

eVejledning – Ein nationales Portal der Bildungs- und Berufsberatung in Dänemark

Interview mit Anette Jochumsen

Zusammenfassung

Anette Jochum berichtet in diesem Interview mit dem e-beratungsjournal.net über eVejledning, einem dänischen Projekt für virtuelle Bildungs- und Berufsberatung.

Schlüsselwörter

Dänemark, eVejledning, Bildungsberatung, Berufsberatung

Abstract

In this interview with e-beratungsjournal.net Anette Jochumsen talks about eVejledning, the danish national portal for career guidance and counselling.

Keywords

Denmark, eVejledning, career counselling, career guidance

Interviewpartnerin

- **Anette Jochumsen**
- Onlineberaterin bei eVejledning. Im Juni 2012 hat sie in Wien bei der Tagung der „Bildungsberatung Wien“ das dänische Portal vorgestellt. Die Folien ihres Vortrages sind online verfügbar unter:
http://www.bildungsberatung-wien.at/fileadmin/user_upload/download/6_Jochumson_eBeratung_Dänemark.pdf
- **Kontakt:** E-Mail: anette.jochumsen@uni-c.dk
Web: <http://www.eVejledning.dk>

e-beratungsjournal.net: *Wer hatte die Idee zu einem nationalen Portal für Bildungs- und Berufsberatung?*

Anette Jochumsen: Um die Motivation zur Ausbildung zu fördern, hat das Ministerium für Kinder und Ausbildung schon im Jahre 2004 die zentrale Portalseite <http://www.ug.dk> über Ausbildung und Beruf zur Verfügung gestellt. Als eine Art Hilfe zur Selbsthilfe, neben den öffentlichen Bildungs- und Berufsberatungsangeboten für Jugendliche und Erwachsene. Diese BeraterInnen stehen sowohl in den Schulen als auch in eigenen Beratungszentren zur Verfügung.

Um die Bildungsberatung noch zugänglicher für alle BürgerInnen zu machen, ist es seit Januar 2011 auch möglich, die Bildungsberatung online durch diese Portalseite zu erreichen. Diese Erweiterung des Beratungsangebotes mit eVejledning ist wiederum auf Initiative des Ministeriums entstanden.

e-beratungsjournal.net: *Welche Ziele werden von eVejledning verfolgt und wer sind die Zielgruppen?*

Anette Jochumsen: eVejledning unterstützt vor allem die bildungspolitischen Ziele in Dänemark: Künftig sollen 95% einer Schulstufe über einen Lehrabschluss oder den Abschluss einer weiterführenden Schule verfügen. 60% einer Jahrgangsstufe sollen eine Hochschule absolvieren. Mit eVejledning ist der Zugang zu Beratung gefördert und erleichtert.

Darüber hinaus sollen wir die übrigen Bildungsberatungszentren dadurch entlasten, dass wir besonders die ausbildungsreifen Jugendlichen mit Eigenlösungskompetenz beraten.

Es gibt täglich virtuelle Begegnungen mit beratungsfernen Ratsuchenden, die unsere anonyme digitale Beratungsform vorziehen. Wir haben jedoch keine Daten, die genau belegen können, wie hoch die Reichweite eigentlich ist. Ohne Zweifel ist die intendierte Zielgruppe erreicht.

Weitere Gruppen sind aber auch andere NutzerInnen wie z.B. die Generation 40+, Menschen mit Behinderung, Personen die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind Migrantinnen, Ausländer in Dänemark und Dänen im Ausland sowie Ratsuchende in ländlichen Gegenden.

Wenn man unsere eBerater fragt, haben sie diesen Eindruck: Die Nutzergruppen scheinen sozial ausdifferenzierter zu sein als die NutzerInnen der anderen Beratungsstellen. Es gibt auch Ratsuchende, die den Weg in ein anderes Angebot nie gefunden hätten.

