

Bildungsberatung im Fokus



Ausgabe 1 | 2020

> Bildungsberatung goes viral!

Aus der Praxis

Nachgefragt: Digitalisierung in
Zeiten von Corona

ÖSB Studien & Beratung

ÖSB Studien & Beratung (2020):
Nachgefragt: Digitalisierung in Zeiten von Corona.
In: Bildungsberatung im Fokus.
Ausgabe 1/2020. Wien.

Online im Internet:
[https://erwachsenenbildung.at/downloads/themen/
bildungsberatung/Bildungsberatung-im-Fokus-01-2020.pdf](https://erwachsenenbildung.at/downloads/themen/bildungsberatung/Bildungsberatung-im-Fokus-01-2020.pdf)
Erschienen unter der Creative Commons Lizenz CC BY 4.0



Nachgefragt: Digitalisierung in Zeiten von Corona

Bildungsberatung im Gespräch zu aktuellen Themen

Mit der Corona-Krise wurde auch die Bildungsberatung Österreich von einem Digitalisierungsschub erfasst. Um Beratung trotz Ausgangsbeschränkungen zu ermöglichen, fand die Bildungsberatung teils ganz spontan, teils in Folge bereits zuvor erfolgter Vorbereitung rasch neue Wege. Neben langgedienten Angeboten wie der Online-Bildungsberatung wurde Beratung über Videochat möglich. Workshops wurden als Webinare in den virtuellen Raum verlegt.

Wie haben die Bildungsberater*innen die Corona-Krise erlebt? Wir haben sowohl bei der Koordinatorin der Online-Bildungsberatung wie auch bei Bildungsberater*innen aus drei verschiedenen Bundesländern nachgefragt.

Welchen Umgang mit den Herausforderungen der Corona-Beschränkungen haben sie gefunden? Und langfristig über „Corona“ hinaus gedacht, welche Auswirkungen der Digitalisierung sehen die Berater*innen auf ihr beraterisches Handeln? Welche Kompetenzen sollten dabei insbesondere auch in der Ausbildung zur Bildungsberater*in gefördert werden?

4 Fragen an die Bildungsberatung – Oberösterreich

1. Die Corona-Krise bringt veränderte Anforderungen an die Bildungsberatung? Was hat sich für Sie als Berater*in verändert? Was waren die größten Herausforderungen? Wie haben Sie und Ihr Netzwerk „Bildungsberatung Oberösterreich“ darauf reagiert?

Für uns als Familie war und ist die Vermischung von Arbeit und Homeschooling die größte Herausforderung. Gleich zu Beginn musste die fehlende technische Infrastruktur nachgerüstet werden (WLAN-Verstärker, Laptop, Drucker). Gleiches gilt auch für meine Tätigkeit als Bildungsberater in dieser Zeit. Die Umstellung auf einen kleinen Laptop, Probleme mit der Remote-Verbindung und vielfach wechselnde Online-Konferenztools, da gab es schon ein paar Hürden zu bewältigen.

Auf der Ebene der Projektpartnerschaften ([Netzwerk Bildungsberatung OÖ](#)) haben wir in erster Linie unsere Telefon- und Onlineangebote beworben, vor allem über die Netzwerkhompage.

2. Die Beratungssituation unter Corona bringt einen Digitalisierungsschub mit sich, aber die Erfahrungen mit digitalen Tools und Formaten reichen ja darüber hinaus und wurden bereits über längere Zeit entwickelt, was ist für Sie das Besondere an der Online-Beratung?

Wir versuchen vor allem als Organisation die Chance zu nutzen und nach bestehenden und zukünftigen Online-Formaten in der Bildungsberatung zu greifen. Glücklicherweise haben wir uns schon vor der Corona-Pandemie intensiv mit dem Thema Digitalisierung auseinandergesetzt. Im Idealfall verlieren Ratsuchende ihre Abneigung gegen diverse Formate und erkennen damit verbundene Erleichterungen. Das Besondere an der Online-Beratung ist die Ortsungebundenheit. Ob ich mich im Büro oder zuhause einlogge, ist für unsere Kund*innen nicht ersichtlich. Hinzu kommen auch ganz praktische Nebeneffekte wie kein Verkehrsstau bzw. keine Verspätungen bei der Hin- und Rückfahrt zum Arbeitsplatz o.ä.

