

Distanzberatung in der BSLB

Durch die Corona Krise ist die Tätigkeit der Beratungspersonen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung plötzlich ins Home-Office verlegt worden und die Distanzberatung musste quasi über Nacht als neues Angebot aufgebaut werden. Das Zentrum Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung am IAP Institut für Angewandte Psychologie der ZHAW und profunda-suisse organisierten am 22. und 30. April 2020 zwei Webinare zum Austausch der Erfahrungen der Beratungspersonen in der Distanzberatung. Die folgenden Informationen und Erkenntnisse zur Distanzberatung ergaben sich aus diesen Anlässen:

1. Vorteile der Distanzberatung

- Distanzberatung wird in Form von E-Mail-, Chat-, Telefonberatung wie auch via Videokonferenzen eingesetzt. Damit bieten sich verschiedene Möglichkeiten, neue Zielgruppen zu erreichen. Sie stellt somit eine spannende Ergänzung zur Face-to-Face Beratung dar. Und es funktioniert – bei Erwachsenen wie auch Jugendlichen!
- Termine können flexibler angesetzt werden, auch kürzere Beratungen sind ohne grossen Aufwand möglich. Die Beratungen könnten so prozesshafter gestaltet werden
- Die Abwesenheit des physischen Kontaktes bei Onlineinterventionen geht mit einer grösseren Offenheit und Aufrichtigkeit einher. Selbstoffenbarung findet bei grösserer Distanz / Anonymität schneller statt.

2. Herausforderungen der Distanzberatung

- *Bedenken und Unsicherheiten bei Beratungspersonen:* Eine offene, neugierige Haltung gegenüber Online-Interventionen lohnt sich. Erfahrungsgemäss weicht die anfängliche Skepsis relativ rasch und online Interventionen werden als spannende Erweiterung des Methodenrepertoires erkannt.
- *Bedenken bei Klienten/innen:* Bei einer kritischen Haltung von Klienten/innen helfen positive Erfahrungen von Beratungspersonen, um die Vorteile überzeugend darzulegen. Einige Klienten/innen bestehen auf Präsenzberatung. Vor Corona blieb die Nachfrage für online Beratungen sehr gering – wir sind gespannt auf die Zeit danach!

- *Kanalreduktion*: Trotz Video fehlen Sinneseindrücke. Eine Interpretation der Mimik ist oft schwierig. So kann es sinnvoll sein, gezielt nach Befindlichkeiten zu fragen, vermehrt Gehörtes zusammenzufassen und Irritationen anzusprechen. In diesem Nachfragen steckt ein grosser Mehrwert für die Beratung – Beratungsperson und Klient/in sind gefordert, sich klarer und gezielter auszudrücken.
- *Metakommunikation*: In der Beratung auf Distanz braucht es mehr Metakommunikation und Orientierungshandlungen (Wo sind sie? Sehen Sie das? Ich teile jetzt den Bildschirm, ...).
- *Pausen*: Die Arbeit vor dem PC ist anstrengend – wir sind es uns wenig gewohnt und die Beratungen werden fokussierter und konzentrierter erlebt. Oftmals werden dabei Pausen vergessen. Diese sollten gerade bei längeren Settings bewusst eingelegt werden.

3. Methoden

- *Aufgaben*: Auch während Distanzberatungen können den Klienten/innen zwischenzeitlich Aufgaben gegeben werden, die sie für sich allein erledigen. Die Beratungspersonen haben währenddessen die Möglichkeit, das Videotool in den Hintergrund zu setzen und sich anders zu beschäftigen, bis der Klient/in mit der Aufgabe fertig ist und die direkte Beratung weitergeführt wird.
- *Einsatz von Fragebogen*: Viele Fragebogen sind digital erhältlich. Plattformen wie OTP, gewusstwie.ch, laufbahndiagnostik.ch, explorix.ch, was-studiere-ich.ch, hogrefe-online.com, etc. können genutzt werden – während der Beratung oder als Hausaufgabe.
- *Auswertungsgespräch mit Fragebogen*: Desktopsharing eignet sich sehr gut, um gemeinsam mit Klienten/innen die Fragebogen zu besprechen. Sinnvollerweise kann der/die Klient/in im Anschluss aufgefordert werden, die wichtigsten Erkenntnisse aus der Besprechung für sich in einer Worddatei oder Whiteboard (je nachdem was zur Verfügung steht) zusammenzufassen. Am Telefon empfiehlt es sich, die Fragebogenauswertung vorgängig zu versenden, so dass der/die Klient/in die Auswertung ebenfalls vor sich hat.
- *Arbeit mit Bildern*: Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Bilder in Distanzberatungen einzusetzen. Z.B. gibt es auf www.laufbahndiagnostik.ch ein Arbeitsmittel zu Ressourcenbildern oder die Laufbahnbilder des LBZ <https://blg-lbz.ch/> können ebenfalls online genutzt werden.
- *Visualisieren*: Es hilft, die besprochenen Themen auf Whiteboards, Worddokumenten, o.ä. festzuhalten. Dabei sind verschiedenste Visualisierungen denkbar – je nach Tool, das zur Verfügung



steht. Auch Gesprächsnotizen können während dem Gespräch digital erfasst und u.U. direkt mit den Klienten/innen geteilt werden.

4. Einstellungen & Technik

- Es macht Sinn, den Klienten im Vorfeld Instruktionen und falls nötig ein Login zum Tool zu senden, damit sich diese bereits damit vertraut machen können.
- Audio- und Videoqualität im Vorfeld prüfen.
- Gemeinsam einen «Notfallplan» erarbeiten, wie mit technischen Problemen umgegangen wird (z.B. telefonisch kontaktieren). Technische Probleme mit Humor und Geduld zu begegnen hilft – es gibt sie einfach!
- Wird von zu Hause aus gearbeitet, sollte ein ruhiger, gemütlicher Raum zur Verfügung stehen.
- Kamera so einstellen, dass Gesicht und Oberkörper gut zu sehen sind (Licht!)
- In gewohnter Lautstärke sprechen und idealerweise ein Headset benutzen.