

Verschiedene Beratungsformate: Telefonberatung, Internetberatung, f2f Beratung

Weiterbildungsveranstaltung – Kompetent in der Berufs- und
Bildungsberatung – Aufgaben, Methoden, Zielgruppen

Mag.^a Elke Lantschik, MA
24.-25.6.2015

Vorstellung: Elke Lantschik

Bildungs- und Berufsberaterin, zertifizierte
Erwachsenenbildnerin, Coach, Arbeits-, Notfall-,
Klinische und Gesundheitspsychologin
Netzwerk Bildungsberatung in Wien –
Gesamtprojektleitung VHS Meidling
Telefonische, E-Mail-, Online- und f2f-
Bildungs- und Berufsberatung



Ziele des Vortrags

Klärung der Fragen:

- Wieso gibt es verschiedene (Bildungs-)Beratungsformate?
- Welche Formate der Beratung lassen sich voneinander unterscheiden?
- Welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede weisen die einzelnen Formate auf (Angebote, Nutzung, Spezifika)?
- Nutzungsmöglichkeiten wie –grenzen, Chancen und Risiken
- Welcher Rahmen ist nötig, damit Beratung gelingen kann?

Bildungsberatung: Begriffsklärung

Bildungs- und Berufsberatung hat u.a. die Aufgabe Menschen beim lebensbegleitenden Lernen in den Bereichen Bildung, Beruf und Beschäftigung zu unterstützen und den Zugang zu adäquaten Bildungs- bzw. Berufsangeboten zu zeigen bzw. zu erleichtern.

Gesprächsformen: Auskunft – Information – Beratung – Coaching
Beratungsformate – Beratungsarten – Setting

Beratungsformate / Setting

persönlich

über das Internet

telefonisch

Wie holen Sie sich Informationen und Unterstützung?

abhängig von der Fragestellung

abhängig von den Gegebenheiten (Ort, Zeit, Kontakte, Zweck...)

abhängig von Ihren Erfahrungen/Erlebnissen

Wieso gibt es verschiedene Beratungsformate?

Angebot und Nachfrage, Bedarfs- und Bedürfnisorientierung:

bildungs- und gesellschaftspolitischer Auftrag, Niederschwelligkeit, Barrierefreiheit, flächendeckende Angebote, Schnelligkeit, Flexibilität, Verfügbarkeit, Qualität, Beantwortung komplexer Fragen, (Neu-)KundInnengewinnung, Erhöhung der Bekanntheit,...

- „maßgeschneiderte, individuelle Beratung“ (Inhalt, Rahmen, Kommunikation) im Dreieck Ratsuchende/Beratende/Thematik
- auf Vielfalt an Fragestellungen, Bedürfnissen, Erwartungen, Lebenswelten, (Mediennutzungs-)Gewohnheiten der Ratsuchenden abgestimmt: **Diese wählen das Format!**

Beratungsformate

Beratung kann synchron/asynchron, textlich/sensorisch, imaginativ/real, nicht-sichtbar/präsent, automatisiert/interpersonal sein (vgl. Brunner 2009, S. 32).



persönlich (f2f)

per E-Mail



per Telefon



per Internet/Online (Videotelefonie, Foren, chat, beranet, ...)



<https://www.bildungsberatung-online.at/>

Beratungsformate: Beispiel

ESF-Projektnetzwerk „Bildungsberatung in Wien“:

- Persönliche Einzelberatung: Es gibt verschiedene Beratungsorte im Netzwerk in Wien, aufsuchende/mobile Beratung im öffentlichen Wiener Raum (Parkanlagen, Bahnhöfe, Bibliotheken, Shopping Center, etc.) und Messekontakte.
- Telefonische Beratung: 0800 207959
- E-Mail-Beratung: info@bildungsberatung-wien.at
- Online-Beratung: SSL-verschlüsselte Onlineplattform beranet <https://www.bildungsberatung-online.at/startseite.html>
- Skype-Beratung: seit 2015 in Erprobung

Beratungsformate: Angebote I

Bsp. Telefon in Wien:

- Kümmer-Nummer 0800 202022 Wiener Jugendliche zwischen 14 und 25 Jahren ohne Lehrstelle oder Schulabschluss
- Schulinfo (BMBF) 0810 205220 Schulservice- und Schulinformationsstelle
- wienXtra-jugendinfo 01/4000-84100 Informations- und Beratungsstelle für junge Leute von 13 bis 26
- LEFÖ - Beratung, Bildung und Begleitung von Migrantinnen
Beratungstelefon: +43/1/5811880 für Migrantinnen, die bereits Deutschkurse besuchen und Fragen zu beruflichen Perspektiven haben

Beratungsformate: Angebote II

Bsp. Skype Österreich:

- Netzwerk Bildungsberatung in Wien kostenlose und anbieterInnenunabhängige Information und Beratung zu Bildung und Beruf für Wiener Erwachsene
- Bildungsberatung Burgenland <http://www.bildungsberatung-burgenland.at/index.php/skype.html>
- Kompetenzberatung Kärnten: „kbkaernten“
<http://www.kompetenzberatung.at/news/detail/ab-sofort-auch-beratungen-via-skype>
- MaturantInnenberatung ÖH Bundesvertretung: „OEH-Beratung“
<http://www.studienplattform.at/kontakt#kontakt>

Beratungsformate: Angebote III

Bsp. Online Österreich:

- Online-Bildungsberatung Österreich, <https://www.bildungsberatung-online.at/startseite.html>, kostenlose und anbieterInnenunabhängige Information und Beratung zu Bildung und Beruf für Erwachsene

Angebote im Überblick

siehe z.B. <http://www.bib-atlas.at/suche/suche.php> (2005)

www.erwachsenenbildung.at/bildungsinfo

Beratungsformate: Nutzung f2f>Telefon>Internet

2012 ESF-Initiative „Bildungsberatung Österreich“ 50 000 Kontakte

davon 18 000 persönliche Einzelberatungen

14 000 Telefon

4000 E-Mail

400 Online (seit 2015 österreichweit!)

2013 ESF-Projektnetzwerk „Bildungsberatung Wien“:

23% persönliche Einzelberatungen

31% Distance Counselling (Telefon, E-Mail, Online)

**Aber auch „Blended Counselling“/hybride Formen =
parallele/nachfolgende Nutzung verschiedener Formate!**

Beratungsformate: Nutzung

Zielgruppen: Ratsuchende wählen das Format!

Nutzung je nach Lebensumstand, Bedürfnissen, Kompetenzen, Ziele, Zwecke, Inhalt, (Mediennutzungs-)Gewohnheiten.

Persönliche Beratungen wurden im Vergleich zum Distance Counselling bisher eher von Personen mit max. Pflichtschulabschluss, mit Benachteiligungen und von Älteren genutzt.

Kommunikationsform, Medium und Technik (Hardware, Software, Netze) beeinflussen die Qualität der Beratung, die Beratungsverläufe, Beratungsprozesse und Interventionsmöglichkeiten.

Unterschiede liegen u.a. im Zugang zur Beratung, in den Intervallen der Nutzung, der Dauer, in den Beratungsmethoden, in der Beziehungsgestaltung, in der Gesprächsführung wie Kommunikation (Sprache/Schrift).

Beratungsformate: Spezifika

			virtuell	
	persönlich	telefonisch	per E-Mail	Online
Anonymität	Kaum möglich	möglich	möglich	möglich
Sprachform	mündlich	mündlich	textgebunden	mündlich/textgebunden
Synchronizität	synchron	synchron	asynchron	synchron/asynchron
Medium	-	Telefon/ Smartphone	Smartphone/ Computer	Mobilmedien (mobile Spielkonsolen, Handhelds, Notebooks)/ Smartphone/Computer + Onlineplattform wie Beranet/Forum/chat/skype, etc.
Ort	ortsgebunden	ortsungebunden	ortsungebunden	ortsungebunden
Zeit	zeitgebunden	zeitgebunden	zeitungebunden	zeitungebunden

Tabelle 1: Vergleich der Beratungsarten/-formate (eigene Darstellung 2015)