Trotz aller Vorteile erscheint es mir aber dennoch wichtig an dieser Stelle auf die

David Aigner



© AK Oberösterreich

Kontakt:

David Aigner

Bildungs- und Berufsberater
AK Oberösterreich

+43(0)218 90 2828
aigner.d@akooe.at



Qualität persönlicher Beratungsformate hinzuweisen. Im Sinne sogenannter Blended Counselling Ansätze werden Online-Formate dennoch weiter eine tragende Rolle einnehmen. Jedenfalls sieht man jetzt, wo persönliche Beratung nicht möglich ist, dass Online-Beratung schlichtweg funktioniert. Tendenziell lässt sich das auch schon an den Zahlen ablesen. Die telefonische Beratung ist zu Beginn der Krise zurückgegangen, die Online-Beratung hingegen blieb stabil.

Nachdem wir in der Krise nur über eine Agent Nummer erreichbar waren, haben sich unsere Kund*innen verstärkt via Netz an uns gewendet. Aktuell experimentieren wir zusätzlich an einem Video-Bildungsberatungsangebot. Bisher läuft es ganz gut bzw. deuten erste Erfahrungen darauf hin, dass es sich im Laufe der Beratungszeit ähnlich wie eine persönliche Beratung anfühlt. Unsere Online-Tools, vor allem der [Berufsinteressentest](#), werden ebenfalls vermehrt genutzt.

3. Was verändert sich da im konkreten Tun? Oder wie verändert sich die Job Description „Bildungsberater*in“, wenn verstärkt auf Digitales gesetzt wird?

Die zunehmende Anwendung, Nachfrage und Entwicklung der digitalen Tools und Beratungsformate hat zur Folge, dass Erfahrungswerte im Projektmanagement gesammelt werden. Diesem Trend wird meist in Verbindung mit IT- und Organisationsberatungsfirmen begegnet. Demzufolge sollte man im Umgang mit IT-Systemen und sozialen Medien vertraut sein. Anders formuliert, digitale Kompetenzen mitzubringen oder welche zu entwickeln schadet keinesfalls.

4. Haben Sie Empfehlungen, was sollte in der Ausbildung neuer Bildungsberater*innen dazu unbedingt berücksichtigt werden?

Meines Wissens ist Online-Beratung bei den Ausbildungen für Bildungsberater*innen ohnehin bereits fixer Bestandteil. Man könnte vielleicht etwas mehr auf bildbasierte Beratungsformate wie beispielsweise Video-Bildungsberatung abzielen. Dennoch sollten soziale Kompetenzen, gerade in schwierigen Zeiten oder Umbruchsphasen, nicht in Vergessenheit geraten.

4 Fragen an die Bildungsberatung – Salzburg

1. Die Corona-Krise bringt veränderte Anforderungen an die Bildungsberatung? Was hat sich für Sie als Berater*in verändert? Was waren die größten Herausforderungen? Wie haben Sie und Ihr Netzwerk „Bildungsberatung Salzburg“ darauf reagiert?

Wir haben Ende März 2020 mit den Video-Chat-Beratungen gestartet, am 26.03. war unser erster Testlauf, ab 30.03.2020 wurden sie dann als reguläres, neues Angebot bereitgestellt. Die Rückmeldungen seitens unserer Kund*innen sind sehr gut. Wir sind positiv überrascht, wie leicht sich eine große Zahl unserer Ratsuchenden auf diese Beratungsform einlässt.

Ein großer Startvorteil für unser Team war, dass wir alle bereits das notwendige technische Equipment hatten, da wir seit langem in der mobilen Beratung und zum Teil im Home Office arbeiten. Wir haben sehr schnell nach der Schließung unserer Beratungsstellen mit intensiven Schulungen begonnen, probierten alle einige Tage die neuen Tools aus und machten auch miteinander Testberatungen, in denen wir uns gegenseitig weiter schulten. Auf diese Weise haben wir in kürzester Zeit die notwendige Sicherheit erlangt, um Beratungen per Video-Chat durchzuführen.

