

Masterarbeit im Rahmen des
Master of Advanced Studies ZFH in Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung goes digital

Chancen, Herausforderungen und nächste Schritte für die Implementierung von
Distanz-Beratungsangeboten in der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahn-
beratung

Eingereicht dem IAP Institut für Angewandte Psychologie,
Departement Angewandte Psychologie der ZHAW

von

Laura Kuhn

am

24. Januar 2018

Referentin: Laura Kuhn, MSc UZH Psychologin

Erstbetreuung: Susanna Borner, Co-Studienleiterin, Beraterin & Dozentin am IAP Zürich

Zweitbetreuung: Karl Rössmann, Bereichsleiter Berufs-, Studien- & Laufbahnberatung Luzern

„Diese Arbeit wurde im Rahmen der Weiterbildung an der ZHAW, **IAP Institut für Angewandte Psychologie**, Zürich verfasst. Eine Publikation bedarf der vorgängigen schriftlichen Bewilligung des IAP“.

Danksagung

Ich möchte mich ganz herzlich bei jenen Personen bedanken, die mich im Zusammenhang mit der Entstehung dieser Arbeit massgeblich unterstützt haben:

Für die fachlich kompetente Begleitung des theoretischen Teils und die angenehme Zusammenarbeit möchte ich mich bei meiner Co-Referentin Susanna Borner seitens IAP Zürich bedanken. Ebenso danke ich Karl Ressmann vom BIZ Luzern für die wertvollen, inspirierenden Gespräche und die Unterstützung beim praktischen Teil. Die vielfältigen Anregungen seitens fachlicher und praktischer Begleitung haben entscheidend zum Gelingen dieser Arbeit beigetragen. Ein grosses Dankeschön gilt auch Otto Vetter, ebenfalls vom BIZ Luzern, der mir bei der Themenfindung sehr wichtige Impulse gegeben hat und mich bei der Entstehung der Arbeit unterstützte. Mein Dank geht auch an meine Berufskollegin Jovita Faedi, die mich durch ihre hilfreichen Inputs zur Interviewdurchführung unterstützt hat. Vielen Dank auch an die Abteilungsleiterin des BIZ Luzern, Bettina Beglinger. Sie unterstützte mich dabei, die Masterarbeit zu diesem Thema zu schreiben.

Weiter möchte ich mich bei Minnie Silberberg, Bruna Medvescig und Julian Schneider für das zuverlässige und präzise Korrekturlesen der vorliegenden Arbeit bedanken.

Für die liebevolle Unterstützung und Motivierung während der Erstellung der Masterarbeit gebührt mein besonderer Dank meinem Mann Philipp. Er hat mich mit dem vorgegebenen Ziel, innerhalb einer festgelegten Frist eine praxisnahe Fragestellung selbstständig zu bearbeiten, zu reflektieren und den Transfer zum beruflichen Alltag zu leisten, fortwährend unterstützt.

Nicht zuletzt möchte ich mich bei meinen Interviewpartnerinnen und -partnern bedanken, die so engagiert am Experteninterview teilgenommen haben und durch ihre Teilnahme einen spannenden Einblick in das Themengebiet der Distanz- und Hybrid-Beratung gewährt haben. Ohne ihren Einsatz wäre die vorliegende Masterarbeit nicht möglich gewesen.

Beinwil am See, 24. Januar 2018

Management Summary

Die Digitalisierung ist dabei, die Beratungslandschaft grundlegend zu verändern. Inwiefern betrifft dies die öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB) Schweiz? Zeitgemässe, medienflexible Dienstleistungsangebote sind durch die Veränderungen von Gesellschaft und neuen Nutzergewohnheiten wichtiger denn je. Einerseits wird hohe Verfügbarkeit und Flexibilität vermehrt gefordert, andererseits zwingt der wachsende Kostendruck auf die kantonalen BSLB-Stellen bestehende Angebote auf Effizienz und Qualität fortwährend zu überprüfen. In der vorliegenden Arbeit wurden Chancen und Herausforderungen von Distanz- und Hybrid-Beratung untersucht. Anforderungen an die fachlichen Kompetenzen der Beratungspersonen wurden genauer betrachtet und deren Implikationen für die Praxis abgeleitet. Berücksichtigt wurde auch die Frage, wie Distanz- und Hybrid-Beratungsangebote in der öffentlichen BSLB implementiert werden könnten. In einem explorativen Verfahren wurden Forschungsliteratur recherchiert und qualitative Interviews mit fünf Beratungspersonen durchgeführt, die bereits Distanz-Beratung praktizieren. Aus den qualitativen Daten – ausgewertet nach Kuckartz (2016) – geht hervor, dass die verschiedenen Kommunikationskanäle (Telefon, Videotelefon, E-Mail, Chat) ihre spezifischen Chancen und Herausforderungen haben. Distanz- und Hybrid-Beratungsangebote sind attraktiv für Ratsuchende, die räumliche Unabhängigkeit und zeitliche Flexibilität bevorzugen. Sie erfordern aber auch Flexibilität seitens Beratungsperson. Auch andere Aspekte bergen Chance und Herausforderung: Zum Beispiel werden durch das Fehlen nonverbaler Signale Ablenkungen verringert und zentrale Themen kommen schneller zur Sprache. Die Beratungsperson muss jedoch aufgrund des Fehlens nonverbaler Signale genauer nachfragen. Per E-Mail lässt sich die Intensität der Beratung aufgrund der zeitversetzten Kommunikation besser steuern. Dafür hat sich vielleicht die Situation oder das Anliegen der ratsuchenden Person in der Zwischenzeit verändert. Die Befragten sind sich einig, dass der Beziehungsaufbau auf Distanz genauso gut funktioniert. Eine erfahrene Beratungsperson kann auch auf Distanz gut beraten, so der Grundtenor. Eine gewisse Affinität zur Technik ist jedoch erforderlich. Je nach Kommunikationskanal werden zudem textbezogene Kompetenzen hervorgehoben. Bei der Hybrid-Beratung können die Chancen der Präsenz- und Distanz-Beratung genutzt werden. Die Beratungsperson kann das Setting flexibel der Situation anpassen. Es spricht vieles dafür, die Distanz- und Hybrid-Beratung als ergänzendes Angebot, das je nach Anliegen und Bedürfnis gewählt werden kann, künftig in die BSLB zu implementieren. Bei der Implementierung von Distanz- und Hybrid-Beratungsangeboten muss beachtet werden, dass Fachleute der BSLB und der Informatik in einem Projektteam zusammenarbeiten, um auftretende Probleme adäquat lösen zu können. Neben der Nutzerfreundlichkeit müssen vor allem rechtliche Aspekte, Datensicherheit und Browserfähigkeit berücksichtigt werden. Sind Distanz- und Hybrid-Beratungsangebote implementiert, sollten alle Ratsuchende einen leichten Zugang zu diesen zusätzlichen Dienstleistungen haben.

Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG UND FRAGESTELLUNG	1
2	THEORETISCHER UND KONZEPTIONELLER HINTERGRUND	3
2.1	Mediennutzung im Zeitalter der Digitalisierung	3
2.2	Status quo der Digitalisierung in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung	4
2.3	Kommunikation	6
2.3.1	Definitorische Aspekte und Auslegungen von Kommunikation	6
2.3.2	Modelle der Kommunikation	7
2.3.3	Modelle computervermittelter Kommunikation	7
2.3.4	Mediale Rahmenfaktoren und psychologische Aspekte computervermittelter Kommunikation	10
2.4	Beratung	11
2.4.1	Definitorische Aspekte und Auslegungen von Beratung	11
2.4.2	Präsenz-Beratung und Wirkfaktoren	12
2.4.3	Wandel der Beratung durch technologische Entwicklungen	13
2.4.4	Kommunikationsformen in der Distanz-Beratung	14
2.4.5	Beratungsmodelle und Wirkfaktoren in der Distanz-Beratung	18
2.4.6	Zielgruppenspezifische Bedürfnisse	22
2.4.7	Hybrid-Beratung	22
2.5	Kompetenzen	24
2.5.1	Allgemeine Grundkompetenzen in der Beratung	24
2.5.2	Spezifische Kompetenzen in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung	25
2.5.3	Anforderungen in der Distanz-Beratung	26
2.6	Zusammenfassung und Implikationen	28
3	EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG	28
3.1	Zielsetzung	28
3.2	Methodisches Vorgehen	29
3.2.1	Leifragen und Erhebungsmethode	29
3.2.2	Art der Stichprobe und Rekrutierung	29
3.2.3	Durchführung der Interviews	30
3.2.4	Auswertungsmethode	30
4	ERGEBNISSE	31
4.1	Hauptkategorie 1: Status quo	31
4.2	Hauptkategorie 2: Präsenz-Beratung	32
4.3	Hauptkategorie 3: Distanz-Beratung	34

4.4	Hauptkategorie 4: Hybrid-Beratung	38
4.5	Hauptkategorie 5: Kompetenzen.....	40
4.6	Hauptkategorie 6: Beratungshaltung	41
4.7	Hauptkategorie 7: Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten	41
4.8	Hauptkategorie 8: Sonstiges.....	44
5	DISKUSSION	44
5.1	Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse.....	44
5.1.1	Chancen und Herausforderungen von Präsenz-, Distanz- und Hybrid-Beratung...	45
5.1.2	Kompetenzen	48
5.1.3	Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten	50
5.2	Implikationen für die öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung.....	52
5.3	Implementierungsmöglichkeiten am Beispiel BIZ Luzern.....	52
5.4	Stärken und Problemfelder der Untersuchung.....	54
5.5	Ausblick	55
6	LITERATURVERZEICHNIS	56
7	ANHANG	70
7.1	Approximativer Zeitplan	70
7.2	Eingereichte Disposition vom 5. Juni 2017.....	71
7.3	Blended Counseling Modelle nach Weiss (vgl. 2013, S. 38ff.).....	74
7.4	Kompetenzprofil „Psychologische Online-Berater“ (Andermatt et al., 2003, S. 3ff.)..	75
7.5	Interview-Leitfaden	76
7.6	E-Mail-Beispiel bei der Rekrutierung	78
7.7	Infoblatt zur Weiterbildungsarbeit.....	80
7.8	Einverständniserklärung an der Teilnahme am Experteninterview.....	81
7.9	Fallzusammenfassungen.....	82
7.10	Codier-Leitfaden	83
7.11	Kategoriensystem	87
7.12	Qualitative Datenanalyse mit der Software MAXQDA	88

Tabellen

Tabelle 1: Theorien der CvK in drei Themenblöcke gruppiert	8
Tabelle 2: Bedingungen defizitärer bzw. defizitloser CvK (Döring, 2003, S. 195)	9
Tabelle 3: Vier-Folien-Konzept (vgl. Knatz, 2009b) mit exemplarisch ausgewählten Fragen und Antworten	18
Tabelle 4: Das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun (1981) angewendet auf die E-Mail-Kommunikation (nach Rott, 2007, S. 47f.)	19
Tabelle 5: Ausgewählte Handlungskompetenzbereiche in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BBT, 2011a, S. 3)	25
Tabelle 6: Erforderliche Kompetenzen in der Distanz-Beratung nach DGOB (2009, S. 2ff.) ..	28
Tabelle 7: Chancen der Distanz-Beratung bei Telefon, E-Mail, Chat und Videotelefon (Subkategorie 2. Ebene).....	36
Tabelle 8: Herausforderungen der Distanz-Beratung bei Telefon, E-Mail, Chat und Videotelefon (schwarz) sowie Bewältigungsstrategien (blau)	37
Tabelle 9: Genannte Gründe für Setting-Wechsel, Subkategorie 4.3	39

Abkürzungen

BSLB	Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
BSLBs	Berufs-, Studien- und Laufbahnberaterinnen und -berater
SDBB	Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung und Berufs-, Studien-, Laufbahnberatung
BIZ Luzern	Beratungs- und Informationszentrum für Bildung und Beruf Luzern
EDK	Schweizerische Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren
FSP	Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen
CvK	Computervermittelte Kommunikation
BBT	Bundesamt für Berufsbildung und Technologie
o.S.	ohne Seitenangabe
o.J.	ohne Jahresangabe
DGOB	Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung

Anmerkung: In der vorliegenden Arbeit werden anstelle der wenig trennscharfen, historisch gewachsenen Begriffe der Online- oder Offline-, Distance- oder Face-to-Face-Beratung, analoger oder digitaler, virtueller oder realer Beratung (siehe z.B. Weinhardt, 2013b; Engelhardt & Storch, 2013) die deutschsprachigen Begriffe *Präsenz-* und *Distanz-*Beratung verwendet. Den Interviewpersonen war es freigestellt, wie sie die verschiedenen Beratungssettings bezeichnen.

1 EINLEITUNG UND FRAGESTELLUNG

The secret of getting ahead is getting started – Mark Twain

Wir befinden uns mitten im digitalen Zeitalter und erleben, wie die Digitalisierung alle Lebensbereiche durchdringt. Die Welt des Internet ist keine Parallelwelt mehr, sondern verschmilzt immer stärker mit unserer Alltagswelt (vgl. Engelhardt & Storch, 2013). Auch unsere Kommunikationsgewohnheiten verändern sich kontinuierlich (vgl. Wenzel, 2013b). Im Spannungsfeld zwischen fortschreitender Digitalisierung unserer Gesellschaft und wachsenden Bedürfnissen nach Information, Orientierung und Beratung (vgl. Gehrmann, 2014; Weiss, 2013) haben Distanz-Beratungsangebote in den letzten Jahren in verschiedenen Fachbereichen an Bedeutung gewonnen und sind entsprechend gewachsen (vgl. Ribbers & Waringa, 2015). Ein flexibler Umgang zwischen Online- und Offline-Lebenswelt ist selbstverständlich geworden (vgl. Weiss & Engelhardt, 2012). Zieht die öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB) mit? Wie werden die virtuellen Räume durch die öffentlichen BSLB-Stellen in der Schweiz genutzt? Im Bereich *Information* ist eine starke digitale Vermittlung spürbar, im Bereich *Beratung* ist bis *dato* die Präsenz-Beratung das wichtigste Angebot. Da eine öffentliche Dienstleistung nahe am Puls der Zeit sein soll, steht sie bei fundamentalen gesellschaftlichen Veränderungsprozessen unter Zugzwang. Es ist eine Tatsache, dass wir uns zu einer 24-Stunden-Gesellschaft entwickelt haben, die einen Zugang zu Dienstleistungen rund um die Uhr wünscht. Zahlreiche Studien aus unterschiedlichen Beratungsfeldern belegen, dass Ergebnisse von Distanz-Beratungen mit Präsenz-Beratungen vergleichbar sind (vgl. z.B. Urben & Maercker, 2011). Basierend auf theoretischen und konzeptionellen Vorüberlegungen befasst sich diese qualitative Forschungsarbeit mit Präsenz-, Distanz- und Hybrid-Beratung im Einzelsetting der BSLB (Definitionen siehe Kapitel 2.4). Im Zentrum stehen folgende Leitfragen:

- Welche Chancen und Herausforderungen bringen Präsenz-, Distanz- und Hybrid-Beratungssettings mit sich? Welchen Mehrwert können sie generieren? Und wie können Synergien genutzt werden?
- Welche Beratungskompetenzen sind bei Distanz- und Hybrid-Beratungssettings erforderlich?
- Weshalb sind Distanz-Beratungsangebote in der öffentlichen BSLB noch nicht implementiert? Und welches sind mögliche nächste Schritte, um dies zu erreichen?

Zielsetzung der Arbeit ist es, Chancen und Herausforderungen von Distanz- und Hybrid-Beratungssettings im Kontext der öffentlichen BSLB zu beleuchten. Es sollen zudem fachliche Anforderungen erkundet werden, die Distanz- und Hybrid-Beratungsangebote mit sich bringen. Zusätzlich soll erforscht werden, wie sich die öffentliche BSLB mit digitalen Angeboten künftig weiterentwickeln könnte und welche Schritte im Zuge der Implementierung relevant wären.

Im Rahmen von Recherchen und Gesprächen mit in der Deutschschweiz tätigen BSLBs stellte sich heraus, dass bereits vereinzelt veröffentlichte und unveröffentlichte Arbeiten zum Thema Digitalisierung in der BSLB Schweiz existieren oder diese noch im Entstehungsprozess sind. Dies bestätigt die Brisanz und Gegenwärtigkeit dieser Thematik. Auch im Austausch mit Fachpersonen der BSLB im Rahmen der nationalen Tagung „Berufsberatung 4.0“ des Schweizerischen Dienstleistungszentrums Berufsbildung, Berufs-, Studien-, Laufbahnberatung (SDBB) vom 22. Juni 2017, ist der Eindruck entstanden, dass sich derzeit einige öffentliche BSLB-Stellen mit dem Thema der Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten befassen.

Es sei erwähnt, dass die vorliegende Arbeit angesichts der Dynamik des Themenbereichs nur eine ausschnittshafte Momentaufnahme bieten kann und teilweise nicht absehbaren Veränderungsprozessen unterworfen ist. Diese Arbeit soll dazu dienen, vorhandene und neue Erkenntnisse bezüglich Distanz-Beratung zu bündeln und in den Kontext der BSLB zu setzen. Im Rahmen von qualitativen Interviews sollen Erfahrungen sowie aktuelle Einschätzungen von Expertinnen und Experten aus der BSLB eingeholt werden, die Distanz-Beratungen seit mind. 12 Monaten anbieten. Die Arbeit soll dazu einladen, sich damit auseinanderzusetzen, wie die Digitalisierung im Beratungskontext der öffentlichen BSLB genutzt werden könnte.

Die Arbeit ist folgendermassen aufgebaut: In einer ersten Annäherung wird Mediennutzung im Zeitalter der Digitalisierung näher beleuchtet (Kapitel 2.1). Es wird ein kurzer *status quo* der Digitalisierung in der BSLB festgehalten (Kapitel 2.2). Danach wird an die Themen der Kommunikation (Kapitel 2.3) und der Beratung (Kapitel 2.4) herangeführt. Begriffe werden definiert und Modelle werden vorgestellt, die für das Verständnis der zu untersuchenden Fragestellungen bedeutsam sind. Es werden verschiedene Kommunikationskanäle in der Distanz-Beratung erforscht und mit ersten Erkenntnissen aus der Praxis und Forschung angereichert. Danach wird das Thema Beratungskompetenzen beleuchtet (Kapitel 2.5). Es folgt eine Zusammenfassung, bei der auch Implikationen für die BSLB herausgearbeitet werden (Kapitel 2.6). Auf diesen theoretischen und konzeptionellen Grundlagen und durch den Einbezug empirischer Befunde wird nach Festlegung der Zielsetzung der empirischen Untersuchung (Kapitel 3.1) das methodische Vorgehen erläutert (Kapitel 3.2). Nach der Ergebnisdarstellung (Kapitel 4) werden die Befunde zusammengefasst und interpretiert (Kapitel 5.1) und im Hinblick auf die Praxis der öffentlichen BSLB beleuchtet (Kapitel 5.2). Am Beispiel des Beratungs- und Informationszentrums für Bildung und Beruf (BIZ) Luzern werden Implementierungsmöglichkeiten diskutiert (Kapitel 5.3). Auch Stärken und Problemfelder der Untersuchung werden reflektiert (Kapitel 5.4). Die Arbeit schliesst mit einem Ausblick (Kapitel 5.5).

Der angedachte approximative Zeitplan sowie die Disposition vom 5. Juni 2017 finden sich im Anhang (7.1 und 7.2).

2 THEORETISCHER UND KONZEPTIONELLER HINTERGRUND

Das vorliegende Grundlagenkapitel beschreibt den aktuellen theoretischen und empirischen Stand des Wissens zum Thema Distanz-Beratung. Es beinhaltet die Einführung von Themen, die im empirischen Teil bedeutsam sind. Wir müssen uns dabei mit allgemeinen, BSLB-unspezifischen Modellen begnügen, da die BSLB in der Distanz-Beratungsforschung bisher nicht berücksichtigt wurde. Nach Möglichkeit werden Bezüge zur BSLB hergestellt.

2.1 Mediennutzung im Zeitalter der Digitalisierung

Kommunikation auf Distanz ist nichts Neues. Was sich jedoch in den letzten Jahrzehnten und insbesondere in den vergangenen Jahren rasant verändert hat, ist der Zugang und die Nutzung des Internet auf den unterschiedlichsten, immer mobiler werdenden Endgeräten (z.B. Computer, Notebook, Tablet, Smartphone; vgl. Wenzel, 2015). Zeit im Internet zu verbringen ist in allen Altersgruppen selbstverständlich geworden und die Affinität gegenüber Medien ist gestiegen (vgl. Frees & Koch, 2015; Reindl, 2015; Kruse, 2010). Die gegenwärtige Medienlandschaft ist ausgesprochen vielfältig und spielt im heutigen Alltag eine zentrale Rolle. Aktuelle Zahlen zeigen, dass wir – gegenüber dem letzten Jahrzehnt – sehr viel mehr (Lebens)Zeit im Internet verbringen (vgl. Bundesamt für Statistik, 2017). Die Digitalisierung ist omnipräsent und durchdringt mittlerweile alle Lebensbereiche. Cachelin (2016, S. 10) hält fest, dass die meisten Menschen in „beiden Welten“ funktionieren, sprich: „situativ analog und digital“ leben.

Dass die technologisch rasant fortschreitenden Entwicklungen unseren Alltag, unser Denken und Handeln und möglicherweise auch unsere Erwartungen an Beratungsdienstleistungen verändern, liegt auf der Hand. Neben dem bisherigen zwischenmenschlichen Beziehungsnetz haben sich ein digital vermitteltes Beziehungsnetz und eine zeitlich wie räumlich flexibler werdende Lebensweise entwickelt (vgl. Krotz, 2008). Dies hat Auswirkungen auf unseren Alltag und unsere Bedürfnisse. Das ist mitunter ein Grund, weshalb Distanz-Beratung an Bedeutung gewinnt (vgl. Ribbers & Waringa, 2015; Engelhardt & Reindl, 2016). Wenzel (2010) stellt fest, dass sich Menschen immer häufiger medial vermittelte Wege suchen, um ihre Probleme aktiv anzugehen. Dies wertet er als Hinweis, dass im Kontext von Beratung ein Bedürfnis nach durch Medien vermittelter Kommunikation besteht. Engel formulierte diese These bereits 2004 (S. 499): „Wir werden Beratung in Zukunft nicht ohne den Bezug zu Neuen Medien beschreiben, planen oder durchführen können. (...). Der Prozess wird (...) ein schleichender sein. Die Neuen Medien und Kommunikationsformen, die in den letzten Jahren schon mit grosser Geschwindigkeit unsere alltäglichen Arbeits- und Kommunikationsformen verändert haben, werden auch vor der Kommunikationsform Beratung nicht Halt machen.“ Nestmann (2008) ergänzt, dass die Beratung mit *zusätzlichen* Distanz- und Hybrid-Beratungsangeboten neu gestaltet werden muss. Wenzel (2010, S. 64) hält fest: „Am Zukunftstrend ‚medienvernetzte Beratung‘ geht kein Weg vorbei.“ Neue Nutzergewohnheiten zwingen uns auch im Kontext der Beratung dazu, neues zu

entwickeln. Wenzel (2013b) konstatiert, dass gewisse Ratsuchende eine Beratung vor Ort nicht in Anspruch nehmen würden. Für diese Ratsuchenden sei Distanz-Beratung die einzige Option. Doch auch das umgekehrte Szenario sei denkbar. Denn der noch weit verbreitete Mythos der Unmittelbarkeit der Präsenz-Beratung habe nach wie vor Einfluss darauf, dass digital vermittelte Distanz-Beratungsangebote latent abgewertet würden (vgl. auch Wenzel, 2015). Wo die BSLB in Bezug auf Distanz-Beratungen steht, ist Inhalt des nächsten Kapitels.

2.2 Status quo der Digitalisierung in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Kommunikation auf Distanz ist auch im Alltag der öffentlichen BSLB bereits fest etabliert. Einladungen für Erstgespräche werden häufig (noch) per Brief versendet. Auch Telefon und E-Mail sind Kommunikationskanäle, die im Beratungsalltag eingesetzt werden. Wie bereits angedeutet, ist im Bereich Information und Dokumentation eine starke digitale Vermittlung spürbar. Mit dem vom SDBB entwickelten schweizerischen Informationsportal der BSLB www.berufsberatung.ch, steht Ratsuchenden eine Fülle an Informationen und Links zu Berufen, Ausbildungen und der Arbeitswelt zur Verfügung. Sie haben die Möglichkeit, mittels Kontaktformular spezifische Fragen an ein Team aus Fachleuten der BSLB zu stellen, die innert vier Tagen beantwortet werden. Bei Fragen, die nur im Rahmen einer vertieften Auseinandersetzung seriös beantwortet werden können, wird eine Beratung empfohlen (mit Verweis auf die öffentlichen Beratungsstellen). Aus der Schweizerischen Berufsberatungsstatistik 2016 der Schweizerischen Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung (KBSB) geht hervor, dass der Mittelwert der Anzahl Besucherinnen und Besucher dieser Website pro Monat 341'163 betrug. Die Schweizerische Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren EDK (2016) erteilte dem SDBB für 2017-2020 den Auftrag, beim Erarbeiten des Informationsangebots eine Optimierung von Print- und Online-Medien anzustreben. Dabei sollen die Aktualitäts- und Nutzungsfaktoren berücksichtigt werden. Auch im Bereich Diagnostik erhalten Online-Testplattformen (z.B. <https://otp.sdbb.ch>, www.gewusst-wie.ch) zunehmend Bedeutung.

