

E-Beratung mit dem (e)ProfilPass® - Modellskizzen für persönliche Beratung im Internet

Gabriela Bäuml-Westebbe, Stefan Staudner



Der Mensch...
Gabriela Bäuml-Westebbe
wird am 8. September 1957 in München geboren und ist ihrer oberbayrischen Heimat immer treu geblieben. Nach dem Studium der Wirtschaftswissenschaften und Psychologie widmete sie sich zunächst der

Markt- und Sozialforschung. Nach der Geburt der beiden Kinder entdeckt sie ihre große Begeisterung für die Entwicklung von virtuellen Lehr- und Lernszenarien und online Beratungskonzepten.

... und ihre Idee

Sie möchte es den Menschen möglich machen, ihre kindliche Neugierde, den Spaß am Lernen und Forschen wieder zu entdecken. Daher widmet sie sich mit Leidenschaft der Suche nach den verborgenen Schätzen in uns, den persönlichen Talenten und Kompetenzen.



Stefan Staudner,
freiberuflicher
Bildungsberater, Bildungsagentur Staudner, geboren 1971, verfügt über mehrjährige Praxiserfahrung im Projektmanagement, Teilprojektleitung „Lernende Regionen“, im Rahmen dessen Realisierung einer flächendeckenden

Beratungsstruktur (L-Punkte) sowie Erstellung verschiedener Beratungsmodule. Mitarbeit in bundesweiten Themennetzen und Projekten zu Bildungsberatung und Kompetenzbilanzierung. Schwerpunkt der aktuellen Tätigkeit ist

die Kompetenzbilanzierung und Standortbestimmung durch das Verfahren ProfilPASS, die Qualifizierung von Bildungsberatern und die Begleitung von Bildungsorganisationen bei der Entwicklung, Umsetzung und Qualitätssicherung von Beratungskonzepten. Darüber hinaus ist Herr Staudner seit 5 Jahren Mitorganisator und Moderator einer Fachtagungsreihe zum Übergang Schule/Beruf/Studium sowie einer allgemeinen Fachtagung zu Bildungsberatung.

Aktueller Arbeitsschwerpunkt ist der Einsatz von eLearning-Formen in Beratungskontexten, Beraternetzwerken und Fachtagungen unter der Perspektive praktischer Einsatzmöglichkeiten und fachlich-theoretischer Fundierung.

1 Einleitung

Der Einsatz digitaler Medien in der Berufsberatung und Berufsorientierung ist alles andere als neu. Schon viele Jahre sind es Klienten gewohnt, Persönlichkeitstests direkt am PC auszufüllen und die Ergebnisse als Computerausdruck zu erhalten. Daran allerdings knüpfte sich meist ein individuelles und persönlich vor Ort geführtes Beratungsgespräch an die eher komplex dargestellten Testergebnisse an. Mit zunehmendem Fortschreiten der Kommunikationsmöglichkeiten über Internettechnologien werden auch solche Beratungsgespräche in den virtuellen Raum verlegt. Der Vorteil dabei liegt für beide Seiten auf der Hand. Zeitdruck und erhöhte Mobilität auf Klientenseite erfordern auch in der Beratung flexible Informations- und Kommunikationssysteme. Dem Berater hingegen ist es leichter möglich, einen Kunden dauerhaft zu beraten, denn ein Umzug ist kein zwingender Grund mehr, sich vor Ort einen neuen Coach zu suchen. Gerade im Bereich der Bildungs- und Berufsberatung, die oft in jüngeren Jahren begonnen wird, können durch Nutzung der neuen Kommunikationstechnologien längerfristige Beziehungen aufgebaut werden.

Wir werden im Folgenden die derzeitige Beratungssituation auf Basis der ProfilPASS® Ordner darstellen, kurz die von uns ausgewählten online Beratungsmöglichkeiten vorstellen und anschließend mögliche Modelle für eine eBeratung mit dem (e)ProfilPASS® skizzieren.

2 Die derzeitige Beratungssituation mit dem ProfilPASS®

Der ProfilPASS® ist ein seit vielen Jahren erprobtes und anerkanntes Verfahren der Kompetenzbilanzierung. Systematisch werden verschiedene Lebens- und Arbeitsbereiche bearbeitet, um ein Gesamtbild der Fähigkeiten und Kompetenzen, besonders auch der informell erworbenen, zu erhalten. Dabei wird auch überprüft, wie eigenständig bestimmte Tätigkeiten tatsächlich ausgeführt werden können. Idealerweise wird dieser Prozess von einem Berater begleitet.