Beate Höfels-Stiegernigg



© privat

Kontakt:

Beate Höfels-Stiegernigg
BiBer Bildungsberatung

b.hoefels@biber-salzburg.at
<https://www.biber-salzburg.at>



2. Die Beratungssituation unter Corona bringt einen Digitalisierungsschub mit sich, aber die Erfahrungen mit digitalen Tools und Formaten reichen ja darüber hinaus und wurden bereits über längere Zeit entwickelt, was ist für Sie das Besondere an der Online-Beratung?

Der Video-Chat erleichtert uns im Vergleich zu anderen digitalen Formen rasch eine persönliche Beziehung zu Ratsuchenden aufzubauen. Denn beide Seiten sehen Mimik und Gestik des jeweils anderen und reagieren in Echtzeit aufeinander. Ein Vorteil für die Beratung ist auch die Möglichkeit, Bildschirme zu teilen. So können wir gemeinsam mit unseren Kund*innen z.B. Informationsseiten lesen und besprechen oder Bewerbungsunterlagen bearbeiten. Eine Beratungsstunde lang sich auf sein Gegenüber am Bildschirm zu konzentrieren, ist allerdings sehr anstrengend und braucht viel Energie. Da sind ausreichende Pausen zwischen den Terminen sehr wichtig.

Mit der Video-Chat-Beratung bieten wir besonders Menschen, deren Mobilität aus unterschiedlichsten Gründen eingeschränkt ist, eine Alternative zur Beratung vor Ort: So können wir Menschen erreichen, für die die Hemm- oder Schwierigkeitsschwelle in eine Beratungseinrichtung zu kommen, bislang zu hoch war. Unser Video-Chat-Angebot kann für Ratsuchenden echte zeitliche, organisatorische und finanzielle Erleichterung bringen.

Und noch ein Aspekt: mit dieser neuen Beratungsform leisten wir durch den Wegfall von Fahrstrecken einen ökologischen Beitrag, der im ländlichen Raum nicht unerheblich ist.

Es gibt natürlich auch Menschen, die ein Face-to-Face Gespräch einfach bevorzugen, auch lieber in eine Beratungsstelle kommen als in den eigenen vier Wänden zu bleiben. Bei Ratsuchenden, die über limitierte Sprachkenntnisse in der Beratungssprache verfügen, sind wir im Video-Chat schneller an Grenzen der Verständigung gestoßen als in der Face-to-Face Beratung. Denn in diesen Fällen hat die nonverbale Kommunikation, ihre Deutung und die Reaktion darauf einen sehr großen Einfluss auf das gegenseitige Verständnis.

Grenzen für die Video-Chat-Beratung erfahren wir besonders, wenn Ratsuchende schlechte Internetverbindungen haben, die technischen Voraussetzungen nicht mitbringen oder in ihren Räumlichkeiten keinen ruhigen Rückzugsort finden.

3. Was verändert sich da im konkreten Tun? Oder wie verändert sich die Job Description „Bildungsberater*in“, wenn verstärkt auf Digitales gesetzt wird?

Wir sitzen jetzt sehr viel mehr vor unseren PCs. Das ist für uns Berater*innen gewöhnungsbedürftig. Auch fehlt manchmal der direkte Austausch mit den Kolleg*innen, wenn wir alle in unseren Home Offices arbeiten.

Natürlich ist jetzt unser technisches Knowhow sehr viel wichtiger geworden, weil es die Grundlage dafür ist, Online-Beratungen überhaupt durchführen zu können und bei technischen Problemen auf Seiten unserer Ratsuchenden unterstützen zu können.

4. Haben Sie Empfehlungen, was sollte in der Ausbildung neuer Bildungsberater*innen dazu unbedingt berücksichtigt werden?

Unser Team hat gemerkt, wie wichtig neben dem technischen Equipment profunde Schulungen sind, damit wir als Berater*innen uns sicher fühlen und Ratsuchende bei technischen Fragen zum Video-Chat gut unterstützen und anleiten können.



