

dvb forum

Zeitschrift des Deutschen Verbandes für Bildungs- und Berufsberatung e.V.



www.dvb-fachverband.de
61. Jahrgang, Ausgabe 1 | 2022

E-Journal Einzelbeitrag
von: Cornelia Eybisch-Klimpel

Das Hochkantige muss ins Querformatige!

Tipps und Tricks für die visuelle Online-Beratung

aus: Berufliche Orientierung, Teil 2 (DVB2201W)

Erscheinungsjahr: 2022

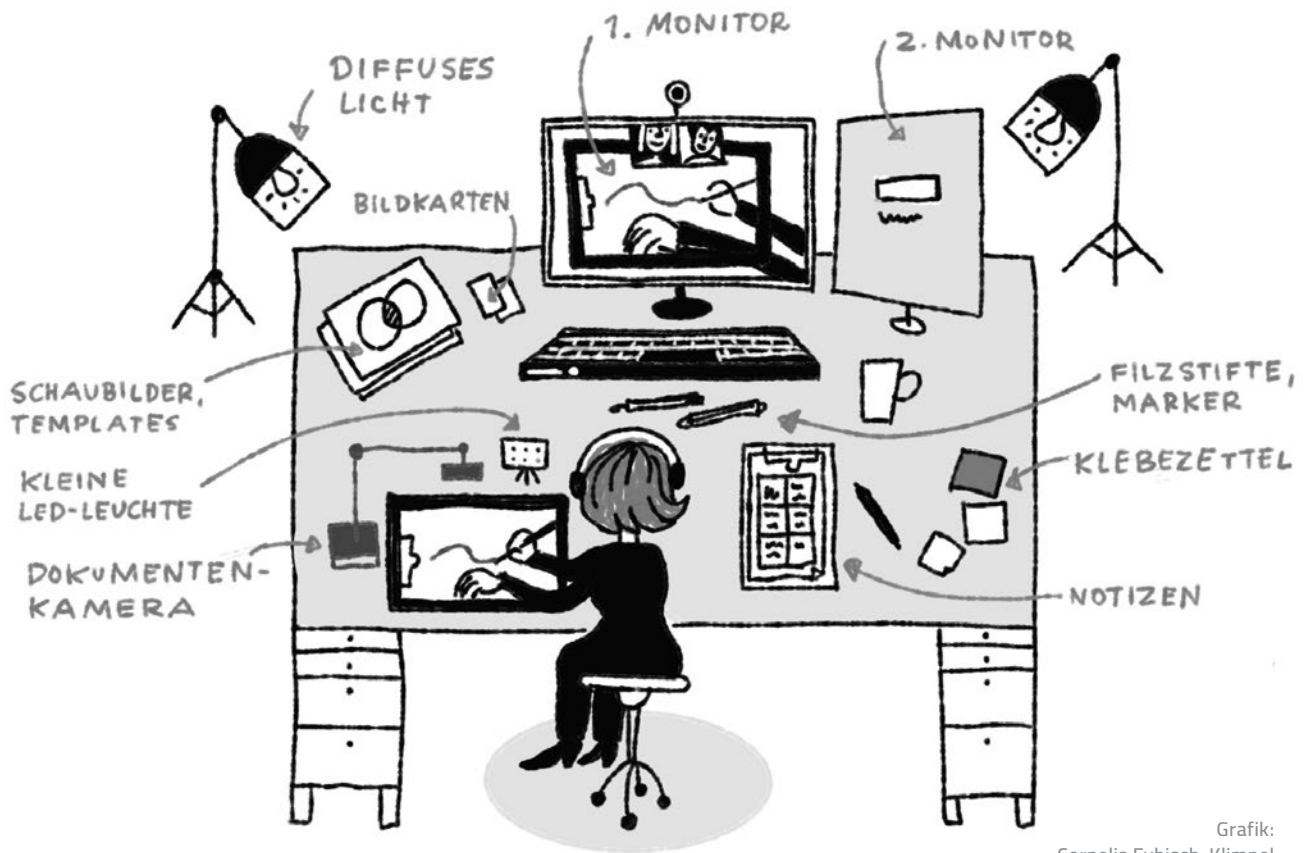
Seiten: 64 - 67

DOI: 10.3278/DVB2201W064

Dieses Werk ist unter folgender Lizenz veröffentlicht: Creative Commons Namensnennung-Share Alike 4.0 International

Mit der Videoberatung als Standard während der Pandemie entstanden neue praktische Herausforderungen an die Beratenden, da neue Werkzeuge und Techniken erprobt werden mussten, die das Beratungssetting visuell unterstützen. Die Autorin beschreibt das in ihrem Beratungsteam entwickelte Setup, dessen praktischen Einsatz und die Erfahrungen hiermit.

