Fachinformationen zu vermitteln, ist eine Prozessberatung deutlich schwieriger zu digitalisieren, insbesondere mit steigender Komplexität des Beratungsanliegens. Fragetechniken, die die/den RatsuchendeN letztlich ausschließlich auf sich selbst zurückwerfen, drohen, diesen in Sackgassen der Selbstoptimierung oder Überforderung zu führen.

Die Digitalisierung ist also ambivalenter zu betrachten, als Ingenieurslogiken einer technischen Machbarkeit oder ökonomische Logiken der Effizienz es nahelegen. Im Gegenzug ist auch nicht jede zwischenmenschliche Interaktion per se als gelungen zu bezeichnen. Es gilt also, Digitalisierungsprozesse in der berufs- und bildungsbezogenen Beratung differenziert in den Blick zu nehmen und kritisch zu begleiten.²

Begriffsklärungen

Wenn im Folgenden von Beratung gesprochen wird, wird sie verstanden als Form professioneller Kommunikation und zielorientierten Handelns auf Grundlage eines Auftrags der/des Beratenen zur Schaffung von Orientierung. Beratung kann Anteile von (emanzipatorischer) Bildung enthalten und ist zugleich von anderen Formen professioneller Kommunikation wie Therapie, Training oder Coaching abzugrenzen.

Und auch die Digitalisierungsprozesse können konkretisiert werden. Aufgrund deren Vielgestalt sollen drei Nutzungsarten von Computern in Beratungsprozessen unterschieden werden:

1. **„Computer unterstützt“** meint Beratungsprozesse, in denen ein Computer als Kommunikations- und Organisationswerkzeug sowie Wissensdatenbank, Trainings- und Lerninstrument seriell vor oder nach dem Beratungsprozess genutzt wird. Auch die Nutzung als Kommunikationinstrument (computervermittelte Kommunikation) fällt in diese Kategorie.
2. **„Computer assistiert“** umfasst die aktive und synchrone Einbindung von Computern in Beratungsprozesse: Durch Gesichts- und Text- (Kamera) sowie Spracherkennung (Mikrofone) wird der kommunikative Beratungsprozess hintergründig parallel ausgewertet. Die beratende Person erhält zusätzliche Informationen wie Formulierungs- und Interventionsvorschläge, Warnhinweise, Analysen und Diagnosen. Oder der Computer nimmt als zweite „Beratungsperson“ mit am Beratungsgespräch teil und kann beiderseits befragt werden.
3. **„Computer automatisiert“** beschreibt eine Software, die ohne menschliche Mitwirkung selbstständig und automatisiert berät. Dies kann text- oder sprachbasiert geschehen, z. B. in Form eines Avatar-Hologramms oder Androiden bzw. Gynoiden.

Globalisierte Ökonomie als Antreiber

Schon vor 15 Jahren wurde in Carmen Losmanns sehenswertem Dokumentarfilm „work hard – play hard“ (Losmann 2011; vgl. Walpuski 2013) sichtbar, wie Software die Personalabteilungen verändert: Software soll Talente entdecken und entwickeln, die passenden Mitarbeitenden für Stellen auswählen, die Leistung managen, die Effizienz und Produktivität steigern sowie zur beruflichen Bildung beitragen. Die Software beherrscht viele Sprachen und ist in den global agierenden Konzernen einsetzbar. Ergänzt um Elemente aus Coaching und Training wird dieses ubiquitär, also auch für Mitarbeitende niedriger Hierarchiestufen verfügbar (vgl. Walpuski 2024). Die berufliche Beratung wird so unternehmensintern mit Hilfe der Plattformökonomie integriert und dient zugleich dazu, Mitarbeitende zu binden und frühzeitig Kündigungsabsichten zu erkennen.

Die Software simuliert derzeit intelligentes und empathisches Verhalten mit Mitteln der Mathematik und der Informatik: Sie ist auf die Eindeutigkeit der Binarität (0 oder 1; entweder/oder), Statistik und Wahrscheinlichkeitsangaben angewiesen, kann Korrelationen herstellen und in großen Datenmengen Muster erkennen. Anthropomorphisierungen bauen Hemmschwellen ab, die Software zu nutzen (vgl. Walpuski 2024; Müller-Brehm et al. 2020).

Chancen des Technikeinsatzes

In der Weiterentwicklung von Technik liegen viele Chancen, die im Folgenden skizziert werden sollen und praxisnäher

2 Vermutlich wäre es der schnellste und leichteste Weg gewesen, den Vortrag während der Tagung aufzunehmen und von einem Large Language Model transkribieren und verdichten zu lassen. Dennoch entstand dieser Text inklusive Abstract ohne diesen Technikeinsatz.

auch von Knatz (2023) in dieser Zeitschrift dargestellt wurden. Da die Computerunterstützung gegenwärtig weitgehend die Alltagsrealität darstellt, soll sie nicht detaillierter beschrieben werden.³

Chancen von Computer assistierter Beratung

Auch wenn es aktuell gewöhnungsbedürftig erscheint, kann über Gesichts- und Text- (Kamera) sowie Spracherkennung (Mikrofone) der kommunikative Beratungsprozess synchron ausgewertet werden. Die Software kann der beratenden Person zusätzliche Informationen wie Formulierungs- und Interventionsvorschläge, Warnhinweise, Analysen und Diagnosen zur Verfügung stellen. Diese könnten bspw. über eine spezielle Brille optisch eingeblendet oder über einen Kopfhörer akustisch abgespielt werden. Vorstellbar ist auch, dass die Software als drittes Element – gestaltlos und entmaterialisiert oder anthropomorphisiert – in die Beratungssituation eingebunden wird und so ein Kommunikationsdreieck entsteht, in dem dieses technische Element von den beteiligten Personen befragt werden kann.