Wo steht die öffentliche BSLB in der Deutschschweiz in Bezug auf die Digitalisierung im Bereich Beratung? Wie wird die Digitalisierung dort genutzt? Welche Distanz-Beratungsangebote sind umgesetzt oder in Planung? Im Rahmen von Recherchen und Anfragen im Feld der öffentlichen BSLB zeigte sich, dass im Bereich Beratung bis heute die Präsenz-Beratung vor Ort das wichtigste Angebot ist. In der Beratungslandschaft der BSLB sucht man (noch) vergeblich nach implementierten Distanz-Beratungsangeboten. Die Dienstleistungen einiger Stellen beschränken sich auf das Beantworten von Info-Anfragen per E-Mail oder Kontaktformular. Wenige Stellen haben vereinzelt Erfahrungen mit Distanz-Beratungen per Videotelefon gemacht. Einige Beratungspersonen stehen mit ihren ratsuchenden Schülerinnen und Schülern in relativ engem E-Mail Kontakt und erhoffen sich so eine höhere Verbindlichkeit. Die mit diesem Kommunikationskanal gemachten Erfahrungen sind positiv, so der Grundtenor der per E-Mail angefragten

BSLBs. Ausserdem werden an einzelnen Stellen konkrete Softwareangebote für Distanz-Beratung auf diverse Kriterien hin überprüft (z.B. Kosten, technische Voraussetzungen etc.). Eine übergreifende, überkantonale Zusammenarbeit zeichnet sich derzeit jedoch nicht ab. Auch ist die Distanz- (sowie Hybrid-) Beratung konzeptionell noch nicht erarbeitet. Aus dem Jahr 2004 stammt ein Online-Kommunikations-Konzept des ehemaligen Schweizerischen Verbandes für Berufsberatung (SVB) von Meier und Bassetti (2004), das sich auf E-Mail und E-Mail-Formular, sowie Formen von Foren und Chats für den Einsatz in der BSLB fokussiert. Die Idee eines informativen Forums wurde flächendeckend umgesetzt. Da sich in der Zwischenzeit in technologischer Hinsicht viel entwickelt hat, wird davon ausgegangen, dass die darin vorgenommenen Überlegungen heute nur noch teilweise Gültigkeit haben.

Gesamtschweizerisch scheint die öffentliche BSLB im Hinblick auf Distanz-Beratungen nicht zu den Vorreitern zu gehören. Der erwartete „digitale turn“ (Engelhardt & Reindl, 2016, S. 134) hat in diesem Beratungsfeld noch nicht stattgefunden. Auch jüngste Forschungen zeigen, dass die öffentliche BSLB Informations- und Kommunikationstechnologien derzeit vorwiegend für die Informationssuche und -weitergabe sowie für die Verwaltung von Terminen und Dossiers nutzt (vgl. Masdonati, 2017). Lediglich freischaffende oder in privaten Institutionen tätige BSLBs bieten vereinzelt Distanz-Beratungen an (vgl. Krucker, 2015; Glenck, 2016). Die Nachfrage nach Distanz-Beratungsangeboten ist im Vergleich zur Präsenz-Beratung gemäss praktizierender Distanz-Beratungspersonen jedoch eher gering. Über mögliche Gründe kann derzeit nur spekuliert werden. Vielleicht sind diese neuen Möglichkeiten im BSLB-Beratungskontext zu wenig bekannt? Oder die neuen Kommunikationskanäle wurden zu wenig im Angebot angepriesen bzw. durch die Distanz-Beratungspersonen gefördert? Im Kontext der öffentlichen BSLB muss zusätzlich festgehalten werden, dass wir uns in uns in einer Zeit befinden, in der in den meisten Kantonen die Dienstleistungen der öffentlichen BSLB-Stellen geprüft und teilweise abgebaut werden. Einer der möglichen Gründe, weshalb der „digitale turn“ noch nicht stattgefunden hat?

Der Blick auf die klinische Psychologie und die soziale Arbeit zeigt in Bezug auf Distanz-Beratung deutlich auf, dass deren Angebote bereits sehr stark digitalisiert sind. Für den deutschsprachigen Raum wurde von Josef Lang, Fachpsychologe für Psychotherapie und ehemaliges Mitglied der schweizerischen „Kommission für Onlineberatung“, mit www.onlineberatungen.com ein Austauschforum für Online-Beratungsanbieter entwickelt. Dort werden kostenlose Schnupperkurse und E-Learnings zum Thema Distanz-Beratung angeboten. Mit www.psy-help-online.ch wird eine Online-Beratungs-Internet-Plattform von Fachpersonen der Psychologie aus der ganzen Schweiz angeboten. Der Berufsverband Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP) befasst sich intensiv mit den neuen Möglichkeiten, die das Internet bietet, und stellt fest, dass psychologische Dienstleistungen wie Psychotherapie, Beratung und Coaching immer häufiger online angeboten und genutzt werden.

Im europäischen Vergleich fällt Dänemark mit seinem nationalen Bildungsberatungsangebot eVejledning besonders auf. Diese seit 2011 existierende kostenlose Online-Beratungsstelle für Personen jeglichen Alters mit Fragen zur Bildung, ist an jedem Wochentag via Chat, Telefon, Facebook oder E-Mail erreichbar (vgl. Jochumsen, 2016; Graf & Mühlemann, 2014). Ein ähnliches Angebot besitzt Estland (vgl. Kuum, 2011; zit. bei Kerler et al., 2015). In Deutschland wurde das Institut für E-Beratung gegründet (www.e-beratungsinstitut.de). Es bietet Qualifizierungsmöglichkeiten in der Distanz-Beratung an und publiziert seit 2005 die wissenschaftliche „Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation“ (www.e-beratungsjournal.net). Knatz und Dodier setzen sich im deutschsprachigen Raum für die E-Mail-Beratung ein und haben das Institut für Online-Beratung gegründet (www.schreiben-tut-der-seele-gut.de). Österreich bietet auf seiner Online-Bildungsberatungs-Plattform (www.bildungsberatung-online.at) landesweit kostenlose E-Mail- und Chat-Beratungen an.

Es lässt sich festhalten, dass medienflexible Beratung in der öffentlichen BSLB Schweiz in Konzeptionierung und Umsetzung im nationalen und europäischen Vergleich noch am Anfang steht. Die Digitalisierung wird derzeit vor allem im Bereich Information genutzt. Kommunikation via E-Mail hat sich bereits etabliert. Die Kommunikationskanäle Chat, Foren und Videotelefon sind hingegen noch nicht überall in gleichem Masse präsent. Die Distanz-Beratung wird gegenwärtig vereinzelt von freischaffenden und in privaten Institutionen tätigen BSLBs eingesetzt. In einem stärkeren Ausmass wird Distanz-Beratung in der klinischen Psychologie und sozialen Arbeit praktiziert. Die Digitalisierung der Beratung im Feld der BSLB hat in einzelnen europäischen Ländern bereits einige Entwicklungen hervorgebracht.

2.3 Kommunikation

Gegenstand dieses Kapitels ist es, zwischenmenschliche Kommunikation genauer zu beleuchten. Mit diesem Thema öffnet sich ein sehr breites Feld. Es sind deshalb bestimmte Eingrenzungen erforderlich, die dazu führen, dass die folgenden Darstellungen nicht erschöpfend sind, sondern lediglich einer groben Veranschaulichung dienen.

2.3.1 Definitive Aspekte und Auslegungen von Kommunikation

Menschen kommunizieren „seit dem ersten Augenblick ihres beginnenden Lebens. Es ist ein existenzielles Bedürfnis verstanden zu werden“ (Maletzke, 1996, S. 76). Kommunikation impliziert, dass mindestens zwei Personen miteinander in Beziehung sind (vgl. Krähe & Koepe, 1996). In der Kommunikation werden Informationen auf verbaler und / oder nonverbaler Ebene ausgetauscht (vgl. Köck & Ott, 1994). Kron (1993, S. 171) spezifiziert Kommunikation als „Fähigkeit des Individuums, seine Gefühle und Ideen einem anderen mitzuteilen.“ Engelhardt und Gerner (2017) nehmen Bezug auf Beratung und stellen fest, dass es im Beratungskontext vordergründig immer um Kommunikation geht.

In der Literatur wird Kommunikation unterschiedlich differenziert. Es wird u.a. synchron-asynchrone Kommunikation, Individual-, Gruppen-, Uni- und Massen-Kommunikation unterschieden (vgl. Eichenberg & Kühne, 2014); so wie auch verschiedene Kommunikationskanäle (z.B. E-Mail, Chat, Videotelefon). Im Beratungskontext haben diese Kommunikationskanäle Auswirkungen, auf die in den nachfolgenden Kapiteln vertiefter eingegangen wird.

2.3.2 Modelle der Kommunikation

In der Kommunikationspsychologie bestehen verschiedene Forschungsbereiche. Die Kommunikationstheorie versucht beispielsweise aufzuzeigen, *wie* Kommunikation stattfindet. Watzlawick, Beavin und Jackson (1969) haben eine für die Beratung massgebende Kommunikationstheorie entwickelt, die zu einem besseren Verständnis zwischenmenschlicher Interaktion geführt hat: Sie unterscheiden zwischen Beziehungs- und Inhaltsaspekten von menschlicher Kommunikation. Dabei gehen sie davon aus, dass jedes Verhalten eine Art von Kommunikation ist und es folglich unmöglich ist, nicht zu kommunizieren. Mehrabian und Ferris (1967) postulieren, dass die nonverbale Ebene unter Umständen für das Verständnis einer Nachricht grössere Bedeutung besitzt als die verbale Kommunikation. Ein kommunikationstheoretisch sehr grundlegendes Modell ist das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun (1981), der Erkenntnisse von Bühler (1934) und Watzlawick et al. (1969) weiterentwickelt hat. Schulz von Thun (1981) geht in seinem Modell davon aus, dass der kommunizierende Mensch immer auf vier Ebenen wirksam ist. Das heisst, es werden vier Botschaften jeweils gleichzeitig gesendet: eine Sachinformation (worüber die Person informiert), eine Selbstkundgabe (was die Person von sich zu erkennen gibt), einen Beziehungshinweis (was die Person vom Gegenüber hält und wie sie zum Gegenüber steht) und einen Appell (was die Person bei der anderen erreichen möchte). Jede Kommunikation beinhaltet diese vier Seiten, die gleichzeitig berücksichtigt werden müssen, um keine Kommunikationsstörungen zu provozieren. Auf die Implikationen, die dieses Modell auf die Distanz-Beratung hat, wird in den Kapiteln 2.4.4 und 2.4.5 eingegangen.

2.3.3 Modelle computervermittelter Kommunikation

Aus der Kommunikationsforschung gibt es eine Reihe an Theorien und Modellen zu Computervermittelter Kommunikation (CvK). Bis heute existiert keine einheitliche Beratungstheorie, die Präsenz- und Distanz-Beratung gemeinsam erfasst (vgl. Wenzel, 2013a). Deshalb müssen Theorien und Modellen herangezogen werden, die Beratung nicht als Ganzes erfassen, sondern sich auf Distanz-Beratung beschränken. Zudem ist zu beachten, dass sich die Theorien zu CvK primär auf textbasierte Kommunikation beziehen (vorwiegend E-Mail). Sie berücksichtigen auch die an Bedeutung gewinnende multimediale und mobile CvK nicht (vgl. Döring, 2003; Schmidt, 2011). Deshalb sind die vorgestellten Theorien für die vorliegende Arbeit nur beschränkt brauchbar. Bildbasierte, synchrone CvK wie zum Beispiel Videotelefonie, ist bis dato

nahezu unerforscht. Im Hinblick auf zukünftige Forschung wäre eine integrative Beratungstheorie wünschenswert, die mehr als nur einzelne Settings oder Aspekte beleuchtet. Die Theorien der CvK lassen sich in drei Themenblöcke gruppieren: Theorien zu Medienwahl, Medienmerkmalen und medialem Kommunikationsverhalten (vgl. Übersicht von Döring, 2003). Sie ergänzen einander mit ihren unterschiedlichen Schwerpunkten (siehe Tabelle 1):

Tabelle 1: Theorien der CvK in drei Themenblöcke gruppiert

Theorien zur Medienwahl (nutzerzentriert)	Theorien zu Medienmerkmalen (medienzentriert)	Theorien zum medialen Kommunikationsverhalten
<p><i>Theorie der rationalen Medienwahl:</i> Postuliert, dass der Mensch zweckrational jeweils das Medium (z.B. Chat oder E-Mail) wählt, das den sachlichen und sozialen Anforderungen entspricht.</p> <p><i>Theorie der normativen Medienwahl:</i> Geht ergänzend davon aus, dass Medienwahl bedeutsam durch soziale Normen beeinflusst wird.</p> <p><i>Theorie der interpersonellen Medienwahl:</i> Geht wiederum ergänzend davon aus, dass Medienwahlentscheidungen auf Kommunikationspartner abgestimmt sind. Der Erfolg medialer Kommunikation hängt davon ab, wie gut die Beteiligten ihre Präferenzen aushandeln.</p>	<p><i>Technikdeterministisches Kanalreduktionsmodell (Mettler-von Meibom, 1994):</i> Nimmt an, dass die Distanz-Kommunikation aufgrund fehlender Sinneskanäle defizitär ist und dadurch Kommunikationsstörungen auftreten können.</p> <p><i>Filtermodelle (z.B. Kiesler, Siegel & McGuire, 1984):</i> Lehnen sich an die Kanalreduktionstheorie an, gehen jedoch nicht von einer grundsätzlichen Verarmung der Distanz-Kommunikation aus. Sie postulieren, dass durch den Wegfall sozialer Hintergrundinformationen eine Entkontextualisierung entsteht (vgl. Kaiser, 2009), was wiederum soziale Hürden oder Hemmungen abbaut. Die Kommunikation ist in Folge erhöhter Anonymität offener, ehrlicher und gleichwertiger, potenziell aber auch feindlicher und asozialer (vgl. Döring, 2003).</p> <p><i>Digitalisierungs-Modell:</i> Beleuchtet das technische Datenformat mit seinen Möglichkeiten und Grenzen für die Nutzerinnen und Nutzer (z.B. Stress durch bessere Erreichbarkeit).</p>	<p><i>Theorie der sozialen Informationsverarbeitung (Walther, 1992):</i> Postuliert, dass Nutzerinnen und Nutzer digitaler Medien b. Schreiben und Lesen neue soziale Fähigkeiten erlernen. Emotionen werden z.B. durch Textzeichen ausgedrückt oder interpretiert. Somit wird CvK nicht mehr defizitär betrachtet, sondern kann kompensiert werden.</p> <p><i>Simulations- & Imaginationsmodell:</i> Besagt, dass die durch CvK hervorgerufenen Informationsdefizite soziale Konstruktionsprozesse hervorgerufen. Diese Prozesse setzen voraus, dass sich die Interaktionspartnerinnen u. -partner persönlich nicht oder nur flüchtig kennen. Selbstreflexion ist eine Voraussetzung, um solche Effekte (Selbsterkenntnis) zu erzeugen. Äußere Merkmale treten in d. Hintergrund.</p> <p><i>Modell der Sozialen Identität & Deindividuation (SIDE-Modell; vgl. Spears, Lea & Lee, 1990; Reicher, Spears & Postmes, 1995):</i> Nimmt an, dass visuelle Anonymität u. physische Isolation die Wirkung der ins Auge springenden Identität (personal vs. sozial) verstärken. Dadurch orientiert man sich entweder eher an eigenen Bedürfnissen oder an jenen einer Gruppe.</p> <p><i>Netzkultur-Modell:</i> Nimmt bei CvK den Aspekt in den Fokus, inwiefern die CvK cyberkulturelle Phänomene produziert.</p> <p><i>Konzept der Internet-Sprache:</i> Postuliert, dass die Personen ihren Sprachgebrauch auf Adressaten, Ziele und technische Bedingungen anpassen (vgl. Döring, 2003).</p>

Empirisch entkräftet hat sich der häufig genannte Kritikpunkt, dass die CvK sehr defizitorientiert ist (vgl. Reindl, 2009). Für Döring (2003) ist gerade die Kanalreduktion das bedeutendste und herausforderndste Kriterium der CvK. Der durch die CvK erzeugte Informationsverlust (vgl. Köhler, 2003) kann zu Mehrdeutigkeit führen (vgl. Stein, Schauenburg & Eichenberg, 2011) und der

Beratungsperson Steuerungsmöglichkeiten entziehen (vgl. Hintenberger & Kühne, 2011). Dafür besteht eine höhere Kontrolle über das Ausmass der Selbstdarstellung und -enthüllung für die Ratsuchenden (vgl. Knatz, 2009a). Auch durch CvK können Gefühle vermittelt und Nähe hergestellt werden (vgl. Döring, 2003). Haug (2006) konstatiert, dass Prosa und Lyrik zeigen, wie gut Gefühle über geschriebene Sprache erzeugt werden können. Dies bedingt jedoch einen entsprechend elaborierten Sprachgebrauch bzw. Wortschatz.

Es gilt zu beachten, dass Menschen für verschiedene kommunikative Aufgaben unterschiedliche Kommunikationskanäle präferieren (vgl. Petzold, 2006). In der heutigen Forschung finden reduktionistische Modelle aufgrund dieser Erkenntnisse weniger Beachtung. Der Fokus wird eher auf die Chancen und den Umgang mit Kommunikationskanälen der Distanz-Beratung gelenkt. In Tabelle 2 sind die Bedingungen defizitärer und defizitloser CvK zusammengefasst:

Tabelle 2: Bedingungen defizitärer bzw. defizitloser CvK (Döring, 2003, S. 195)

CvK-Theorie	defizitäre CvK auftretend bei...	defizitlose CvK auftretend bei...
<i>Rationale Medienwahl</i>	... zu komplexen Kommunikationsaufgaben	... einfachen Kommunikationsaufgaben → CvK-Vorteil: Ökonomie
<i>Normative Medienwahl</i>	... wenig Kompetenz, dysfunktionalen Nutzungsnormen	... ausreichend Kompetenz, funktionalen Nutzungsnormen → CvK-Vorteil: Nützlichkeit
<i>Interpersonale Medienwahl</i>	... inkompatiblen, dysfunktionalen Kommunikationsstilen	... kompatiblen, funktionalen Kommunikationsstilen → CvK-Vorteil: wechselseitiges Lernen
<i>Kanalreduktion</i>	(tritt immer auf)	(tritt nie auf)
<i>Soziale Informationsverarbeitung</i>	... zu wenig Zeit, mangelnde Kompetenz und Motivation zur kompensatorischen Informationsverarbeitung	... ausreichend Zeit, Kompetenz und Motivation zur kompensatorischen Informationsverarbeitung → CvK-Vorteil: neue verbale und non-verbale Ausdrucksformen

Diese oben erläuterten Theorien der CvK können in ein *medienökologisches Rahmenmodell* integriert werden, das die Dichotomisierung computervermittelt vs. face-to-face auflöst (vgl. Döring, 2003). Dadurch ist der Blick nicht mehr einseitig ausgerichtet. Das einzelne Medium tritt in den Hintergrund, während die „soziale Kommunikation im medialen Kontext“ in den Vordergrund rückt (ebd., S. 189). Es wird auf die konkrete Nutzungssituation fokussiert. Die Medienmerkmale fungieren als Bedingungen, die dem medialen Kommunikationsverhalten einer Person als Wahlmöglichkeiten – unter Beachtung kurzfristiger Effekte und langfristiger Folgen – zur Verfügung stehen (vgl. Reindl, 2009). Entscheiden sich die Ratsuchenden beispielsweise für den Kommunikationskanal E-Mail, wird dies erklärt durch eine bewusste Entscheidung für dieses bestimmte Medium (vgl. Reindl, 2009): Es entspricht dem Bedürfnis nach zeitnaher Unterstützung, Präferenz von schriftlicher Kommunikation, dem konkreten Anlass (z.B. subjektiv unangenehmes Thema) und dem erwarteten Nutzen (z.B. höhere Anonymität) (vgl. ebd.). Das mediale Kommunikationsverhalten ist somit situationsabhängig.

Das medienökologische Rahmenmodell hat für die Distanz-Beratung folgende Relevanz (Reindl, 2009, S. 8): „Die Beratung online stellt (...) nicht ein Surrogat, Ersatz oder eine Konkurrenz einer realen Beratung dar, sondern wird zu einem selbstverständlichen, zusätzlichen und eigenständigen Unterstützungs- und Hilfeangebot, über deren Inanspruchnahme die Ratsuchenden je nach Nutzungssituation und -anlass entscheiden.“ Döring (2003, S. 199) stellt abschliessend fest, dass textbasierte Kommunikation grundsätzlich anders erlebt wird als die Kommunikation „face-to-face“. Somit könne letztere auch nicht ersetzt werden. Für die BSLB bedeutet dies, dass Distanz-Beratungen als zusätzliches und eigenständiges Angebot, das die Ratsuchenden je nach Anliegen und Bedürfnis wählen, implementiert werden könnten.

2.3.4 Mediale Rahmenfaktoren und psychologische Aspekte computervermittelter Kommunikation

Auch mediale Rahmenfaktoren und psychologische, sozial-kognitive Prozesse der CvK wurden erforscht. Dadurch, dass die zwischenmenschliche Kommunikation computervermittelt abläuft, wird eine neue Kommunikationssituation geschaffen (vgl. Döring, 2003). Weinhardt (2009) hält folgende mediale Rahmenfaktoren der (textbasierten) CvK fest: *Niederschwelligkeit*: äusserlich leichter Zugang sowie verringerte innerpsychische Schwelle; *Anonymität*: über die formale Anonymität (d.h. keine direkte Identifikatoren wie Name und Adresse) hinausgehend; *Geschwindigkeit und Asynchronität*: unterschiedlicher Zeitgewinn; *Klientenautonomie*: als konstitutives Element der E-Mail-Beratung. Wenzel (2015) weist wichtigerweise darauf hin, dass Niederschwelligkeit unterschiedlich erlebt wird und es Ratsuchende gibt, die Präsenz-Beratung immer vorziehen. Gemäss Knatz (2012, S. 75) würden sich Menschen zudem bezüglich „Ausprägung und Präferenz ihrer Sinneswahrnehmungen“ unterscheiden. Die einen würden eher akustische, wiederum andere eher optische Reize bevorzugen.

Mediale Rahmenfaktoren bringen unterschiedliche psychologische Aspekte mit sich. Studienergebnisse weisen darauf hin, dass durch CvK *Selbstoffenbarung* gefördert wird (vgl. Joinson, 2001; Kim & Dindia, 2011). Auch zeigte sich, dass bei der CvK die *Hemmschwellen herabgesetzt* werden (vgl. Petzold, 2006) und *Nähe durch Distanz* erzeugt wird (vgl. Benke, 2007; Wenzel, 2008; Knatz, 2009a). Das bedeutet, dass räumliche (und zeitliche) Distanz nicht eine emotionale Distanz zwischen beratender und ratsuchender Person bedingen (vgl. Benke, 2007). Benke (ebd., S. 106) beschreibt dieses „Nähe-Distanz-Paradoxon“: Je grösser die Distanz zwischen ratsuchender und beratender Person, desto leichter könne Nähe bzw. Grundvertrauen aufgebaut werden – auch wenn man das Gegenüber nicht kenne. *Selbstreflexion* wird durch die textgebundene Kommunikation ebenfalls angeregt (vgl. Knatz, 2009a). Einige der genannten psychologischen Aspekte werden im Kapitel 2.4.5 vertieft. Auch in der BSLB kann sich die durch CvK begünstigte Selbstoffenbarung und -reflexion sowie das Grundvertrauen positiv auf

den Beratungsprozess auswirken. Zudem könnte mit der Wahl des Kommunikationskanals gezielter auf die situativen und individuellen Präferenzen der Ratsuchenden eingegangen werden.

2.4 Beratung

Das vorliegende Kapitel befasst sich mit dem Thema Beratung. Die folgenden Ausführungen sind ausschnitthaft und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

2.4.1 Definitiorische Aspekte und Auslegungen von Beratung

Die BSLB kann als Spezialgebiet der psychologischen Beratung aufgefasst werden, die auf entsprechende Konzepte zurückgreift und psychosoziale Aspekte miteinbezieht (vgl. Savickas, 2003; Lent, 2001). Der Begriff „Beratung“ lässt sich nicht leicht definieren (vgl. McLeod, 2004). In der Forschungsliteratur ähneln sich die Definitionen in den Grundzügen jedoch häufig. Teilweise wurden aber auch sehr unterschiedliche Schwerpunkte in der Beleuchtung der Aspekte des Beratungsprozesses und der Rolle der Beratungsperson gesetzt. Die Schweizerische Gesellschaft für Beratung SGfB (2010, o.S.; zit. bei SGfB, 2014, S. 2) definiert Beratung folgendermassen: „Sie unterstützt die Eigenbemühungen einer Person, ihre Verhaltens- und Erlebensmuster weiter zu entwickeln und die persönliche Befindlichkeit, die Interaktion mit dem Beziehungsumfeld sowie die Bewältigung anstehender Lebensaufgaben zu verbessern.“ Nestmann, Engel und Sickendieck (2004, S. 599) fassen Beratung auf als „eine vielgestaltige, sich ständig verändernde und durch viele interne und externe Einflussfaktoren bestimmte professionelle Hilfeform. (...) Beratung ist damit eine offene, flexible, auf die jeweiligen Anliegen und Umstände und die Einzigartigkeit jeder Beratungskonstellation abstimmbare Hilfeform und insofern ‚modern‘ und ihrer Zeit gemäss.“ In beiden Definitionen wird der Kern von Beratung angesprochen: *Unterstützung*. Gerade der von Nestmann et al. genannte Aspekt der flexiblen Hilfeform weist auf das Formenspektrum hin, wie Beratung gestaltet werden kann. In Bezug auf Kommunikation kann Beratung nach EDK (2000, S. 20) auch als „hierarchiefreie Kommunikations- und Interaktionsform [aufgefasst werden], die im strukturierten dialogischen Gespräch zwischen Beratenden und Beratenen, deren Selbstreflexion, Selbstbeobachtung und Selbstbeurteilung fördert und die Handlungskompetenz der Beratenen im Hinblick auf die situationsbedingten Problemstellungen stärkt, stabilisiert oder wiederherstellt.“ Engelhardt und Reindl (2016, S. 135) stellen fest, dass Beratung sich insbesondere durch Kommunikation charakterisiert. Auch Information ist ein wesentlicher, mit Beratung verbundener Aspekt. Die Übergänge von beraten und informieren sind fließend.