Beratungsformate: Spezifika

	virtuell			
	persönlich	telefonisch	per E-Mail	Online
Anonymität	Kaum möglich	möglich	möglich	möglich
Sprachform	mündlich	mündlich	textgebunden	mündlich/textgebunden
Synchronizität	synchron	synchron	asynchron	synchron/asynchron
Medium	-	Telefon/ Smartphone	Smartphone/ Computer	Medien (mobile Spielkonsolen, Handhelds, Notebooks)/ Smartphone/Computer + Onlineplattform wie Beranet/Forum/chat/skype, etc.
Ort	ortsgebunden	ortsungebunden	ortsungebunden	ortsungebunden
Zeit	zeitgebunden	zeitgebunden	zeitungebunden	zeitungebunden

Tabelle 1: Vergleich der Beratungsarten/-formate (eigene Darstellung 2015)

Distance Counselling vs. f2f



- über ein Medium: stets vermittelnde Kommunikation!
- Kontrolle höher: Der/Die Ratsuchende bestimmt das Medium (Telefon, Smartphone, Computer, mobile Medien), den Ort, den Zeitpunkt und die Schnelligkeit der Beratung wie, ob er/sie seine/ihre Identität bekannt geben will
- größere Distanz: keine gleichzeitige Anwesenheit am selben Ort
- Die selbstbestimmte Anonymität kann als Schutz dienen und enthemmend auf die Inanspruchnahme von Beratung wirken (vgl. Thiery 2011, S. 10)
- Öffnungszeiten sind weniger relevant, der Zeitaufwand für die Inanspruchnahme ist gering (vgl. Knatz 2009a, S. 61)
- Distance Counselling gilt als niederschwellig

Telefonische Beratung



- keine Kostenersparnis (vgl. Käßlinger 2009, S. 23)
- Ansprache neuer Zielgruppen: örtlich ungebunden, große Reichweite, niederschwelligstes/vertrautestes Medium
- Technik: headset! Verbindung! Hintergrundgeräusche!
- Kanalreduktion (Sinne): Wissen um kommunikationswissenschaftliche und -psychologische Aspekte wichtig (Vier-Ohren-Modell, Aktives Zuhören, Gesprächsführung: Pausen, einfache Botschaften, Nachfragen, (an)passende Wortwahl)
- akustische Wahrnehmung während des Telefonats ist essentiell: genaues Hinhören! Sprachstil, Modulation, Schlüsselwörter, Atmung, Pausen, Tempo
- Themenfremde Aktivitäten während des Telefonats möglich

Online / E-Mail Beratung



E-Mail- und Online-Beratung sind virtuelle (internetbasierte) Beratungsformen, die digitale/neue Medien benötigen.

	synchron (zeitgleich)	asynchron (zeitverschoben)
Textgebunden	via Chat	via E-Mail, Online-Plattform oder Foren
Mündlich	via Videochat/Internettelefonie (z.B. Skype)	

Tabelle 2: Vergleich der virtuellen Beratungsarten/-formate (eigene Darstellung 2015)

Online / E-Mail Beratung



- Keine/Kaum Kosten- und Zeitersparnis für die AnbieterInnen
- Technik: Verbindungsgeschwindigkeit bei synchronen Angeboten!
- Ansprache neuer Zielgruppen: InternetuserInnen, große Reichweite, barrierefrei, örtlich/zeitlich tlw. ungebunden, tlw. schriftsprachliche Präferenz
- höhere Anonymität wie Kontrolle (Stimme nicht zu erkennen)
- Kanalreduktion und Herausfilterung sozialer Hinweisreize: Mimik, Gestik, Körperausdruck, räumliche Positionierung des Körpers, Nähe-Distanz-Faktoren, Aussehen, Blickkontakt, Modulation, Stimmlage, Lautstärke u.a. können beidseitig nicht wahrgenommen werden (vgl. Brunner 2009, S. 33 und S. 38)

Online / E-Mail Beratung



- Distanz durch Erzähl-/Berichtsposition
- durch Distanz kann Nähe erzeugt werden: leichter die eigenen Gefühle darzubieten und Scham verringert (vgl. Knatz 2009a, S. 62ff.)
- scheinbar geringere Verbindlichkeit durch die Distanz, fragileres Vertrauen (vgl. Brunner 2009, S. 37), Ungewissheit über Aufnahme und Verarbeitung des Textes, Missverständnisse, Enthemmung, flaming (Provokationen/Beleidigungen)
- paraverbale Ausdrucksformen: verschriftete Mündlichkeit („Oraliteralität“) (vgl. Petzold 2006, S. 6), Akronyme (z.B. lol), Emoticons (😊) und Inflektiv(konstruktion)en (z.B. *dahinträum*) (vgl. Brunner 2009, S. 33 und S. 38)

