

D – Distance Counselling

Unter dem Begriff Distance Counselling (Fernberatung) können alle psychosozialen Beratungs- und Betreuungsangebote zusammengefasst werden, die nicht Face-to-Face stattfinden. Distance Counselling ist kein neues Phänomen, sondern wird schon länger (z. B. am Telefon) durchgeführt. Die Fernberatung mittels digitaler Medien (E-Counselling oder Online-Counselling) gewinnt jedoch immer mehr an Bedeutung. Gerade während der Corona-Krise und den damit verbundenen Einschränkungen haben Distance Counselling-Angebote an Bedeutung gewonnen.

Welche Formen von Distance Counselling gibt es?

Bei den meisten Bildungs- und Berufsberater/innen und -einrichtungen ist Distance Counselling per **E-Mail** und per **Telefon** bereits regelmäßig im Einsatz. Durch verbesserten Zugang und stärkere Verbreitung von digitalen Kommunikationstechnologien können aber auch weitere Kommunikationskanäle immer öfter genutzt werden. Diese sind:

- **Chat/Messenger/SMS** – gerade Jugendliche nehmen diese Kanäle oft nicht mehr als getrennt wahr, sondern sehen sie als einen Kommunikationsstrom.
- **Videotelefonie** – ob über ein Desktopgerät (PC) oder mobil (Tablet, Smartphone) hat Videotelefonie den klaren Vorteil, dass sich beide Parteien hören UND sehen können.
- **Webinar/Moodle u. a.** – mit digitalen Tools aus dem Aus- und Weiterbildungsbereich sind Gruppenberatung und gemeinsames Arbeiten möglich.

Unterstützt wird Distance Counselling durch **digitale Berufsinformationsangebote** (wie BIC.at) die mit Text, Bild, Video und Interessensprofilen bzw. Orientierungstests eine weitere Informationsebene für die Kundinnen und Kunden darstellen.

Was ist bei Distance Counselling zu beachten?

Distance Counselling ermöglicht, auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden auch außerhalb der Face-to-Face-Beratung eingehen zu können. Folgende Aspekte sind dabei zu berücksichtigen:

- **Kommunikation:** je nach Medium (E-Mail, Chat, Videotelefonie) muss die Art der Kommunikation und Information angepasst werden. Dies ist vor allem bei textbasierter Beratung der Fall, bei der Mimik und Gestik wegfallen und Emotionen nur schwer transportierbar sind. Auch ist die Kommunikation nicht immer synchron. Zusätzlich können sprachliche Hürden die textbasierte Information und Beratung erschweren.
- **Methodik:** eingespielte Abläufe und Methoden aus der Face-to-Face-Beratung können nicht eins zu eins auf die dezentrale und oft asynchrone Informationsweitergabe und Beratung, die beim Distance Counselling vorkommt, umgelegt werden. Methoden, Materialien und

Strategien müssen an das jeweilige Medium angepasst werden und Neues kann ausprobiert werden.

- **Datenschutz / Datensicherheit:** bei der Nutzung von digitalen Technologien muss besonders darauf geachtet werden, dass personenbezogene Daten und Informationen über Kundinnen und Kunden sicher verarbeitet werden. Viele Bildungs- und Berufsberater/innen und -einrichtungen nutzen deshalb eigene Tools, die die notwendige Verschlüsselung gewährleisten und nehmen von Facebook oder anderen sozialen Medien Abstand.
- **Technische Infrastruktur:** der Aufbau der technischen Infrastruktur, die Anpassung der organisatorischen Strukturen und Erstellung neuer bzw. Digitalisierung bestehender Materialien nehmen anfangs einige Ressourcen in Anspruch. Zusätzlich ist bei der Nutzung von digitalen Medien und Tools wichtig, sich regelmäßig über neue Entwicklungen zu informieren.

Vor- und Nachteile von Distance Counselling

- + Information und Beratung ist ortsunabhängig möglich
- + Nutzung der Stärken neuer Medien
- + einzelne Zielgruppen können leichter erreicht werden
- + niederschwelliger Zugang für Personen, die persönlichen Kontakt meiden
- + auch anonyme Beratung möglich

- technisch und strukturell aufwändig
- schließt manche Zielgruppen wegen mangelnder technischer Ausstattung aus
- erfordert eigene Methoden und Materialien
- wichtige Indikatoren aus der Face-to-Face-Beratung (Mimik, Gestik) können wegfallen

Was ist Blended Counselling?

Blended Counselling beschreibt eine Mischform von Online- und Präsenzberatung mit dem Ziel, die jeweiligen Formate bestmöglich konzeptionell zu kombinieren. So kann z. B. ein erstes Informationsgespräch per Telefon durchgeführt, ein anschließender Orientierungstest online absolviert, weiters persönlich an einer Gruppenberatung teilgenommen werden und ein abschließendes Follow-up per Videotelefonie stattfinden. Wichtig für ein gelungenes Blended Counselling ist, dass die Face-to-Face- und Distance-Angebote von denselben Personen angeboten werden. Im Mittelpunkt steht die Kommunikation mit, die Information der und die Beratung von Kundinnen und Kunden, in jenem Format und Medium, das für die jeweilige Fragestellung am besten geeignet ist.

Quellen und weitere Infos:

- Bildungsberatung im Fokus 1/2016 – Bildungsberatung digital
https://erwachsenenbildung.at/downloads/service/BBimFokus01_2016.pdf
- Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation
<https://www.e-beratungsjournal.net/>
- Online-Bildungsberatung Österreich
<https://www.bildungsberatung-online.at>
- Praxishandbuch Berufsberatung 2.0 (2015)
http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMS_PH_BB_2.0.pdf