In der BSLB als Spezialgebiet der psychologischen Beratung stehen Fragen zur Berufs-, und Studienwahl sowie zu Laufbahnfragen im Vordergrund. Die öffentliche BSLB hat den gesetzlichen Auftrag, Ratsuchende durch Information und persönliche Beratung zu unterstützen (Bundesgesetz über die Berufsbildung, Art. 49). Gemäss Qualifikationsprofil BSLB des Bundesamts

für Berufsbildung und Technologie BBT (2011a), heute Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI), begleiten BSLBs:

(...) Jugendliche und Erwachsene beim Prozess der Wahl eines Berufs, einer Studienrichtung oder einer Laufbahn. Dabei sind Neigungen, Fähigkeiten, das Umfeld und die Wirtschaftslage zu berücksichtigen. Um dieses Ziel zu erreichen, setzen BSLB(s) Verfahren ein, die in erster Linie darauf ausgerichtet sind, die Handlungs- und Entscheidungskompetenzen der Ratsuchenden zu stärken. (S. 1)

Von diesen Definitionen ausgehend kann festgehalten werden, dass sich die vorliegende Arbeit mit *Möglichkeiten der Unterstützung* von Ratsuchenden im Kontext der Einzelberatung befasst.

2.4.2 Präsenz-Beratung und Wirkfaktoren

Die Wirkung der Präsenz-Beratung ist in der Forschung umfassend belegt (vgl. Wampold, 2000). Doch *wie* wirkt oder funktioniert Präsenz-Beratung? *Wodurch* wird Wirksamkeit erzeugt? Empirisch gut belegt als allgemeiner Wirkfaktor in Therapie und Beratung ist die *Beratungsbeziehung* (vgl. Döring, 2006; Weinhardt, 2009). „Beratung ist ein Beziehungsangebot, weil Beziehung ein zentraler, vielleicht *der* zentrale Wirkfaktor ist“, so Hutter (2010, S.5). Es sind häufig nicht die durchdachten Methoden und Techniken, die zu erfolgreichen Veränderungen führen, sondern vielmehr die methodenübergreifenden Faktoren, die im Hintergrund wirken: die wertschätzende Beziehungsgestaltung, die auf Stärken und Potenziale orientierte Beratung (vgl. Lindart, 2016). In der Literatur wird die These von Rogers (1947), dass Beratung nur durch Beziehung möglich ist, häufig zitiert. Rogers (1957) benannte zehn Jahre später drei *Basisqualitäten* für den Aufbau und Erhalt einer guten Beziehung zwischen beratender und ratsuchender Person: Empathie, Echtheit / Kongruenz und Wertschätzung. Ergänzend benennt Dodier (2015) Vertrauen, Verständnis und Transparenz als zentrale, beziehungsfördernde Faktoren. Grawe (1998) geht von drei allgemeinen Wirkfaktoren aus: Ressourcenaktivierung, Bearbeitung spezifischer Störungen (oder Probleme), Verringerung von Inkonsistenz.

Auch im Kontext der BSLB wurde die allgemeine Wirksamkeit nachgewiesen. Wenn auch unklar bleibt, welche spezifischen Aspekte der Beratung abgesehen von der Entscheidung von Bedeutung sind (vgl. Hurni, 2007). Im angloamerikanischen Raum konnten in der BSLB fünf Wirkfaktoren gefunden werden (vgl. Hirschi, 2006; zit. bei Hurni, 2007, S. 52):

- Laufbahn- und Lebensziele klären
- individuelle Rückmeldungen geben
- über die Arbeitswelt informieren
- Laufbahnverhalten lernen
- bei der Umsetzung der Ziele durch soziales Netzwerk unterstützt werden

Im Kontext der BSLB trägt die Beziehung im Vergleich zur klinischen Psychologie nicht gleich stark zur Wirksamkeit bei (vgl. Heppner & Heppner, 2003). Dies könnte darauf zurückgeführt

werden, dass der Beratungsprozess kürzer ist und die Beziehung dadurch nicht gleichermassen aufgebaut werden kann (vgl. Knöpfli, 2012). Dennoch wird im Qualifikationsprofil der BSLB (BBT, 2011a, S. 1) die Relevanz des Beziehungsaufbaus und des tragenden Vertrauensverhältnisses zwischen beratender und ratsuchender Person betont. Möglicherweise kommt der Zielklarheit und dem Informationsgrad ein besonderer Stellenwert zu (vgl. Künzli & Toggweiler, 2012). Dies gilt nicht nur für Präsenz-, sondern auch für Distanz-Beratung (siehe Kapitel 2.4.5).

2.4.3 Wandel der Beratung durch technologische Entwicklungen

Im deutschsprachigen Raum hat die Telefonseelsorge bereits sehr früh den Schritt in die Distanz-Beratung gewagt. Sie konnte sich in den 90er Jahren mit Telefon-, E-Mail- und Chat-Beratungsangeboten etablieren (vgl. Wenzel, 2008; Eichenberg & Kühne, 2014). Dadurch wurde ein „Kristallisationspunkt“ geschaffen, der für die Weiterentwicklung der Distanz-Beratung im deutschsprachigen Raum sehr prägend war (vgl. Eichenberg & Kühne, 2014, S. 34). Eichenberg und Kühne (2014) skizzieren in Anlehnung an das Institutionenmodell von Tolbert und Zucker (1996) mit dem dreistufigen Phasenmodell die fortschreitende Institutionalisierung der Distanz-Beratung: Während in der ersten Phase (Pionierphase; 1995-2002) Beratungen noch unverschlüsselt via E-Mail und Chat erfolgten, befinden wir uns seit 2003 in der zweiten Phase (Objektivierung). In dieser Phase wird Distanz-Beratung systematisch erforscht und es werden Richtlinien und Standards entwickelt. Dazu gehört die Entwicklung des e-Beratungsjournals (vgl. Kapitel 2.2), der Qualitätskriterien seitens FSP und die Publikation von Grundlagenliteratur (z.B. Eichenberg & Kühne, 2014; Geissler & Metz, 2012). Es wurden bereits Grundlagen für die Professionalisierung der Distanz-Beratung gelegt. Qualitätsstandards sind heute teilweise vorhanden, jedoch noch nicht vereinheitlicht und anerkannt (vgl. Kühne, 2009). Die dritte (und letzte) Phase der vollständigen Institutionalisierung ist in Sicht, hat sich aber noch nicht vollständig durchgesetzt. Dies müsste nach Eichenberg und Kühne (2014) voraussetzen, dass fundiertere theoretische Grundlagen und Forschungsergebnisse vorliegen und die Distanz-Beratung in der Fachwelt anerkannt und der breiten Öffentlichkeit bekannt ist.

Was fällt unter den Begriff der Distanz-Beratung? Bisher hat sich noch keine *allgemeingültige* Definition durchgesetzt. Wie bereits angedeutet, wurden auch noch keine theoretischen Grundlagen geschaffen (vgl. Engelhardt & Storch, 2013; siehe auch Kühne & Hintenberger, 2009). Zudem scheint Distanz-Beratung in der psychosozialen Beratungslandschaft insbesondere auf die textbasierten Formen der CvK beschränkt zu sein. Dies hat möglicherweise mit der Entstehungsgeschichte (Vorreiter in Beratungsfeldern, in denen Anonymität zentral ist) und technologischen Entwicklungen zu tun. Künzli (2013, o.S.; zit. bei Bütler & Künzli, 2017) fasst unter dem Begriff Distanz-Beratung „alle Beratungsformen zusammen, die vollständig oder teilweise über Medien wie das Internet und / oder das Telefon abgewickelt werden. Zentrales Unterscheidungsmerkmal zur Präsenz-Beratung ist, dass Beratende und Klienten während der Beratung

nicht im gleichen Raum anwesend sind, sondern über Internet oder Telefon kommunizieren.“ In beiden Settings sitzen zwei Menschen einander gegenüber (vgl. auch Engelhardt & Storch, 2013). Andermatt et al. (2003) fassen „psychologische Online-Beratung“ als eine „aktive, helfende Begegnung“ bzw. „Beziehung“ zwischen ratsuchender und beratender Person auf:

Sie findet virtuell im Internet mittels dessen spezifischen Kommunikationsformen (E-Mail, Chat, Forum etc.) statt, wobei der Klient/die Klientin Ort und Zeitpunkt der Problemformulierung selbst bestimmt. Sie hat zum Ziel, bei den Klienten/den Klientinnen kognitiv-emotionale Lernprozesse anzuregen, damit die Selbststeuerungs- und Handlungsfähigkeit wieder erlangt oder verbessert werden kann. (S. 2)

Psychologische Distanz-Beratungspersonen stützen sich „auf anerkannte psychologisch-beraterische Methoden und halten sich an medienspezifisch erweiterte berufsethische Standards (...)“ (vgl. ebd.). Zusätzlich ist zwischen Fachberatung und Prozessbegleitung zu unterscheiden (vgl. Benke, 2009). Für die letztgenannte gibt es bereits vereinzelt Distanz-Beratungskonzepte, zum Beispiel das auf Rogers Basisqualitäten beruhende, in der Praxis häufig zum Einsatz kommende *Vier-Folien-Konzept* (vgl. Knatz, 2009b; Kapitel 2.4.5). Im Kontext der BSLB kann davon ausgegangen werden, dass aufgrund der vordergründigen Ausrichtung auf berufliche Themen und der Abgrenzung von klinisch bedeutsamen Aspekten es nicht gleichermassen wie im klinischen Kontext von Bedeutung ist, seine Identität zu verbergen. Trotz der technologischen Entwicklungen hat sich die Beratung in der öffentlichen BSLB noch nicht gewandelt. Es scheint, als gäbe es zur Etablierung von Distanz-Beratungsangeboten einige Hürden.

2.4.4 Kommunikationsformen in der Distanz-Beratung

Nach einer groben Skizzierung der Entwicklungslinien und Phasen der Institutionalisierung und einem kurzen Definitionsversuch von Distanz-Beratung, soll nun näher auf Charakteristika unterschiedlicher Kommunikationsformen in der Distanz-Beratung eingegangen. Diese werden in der Literatur auch Kommunikationskanäle genannt. In der recherchierten Literatur wird Distanz-Beratung häufig als anonymisierte, textbasierte Beratungsform aufgefasst (vgl. Engelhardt & Gerner, 2017; siehe auch Kapitel 2.3.3 und 2.4.3). Diese Formen haben in der Beratungslandschaft bisher dominiert (vgl. auch Wenzel, 2013b; Kühne, 2012). Deswegen beziehen sich die derzeit vorliegenden Konzepte, von denen hier eine Auswahl vorgestellt wird, auf die textbasierte Distanz-Beratung. Mittlerweile zeichnet sich ein neuer Trend ab: In der psychosozialen Beratungspraxis (v.a. im Bereich Coaching und Supervision) findet die Videotelefon-Beratung immer häufiger Verwendung (vgl. Ribbers & Waringa, 2015; Engelhardt & Gerner, 2017). Während der deutschsprachige Raum stark auf die textbasierte Distanz-Beratung ausgerichtet ist (vgl. Eichenberg & Kühne, 2014), hat sich die Videotelefon-Beratung im englischsprachigen

Raum durchgesetzt (vgl. Engelhardt & Gerner, 2017). Zusätzlich zu den aufgeführten Kommunikationskanälen sind weitere, neue Formen denkbar, die auf Basis von Textnachrichten via mobiles Endgerät ablaufen (vgl. Weiss, 2013). Auch die avatarbasierte Beratung mit virtuellen Figuren ist in Entwicklung (vgl. Bredl, Bräutigam & Herz, 2017).

Folgende Auslegung der Kommunikationskanäle hat beschreibenden Charakter. Bewertungen finden im Rahmen der Abwägungen von Chancen und Herausforderungen im Kapitel 5 statt.

a) Telefon

Das Telefon gehört zu den mündlichen, synchronen Kommunikationsformen, deren Kernmerkmal der zeitgleiche Austausch zwischen den Kommunikationspartnerinnen und -partnern ist. Von der Zeitstruktur her ist sie somit der Präsenz-Beratung sehr ähnlich (vgl. Wenzel, 2013a). Bei der Telefon-Beratung fallen die nonverbalen Signale gänzlich weg, da dieser Kommunikationskanal nicht bildgestützt funktioniert. Der synchrone Austausch kennzeichnet sich durch unmittelbare Reaktionen der Beteiligten, wodurch auch unmittelbares Feedback möglich ist (vgl. ebd.). Im Kontext der BSLB bietet das Telefon die Möglichkeit, ohne viel Aufwand Kontakt aufzunehmen und zum Beispiel Fragen organisatorischer Art zu klären. Auch denkbar sind kurze telefonische Kontakte um zu erfahren, wo die ratsuchende Person in ihrem Prozess steht. Ein konzeptualisiertes Telefon-Beratungsangebot gibt es in der öffentlichen BSLB nicht.

b) Videotelefon

Die wissenschaftliche Literatur ist bezüglich Videotelefon-Beratung (noch) nicht zahlreich. Bei Videotelefonie wird die mündliche mit der bildgestützten Form der Kommunikation kombiniert. Diese Form kommt der Präsenz-Beratung am nächsten (vgl. Benke, 2009; Weiss, 2013). Sie ist sowohl in der BSLB als auch in weiteren Beratungsfeldern noch kaum umgesetzt. Weiss (2013) geht von technischen (z.B. störungsanfällige Datenübertragung) und sozialen (z.B. geringe Anonymität) Gründen aus. Dies könnte sich jedoch bald ändern. Bereits im 2011 stellten Barak und Grohol (2011, S. 21) fest: „Despite the advantages of textual communication, it seems that users' preferences are moving toward a richer media: voice and vision through videoconferencing by way of using computerized audio and webcams.“ Engelhardt und Gerner (2017, S. 21) definieren psychosoziale Videotelefon-Beratung als „eine Form von Onlineberatung, bei der die Kommunikation zwischen der beratenden und ratsuchenden Person synchron über ein Videoübertragungssystem stattfindet, welches bei Bedarf auch um eine textbasierte Kommunikation ergänzt werden kann.“ Die Autoren stellen die These auf, dass dadurch andere Zielgruppen angesprochen werden könnten. Auch seien zahlreiche Variationen innerhalb der Videotelefon-Beratung denkbar: Es sei möglich, dass nur die Beratungsperson ihr Videobild einschalte und die ratsuchende Person dies nicht zwingend auch tun müsse. Streng genommen finde die technische Übertragung quasi-synchron statt. Die nonverbalen Signale seien nicht

uneingeschränkt sichtbar, der Kontext somit ausschnitthaft (z.B. wippende Füße seien nicht sichtbar; vgl. Engelhardt & Gerner, 2017). Wenn Videotelefon-Beratung als Video-Chat aufgefasst wird, bedeutet dies, dass Bild und Ton um eine schriftliche Komponente erweitert werden (vgl. ebd.). Möglich ist dies zum Beispiel mit der Software CAI-World (www.cai-world.com).

c) Chat

Der Chat basiert auf einer schriftlichen, nicht bildgestützten Kommunikationsform mit einer „zeitlich dichten Aufmerksamkeitsqualität“ (Benke, 2009, S. 8). Sie ist der Präsenz-Beratung durch die Unmittelbarkeit strukturell näher als der E-Mail-Kommunikation (vgl. Hintenberger & Kühne, 2011). Beim Chat gebe es einige „Parallelen zum mündlichen Gespräch“, was sich insbesondere in der „Prozessualität und Interaktivität“ zeige, so Winkler (2017, S. 4). Durch die technisch bedingte Vermittlung wird auch von „quasi-synchroner“ (Dürscheid & Brommer, 2009, S. 6) und „konsekutiver“ (Beisswenger, 2007, S. 49) Kommunikation gesprochen. Es bleibt ungewiss, wann genau die Nachrichten rezipiert und produziert werden (vgl. Winkler, 2017; Hintenberger, 2009). Im Gegensatz zur E-Mail-Beratung ist die Chat-Beratung aufgrund der (Quasi-)Synchronität terminlich festgelegt. Eine Besonderheit besteht darin, dass Kommunikation per Chat mündlich konzipiert ist, jedoch schriftlich praktiziert wird („getipptes Gespräch“, Storrer, 2002; vgl. auch Dürscheid & Brommer, 2009). Hess-Lüttich und Wilde (2003, S. 166) fassen Chat-Kommunikation als „Hybridmedium im Interferenzfeld zwischen geschriebener und gesprochener Sprache (...)“ auf. Hintenberger (2009, S. 69) wirft die Frage auf, wie „ein Plaudermedium sinnvoll in Beratungskontexten eingesetzt werden [könnte], die ein bestimmtes Ausmass an Tiefenzentrierung zum Ziel haben.“ Häufig werden in der Chat-Kommunikation Emoticons (☺) und Akronyme (bb / bis bald; nc / kein Kommentar) gebraucht oder innere Gefühls- und Erlebenszustände verschriftlicht (*freu*, *denk*), um sich auszudrücken. Der Sprecherwechsel lässt sich durch Fortsetzungs- und Endemarkierungen sowie durch Füllwörter aktiv gestalten (vgl. Hintenberger, 2009, S. 72). Wenn auch die Kommunikation per Chat synchron erfolgt, ergeben sich während dem „Tippen“ Verzögerungen im Dialog. Währenddessen kann weder unterbrochen noch beim Schreiben beobachtet werden. Durch die zeitlich verzögerte Übermittlung der Nachricht seien neue Varianten der Steuerung für beratende und ratsuchende Person möglich, stellt Hintenberger fest. Winkler (2017, S. 9) konnte in einer Untersuchung vier Merkmale der Gesprächssteuerung in der Chat-Beratung identifizieren: Gesprächsorganisation durch Sprecherwechsel und Orientierungshandlungen, Themensteuerung durch Reformulierungshandlungen und Handlungssteuerung durch Fragen. Diese Merkmale hätten „in ihrer Gestaltung einen Einfluss auf die Gesprächseffizienz“ und würden somit „relevante Trainingsgegenstände“ darstellen. Ploil (2009) streicht ausserdem die Aufgabe des Moderierens durch die Beratungsperson hervor, die bei der Chat-Beratung zusätzlich hinzukommt. In der öffentlichen BSLB existieren derzeit keine Chat-Beratungsangebote.

d) E-Mail

Neben den synchronen Kommunikationsformen gibt es auch asynchrone, das heisst zeitversetzte Formen. Dazu gehören die textbasierten, nicht bildgestützten Kommunikationskanäle wie E-Mail und Foren. Auf die Foren-Beratung, eine sehr niederschwellige Form der Beratung, wird in dieser Arbeit nicht eingegangen. Bei der E-Mail-Beratung berufen sich die Beteiligten auf schreibende und lesende Handlungen (vgl. Knatz & Dodier, 2003). Bei der E-Mail-Beratung ist aufgrund der Zerdehnung ferner zu beachten, „dass die Beteiligten durch die Zeitversetzung meist nicht mehr in derselben emotionalen Verfassung sind wie zum Absendezeitpunkt“ (Wenzel, 2013a, S. 73). Dafür können die Ratsuchenden die Mail dann schreiben, wenn ihnen danach ist und müssen sich nicht an Arbeitszeiten halten (vgl. Knatz 2009a; 2012). Weil bei der E-Mail-Beratung nonverbale Elemente wie Gestik, Mimik komplett entfallen (vgl. Knatz & Dodier, 2003) und der Dialog asynchron erfolgt, führt dies zum subjektiven Gefühl gesteigerter Anonymität (vgl. Schultze, 2007). Die Ratsuchenden haben eine höhere Kontrolle darüber, wann sie sich zurückziehen und wie sie die E-Mail schreiben. Sie besitzen zudem die Möglichkeit, das Geschriebene zu verändern oder zu löschen (vgl. van Well, 2000). Koch (2012) hat in der Beratungspraxis die Erfahrung gemacht, dass sich ihre Haltung und Arbeitsweise als Beratungsperson durch die textbasierte Distanz-Beratung verändert hat:

Die Ungleichzeitigkeit der Kommunikation bedeutet, dass ich nie weiss, in welcher Situation mein Gegenüber meine Antwort liest. Ich kann meine Kommunikation nicht nachbessern, weil ich die Reaktion darauf nicht sehe. Auch kann niemand sehen, wenn ich zum Beispiel auf dem Bildschirm bestätigend zunicke. Alles, was ich vermitteln möchte, muss schriftlich kommuniziert werden. (S. 96)

Der E-Mail-Verlauf steht sowohl der ratsuchenden als auch der beratenden Person jederzeit und dauerhaft zur Verfügung, was gerade im Hinblick auf eine spätere Reflexion hilfreich sein kann (vgl. Schultze, 2007). Im Vorfeld muss geklärt werden, innerhalb welcher Frist die Beratungsperson antworten sollte. Durch die zeitversetzte Kommunikation besteht Zeit für Recherchen, fachlichen Austausch (Super- oder Intervision) und weitere Reflexionen (vgl. Koch, 2012). Die E-Mail-Kommunikation ist in der öffentlichen BSLB ein fester Bestandteil (siehe Kapitel 2.2). Die E-Mail-Beratung ist jedoch als Angebot nicht implementiert.

Zur E-Mail-Beratung liegen vereinzelt Konzepte vor. Das bereits angedeutete Vier-Folien-Konzept (vgl. Knatz, 2009b; Knatz, 2013) ist ein gut etablierter methodischer Ansatz für den Umgang mit Erstanfragen per E-Mail. Die vier Folien werden in der Tabelle 3 (S. 18) erläutert. Ploil (2009) definiert 14 Schritte, mit denen man – ähnlich wie beim Vier-Folien-Konzept – eine E-Mail professionell bearbeiten kann. Diese Schritte werden hier nicht ausgeführt. Auch Bütler und Künzli (2017) empfehlen, E-Mail-Antworten, die die Beratung eröffnen, zu standardisieren.

Tabelle 3: Vier-Folien-Konzept (vgl. Knatz, 2009b) mit exemplarisch ausgewählten Fragen und Antworten

Vier-Folien-Konzept (vgl. Knatz, 2009b)	Inhalte (Fragen und Struktur)
Folie 1: Den eigenen Resonanzboden erkunden	Was ist das initiale Gefühl, das ich beim Lesen verspüre? Was würde ich der ratsuchenden Person spontan wünschen?
Folie 2: Die Themen der E-Mail erfassen (inkl. psychosozialer Hintergrund)	Was ist das Thema der Mail? Aus welchem psychosozialen Kontext kommt die Person? Wo liegen die Stärken der Person und wo die Schwächen?
Folie 3: Überlegungen zur Diagnostik	Was ist das eigentliche Thema der Person? Was sind meine Hypothesen? Sind Auftrag und Ziel klar?
Folie 4: Konkrete Antwort (Intervention)	<ul style="list-style-type: none"> • Anrede (angepasst an den Stil der Person) • Einleitung: Vorstellen der Institution und eigenen Person • Auf generelle Fragen der ratsuchenden Person eingehen • Positive Wertschätzung ausdrücken: Lob & Anerkennung • Mitteilen, was sachlich & emotional verstanden wurde (orientiert am Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun) • Mitteilen, was nicht verstanden wurde, Fehlendes erfragen • Hypothesen und Vermutungen in Fragen kleiden • Problemlösungswege aufzeigen und begründen • Nachfragen, ob der vorgestellte Weg gangbar ist • Angebot und Grenzen deutlich machen • Abschluss: Einladung zur Antwort • Mitteilen der Rahmenbedingungen • Grussformel (angepasst an den Stil der ratsuchenden Person)
*Sachinformation: *Beziehungsebene: *Selbstaussage: *Appellaspekt:	<p>„Aus Ihren Zeilen konnte ich deutlich Ihre Sorgen lesen...“</p> <p>„Mir ist nicht ganz klargeworden...“</p> <p>„Ich habe nicht verstanden...“</p> <p>„Ich kann Ihnen anbieten...“</p> <p style="text-align: right;">(*vgl. Knatz, 2012, S. 81)</p>

Eidenbenz und Lang haben für den Prozess der E-Mail-Beratung ein Integratives Qualitätssicherungsmodell IQSM entwickelt und gehen somit über den Erstkontakt hinaus. Dieses Modell ist in 5 Phasen unterteilt (Eidenbenz, 2009, S. 220ff):

- | | |
|--|---|
| <p>1) Erweiterte Reflexionsphase (Analyse des Anliegens und der Lösungsressourcen der ratsuchenden Person)</p> <p>2) Entwicklung einer adäquaten Strategie zur Bearbeitung der Anfrage</p> | <p>3) Beratungs- und Prozesskompetenz</p> <p>4) Evaluation durch ratsuchende Person</p> <p>5) Selbstreflexion durch Beratungsperson</p> |
|--|---|

2.4.5 Beratungsmodelle und Wirkfaktoren in der Distanz-Beratung

Es existiert noch kein spezifisches Beratungsmodell auf Basis von Distanz-Beratung (vgl. z.B. Reindl, 2015). Lang (2002, S. 11) kritisiert: „Die meisten setzen sich mit ihrer Beratungstheorie, die sie im Hinterkopf haben, an den Computer.“ Es besteht aber auch die Ansicht, dass Beratungsmodelle in der Praxis im Präsenz- und im Distanz-Beratungssetting zur Anwendung kommen können (vgl. Knatz & Dodier, 2003). Narrative, klienten-, lösungs- bzw. ressourcenorientierte Ansätze (z.B. von de Shazer; zit. bei Weinhardt, 2009, S. 84), sowie die „Support-Empathie-Truth“-Kommunikation (SET) – die sich im klinischen Kontext bewährt hat – bieten methodische Grundlagen für Distanz-Beratung (vgl. Knatz & Dodier, 2003). In der Praxis ist eine Mischung aus Ansätzen und Methoden verbreitet (vgl. Bütler & Künzli, 2017). Auch das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun kann auf die (textbasierte) Distanz-Beratung angewandt werden (vgl. Knatz, 2006; Rott, 2007). Die Möglichkeiten dieser Anwendung werden in der Tabelle 4 (S. 19) anhand eines Beispiels dargestellt (nach Rott, 2007, S. 47f.):

Tabelle 4: Das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun (1981) angewendet auf die E-Mail-Kommunikation (nach Rott, 2007, S. 47f.)

