

Videogestützte Onlineberatung bei ask! - Ein Praxisbericht aus der Berufs-, Studien – und Laufbahnberatung während des Schweizer Lockdown 2020

Minnie Silfverberg

Zusammenfassung

Dieser Praxisbericht zeigt die Erfahrungen mit videogestützter Onlineberatung der Beratungspersonen der Beratungsstelle für Ausbildung und Beruf ask! während des mehrwöchigen COVID-19-bedingten Lockdowns im Jahr 2020 in der Schweiz. Durch die Verlagerung der Beratung vor Ort auf videogestützte Onlineberatung und Telefonberatung konnten Erfahrungen mit Distanzberatung in einem nie davor dagewesenen Umfang gesammelt werden. Es zeigte sich sowohl für die Ratsuchenden wie auch die Beratungspersonen ein zeitlicher und räumlicher Flexibilitätsgewinn. Trotz zentraler Gemeinsamkeiten stellen die Unterschiede zur Beratung vor Ort eine Herausforderung dar: Neben den technischen Schwierigkeiten fielen besonders die Reduktion der Mimik und Gestik, der Wegfall (spontaner) Visualisierung und der Kontrollverlust über den sicheren Beratungsraum ins Gewicht. Die Nachfrage der Kundinnen und Kunden nach Beratungen reduzierte sich, während die Kundenrückmeldungen nach den durchgeführten Beratungen positiv bis sehr positiv ausfielen.

Schlüsselwörter

Videoberatung, videogestützte Onlineberatung, E-Counseling, Berufsberatung, Laufbahnberatung, Bildungsberatung, Studienberatung, Distanzberatung, Informations- und Kommunikationstechnologien, IKT

Abstract

This report presents the experiences with video-based online counseling of the counselors of the vocational guidance center ask! during the COVID-19-related lockdown of several weeks in Switzerland in 2020. By shifting on-site counseling to video-based online counseling and telephone counseling, experiences with distance counseling could be made on an unprecedented scale. It was found that both those seeking counseling and the counselors gained flexibility in terms of time and space. Despite central commonalities, the differences to on-site counseling pose a challenge: In addition to the technical difficulties, the reduction of facial expressions and gestures, the omission of (spontaneous) visualization, and the loss of control over the secure consulting space were particularly significant. The demand of the customers for distance consultations decreased, but the customer feedback after the conducted consultations was positive to very positive.

Keywords

video counseling, video-based online counseling, e-counseling, career counseling, career guidance, educational counseling, academic counseling, distance counseling, information and communication technologies, ICT.

Autorin

- **Minnie Silfverberg**
- Berufs- und Laufbahnberaterin bei ask! – Beratungsdienste für Ausbildung und Beruf, offizielle Berufsberatung des Kantons Aargau
- MAS in Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung, MSc. in Unternehmenskommunikation und BA in Kulturwissenschaft und Geographie
- **Kontakt:** minnie.silfverberg@beratungsdienste.ch

1. Einleitung

Im Rahmen der Covid-Situation und dem damit einhergehenden Versuch, die Verbreitung des Virus durch Lockdowns zu verringern, gewannen im Jahre 2020 Distanzberatungsangebote an noch nie dagewesener Bedeutung. In der Schweiz gab es einen zwischen März und Juni 2020 dauernden Lockdown. Im Bemühen, das Angebot aufrecht zu erhalten, erfuhren verschiedene Distanzberatungsformate in der Schweizer Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB) zumindest vorübergehende einen Schub. Durch das Schweizerische Dienstleistungszentrum für Berufsbildung und Berufsberatung SDBB wurde erstmals ein nationales Chat-Pilotprojekt lanciert. Zeitgleich verlegten die kantonalen Beratungsstellen im Rahmen ihrer Möglichkeiten das Angebot der Beratung vor Ort auf ein Angebot telefonischer und/oder videogestützter Distanzberatungen.

Grundsätzlich kann Videoberatung definiert werden als „eine Form der Onlineberatung, bei der die Kommunikation zwischen der beratenden und der ratsuchenden Person synchron über ein Videoübertragungssystem stattfindet, welches bei Bedarf auch um textbasierte Kommunikation ergänzt werden kann“ (Engelhardt & Gerner, 2017, S. 21). Trotz vereinzelter (Pilot-)Angebote von videogestützter Onlineberatung im Vorfeld dieser Ausnahmesituation, fehlten bis anhin umfangreichere Erfahrungswerte (Silfverberg 2020; Schreiber & Reumiller 2019). Die Beratungsstelle ask! – Beratungsdienste für Ausbildung und Beruf begann 2018 im Rahmen zweier Pilotprojekte systematisch den Einsatz von Videokonferenztools für Beratungszwecke zu testen. [1] Die tatsächlich durchgeführten Beratungen per Videoübertragungssystem ließen sich jedoch - vor allem auch aufgrund mangelnder Nachfrage - jeweils an einer Hand abzählen.