Online / E-Mail Beratung



- Hohe schreib-, lese-, mediale (auf beiden Seiten) und beraterische Kompetenz notwendig: „Zwischen-den-Zeilen-Lesen“, (Selbst-) Reflexionsfähigkeiten, Imaginieren, gleichzeitiges laufendes Hinterfragen der Imaginationen und Bilder über andere (vgl. Brunner, S. 40), Interpretationen
- Prozess des Planens, Formulierens, Niederschreibens, Überarbeitens: ausprobieren, sich Zeit lassen, entschleunigen, die Gedanken ordnen, verwerfen oder wieder aufgreifen (vgl. Knatz 2009a, S. 63) und Unbewusstes bewusst machen
- Nachlesen des Textes ist jederzeit möglich
- verzögerte Reaktion(en) auf Anfragen und Antworten

Rahmen für eine gelingende Beratung

- spezifische Ansprache der Ratsuchenden
- klares Beratungsprofil (Einrichtungsname, Logo, Team, Impressum, Nutzungsbedingungen, Qualitätskriterien, Beratungsverständnis, Beratungsprozess, Beratungsangebote, Termine, Reaktionszeit für die Beantwortung von Anfragen, Datenübertragung, Datenspeicherung u.v.m.)
- Raum, Zeit, Licht, Ruhe, Technik, Kompetenzen, ...
- Diskretion/Transparenz/Vertrauen...
- Datenschutz (Anonymisierung oder Pseudoanonymisierung)
- Sicherheitsstandards: z.B. webbasierte SSL-Verschlüsselung (über E-Mail-Clients keine sichere Verbindung – kein Briefgeheimnis!)
- Bedienungsfreundlichkeit (usability) bei vermittelnder Kommunikation
- Qualitätssicherung (individuelle und bedarfsgerechte Statistik)

Herzlichen Dank!

Bei (Rück-)Fragen freue ich mich auf ein persönliches Gespräch, einen Anruf oder eine E-Mail:

Mag.^a Lantschik Elke, MA
0800 207959
elke.lantschik@vhs.at



Links und Infos

Netzwerk Bildungsberatung in Wien: Telefonisch: 0800 20 79 59 (kostenfrei), E-Mail: info@bildungsberatung-wien.at (Zentrale Anlaufstelle; Auskunft zu den Angeboten und zum Netzwerk; zentrale Terminvereinbarung via gemeinsamen Kalenders)

Beratung in Wien via Telefon und Internet: https://www.youtube.com/watch?v=eQATLyfkS_A (abgerufen am 15.01.2015)

Online-Bildungsberatung Österreich: <https://www.bildungsberatung-online.at/startseite.html> (abgerufen am 15.01.2015)

Online-Bildungsberatung Tutorial - So stelle ich eine Anfrage: <https://www.youtube.com/watch?v=honV5-eCGB8> (abgerufen am 15.01.2015)

Online-Bildungsberatung Tutorial - So hole ich meine Antwort ab:
<https://www.youtube.com/watch?v=vCHE6ut07lo> (abgerufen am 15.01.2015)

<http://www.e-beratungsjournal.net/onlineberatung/Aktuell.html>
<http://www.onlineberatungen.com/literatur.php>

Literatur

Barham, Lyn & Hawthorn, Ruth (2010). Helping older adults make career decisions. In The European Centre for the Development of Vocational Training (Hrsg.), Working and ageing. Emerging theories and empirical perspectives, S. 255–272. Thessaloniki: European Union. Verfügbar unter: <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications/16435.aspx> (abgerufen am 14.01.2015).

