

**This is an electronic reprint of the original article.
This reprint *may differ* from the original in pagination and typographic detail.**

Author(s): Kettunen, Jaana; Oberwasserlechner, Barbara

Title: Die Praxis der Online-Bildungsberatung und Implikationen für die Skills der Beraterinnen und Berater

Year: 2017

Version:

Please cite the original version:

Kettunen, J., & Oberwasserlechner, B. (2017). Die Praxis der Online-Bildungsberatung und Implikationen für die Skills der Beraterinnen und Berater. In C. D. Ramírez-Schiller, E. Baloch-Kaloianov, S. Krischanitz, & C. Meier (Eds.), Euroguidance-Fachtagung 2017. Guidance 4.0 : Neue Tools und Skills in der Beratung (pp. 39-44). Euroguidance Österreich.
https://bildung.erasmusplus.at/fileadmin/Dokumente/bildung.erasmusplus.at/Policy_Support/Euroguidance/Produkte/Euroguidance_Fachtagung_2017.pdf

All material supplied via JYX is protected by copyright and other intellectual property rights, and duplication or sale of all or part of any of the repository collections is not permitted, except that material may be duplicated by you for your research use or educational purposes in electronic or print form. You must obtain permission for any other use. Electronic or print copies may not be offered, whether for sale or otherwise to anyone who is not an authorised user.

Jaana Kettunen und Barbara Oberwasserlechner

Der Artikel wurde von Barbara Oberwasserlechner geschrieben und basiert auf der gemeinsamen Vorbereitung sowie dem Transkript des Workshops.

Die Praxis der Online-Bildungsberatung und Implikationen für die Skills der Beraterinnen und Berater



Abbildung 15: Jaana Kettunen, Finnish Institute for Educational Research of the University of Jyväskylä, Finland

Bei diesem Workshop wurde ein Einblick in die österreichweite Online-Beratung gegeben und diese Praxis mit Forschungserkenntnissen von Jaana Kettunen verknüpft. Zentrales Anliegen war es, den Teilnehmenden eigene Erfahrungen mit Mail- und Chatberatung zu ermöglichen und einen Raum für Austausch und Fragen zu öffnen. Gleich zu Beginn wurde mit der Beschreibung des österreichischen Angebots auch eine Positionierung vorgenommen, die in der Vielfalt von Online-Beratung Bezugspunkt des gemeinsamen Austauschs sein sollte.

Das vom österreichischen Bildungsministerium und Europäischen Sozialfonds geförderte Projekt Online-BildungsberatungÖsterreich (www.bildungsberatung-online.at) findet textbasiert als Mail- bzw. Chatberatung über die datengeschützte Beratungssoftware beranet (www.beranet.de) statt. Datenschutz beinhaltet dabei nicht nur Schutz vor Datenmissbrauch bei der Übertragung, sondern auch Datensicherheit, die den Userinnen und Usern garantiert, dass ihre Datensätze auf Wunsch gelöscht werden können.



Abbildung 16: Barbara Oberwasserlechner, (Online) Bildungs- und Berufsberaterin

Ein weiteres Kriterium für Online-Beratung ist die gemeinsame Nutzung eines virtuellen Beratungsraums. Kunden und Kundinnen sowie Berater/innen gehen mit der Nutzung einen Beratungskontrakt ein, der in Form von Nutzungsbedingungen kommuniziert wird. Wesentliche weitere Definitionsmerkmale sind die Anwendung eines handlungsleitenden Prozessmodells sowie theoriegeleiteter Interventionsstrategien.



Abbildung 17: www.bildungsberatung-online.at

Aktuell beraten in Österreich 8 Bundesländer, 11 Institutionen und 27 Beraterinnen und Berater. Mit 6 Männern ist der männliche Anteil in der überwiegend weiblichen Beratungslandschaft überdurchschnittlich hoch. Seit Oktober 2010 fanden ca. 4.670 Mailberatungen und seit April 2017 ca. 20 Chatberatungen statt.

Kundinnen und Kunden können anonym bleiben, müssen sich jedoch einen frei wählbaren Usernamen sowie ein Passwort geben. Weitere Angaben zu ihrer Person sind bis auf die Nennung des Bundeslandes freiwillig. 2015 waren 68,5% der Kontakte Frauen und 73% maximal 34 Jahre alt. Der höchste Bildungsabschluss verteilte sich folgendermaßen: 43,7% hatten maximal den Abschluss einer Pflichtschule, Lehre oder Berufsbildende Mittlere Schule (BMS), 31,6% haben eine Allgemeinbildende Höhere Schule (AHS) oder Berufsbildende Höhere Schule (BHS) mit Matura abgeschlossen und 22% ein Studium. Bei 7,3% der Kontakte konnten Berater/innen einen Migrationshintergrund erkennen, der sich auf die Berufs- und Ausbildungswahl benachteiligend auswirkte.