Der Berater führt in die Systematik ein, setzt den Reflexionsprozess in Gang und unterstützt ihn durch seine ressourcenorientierte Vorgehensweise. In der herkömmlichen Beratungssituation hat es sich als günstig erwiesen, nach einer Einführung in die Vorgehensweise, die auch in der Gruppe erfolgen kann, in zeitlicher Folge mehrere Beratungsgespräche mit dem Klienten zu führen. Während im ersten Gespräch der Schwerpunkt noch sehr auf der Einübung der Handhabung des ProfilPASS® Ordners liegt, verlagert er sich bei Fortschreiten des Prozesses zunehmend auf die Rückschau, das Erkennen von Zusammenhängen und schließlich die Betrachtung des zukünftigen Weges.

Die Variante für Jugendliche, der rote ProfilPASS® für junge Menschen®, hat sich in der Berufsorientierung und Potenzialanalyse bewährt. Durch seine Stärkenorientierung macht er auch im außerschulischen Kontext erworbene Fähigkeiten sichtbar und lässt individuelle Wünsche und Interessen zu Tage treten. Der Beratungsprozess läuft ähnlich ab wie bei Erwachsenen. Mehrere Termine über einem längeren Zeitraum verbunden mit Arbeitsaufgaben machen einen Reflexionsprozess oft erst möglich. Bewährt hat sich bei den Jugendlichen auch die Ergänzung mit anderen Verfahren, seien es z.B. Mind Mapping und assoziative Verfahren oder auch NLP gestützte Techniken, wie z.B. MetaCards®.

3 Beraten mit dem eProfilPASS®

Mit der Entwicklung des eProfilPASS® wurde dem Anspruch der Kunden an moderne online Kommunikation Rechnung getragen. Auf der Basis der beiden Ordner wurden Eingabemasken entwickelt, in die derzeit und früher ausgeübte Tätigkeiten in bestimmten Lebens- und Berufsbereichen eingetragen und bewertet werden. Ein integriertes Messaging-System soll die Kommunikation mit einem Berater herstellen.

Unsere ersten Erfahrungen mit dem eProfilPASS® zeigen v.a. Folgendes:

- Der eProfilPASS® spricht eine andere Gruppe von Kli-

enten an, die nicht ausgesprochen online affin sein muss. Während die ProfilPASS® Ordner von einigen als „sperrig“ bezeichnet werden, wird der online Variante eine gewisse „Leichtigkeit“ und mehr „Flexibilität“ zugesprochen. Dies lässt vermuten, dass sich ein Berater durch den Einsatz des eProfilPASS® auch vor Ort neue Kundengruppen erschließen kann.

- In der Fern-Beratung kann über den Instant Messenger kein ausreichend enger Kontakt zum Kunden hergestellt werden, auch dann nicht, wenn eine persönliche Erstberatung stattgefunden hat. Darüber hinaus halten wir die zu kommunizierenden Inhalte für das einfache Messaging System zu komplex. U.E. besteht die Gefahr, dass es bei einem Einmalkontakt bleibt.
- Bislang konnten wir über den eProfilPASS® noch keine online Kunden gewinnen. Die Acquisition der Kunden erfolgt nach wie vor ausschließlich persönlich vor Ort.
- Der Anspruch, v.a. jüngerer Menschen an moderne Informationstechnologien ist hoch. Vor allem das Smartphone spielt in der Kommunikation eine wichtige Rolle. Smartphone Nutzern könnte eine ProfilPASS® App sehr entgegenkommen.

Aus diesen Erfahrungen heraus haben wir uns weitere Internet-Kommunikationsmedien angesehen, einige davon ausgewählt und mögliche Modelle für eine erfolgreiche eBeratung mit dem (e)ProfilPASS® entwickelt.