Auf diese Weise können mehr Aspekte und eine hohe Komplexität berücksichtigt werden, und es kann ad hoc mehr Wissen auch zu Sonderfällen und Randthemen in den Beratungsprozess einfließen. Formulierungsvorschläge können „Beamtendeutsch“ und „Beratersprech“ in eine für die Zielgruppe angemessene und verständliche Ausdrucksform übersetzen, fremdsprachliche Hürden können überbrückt werden (vgl. Lammaghi 2024). Mit Techniken der Emotion recognition können hilfreiche weil situations- und stimungsangemessene Interventionen vorgeschlagen werden. Technisch kann im Hintergrund – zumindest in Teilen – eine Eignungsdiagnostik durchgeführt werden, deren Ergebnisse in den Beratungsprozess einfließen können. Auch Krankheiten (Suchterkrankungen, Diabetes, depressive Verstimmungen, ...), von denen die Betroffenen selbst nicht immer wissen, können automatisiert erkannt werden. Dieses Wissen kann im Beratungsprozess berücksichtigt werden und die Beratungsqualität in Hinblick auf eine Zielerreichung möglicherweise erheblich erhöhen. Die Beratungspersonen selbst erfahren eine starke Unterstützung in ihren Kompetenzen und Möglichkeiten, können wirksamer (effektiver und effizienter) beraten und werden gleichzeitig in vielerlei Hinsicht entlastet, weil zum Beispiel die Dokumentation des Beratungsprozesses automatisch erfolgt. Technisch ist dies für eine computervermittelte Videoberatung sehr einfach umzusetzen, weil die Technik bereits als Medium zwischen die

kommunizierenden Personen gestellt ist. Präsenzberatungen benötigen eine zusätzliche technische Ausstattung. Gleichzeitig entstehen wertvolle Forschungsdaten, die der Beratungsforschung langersehnte Einblicke in das Beratungsgeschehen und damit Aussagen zur Wirksamkeit von Interventionen ermöglichen.

Chancen von Computer automatisierter Beratung

Einen anderen Ansatz verfolgt automatisierte Beratung über eine virtuelle Oberfläche (Voice-Bot, Chat-Bot) oder einen Androiden/Gynoiden. Hier berät eine Software ohne menschliche Mitwirkung selbstständig, selbstlernend und automatisiert. Zusätzlich zu den vorhergehenden Skizzen ergeben sich weitere Möglichkeiten. So steht die Software quasi jederzeit und ortsunabhängig zur Verfügung, sie ist ubiquitär und letztlich global nutzbar, zumal sie sprachliche Barrieren abbaut. Denn die Software kann viele Sprachen simultan beherrschen. Diese Aufgaben erfüllt sie in gleichbleibender Servicequalität ohne schlechte Laune. Aus der Perspektive von Nutzenden in psychotherapeutischen Kontexten wird diese Ubiquität tendenziell positiv beurteilt. Zudem reduzieren sich Schamdynamiken, denn der Technik wird mehr Objektivität und Rationalität zugemessen. Auch unter Kostengesichtspunkten erscheint der Technikeinsatz kostengünstiger als menschliches Personal, auch wenn die Reduktion von Personal im psychosozialen Beratungsfeld eine Verlagerung in die ITK-Berufe bedeutet. Je nach Gestaltung könnten augmented and virtual realities bruchlos Teil des Beratungsprozesses werden und Beratungsinhalt multimedial erfahrbar machen. Mai (2024: 225–230) gibt einen guten Überblick über den Entwicklungsstand.

Herausforderungen des Technikeinsatzes

Welche Kompetenzen und Standpunkte benötigen Beratende (und ihre Organisationen), um in diesen Veränderungen zu bestehen? Denn mit der Technikentwicklung sind aktuell mehr Fragen als Antworten verbunden, die hier nur überblicksartig skizziert werden können.

Zunächst erscheint es reizvoll, Routinetätigkeiten an „Künstlichen Intelligenzen“ auszulagern. Wenn diese beispielsweise Dokumentationen beliebigen Umfangs oder fehlerfreie Bewerbungsschreiben mühelos erstellen, wird im Umkehrschluss bald darauf eine Software eingesetzt, diese Texte auszuwerten. In der Folge kontrolliert sich Software gegenseitig und Texte werden entwertet und beliebig. Die eingesparte Arbeitszeit der Menschen wird zugleich anderweitig verplant, Arbeit weiter verdichtet und beschleunigt (vgl. Rosa 2005; 2013) – der Traum einer humanisierteren Arbeitswelt durch Technikeinsatz (vgl. Mai 2024: 230) wird sich vermutlich auch hier nicht bewahrheiten. Zudem entfal-

³ Dennoch wäre es sicher gewinnbringend, die alltägliche Praxis aus kritischer Perspektive zu reflektieren, bspw. aus einer Perspektive von Beschleunigung und Entfremdung, Ungleichheit oder Macht- und Habitustheorien.