Für die Zeit des Schweizer Lockdown 2020 bot ask! ausschließlich Telefon- und Videoberatungen an. Im Anschluss an den Lockdown wurden die Beratungspersonen in Anlehnung an die Evaluation der beiden Pilotprojekte befragt, um so Erkenntnisse über die Phase der Distanzberatung aus beratungsfachlicher Sicht zu sammeln. Dieser Praxisbericht stellt Teile der Auswertung vor. Ziel ist es, für das Handlungsfeld Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung aufzuzeigen, welche Möglichkeiten und Herausforderungen sich bei videogestützter Onlineberatung im Beratungsalltag tatsächlich ergeben. Anhand der Erfahrungen im Lockdown 2020 soll dargestellt werden, welche Aspekte der Beratung umsetzbar waren und was Schwierigkeiten bereitet hat. Spezifische Bedürfnisse der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungspraxis an das Format Videoberatung sollen herausgearbeitet werden und soweit vorhanden werden Kundenrückmeldungen präsentiert.

2. Berufs-, Studien und Laufbahnberatung bei den ask! Beratungsdienste für Ausbildung und Beruf

BSLB dient als Sammelbegriff für diverse Tätigkeiten und Angebote, welche Ratsuchende vor und während einer Ausbildung sowie während der gesamten Laufbahn unterstützen sollen (Hirschi, 2018). Übergeordnetes Ziel ist unter anderem die Entwicklung und der Erhalt der Arbeitsfähigkeit und der Arbeitsmarktfähigkeit der gesamten Bevölkerung. ask! – Beratungsdienste für

Ausbildung und Beruf erbringen die öffentliche Dienstleistung der BSLB im Kanton Aargau.

Im Jahr 2019 führten 47 Fachpersonen an vier Standorten rund 9000 Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungen durch. Eine Beratung dauert üblicherweise zwischen 45 und 90 Minuten, pro Fall gibt es im Schnitt 1.3 Sitzungen. 74% der Ratsuchenden waren Jugendliche bis 19 Jahre, 17% waren 20 bis 24 Jahre alt und 9% älter als 25 Jahre. Bei den Jugendlichen handelt es sich um Volksschülerinnen und -schüler, um Personen in einer Ausbildung der Sekundarstufe II (Mittelschulen, Berufsbildung) bzw. um Personen, die eine solche anstreben. Dabei werden sie häufig von ihren Eltern begleitet. Die Ratsuchenden melden sich selbst an für eine Berufs-, Studien- oder Laufbahnberatung. Ausgenommen davon sind Stellensuchende, welche durch die Regionalen Arbeitsvermittlungszentren überwiesen werden. Die Beratungen sind kostenlos für die Ratsuchenden, außer die Person hat einen Abschluss auf Sekundarstufe II, ist älter als 25 Jahre alt und ist nicht als erwerbslos gemeldet.

Im Rahmen der Qualitätssicherung wird laufend eine Kundenumfrage durchgeführt. Im Jahr 2019 haben 1562 der Ratsuchenden diese ausgefüllt und davon würden 95% ask! weiterempfehlen.

Grundsätzlich sind die Beratungspersonen frei in der Methodenwahl, die Arbeit aller Beratungspersonen orientiert sich jedoch am Beratungskonzept von ask! (ask! 2017). Dieses beinhaltet neben dem konzeptionellen Hintergrund auch ein Handlungsmodell, welches die Phasen einer Beratung bzw. eines Beratungsprozesses beschreibt.

Den Beratungspersonen steht eine Auswahl an Arbeitsmitteln (z.B. Berufsfotos, Arbeitsblätter, Printmedien, Webseiten mit Informationen und/oder interaktiven Applikationen) sowie verschiedene Testdiagnostik zur Verfügung (z.B. Interessentests). Viele Arbeitsmittel sowie der Großteil der Testdiagnostik sind digital verfügbar.

Der Lockdown dauerte bei ask! vom 16. März bis zum 11. Mai 2020. Die gesamte Organisation befand sich ab dem ersten Tag im Home-Office. Das Beratungsangebot wurde ad-hoc komplett auf telefonische und videogestützte Distanzberatungen umgestellt. Dazu wurde das Tool Teams von Microsoft Office eingeführt. Außerdem stellte das SDBB im Rahmen der außerordentlichen Situation alle Informationspublikationen zu Ausbildungen und Berufen als PDF zu Verfügung. Für den Monat April 2020, in welchem alle Beratungen über Distanz stattfanden, wurden 936 Beratungstermine gezählt (April 2019: 1'133). Das Distanzberatungsangebot umfasste alle Kundensegmente. Für den Monat April 2020 liegen 59 Kundenrückmeldungen vor: 98% der Ratsuchenden würden ask! weiterempfehlen.

3. Befragung der Beratungspersonen nach der Lockdown Phase

Der Praxisbericht basiert auf einer Umfrage unter den Beratungspersonen. Ausgehend von dem Evaluationskonzept der beiden Pilotprojekte wurden die während des Lockdowns gesammelten Erfahrungen der Beratungspersonen in einer Umfrage erfasst. Die Umfrage konnte im Zeitraum zwischen dem 04. bis zum 15. Mai 2020 von den Beratungspersonen ausgefüllt werden. Da sowohl telefonisch sowie mittels Videoübertragungssystem beraten wurde, gab es je Kanal eine Umfrage. Jede Beratungsperson konnte jeweils eine oder beide Umfragen durchführen. 57.4% haben die Umfrage zur videogestützten Onlineberatung ausgefüllt (N=27; 47 MA), 65.9% die Umfrage zur Telefonberatung (N=31; 47 MA). Die Antworten wurden anonym erfasst, um dem sehr unterschiedlichen Umgang mit der außergewöhnlichen Lage Rechnung zu tragen. Der Nachteil dieser Vorgehensweise ist, dass keine Aussage darüber gemacht werden kann, wie hoch der Rücklauf über beide Umfragen und alle Beratungspersonen insgesamt ist.