4 Fragen an die Bildungsberatung – Wien

1. Die Corona-Krise bringt veränderte Anforderungen an die Bildungsberatung? Was hat sich für Sie als Berater*in verändert? Was waren die größten Herausforderungen? Wie haben Sie und Ihr Netzwerk Bildungsberatung in Wien darauf reagiert?

Sonja Draub: Wichtig war am Anfang die Teilnahme an österreichweiten Weiterbildungen zu Programmwissen und Gestaltung von Webinaren für Berater*innen per ZOOM zu nutzen, um Herausforderungen zu bewältigen, aber auch bereits vorhandene Erfahrungen zu Telefon- und Videoberatungen zu teilen. Der Digitalisierungsschub ist auch bedingt durch das von zu Hause aus arbeiten, es bedeutete mehr Kommunikationskoordination im Team. Wichtig waren auch wöchentliche Teammeetings, weil so viel Organisatorisches umgestellt werden musste: alte Routinen was Beratungszeiten, Vorbereitung und Dokumentation anbelangt veränderten sich stark bzw. haben sich zu 100% digitalisiert. Gemeinsames Lernen hat uns in den ersten Wochen verbunden. Wir sind neugieriger geworden und freuen uns unser online Methodenrepertoire auszubauen!

Astrid Lanscha: Von heute auf morgen hatten wir keine persönlichen Kontakte mehr, sowohl zu Kund*innen als auch zu Kolleg*innen – das war eine große Umstellung. Seit 16.3.2020 konnten wir, mit Hilfe der Kalender-App des Netzwerks Bildungsberatung in Wien, Termine für telefonische Beratung veröffentlichen bzw. bereits gebuchte Termine leicht in Telefonberatungstermine umstellen. Hinzu kommt, dass wir uns selber fast täglich in online Weiterbildungen und Teambesprechungen wiedergefunden haben und so unsere Beratungskompetenzen hinsichtlich distance Beratung erweitern konnten.

Matthias Melber: Schon im März wurden mehrere Fortbildungen zu Webinaren angeboten und wir haben immer versucht, dass mindestens eine Person aus dem Team daran teilnimmt. Das Beratungsangebot wurde bald auch auf Video-Telefonie erweitert. Das bedeutete mehr Koordination im Team, da wir uns einen ZOOM Account teilten. Auch technische Probleme galt es zu lösen: Bei Gruppenberatungen via ZOOM hat es sich als notwendig und hilfreich erwiesen, eine zusätzliche Person aus dem Team als (technischen) Support zu haben.

Nesli Soyer-Fritz: Die größten Herausforderungen waren die digitalen Kenntnisse von Kund*innen einzuschätzen und unsere neuen Angebote sichtbar zu machen. Ein neuer Denkprozess musste gestartet werden, so beispielsweise wie mehrsprachige Zielgruppen über die neuen Beratungsangebote wie Telefonberatung und ZOOM-Beratung informiert werden können. Dabei stellte sich Fragen wie: Wie erreichen wir unsere mehrsprachigen Kund*innen? Wie können wir über Social Media auch in anderen Sprachen auf Einzelberatungen und Gruppenberatungen aufmerksam machen?

2. Die Beratungssituation unter Corona bringt einen Digitalisierungsschub mit sich, aber die Erfahrungen mit digitalen Tools und Formaten reichen ja darüber hinaus und wurden bereits über längere Zeit entwickelt, was ist für Sie das Besondere an der Online-Beratung?

Sonja Draub: Das Besondere ist, dass wir intensiv nach Tools gesucht haben, um den Transfer von Präsenzinhalten in online Gruppenformate zu schaffen. Die Auseinandersetzung mit geeigneten Tools war auf einmal das Wichtigste, um Gruppenformate online per ZOOM realisieren und die Interaktivität gewährleisten zu können!

Astrid Lanscha: Die Beratung per ZOOM spart unseren Kund*innen Zeit, weil keine Wegstrecken anfallen. Daher können verschiedene Zielgruppen wie mobilitätseingeschränkte Personen, Personen mit Kleinkindern oder Berufstätige „einfacher“ erreicht oder angesprochen werden.