Grundbotschaft (Schulz von Thun, 1981)	Erläuterung (Schulz von Thun, 1981)	Fragen hinsichtlich Textverständnis (Knatz & Dodier, 2003)	Fragen hinsichtlich Verfassen der Antwort (Knatz & Dodier, 2003)
Sachinhalt	Worüber informiert wird (Sachverhalte)	„Was ist das Thema der Mail?“ (S. 5)	„Was will ich sagen, was nicht?“ (S. 68)
Selbstoffenbarung	Was die Person von sich zu erkennen gibt (Gefühle, Ansichten etc.)	„Was gibt die Schreiberin, der Schreiber von sich preis?“ (S. 67)	„Was will ich von mir preisgeben, was nicht?“ (S. 68)
Beziehung	Was die Person vom Gegenüber hält und wie beide zueinander stehen	„Was will die Schreiberin, der Schreiber, dass ich als Leser von ihm halte?“ (S. 67)	„Was soll der/die Ratsuchende von mir halten, was nicht?“ (S. 68)
Appell	Wozu die Person das Gegenüber veranlassen möchte	„Wozu will mich die Schreiberin, der Schreiber veranlassen?“ (S. 67)	„Was will ich erreichen, was nicht?“ (S. 68)

Damit die Nachricht besser verstanden und Missverständnisse verringert werden können, sollte die Beratungsperson sich mit allen Seiten der Nachricht befassen. Dies gilt für das Präsenz- wie für das Distanz-Beratungssetting (vgl. Englmaier, 2005). Knatz (2006) merkt an, dass sich die Beratungsperson auch bewusst auf die eine oder andere Seite beziehen kann.

Die Wirksamkeit von Präsenz- und Distanz-Settings ist nicht nur im klinischen Bereich (vgl. Cuijpers et al., 2010) sondern auch im Coaching-Bereich (vgl. Geissler et al., 2013; Ghods & Boyce, 2013; Kanatouri, 2016) in (Meta-) Studien gut dokumentiert (vgl. Eichenberg & Knüsel, 2016). Doch welche Faktoren sind ausschlaggebend? Welche Grundlage ist für eine wirksame Distanz-Beratung notwendig? Der empirische Beitrag dazu ist noch sehr dürftig, konkrete Wirkungsmechanismen sind weitgehend ungeklärt (vgl. Eichenberg & Knüsel, 2016). Es wird neben der Beziehung (vgl. Eichenberg, 2007) auch das Schreiben an und für sich (vgl. Knatz, 2009a) sowie Anonymität (vgl. Hartel, 2008) und Autonomie (vgl. Schultze, 2007) thematisiert. Künzli und Lohmann (2016) stellen fest:

Grundlegend für die Wirksamkeit von Online-Interventionen sind die gleichen Mechanismen wie in Präsenz-Settings. Basis ist erstens die vertrauensvolle, wertschätzende und unterstützende Beziehung, die es dem Coachee erlaubt, weitgehend angstfrei über sich und sein Umfeld zu reflektieren und selbstkongruente Ziele zu formulieren. Ein zweiter wichtiger Faktor ist die auf den Coachee abgestimmte Prozessführung durch den Coach und drittens die Zielfindung und -verfolgung. Das vom Coachee formulierte Ziel gibt den Beteiligten Orientierung und dient als Scharnierfunktion und Bindeglied zwischen Coachee und Coach (...). (S. 2)

Es könnte somit sein, dass in der Distanz-Beratung ähnliche Mechanismen für die Wirksamkeit verantwortlich sind wie bei der Präsenz-Beratung. In der Literatur wird darauf aufmerksam gemacht, dass die Beratungsbeziehung auch in der Distanz-Beratung aufgebaut werden kann

(und sollte!) und auch dort einen fundierten Beleg für die Wirksamkeit bietet (vgl. Weinhardt, 2009; Knaevelsrud & Maercker, 2007; Eichenberg & Aden, 2015; Dodier, 2015). Es sind jedoch unterschiedliche Schwerpunkte festzustellen (vgl. Hartel, 2008). Ein solcher Beziehungsaufbau ist „nichts anderes als die gewollte oder natürlicherweise stattfindende Herstellung einer Beziehung zweier Menschen über eine geografische Distanz“ (Dodier, 2015, S. 1). Dodier erwähnt das Beispiel der Brieffreundschaft. Ausserdem würden Beziehungen unabhängig vom Setting „immer real erlebt“, so Dodier (2015, S. 2). Es konnte belegt werden, dass die drei Basisqualitäten nach Rogers (1957) die Beziehung auch in der Distanz-Beratung fördern (vgl. Ploil, 2006; David, Day & Prudlo, 2005; Grohol, 2001). Dodier (2015) beschreibt, dass beziehungsfördernde Faktoren nicht an physische Anwesenheit gebunden sind:

Wertschätzung und Akzeptanz zu empfinden und zu vermitteln sind Ausdruck einer inneren Haltung des Beratenden (...) und nicht an eine körperliche Anwesenheit gebunden. Sie kann sicherlich durch entsprechende Mimik und Gestik unterstrichen werden, ist aber genauso im schriftlichen Prozess zu vermitteln und dies wahrscheinlich nachhaltiger, weil nachlesbar und unwiderruflich. (S. 2)

Für die Praxis der textbasierten Distanz-Beratung bedeutet dies, dass die Beratungsperson die angesprochenen Inhalte paraphrasieren und jene Inhalte verbalisieren kann, die die ratsuchende Person nicht direkt äussert (z.B. emotionale Inhalte). Dadurch kann eine vertrauensvolle Basis zwischen ratsuchender und beratender Person geschaffen werden (vgl. Knatz & Dodier, 2003). Knatz (2006) hebt die tragfähige, vertrauensvolle Beziehung für eine wirksame Distanz-Beratung hervor (vgl. auch Eichenberg, 2007). Besonders herausfordernd finden Knatz und Dodier (2003, S. 134), Empathie und Echtheit „lesend aufzunehmen und schreibend umzusetzen.“ Das für die E-Mail-Beratung entwickelte Vier-Folien-Konzept unterstützte die Beratungsperson, mit solchen Herausforderungen umzugehen. Nach Lang (2001) sind die Wirkfaktoren nach Grawe (1998; Kapitel 2.4.2) auch in der Distanz-Beratung von Bedeutung.

Für die E-Mail-Beratung *spezifisch wirksame* Faktoren werden in der Forschung folgende genannt: Psychologische Anonymität, da die ratsuchende Person in ihrem vertrauten Umfeld bleiben kann und besser steuern kann, welche Informationen sie von sich preisgeben möchte; erhöhte Autonomie und Datenschutz (vgl. Schultze, 2007). Gemäss Knatz und Dodier (2003) ist bereits der Schreibprozess an und für sich ein wirksamer Prozess (vgl. auch Knatz, 2009a), weil dadurch Aufmerksamkeit, Strukturierung und Reduzierung auf die wesentlichsten Gefühls- und Erlebnisinhalte angeregt wird. Die ratsuchende Person kann sowohl beim Verfassen als auch beim Lesen seine Situation reflektieren: „Schreiben filtert, schält heraus, kondensiert“ (Knatz, 2009a, S. 65). Beim Schreiben wird bei der ratsuchenden Person auch eine gewisse Distanz zu sich selbst erzeugt, was wiederum Klarheit der Situation fördert (vgl. Vogt, 2007).

Die Wirksamkeit der E-Mail-Beratung liegt auch darin begründet, dass die ratsuchende Person im Prozess des Schreibens – im Sinn von Rogers (1957) – ihre Gefühle spiegelt und dadurch gegenüber sich selbst Wertschätzung empfindet (vgl. Knatz & Dodier, 2003). Somit kann bereits bei der ersten Anfrage-Mail ein Prozess der Selbstexploration angestoßen werden, bevor die Beratungsperson in Kontakt tritt (vgl. ebd.). Schultze (2007) erwähnt auch den Schutz vor Etikettierung durch das Setting der E-Mail-Beratung, was Offenheit gegenüber der Beratungsperson und dadurch auch Veränderungsbereitschaft begünstigen kann. Döring (2003) spricht von einem Nivellierungseffekt, der hervorgerufen wird, wenn zentrale soziale Hintergrundinformationen fehlen. Der für die Wirksamkeit der Beratung wichtige Beziehungsaufbau wird in der E-Mail-Beratung durch Paraphrasieren von Inhalten, durch (schriftlich) ausgedrücktes Verständnis und Vertrauen gefördert (vgl. Brunner, 2006). Die Beziehung entsteht durch den Dialog via E-Mail (vgl. Knatz & Dodier, 2003). Obwohl in der E-Mail-Beratung von einer Kanalreduktion ausgegangen wird und somit ein gewisses Defizit an Informationen vorliegt, ist dies der Beziehungsqualität nicht abträglich (vgl. Knatz, 2005). Auch die psychologische Anonymität begünstigt das Vertrauen und somit den ersten Beziehungsaufbau (vgl. Schultze, 2017). In diesem Zusammenhang wird auch vom Nähe-Distanz-Paradoxon gesprochen: durch die Distanz wird Nähe geschaffen (siehe auch Kapitel 2.3.4). Benke (2007) führt aus, dass die Nähe bzw. Grundvertrauen leichter aufgebaut werden kann, je grösser die Distanz zwischen ratsuchender und beratender Person ist. Ein weiteres Phänomen stellt die Imagination dar. Im Imaginationsmodell nach Walther (1996) wird postuliert, dass die CvK aufgrund fehlender optischer und akustischer Information bezüglich Beratungsperson Projektionen hervorruft, die durch kognitive Konstruktionsprozesse erzeugt werden. Die Eindrücke in Bezug auf das Gegenüber sind häufig positiv(er). Schultze (2007) spricht auch von Idealisierung der beratender durch die ratsuchende Person via Imagination. Durch Kanalreduktion und Anonymität wird zudem ein höheres Mass an Kontrolle in Selbstdarstellung erlebt (vgl. Knatz, 2009a).

Offen bleibt die Frage, ob sich die Wirkfaktoren der E-Mail-Beratung auch auf die Chat-Beratung übertragen lassen. Winkler (2017, S. 10) stellt fest, dass im Bereich der Chat-Beratung das Feld der Wirkungs- bzw. Wirkfaktorenforschung noch kaum erforscht ist. Auch „adäquate didaktische Ansätze“ müssten noch entwickelt werden. Unbeantwortet bleibt ebenso die Frage, ob sich der Reflexionsprozess beim E-Mail von jenem beim Chat unterscheidet (vgl. auch Engelhardt & Storch, 2013). Zudem ist weitgehend unklar, wie stark und für welche Anliegen und Zielgruppen die Chat-Beratung wirksam ist (vgl. Warschburger, 2009). Eine erste Annäherung zum Thema Zielgruppe der E-Mail-Beratung findet im Kapitel 2.4.6 statt.

Es kann resümiert werden, dass die allgemeinen Wirkfaktoren der Präsenz-Beratung mit jenen der Distanz-Beratung vergleichbar sind. Bei der textbasierten Distanz-Beratung gibt es erste

Hinweise auf spezifische Wirkfaktoren. Der wahrgenommene Nutzen hinsichtlich relativer Anonymität, geringerer Hemmschwelle für die Preisgabe von Persönlichem, geringerer Angst vor Stigmatisierung und dem Gefühl von Kontrolle über den Prozess ist im Kontext textbasierter Distanz-Beratung empirisch gut belegt (vgl. auch Bimrose, Kettunen & Goddard, 2015; Richards & Vigano, 2013; Turcotte & Goyer, 2017). Für die BSLB heisst dies, dass Ratsuchende, die sich in der Präsenz-Beratung gehemmt fühlen von persönlichen Angelegenheiten zu erzählen (z.B. drohender Stellenverlust), sich in der textbasierten Distanz-Beratung möglicherweise mehr öffnen könnten. Dies könnte den Beratungsprozess wiederum begünstigen. Die durch die Beratungsperson hervorgerufenen Projektionen bzw. die Idealisierung der Beratungsperson, die durch kognitive Konstruktionsprozesse bei der ratsuchenden Person erzeugt werden, könnten durchaus eine Herausforderung darstellen.

2.4.6 Zielgruppenspezifische Bedürfnisse

Im Rahmen der Auseinandersetzung mit heutigen medialen Verhaltensweisen und Bedürfnissen stellt sich auch die Frage, ob es zielgruppenspezifische Bedürfnisunterschiede gibt. Unterscheiden sich Personen, die bestimmte Distanz-Beratungsangebote bevorzugen würden, in ihren Bedürfnissen? Die wissenschaftliche Literatur ist zu diesem Thema noch nicht zahlreich. Psychologin und Distanz-Beraterin Brigitte Koch, die sich auf ihrer Website als „digitale Noma-din“ bezeichnet, stellt jedoch fest, dass ihre Klientinnen und Klienten Distanz-Beratungen meist aufgrund praktischer Erwägungen aufsuchen (2012). Zeitliche und räumliche Flexibilität, aber auch Neugier seien bei ihren Ratsuchenden ausschlaggebende Faktoren. Sie seien zwischen 35 und 45 Jahre alt, davon sei der grössere Teil in der Führung tätig.

In einer Studie konnte Weinhardt (2010) aufzeigen, dass Personen, die E-Mail-Beratungsdienstleistungen aufsuchen, keine homogene Gruppe sind. Vier Nutzergruppen konnten fakto-ren- und clusteranalytisch isoliert werden (S. 4): „erwerbstätige MedienpragmatikerInnen“, „zu-rückgezogene DauerKlientInnen“, „sachorientierte InformationsbeschafferInnen“ und „jugendliche KrisenKlientInnen“. Gemäss Autor impliziert dies, dass zumindest die E-Mail-Beratung das Potenzial hat, „als universelles Medium unterschiedliche Beratungsanlässe zu bearbeiten“ (S. 8). Angesichts der noch spärlich vorhandenen Forschung kann die Frage, für welche Zielgrup-pen die unterschiedlichen Distanz-Beratungsformen besonders geeignet sind, nicht abschlies-send beurteilt werden. Das Thema wird im empirischen Teil nochmals kurz aufgegriffen.

2.4.7 Hybrid-Beratung

In der Fachliteratur tauchte in den letzten Jahren der Begriff des „Blended Counseling“ (Döring, 2006, S. 104) vereinzelt auf (z.B. auch Jordaan, Eckert & Tarnowski, 2016; Weiß & Engelhardt, 2012; Gehrman, 2010; Nestmann, 2008). Wenzel (2010) stellt den Trend fest, dass Beratun-gen mit gleichen Klientinnen und Klienten vermehrt vor Ort *und* medienvermittelt stattfinden.

Dennoch stehen Praxis, Forschung und vor allem die Theorie noch am Anfang stehen (vgl. Gehrman, 2010). Reindl (2009, S. 1) konstatiert: „Beratung online boomt und erzeugt hybride Beratungssettings, die Präsenz- und Onlineberatung mehr und mehr miteinander verschränken.“ Die unterschiedlichen Kommunikationswege wachsen immer mehr zusammen (vgl. Wenzel, 2010). Dieses Kapitel beschäftigt sich mit dieser noch eher jungen Entwicklung in der Beratungslandschaft und verwendet dabei den deutschsprachigen Begriff der Hybrid-Beratung. Wie Kommunikation auf Distanz ist auch hybride Kommunikation an sich nichts Neues (vgl. Döring, 2003). Hybrid-Beratung ist eine sinnvoll kombinierte „Mischung von Face-to-Face Beratung und Online-Beratung“ (Weiss, 2013, S. 12). Es genügt jedoch nicht, diese beiden Beratungssettings „einfach zu mischen“. Vielmehr braucht es „sinnvolle Konzepte, um die vielfältigen Möglichkeiten, die durch eine Verbindung von On- und Offline-Beratung geschaffen werden, auch für Klienten positiv nutzen zu können“ (ebd., S. 12). Hybrid-Beratung entspricht dem „Blended Life“ (ebd., S. 89) der Ratsuchenden und definiert sich somit durch einen konzeptionell verknüpften, gezielten Wechsel zwischen Präsenz- und Distanz-Beratung. Hybrid-Beratung hat zum Ziel, die Vorteile dieser verschiedenen Settings sinnvoll zu kombinieren. Als „Kombination von Tools‘ könnte das Zauberwort auf dem Beratungsweg zur optimalen, also: ‚blended‘-Lösung lauten!“, so Benke (2014, S. 193). Weiss (2013, S. 37), die sich in ihrer Arbeit auf den Kontext der sozialen Arbeit bezieht, hat vier idealtypische Hybrid-Beratungs-Modelle bzw. Nutzungsmöglichkeiten von Hybrid-Beratung im Beratungsprozess auf Basis des Einzelsettings entwickelt. Beim Distanz-Beratungssetting bezieht sie sich auf rein textbasierte Formen und unterteilt den Beratungsprozess in Anlehnung an König und Volmer (1996; zit. bei Weiss, 2013, S. 16) in vier verschiedene Phasen. Die Modelle finden sich im Anhang 7.3.

Weiss (2013) stellt fest, dass Kommunikationskanäle im Einzelsetting der Distanz-Beratung auch innerhalb der Settings gewechselt werden können (z.B. von Chat zu E-Mail). Auch Wechsel zwischen Einzel- und Gruppenberatung (z.B. Gruppenforen und -chats) seien denkbar. Dies könnte auch für die BSLB von Interesse sein. In Gruppenforen könnten beispielsweise Themen behandelt werden, die für viele Ratsuchende von Interesse sind und bei denen ein Erfahrungsaustausch genutzt werden könnte (z.B. Umgang mit Absagen bei der Lehrstellensuche). Wann im Beratungsprozess ein Setting-Wechsel angezeigt ist, lässt sich gemäss Engelhardt und Reindl (2016) jedoch nicht eindeutig festhalten, da Beratungsprozesse nicht nach einem standardisierten Muster ablaufen. Vieles ist eine Frage der persönlichen Beratungshaltung (vgl. Engelhardt & Reindl, 2016). Weiss (2013) betont, dass nutzerorientiert betrachtet für den Wechsel des Settings stets der Wunsch der Ratsuchenden ausschlaggebend sein soll. Engelhardt und Reindl (2016) heben hervor, dass die Beratungsperson abwägen muss, welcher Kommunikationskanal den Beratungsprozess am meisten begünstigt.

Auf die „Evolution des flexiblen Umgangs zwischen der On- und Offlinelebenswelt“ müsse reagiert werden, wenn man dem Leitsatz gerecht werden möchte „Klienten da abzuholen, wo sie stehen“, betont Weiss (2013, S. 2). Dies ist auch ein wichtiger Leitsatz in der BSLB. Auch für die BSLB könnte eine Verknüpfung von Präsenz- und Distanz-Beratung interessant sein.

Bisher gibt es sehr wenige forschungs- und erfahrungsbasierte Ergebnisse zum Potenzial von Hybrid-Beratung in diesem wie in anderen Beratungsfeldern. Es gibt jedoch eine explorative Studie, in der Fachpersonen der Schulsozialarbeit, eines Sozialdienstes und weiterer Beratungsstellen zu ihren Praxiserfahrungen mit Hybrid-Beratung sowie zur Einschätzung des Potenzials dieses Beratungssettings befragt wurden (vgl. Hörmann & Schenker, 2016). Die Studienergebnisse weisen darauf hin, dass Hybrid-Beratung in der sozialen Arbeit ein grosses Potenzial für die Beratung bedeutet, das in Abhängigkeit des Handlungskontexts variiert. Die Frage bleibt offen, wann es in der BSLB sinnvoll ist, die Präsenz-Beratung mit weiteren Distanz-Kommunikationskanälen anzureichern. Welche Chancen und Herausforderungen sich daraus für die Beratungspraxis ergeben, beleuchten Engelhardt und Reindl (2016) in ihrem Beitrag. Sie erachten das Hybrid-Setting als ein zukünftig dominierendes Beratungsmodell.

2.5 Kompetenzen

Kompetenz stammt vom lateinischen *competere* und bedeutet, zu etwas fähig sein. Wozu müssen Beratungspersonen im professionellen Kontext fähig sein? Welche Kompetenzen tragen zu gelingender Beratung bei? Es geht nun darum, einen Blick auf Grundkompetenzen zu werfen und spezifische Kompetenzen in der BSLB zu beleuchten. Im Anschluss folgt eine Annäherung an die erforderlichen Kompetenzen in der Distanz-Beratung. Da in der Distanz-Beratung die Gesprächsführung anders ist (vgl. Winkler, 2017) stellen die computervermittelten Kommunikationskanäle alleine aufgrund ihrer Beschaffenheit ganz spezifische Anforderungen an Ratsuchende und Beratende: beispielsweise muss die Beratungsperson in der textbasierten Distanz-Beratung in der Lage sein, zwischen den Zeilen zu lesen (vgl. Knatz, 2008).

2.5.1 Allgemeine Grundkompetenzen in der Beratung

Der Beratungserfolg hängt nicht nur von der ratsuchenden Person, sondern auch massgebend von der Beratungsperson und deren Kompetenzen ab (vgl. Benke, 2009). In der Beratung wird die Beziehung zwischen beratender und ratsuchender Person immer wieder als zentraler Wirkfaktor betont (vgl. Wenzel, 2013a). Da die für den Beziehungsaufbau zentralen Basisqualitäten bereits erläutert wurden, wird an dieser Stelle weniger auf die persönlichen, sondern auf die fachlichen Kompetenzen eingegangen. Es wurde festgehalten, dass es in der Beratung immer um Kommunikation geht (vgl. Engelhardt & Gerner, 2017). Es liegt in der Aufgabe und Kompetenz der beratenden Person, die Kommunikation adäquat zu gestalten (vgl. ebd.). Hinsichtlich

der Frage, mit welchen Kommunikationskanälen dies umgesetzt werden könnte, sind folgende Fragen für die Entscheidungshilfe zielführend (Engelhardt & Gerner, 2017, S. 27):

- Was ist das Ziel der Kommunikations- und Beratungssituation?
- Um welche Aufgaben und Kommunikationsinhalte handelt es sich?
- Wie sind die Rahmenbedingungen (organisatorisch, technisch, zeitlich usw.)?
- Wer soll erreicht werden? (z.B. Bedarf nach Anonymität abklären)

Es liegt im Kompetenzbereich der Beratungsperson, diese Fragen innerhalb des Beratungsprozesses passend beantworten zu können.

2.5.2 Spezifische Kompetenzen in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Das vom BBT erlassene Qualifikationsprofil BSLB (2011a) umfasst das im Kapitel 2.4.1 kurz skizzierte Berufsbild und die entsprechend erforderlichen beruflichen Handlungskompetenzen (A-M). Die zentralen Grundkompetenzen (A-E) sowie eine ausgewählte Zusatzkompetenz (F) sind in Tabelle 5 dargestellt:

Tabelle 5: Ausgewählte Handlungskompetenzbereiche in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BBT, 2011a, S. 3)

Handlungskompetenzbereiche	Handlungskompetenzen					
A) Beraten	A1 – Klären d. Fragestellung	A2 – Definieren d. Ziele	A3 – Abschliessen v. Vereinbarung (Kontrakt)	A4 – Erbringen d. vereinbarten Leistung	A5 – Fortlaufendes Überprüfen d. Prozesses	
B) Führen eines Beratungsgesprächs	B1 – Feststellen: verfügbare Info & Stand	B2 – Durchführen d. Gesprächs	B3 – Erstellen einer Zusammenfassung	B4 – Bestimmen d. Interventionen	B5 – Nachführen d. Dossiers	
C) Diagnostizieren	C1 – Bestimmen d. zu untersuchenden Dimensionen	C2 – Auswählen geeigneter Beurteilungstechniken	C3 – Sicherstellen optimaler Bedingungen f. Durchführung	C4 – Auswerten & interpretieren d. Ergebnisse	C5 – Kommunizieren d. Ergebnisse	C6 – Integrieren d. Ergebnisse in d. Beratungsprozess
D) Informieren (Klienten)	D1 – Abklären d. Informationsbedarfs	D2 – Suchen & Nutzen geeigneter Informationsquellen	D3 – Wählen & Vermitteln d. Information in Anbetracht d. spezifischen Bedürfnisse	D4 – Vorschlagen geeigneter Methoden für Informationssuche	D5 – Sicherstellen, dass Infos in Gesamtprozess integriert werden	
E) Moderieren von Gruppenveranstaltungen	E1 – Klären der Bedürfnisse der Teilnehmenden	E2 – Bestimmen d. Inhalte	E3 – Anwenden geeigneter Interventionstechniken	E4 – Begleiten d. Prozesses (Gruppendynamik)	E5 – Sicherstellen der Integration d. Ergebnisse	
F) Begleiten / Coachen	F1 – Einschätzen d. aktuellen Lage	F2 – Erstellen eines Handlungsplans	F3 – Prozessorientiertes Begleiten und Unterstützen	F4 – Beurteilen des Fortschritts		

Die fünf Grundkompetenzen (A-E) sind zwingend für die Ausübung der Tätigkeit als BSLB, die Zusatzkompetenzen (F) sind in spezifischen Situationen hilfreich (vgl. BBT, 2011b).