Schlagnote: Videoberatung; Online-Beratung; Visualisierung



Grafik:
Cornelia Eybisch-Klimpel

Tipps und Tricks für die visuelle Online-Beratung

Das Hochkantige muss ins Querformatige!

Von **Conni Eybisch-Klimpel**

Vor der Pandemie waren Video-Beratungen bei Frau und Beruf in Berlin den Notfällen vorbehalten: Da war die Klientin mit dem kaputten Knie, die die Treppen nicht hochkam, die alleinerziehende Mutter mit dem kranken Kind oder die berufstätige Umsteigerin, die den Flieger nicht geschafft hat. Doch die ersten Versuche über Skype oder Jitsi fühlten sich ungelenk und unbefriedigend an – egal ob wir Charts in die Kamera hielten, Flipchartständer neben uns ins Bild quetschten oder mit externen Tools wie Miro und Mural ex-

perimentierten – all das kam nicht im entferntesten an das "echte" Beratungserlebnis heran und blieb daher die Ausnahme. Doch dann kam Corona. Wir mussten aus der Not eine Tugend machen, holten die privat angeschaffte Dokumentenkamera ins Büro, ließen uns von Meetups und Startups inspirieren und entwickelten ein Beratungs-Setup, das für unseren Kontext funktionierte. Das machte auch eine Überarbeitung unserer Abläufe, Instrumente und handwerklichen Techniken notwendig. Mittlerweile sind neue Schaubilder,

Beratungstemplates und Techniken entstanden, auf die wir in unserem Beratungsalltag nicht mehr verzichten wollen – auch wenn wir wieder in Präsenz arbeiten können. Der Spielraum für kreatives Beratungshandeln hat sich erweitert, Zugänge für unsere Klientinnen haben sich geöffnet und unser Werkzeugkoffer auch für die analoge Beratung wurde reich aufgefüllt. Hier teilen wir die wichtigsten Tipps und Tricks für die visuelle Online-Beratung und unsere Erkenntnisse.

Die Skizze illustriert das Setup, das wir entwickelt haben. Im Text lesen Sie, wie die einzelnen Tools im Beratungsprozess eingesetzt werden und worauf es dabei ankommt:

1 Die Webcam: Den Kontakt zu unseren Ratsuchenden nehmen wir wie bei der herkömmlichen Videoberatung zunächst über die Webcam auf. Achten Sie darauf, dass sie möglichst auf Augenhöhe platziert ist, damit Sie weder auf Ihr Gegenüber herabschauen noch zu ihm aufblicken. Falls Sie mit der integrierten Kamera Ihres Laptops arbeiten müssen, stellen Sie Ihr Laptop auf eine entsprechenden Erhöhung, zum Beispiel einen Stapel dicker Bücher. Die Kamera erlaubt es, zunächst persönlich Kontakt aufzunehmen und sich bekannt zu machen, bzw. die aktuelle Stimmung Ihres Gegenübers und gegebenenfalls einen Ausschnitt der Umgebung zu erfassen, der wichtige Hinweise auf die Situation liefern kann, in der sich Ihr/e KlientIn befindet. Denken Sie darüber nach, welchen Teil Ihrer Arbeitsumgebung Sie im Videoausschnitt von sich zeigen möchten und wie Sie den Hintergrund gestalten wollen, damit sich Ihr Gegenüber in eine sichere Beratungssituation hineinendenken kann. Virtuelle Hintergründe und weiße Wände können leicht unnahbar und steril wirken. Die Qualität Ihrer Kamera kann darüber entscheiden, wie vorteilhaft und sympathisch Sie auf Ihr Gegenüber wirken. Wichtig ist auch eine gute Ausleuchtung (siehe Punkt 7) Ihres Gesichtes. Eine grelle Deckenbeleuchtung kann Sie blass und ungesund aussehen lassen. Am besten Sie testen diese Einstellungen, bevor die Beratung oder das Coaching startet.