Sonja Draub



© privat

Kontakt:

Sonja Draub
Bildungs- und
Berufsberaterin
WUK

Astrid Lanscha



© privat

Kontakt:

Astrid Lanscha
Bildungs- und
Berufsberaterin
WUK

Matthias Melber



© privat

Kontakt:

Matthias Melber
Bildungs- und
Berufsberater
WUK

Neslihan Soyer-Fritz



© privat

Kontakt:

Neslihan Soyer-Fritz
Bildungs- und
Berufsberaterin
WUK

WUK

bildungsberatung@wuk.at
<https://www.wuk.at/angebot/bildung-und-beratung/bildungsberatung/>



Matthias Melber: Das Besondere ist mehr Flexibilität im Hinblick auf die Beratungsabläufe und das Nutzen von verschiedenen Kommunikationsmedien im Austausch mit den Teilnehmer*innen. Vor allem bei Gruppenformaten, bereit zu sein, sich mit technischen Fehlerquellen auseinanderzusetzen. Auffällig ist, dass die Konzentration bei Gruppenberatungen online schwieriger zu halten ist.

Neslihan Soyer-Fritz: Bei der Beratung per ZOOM ist meine bisherige Erfahrung, dass es mehr Zeit braucht, um ins Beratungsthema einzusteigen und meine Flexibilität ist geforderter. Die Vor- und Nachbereitungsphasen sind komplexer geworden und sie brauchen mehr Aufmerksamkeit.

3. Was verändert sich im konkreten Tun? Oder wie verändert sich die Job Description „Bildungsberater*in“, wenn verstärkt auf Digitales gesetzt wird?

Astrid Lanscha: Augenmerk der Berater*innen muss in der Vorbereitungs- und Entwicklungsphase auch auf der Hardware liegen, d.h. Verfügbarkeit der technischen Ausstattung zu prüfen – haben Laptops und PCs Kamera + Headset-Funktionen? Wenn nein, nachrüsten, um Online-Beratungen in guter Qualität anbieten zu können. Teilweise dauert es online länger, Beziehung = Vertrauen zu bzw. für unseren Kund*innen aufzubauen. Je vertrauter die Kommunikation und die Arbeit über den Bildschirm wird, umso näher wird der menschliche/persönliche Kontakt.

Matthias Melber: Mehr Personalaufwand bei Online-Gruppenberatungen und mehr Planung im Vorfeld waren notwendig. Vor allem hinsichtlich der Aufgabenverteilung unter den Berater*innen während der Gruppenberatung. Außerdem, muss der Ablauf genauer durchdacht werden: Wer schickt wann, was und an wen – via Chat oder E-Mail, welche Programme müssen immer offen und verfügbar sein?

Neslihan Soyer-Fritz: Verändert im Berater*innen-Alltag haben sich die regelmäßigen Teamsitzungen per ZOOM, um die neuen Ideen aus dem Homeoffice und die Erfahrungen aus den Beratungen mit digitalen Tools zu besprechen und Lösungen zu finden. Kommunikation im Team bedarf ein bewussteres und anderes Zeitmanagement: mehr Zeit und verbindliche Termine.

4. Haben Sie Empfehlungen, was sollte in der Ausbildung neuer Bildungsberater*innen dazu unbedingt berücksichtigt werden?

Sonja Draub: Distance Beratungsformate brauchen grundlegende Kenntnisse zu online lernen-lehren, um methodisch vielfältig und interaktiv arbeiten bzw. beraten zu können.

Astrid Lanscha: Vermehrt sollte auf diese Themenblöcke eingegangen werden: Selbstorganisation, Zeitmanagement, gelassener Umgang mit Technik, Verstehen von Lehr-Lerntools und kommunizieren über mehrere Kanäle.

Matthias Melber: Abläufe von Webinaren erlernen bzw. die dazu notwendigen Apps und Tools.

Neslihan Soyer-Fritz: Online-Supervision und auch Intervention in der Ausbildung kennenzulernen.





Perspektiven der Online-Bildungsberatung

Bereits 2016 haben wir in Bildungsberatung im Fokus die Online-Bildungsberatung vorgestellt. Bevor wir die Koordinatorin Barbara Oberwasserlechner zum Interview bitten, folgt ein kurzes Update zum Stand der Online-Bildungsberatung 2020.