Der Fragebogen bestand aus geschlossenen und offenen Fragen. Mit den geschlossenen Fragen wurde nach der Bedienbarkeit des Tools, der Umsetzbarkeit der Beratungsaktivitäten (siehe Beratungskonzept ask!) und den Erfahrungen mit den Zielgruppen gefragt. Mit den offenen Fragen wurde erstens nach den Unterschieden und Gemeinsamkeiten im Vergleich zur Beratung vor Ort sowie den möglichen Schwierigkeiten bei der Umsetzung von Distanzberatung gefragt. Zweitens wurde nach der Kombinierbarkeit mit der Beratung vor Ort sowie den direkt im Anschluss an die Gespräche erhaltenen Kundenrückmeldungen gefragt. Die Auswertung der geschlossenen Fragen erfolgte mit deskriptiver Statistik in Excel, die Antworten der offenen Fragen wurden grob zu thematischen Kategorien zusammengefasst. Die folgenden Ergebnisse illustrieren in synthetisierter Form die Erfahrungen der einzelnen Beratungspersonen.

4. Ergebnisse der Befragung zu videogestützter Onlineberatung

Die Darstellung der Ergebnisse bezieht sich auf die videogestützte Onlineberatung. Es wird gezeigt, welche Aspekte der Beratung machbar waren und was Schwierigkeiten bereitet hat. Spezifische Bedürfnisse der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungspraxis an das Format videogestützte Onlineberatung werden benannt. Zuletzt folgt ein Bericht zu den vorhandenen Kundenrückmeldungen.

4.1 Umsetzbarkeit des Beratungskonzepts: Welche Aspekte der Beratung sind machbar?

Insgesamt kamen die Beratungspersonen sehr gut mit dem Videokonferenztool MS Teams zurecht (4.5/5 Punkte, N=27). Alle Beratungspersonen, die Onlineberatung in Anspruch genommen haben, nutzten auch die Videofunktion (N=27; 100%). Auch Desktopsharing kam vermehrt zum Einsatz (N=26, 96.3%).

Die Abbildung 1 gibt einen Überblick über die Aktivitäten, die von Beratungspersonen gemacht wurden und die Abbildung 2 zeigt deren Einschätzung, ob die einzelnen Schritte zu ihrer Zufriedenheit umgesetzt wurden. Die Beratungsaktivitäten beziehen sich größtenteils auf das Beratungskonzept von ask! (siehe Handlungsmodell ask!).

Abbildung 1 macht deutlich, dass in jeder Beratung die Ausgangslage erfasst, Ziele geklärt, Informationen vermittelt und nächste Handlungsschritte definiert wurden. Insbesondere bei der Zielklärung sowie der Informationsvermittlung sind sich die Beratungspersonen einig, dass dies zu ihrer Zufriedenheit per videogestützter Onlineberatung machbar war (siehe Abbildung 2). Der Versuch eine tragfähige Arbeitsbeziehung aufzubauen, Lösungsansätze zu entwickeln und Ressourcen zu aktivieren sind jene Aktivitäten, deren Umsetzbarkeit im Vergleich zu den anderen Aktivitäten am stärksten vom Gegenüber abhängig waren (siehe Abbildung 2).