Das Ziel unseres Portals ist es auch, das Potential der digitalen Medien innerhalb der Bildungsberatung zu erforschen und für lebensbegleitende Bildungs- und Berufsberatung Fachwissen aufzubauen.

e-beratungsjournal.net: *Wie viele MitarbeiterInnen arbeiten in diesem Projekt?*

Anette Jochumsen: eVejledning ist überregional organisiert mit einer zentralen Koordinierungsstelle in Kopenhagen. Insgesamt sind wir zur Zeit 36 MitarbeiterInnen. 12 von uns arbeiten ganztags und 24 von uns sind teilzeitbeschäftigt. Die Teilzeit-Beschäftigten arbeiten von zu Hause aus und sind außerdem auch in den übrigen öffentlichen Beratungszentren angestellt. Wegen unserer erweiterten Öffnungszeiten arbeiten wir in zwei Schichten.

e-beratungsjournal.net: *Welche technische Lösung wurde für dieses Projekt erarbeitet und wie funktioniert es?*

Anette Jochumsen: eVejledning hat ein staatliches digitales Kommunikationssystem (von Siemens entwickelt) übernommen, mit dem wir durch Chat und Telefon mit den Ratsuchenden kommunizieren können. E-Mails beantworten wir aus technischen Gründen durch ein anderes System. Als

eBeraterIn gewöhnt man sich daran, obwohl zwei parallele Systeme nicht optimal sind. Ein interner Chat und ein Intranet geben den eBeraterInnen die Möglichkeit, dort inhaltliche und organisatorische Fragen zu stellen. Der interne Chat erlaubt einen kollegialen Austausch des virtuellen Teams.

Dazu kommt eine gemeinsame Wissensdatenbank, in der wir Wissen teilen und austauschen können. Die elektronische Wissensdatenbank ist wichtig, da die eBeraterInnen Wissen aus mehreren Bereichen brauchen.

e-beratungsjournal.net: *Wie werden die MitarbeiterInnen des Projekts für die Onlineberatung qualifiziert?*

Anette Jochumsen: Die eBeraterInnen sind vor allem - wie auch die KollegInnen anderer Beratungsstellen - durch ein Diplom oder einen Masterstudiengang innerhalb des Fachgebiets qualifiziert. Diese Qualifizierung umfasst jedoch keine spezifische Qualifizierung für Onlineberatung. Diese findet durch die Praxis statt, wo wir konkret erfahren, wie die digitalen Medien für die Beratung genutzt werden können. Neue MitarbeiterInnen werden systematisch von erfahrenen KollegInnen in den Arbeitsbereich eingeführt.

Jeden dritten Monat gibt es interne Konferenzen für alle 36 eBeraterInnen, wo wir aktuelle Themen besprechen. Jeden Monat gibt es außerdem regionale Zusammenkünfte der eBeraterInnen, in denen wir die Bildungsberatung durch Supervision und gemeinsame Beratung fachlich begleiten. (Die Supervision wird dabei vom Ministerium gefördert.)

Die Rekrutierung von Arbeitskräften aus den schon vorhandenen Bildungsberatungsstellen ist auch eine Sicherung unserer professionellen Beratung.

e-beratungsjournal.net: *Wie sieht das Beratungsmodell der eBeratung aus?*

Anette Jochumsen: Wegen der hohen Interaktionsgeschwindigkeit der Chatberatung haben wir ein Modell der Beratung ausgearbeitet, denn unter uns digitalen EinwandererInnen entstand das Bedürfnis, nicht nur chatten zu können sondern auch im Chat beraten zu können. Das Modell umfasst mittlerweile alle Medien.

Dabei ist es wichtig zu betonen, dass unser Beratungsmodell keine Beratungsmethode ist. Es gibt noch Methodenvielfalt bei uns und wir gehen dabei eklektisch vor.

Inspiziert durch Gerard Egans Modell für systematische Hilfe und durch die lerntheoretischen Beratungsmodelle von Bill Law und John Krumboltz haben wir ein vierstufiges nicht-lineares Modell gemacht, **das 4K-Modell:**

- **Kontakt: 1. Stufe:** Dem Ratsuchenden Opmerksomhed schenken, eine Beziehung aufbauen, beiderseitiges Vertrauen herstellen.
- **Kontrakt: 2. Stufe:** Gemeinsames Fokussieren und das Ziel der Beratung verabreden.
- **Kommunikation: 3. Stufe:** Abklärung oder Unterstützung einer Ausbildungswahl, die realistisch und haltbar ist.
- **Konklusion: 4. Stufe:** Konkrete Handlungen der Ratsuchenden nach der Beratung.