Auf die Grundkompetenz *Beraten* soll nun noch etwas vertiefter eingegangen werden. Gemäss BBT (2011a) besteht das Ziel der Beratungstätigkeit darin, die ratsuchende Person sowohl bei

der Planung des Vorgehens als auch bei der Steuerung des Prozesses hinsichtlich Zielerreichung zu unterstützen. Es ist die Aufgabe der Beratungsperson, explizite und implizite Fragestellungen der ratsuchenden Person zu verstehen und mit ihr adäquate, erreichbare Ziele zu vereinbaren. Basis dafür ist eine vertrauensvolle Beziehung, die die beratende Person aufbaut.

Als erforderliche soziale und persönliche Kompetenzen sind unter anderem aufgeführt: Aufbau einer Beziehung (M6), Schaffung eines Vertrauensverhältnisses (M7), Anpassung an das jeweilige Zielpublikum (M8), Ausrichtung auf Klientenbedürfnisse (M9) sowie mündliche und schriftliche Kommunikationsfähigkeit (M15). Diese erläuterten Kompetenzen sind auch im Hinblick auf die Distanz-Beratung im Blick zu behalten, was uns zum nächsten Kapitel führt.

2.5.3 Anforderungen in der Distanz-Beratung

Es drängt sich die Frage auf, ob und wie stark die neuen Kommunikationsformen zusätzliche Anforderungen an die Beratungsperson stellen, da nicht nur strukturelle und konzeptionelle, sondern auch andere fachliche Voraussetzungen erforderlich werden (vgl. Engelhardt & Reindl, 2016). Es liegt in der Kompetenz der Beratungsperson, Ressourcen der ratsuchenden Person zu erkennen und einzuschätzen, in welchen Beratungssettings diese „nutzbar gemacht werden können“ (ebd., S. 141). Dass die Kommunikation in der Präsenz-Beratung nicht gleich funktioniert wie in der Distanz-Beratung, reflektiert Lang (o.J., o.S.): „Wer segeln kann, beherrscht nicht schon das Windsurfen. Wer Beratungsmethoden gelernt hat, ist noch kein Onlineberater.“ Benke (2009, S. 17) ermahnt zudem, dass das „Können“ der Beratungspersonen „wichtiger ist, als das mediale Werkzeug, welches sie verwenden.“

Jede Kommunikationsform bringt im Beratungsprozess spezifische Vorzüge und damit auch Herausforderungen mit sich. Es können sich unter anderem diese Fragen stellen: Wie schwer wiegt der Verlust des Blickkontakts in der textbasierten Distanz-Beratung? Wie kann der Verzicht nonverbaler Kommunikation kompensiert werden? Wie funktioniert der Blickkontakt bei der Videotelefon-Beratung? Wie wird mit Konstruktionsprozessen Imagination und Konstruktion umgegangen, die durch fehlende Informationen in der Distanz-Beratung gefördert wird? Es lassen sich viele weitere Fragen stellen. Eine Auswahl wird im empirischen Teil vertieft.

Wird die in der Fachliteratur vorhandene Information zum Thema Anforderungen in der Distanz-Beratung zusammengetragen, kann festgestellt werden, dass die Anforderungen grundsätzlich höher eingeschätzt werden als in der Präsenz-Beratung (vgl. Wenzel, 2013a). Weiss (2013) konstatiert, dass insbesondere Hybrid-Beratungspersonen mit höheren Anforderungen konfrontiert sind, da sie sich nicht nur in der Präsenz- sondern auch in der Distanz-Beratung sicher sein müssen. Zudem sollen sie entsprechend qualifiziert sein. Benke (2014) hält fest, dass dieses Bewusstsein bezüglich höherer Anforderungen bei den Beratungspersonen noch nicht so stark ausgeprägt ist. Mode-Scheibel (2014, S. 95) kommt im Rahmen einer Untersuchung zum

Schluss, dass jedoch (auch) im Bereich der Distanz-Beratung die Variablen nach Rogers (Empathie, Wertschätzung und Echtheit) von zentraler Bedeutung sind (vgl. auch Nestmann, Engel & Sickendiek, 2007), gefolgt von der Auftragsklärung. Nestmann et al. (2007, S. 792) betonen, dass eine positive, vertrauensvolle Beratungsbeziehung auch in der Distanz-Beratung der zentrale Schlüssel für Beratungserfolg, Kontinuität von Beratungsprozessen und Verbindlichkeit von gemeinsamen Vereinbarungen ist. Schultze (2007) hält fest, dass in der Distanz-Beratung Projektionsflächen durch das virtuelle Gegenüber entstehen (vgl. auch Knatz, 2012). Auch psychodynamischen Gegebenheiten wie Widerstand, Übertragung und Gegenübertragung soll man sich in der Distanz-Beratung bewusst sein (vgl. Mode-Scheibel, 2014). Bütler und Künzli (2017) empfehlen Distanz-Beratungspersonen, sich an den vertrauten Prozessen in Bezug auf die Beziehungs- und Prozessgestaltung zu orientieren. Bezugnehmend auf die Hybrid-Beratung kann festgehalten werden, dass es mitunter in der Kompetenz der Beratungsperson liegt, einschätzen zu können, welcher Kommunikationskanal sich für den Beratungsprozess eignet (vgl. Engelhardt, 2013; Weiss, 2013; siehe Kapitel 2.4.7).

In der Schweiz wurden im 2003 seitens FSP die ersten Qualitätskriterien für Distanz-Beratungspersonen veröffentlicht (vgl. Andermatt et al., 2003). Auf dieses „Kompetenzprofil für psychologische Online-Berater“ (siehe Anhang 7.4) wird häufig verwiesen. Es umfasst die Bereiche Qualifikation, psychologische und kommunikative Skills, technische Kompetenzen und weitere Anforderungen. Diese Kriterien können auch auf andere Berufsleute als Psychologinnen und Psychologen übertragen werden (vgl. Eidenbenz, 2009). Weiter haben Berger et al. im 2006 zusätzliche „Qualitätskriterien für psychologische Angebote im Internet“ erarbeitet. Derzeit sind diese Qualitätsstandards in Überarbeitung (vgl. Bütler & Künzli, 2017). Eine aktualisierte Version wird Anfang 2018 veröffentlicht. Eidenbenz (2009) stellt eine Checkliste für Webseiten von Psychologinnen und Psychologen zur Verfügung. Für die Distanz-Beratung gilt nach Kühne (2012, S. 6) zu berücksichtigen, dass eine solche Dienstleistung „sowohl immateriell als auch intangibel“ ist und dass das Beratungsgeschehen in der textbasierten Distanz-Beratung dokumentiert ist. In Deutschland hat die Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB) im 2005 Richtlinien zur Anerkennung von Distanz-Beratungspersonen entwickelt. Diese haben für den deutsch- und englischsprachigen Raum bis heute Gültigkeit (Tabelle 6, S. 28; siehe auch www.dg-online-beratung.de).

Es kann zusammenfassend festgehalten werden, dass zahlreiche Bemühungen unternommen wurden, fachliche Voraussetzungen zu definieren, Qualitätskriterien zu entwickeln und allgemeingültige Standards festzulegen. Bisher konnte der Qualifikationsbedarf für Beratungspersonen in der Distanz-Beratung jedoch (noch) nicht institutionalisiert oder standardisiert werden (vgl. Geissler, 2013; vgl. auch Kühne, 2009; Reindl, 2015; Kapitel 2.4.3).

Tabelle 6: Erforderliche Kompetenzen in der Distanz-Beratung nach DGOB (2009, S. 2ff.)

Bereiche	Beispiele
Selbstreflektive Skills und Kenntnis theoret. Konzepte medienbasierter Beratung	(z.B. Vier-Folien-Konzept, <i>Anmerkung der Autorin</i>)
Psychologische und Kommunikative Skills	<ul style="list-style-type: none"> • Lese- und Schreibkompetenz; sich den sprachlichen Möglichkeiten des Gegenübers anpassen • Fähigkeit Beziehungen virtuell aufzubauen, zu führen und abzuschliessen • Transferfähigkeit, um das Wissen über Face-to-Face-Beratung in den virtuellen Raum zu übertragen
Technische Kompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> • Aktuelles EDV-Hard- und Software-Basiswissen • Vertieftes Anwenderwissen über das Internet und aktuelle mediale Kommunikationsformen
Datenschutz- und Sicherheitskompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnis geltender Datenschutznormen • Vertieftes Anwenderwissen zur Beurteilung und Gewährleistung angemessener Massnahmen betreffend Datensicherheit und Datenspeicherung

2.6 Zusammenfassung und Implikationen

Obwohl die Digitalisierung global einen bedeutsamen Zuwachs an Distanz-Beratungsangeboten erzeugt hat, hat sich die Beratungslandschaft und -methodik in der öffentlichen BSLB noch nicht in ähnlichem Masse verändert. Derzeit fehlt es an theoretischer und empirischer Fundierung von Distanz-Beratung in Beratung und Therapie. Aus der bisherigen Forschung und Praxis gibt es jedoch erste Hinweise, dass neben der Vergleichbarkeit der Wirksamkeit teilweise auch die Art der Wirkfaktoren von Präsenz- und Distanz-Beratung vergleichbar sind. Je nach Kommunikationsform werden unterschiedliche psychische Prozesse angeregt, die in der Beratung wirken. Dies impliziert auch, dass Distanz- und Hybrid-Beratungssettings in gewisser Hinsicht gleiche, aber auch, unter anderem bedingt durch die Kanalreduktion, neue und andere Anforderungen mit sich bringen. Es sind Bemühungen vorhanden, fachlichen Voraussetzungen zu definieren und verbindliche Qualitätskriterien für Beratungspersonen zu entwickeln. Chancen und Grenzen verschiedener Kommunikationskanäle sind in Disziplinen, in denen Anonymität wichtig sein kann (klinische Psychologie und soziale Arbeit), mittlerweile gut dokumentiert. In der BSLB könnte die Hybrid-Beratung Synergien von Präsenz- und Distanz-Beratung nutzen. Die Nachteile des einen Settings können durch die Vorteile des anderen ausgeglichen werden.

3 EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG

Im vorliegenden Kapitel werden Zielsetzung der empirischen Untersuchung (Kapitel 3.1) und methodisches Vorgehen (Kapitel 3.2) behandelt.

3.1 Zielsetzung

Wie bereits angedeutet besteht das Ziel der vorliegenden Untersuchung darin, Chancen und Herausforderungen von Distanz- und Hybrid-Beratungsangeboten sowie damit verbundene fachliche Kompetenzen in der BSLB genauer zu erforschen. Zudem sollen daraus Implikationen für die Praxis abgeleitet werden. Dabei werden Praxiserfahrungen von bereits in der Distanz-

Beratung praktizierenden BSLBs abgeholt. Wichtig scheint es, den Blick auch darauf zu richten, wie sich die öffentliche BSLB mit digitalen Beratungsangeboten weiterentwickeln könnte. Es soll erforscht werden, welches mögliche nächste Entwicklungsschritte sein könnten. Mit welcher Methodik diese Ziele erreicht werden sollen, wird nun erläutert.

3.2 Methodisches Vorgehen

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Fragestellungen empirisch zu untersuchen. In diesem Kapitel wird das gewählte methodische Vorgehen erläutert. Die Grundprinzipien ethischen Vorgehens wurden im gesamten Prozess der Datenerhebung und -verschriftlichung berücksichtigt.

3.2.1 Leitfragen und Erhebungsmethode

Wie bereits eingangs erwähnt, stehen in dieser Arbeit folgende Leitfragen im Zentrum:

- Welche Chancen und Herausforderungen bringen Präsenz-, Distanz- und Hybrid-Beratungssettings mit sich? Welchen Mehrwert können sie generieren? Und wie können Synergien genutzt werden?
- Welche Beratungskompetenzen sind bei Distanz- und Hybrid-Beratungssettings erforderlich?
- Weshalb sind Distanz-Beratungsangebote in der öffentlichen BSLB noch nicht implementiert? Und welches sind mögliche nächste Schritte, um dies zu erreichen?

Die vorliegenden Daten wurden mittels qualitativer Interviews erhoben, da ein exploratives, hypothesengenerierendes Vorgehen in einem noch kaum erforschten Themengebiet passend ist (vgl. Mey & Mruck, 2010). Im Rahmen qualitativer Interviews können Argumente und ausführliche Beschreibungen exploriert werden (vgl. ebd.). Ziel der Erhebung war es, die befragten Personen möglichst selbst zu Wort kommen zu lassen, um ihre subjektive Sichtweise zu verstehen. Es sollte unbekanntem Phänomenen oder Sachverhalten Zeit und Raum gegeben werden. Der Entscheid für die Spezialform *Experteninterviews* liegt darin begründet, dass erfahrungsbasiertes Wissen erhoben werden wollte (vgl. Meuser & Nagel, 1991). Es wurde im Vorfeld ein Interview-Leitfaden (siehe Anhang 7.5) erstellt, der der Interviewerin einerseits als Orientierung während dem Gespräch diente und andererseits sicherstellte, dass keine zentralen Aspekte vergessen gingen. Es war der Interviewerin überlassen, inwieweit sie Ausschweifungen Raum liess und wann sie genauer nachfragte.

3.2.2 Art der Stichprobe und Rekrutierung

Es wurden fünf Personen rekrutiert, wovon vier zum Zeitpunkt der Untersuchung in der BSLB tätig waren – freischaffend und / oder in der öffentlichen BSLB angestellt. Eine Fachperson war in der psychologischen Beratung tätig. Alle Befragten haben sich seit über 12 Monaten mit dem Thema Distanz-Beratungen befasst und erste Praxiserfahrungen gesammelt. Somit haben alle Interview-Teilnehmenden bezüglich Distanz-Beratung einen annäherungsweise vergleichbaren

Hintergrund. Der Rekrutierungszeitraum dauerte von Juni bis August 2017. Da bereits einige Monate zuvor gute Vernetzungsarbeit geleistet wurde, konnten drei der fünf Befragten ohne Schwierigkeiten gewonnen werden. Die Kontaktaufnahmen erfolgten primär per E-Mail. Nach einer kurzen Anfrage bezüglich Bereitschaft an der Interview-Teilnahme wurden die Beratungspersonen genauer über Ausgangslage, Fragestellungen sowie Zielsetzungen der Arbeit informiert (siehe E-Mail-Beispiel bei der Rekrutierung, Anhang 7.6).

3.2.3 Durchführung der Interviews

Die Interviews fanden zwischen Juli und August 2017 am Wunschort der interviewten Personen statt. Zwei der fünf Interviews fanden aus organisatorischen Gründen im Distanz-Setting – bildbasiert per Skype und textbasiert per E-Mail – statt. Zu Beginn erfolgte eine kurze Vorstellung seitens Interviewerin, dann wurden nochmals die Ziele der Befragung dargelegt. Auch eine Zustimmung um die Verwendung eines Audioaufnahmegerät wurde ersucht. Die Dokumente Infoblatt zur Weiterbildungsarbeit (Anhang 7.7) sowie die Einverständniserklärung (Anhang 7.8) wurden zur Unterschrift vorgelegt. Die Interviews dauerten zwischen 24 bis 48 Minuten.

3.2.4 Auswertungsmethode

Nach der Durchführung der Interviews wurden diese mithilfe der Audiodateien durch die Interviewerin wörtlich transkribiert. Da vier der Interviews auf Mundart durchgeführt wurden, mussten diese ins Schriftdeutsch übersetzt werden. Lautäußerungen (z.B. „Hm“, „Aha“) wurden nicht transkribiert. Gemachte Angaben, die einen Rückschluss auf die Person ermöglicht hätten, wurden anonymisiert. Im Transkript ist die Interviewerin durch LK gekennzeichnet, die interviewten Personen werden Herr A, Frau B, Frau C, Frau D und Herr E genannt. Die Auswertung erfolgte nach dem Ablaufschema der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2016). Als Auswertungstool wurde auf die Software MAXQDA (www.maxqda.com) zurückgegriffen (zum Ablauf siehe Abbildung 1 und Anhang 7.12).

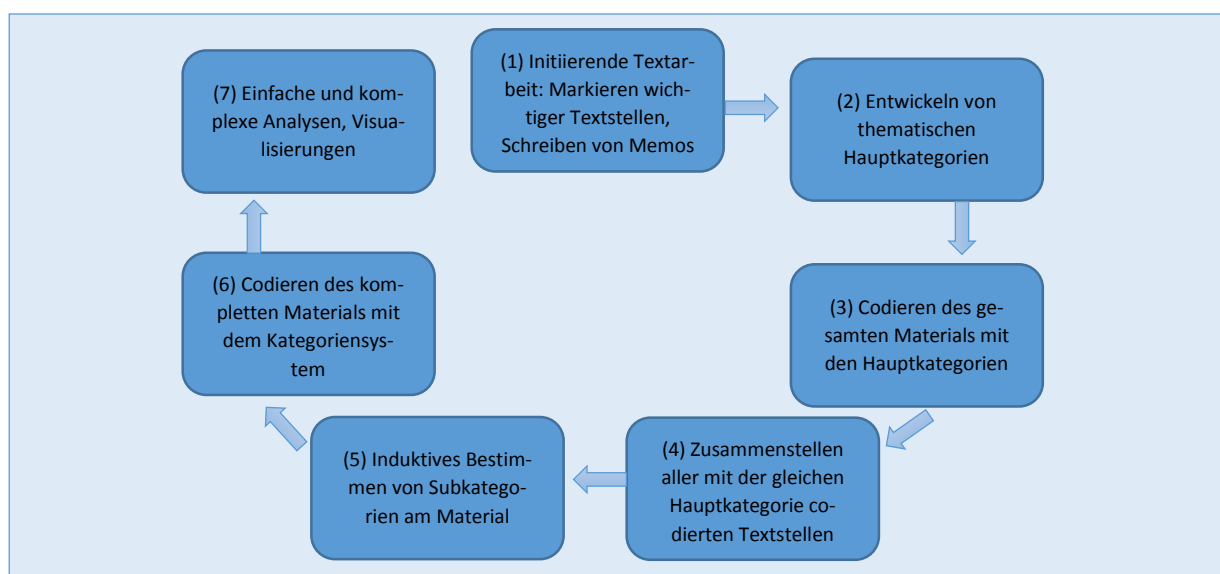


Abbildung 1: Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse (nach Kuckartz, 2016)

Nachdem die Daten in MAXQDA importiert wurden, wurden im Rahmen der initiierenden Textarbeit (1) alle Interviews gelesen und auf Besonderheiten hin untersucht. Dabei wurden kurze, stichwortartige Fallzusammenfassungen geschrieben (siehe Anhang 7.9). Es wurde geprüft, welche Kategorien sich aus den in der Einleitung eingeführten Fragestellungen und dem Interview-Leitfaden deduktiv ableiten lassen und wie diese in einem Codier-Leitfaden (siehe Anhang 7.10) definiert werden können (2). In einem nächsten Schritt wurden nochmals alle Interviews durchgelesen und die Textstellen den passenden Kategorien zugeordnet (3). Dann wurden alle mit der gleichen Hauptkategorie codierten Textstellen zusammengestellt (4). Aus den gesammelten Textstellen einer Kategorie wurden neue Subkategorien induktiv bestimmt und entsprechend passend sortiert (5). Das entwickelte Kategoriensystem (Anhang 7.11) diente als Suchraster, durch das die Interviews betrachtet wurden. Dieses wurde somit aus der induktiven und deduktiven Verfahrensweise gewonnen. Im Fokus der Auswertung waren die erarbeiteten Kategorien, die inhaltlich zusammengehörende Einheiten repräsentieren und das Volumen der Interviewtexte verringern. In einem weiteren Schritt wurde das Material mittels dem aus Haupt- und Subkategorien bestehenden Kategoriensystem so lange codiert, bis alle Textstellen passenden Kategorien zugeordnet waren (6). Zuletzt wurden alle Aussagen einer Hauptkategorie durchgelesen, zusammengefasst und Besonderheiten und Zusammenhänge zwischen den Kategorien beschrieben (7) (vgl. Kuckartz, 2016; Kuckartz et al., 2008; 2009).

4 ERGEBNISSE

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse aus den Interviews zusammenfassend dargestellt, ohne sie zu interpretieren. Der Rahmen bietet das Kategoriensystem, indem anhand der einzelnen Kategorien erläutert wird, was mithilfe der Befragung herausgefunden wurde. Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind Ergebnis- und Diskussionsteil (Kapitel 4 und 5) in Anlehnung an das erarbeitete Kategoriensystem strukturiert, wie es Kuckartz (2016) empfiehlt.

4.1 Hauptkategorie 1: Status quo

Die erste Hauptkategorie ‚Status quo‘ liess sich differenzieren in die Subkategorien ‚Angebote‘, ‚Klientenbeschrieb‘ und ‚Resonanz‘.

‚Angebote‘: Bei den Interviews zeigte sich, dass die Befragten unterschiedliche Kommunikationskanäle in der Distanz-Beratung anbieten bzw. angeboten haben: Herr A nutzt E-Mail und Videotelefonie, wobei die erste Kontaktaufnahme mit ihm immer schriftlich gewesen ist. Bei den Distanz-Beratungen sind bei ihm nur die Ersttermine im Präsenz-Setting gewesen (wenn überhaupt). Mit Chat oder Telefon hat er keine Erfahrungen. Frau B hingegen nutzt bei der Distanz-Beratung ein System, das u.a. Videotelefonie und eine virtuelle Arbeitsfläche bietet (CAI-World). Die Chatfunktion hat sie bisher nur gebraucht, wenn der Ton ausgefallen ist. Abgesehen von einer reinen Distanz-Beratung sind die anderen vier Hybrid-Beratungen gewesen. Frau C hat

mit einer Beratungssoftware ausschliesslich per E-Mail beraten. Inzwischen bietet sie keine Distanz-Beratungen mehr an. Frau D greift bei Distanz-Beratungen vor allem auf Videotelefonie (Skype) zurück. Wenn es nicht anders geht, auch auf Telefon. Auf ihrer Website können Ratsuchende auch per Chat mit dem Sekretariat Kontakt aufnehmen. Herr E hat mit Distanz-Beratung via Chat und E-Mail begonnen, nutzt heute jedoch auch Telefon und Videotelefonie.

„Klientenbeschrieb“: Die Ratsuchenden der Distanz-Beratung von Herrn A waren bisher ausnahmslos sehr kommunikative, junge (< 33-jährige) Schweizerinnen, die im In- und Ausland leben (z.B. St. Gallen, Wallis, Berlin, Brasilien, Zentralafrika). Bei Frau B hingegen sind alle über 40-jährig gewesen, allesamt aus der Schweiz (z.B. Solothurn, Basel). Bei allen Ratsuchenden von Frau B ist es schwierig gewesen, einen passenden Termin vor Ort zu finden. Die meisten Ratsuchenden von Frau C sind die meisten zwischen 40 und 50-jährig gewesen, die jüngste war 24 Jahre alt, ungefähr gleich viele Frauen wie Männer, hauptsächlich aus dem Inland. Bei Frau D, die Präsenz-Beratung grundsätzlich immer vorzieht, waren es vorwiegend ausländische Personen (z.B. aus Saudiarabien, Portugal) und Personen, die im Ausland weilen (z.B. Kanada, USA). Herr E berichtet von einer Erhebung eines früheren Arbeitgebers. Dort sei der Anteil männlicher unter 30-Jähriger (im Vergleich zum Präsenz-Setting) höher gewesen.

„Resonanz“: Bei der Befragung zeigte sich, dass die Resonanz der Klientinnen und Klienten der Distanz-Beratung grundsätzlich sehr positiv ist:

„Die Rückmeldungen und die Resonanz ist durchs Band (...) einfach superpositiv.“ (Herr A, 5)
„(...) sie haben alle extrem positiv und unkompliziert reagiert.“ (Frau B, 7)

Allerdings werden Distanz-Beratungen in der BSLB von Ratsuchenden nicht so rege genutzt:

„(...) wir finden, dass das sehr zögernd oder fast gar nicht genutzt wird (...).“ (Frau D, 35)
„Ich glaube bei den Leuten, den Kunden ist es noch ein bisschen am Anfang (...).“ (Herr A, 5)

Die Rückmeldungen der Ratsuchenden der Distanz-Beratung sind somit sehr positiv, doch es sind noch wenige, die Distanz-Beratungen von sich aus aktiv aufsuchen.

4.2 Hauptkategorie 2: Präsenz-Beratung

Die zweite Hauptkategorie ‚Präsenz-Beratung‘ liess sich unter die Kategorien ‚Eindrücke‘, ‚Chancen‘ und ‚Herausforderungen‘ subsumieren.

„Eindrücke“: Frau B und Frau C stellen fest, dass man in diesem Setting eher zum „Pläuderlen“ und „Smalltalk“ kommt. Herr A berichtet im Kontext der Abwesenheit von nonverbalen Signalen von seinem Eindruck, dass man auch in der Präsenz-Beratung nur einen „Teil des Elefanten“ (19) sieht. Und Herr E erzählt von seiner Erfahrung, dass in intensiven Phasen in der Präsenz-Beratung der Blickkontakt reduziert wird. Seiner Erfahrung nach möchten die Ratsuchenden bei längeren und intensiveren Beratungsprozessen die Beratungsperson persönlich kennenlernen.