Ein Update zur Online-Bildungsberatung Österreich

Die österreichweite Online-Bildungsberatung kommt langsam in die Jahre und kann – zumindest als ursprünglich regional begrenztes Angebot – ihr 10-jähriges Bestehen feiern. Heute steht das Angebot überregional als Mail- und Chatberatung über die Beratungsplattform www.bildungsberatung-online.at zur Verfügung. 23 Berater*innen aus 7 Bundesländern beantworten österreichweit alle klassischen Fragen zu Bildung und Beruf. Für Kund*innen bedeutet dies ein besonders barrierefreies und datengeschütztes Angebot, für Anbieter*innen bestmögliche Rechtssicherheit durch datenschutzrechtlich konforme Umsetzung.

Um diesen virtuellen Beratungsraum betreten zu können, müssen sich Kund*innen einen Usernamen geben und einloggen. Sämtliche Mails sowie Chatprotokolle sind wie in einer Bibliothek jederzeit abrufbar und ausdrückbar. Wie bei der persönlichen Beratung vor Ort bleibt die Online-Entsprechung ein vertraulicher Dialog zwischen Berater*in und Kund*in, der auch wiederholt stattfinden kann.

Die textbasierte Online-Bildungsberatung im virtuellen Beratungsraum spricht Menschen an, die örtlich und zeitlich ungebunden sein wollen. Einige bevorzugen – meist aus gesundheitlichen oder beruflichen Gründen – anonyme Beratung oder bleiben ohne besonderen Grund lieber auf Distanz. Die teilweise schon als anachronistisch eingeschätzte Mailberatung ermöglicht gerade bei komplexen Entscheidungsprozessen Reflexion und Fokussierung auf Wesentliches im jeweils passenden Rhythmus.

Von Bestand ist nur der Wandel. Dies gilt auch für die Online-Bildungsberatung. In Zukunft werden Kund*innen wohl flexibel und niederschwellig zwischen verschiedenen digitalen und nicht digitalen Beratungsformaten wählen wollen. Aktuell entspricht das Angebot eines ständig verfügbaren, persönlichen Online-Beratungsraums, der besonders geschützt nur mit einem Schlüssel in Form eines Passwortes betretbar ist, nur mehr teilweise dem aktuellen Userverhalten. Messengerdienste als Hybrid von Chat- und Mailberatung weisen hier in die Zukunft. Wie die Gestaltung eines digitalen Angebots inklusive textbasierter Online-Beratung auf vergleichbar hohem Stand der Barrierefreiheit sowie Datensicherheit angeboten werden kann, ist eine auf uns zukommende Herausforderung mit Gestaltungspotenzial.

4 Fragen an die Online-Bildungsberatung

1. Die Corona-Krise bringt veränderte Anforderungen an die Bildungsberatung? Was hat sich für Sie als Berater*in verändert? Was waren die größten Herausforderungen? Wie haben Sie bzw. die österreichweite Online-Bildungsberatung der Initiative Bildungsberatung Österreich darauf reagiert?

Als Beraterin hat sich für mich wenig verändert, da ich in erster Linie online berate. Mit Online-Beratung meine ich textbasierte Mail- und Chatberatung über die Beratungsplattform www.bildungsberatung-online.at

Barbara Oberwasserlechner



© Bildungsberatung

Kontakt:

Barbara Oberwasserlechner
Koordinatorin der österreichweiten
Online Bildungsberatung

Die Wiener Volkshochschulen GmbH
Barbara.Oberwasserlechner@vhs.at
www.bildungsberatung-online.at



Auswirkungen der Corona Krise zeigen sich für mich vor allem in der Abhängigkeit der Bildungsberatung von Wirtschaft und Politik. Vor allem für Kund*innen in existenziellen Lebenssituationen sind politische Maßnahmen, die berufliche Möglichkeiten oder Weiterbildungsangebote regeln, wesentlich für die Wirksamkeit von Bildungsberatung. Hier wird sich die volle Auswirkung erst noch zeigen.