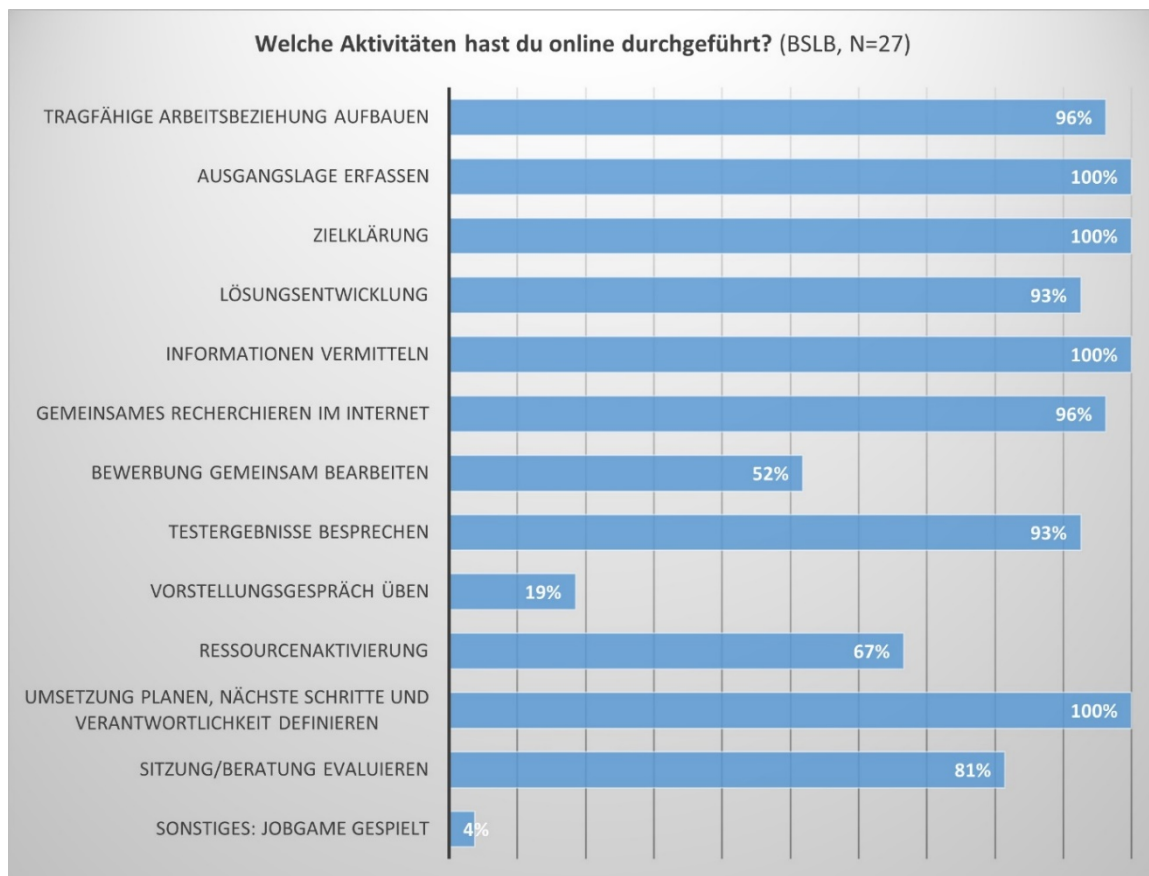


Abbildung 1: „Welche Aktivitäten hast du online durchgeführt?“ (N=27)

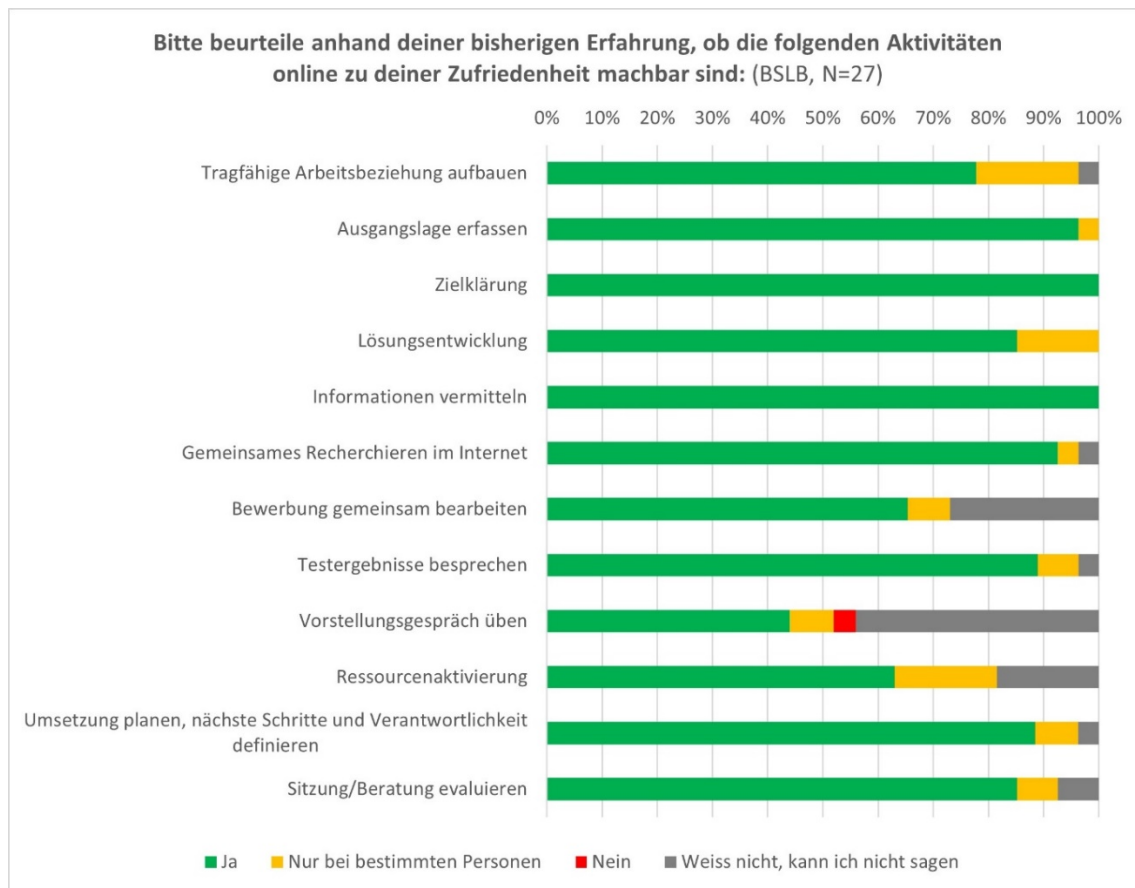


Abbildung 2: „Bitte beurteile anhand deiner bisherigen Erfahrung, ob die folgenden Aktivitäten online zu deiner Zufriedenheit machbar sind“ (N=27)

4.2 Technik ist eine große Schwierigkeit und Unterschiede zur Beratung vor Ort fordern heraus

Das Erleben der videogestützten Onlineberatung wurde mit den Fragen nach Gemeinsamkeiten, Unterschieden und Schwierigkeiten erfasst. Die Frage nach Gemeinsamkeiten ergab jeweils kürzere und vor allem deckungsgleiche Antworten (N=22; 81.5%). Die Frage nach den Unterschieden zur Beratung vor Ort hingegen ergab etwas mehr und sehr ausführliche Antworten (N=24; 88.9%). Viele herausgehobene Unterschiede wurden zudem als Schwierigkeiten erlebt. Die Frage nach den Schwierigkeiten ergab dementsprechend ebenfalls viele Antworten (N=21; 77.8%).