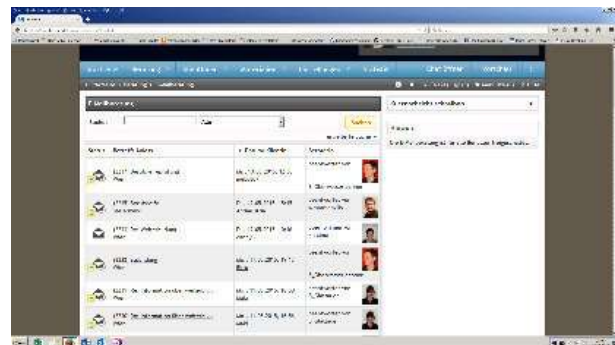


Abbildung 18: Virtueller Beratungsraum

In Folge kam es zu einem regen Austausch während des Workshops. Aus Platzgründen wird hier nur auf einen Teil der Fragen eingegangen.

Frage nach Online-Bildungsberatung für Migrantinnen und Migranten

[Barbara Oberwasserlechner]⁹ Zur fundierten Begründung des relativ niedrigen Anteils von Personen mit Migrationshintergrund fehlen empirische Studien, wobei dieser nicht immer erkennbar ist. Bei der österreichischen Online-Bildungsberatung wird auch davon ausgegangen, dass der Zugang zu Medien nicht immer vorhanden ist und mündliche Angebote stärker wahrgenommen werden. Zielgruppe können auch nur Personen sein, für die die deutschsprachige Navigation keine Hürde darstellt. Die Beratung selbst kann problemlos in verschiedenen Sprachen durchgeführt werden. Vom Format „Chat“ erhofft sich die österreichische

⁹ Die Antwort stammt von der in Klammer angeführten Person.

Online-Bildungsberatung einen Anstieg von Kunden und Kundinnen mit erschwertem Zugang zu Bildung und Beruf, also auch – aber nicht nur – von Migrantinnen und Migranten.

Frage nach der Möglichkeit das Beratungsmedium oder die Beraterin/den Berater zu wechseln

[Jaana Kettunen, Barbara Oberwasserlechner] Laut Jaana Kettunen wollen Kundinnen und Kunden in der Regel bei dem gewählten Medium bleiben. In ihrer Ausführung bezog sie sich auf das staatlich organisierte Online-Beratungsangebot in Dänemark, bei dem zwischen Telefon, Mail, Chat und Gruppe gewählt werden kann. Die dänischen Berater/innen haben sich inzwischen darauf geeinigt, aktiv keinen Medienwechsel vorzuschlagen, da dieser nicht angenommen oder als hinterfragend erlebt wurde. In der österreichischen Online-Bildungsberatung gilt die Regel, dass Anfragen von Kundinnen und Kunden so gut wie immer von derselben Person beantwortet werden. Die Erfahrung der letzten Jahre hat auch gezeigt, dass vor allem Kolleginnen oder Kollegen, die neu in die Beratung einsteigen einen Medienwechsel vorschlagen und dies jedoch mit zunehmender Praxis abnimmt. Ein Medienwechsel würde teilweise auch mit einem Berater/innenwechsel verbunden sein.

Frage nach Abgrenzung der Bildungs- und Berufsberatung von Seelsorge bzw. psychosozialer Beratung

[Barbara Oberwasserlechner] Auch bei Onlineformaten taucht diese Frage, die im Bildungsberatungsbereich eine lange Tradition hat, auf. Der Übergang zwischen Information und Beratung wird vom österreichischen Team als ein fließender verstanden. Der schriftliche Dialog kann sich von einer Auskunft jederzeit zu einer komplexeren Beratung, wie zu Neuorientierung, Entscheidungsfindung oder Ähnlichem entwickeln. Fallbesprechungen in der Supervision haben – analog zur Dynamik bei f2f¹⁰ Beratungen – gezeigt, dass Bildungs- und Berufsberatung von verschiedenen Berater/innen dabei enger oder weiter ausgelegt wird. Verschiedenste Faktoren werden dabei wirksam: gelebte institutionelle Praxis, persönlichen Grenzen der Beratenden, Tagesverfassung, zeitliche Ressourcen, Inhalt der Anfrage, Resonanz auf die Anfrage, (vermutete) Lebenssituation der Kundinnen und Kunden, usw. Der Vorteil der asynchronen Mailberatung kann für Berater/innen auch darin gesehen werden, dass sie jene Anfragen wählen, die ihrer Kompetenz, ihren Vorlieben sowie den momentanen Ressourcen entgegenkommen.