Kontakt

- Mål**
- Relationen opbygges
 - Udgangspunktet for spørgsmålet afklares

Forholdsmåder

- Forskudssympati
- Spejle sprogligt
- Møde i øjenhøjde
- Være aktivt lyttende
- Give plads til refleksionspauser

Værktøjskassen (Telefon)

- **Personlig tilfælde:** "Du taler med 'navn'", "Hej Per", "Per, jeg samler lige op", "Hej Per, undskyld ventetiden"
- **Spørg ind bredt og dybt:** "Hvilken klasse går du i?", "Hvad har du af uddannelse?", "Hvorfor spørger du ind til lige præcis medicin?", "Hvor i landet kommer du fra?"
- **Lyttelsesgørelser:** "Ja", "Ok", "Hmm", "Aha", "Grine", "Pause", "Stemmeløring"

Værktøjskassen (Chat)

- **Personlig tilfælde:** "Hej Per", "Per, jeg samler lige op", "Hej Per, undskyld ventetiden"
- **Spørg ind bredt og dybt:** "Hvad klasse går du i?", "Hvorfor spørger du ind til lige præcis medicin?"
- **Lyttelsesgørelser:** "Ja", "Ok", "Hmm", "Aha", "Din tur"

Værktøjskassen (Mail)

- **Personlig tilfælde:** "Hej Per/Kære Per", "Tak for din email", "Det lyder som nogle spændende uddannelsesplaner, du har", "Dejligt, at du har mod på uddannelse på trods af..."
- **Ved overtagelse af og fortsættelse af emailsvar:** "Jeg svarer videre, da xx ikke er på vagt nu", "xx er ikke på vagt nu, og jeg svarer derfor på dine spørgsmål i dag"
- **Udover det min kollega har antaget, så...** (Supplement ved misforståelser eller fejlinfo)

Kontrakt

(Kan fornyes, hvis udgangspunktet udvides)

Mål

- Fælles fokus fastsættes
- Gensidig forventningsafklaring

Forholdsmåder

- Opsummerende tilgang
- Overvejelse om vejledning er den rette instans
- Strukturerer og afgrænser problemstillinger
- Give plads til refleksionspauser

Værktøjskassen (Telefon)

- **Finde kernen for samtalen og skabe struktur:** "Måske vil det være en god ide at tage notater, mens vi snakker sammen?", "Hvad siger du til det?", "Er det det, vi skal starte med at snakke om?", "Hvad vil du gerne have ud af samtalen?", "Hvad vil du ønske, at du havde svar på lige nu?", "Jeg er ikke sikker, men for mig lyder det som om...", "Jeg tænker, at det du har brug for er...", "Med dine ord er det, du ønsker hjælp til så...?"

Værktøjskassen (Chat)

- **Finde kernen for samtalen og skabe struktur:** "Er det det her vi skal starte med at kikke på?", "Hvad vil du gerne have ud af samtalen?", "Hvad vil du ønske at du havde svar på lige nu?"

Værktøjskassen (Mail)

- **Finde kernen for samtalen og skabe struktur:** "Først svarer jeg på dine spørgsmål om... og... hvorefter jeg kommer med nogle forslag til uddannelser, som jeg vil anbefale dig at se nærmere på ud fra de tanker og ønsker, du nævner i din email"
- **Jeg vil først give dig nogle forslag til uddannelser, og derefter give dig nogle gode råd til dit valg af uddannelse"**

Konklusion

- Mål**
- Kontrakten evalueres
 - Vejledningssagendes handleparathed stimuleres

Forholdsmåder

- Refleksion over processen
- Gøre konklusionerne operative for den vejledningssagende
- Give plads til refleksionspauser

Værktøjskassen (Telefon)

- **Afslutning:** "Held og lykke", "Hvad skal du gå videre med?", "Har du nok at gå videre med?", "Du er rigtig godt på vej", "Du er velkommen til at bruge eVejledning igen", "Skal vi samle op på, hvad vi har snakket om?", "Er der noget, du er i tvivl om?", "Du er velkommen til at vende tilbage, når du har set på det."