4 Ausgewählte Werkzeuge für eBeratung mit dem (e)ProfilPASS®

Bei der Auswahl der Werkzeuge sind wir von folgenden Prämissen ausgegangen:

- Je intensiver der Kontakt zum Kunden, desto erfolgreicher verläuft die Beratung. Wichtig ist es deshalb, Anwendungen einzusetzen, die einer persönlichen Beratung entsprechen.
- Das Ausfüllen der Eingabemasken erfordert oft eine genaue Anleitung. Es soll deshalb möglich sein, beispielhaft gemeinsam mit dem Kunden an einer Eingabemaske arbeiten zu können.
- Der Einsatz individueller Tools zur Unterstützung des Reflexionsprozesses soll möglich sein.
- Das Erstellen von Notizen und Festhalten von Arbeitsergebnissen soll ebenfalls möglich sein.

Und ergänzend:

- Gruppenberatung und insbesondere die Arbeit in verschiedenen Gruppen ist eine wichtige Option.

Folgt man diesen Prämissen, so kommen vorrangig folgende Anwendungen zum Einsatz:

- Internettelefonie und Videokonferenz
- Bildschirmfreigabe (gegenseitig)
- Dokumentenfreigabe
- Whiteboard

Wir haben uns aufgrund der Vielzahl der integrierten Funktionen, der hohen Flexibilität und Komfortabilität in der Anwendung, der Serversicherheit und der Sicher-

heit und Qualität der Datenübertragung für den Einsatz von Adobe Connect in der online Beratung entschieden. Wir beschreiben die Anwendungen deshalb so, wie sie dort erscheinen. Es gibt andere Systeme, die etwas anders aufgebaut sind und sich möglicherweise gleichfalls für eine online Beratung verwenden lassen.

4a Internettelefonie und Videokonferenz in der Beratung

Internettelefonie und Videokonferenz bieten die Möglichkeit hochinteraktiv und kooperativ beraten zu können (vgl. auch Haydn, Moosberger, 2011, S.60f). Berater und Klient kommunizieren mit Bild und Ton über den PC, Laptop oder auch Tablet und Smartphone. Diese Situation kommt der realen Beratungssituation sehr nahe. Der Austausch ist deutlich intensiver als am Telefon. Man sitzt sich gegenüber oder als Gruppe zusammen in einem virtuellen Raum. Körpersprache und Mimik des/der Anderen werden wahrgenommen. Internettelefonie wird heute bereits von vielen Menschen genutzt und auch Videokonferenzsysteme verbreiten sich zusehends. Diese Medien werden immer vertrauter. Es ist wichtig, dass der Berater in der Anwendung geübt ist und sich voll auf das eigentliche Gespräch konzentrieren kann. Für den unerfahrenen Einzelkunden ist die Anwendung niederschwellig. Er bekommt den Zugang durch einen Direktlink und wird durch den erfahrenen Berater durch das Gespräch geführt. Die Gruppensituation erfordert allerdings von allen Teilnehmern eine gewisse Übung in der Kommunikation in diesem Medium. Sinnvoll ist es deshalb den eigentlichen Gruppensitzungen eine Instruktion mit praktischer Übung vorzuschalten. Bewährt hat es sich, diesen Einweisungstermin mit der Vorstellungsrunde zu verbinden.

4b Bildschirmfreigabe

Die Bildschirmfreigabe ist ein äußerst hilfreiches Tool für die Kooperation. Es ermöglicht das Vorführen, Erklären und das gemeinsame Arbeiten an bestimmten Dokumenten oder Anwendungen, die entweder auf dem einen oder anderen Computer geöffnet sind. Der Berater kann beispielsweise den eProfilPASS® auf seinem Rechner öffnen und in den Modus Bildschirmfreigabe gehen. Daraufhin erscheint auf dem Computer des Kunden ein Fenster, in welchem der geöffnete eProfilPASS® des Beraters zu sehen ist. Der Berater kann nun parallel zu seinen Erläuterungen die Handhabung der Eingabemasken demonstrieren. Erklärungen zum Umgang mit dem eProfilPASS® sind damit für den Kunden viel einfacher und schneller nachzuvollziehen. Auf diesem Weg kann auch der Umgang mit dem ProfilPASS® Ordner erläutert werden. Voraussetzung ist lediglich, dass die einzelnen Blätter eingescannt sind. Der Berater muss in der Anwendung geübt sein. Im Fall



©Rainer Sturm-pixelio.de

einer Demonstration genügt für den Kunden das Mitverfolgen auf dem Bildschirm. Durch eine einfache Anwendung ist es dem Kunden jedoch auch möglich den eigenen Bildschirm freizugeben oder in die Maske des Beraters Übungsantworten einzufüllen.