¹⁰ f2f bedeutet face to face (also Beratung von „Angesicht zu Angesicht“).

Frage nach dem unterschiedlichen Entwicklungsstand von Online-Beratungsangeboten in Europa, speziell nach dem Vorsprung skandinavischer Länder

[Jaana Kettunen]¹¹ Es gibt kein Land mit *der* optimalen Lösung, aber europäische Staaten haben eindeutig verschiedene Grundlagen. Die Angebote hängen stark mit dem Bildungssystem, der Art wie Beratungsangebote organisiert sind und vom Arbeitsplatz der Berater/innen ab. Allgemein lässt sich sagen, dass im nördlichen Europa IKT¹² nicht nur für Information und 1:1 Kommunikation, sondern verstärkt auch als gemeinsamer interaktiver Arbeitsraum für Co-Careering genutzt wird. Vielleicht ist dies darauf zurückführbar, dass im Bildungsbereich häufig Praxistraining über IKT stattfindet. Beim Co-Careering gibt es ein gemeinsames Lernziel und eine für die Zielerreichung geplante Zeit. Nach dieser Zeit treffen sich die Teilnehmenden online. Die professionelle Begleitung ist dafür zuständig Menschen mit denselben Lernzielen zusammenzubringen, das Teilen von Wissen und Erfahrung zu unterstützen, notwendiges Wissen bereit zu stellen und die Diskussion zu moderieren. Dieser Zugang ist im Norden mehr verbreitet, aber auch mediterrane Länder setzen ihn zunehmend ein. Den Einsatz von Social Media wiederum testen Berater/innen sowie Institutionen in ganz Europa. Es gibt allerdings kein Land, das sagen würde, wir nützen *vor allem* Soziale Medien. Damit wird anerkannt, dass Zielgruppen diese Medien dazu benutzen, ihre Berufs- und Lebenserfahrungen, etwa Erfahrungen bei Jobsuche zu teilen. Daher wird die Frage zentral, wie Bildungs- und Berufsberatung dort präsent sein und ihre Dienstleistungen anbieten kann.

Vergleich von Mail- und Chatberatung durch Jaana Kettunen

Bei beiden Formaten müssen Berater/innen neu überdenken, wie sie eine ihrer zentralen Kompetenzen, nämlich Fragen zu stellen, einsetzen. Mailanfragen sind oft sehr lang und beinhalten viele Fragen. Werden diese alle beantwortet, kann die Antwort die Kundinnen und Kunden überfordern. Der Vorteil asynchroner Mailberatung liegt darin, dass Kundinnen und Kunden sich ihr Anliegen überlegen, Antworten nachlesen können und ein schriftlicher Dialog entstehen kann.

Forschungsergebnisse zeigen aber sehr klar, dass junge Menschen Chats bevorzugen und E-Mails oft als altmodisch empfinden. Chat ist für sie eine natürliche Kommunikationsweise, die ihrer Erfahrung „Ich habe eine Frage, ich bekomme sofort eine Antwort“ entspricht. Berater/innen sind oft erstaunt wie offen und schnell in Chats kommuniziert wird. Chatprotokolle sind ebenfalls möglich. E-Mail und Chat sprechen unterschiedliche Zielgruppen an. Bei

¹¹ Übersetzung des Transkripts

¹² IKT (Deutsch) = ICT (Englisch) steht für Informations- und Kommunikationstechnologien

der Chatberatung müssen Aktivitäten wie etwa zeitgleiche Recherche mitgeteilt werden, damit bei wartenden Userinnen und Usern keine Verwirrung entsteht und sie in Folge vermeintlicher Inaktivität den Chatraum verlassen.

Umgekehrt versuchen Berater/innen anfangs oft zwischen den Zeilen zu lesen, statt einfach nachzufragen, wenn sie unsicher sind, was gerade abläuft.

Danach bearbeiteten die Workshopteilnehmenden eine Mailanfrage. Nach dem Austausch stellte Barbara Oberwasserlechner das **Prozessmodell für E-Mail Beratung** vor, das Basis der Schulungen österreichischer Online-Bildungsberater/innen ist.