Bisovsky, Gerhard (2011). Onlineberatung – wie geeignet ist dieses Format für Menschen mit Bildungs- und anderen Benachteiligungen? In Gerhard Bisovsky & Bettina Novacek & Carmen Heidenwolf & Olivier Las Vergnas & Bernadette Thomas & Kirsten Schulze & Frank Schröder & Nina Reinecke, Qualitätssicherung und -entwicklung in der Bildungsberatung aus einer europäischen Perspektive: Paris-Berlin-Wien, S. 45–48. Wien: o.V.

Brown, Carole (2012). Career Counselling by Email. Guidelines for Practitioners. The Australian. National University Careers Centre. Verfügbar unter: <http://www.cdaa.org.au/ContentUpload/Docs/Career%20Counselling%20by%20Email%20-%20Carole%20Brown.pdf> (abgerufen am 27.05.2015).

Engelhardt, Emily & Storch, Stefanie (2013). Was ist Onlineberatung? – Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. In e-beratungsjournal.net, Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 9. Jahrgang, Heft 2, Artikel 5 - Oktober 2013. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/onlineberatung/arch_0213.html (abgerufen am 14.01.2015).

Geißler, Harald (2012). E-Coaching und Online-Beratung: Formate, Konzepte, Diskussionen. o.O.: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Käpplinger, Bernd (2009). Telefonische Berufs- und Bildungsberatung in Großbritannien: Büchse der Pandora oder Ariadnefaden? www.bibb.de/veroeffentlichungen/en/publication/download/id/1604 (abgerufen am 09.06.2015).

Literatur

Kettunen, Jaana; Vuorinen Raimo, Sampson Jr., James P. (2013). career practitioners' conceptions of social media in career services. Verfügbar unter: <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/03069885.2013.781572> (abgerufen am 24.05.2015).

Kühne, Stefan & Hintenberger, Gerhard (Hrsg.) (2009). Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

- Benke, Karlheinz. (2009). Netz, Online-Kommunikation und Identität. In Stefan Kühne & Gerhard Hintenberger (Hrsg.), Handbuch Online-Beratung, S. 47-56. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Brunner, Alexander (2009). Theoretische Grundlagen der Online-Beratung. In Stefan Kühne & Gerhard Hintenberger (Hrsg.), Handbuch Online-Beratung, S. 27-45. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Döring, Nicola & Eichenberg, Christiane (2009). Klinisch-psychologische Interventionen mit Mobilmedien: Chancen und Grenzen. In Stefan Kühne & Gerhard Hintenberger (Hrsg.), Handbuch Online-Beratung, S. 91-101. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Hintenberger, Gerhard & Kühne, Stefan (2009). Veränderte mediale Lebenswelten und Implikationen für die Beratung. In Stefan Kühne & Gerhard Hintenberger (Hrsg.), Handbuch Online-Beratung, S. 13-24. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Knatz, Birgit (2009a). Die webbasierte Beratung. In Stefan Kühne & Gerhard Hintenberger (Hrsg.), Handbuch Online-Beratung, S. 59-67. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Knatz, Birgit (2009b). Das Vier-Folien-Konzept. In Stefan Kühne & Gerhard Hintenberger (Hrsg.), Handbuch Online-Beratung, S. 105-115. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Risau, Petra (2009). Die Wahl der Technik. Standards und Anforderungen an technische Lösungen zur Online-Beratung. In Stefan Kühne & Gerhard Hintenberger (Hrsg.), Handbuch Online-Beratung, S. 201-211. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Literatur

Petzold, Matthias (2006). Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation. In e-beratungsjournal.net, Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 6 – September 2006. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/onlineberatung/arch_0206.html (abgerufen am 14.01.2015).

Thiery, Heinz (2011). Beratung auf Facebook und Twitter? Wie virtuelle Beratungsangebote auf die neuen Leitmedien reagieren können. In e-beratungsjournal.net, Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 7. Jahrgang, Heft 2, Artikel 3 – Oktober 2011. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/onlineberatung/arch_0211.html (abgerufen am 14.01.2015).

UK Commission for Employment and Skills (2010). Career Through The Web. The potential of Web 2.0 and 3.0 technologies for career development and career support services. Verfügbar unter: <http://derby.openrepository.com/derby/bitstream/10545/198269/1/careering-through-the-web.pdf> (abgerufen am 14.01.2015).

Using ICT in career guidance services (2015): <http://de.slideshare.net/Nordvux/nvl-final-kettunen>