Die Tabelle 1 zeigt ein Überblick über die genannten Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Beratung über Distanz im Vergleich zur Beratung vor Ort. Ergänzend zu Onlineberatung ist die Telefonberatung aufgeführt, da die Telefonberatung in diesem Fall stets die Notlösung darstellte, falls die videogestützte Onlineberatung technisch nicht umsetzbar war.

	Gemeinsamkeiten mit Beratung vor Ort	Unterschiede zur Beratung vor Ort
Distanzberatung über beide Kanäle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Struktur & Ablauf der Beratung. ▪ Wichtigkeit des Beziehungsaufbaus und der persönlichen Beziehung. ▪ Beziehungsarbeit, intensiver Kontakt möglich. ▪ Gesprächstechniken. ▪ Materialien für die Infovermittlung bleiben dieselben. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (Spontane) Visualisierungen fallen weg oder sind nur rudimentär zu ersetzen. ▪ Bestimmte Diagnostik fällt weg. ▪ Gewisse haptische Elemente (z.B. Berufsfotos, Foto-Interessen-Test vor Ort, Post-Its) fallen weg. ▪ Vor- und Nachbereiten dauert länger (z.B. Versand E-Mail mit Links, Terminvergabe, etc.). ▪ Beziehungsaufbau und -gestaltung ist anders/anspruchsvoller. ▪ Kann insgesamt als anstrengender und ermüdender erlebt werden. ▪ Erlaubt grössere Flexibilität in der Gestaltung des Beratungsprozesses, da der Anreiseweg wegfällt (Beratungszeiten, Dauer der Beratung). ▪ Zugriff auf Materialien geht schneller, da man bereits am Computer ist.
Onlineberatung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestik, Mimik grundsätzlich sichtbar. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestik & Mimik sowie andere Marker der zwischenmenschlichen Kommunikation sind eingeschränkt und/oder verzögert. ▪ Teilweise Einsicht in die Wohnform der Ratsuchenden.
Telefonberatung	s.o.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestik & Mimik sowie andere Marker der zwischenmenschlichen Kommunikation fehlen. ▪ Stärkere Führung/Moderation durch Beratungsperson nötig. ▪ Der optische «erste Eindruck» fällt komplett weg. ▪ Kommunikationsfluss teilweise erschwert (unklar wer wann spricht, Pause machen und Deuten von z.B. Weinen schwieriger). ▪ Fokus auf Sprache/Aussage/Betonung da weniger andere Reize. ▪ Recherche im Internet: das Gegenüber muss sich trotz telefonischer Anleitung allein zurecht finden im Internet.

Tabelle 1: Gemeinsamkeiten und Unterschiede zur Beratung vor Ort

Folgende Unterschiede wurden zusätzlich als Schwierigkeiten aufgeführt und somit als besonders herausfordernd erlebt. Dabei ist zu berücksichtigen, dass es sich um Beratungserfahrung in einer ausserordentlichen Lage handelte:

- Gestik und Mimik sowie andere Marker der zwischenmenschlichen Kommunikation sind eingeschränkt, verzögert oder fallen ganz weg. Dies kann sich seitens der Beratungspersonen auf den Beziehungsaufbau und die Beziehungsgestaltung auswirken. Beispielsweise können das Bearbeiten von persönlicheren Themen (wie z.B. Motivation), das Besprechen von Testergebnissen oder das Ansprechen von Unklarheiten («Sagt die Person jetzt die Wahrheit?») als schwierig oder unmöglich wahrgenommen werden.
- Erschwerend kamen technische Schwierigkeiten hinzu: Probleme mit dem Ton und Bild sowie Probleme mit der Internetverbindung/Übertragung wurden sehr oft genannt. Auf Seiten der Ratsuchenden war die IT-Ausrüstung und/oder der Umgang damit unzureichend für eine Onlineberatung oder es musste gemeinsam mit dem Gegenüber geübt werden. Andere Beispiele für Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Technik waren z.B. die Beratungssituation mit drei Personen und nur einem Headset auf Kundenseite. Auch die Nutzung mobiler Geräte führte zu Schwierigkeiten. In einem Fall wurde es z.B. als unmöglich erlebt, gemeinsam einen Bewerbungsbrief auf einem Smartphone zu bearbeiten. Das Handling des Tools mit Recherche, Bildschirmteilen, Dokumentenaustausch hat ebenfalls Problem-Potential.
- Der Beziehungsaufbau und die Beziehungsgestaltung werden zusätzlich explizit als Schwierigkeit erwähnt.
- Eine weitere Schwierigkeit war der Wegfall (spontaner) Visualisierungen bzw. diese nur rudimentär ersetzen zu können.
- Teilweise führte auch das Setting zu Schwierigkeiten: Kundinnen und Kunden befanden sich in einer ungünstigen Umgebung, was z.B. zu Ablenkung der ratsuchenden Person durch Personen ausserhalb des Sichtfelds der Beratungsperson führte. Kundinnen und Kunden haben zu Hause manchmal eine eingeschränkte Privatsphäre was gerade bei familiären Themen zu Problemen führte. Teilweise waren Personen zum Zeitpunkt der Beratung auch unterwegs und befanden sich z.B. im Zug. Auch in diesen Fällen war kein geschütztes Beratungssetting möglich. Hinzu kam, dass einige Ratsuchenden zu wenig Zeit für die Beratung eingeplant hatten.
- Als weitere Schwierigkeit wurde die Verbindlichkeit erwähnt. Gerade bei Schülerinnen und Schülern kam es zu Verspätungen oder zu sehr kurzfristigen Terminabsagen.