„Chancen“: Hinsichtlich Chancen nennt Herr A spontanes, im Moment reagieren und auf die Person eingehen, auch auf Emotionen. Auch Herr E sieht die Chance der Präsenz-Beratung in der Möglichkeit, unmittelbar intervenieren zu können:

„Ich habe als Coach vielschichtige Rückmeldungen über die emotionale Verarbeitung bei der Klientin, beim Klienten, was das Gefühl „die Situation im Griff zu haben“ beim Coach erhöht. Ich kann als Coach besser Rahmen und Halt geben und auch auf Verhaltensaspekte sicherer intervenieren.“ (Herr E, 21)

Frau B schätzt es, dass die Ratsuchenden auch mal in Bewegung kommen können, aufstehen und etwas auf einem Flipchart aufzeichnen können. Es sei für sie zudem besser sichtbar, wie es einer Person gehe (z.B. Augenringe), was auf Video weniger gut sichtbar sei, so Frau B. Ein Vorteil besteht für Frau C darin, dass die ratsuchenden Personen aktiv sehen, dass sie engagiert ist und dass sie als Beratungsperson anhand der Körperhaltung der Ratsuchenden auch besser sehen kann, wenn etwas inkongruent ist (z.B. Körpersprache und situativer Kontext passen nicht zueinander). Frau D findet, dass man in der Beratung viel schneller vorankommt, wenn man den Körper einbeziehen kann und die Körpersprache (z.B. Mimik) sichtbar ist.

„Herausforderungen“: Herausfordernd erlebt Herr A die Schnelligkeit („*sofort eine Antwort (...)*“, 5; „*(...) dann ist es einfach weg*“, 13) und die Abgrenzungsmöglichkeit. Frau B bezeichnet das Nonverbale als möglicher Ablenker, der etwas implizieren kann, was gar nicht ist. Dies bestätigt auch die Erfahrung von Frau C („*bekomme nicht so viel vom Inhalt über*“, 19). Auch die Erwartungshaltung in der Präsenz-Beratung wird erwähnt („*(...) dann denken sie, ah diese Frau, wenn ich jetzt da gut erzähle, was jetzt mein Problem ist, dann kommt dann hier die Antwort*“, Frau C, 9) sowie die Aktivität der Ratsuchenden („*Hier gebe ich Aufgaben und dann... je nachdem kommt es so oder so bearbeitet zurück*“, Frau C, 13). Da die Beratungsabstände im Präsenz-Setting eher höher sind, treten gemäss Frau C die Hausaufgaben und die Beratung etwas in den Hintergrund. Auch vorurteilhafte, ablehnende Reaktionen gegenüber riechenden, ungepflegten Personen werden ihrer Ansicht nach im Präsenz-Beratungssetting gefördert:

„(...) dann bin ich schon ziemlich irritiert, schon von Anfang an, und habe auch schon die Hypothese (...) das ist das Problem. Vielleicht gehe ich da auch selber gar nicht richtig in den Prozess hinein und gebe (...) vielleicht auch gar nicht die Chance, mal etwas auf einer anderen Ebene anzuschauen.“ (Frau C, 21)

Frau D (9) hebt insbesondere die Distanzen, die von den Ratsuchenden zurückgelegt werden müssen, als Nachteile hervor. Gemäss Herr E (23) sind Einschränkungen örtlicher, zeitlicher, kultureller und sprachlicher Herkunft möglich. Gerade Arbeitnehmenden in Ländern fern ihrer kulturellen und sprachlichen Herkunft könne es sehr schwer fallen, vor Ort eine passende Beratung zu finden, stellt Herr E fest. Er weist zudem auf Metastudien hin, die Folgendes zeigen:

„(...) dass Coaches sich häufig in ihrer Fähigkeit überschätzen, zu wissen wie es der Klientin gerade geht und was ihr gut tut und Klienten ihrerseits, aus Vertrauen in die Fähigkeiten der Coaches oder dem Bedürfnis, gefallen zu wollen, sich dieser Definition anpassen. Dadurch können Beratungserfolge im Sinne von vom Klienten erwünschten Veränderungen beeinträchtigt werden. Ich halte diese „Gefahr“ im Präsenzsetting für höher, weil die Sicherheit und Steuerung der Situation mehr zum Coach wechselt.“ (Herr E, 23)

Nach Einschätzung von Herrn E kann die Beratungsperson den Prozess im Präsenz-Beratungssetting besser steuern. Dies bringt ihm zufolge jedoch die Herausforderung mit sich, dass Steuerung und Initiative im Veränderungsprozess zu stark in deren Hände kommen können.

4.3 Hauptkategorie 3: Distanz-Beratung

Der dritten Hauptkategorie ‚Distanz-Beratung‘ wurden auf einer ersten Ebene die Subkategorien (SK) ‚Erste Erfahrungswerte‘, ‚Chancen‘, ‚Herausforderungen‘ und ‚Beratungsbeziehung‘ zugeordnet. Die drei erstgenannten Subkategorien wurden aufgrund der Inhalte in Subkategorien auf einer zweiten Ebene weiter ausdifferenziert (siehe Anhang 7.11).

‚Erste Erfahrungswerte‘: Bei einigen ratsuchenden und beratenden Personen waren im Vorfeld Skepsis, Hemmungen und Ängste gegenüber Distanz-Beratung vorhanden. Zwei Beratungspersonen befürchteten, dass die Beratung oberflächlich bleibt oder unverbindlich ist.

„Ich bin am Anfang sehr skeptisch gewesen und habe das Gefühl gehabt, ob es dadurch, dass man dann nicht mehr hierher kommen muss – und der Weg hat ja auch seinen Wert, so quasi als Investition (...) – dass es dadurch (...) an der Oberfläche bleibt. Dieses Gefühl habe ich jetzt aber nicht...“ (Frau B, 21)

Für zwei Befragte ist die E-Mail-Beratung keine „echte Beratung“, sondern eher „Informationen geben“ (Frau B, Frau D). Die Beziehung sei abstrakt und gerade Menschen, die eine E-Mail-Beratung präferieren würden, könnten mit mentalen und verbalen Elementen kompensieren, würden jedoch von einer Präsenz-Beratung mehr lernen, so Frau D. Es wurden auch Ängste genannt, dass – wenn bemerkt wird, dass es mit Distanz-Beratung gut funktioniert – die öffentlichen Beratungsstellen schliessen könnten (Frau C). Genannt wurden auch anfänglich skeptische Reaktionen seitens der Ratsuchenden. Diese hätten dann jedoch nach der Distanz-Beratungserfahrung gesagt, dass es überraschend gut gewesen sei. In der Befragung wurde auch viel über Vertrautes aus der Präsenz-Beratung berichtet: Die Befragten finden, dass Videotelefon-Beratung der Präsenz-Beratung aufgrund der Unmittelbarkeit und des Gegenüber-Seins am nächsten kommt („Ich rede jetzt einfach mit dem Laptop, aber eigentlich rede ich mit dir“, Herr A, 45). Herr A berichtet zudem, dass er bei der E-Mail-Beratung auch so spontan wie möglich sein möchte. Frau B ist der Ansicht, dass man auch in der Distanz-Beratung bei Themen genau nachfragen kann und soll, worum es geht (was man aus ihrer Sicht bei E-Mail bedingt kann, da es weniger direkt ist). Zudem schaue man die Person in der Präsenz-Beratung ja auch nicht die ganze Zeit an, so auch die Meinung von Herrn D. Frau C berichtet, dass sie bei den E-Mail-Beratungen die Präsenz-Beratungen mehr oder weniger schriftlich abgebildet hat (Anliegen klären, Ziel vereinbaren, nächste Schritte planen etc.) und sie auch dort versucht hat, Wertschätzung und Unterstützung zu geben. Sie stellt fest, dass sie aus dem Schriftlichen auch viel herauspürt:

„Du hast Erfahrung als Beraterin, du hast ein Gefühl für Beratungsprozesse. Also ist es nicht ein Neustarten als Berater.“ (Frau C, 45)

Die Befragten fühlten sich bestärkt, als sie bemerkten, dass Distanz-Beratung funktioniert. Als überraschende Distanz-Beratungserfahrungen wurden genannt:

- positive Rückmeldungen von Ratsuchenden
- Intensität des Schreibens (Herr A, Frau B)
- Ehrlichkeit der Ratsuchenden in der E-Mail-Beratung (Frau B)
- Hinweise über das Umfeld bei der Videotelefon-Beratung, z.B. Wohnzimmer (Herr A)
- 100%iges Funktionieren der Kontaktaufnahme via SMS bei Jugendlichen (Herr A)
- Nähe durch Distanz (Frau C)
- Technikkompetenz der Ratsuchenden (Herr A, Frau B)
- Wohlbefinden seitens Beratungsperson

„Chancen“: Als Chance wurde die hohe zeitliche und räumliche Flexibilität für Ratsuchende wie für die Beratungsperson genannt. Frau D nennt als Hauptmehrwert *„Zeit, Umtriebe und Geld sparen“* (9). Einige Befragte berichten, dass sich durch das Angebot von Distanz-Beratung der Radius etwas erweitert hat, weil dadurch ein schneller, einfacher, bequemer und zeitgemässer Zugang zu Beratungsangeboten ermöglicht wird. Herr A hebt den Vorteil hervor, dass sich die Ratsuchenden in ihrem vertrauten Umfeld Gedanken machen können. Frau B machte die Erfahrung, dass sie und ihre Ratsuchenden in der Distanz-Beratung *„schneller auf den Punkt“* (11) kommen, grundsätzlich Gedanken prägnanter formuliert werden müssen und sie sich mehr gezwungen fühlt, genauer nachzufragen. Die reine Informationsbeschaffung sei auf dem textbasierten oder telefonischen Weg begünstigt, so Herr E. Zusätzlich zur leichteren Erreichbarkeit nennt er auch den Vorteil erhöhter Anonymität. Frau C sieht es als Chance, dass man die ratsuchende Person *„gut dran behalten kann“* (...), *weil man sie halt schneller wieder sieht“* (15) und man sie nicht auf Nonverbales reduziert. Die Ergebnisse der den ‚Chancen‘ untergeordneten Subkategorien sind in Tabelle 7 (S. 36) ersichtlich.

Frau C spricht geförderte Themen wie Verantwortung, Reflexion und Aktivierung an:

„Bei der schriftlichen Distanz-Beratung ist die Sache viel mehr bei den Leuten geblieben. Sie haben dann auch oft geschrieben: ‚Ja, während ich das schreibe, merke ich, dass...‘ Oder, dass sie sich wirklich in einem Reflexionsprozess befanden und ganz viele Sachen sich gleich selbst beantworten konnten – Sachen, die sie sonst einfach an die Beraterin (...) übergeben hätten. Ich sehe etwas sehr Aktivierendes im Schreiben, das hat schon ganz viele Sachen gelöst bei den Leuten, viel mehr als beim Sprechen.“ (Frau C, 9)

Sie beschreibt eine Interventionsmöglichkeit:

„Ich hatte mal eine Klientin (...), die hat immer diese Aber-Sätze geschrieben und alles immer wieder kaputt gemacht, was sie geschrieben hat (...). Dann habe ich sie darauf hingewiesen, dass ich ein bisschen den Eindruck habe, dass sie sich selber ein bisschen torpediere. Dann hat sie geschrieben, wie ich drauf komme. Ich habe ihr dann alle ihre Aber-Sätze kopiert und zurückgeschickt. Dann hat sie zurückgeschrieben: ‚Das war jetzt aber deutlich...‘ und hat einen Smiley hinzugefügt. Du kannst die Leute so auf Muster aufmerksam machen, auch wenn du jetzt vielleicht nicht diese nonverbalen Signale hast. Du bemerkst sie ja trotzdem (...).“ (Frau C, 41)

Zusätzlich hebt Herr E hervor, dass durch den fehlenden Blickkontakt der Blick nach innen und auf das gewählte Anliegen gerichtet wird. Das oft vorhandene Bedürfnis, dem Gegenüber zu gefallen, wird so reduziert, was wiederum der Konzentration hilft.

Tabelle 7: Chancen der Distanz-Beratung bei Telefon, E-Mail, Chat und Videotelefon (Subkategorie 2. Ebene)

	SK3.2.1: Telefon	SK3.2.2: E-Mail	SK3.2.3: Chat	SK3.2.4: Videotelefon
Herr A	<ul style="list-style-type: none"> • nichts genannt, da keine Erfahrungen 	<ul style="list-style-type: none"> • zeitlich versetzt • terminungebunden • Zeit für Beantwortung (Antwort reflektieren) • sich mit der Antwort befassen, wann und wo man sich bereit fühlt 	<ul style="list-style-type: none"> • nichts genannt, da keine Erfahrungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruhe • hohe Ähnlichkeit mit Präsenz-Beratung, (*) aber zeit- und ortsunabhängig
Frau B	<ul style="list-style-type: none"> • nichts genannt, da keine Erfahrungen 	<ul style="list-style-type: none"> • geeignet, um Infos nachzuliefern 	<ul style="list-style-type: none"> • unmittelbar und direkt • Themen ergründen 	<ul style="list-style-type: none"> • hohe Ähnlichkeit mit Präsenz-Beratung (*)
Frau C	<ul style="list-style-type: none"> • nichts genannt, da keine Erfahrungen 	<ul style="list-style-type: none"> • ehrlicher • entschleunigter, ruhiger • genau hinschauen • Nähe durch Distanz • schnell auf den Punkt • Ratsuchende sind aktiver, bearbeiten Aufgaben pflichtbewusster • mehr Zeit dazwischen ist prozessanregend, fördert Reflexion beidseits • Wesentliches findet in zwischen Beratung statt • Äusserlichkeiten nicht im Vordergrund 	<ul style="list-style-type: none"> • unmittelbar und schnell • Äusserlichkeiten nicht im Vordergrund 	<ul style="list-style-type: none"> • hohe Ähnlichkeit mit Präsenz-Beratung (*)
Frau D	<ul style="list-style-type: none"> • Kleidung spielt keine Rolle 	<ul style="list-style-type: none"> • höhere Öffnung bei gewissen Personen 	<ul style="list-style-type: none"> • geeignet für Erstkontakt mit Sekretariat 	<ul style="list-style-type: none"> • hohe Ähnlichkeit mit Präsenz-Beratung (*)
Herr E	<ul style="list-style-type: none"> • schnelle Verfügbarkeit • Unmittelbarkeit • privater Schutzraum • äussere Erscheinung spielt keine Rolle • Gespräch kann zu Hause stattfinden 	<ul style="list-style-type: none"> • Anonymität • leichte Erreichbarkeit • höhere Selbstreflexion und Selbststrukturierung durch Verschriftlichung von Empfindungen und Gedanken • geringere Menge an Inhalten fördert Fokus • einfache Datenspeicherung 	<ul style="list-style-type: none"> • Anonymität • leichte Erreichbarkeit • höherer Reflexionsgrad und Konzentration auf das Wesentliche • einfache Datenspeicherung • gut einsetzbar als Ergänzung auf der Website 	<ul style="list-style-type: none"> • hohe Ähnlichkeit mit Präsenz-Beratung (*)

Induktiv wurde die Subkategorie ‚Virtuellen Arbeitsfläche‘ gebildet. Herr A schätzt an Arbeitsflächen die Visualisierungsmöglichkeiten (z.B. Baum zeichnen). Frau B sieht eine gemeinsame Arbeitsfläche als enormen Mehrwert, da Ratsuchende Notizen und Markierungen direkt sehen können. Dokumente können hochgeladen, gemeinsam angeschaut und bearbeitet werden.

„Herausforderungen“: Herr A sagt, dass es stressig werden kann *„wenn hier noch ein Konto eröffnet wird und dort noch eins“* (51) und Frau B sieht die Gefahr *„dass man dann noch mehr nach Hause nehmen kann“* (9). Neben dem Umstand, dass das Element Bewegung fehlt, sieht Frau B das Technische als Problemfeld. Auch Frau C bezeichnet es als grösste Herausforderung der Distanz-Beratung, eine Beratungssoftware zu finden, bei der für beratende und ratsuchende Person ein guter Überblick gewährleistet ist. Weiter nennt Herr E das Risiko, dass digital vermittelte Kontakte in heiklen Situationen aus unterschiedlichen Gründen abbrechen können (Technik oder Absicht). Herr E sagt, dies könne Gefühle wie Hilflosigkeit oder Ärger auslösen. Dass der Kontakt von beiden Seiten kontrolliert werden könne, könne Unsicherheit auslösen. Dieser Effekt sei stärker, je weniger nonverbale Inhalte übermittelt würden. Frau C sieht ähnlich wie Frau B die Flexibilität auch als möglichen kritischen Punkt:

„(...) dass es von der Zeit her flexibel wird für Kunden, aber es dann halt auch Flexibilität braucht vom Anbieter. Dass da halt Grenzen verwischt werden, du hast dann nicht mehr normale Bürozeiten.“ (Frau C, 63)

Gemäss Frau C muss man grundsätzlich lernen damit umzugehen, dass die Kommunikation anders ist. Man müsse „sicher genauer nachfragen (...)“, so Frau C (35).

In Tabelle 8 folgen die Ergebnisse der den ‚Herausforderungen‘ subsumierten Subkategorien:

Tabelle 8: Herausforderungen der Distanz-Beratung bei Telefon, E-Mail, Chat und Videotelefon (schwarz) sowie Bewältigungsstrategien (blau)

	SK3.3.1: Telefon	SK3.3.2: E-Mail	SK3.3.3: Chat	SK3.3.4: Videotelefon
Herr A	<ul style="list-style-type: none"> keine Herausforderungen genannt, da keine Erfahrungen 	<ul style="list-style-type: none"> Gedanken, ob „das oder das“ geschrieben werden soll, kann Beratungsperson ins Uferlose bringen – spontan sein, Erstgedanken aufschreiben spontane nonverbale Reaktion nicht sichtbar (auch Emotionen nicht) – Intensität der Sprache kompensiert gut was geschrieben ist, ist geschrieben und man kann voll ins Schwarze treffen – vorsichtiger sein; Wissen, dass es auch in der Präsenz-Beratung blinde Flecken gibt parallel laufende Beratungen und kurze Antwortzeit (z.B. 48h) – Anzahl Termine begrenzen Stand-by-Modus kann Stress erzeugen Gefühl nie fertig zu sein schriftliches Paraphrasieren löst unangenehme Gefühle aus – mehr Sicherheit, ob es verstanden wurde; Umdeutungsmöglichkeit keine Ahnung wie Person aussieht – googeln 	<ul style="list-style-type: none"> ist ein Gemisch bleibt eher an Oberfläche gebunden am schreiben sofortige Antwort erwartet 	<ul style="list-style-type: none"> nichts genannt
Frau B	<ul style="list-style-type: none"> ohne gemeinsame Arbeitsfläche 	<ul style="list-style-type: none"> statische Eigenschaften den Themen kann nur bedingt auf den Grund gegangen werden nachfragen ist nur bedingt möglich 	<ul style="list-style-type: none"> Schwierigkeit am Anfang, nicht mehr viel schreiben zu können Nonverbales ist limitiert – genau nachfragen, worum es geht 	<ul style="list-style-type: none"> Bild ist nicht so gut, nicht gut sichtbar ob Person z.B. weint, eingefallen wirkt – genau nachfragen, was etwas ausgelöst hat wenig Mimik zu sehen, kann verwirrender sein als keine zu sehen Technik (z.B. Ton) funktioniert nicht – zusätzlich Telefon ans Ohr
Frau C	<ul style="list-style-type: none"> schnell & unmittelbar 	<ul style="list-style-type: none"> schnell zur Sache kommen, kann überfordern geschriebene Wörter sind schärfer als gesprochene – mit Fragen antworten oder „Mir geht durch den Kopf.... Ich frage mich...“ Nonverbales durchs Schreiben nicht sichtbar (z.B. äussere Erscheinung) – nachfragen Zeitdruck, schnell zu antworten – nochmals eine Frage stellen; Antwortlänge verringern 	<ul style="list-style-type: none"> man muss gleich eine Antwort liefern 	<ul style="list-style-type: none"> schlechte Bildqualität kann irritieren Blickkontakt ist nicht so einfach
Frau D	<ul style="list-style-type: none"> Nonverbales fällt weg, z.B. Gesichtsausdruck 	<ul style="list-style-type: none"> weniger schnelles vorankommen Körper ist nicht einbezogen ausgeklügelte, lange E-Mails mit erschlagenden verbalen Argumenten möglich 	<ul style="list-style-type: none"> keine Herausforderungen genannt, da keine Erfahrungen 	<ul style="list-style-type: none"> nur Gesichtsausdruck sichtbar, nicht Körper die feinen Sachen sind ev. nicht sichtbar (z.B. Tränen, Körperspannung und -haltung) Lärm aus Umgebung
Herr E	<ul style="list-style-type: none"> nichts genannt 	<ul style="list-style-type: none"> Hürde in der Kommunikation, weil Fähigkeiten vorausgesetzt sind Verfälschung / Zweckentfremdung der Inhalte – ansprechen und Umgang mit gespeicherten Daten klären 	<ul style="list-style-type: none"> Verfälschung / Zweckentfremdung der Inhalte weiteres: siehe Videotelefon 	<ul style="list-style-type: none"> digitaler Kontakt kann aus techn. Gründen abbrechen und Unsicherheit oder Ärger auslösen – Möglichkeiten ansprechen und Sicherheiten einbauen, z.B. Option Telefon

„Beratungsbeziehung“: Als weitere Subkategorie wurde induktiv die ‚Beratungsbeziehung‘ entwickelt. Alle Befragten waren sich einig, dass diese in der Präsenz- und in der Distanz-Beratung aufgebaut werden kann. Herr A betont, dass die Beziehung *„(...) das Wichtigste in der Beratung“* (21) ist und vermutet darüber hinaus, dass *„vielleicht ganz eine andere Beziehungs- und Verbindungsebene zum Berater entstehen [kann]“* (31). Er machte die Erfahrung, dass ihm einige seiner Distanz-Beratungs-Klientinnen nach Abschluss des Beratungsprozesses noch E-Mails schreiben, was ihn freut. Frau C ist betreffend Beziehung ein bisschen erstaunt, *„dass man sehr schnell sehr nah ist“* (13). Sie berichtet, es sei ihr aufgefallen, dass sie *„manchmal schon beim dritten Mal [E-Mail-Kontakt] von den Klienten mit Vornamen angesprochen werde“* (13).

4.4 Hauptkategorie 4: Hybrid-Beratung

Mit der ‚Hybrid-Beratung‘ als vierte Hauptkategorie wurde in die Subkategorien ‚Chancen‘, ‚Herausforderungen‘, ‚Setting-Wechsel‘ und ‚Sonstiges‘ differenziert.

„Chancen“: In der Hybrid-Beratung sehen die Befragten grundsätzliches Potenzial. Als Chance einer Verbindung beider Beratungssettings nennt Frau B:

„(...) manchmal gibt es ja Termine, wo es nur darum geht, etwas kurz zu besprechen. (...) ich kann mir einfach vorstellen, dass du mit der Hybrid-Beratung punktuell Anker setzen kannst (...). Die Person muss nicht extra hierherkommen und für mich ist es auch nicht ein grosser Aufwand.“ (Frau B, 37)

Herr A empfiehlt die Erstberatung vor Ort machen. Er findet, dass man dann schon ein bisschen die Themen sehen kann (z.B. den roten Faden oder die Stolpersteine). Diese könnte man dann in einer späteren Distanz-Beratung aufnehmen. Im Distanz-Beratungssetting könne man sich Zeit lassen und reflektieren, so Herr A. Frau C sieht das Potenzial der Hybrid-Beratung hier:

„Wir (...) machen so viele Umfragen (...). Dort wo es am meisten Fragezeichen gegeben hat ist es in der Umsetzung der Lösungen gewesen. Und ich glaube in diesem Prozess die Leute mehr online zu begleiten, dort sehe ich ein Potenzial. Dass sich viele Leute sagen, jetzt war ich in der Berufsberatung (...) Ist super, aber in der Umsetzung sind sie dann alleine. Oder es klappt dann etwas nicht so wie man es gesehen oder gedacht hat – und dann ist alles wieder weg (...).“ (Frau C, 23)

Frau C sieht in der Umsetzungsphase einen grossen Bedarf an niederschwelliger Begleitung. Sie sagt, vielleicht müsse jemand noch eine Informationsveranstaltung besuchen oder einen Aufnahmetest machen. Die meisten Beratungspersonen würden das Dossier vorher abschliessen. Im Rahmen der Hybrid-Beratung könnte man die Ratsuchenden bestärken, dranzubleiben. Als Beratungsperson sei man leichter erreichbar und könne *„die Leute dann wieder auffangen“* (39). Auch Frau D hebt die Flexibilität als Chance hinsichtlich der Umsetzungsphase hervor.

„Herausforderungen“: Als Herausforderung der Hybrid-Beratung wird lediglich von Herrn A genannt, dass er die zwei Settings momentan noch gerne trennt, da er noch in einer Testphase ist. Frau C berichtet, dass sie es zuerst noch ausprobieren müsste. Sie hält es für möglich, dass in einem Erstgespräch vor Ort der Automatismus *„Jetzt löst er [der Berater] mein Problem!“* (23) ausgelöst werden könnte.