Værktøjskassen (Chat)

- **Afslutning:** "Held og lykke", "Hvad skal du gå videre med?", "Har du nok at gå videre med?", "Du er rigtig godt på vej", "Du er velkommen til at bruge eVejledning igen"

Værktøjskassen (Mail)

- **Afslutning:** "Jeg vil anbefale dig nu at gå i gang med at finde mere information om de uddannelser, jeg har nævnt, bl.a. på uddannelsesledernes hjemmeside", "Ud fra den information får du måske lettere ved at foretage dit valg", "Du er velkommen til at henvende dig igen, hvis du har brug for yderligere hjælp undervejs i dit arbejde", "Jeg håber, at ovenstående har givet dig nogle idéer til din videre søgning", "Du er velkommen til at vende tilbage til os med flere spørgsmål", "Held og lykke", "Jeg ser frem til at høre fra dig"

Kommunikation

Mål

- I det etablerede refleksionsrum bearbejder og perspektiverer vejleder og vejledningssagende spørgsmålet

Forholdsmåder

- Undersøgende og udfordrende tilgang
- Sætte information i en kontekst og dermed skabe viden for den vejledningssagende
- Opmærksomhed på at afprøve delkonklusioner
- Metakommunikere om, hvad der sker
- Give plads til refleksionspauser

Værktøjskassen (Telefon)

- **Spørg til vejledningssagendes erfaringer og ressourcer:** "Hvad laver du i din fritid?", "Hvad siger dine forældre til dine planer?", "Har du talt med andre om dine planer?" "Har du været i lignende situationer før, som er lykkedes for dig?", "Hvad er du god til?"
- **Spørg ind til fremtiden:** "Hvad nu hvis...?", "Hvad laver du om 10 år?", "Har du også overvejet?"
- **Give og bede om plads til pauser:** "Jeg tænker lige over det", "Skal du have tid til at tænke over det?", "Er det i orden jeg spørger en kollega?", "Må jeg ringe dig op senere?", "Øjeblik, jeg undersøger det lige"
- **Starte og give opgaver:** "Prøv at lave en plus og minus liste", "Prøv inspirationsværktøjer", Lade vs tage notater

Værktøjskassen (Chat)

- **Bevidst brug af links og inspirationsværktøjer:** "Jeg sender dig et link, se nederst på siden...", "Kan du klare et link mere?"
- **Gøre status undervejs:** "Er det forståeligt, det vi har talt om?", "Hvad betyder det i forhold til dit valg?", "Hvordan vil du have det med...?"
- **Spørg til vejledningssagendes erfaringer og ressourcer:** "Hvad laver du i din fritid?", "Hvad siger dine forældre til dine planer?", "Har du været i lignende situationer før, som er lykkedes for dig?"
- **Spørg ind til fremtiden:** "Hvad nu hvis...?", "Hvad laver du om 10 år?", "Har du også overvejet?"
- **Give og bede om plads til pauser:** "Jeg tænker lige over det", "Skal du have tid til at tænke over det?", "Er det i orden jeg spørger en kollega?", "Må jeg ringe dig op senere?", "Øjeblik jeg undersøger det lige"
- **Starte og give opgaver:** "Prøv at lave en plus og minus liste"

Værktøjskassen (Mail)

- **Disponering af teksten:** Budskabet/konklusionen først, derefter detaljer
 - 1) Indledning/konklusion: Svar på hvem, hvad, hvor
 - 2) Baggrund: Svar på hvordan, hvordan, info, som forklarer og udvider 1)
 - 3) Perspektivering og yderligere uddybning som svar på hvorfor og evt. hvad så
 - 4) Bonusinformation (Se mere i retningslinjerne)
- **Guidet brug af internettet:** "Linket her til... kan du bruge til..."
- **Spørg til vejledningssagendes erfaringer og ressourcer for videre refleksion:** "Hvad siger dine forældre mon til dine planer?", "Har du overvejet at tale med andre om dine planer?", "Har du været i lignende situationer før, som er lykkedes for dig?"
- **Spørg ind til fremtiden:** "Hvad nu hvis...?", "Hvad laver du om 10 år?", "Har du også overvejet...?"
- **Give opgaver:** "Prøv at lave en plus og minus liste"



Zu jeder Stufe gehört ein Ideenkatalog mit Anregungen und Vorschlägen, wie das Gespräch konkret verlaufen kann. Als BeraterInnen haben wir in Dänemark gemeinsame ethische Richtlinien, die auch für die eBeraterInnen gelten. Darüber hinaus gibt es in eVejledning auch medienspezifische Verhaltensrichtlinien, um einen hohen Standard zu garantieren.