2 Die Dokumentenkamera: Wenn nach der Begrüßung bzw. dem ersten Kennenlernen das Gespräch an einen Punkt kommt, an dem in der analogen Situation ein Schaubild oder das Flipchart ins Spiel kommen würde, kommt in der Online-Beratung die Dokumentenkamera zum Einsatz (z.B. ipevo v4k). Es handelt sich dabei um eine Kamera, die so konstruiert ist, dass sie das unter ihr liegende DIN-A4-Dokument (siehe Abschnitt "Visualisierung") aufnimmt und über die Bildschirm-Teilen-Funktion sichtbar macht – wie etwa eine Powerpoint-Präsentation. Sie können dann gleichzeitig mit Ihrem Gegenüber sprechen, in der Sprecheransicht sichtbar bleiben und mit dem Stift auf dem Papier oder auf Klebezetteln aufzeichnen, was Sie erklären oder an Ergebnissen festhalten wollen. Ihr/e KlientIn kann dies an Ihrem Bildschirm verfolgen, kommentieren und

korrigieren. Auf diese Weise können Sie kollaborativ Ideen und Ressourcen sammeln, alternative Lösungswege aufzeichnen und vergleichen, Umsetzungspläne erarbeiten und Fortschritte reflektieren. Dadurch gewinnt die Beratungssituation wesentlich an Fokus und Lebendigkeit. Wenn Sie die Anschaffung einer Dokumentenkamera (ca. 120 €) noch scheuen, können Sie auch improvisieren, indem Sie sich mit dem Handy oder Tablet in das Videomeeting einwählen und das Gerät mit Gummibändern unter einer Schreibtischlampe montieren und über dem Dokument positionieren. Das ist etwas wackliger, funktioniert aber auch.

3 Die Visualisierung: Kernelement der visuellen Onlineberatung ist die vorbereitete (siehe Abschnitt "Schaubilder") oder in Echtzeit handgezeichnete Visualisierung selbst. Unsere KlientInnen sehen dann auf ihrem Bildschirm, wie wir mit der Hand z.B. auf die einzelnen Elemente eines Schaubildes zeigen oder Bildkarten erläutern. Um visualisieren zu können, brauchen Sie keine zeichnerische Ausbildung. Wir können auch Templates (das sind vorgefertigte visuelle Formulare) ausfüllen.

Da unsere KlientInnen in der Regel an querformatigen Monitoren sitzen, war die Entscheidung, in der Online-Visualisierung auf das Querformat umzusteigen, eine rein pragmatische: So kann das ganze Blatt besser abgebildet werden. Deshalb haben wir alle Vorlagen und Techniken, die wir zuvor am hochformatigen Flipchart aufgezeichnet haben, ins DIN-A4-Querformat übertragen. Erst im Gebrauch wurde offenbar, welche weiteren Vorteile dieses Format mit sich bringt:

- a) **Handhabbarkeit:** DIN-A4-Blätter sind besser zu handhaben: Sie lassen sich leichter fotografieren, scannen oder kopieren, verschicken, ablegen, sortieren und wiederfinden als große Flipcharts. Das macht es wahrscheinlicher, sie zur Hand zu nehmen und mit ihnen zu arbeiten.
- b) **Strukturierung:** Wir haben für die einzelnen Beratungsabschnitte Schaubilder, Karten und Vorlagen im DIN-A4-Format (und kleiner) entwickelt, die den Beratungsablauf auch visuell strukturieren und später leicht nachvollziehbar machen. So können die Ratsuchenden die Sitzung zuhause rekapitulieren und einzelne Inhalte mit PartnerInnen oder FreundInnen besprechen. Als BeraterInnen können wir uns schneller wieder an die Details des Falles erinnern und an früher erarbeitete Inhalte anknüpfen – auch wenn zwischen den Sitzungen Wochen oder Monate liegen. Oder wenn der/die Ratsuchende nach Jahren wieder in die Beratung kommt.
- c) **Konkretisierung:** Das kleinere DIN-A4-Format erzeugt dadurch, dass wir mit jedem Blatt tiefer in Details einsteigen können, einen höheren Grad der Konkretisierung.



4 Vorbereitete Schaubilder, Karten und Templates: Schaubilder lassen sich (sowohl für online wie auch für analoge Beratungssituationen) sehr gut vorbereiten bzw. wiederverwerten. Insbesondere in der Anfangsphase der Beratung / des Coachings, wenn es darum geht, den Beratungsrahmen abzustecken oder den Beratungsprozess zu erklären, empfiehlt sich der Einsatz von Schaubildern. Auch Übersichtskarten oder Charts können gut vorbereitet und eventuell von einem Designer gestaltet werden. Grundsätzliche Zusammenhänge oder Abläufe sind mithilfe von Schaubildern besser und für die Ratsuchenden nachvollziehbarer darzustellen. Die Ratsuchenden können dann das Gesagte im Bild nachvollziehen und so mit zwei Sinnesmodalitäten, dem auditiven und dem visuellen, doppelt verarbeiten. Inhalte, die sich mit einem Bild verknüpfen lassen, können dann später leichter wieder abgerufen und erinnert werden.