Trotz der Unterschiede und Schwierigkeiten zeigte sich in der Befragung auch eine positive Resonanz bei den Beratungspersonen bezüglich Distanzberatungen. Bei der letzten Frage der Umfrage hatten die Beratungspersonen die Möglichkeit, zu schreiben, was immer sie noch sagen wollten. Mengenmässig fielen vor allem Nennungen auf, die Distanzberatung als Ergänzung und Erweiterung des Angebotes beibehalten möchten. Besonders geschätzt wurde der erlebte Flexibilitätsgewinn für die Kundinnen und Kunden (zeitlich, räumlich) sowie die Beratungspersonen (Home-Office, Tagesgestaltung). Besonders bei der Terminvereinbarung mit Berufstätigen war die flexible Terminvergabe ein

Mehrwert. Dies fiel insbesondere bei Ratsuchenden ins Gewicht, welche sich in einem Anstellungsverhältnis (z.B. feste Arbeitszeiten, Schichtpläne) oder in einer persönlichen Situation (z.B. familiäre Verpflichtungen) mit wenig individuellem Spielraum befinden.

4.3 Positive Resonanz und Rückmeldung auf Kundenseite

Der Großteil der durchgeführten Beratungen während des Lockdowns fand im kostenlosen Segment statt. Aus Sicht der Beratungspersonen wurden die Kundinnen und Kunden als sehr offen gegenüber videogestützter Beratung beschrieben. Es zeichnete sich in den Rückmeldungen kein Konsens darüber ab, ob eine Zielgruppe der videogestützten Onlineberatung gegenüber besonders aufgeschlossen war. Einige Kundinnen und Kunden wollten keine Kamera. Insbesondere Schülerinnen und Schüler ließen die Kamera ausgeschaltet. Als Grund, warum jemand keine videogestützte Onlineberatung möchte, wurde vermutet, dass die Unsicherheit gegenüber der Technik zu groß ist und/oder keine Infrastruktur vorhanden ist. Die Kundinnen und Kunden, die eine kostenpflichtige Beratung gebucht hatten, werden am häufigsten als jene Kundengruppe erwähnt, die lieber keine videogestützte Onlineberatung hätte, zweimal wurde explizit ein Termin vor Ort gewünscht, einmal eine Telefonberatung. Insgesamt wurde die Verfügbarkeit der Dienstleistung BSLB während des Lockdowns geschätzt.

Die Kund*innenrückmeldungen nach den Beratungen sind den Beratungspersonen gegenüber positiv bis sehr positiv ausgefallen (N=20). Mehrmals wurde eine positive Überraschung auf Kundenseite beschrieben (N=6) (z.B. wie gut es funktioniert habe, wie weit man in der Beratung gekommen sei und was mit MS Teams alles möglich sei).

5. Diskussion

5.1 Videogestützte Onlineberatung in der Berufs-, Studien – und Laufbahnberatung

Neben dem Wegfall des Anreisewegs fiel nun unvermutet als Chance besonders ins Gewicht, dass eine Beratung stattfinden konnte, ohne physisch im selben Raum zu sein. Abgesehen von der sehr besonderen Situation bestätigten sich viele der Annahmen zu den Chancen und Risiken der videogestützten Onlineberatung in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. So ermöglicht die videogestützte Onlineberatung eine Überwindung räumlicher Distanz bei gleichzeitigem Empfinden einer persönlichen Beratung aufgrund medialer Reichhaltigkeit und stärkerer sozialer Präsenz (Silfverberg 2020a, Klemenz 2014, 423-425). Das technisch einwandfreie Gelingen stellte neben dem erhöhten administrativen und organisatorischen Aufwand [2] eine der größten Herausforderungen dar. Mimik und Gestik sind eingeschränkt sichtbar und technisch-bedingte Verzerrungen von Bild und Ton sind jederzeit möglich, was wiederum den Beziehungsaufbau und die Beziehungsgestaltung herausfordernd machen kann. Die Bildschirmübertragung (Desktop-Sharing) wurde von fast allen Beratungspersonen genutzt, um gemeinsam zu recherchieren und/oder Dokumente zu bearbeiten.

Für die Praxis der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung sind einige Aspekte des methodischen Vorgehens besonders hervorzuheben.

5.1.1 Informationsvermittlung, spontane Visualisierungen und haptische Elemente

Es wurde deutlich, dass die Informationsvermittlung absolut zentraler Bestandteil der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung ist. Bei der Vorbereitung einer videogestützten Onlineberatung stellt sich also auch immer die Frage, wie eine Beratungsperson unterschiedliche Informationen über Distanz am besten vermitteln kann. Gleichzeitig hat sich gezeigt, dass die Handhabung der Technik (Bildschirm teilen, etc.) in diesem Zusammenhang herausfordernd ist und damit Übung bedarf.