4c Gemeinsames Arbeiten am Whiteboard

Ein weiteres sehr praktisches Tool ist das interaktive Whiteboard. Für das Whiteboard gibt es verschiedenen Modi. Im Basis-Modus zeigt das Whiteboard ein leeres weißes Feld und einfache Schreib- und Zeichnerwerkzeuge vergleichbar einem simplen Zeichenprogramm. In diesem Grundmodus kann es etwa wie ein Flipchart eingesetzt werden. Der Berater kann das Whiteboard nutzen, um seine Ausführungen mit Hilfe von Zeichnungen zu erläutern. Ähnlich dem Vorgehen mit dem Flipchart kann er auch bestimmte Inhalte vorbereiten. Er kann mehrere Blätter mit Charts und Zeichnungen versehen und je nach Beratungssituation weiterblättern. Beispielsweise kann er einfache Mind Maps, Bilder, Zeichnungen und auch Filme vorbereiten, die dann in der Beratungssituation vom Kunden weiter bearbeitet werden.

4d Gemeinsames Arbeiten an „Dokumenten“

Eigentlich ein weiterer Modus des Whiteboard ist in Adobe Connect das „Gemeinsame Arbeiten an Dokumenten“. Wir möchten diese Funktion jedoch als ein eigenständiges Werkzeug hervorheben, da sie uns in mehrfacher Hinsicht sehr nützlich erscheint.

Bereits zu Beginn einer online Beratung ist es hilfreich, mit Hilfe dieser Funktion den Beratungsvertrag zu vereinbaren. Die einzelnen Vertragspunkte werden gemeinsam durchgesprochen und Veränderungen und Ergänzungen sofort eingearbeitet. Das fertige Exemplar kann beiderseits heruntergeladen und ausgedruckt werden.

Diese Funktion bietet die Möglichkeit, online mit dem ProfilPASS® Ordner zu arbeiten. Voraussetzung ist, dass Teile des Ordners digital zur Verfügung stehen. So lässt sich dann eine Beratung auf Basis des Ordners online durchführen. Der Kunde kann, muss aber nicht, seine Fähigkeiten in den eProfilPASS® ein-



©Gerd Altmann-pixelio.de



©Niko Korte-pixelio.de

tragen oder in den vor ihm liegenden Ordner. Für den Fall, dass er die digitale Lösung bevorzugt, kann das Dokument anschließend heruntergeladen

und ausgedruckt werden. Im virtuellen Beratungsraum wird es nach jeder Sitzung gelöscht.

4e Gruppenberatung

Virtuelle Konferenzräume eignen sich ebenfalls für Gruppenarbeit, ja sogar für die zeitweise Arbeit in Kleingruppen mit anschließender Plenumsitzung. Folgendes Szenario soll dies verdeutlichen: Ein bestimmter Personenkreis, evtl. 6 Frauen, die einen Arbeitsplatzwechsel planen, trifft sich mit der Beraterin im virtuellen Raum. Nach einer moderierten Vorstellungsrunde, in der sich jede Teilnehmerin - nicht viel anders als in einer Präsenzberatung auch - kurz mit Bild und Ton vorstellt, beginnt die Beraterin die Arbeit mit dem ProfilPASS® mit einer kleinen Übung. Die Arbeitsaufgabe an die Teilnehmerinnen lautet beispielsweise: Was ist Ihre persönliche Definition von Traumberuf? Die Teilnehmerinnen sollen nur kurz überlegen und dann für jeden sichtbar in einen vorbereiteten Chat schreiben. Die sich daraus entspinnde Diskussion führt hinüber zu den Erläuterungen zur ProfilPASS®-Arbeit. Die Gruppensitzung dauert maximal 1 ½ Stunden. Die Teilnehmerinnen gehen mit einer Arbeitsaufgabe (z.B. Haushalt und Familie) nach Hause.

In einer weiteren Sitzung wird die gleiche Frauengruppe in Einzelgruppen zu 2 oder 3 Teilnehmerinnen die Hausaufgabe überarbeiten und damit das individuelle Umgehen mit dem ProfilPASS® festigen. Im Plenum werden die Arbeitsergebnisse, soweit sie persönlich geäußert werden möchten, vorgestellt und offene Fragen geklärt. Die Arbeit in Kleingruppen funktioniert ähnlich wie in einer Präsenzgruppe auch. Die Teilnehmerinnen sind, nach einer Einweisung in die Anwendung, meist sehr schnell in der Lage virtuell zusammen zu arbeiten.