- **Spezielle Kartensätze** (wie z.B. für „Love it, Change it, Leave it“) können verschiedene grundlegende Alternativen symbolisieren, die dann in der Beratung durchgespielt und konkretisiert werden.
- Unter **Templates** verstehen wir visuelle Formulare (wie zum Beispiel den von Osterwalder entwickelten Business Canvas). Diese können sehr abstrakt, wie eine Tabelle, gestaltet sein oder von einer Metapher abgeleitet sein, wie etwa beim Eisberg-Modell, dem Baum-Bild oder der Brücken-Metapher, um einige der gebräuchlichsten zu nennen. Diese können dann auf den konkreten Fall angewendet und ausgefüllt werden.

5 Haftnotizen: Zum Ausfüllen der vorbereiteten Templates nutzen wir häufig Haftnotizen in verschiedenen Größen und Farben. Mit Farben und Größen lassen sich Hierarchieebenen der Inhalte und Gruppierungen sichtbar machen, zum Beispiel, wenn es nach einem Brainstorming darum geht, die gesammelten Ideen (etwa Jobideen oder Ideen zur Umsetzung eines Planes) zu sortieren und zu clustern. Haftnotizen lassen sich außerdem nach Präferenzen und Passung sortieren oder in einen Zeitstrahl einordnen und so zu einem Umsetzungsplan entwickeln. Die erarbeiteten „To Dos“ lassen sich dann in agilen Planungstools (Personal Kanban) einsortieren und bearbeiten.

6 Stifte: Die Auswahl der genutzten Stifte ist entscheidend für die Lesbarkeit der Visualisierung. Bewährt haben sich Filzstifte und Fineliner mit einer Strichstärke von etwa 0,8 bis 1 mm (z.B. Stabilo point, Papermate medium oder Pentel Fudenosuke). Diese Strichstärke ist auch mit etwas Abstand – und im Kontext – betrachtet auf den Haftnotizen gut lesbar und zwingt zur präzisen Beschriftung.

7 Beleuchtung: Eine gute Ausleuchtung stellen wir durch diffuses Tageslicht (Nordfenster), Lichtboxen und kleine LED-Leuchten sicher, die wir direkt an der Dokumentenkamera aufstellen.

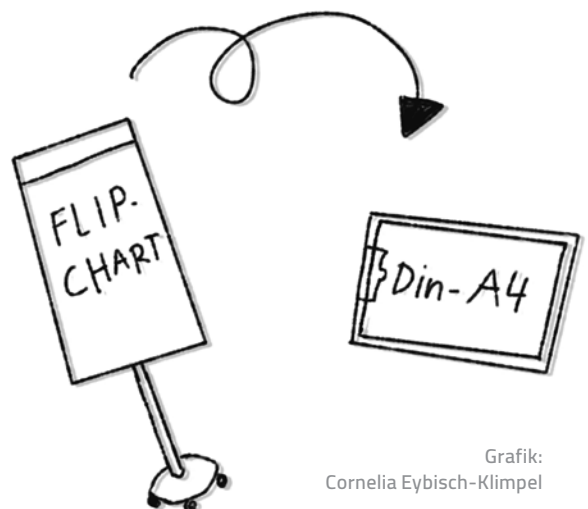
8 Zweiter Monitor: Der zweite Monitor erweist sich in der Arbeitssituation als praktisch, um daran all die Tätigkeiten zu verrichten, die wir auch in der analogen Beratung am Rechner machen: Termine vereinbaren, Adressen herausuchen, gemeinsam Webseiten checken. Über die Bildschirmteilen-Funktion Ihres Video-Programms können Sie entscheiden, was dabei für Ihr Gegenüber sichtbar wird.

Ablauf des Gesamtprozesses:

Der Gesamtprozess der visuellen Beratung gestaltet sich bei uns folgendermaßen:

Bei der telefonischen Terminvereinbarung bieten wir den Ratsuchenden an, die Beratung / das Coaching per Video durchzuführen und erklären ggf. wie das funktioniert, und dass sowohl eine aktive Kamera als auch ein eingeschaltetes Mikrofon erforderlich sind.

In der ersten Sitzung begrüßen wir zunächst „von Angesicht zu Angesicht“, um uns bekannt zu machen bzw. für die Sitzung aufeinander einzustimmen. Dann erst schalten wir auf die Dokumentenkamera um, wobei wir das Fenster mit dem Gesicht der Ratsuchenden möglichst dicht unter die Webcam am Monitor platzieren, um so einen möglichst direkten Blickkontakt sicherzustellen. Für die Ratsuchende ist dann der Bildschirm mit der Visualisierung weitgehend ausgefüllt, wir erklären aber, wie sie unser Bild nach ihren Bedürfnissen im Bildschirm platzieren und die Größe einstellen kann, um mit uns im Blickkontakt zu sein. Dann können die Inhalte in Echtzeit unter der Dokumentenkamera bearbeitet werden.