Das Netzwerk „Bildungsberatung in Wien“ hat das digitale Beratungsangebot um Videochat ergänzt. Dieses Angebot war aber bereits schon länger geplant, die Corona Krise hat die Einführung vielleicht etwas beschleunigt und die Beteiligung der Projektpartnerschaften erhöht.

2. Die Beratungssituation unter Corona bringt einen Digitalisierungsschub mit sich, aber die Erfahrungen mit digitalen Tools und Formaten reichen ja darüber hinaus und wurden bereits über längere Zeit entwickelt, was ist für Sie das Besondere an der Online-Beratung?

Die textbasierte Online-Beratung ist besonders datensicher und große Mühe wurde in die barrierefreie Gestaltung gelegt. Kund*innen können sich wiederholt in einem vertrauten sicheren Rahmen von derselben Person beraten lassen und diese Beratungen jederzeit in ihrem Beratungsaccount nachlesen. Dies gilt sowohl für Mail- als auch für Chatberatung. Gerade Mailberatung ist ein tolles Format für komplexe Entscheidungsprozesse, gibt das asynchrone Beratungsformat doch Raum für individuelle Entscheidungsrythmen. Und in Folge des aktuellen Digitalisierungsschubs wird es bald eine größere Bandbreite an Tools geben, die in die Beratung eingebunden werden können und bisher meist Face-to-Face Settings vorbehalten waren. Sowohl Kund*innen als auch bei Berater*innen können Vorteile der zeitlichen Verzögerung nutzen. Schreiben und Lesen fördert Reflexion und hilft auf Wesentliches zu fokussieren. Berater*innen können zudem Feedback von Kolleg*innen bei herausfordernden Beratungen einholen.

3. Was verändert sich im konkreten Tun? Oder wie verändert sich die Job Description „Bildungsberater*in“, wenn verstärkt auf Digitales gesetzt wird?

Raum und Zeit müssen im Arbeitsalltag bewusst für digitale Beratung blockiert werden, damit z.B. nicht eine Mailberatung schnell zwischen mehreren Sitzungen abgearbeitet wird. Die innere Haltung als Berater*in ist ja wesentlich für gute Beratung und lässt sich ohne Übergangsritual schwer einnehmen, wenn etwa rasch vom schnellen Abarbeiten einer langen To Do Liste in den Beratungsmodus gewechselt werden soll. Besonders bei asynchroner Beratung oder bei Beratung on demand ist es wichtig, ein Zeitfenster zu reservieren. Bei synchronen Angeboten mit Terminvergabe wie bei textbasierter Chatberatung geht es wiederum mehr darum, für Kolleg*innen sichtbar zu machen, dass gerade eine Beratung stattfindet und sich z.B. in Großraumbüros eine ungestörte Nische zu schaffen.

Wesentlich für erfolgreiche digitale Beratung ist die Medienkompetenz der Berater*innen, die sowohl Wissen um die Besonderheiten der jeweiligen Formate als auch über Beratungstechniken, die diese Besonderheiten nutzen, umfassen muss. Hier hilft das jeweilige Format auch aus Kund*innenperspektive zu kennen und an digitaler Qualitätssicherung wie Online-Supervisionen teilzunehmen.

4. Haben Sie Empfehlungen, was sollte in der Ausbildung neuer Bildungsberater*innen dazu unbedingt berücksichtigt werden?

Der Schwerpunkt sollte nicht mehr auf Face-to-Face Angeboten liegen. Aktuell werden ja Beratungsmethoden für dieses Setting vermittelt, Online-Formate bekommen im besten Fall ein Modul im Lehrplan. Damit bleibt digitale Beratung zweitrangig, Berater*innen müssen dann in der Praxis mit mehr oder weniger Unterstützung den Methodentransfer in das jeweilige Setting leisten. Zukünftig sollten digitale Beratungsangebote gleichwertig behandelt werden. Das hieße, einen neuen Schwerpunkt auf Medienkompetenz zu legen und auch die Vermittlung über einen Medienmix durchzuführen. Das Training sollte ein Erleben aus Kund*innenperspektive sowie praktische Erfahrung als Berater*in ermöglichen.