5 Modelle für eBeratung

Die im letzten Abschnitt skizzierte eBeratungssituation sollte bereits einen Einblick geben, wie online Beratung im virtuellen Konferenzraum ablaufen kann. Wir möchten im Folgenden zwei weitere eBeratungsansätze skizzieren, die zum einen mit einer persönlichen Beratung in der Gruppe beginnen und zum anderen rein online ablaufen.

5a Fallbeispiel „Frauengruppe“: Blended Modus Ansatz mit dem ProfilPASS® Ordner

Eine Gruppe von Frauen, die nach neuen beruflichen Wegen suchen oder einen Karriereschritt planen, trifft sich für 1 ½ Tage an einem schönen Seminarort. Neben dem Kennenlernen und dem Herstellen persönlicher

Bindungen ist es Zielsetzung dieser gemeinsamen Zeit, sich über die Intensität des Veränderungswillens klar zu werden, Interessen und Wünsche zu klären, Barrieren aufzudecken und Visionen zu entwickeln, wohin der weitere berufliche Weg gehen soll. Die Einführung in die Arbeit mit dem ProfilPASS® Ordner erfolgt sukzessive. Exemplarisch werden die ersten Tätigkeiten beschrieben und analysiert. Die Gruppe trennt sich. Im Gepäck haben die Frauen den ProfilPASS® Ordner und einer Reihe von Arbeitsaufgaben für die kommenden Wochen, aber auch feste Termine, zu denen sie sich virtuell in einer Videokonferenz mit ihren beiden Beraterinnen treffen, die den Fortgang des Prozesses begleiten und unterstützen.

5b Fallbeispiel „Junger Mann“: EBeratung mit dem eProfilPASS®

Ein jüngerer Mann meldet sich über die Webseite und sucht nach einem ProfilPASS® Berater. Er ist von der Studienberatung auf den eProfilPASS® aufmerksam gemacht worden, hat sich hingesetzt und diesen sehr zügig vollständig ausgefüllt. Nach ein paar Tagen meldeten sich Zweifel. Er hatte zunehmend das Gefühl nicht am eigentlichen Punkt angelangt zu sein. Er sucht einen Berater, der ihm helfen soll, seine Kompetenzen klarer zu erfassen. Der Berater verabredet sich zu einem festen Termin im virtuellen Beratungszimmer mit seinem Kunden. Das erste Gespräch unterscheidet sich nicht wesentlich von einem persönlichen Gespräch vor Ort. Man lernt sich kennen, klärt die Situation und den Beratungsbedarf und einigt sich auf den Vertrag und das weitere Vorgehen. Ist das erste entscheidende virtuelle Gespräch zu dieser Vereinbarung gelangt, so werden voraussichtlich auch die weiteren virtuellen Termine erfolgreich verlaufen und die eBeratung ein befriedigendes Ende finden.

6 Die Zukunft der eBeratung

Die eBeratung ist aus den Kinderschuhen heraus. Sie ist erfolgreich sowohl in den blended wie auch den reinen online Verfahren. Sie trifft den Nerv der Zeit, weil sie einen hohen Grad an Flexibilität bietet. Wie wird es weiter gehen? Mit dem technologischen Fortschritt wird sie sich in Richtung einer mBeratung entwickeln. Die Verbreitung der Smartphones und Tablets geht sehr schnell voran. All diese Geräte sind mittlerweile mit sehr guten Kameras und Mikrofonen ausgestattet und erlauben es, an jedem beliebigen Ort der Welt, Kontakt aufzunehmen und sich beraten zu lassen.

Literatur:

Ertl Bernhard M., Helling Katrin, Herbst Illona, Paechter Manuela, Rakoczi Gergely:

„Lernen mit Videokonferenzen - Szenarien, Anwendungen und Praxistipps“ in L3T, Lehrbuch für Lernen und Lehren mit Technologien, Books on Demand, 2011

Haydn Franziska u. MosbergerBrigitte, Praxishandbuch Berufsberatung 2.0 – Wissens- und Informationsmanagement-Tools für die Berufsberatung und -orientierung, Wien, 2011