Weiter können insbesondere bei der Zielklärung, bei der Informationsvermittlung und auch bei der Lösungsentwicklung Visualisierungen einen großen Mehrwert bieten. Diese erfolgen durch die Beratungsperson häufig der Situation angepasst und spontan. Vor Ort dienen dazu Whiteboards, Flipcharts oder ein Blatt Papier. Da eine Beratung stets unvorhergesehen Wege nehmen kann, wird hier ein gewisser Improvisationsspielraum geschätzt. Bei der videogestützten Onlineberatung wurde von einigen Beratungspersonen zusätzliche Programme wie Paint und Power Point genutzt. Neben der Informationsvermittlung stellt sich also auch die Frage nach der Möglichkeit zur Visualisierung bei der videogestützten Beratung.

Eine Beratung vor Ort beinhaltet zudem eine Reihe haptischer Elemente (z.B. Berufsfotos sortieren, die Arbeit mit Post-It's, Visualisierung durch die ratsuchende Person). Diese haptischen Elemente fielen während des Lockdowns weg. Möglicherweise sind die oben genannten Aktivitäten mit der entsprechenden technischen Aufrüstung ersetzbar (z.B. spezifische Beratungssoftware; Endgeräte, die Zeichnen mit einem Stift möglich machen; Treffen in virtuellen Realitäten). Trotzdem bleibt eine Distanzberatung zumindest im Moment in erster Linie zweidimensional und bietet (noch) weniger Raum für Spontanität als eine Beratung vor Ort.

5.1.2 Übertragbarkeit von Arbeitsmittel und Diagnostik

Weiter wäre genauer zu beobachten, inwiefern die bestehenden Arbeitsmittel und diagnostischen Instrumente auf ein Distanzsetting übertragbar sind. Bereits während der beiden Pilotprojekte hat sich abgezeichnet, dass die Haltungen hier unterschiedlich sind. Zum Beispiel finden es einige Beratungspersonen herausfordernd, diagnostische Testergebnisse bei der kanalbedingten Einschränkung von Mimik und Gestik zu besprechen.

5.1.3 Sicherer Beratungsraum

Als letzter Punkt ist zu berücksichtigen, dass durch die räumliche Flexibilität die Beratung nicht mehr in den Beratungsräumlichkeiten stattfindet. Dies führt auf Seiten der Beratungspersonen zu einem Kontrollverlust. Ein sicherer Beratungsraum kann nicht in gleichem Masse gewährleistet werden und mögliche Störungen auf Seiten der Kundinnen und Kunden können nicht auf die gleiche Weise wie vor Ort adressiert werden. Dies stellt für einmal Fragen nach dem

Datenschutz und dem Schutz der Privatsphäre unabhängig von der verwendeten Technik. Aufgrund der Erfahrungen im Lockdown wurde bei ask! entschieden, dass Beratungen, bei denen kein sicherer Beratungsraum gegeben ist, beraterseitig abgebrochen und verschoben werden dürfen.

Zusammenfassend stellt sich für die Zukunft von videogestützter Onlineberatung in der BSLB auch weiterhin die folgende Frage: Kann der Unterschied zur Beratung vor Ort mit einem Kompetenzaufbau und/oder technischer Aufrüstung überbrückt werden oder verändert der Kanal die Beratungsdienstleistung so fundamental, dass es nicht mehr dieselbe Leistung sein kann?

5.2 Abschließende Bemerkungen zu videogestützter Onlineberatung

5.2.1 Zielgruppen videogestützter Onlineberatung und Nachfrage

Was die Zielgruppen für videogestützte Onlineberatung betrifft, bestätigte sich, dass es kein bestimmtes, dem Angebot besonders zugewandtes Kundensegment gibt. Was sich in jedem Fall nicht bestätigt hat, war die Annahme, dass berufstätige Menschen mit einem tendenziell höheren Bildungsstand und einer möglicherweise durch die Arbeit bedingten, pragmatischen Mediennutzung (Weinhardt, 2010) das Angebot der videogestützten Onlineberatung besonders attraktiv finden können (Silfverberg 2020a). Dies wären jene Personen, die bei ask! eine kostenpflichtige Beratung bekommen würden. Und diese Personen waren jene, welche sich einige Male explizit eine Beratung vor Ort wünschten. Eine mögliche Begründung ist die Bewertung einer Distanzberatung als „nicht vollwertige“ Beratung. Diese Annahme legt den Schluss nahe, dass Kund*innen, wenn sie bezahlen müssen, eine Präsenzberatung bevorzugen. Abgesehen davon, dass die Wirksamkeit von videogestützter Onlineberatung in der BSLB noch wissenschaftlich zu belegen ist, zeichnet sich hier auch die Frage nach dem Image von Distanzberatung ab.

Zwar hat sich die Nachfrage nach Beratungen während des Lockdowns reduziert. Die Kund*innenrückmeldungen jener Personen, die eine Distanzberatung wahrgenommen haben, sind jedoch sowohl in der Kund*innenumfrage sowie gegenüber den Beratungspersonen positiv bis sehr positiv ausgefallen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass auch die Ratsuchenden sich in der Zeit des Lockdowns in einer außerordentlichen Lage befanden. Der Rückgang der Nachfrage nach Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung könnte auch – zumindest teilweise – der außerordentlichen Lage geschuldet sein. Das gleiche gilt für die geäußerte Zufriedenheit der Ratsuchenden: Diese spiegelt möglicherweise auch zu einem Teil die Dankbarkeit für die Aufrechterhaltung des Angebots wieder. Interessant wird es sein, die Kund*innenpräferenzen im Zeitraum der Pandemie und insbesondere auch danach, zu beobachten. Eine zunehmende Vermischung verschiedener Kommunikationskanäle in der alltäglichen Kommunikationspraxis erhöht möglicherweise auch die Offenheit der Ratsuchenden gegenüber videogestützter Onlineberatung bzw. Distanzberatung in der BSLB. Zu bedenken bleibt, dass sich digitale Bruchlinien auch in der Onlineberatung abbilden können und dass gerade marginalisierte Personengruppen auch online tendenziell marginalisiert werden.