„Setting-Wechsel“: Auf das Thema Setting-Wechsel angesprochen sagen Herr A, Frau B und Frau C, dass es sich eignet, die Erstberatung im Präsenz-Setting zu machen, um sich kennenzulernen und Ziele zu vereinbaren. Auch Frau D findet den Einstieg in die Hybrid-Beratung mit einer Beratung vor Ort einfacher. Herr A, Frau B und Frau D berichten, dass sie Besprechungen von Testergebnissen vor Ort oder per Videotelefon bevorzugen, weil sie die unmittelbaren Reaktionen sehen möchten. Es sei zudem ungünstig, die Testergebnisse schriftlich zu besprechen. Die genannten Kriterien für einen Setting-Wechsel sind in der Tabelle 9 dargestellt:

Tabelle 9: Genannte Gründe für Setting-Wechsel, Subkategorie 4.3

Grundsätzliches	Präsenz → Distanz	Distanz → Präsenz
<ul style="list-style-type: none"> • ratsuchende Person fühlt sich nicht wohl im Setting (Frau B) • Beraterin fühlt sich nicht wohl im Setting (Frau B) 	<ul style="list-style-type: none"> • weil es bequemer ist für die Ratsuchenden (Frau D) 	<ul style="list-style-type: none"> • technische Probleme (Frau B) • ratsuchende Person fühlt sich im Prozess gehindert (Frau C) • Besprechung problematischer Themen (Herr A)

Frau B hebt die Bedeutung hervor, in der Beratung immer wieder zu erfragen, wie sich die Person mit dem jeweiligen Setting fühlt:

„(...) das finde ich aber auch ganz ganz wichtig und zentral, dass man die Leute fragt: ‚Und wie ist das jetzt für Sie so online?‘ Dass man die Möglichkeit den Leuten auch gibt oder auch immer wieder betont, dass sie auch vorbeikommen dürfen.“ (Frau B, 51)

Frau C ist der Meinung, dass man mit mehr Erfahrung besser abschätzen kann, was jemand noch braucht und wann ein Wechsel sinnvoll ist. Für Herr E gibt es viele Gründe, die für den einen oder anderen Kanal bzw. das eine oder andere Setting sprechen:

„Zunächst kommt es auf die Zielsetzung der Beratung und damit auch die dafür taugliche Form der Beziehungsgestaltung an. Will der Klient lediglich Informationen reicht das oft über einen einmaligen schriftlichen oder telefonischen Kontakt, geht es um eine Entscheidungshilfe, dann kann das gut über 3-5 Kontakte über einen einzelnen je nach Präferenz der Klientin gewählten Kanal gehen. Geht es über die Begleitung in einem längeren Prozess, dann wechseln sich persönliche Treffen mit Anrufen, Chats oder auch Kurznachrichten je nach aktueller Situation und Bedürfnis ab.“ (Herr E, 25)

Aus Sicht von Herrn E machen Distanz-Beratungssettings bei der Informationsbeschaffung oder Entscheidungsfindung ohne hohe Komplexität Sinn. Sobald längere und intensivere Beratungsprozesse notwendig seien, würden die Ratsuchenden erfahrungsgemäss das Gegenüber vor Ort kennenlernen wollen, so Herr E. *„Ist dieser Kontakt dann etabliert, können digital vermittelte Kontakte und Gespräche ergänzend (...) gewünscht und zielführend sein.“ (Herr E, 29)*

„Sonstiges“: Zu dieser Restkategorie kann zusammenfassend festgehalten werden, dass die Methodenvielfalt der Distanz-Beratung durchaus erkannt und geschätzt wird (Frau D). Die Form der Hybrid-Beratung entspricht unserer Art, wie wir auch im Alltag kommunizieren (Herr E). Herr E führt aus: *Ich halte die Möglichkeit, einer Klientin je nach Situation und Bedürfnis verschiedene Kommunikationskanäle anzubieten, für die wahrscheinlichste Entwicklung in der Beratung“ (25).* Besonders sinnvoll erachtet er die Hybrid-Beratung bei längerer Begleitung.

4.5 Hauptkategorie 5: Kompetenzen

Der fünften Hauptkategorie ‚Kompetenzen‘ wurden die Subkategorien ‚Beratungserfahrung‘, ‚Technik‘, ‚Text‘, ‚Weiterbildung‘ und ‚Sonstiges‘ subsumiert.

‚Beratungserfahrung‘: Die Befragten sind sich einig, dass Beratungserfahrung im Präsenz-Beratungssetting wichtig ist, um auch im Distanz-Beratungssetting gut arbeiten zu können:

„Was du brauchst, um es durchführen zu können, ist eine Beratungsperson mit etwas Erfahrung – vielleicht nicht jemand, der gerade einsteigt.“ (Frau B, 65)

„(...) die müssten glaube ich schon einen recht guten Rucksack mitbringen in der Präsenz-Beratung. Dass sie gewisse Mechanismen und gewisse Reaktionsweisen kennen (...).“ (Herr A, 33)

„(...) wenn jemand ein guter Berater ist im Präsenz-Setting, dann ist er auch ein guter Distanz-Berater. Wenn man schon kein guter Präsenz-Berater ist, dann wird es noch schlechter auf Distanz.“ (Frau D, 43)

Frau C findet, dass erfahrene Präsenz-Beratungspersonen nicht viel falsch machen können.

‚Technik‘: Drei der Befragten äussern explizit, dass neben den Beratungskompetenzen eine gewisse Vertrautheit mit technikbezogenen Aspekten im Umgang mit Hard- und Software erforderlich ist (Frau B, Frau C, Herr E). Herr E machte die Erfahrung, dass gerade in dieser Hinsicht regelmässig Fragen auftauchen oder Fehler passieren.

‚Text‘: Einige Beratungspersonen betonen erforderliche textbezogene Kompetenzen nicht zuletzt, weil Geschriebenes mehr Gewicht hat:

„(...) in der Beratung muss man ja auf das hören, was nicht gesagt wird. Und da muss man dann halt lesen, was nicht geschrieben ist. Zwischen den Zeilen lesen, oder?“ (Herr A, 49)

„(...) du musst noch ein bisschen genauer formulieren, glaube ich.“ (Frau B, 11)

„Die Anforderungen der Schriftlichkeit bilden allerdings eine gewisse Hürde in der Kommunikation, weil sie entsprechende Fähigkeiten voraussetzt.“ (Herr E, 11)

‚Weiterbildung‘: Zu diesem Thema driften die Meinungen der Befragten auseinander. Herr A beschreibt sich als Macher, der einfach eingestiegen ist: *„Einsteigen, machen, kucken, was kommt wie an, was macht es mit mir, was macht es mit dem anderen?“ (47)*. Ganz nach dem Motto *„just do it“ (45)* ist auch Frau D eingestiegen. Frau B findet *„learning by doing“ (57)* wichtig, man soll mit dem gewählten Tool erstmal vertraut werden. Sie bildet sich weiter, indem sie Fachliteratur liest und vermehrt in einen Austausch mit Beratungspersonen geht, die Distanz-Beratung anbieten. Sie fände es wichtig, bereits in der BSLB-Ausbildung die Möglichkeit zu haben, ganz praxisorientiert mit Distanz-Beratung vertraut zu werden. Frau C hat sich vor allem ins Thema eingelese und hat sich zu Beginn für eine Ausbildung in Deutschland für Online-Beratung angemeldet. Diese ist dann aber nicht durchgeführt worden. In einen Austausch mit praktizierenden Distanz-Beratungspersonen zu gehen, findet sie sinnvoll. Herr E ist in der Erforschung von (Distanz-)Beratungsprozessen tätig und hält sich so auf dem Laufenden.

„Sonstiges“: Ansonsten wird hinsichtlich Kompetenzen genannt, dass man bei Themen – insbesondere wo es „*Fingerspitzengefühl*“ (Frau B, 21) braucht – genau nachfragen soll, sodass man weiss, worum es geht. Frau B findet, sofern Offenheit eine Kompetenz sei, brauche es diese auf jeden Fall auch. Auch Herr E hebt neben den Beratungskompetenzen die private Offenheit oder Affinität gegenüber digital vermittelter Kommunikation hervor.

4.6 Hauptkategorie 6: Beratungshaltung

Induktiv wurde die sechste Hauptkategorie ‚Beratungshaltung‘ entwickelt. Es stellte sich heraus, dass unterschiedliche Beratungshaltungen mitschwingen. Herr A möchte sich mit Distanz-Beratung befassen und so „*am Ball bleiben, bevor die ganze Welt am Ball ist*“ (9). Frau B und Herr E finden Offenheit gegenüber Distanz-Beratung eine wichtige Grundhaltung. Frau B fügt an, dass sie früher Hemmungen und ein bisschen Respekt vor Distanz-Beratung gehabt hat, bevor sie es ausprobiert hat. Dass die Beratungshaltung die Etablierung von Distanz-Beratungsangeboten entscheidend mitbeeinflusst, geht hier hervor:

„Man muss sich ja auch ein bisschen überwinden um es zu machen. Ich glaube, je mehr du das als Berater auch gemacht hast und je selbstverständlicher das für dich ist, desto mehr transportierst du das dann auch nach aussen. Und das hat ja dann auch seine Wirkung, dass du vielleicht viel eher mal sagst, ‚ah komm, wir könnten das doch...‘ So könnte es sich auch mehr etablieren.“ (Frau B, 43)

Auch Offenheit gegenüber einem Setting-Wechsel betont Frau B (51) explizit:

„Dass man die Möglichkeit (...) gibt oder auch immer wieder betont, dass sie auch vorbeikommen dürfen.“

Frau C erwähnt neben Offenheit für Neues, Freude am Herausstüfteln, Ausprobieren und Pragmatismus, dass es für sie zentral ist, die Möglichkeiten eines Setting-Wechsels gegenüber den Ratsuchenden offen anzusprechen. Eine systemisch-lösungsorientierte, hypothesengenerierende und konstruktivistische Haltung ist ihr auch in der Distanz-Beratung sehr wichtig:

„(...) ich probiere auf Augenhöhe zu kommunizieren (...) versuche den Leuten nicht zu sagen, was sie machen müssen, sondern (...) sie selber das herausfinden lassen, sie arbeiten lassen. Weil sonst glaube ich, wenn du Leute mit einer Fragestellung versuchst mit Information zuzumüllen oder so... Ich glaube das funktioniert so nicht. Ich habe auch textbasiert immer Prozessberatungen gemacht.“ (Frau C, 51)

Herr E ist der Auffassung, dass Beratungspersonen die für die Ratsuchenden individuell passenden Formen des Kontakts und der Kommunikation finden müssen:

„Es gehört in unserer Zeit und unserem Kulturkreis dazu, dass digital vermittelte Kommunikation gesucht und genutzt wird. Deshalb kann man diese Kanäle für Beratung und Begleitung von Menschen nicht ausschliessen und das heisst, man muss sich als Profi in diesem Bereich mit diesen Kommunikationsformen auseinandergesetzt haben und eine persönliche Haltung dazu entwickeln, ob, wie und wofür man diese digital vermittelten Kanäle auch nutzen will.“ (Herr E, 35)

4.7 Hauptkategorie 7: Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten

Die siebte Hauptkategorie umfasst die ‚Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten‘ in der öffentlichen BSLB. Es wurden die Subkategorien ‚Hürden‘, ‚Technische Voraussetzungen‘, ‚Weitere Voraussetzungen‘, ‚Bekanntmachung‘, ‚Prognosen‘ und ‚Nächster Schritt‘ gebildet.

„Hürden“: Als mögliche Hürden, weshalb Distanz-Beratungsangebote in der öffentlichen BSLB noch nicht implementiert sind, nennt Herr A strukturelle, politische und regionalpolitische Hintergründe. Frau B ist der Ansicht, dass zu lange überlegt wird und glaubt daran, dass vieles „*im Machen*“ (61) entsteht. Sie kann sich zudem vorstellen, dass es für die einen oder anderen schwierig sein könnte, sich für ein passendes System zu entscheiden. Deshalb empfiehlt sie, die wenigen bereits bestehenden Systeme einfach „*mal zu testen und anzuschauen*“ (65). Weiter nennt Frau B die hierarchische Struktur und die Kosten zur Etablierung dieser Beratungsform als mögliche Hürden. Deswegen würden sich in der öffentlichen BSLB längere Wege ergeben, findet Frau B. Für Frau C wirken die technischen Herausforderungen an die Software (besonders die Verschlüsselung) abschreckend. Ein möglicher Knackpunkt ist aus ihrer Sicht aber auch die Angst, weil so auch die Entwicklung zur Abschaffung von Präsenz-Beratung fortschreitet – gerade weil Distanz-Beratung funktioniert. Sie führt aus:

„(...) es ist die Frage, wie wir es zuerst definieren wollen. Was wollen wir genau anbieten? In welcher Form wollen wir es anbieten? Wie wollen wir es verrechnen? Das ist recht viel Entwicklungsarbeit, das ist ein ziemliches Projekt und da wartet – glaube ich – jede Berufsberatungsstelle, bis es mal eine macht und man daraus etwas lernen kann. Alle hoffen, dass es jemand vormacht und man es dann kopieren kann. Und da hat noch niemand wirklich den „Lead“ in die Hand genommen. Bei uns (...) ist es jetzt auch wegen dem Technischen gescheitert, wegen dem Datenschutz. Und dann wollte sich niemand mehr gross für dieses Thema engagieren.“ (Frau C, 61)

Frau D sieht die Hürden in der mangelnden Flexibilität der öffentlichen BSLB-Stellen. Sie fügt hinzu, dass es aufgrund der regionalen Organisation für die Ratsuchenden nicht so schwierig ist, dorthin zu kommen. Insofern sei der Druck vielleicht nicht so stark, so Frau D. Herr E vermutet wie Frau C, dass es ein geeignetes Tool und Vorreiter mit Praxiserfahrung benötigt.

„Technische Voraussetzungen“: Hinsichtlich erforderlicher technischer Voraussetzungen nennt Herr A, dass es einen „*guten Laptop und ein Programm*“ (57) braucht. Frau B erwähnt zusätzlich „*einen ruhigen Arbeitsort*“ (65). Für Frau C ist es wichtig, dass die Beratungssoftware den Beratungsprozess gut abbilden kann. Dies ist aus ihrer Sicht die grösste Herausforderung. Gemäss Herrn E braucht es neben einer sicheren, vielseitig einsetzbaren Software auch eine leistungsfähige Hardware und ein stabiles, leistungsstarkes Internet.

„Weitere Voraussetzungen“: Weiter werden Kompetenzen genannt, die im Kapitel 4.5 erläutert wurden. Es braucht „*den Willen, einen definierten sinnvollen Bedarf für den Schritt und dann viel Erfahrung*“ (Herr E, 39). Zudem benötigt es „*Menschen, die Zeit und Kapazität haben, zumindest zu definierten Zeiten für Neukunden präsent zu sein und / oder mit ihren bereits bestehenden Klientinnen und Klienten diese Kanäle gelegentlich zu nutzen*“ (Herr E, 41).

„Bekanntmachung“: Bekanntmachung wird von drei Beratungspersonen als entscheidendes Thema genannt. Herr A fragt sich, wie man Distanz-Beratung besser publik machen könnte. Er hat dazu noch keine Antwort, weil er in Bezug auf dieses Thema „*auch noch nicht so Gas gegeben*“ (61) hat. Er geht davon aus, dass Distanz-Beratung „*natürlicher*“ (39) werden wird, je

mehr es publik gemacht wird. Frau C findet, dass es hinsichtlich Bekanntmachung noch eine Entwicklung braucht. Sie findet es sinnvoll, Distanz-Beratung im Rahmen einer Laufbahnberatung aktiv anzubieten, da die alleinige Bekanntgabe von Distanz-Beratungsangeboten via Homepage aus ihrer Sicht nicht ausreicht. Herr E differenziert zwischen etablierten Institutionen und selbständiger Arbeit:

„Um Menschen neu für ein Coaching oder eine Beratung zu gewinnen braucht es meiner Erfahrung nach allerdings den vertrauenssichernden Rahmen einer gut etablierten Institution. Als selbstständiger Coach funktioniert das nicht gleich. Hier ist nach wie vor der direkte persönliche Kontakt und / oder die Empfehlung durch Kollegen zentral für die Gewinnung von Kunden.“ (Herr E, 43)

„Prognosen“: Die Befragten machen auch Prognosen in Bezug auf die Zukunft. Herr A sieht grundsätzlich ein auf lange Sicht hin bestehendes Potenzial von Distanz- und Hybrid-Beratung. Als Zielgruppe sieht er vor allem jüngere Ratsuchende. Diese würden *„mehr darauf einsteigen“* (39), so Herr A. Frau B betont, dass Digitalisierung auch in Zukunft ein zentrales Thema ist. Wir müssen *„immer flexibler werden (...)“* (43). Frau C geht davon aus, dass Distanz- und Hybrid-Beratungen wachsen könnten *„auch dadurch, dass die Zeiten immer flexibler werden, wann die Leute etwas machen“* (35). Sie kann sich vorstellen, dass *„alles ein bisschen dynamischer (...) und auch flexibler“* (35) wird, es jedoch noch etwas Zeit braucht, obwohl ein Bedarf da ist. Es gebe schon heute viele Beratungen, die man zumindest teilweise im Distanz-Beratungssetting durchführen könnte, ist sich Frau C sicher. Sie mag ihren Beruf als Präsenz-Beraterin sehr gerne, weshalb sie Distanz-Beratung lieber als Ergänzung zu verkaufen versucht und nicht als *„generelle Lösung“* (61), die die Präsenz-Beratung ersetzen muss. Weiter führt sie aus:

„(...) wenn wir das nicht machen, werden andere Anbieter in diese Nische reingehen. Es gibt ja jetzt auch schon relativ viele Anbieter. Und auch das ist nicht ganz ungefährlich. Es kann dann je nachdem auch von Deutschland her kommen.“ (Frau C, 61)

Dass Herr E die Hybrid-Beratung für die wahrscheinlichste Entwicklung erachtet, wurde bereits weiter oben aufgeführt.

„Nächster Schritt“: Auf die Frage nach dem nächsten Schritt hinsichtlich Implementierung von Distanz- und Hybrid-Beratungen in der öffentlichen BSLB wurde unterschiedlich eingegangen. Herr A möchte seine Gedanken diesbezüglich nicht preisgeben. Frau D findet, man könnte alle Angebote der öffentlichen BSLB *„ganz leicht online machen“* (51), weil man dort nicht so in die Tiefe gehe. Frau B erzählt, wie es bei ihrer Arbeitsstelle *„einfach von einem auf den anderen Tag“* (63) umgesetzt worden ist. Frau C führt aus, dass sie in erster Linie mit der Hybrid-Beratung beginnen würde, weil man, wenn es nicht wie gewünscht funktioniert, auch wieder umschalten kann. Sie empfiehlt:

„(...) es geht wirklich v.a. über's Ausprobieren. (...) vielleicht kann man es wie ich schon gesagt habe nach dem Erstgespräch auszuprobieren, weil (...) ich bin total bestärkt worden dadurch. Zu merken, ah, das funktioniert ja, ohne dass ich es so viel anders gemacht habe [als in der Präsenz-Beratung].“ (Frau C, 51)

Herr E hält es für wenig zielführend „*einfach mal einen Kanal zu eröffnen*“ (37) und empfiehlt zu überlegen „*wer (...) wofür einen zusätzlichen Kommunikationskanal erhalten [soll]*“ (37):

„Geht es um Information, dann reicht Mail oder eine sauber aufgebaute und mit allen relevanten Informationen versehene Webseite. Klienten finden dann selber, was sie suchen. Dazu können auch Tests, allerdings ohne Auswertung, gehören. Es gibt (...) die Möglichkeit, Chats zusätzlich zu Informationen auf der Webseite anzubieten, wie das viele Firmen schon machen. So im Sinn von: ‚Wenn sie noch Fragen dazu haben, können Sie gleich hier und jetzt mit einem Mitarbeiter Kontakt aufnehmen.‘ Eine weitere Möglichkeit sind Beratungsangebote für Menschen, denen es nicht möglich ist selber bei Ihnen vorbeizukommen. Das kann per Chat oder Mail gut abgedeckt werden. Vielleicht entsteht dann mal das Bedürfnis für Videotelefonie. Ansonsten macht digital vermittelte Kommunikation aus meiner Sicht in Ihrem Feld erst Sinn, wenn ein direkter Kontakt besteht und man (...) Klienten länger begleitet, also das (...) Hybrid-Setting.“

Herr E würde nicht nur auf einen Kanal setzen. Er empfiehlt eine Software zu wählen, „*die alle Möglichkeiten anbietet und die man je nach Situation und Bedürfnis einsetzen kann*“ (37).

4.8 Hauptkategorie 8: Sonstiges

Bei der achten Hauptkategorie ‚Sonstiges‘ handelt es sich um eine sog. Restkategorie, die Textstellen enthält, die den anderen Kategorien nicht zugeordnet werden konnten, jedoch hinsichtlich Fragestellungen und Themenschwerpunkte interessant sein könnten. Frau C stellt fest, dass ein Vorteil gleichzeitig auch ein Nachteil sein kann. Es gibt „*eigentlich nicht Vorteile oder Nachteile, es ist immer beides*“ (19). Zudem geht Frau C davon aus, dass es das Schriftliche ist, was sich am stärksten von der Präsenz-Beratung unterscheidet. Insofern ist die textbasierte, zeitversetzte Distanz-Beratung am weitesten von der Präsenz-Beratung entfernt. Herr E hat nicht den Eindruck, dass „*digital vermittelte Beratung den direkten Kontakt verdrängt, sondern eher ergänzt*“ (5). Er vertritt folgende Haltung:

„Wenn sich jemand über einen bestimmten Kanal meldet (...), dann gehe ich davon aus, dass entsprechende Fähigkeiten und Interesse soweit vorhanden sind, dass dies (...) möglich ist.“ (Herr E, 17)

Frau C hält fest, dass Distanz-Beratung an sich gar nichts Neues ist:

„Ich habe mir auch überlegt, ich meine man tut so, als wäre Online-Beratung etwas Neues. Aber wenn man Berater fragt, die meisten machen Mails dazwischen oder telefonieren, das ist ja (...) auch online, das ist eine virtuelle Beratung (...). Eigentlich machen wir das alle schon.“ (Frau C, 23)

5 DISKUSSION

Nun geht es darum, die Ergebnisse zusammenzufassen und zu interpretieren. Es werden Implikationen für die öffentliche BSLB herausgearbeitet. Am Beispiel des BIZ Luzern werden Implementierungsmöglichkeiten konkretisiert. Auch Stärken und Problemfelder werden beleuchtet. Die vorliegende Arbeit endet mit einem Ausblick, der auf offen gebliebene Fragen eingeht.

5.1 Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse

Dieses Kapitel beinhaltet ein im Hinblick auf die eingangs formulierten Forschungsziele verdichtetes Resümee. Dabei werden die Leitfragen, die zu Beginn der Untersuchung formuliert wurden, aufgegriffen und auf Grundlage der Auswertungen komprimiert beantwortet. Ein zentraler

Teil sind hierbei auch die Interpretation der gewonnenen Ergebnisse und die Verknüpfung der Ergebnisse mit dem theoretischen und konzeptionellen Rahmen aus dem ersten Teil der Arbeit. Konsequenzen und offene Fragen werden mit Bezug auf die Leitfragen ausgearbeitet.

5.1.1 Chancen und Herausforderungen von Präsenz-, Distanz- und Hybrid-Beratung

Leitfragen: Welche Chancen und Herausforderungen bringen Präsenz-, Distanz- und Hybrid-Beratungssettings mit sich? Welchen Mehrwert können sie generieren? Und wie können Synergien genutzt werden?

Ein Ziel dieser Arbeit war es, die Chancen und Herausforderungen von Distanz- und Hybrid-Beratungssettings im Kontext der öffentlichen BSLB zu beleuchten und der Präsenz-Beratung gegenüberzustellen. Dies geschah auf Grundlage der Praxiserfahrung der Befragten.

Als Chance der **Präsenz-Beratung** stellte sich die *Unmittelbarkeit* heraus. Auch die Möglichkeit, zwischendurch in *Bewegung* zu kommen, kurz aufzustehen, etwas am Flipchart aufzeichnen bzw. aufzeichnen lassen, wurde genannt. Zudem kann die Beratungsperson den Prozess in der Präsenz-Beratung besser *steuern* und die ratsuchende Person „*im Boot behalten*“. Dadurch, dass bei der Präsenz-Beratung die nonverbalen Signale gut sichtbar sind, können *Inkongruenzen besser erkannt* werden. Dass Nonverbales aber auch *ablenken* und *vorurteilhafte Reaktionen* provozieren kann, sollte man sich bewusst sein. Das Setting der Präsenz-Beratung fördert „*Smalltalk*“, der den *Beziehungsaufbau* begünstigen kann, aber auch dazu führen kann, dass die Beratung *weniger fokussiert* ist. Besonders herausfordernd erleben einige Befragte die *Dynamik* der Präsenz-Beratung. Frau C hat den Eindruck, dass die Ratsuchenden durch die physische Nähe manchmal mehr *Verantwortung* an die Beratungsperson *abgeben*. Auf Distanz und je nach Medium kann die ratsuchende Person sich zudem „*wegklicken*“ und so auch Konfrontationen vermeiden. Die *Anfahrtswege* der Ratsuchenden werden teilweise als Herausforderung wahrgenommen. Offen bleibt die Frage, wie herausfordernd die Ratsuchenden die Anfahrtswege zu den regionalen Standorten der öffentlichen BSLB-Stellen erleben.