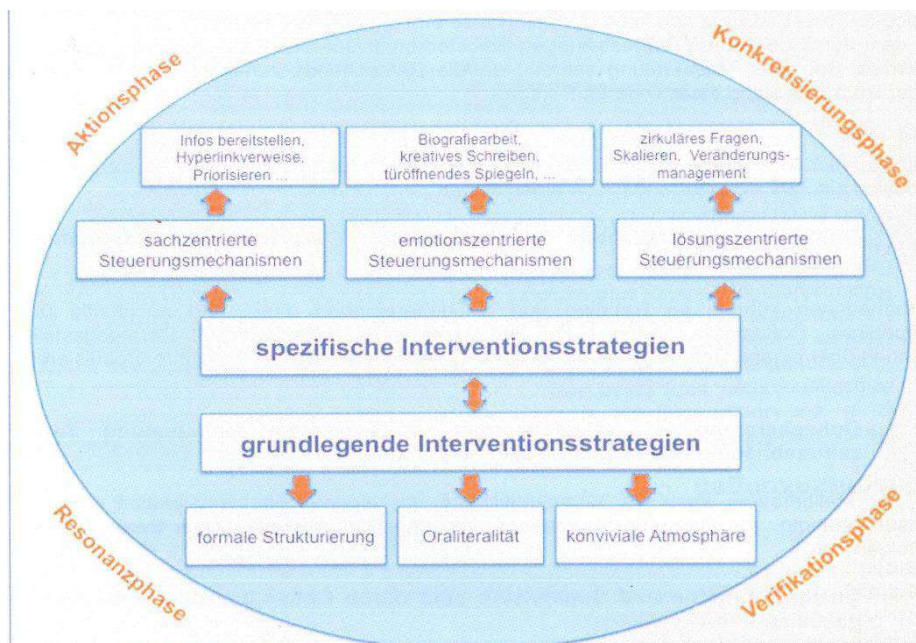


Abbildung 19: Prozessmodell für E-Mail Beratung
(Hintenberger, unveröffentlichtes Manuskript)

In der ersten Phase, der Resonanzphase, wird der Text zur Repräsentantin bzw. zum Repräsentanten für den Kunden bzw. die Kundin. Berater/innen nehmen bewusst ihre Resonanz beim Lesen wahr. In der **Aktionsphase** findet eine emotionale Verdichtung oder sachliche Vertiefung statt. Der ausgedruckte Text wird bearbeitet. Der Fokus der Antwort sowie die Antwortmodalität werden entschieden. In der **Konkretisierungsphase** wird die Antwort passend zur gewählten Interventionsstrategie nach Regeln der Oraliteralität¹³ ausformuliert. Abschließend wird in der **Verifikationsphase** überprüft, ob der Text zur Anfrage sowie zum Beratungsprozess passt und sprachlich sowie strukturell abgerundet. Es wird versucht aus Kund/innenperspektive die Antwort zu lesen.

Gegen Ende des Workshops tauschten sich die Teilnehmenden anhand verschiedenster Fragen zu Chatberatung aus. Jaana Kettunen stellte das **4k Modell: Contact, Contract, Commu-**

¹³ Oraliteralität ist eine medienspezifische Mischform aus gesprochener und geschriebener Sprache (vgl. Brunner in Kühne, Hintenberger 2009)

nication, Conclusion vor und die Teilnehmenden analysierten einen nicht optimal gelungenen Chat nach diesem Modell. Die Phasen sowie Schwierigkeiten wurden gut erkannt, ein gelungenes Chatbeispiel als Vergleich noch mitgegeben.

Literatur

Kühne, S. Hintenberger, G. (2009): Handbuch Online-Beratung, Göttingen
Hintenberger, G.: Prozessmodell für E-Mail Beratung, unveröffentlichtes Manuskript

Quellen und (Online) Quellen zum Weiterlesen

Hintenberger, G.: <http://www.praxis-hintenberger.at/publikationen/>
Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation: <http://www.e-beratungsjournal.net/>

Autorinnen

Barbara Oberwasserlechner ist Projektleiterin und verantwortlich für die österreichweite Implementierung der Online-Bildungsberatung. Sie hat als Beraterin langjährige Erfahrung mit verschiedenen f2f und Online-Bildungsberatungsformaten. Freiberuflich arbeitet sie als Supervisorin und Coach.

E-Mail: barbara.oberwasserlechner@vhs.at

Websites: www.bildungsberatung-online.at
<http://www.beranet.de/>
www.bildungsberatung-wien.at

Jaana Kettunen is a researcher at the Finnish Institute for Educational Research of the University of Jyväskylä, Finland. Her current research focuses on the practitioners' conceptions of social media and competency for social media. She has also studied the ethical practice in social networking and the role of ICT in relation to national lifelong guidance policies.

E-Mail: jaana.h.kettunen@jyu.fi

Website: <https://ktl.jyu.fi/en/staff/kettunen-jaana>