5.2.2 Videogestützte Onlineberatung ermöglicht Flexibilitätsgewinn auf beiden Seiten

Eine der größten Erkenntnisse bezieht sich auf die zeitliche und räumliche Flexibilität, die sich aus der videogestützten Onlineberatung ergibt. Diese Flexibilität zu erleben, ist noch einmal etwas ganz anderes, als sich diese Flexibilität vorzustellen. Der erlebte Flexibilitätsgewinn wurde sowohl im Umgang mit den Kundinnen und Kunden sowie auch bei der Gestaltung der eigenen Arbeitsform (Möglichkeit zum Home-Office, zeitliche Tagesgestaltung) geschätzt. Besonders in der Terminvereinbarung mit Berufstätigen war die flexible Terminvergabe ein Mehrwert. Dies fiel besonders bei ratsuchenden Personen ins Gewicht, welche sich in einem Anstellungsverhältnis oder einer persönlichen Situation mit wenig individuellem Spielraum befinden.

5.2.3 Videogestützte Onlineberatung geht Hand in Hand mit Telefonberatung

Es zeigte sich in der Praxis, dass eine videogestützte Onlineberatung nicht ohne den Kanal „Telefon“ denkbar ist. Die Telefonberatung stellte stets die Alternative dar, falls sich technische Schwierigkeiten zeigten. Anhand der gemachten Erfahrungen ist die Telefonberatung aber nicht auf eine „Notlösung“ reduzierbar: sie hat ganz eigene, kanalspezifische Eigenheiten (z.B. mögliche Anonymität). Durch den Fokus auf die Stimme verlegt sich der Beratungsraum gefühlt „ins Ohr“, was teilweise ein Gefühl von Nähe bis hin zu einer gewissen Intimität auslösen kann. Kühne und Hintenberger (2020) begründen dies damit, dass bei einem Telefongespräch unsere „natürlichen Distanzzonen, die unsere Privatsphären territorial schützen“ (S. 38) quasi aufgehoben werden.

Ebenfalls kam es in der Praxis auch zu Beratungen, welche mit dem Videokonferenztool stattfanden, allerdings ohne die Videofunktion zu nutzen. Hier stellt sich die Frage, ob eine Beratung nur mit Ton und geteiltem Bildschirm nicht möglicherweise ein eigenes Format darstellt, da hierbei gewisse Vorteile der Telefonie (z.B. Anonymität) mit gewissen Vorteilen der Videokonferenz (z.B. Bildschirm teilen) kombiniert werden.

Anmerkungen

[1] Die Testphase beinhaltete zwei Pilotprojekte mit einer Laufzeit von jeweils 6 Monaten zwischen Anfang 2018 und Ende 2019

[1] Die administrativen und organisatorische Aufwand ist letztendlich eine Frage der Prozessgestaltung auf Ebene der Organisation. Im Falle der ad-hoc Organisation bestätigte sich das Risiko des erhöhten Aufwandes für die Beratungspersonen, bei einer weniger disruptiven Entwicklung wäre dieses Risiko vermutlich kleiner.

Literatur

- ask! (2017). *Beratungskonzept Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung*. Aarau: ask! - Beratungsdienste für Ausbildung und Beruf. Verfügbar unter: <https://www.beratungsdienste.ch/mehr-zu-ask/portrait/beratungskonzept.html>
- Engelhardt, E. M. & Gerner, V. (2017). Einführung in die Onlineberatung per Video. *e-beratungsjournal.net*, 13(1), 18–29. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0117/Engelhardt_Gerner.pdf
- Hirschi, A. (2018). *Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB). Bericht im Auftrag des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation SBFI im Rahmen des Projekts «Berufsbildung 2030 - Vision und Strategische Leitlinien»*. Bern: Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI.
- Klemenz, B. (2014). *Beratungspsychologie. Konzepte - Methoden - Perspektiven*. Tübingen: dgvt Verlag.
- Kühne, S. & G. Hintenberger (2020). Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. *e-beratungsjournal.net*, 16(1), 33-45. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/03/kuehne_hintenberger.pdf
- Schreiber, M. & D. Reumiller (2019). Vocational, College and Career Counseling in Switzerland – Blended Information and E-Counseling in a digitized world. In: *Conference Proceedings from the 2019 Conference of the International Association for Educational and Vocational Guidance (IAEVG)* (S. 410-414). Verfügbar unter <https://t1p.de/ihzwc>
- Silfverberg, M. (2020a) Welche Chancen und Risiken ergeben sich durch den Einsatz videogestützter Kommunikationstechniken in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung aus Sicht von Beratungspersonen. *e-beratungsjournal.net*, 16(1), 1-15. Verfügbar unter: <https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/01/silfverberg.pdf>
- Silfverberg, M. (2020b). Erste Schritte mit Videoberatung. *Panorama - Fachinformationen für Berufsbildung, Berufsberatung und Arbeitsmarkt*, 3, 24-25.