Grafik:
Cornelia Eybisch-Klimpel

Nach der Sitzung fotografieren wir (z.B. per Screenshot) oder scannen wir die entstandenen Visualisierungen und senden sie per E-Mail unseren Ratsuchenden zusammen mit der vereinbarten Hausaufgabe und dem vereinbarten Folgetermin zu. Die Ratsuchenden haben nun die Möglichkeit, die Coachingvisuals auszudrucken und damit weiterzuarbeiten, was die Wirkung der Stunde ausdehnt.

Unmittelbar vor der Folgesitzung senden wir den Ratsuchenden den Zugangscode zum nächsten Videomeeting. Die Ratsuchende sendet ihrerseits ggf. ein Foto ihrer Hausaufgabe zu oder gibt während der Sitzung ihren Bildschirm frei, um die Weiterbearbeitung des (von ihr fotografierten und hochgeladenen) Visuals sichtbar zu machen.

Auf diese Weise kommt über den Beratungsverlauf hinweg eine Sammlung von Coachingvisuals zusammen, die die gemeinsam erarbeiteten Zwischenergebnisse nachvollziehbar und erinnerbar dokumentiert. Auch nach längeren Pausen zwischen den Sitzungen kann so leicht wieder dort angeknüpft werden, wo die Sitzung das letzte Mal aufgehört hat.

Rückmeldungen von Ratsuchenden:

Bei Ratsuchenden kommt diese Form der Beratung gut an. Sie schätzen die klare Struktur der Sitzungen und dass sie sichtbare Ergebnisse hervorbringt. Die Ratsuchenden fühlen sich gesehen und gehört und wertschätzend behandelt. Manchmal werden die Visualisierungen als „Geschenk“ bezeichnet. Oft berichten Ratsuchende, dass sie sich nach den Sitzungen energetisiert und motiviert fühlen, den Prozess weiter voranzutreiben.

Als Beraterin erlebe ich, dass die Aufmerksamkeit in visuell unterstützten Beratungen deutlich erhöht ist und ich eine größere Sicherheit habe, mein Gegenüber richtig zu verstehen – weil ich Gelegenheit gebe, das in meiner Aufzeichnung gespiegelte Verständnis korrigieren und schärfen zu lassen.

Voraussetzung für diese Form der visuellen Beratung / des Coachings ist ein kleines Maß an technischer Experimentierfreude und die Bereitschaft, die eigene Fehlbarkeit (im Verstehen, im Aufzeichnen) sichtbar zu machen. Der Beratungssituation tut diese Augenhöhe meines Erachtens gut. Sie macht Coach und Coachee zu kollaborativen ArbeitspartnerInnen, die gemeinsam an einer Lösung arbeiten und konkrete Ergebnisse produzieren. Die dabei auftretenden Missverständnisse, verworfenen und korrigierten Skizzen sind Teil des iterativen Prozesses.

Visuell beraten lernen ist wie Autofahren. Am Anfang fühlt sich alles ungewohnt und aufregend an. Doch mit ein wenig Übung gehen die ungewohnten Bewegungen und der Umgang mit der Technik in Fleisch und Blut über.

Links für EinsteigerInnen:

Newsletter und Veranstaltungsankündigungen der Autorin:
<https://eybisch-klimpel.de>

Pragmatisches Zeichnen – Meisterkurs und Tipps zum einfachen Zeichnen: (auch in deutscher Sprache): <https://www.evalotta.net/workshops-1>

Tipps und Tricks für aktive Trainings und Meetings – auch Tutorials für technisches Zubehör: Youtube-Kanal von Sandra Dirks
https://www.youtube.com/channel/UCjGnR8MO_sJAHUuWZhIS_



Cornelia Eybisch-Klimpel ist Diplompsychologin und berät und coacht seit über zehn Jahren Frauen in beruflichen Übergangssituationen bei Frau und Beruf e.V. in Berlin. Erste Erfahrungen mit Online-Visualisierungen hat sie im internationalen Sketchnote-Netzwerk und in nationalen Meetups und Barcamps gesammelt. Sie bietet Kurse zu Visualisierung in Beratung, Coaching, Therapie und anderen Zweiersettings an.

www.eybisch-klimpel.de

Foto: Claudia Penzkofer