e-beratungsjournal.net: *Gibt es Vorbehalte anderer Beratungsangebote gegenüber dem Projekt?*

Anette Jochumsen: Es gibt Vorurteile und skeptische Meinungen unter professionellen BildungsberaterInnen der anderen Beratungsstellen. Über eVejledning wird gesagt, dass es ein unpersönliches Informationsangebot mit automatisierten Antworten sei. Und dass die schriftlich basierte Beratung Hinderungsgrund der Nachfrage von Jugendlichen ist. Außerdem behaupten die Skeptiker, dass die Studienentscheidungen von den eBeraterInnen nicht genügend herausgefordert werden.

Darüber hinaus wird behauptet, dass die übrigen Beratungsstellen durch eVejledning nicht ausgelastet sondern nur eingeschränkt werden. Und es wird befürchtet, dass der Erfolg von eVejledning andere Beratungsangebote überflüssig machen könnte.

Uns hat der Exotenstatus der OnlineberaterInnen überrascht. Ein digitales Bildungsberatungsangebot soll als eines von vielen Bildungsberatungsangeboten gesehen werden. Als Ergänzung – nicht Ersatz. Onlineberatung macht andere Beratungsformen nicht überflüssig.

e-beratungsjournal.net: *Wie sind die Erfahrungen nach fast zwei Jahren Projektlaufzeit?*

Anette Jochumsen: Ein nationales Bildungsberatungsangebot, zugänglich für alle BürgerInnen durch digitale Medien, erweiterte Öffnungszeiten und lebensbegleitend, entspricht den heutigen Erwartungen der meisten Ratsuchenden in Dänemark.

Innerhalb der ersten 20 Monate haben 135.000 Ratsuchende eVejledning genutzt. 50% durch Chat, 25% durch E-Mail und 25% durch Telefon. Der Chat wird besonders abends und während des Wochenendes genutzt. 60% waren weibliche Ratsuchende und 40% männliche Ratsuchende.

Die eBeraterInnen beurteilen selber, dass sie in 40% der Fälle informiert haben, in 60% der Fälle wurde beraten. Uns hat besonders das große Beratungspotential des Chats überrascht. Wir sind jetzt mitten in unserer Professionalisierungsphase mit Ansätzen einer Definition von eKompetenzen und einem eigenständigen eBeraterInnen-Profil.

e-beratungsjournal.net: *Wie sieht die Zukunft von eVejledning aus?*

Anette Jochumsen: Eine ganze Reihe von Evaluationsstudien wurden schon von Anfang an geplant, einige sind schon angelaufen und ausgewertet, andere kommen noch dazu. Die Ergebnisse nutzen wir für die ständige Qualitätsverbesserung der Beratung.

Die Evaluationen sind auch Grundlage einer gesamten Evaluation von eVejledning im Herbst 2012 gewesen. Hier wird eVejledning im Allgemeinen gut bewertet, was die Verbreitung betrifft. Entwicklungspotential hat aber unsere Zusammenarbeit mit den anderen Bildungsberatungsangeboten. Die politischen Konsequenzen der Evaluation kennen wir dann Anfang 2013.

e-beratungsjournal.net: *Welchen Tipp gibt es für andere Länder, wenn es darum geht, ein nationales Portal für die Beratung zu planen und umzusetzen?*

Anette Jochumsen: Die Durchschlagskraft der digitalen Beratung ist auf die Organisation und die Vermarktung des Angebots als einheitliches Beratungsangebot zurückzuführen. Ein neues digitales Angebot braucht im Allgemeinen auch Eingewöhnungszeit für die KollegInnen der übrigen Beratungsstellen. Darüber hinaus hat sich die Finanzierung des Portals durch Einschränkungen bei den anderen Beratungsstellen in Dänemark als kontraproduktiv für die Zusammenarbeit herausgestellt.

Unser Erfolg liegt, wie es aussieht, in der Kombination von der digitalen Zugänglichkeit und den erweiterten Öffnungszeiten (wir haben auch abends und während des Wochenendes geöffnet) und in der Eröffnung einer Perspektive für lebensbegleitende Bildungs- und Berufsberatung.

Die Fragen stellte Stefan Kühne für das e-beratungsjournal.net.