Hinsichtlich **Distanz-Beratung** scheint es kein Zufall zu sein, dass alle Befragten bestätigen, dass es funktioniert – auch wenn sich die Befragten in ihrem Erleben und in ihren Präferenzen unterscheiden. Grundsätzliche Chancen sehen die Beratungspersonen in der hohen *zeitlichen und räumlichen Flexibilität*. Weilen die Ratsuchenden gerade im Ausland (z.B. Sprachaufenthalt, Arbeitseinsatz im Ausland) und wünschen von dort aus eine Beratung, kann eine Distanz-Beratung problemlos stattfinden. Genannt wird auch die Chance, dass sich die Ratsuchenden in ihrem *gewohnten Umfeld* beraten lassen können und die *Anonymität erhöht* ist. Letztere ist jedoch im Kontext der BSLB möglicherweise weniger entscheidend als in Beratungskontexten mit besonders sensiblen Themen. Dennoch können auch in der BSLB sehr persönliche Infor-

mationen ausgetauscht werden. Die von einigen Befragten geäußerte höhere *Selbstoffenbarung* könnte mit dieser erhöhten Anonymität des Distanz-Beratungssettings zusammenhängen. Einige Interviewpersonen betonen, dass die Distanz-Beratung grundsätzlich *fokussierter* ist. Herr A nimmt an, dass der *fehlende Blickkontakt* in der textbasierten Beratung indirekt der *Konzentration* hilft. Wenn sich jemand *schriftlich nicht ausdrücken* kann oder möchte, *Mühe zur Selbstreflexion* hat, dann wird eine textgebundene Distanz-Beratung erschwert. Diese Schwierigkeiten könnten sich wohl auch in anderen Beratungssettings mit anderen Kommunikationskanälen (z.B. Präsenz-Beratung bzw. Videotelefon-Beratung) bemerkbar machen.

An der **Telefon-Beratung** werden die schnelle Verfügbarkeit, die Unmittelbarkeit und die geringe Bedeutung der äusseren Erscheinung geschätzt. Die Geschwindigkeit wird zusammen mit der fehlenden gemeinsamen Arbeitsfläche und dem Mangel nonverbaler Elemente als Herausforderung genannt. Bei der **E-Mail-Beratung** wird als Chance hervorgehoben, dass die Beratung aufgrund der Entschleunigung Zeit für Selbstreflexion und -strukturierung zulässt, was auch mit der Verschriftlichung der eigenen Empfindungen und Gedanken zu tun hat. Die Zeit dazwischen kann den Prozess anregen und muss auch nicht allzu stark ausgedehnt sein. Durch die Intensität des Schreibens kann eine paradoxe Nähe durch Distanz entstehen (vgl. auch Benke, 2007; Wenzel, 2008; Knatz, 2009a). Einige Befragte erleben den Umstand, dass Zeit bleibt sich Gedanken zu machen, wie die Antwort verfasst werden könnte, als Herausforderung. Dies kann auch ausufern. Es ist deshalb wichtig, spontan zu sein und den Erstgedanken aufzuschreiben. Dass die spontanen nonverbalen Reaktionen nicht sichtbar sind, kann schwierig sein, jedoch durch die Intensität der Sprache und durch genaues Nachfragen gut kompensiert werden. Als weitere Herausforderung wird erwähnt, dass Geschriebenes schärfer als Gesprochenes ist und man die Antworten deswegen sorgfältig formulieren sollte, beispielsweise als Fragen oder Hypothesen. Der Zeitdruck, bald antworten zu müssen, kann dadurch entschärft werden, indem eine Frage nochmals gestellt, die Antwortlänge verringert oder die Anzahl parallel laufender E-Mail-Beratungen minimiert wird. Zwei Beratungspersonen sind der E-Mail-Beratung klar abgeneigt und finden, dass man weniger schnell vorankommt und den Themen nur bedingt auf den Grund gehen kann. Als weitere Herausforderung wird die Hürde in der textbasierten Kommunikation genannt, die entsprechende Fähigkeiten voraussetzt (z.B. Fähigkeit sich schriftlich auszudrücken, Textverständnis). Auch die einfachen Möglichkeiten der Verfälschung und Zweckentfremdung der Inhalte sind ein Thema. Bei der **Chat-Beratung** wird das unmittelbare Reagieren bei leichter Erreichbarkeit als Chance genannt. Wie bei der Telefon-Beratung stehen Äusserlichkeiten nicht im Vordergrund. Die Schnelligkeit wird neben den limitierten nonverbalen Signalen und Möglichkeiten der Verfälschung der Inhalte erneut als Herausforderung eingestuft. Bei der **Videotelefon-Beratung** wird als Chance von allen Befragten die hohe Ähnlichkeit zur Präsenz-Beratung genannt, mit dem zusätzlichen Vorteil der Zeit- und

Ortsunabhängigkeit. Kritisch wird die Qualität von Bild und Ton gesehen, sowie allfällige technische Unterbrüche, die bereits erlebt wurden. Eine gemeinsame virtuelle Arbeitsfläche wird von den Befragten, die eine verwenden, sehr empfohlen. Störend erleben sie technische Aspekte (passende Beratungssoftware finden, technische Unterbrüche, absichtliche Kontaktabbrüche). Einige befürchten zudem, die Aufträge aufgrund der zeitlichen und örtlichen Unabhängigkeit nach Hause nehmen zu müssen. Ein flexibles Angebot erfordert auch Flexibilität seitens Anbieter, wodurch sich Grenzen wie reguläre Bürozeiten verwischen.

In der **Hybrid-Beratung** sehen die Befragten ein *grundsätzliches Potenzial*, vor allem bei längerer Begleitung. Herr E sieht darin sogar die wahrscheinlichste Entwicklung in der Beratung. Es können so die *Chancen beider Settings* genutzt werden. Die Beratungsperson kann *flexibel* und ohne grossen Aufwand jenes Setting in Absprache mit dem Ratsuchenden *wählen*, welches in der Situation gerade adäquat ist. Insbesondere in der Umsetzungsphase sieht Frau C einen hohen Bedarf einer engeren Prozessbegleitung, die durch Hybrid-Beratung möglich gemacht werden kann. Potenzielle Herausforderungen könnten darin bestehen, dass beratende und ratsuchende Person sich in jedem Setting *wieder neu finden* müssen. Es besteht die Ansicht, dass sich die Erstberatung im Präsenz-Beratungssetting eignen würde. Anschliessend könnte man entscheiden, ob mit Distanz-Beratung weiterverfahren wird. Es ist jedoch auch denkbar, den Erstkontakt auf Distanz aufzunehmen und sich erst zu einem späteren Zeitpunkt persönlich zu treffen. Die Besprechung von Testresultaten wird in einem Setting bevorzugt, in dem Unmittelbarkeit möglich und ein Bild vorhanden ist (Präsenz-Beratung oder Videotelefon-Beratung). Die Wahl des Settings liegt in der Präferenz der ratsuchenden Person und im Wohlbefinden der Beratungsperson. Bei der Besprechung problematischer Themen wird von den Interviewpersonen grundsätzlich die Präsenz-Beratung bevorzugt. Im Spannungsfeld dieser Präferenz stehen die Forschungsergebnisse, die zeigen, dass bei Distanz-Beratung die Selbstoffenbarung gefördert wird (vgl. Joinson, 2001; Kim & Dindia, 2011). Es ist von zentraler Bedeutung, in der Beratung immer wieder abzuholen, wie sich die ratsuchende Person mit dem jeweiligen Setting fühlt und die *Möglichkeit eines Setting-Wechsels* anzubieten.

Die Interviewergebnisse zeigen, dass derzeit unterschiedliche Kommunikationskanäle in der Distanz-Beratung genutzt werden und die Ratsuchenden über alle Befragten hinweg vom Alter her durchmischt sind. Die einen tendieren zu textbasierter Beratung (E-Mail, Chat), andere bevorzugen mit Videotelefon die bildbasierte Option. Das Telefon wird am wenigsten präferiert. Aufgrund der zahlreichen Chancen der Distanz-Beratung vertritt insbesondere Herr D die Auffassung, dass Beratungspersonen nicht darum herum kommen werden, mit den ratsuchenden Personen individuell passende Formen des Kontakts und der Kommunikation zu finden. Es gehöre in unserer Zeit und unserem Kulturkreis dazu, dass digital vermittelte Kommunikation ge-

sucht und genutzt werde, so Herr D. Deshalb könne man diese Kommunikationskanäle für Beratung und Begleitung von Menschen nicht ignorieren. Auch Benke (2009, S. 6) hält fest, „dass Hilfe und Orientierung (...) offline wie online (...) immer stärker gefragt sind (...)“. Weiter führt Benke aus, dass „das Web dabei als Andockstation für neue Zielgruppen fungieren kann, indem sie Zielgruppen dort abholt, wo sie auch sind“ (Benke, 2009, S. 6). Dass Menschen nur aus einer Not heraus eine Distanz-Beratung aufsuchen, so wie dies zwei Interviewpersonen erleben, ist aus Sicht von Klein (2008) nicht mehr der Fall. Er verweist auf Studien, die belegen, dass Distanz-Beratungsangebote auch von Ratsuchenden in Anspruch genommen werden, die mühelos in eine Präsenz-Beratung gehen könnten. Diese Diskrepanzen könnten damit zu tun haben, dass sich die Studien nicht auf die BSLB beziehen.

Wie die Ergebnisse der Interviews zeigen, unterschieden sich die Chancen und Herausforderungen von Distanz-Beratung je nach genutztem Medium teilweise stark. Letztlich bringt jede Kommunikationsform ihre spezifischen Chancen und Herausforderungen mit sich. Der **Mehrwert** verschiedener Beratungssettings entsteht durch eine *gezielte Wahl* des Kanals, je nach Ausgangslage und Anliegen. Synergien liessen sich in der Hybrid-Beratung besonders gut nutzen, da es hier um die gezielte Integration unterschiedlicher Kommunikationskanäle geht.

5.1.2 Kompetenzen

Leitfrage: Welche Beratungskompetenzen sind bei Distanz- und Hybrid-Beratungssettings erforderlich?

Ziel dieser Arbeit war es mitunter, allfällige zusätzlich erforderliche **Kompetenzen** zu erforschen, die Distanz- und Hybrid-Beratungssettings mit sich bringen könnten. Dass die Gesprächsführung im Distanz-Beratungssetting anders ist, wird von den Befragten häufig thematisiert (vgl. auch Winkler, 2017). Knatz (2009a, S. 59) spricht von anderen „Besonderheiten und Gesetzmässigkeiten“ bei der E-Mail-Beratung. Sie streicht in diesem Kontext die zusätzlich erforderliche Fähigkeit hervor *zwischen den Zeilen lesen* zu können (vgl. Knatz, 2008). Dies stellt auch Herr A fest und ergänzt, dass man aber auch in der Präsenz-Beratung auf das hören muss, was nicht gesagt wird. Die Befragten sind sich einig, dass *Beratungserfahrung* im Präsenz-Beratungssetting wichtig ist, um im Distanz- und Hybrid-Beratungssetting erfolgreich zu sein. Die Haltung von Benke (2009), dass das Können der Beratungspersonen wichtiger ist als die Wahl des Kommunikationskanals, stimmt damit überein. Bei Unsicherheiten in der Wahl der Kommunikationsformen der Beratung kann auf die Entscheidungshilfe von Engelhardt und Gerner (2017; siehe Kapitel 2.5.1) zurückgegriffen werden. Es wurde bereits mehrfach erwähnt, dass die Beziehung in allen Beratungssettings ein zentraler Wirkfaktor darstellt (vgl. Wenzel, 2013a). Ist die Beratungsperson in der Lage, eine *tragende Beziehung* im Präsenz-Beratungssetting aufzubauen, wird sie es auch auf Distanz schaffen. Gelingt es im Präsenz-Setting jedoch nicht, wird dies vermutlich auch im Distanz-Setting scheitern, betonen einige Befragte. Da die

Struktur der Distanz-Beratung der Präsenz-Beratung sehr ähnlich ist, können die Beratungspersonen auf *bestehende* Beratungskompetenzen zurückgreifen. Es wurde genannt, dass sich die Distanz-Beratung in weiten Teilen vom „Handwerk“ her von der Präsenz-Beratung wenig unterscheidet. Darüber hinaus werden *technik- und textbezogene Kompetenzen* genannt, die von den Befragten in ihrer Bedeutsamkeit unterschiedlich priorisiert werden. Die unterschiedliche Gewichtung könnte auf die unterschiedlichen Erfahrungen und Präferenzen bezüglich Kommunikationskanäle zurückgeführt werden. Zudem entstand der Eindruck, dass nicht alle Befragten hinsichtlich *Datenschutz* gleich sensibilisiert sind. Eine Videotelefon-Beratung per Skype stellt für eine öffentliche BSLB-Stelle aus Datenschutzgründen keine Option dar. Erforderliche textbezogene Kompetenzen werden gerade von jenen Befragten betont, die diesen Kommunikationskanal häufig nutzen, was wiederum zeigt, dass sie dadurch auch stärker sensibilisiert sind. Das Vier-Folien-Konzept (vgl. Knatz, 2009b) könnte gerade Beratungspersonen der textbasierten Distanz-Beratung helfen, wie sie ihre Antworten strukturieren und formulieren könnten. Da dieses Konzept von den Befragten nicht genannt wurde, kann davon ausgegangen werden, dass es in ihrer Praxis nicht zur Anwendung kommt. Auch die anderen im Kapitel 2.4.4 erwähnten Konzepte wurden von den Befragten nicht eigeninitiativ thematisiert. Hinsichtlich *Weiterbildung* gibt es keinen Konsens. Vielmehr scheint es hier sehr unterschiedliche Bedürfnisse zu geben. Es gibt einerseits die „Macher“, die es ohne vorbereitenden Massnahmen einfach mal ausprobiert haben und jene, die sich im Vorfeld mit Theorien und Konzepten befasst haben. Dies könnte damit zu tun haben, dass die Befragten gewisse Kommunikationskanäle bereits aus dem privaten Kontext kennen und sich deshalb auch eher wagten, mit Distanz-Beratung einfach mal einzusteigen. Es wird erwähnt, dass Distanz- und Hybrid-Beratungspersonen insbesondere bei Themen mit nötigem Fingerspitzengefühl *genauer nachfragen* müssen, um genau zu wissen, worum es geht. Es könnte im Sinne der Kanalreduktionstheorie erklärt werden, dass durch die CvK ein Informationsverlust und somit Mehrdeutigkeit entstehen kann (vgl. Stein, Schauenburg & Eichenberg, 2011). Deshalb scheint es wichtig, dass die Beratungsperson *fehlende Informationen aktiv einholt* oder *mehrdeutige Informationen klärt*. Anders als in der Präsenz-Beratung fehlen der beratenden Person gewisse Informationen, was jedoch nicht per se als Nachteil bewertet wird, sondern gut kompensiert werden kann. In Anlehnung an Herrn A kann zudem festgehalten werden, dass man auch in der Präsenz-Beratung nur einen Teil des Elefanten¹ sehen kann. Es scheint sinnvoll, der Empfehlung von Bütler und Künzler (2017) zu folgen, sich *an vertrauten Prozessen* in Bezug auf die Beziehungs- und Prozessgestaltung zu *orientieren*. Zudem kann angenommen werden, dass die vom BBT (2011a) definierten Handlungskompetenzbereiche auch bei der Distanz-Beratung gültig sind. Die Befragten,

¹ In der Parabel vom Elefanten und den sechs Blinden, die unterschiedliche Teile des Elefanten ertasten, erteilt der König die Lektion, dass die Wahrheit aus unterschiedlichen Blickwinkeln betrachtet werden kann und somit relativ ist. Die ursprüngliche Quelle ist unbekannt.

die sich für Weiterbildungen aussprechen, wünschen sich einen *kontinuierlichen Austausch* mit Distanz-Beratungspersonen und / oder halten sich mit Fachliteratur auf dem Laufenden.

Es kann festgehalten werden, dass die Tätigkeit als Distanz- und Hybrid-BSLB bezüglich Kompetenzen in verschiedener Hinsicht *voraussetzungsreicher* ist (vgl. auch Wenzel, 2013a; Weiss, 2013; Benke, 2014). Beratungspersonen mit Erfahrungen im Präsenz-Beratungssetting können auf bestehendes Wissen zugreifen, da die Distanz- und Hybrid-Beratung auf ähnlicher Grundlage basieren. Aufgrund technischer Anforderungen bei Videotelefon, E-Mail und Chat, die häufig zu Stolpersteinen werden können und aufgrund textbasierter Anforderungen, wäre es wichtig, Weiterbildungskonzepte zu entwickeln und für interessierte BSLBs anzubieten, die auf den Umgang mit technischen und textbasierten Anforderungen ausgerichtet sind. Wichtiger Inhalt wären auch die definierten Qualitätskriterien von Distanz-Beratungspersonen (Kapitel 2.5.3).

5.1.3 Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten

Leitfragen: Weshalb sind Distanz-Beratungsangebote in der öffentlichen BSLB noch nicht implementiert? Und welches sind mögliche nächste Schritte, um dies zu erreichen?

Ein weiteres Ziel der Arbeit lag darin zu erforschen, wie Distanz-Beratungsangebote in der öffentlichen BSLB implementiert werden können und folglich auch darum, wie sich die öffentliche BSLB mit digitalen Angeboten weiterentwickeln könnte. Es wurden **mögliche Hürden** genannt, die eine erfolgreiche Implementierung bisher verhindert haben. In Frage kommen Gründe *struktureller* (Hierarchie, träge Entscheidungsprozesse, geringe Flexibilität) und *politischer* Art (Spardruck), sowie *technische* Gründe (Finden einer geeigneten, verschlüsselten Software, die den Beratungsprozess gut abbilden kann, leistungsfähige Hardware, leistungsstarkes Internet) und *sonstige* Hindernisse (keine Vorreiter in der öffentlichen BSLB, zusätzlich erforderliche Beratungskompetenzen, Angst seitens Beratungspersonen vor Abschaffung der Präsenz-Beratung).

Alle Befragten sehen in der Distanz- und Hybrid-Beratung ein längerfristiges Potenzial als *ergänzendes Angebot* der öffentlichen BSLB. Gerade weil Flexibilität ein immer wichtiger werdender Faktor ist und die Ratsuchenden mit den verschiedenen Kommunikationskanälen bereits aus dem privaten Umfeld vertraut sind. Die *Bekanntmachung* von Distanz-Beratung und die aktive *Kommunikation nach aussen* werden von drei Befragten als besonders herausfordernde Themen genannt. Die Nachfrage an Distanz- und Hybrid-Beratungsangeboten ist seitens der Ratsuchenden interessanterweise noch in einem eher geringen Ausmass vorhanden. Über die Gründe kann derzeit nur spekuliert werden. Werden in der BSLB Themen besprochen, bei denen es – im Gegensatz zur klinischen Psychologie oder sozialen Arbeit – geringerer Anonymität bedarf? Sind die physischen Distanzen zu den kantonalen öffentlichen BSLB-Stellen für alle Ratsuchenden zumutbar? Hinsichtlich Marketing scheint eine alleinige Bekanntgabe von Dis-

tanz--Beratungsangeboten auf der Website nicht auszureichen. Die Befragten vertreten die Einschätzung, dass *zusätzliche Bemühungen* erforderlich wären, neue Angebote bekannt zu machen. Beispielsweise könnte in der Präsenz-Beratung auf Distanz-Beratungsangebote aufmerksam gemacht werden. Grundsätzlich könnte die **Implementierung** *bottom-up* erfolgen, das heisst durch interessierte Beratungspersonen, die sich neben ihren regulären Aufgaben für eine stärkere Distanz-Beratung einsetzen. Alternativ wäre auch eine Implementierung *top-down* möglich, so durch konzeptionelle Vorgaben von Vorgesetzten, die ein Distanz-Beratungsangebot aufbauen wollen. Aber auch der Weg mittels *spin-off* ist denkbar, durch veränderte Nutzung bestehender Internetpräsenzen seitens der Ratsuchenden, die mit einer zunehmenden Nachfrage nach Distanz-Beratungsangeboten einhergeht (vgl. Weinhardt, 2009).

Im Hinblick auf die **nächsten Schritte** für die Implementierung gibt es einerseits die Haltung, *einfach damit zu beginnen* und bei Schwierigkeiten auf Präsenz-Beratung zu wechseln. Einfach einen Kommunikationskanal zu eröffnen, erachtet Herr E als wenig zielführend. Er würde nicht nur auf einen Kanal setzen und empfiehlt, sich *zuerst zu überlegen, wer wofür* einen zusätzlichen Kommunikationskanal erhalten soll. Somit müsste sinnvollerweise zuerst die *Bedürfnislage* seitens der Ratsuchenden geklärt werden. Es müsste zudem eine *Beratungssoftware* gewählt werden, die flexibel und je nach Situation und Bedürfnis der Ratsuchenden eingesetzt werden könnte. Das sei nicht nur ökonomisch, sondern auch für die Beratungspersonen angenehmer, da sie sich nicht mit verschiedenen Softwares vertraut machen müssten. Im Kontext der Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten ist auch der „*Innovations-Geist*“ der BSLBs zu beachten, der die Etablierung von Distanz-Beratungsangeboten entscheidend beeinflusst. Frau B, Frau C und Herr E plädieren explizit für eine gegenüber Distanz-Beratung *offene Grundhaltung*. Es wurde die Erfahrung gemacht, dass sich die Einstellung gegenüber Distanz-Beratung durch das Anbieten auch verändern kann (vgl. Frau B). Koch (2012) spezifiziert in diesem Zusammenhang, dass sich ihre Haltung durch die Ungleichzeitigkeit der E-Mail-Beratung verändert hat und meint damit insbesondere ihren Umgang mit der Situation, dass sie die Reaktion des Gegenübers nicht sehen kann und sie alles, was sie vermitteln möchte, auf schriftlichem Weg tun muss. Auch das Gespür zu haben, wann ein Setting-Wechsel angebracht ist, wird von der persönlichen Beratungshaltung mitbeeinflusst (vgl. Engelhart & Reindl, 2016). Diese Beispiele zeigen, dass *Flexibilität und Offenheit* gegenüber Veränderungen seitens Beratungsperson hinsichtlich Implementierung einen *wichtigen Nährboden* bieten.

Bezugnehmend auf die Restkategorie „Sonstiges“ wird eingeschätzt, dass die Distanz-Beratung die Präsenz-Beratung *nicht verdrängen*, sondern vielmehr *ergänzen* kann. Es wird auch festgestellt, dass Distanz-Beratung an sich nichts Neues ist und wir gewissermassen schon „mit-tendrin“ sind (z.B. Beantworten von E-Mail-Anfragen, Forum des SDBB). Grundsätzlich kann

auf *viel Vertrautes* aus der Präsenz-Beratung zurückgegriffen werden. Für einen Teil der Befragten ist es überraschend, dass Distanz-Beratungen für Ratsuchende genauso verbindlich sind und sie als Beratungsperson aus der Distanz viel wahrnehmen können.

5.2 Implikationen für die öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Aus den vorangegangenen Erläuterungen kann festhalten werden, dass Distanz-Beratung das bisherige Beratungsangebot der öffentlichen BSLB-Stellen als ergänzendes Angebot bereichern könnte. Als eigenständiges Angebot, das die Ratsuchenden je nach Anliegen und Bedürfnis wählen können. Die Ergebnisse zu den Chancen von Distanz- und Hybrid-Beratungsangeboten zeigen das Potenzial solcher Angebote. Die Ratsuchenden würden einen zusätzlichen, niederschweligen und flexibilisierten Zugang zu Beratungsdienstleistungen der öffentlichen BSLB erhalten, wodurch Brücken zu örtlichen Angeboten gebaut werden könnten (vgl. Wenzel, 2013b). Mit Distanz-Beratungsangeboten könnten längere Wartezeiten überbrückt und möglicherweise neue Zielgruppen erreicht werden. Es müsste genauer geprüft werden, welches Angebot für welche Ratsuchenden der BSLB Sinn macht. Für die einen bleibt die ursprüngliche Beratung vor Ort die erste Wahl, für andere ist es die Distanz-Beratung. Oder vielleicht ist gerade die „Mischung“ aus beiden Settings – die Hybrid-Beratung – attraktiv?

Vieles spricht für die Implementierung von Distanz- und Hybrid-Beratungsangeboten. Bei der Entscheidung von Beratungssetting und Art des Kommunikationskanals sollten Präferenzen der Ratsuchenden eine übergeordnete Rolle spielen. Jugendliche könnten mit kurzen, regelmässig stattfindenden Distanz-Beratungen im Berufswahlprozess begleitet werden. Personen einer Laufbahnberatung könnten gerade in der Phase der Umsetzung mit einem zeitlich und räumlich höchst flexiblen Beratungsangebot erreicht und punktuell unterstützt werden. Es ist schwierig vorherzusehen, *ob, wie und welche* Form von Distanz- und Hybrid-Beratung sich in der öffentlichen BSLB Schweiz durchsetzen wird. Gerade auch weil sich im Hinblick auf die Umsetzung ein Spannungsfeld zwischen den erforderlichen Kompetenzen, Ressourcen und technischen Rahmenbedingungen auftut. Weiterbildungsangebote für interessierte Beratungspersonen sind wünschenswert. Hinsichtlich Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten müsste beachtet werden, dass Themen wie Bekanntmachung und Wahl einer geeigneten Beratungssoftware im Vorfeld gründlich geprüft werden – zusammen mit IT-Fachpersonen.

5.3 Implementierungsmöglichkeiten am Beispiel BIZ Luzern

Im BIZ Luzern führen Fachleute der BSLB hauptsächlich Präsenz-Beratungen durch. Sie sind punktuell telefonisch und per E-Mail mit Ratsuchenden in Kontakt. Neben den niederschweligen Angeboten vor Ort im BIZ wie der Selbstinformation existieren auch kostenlose Informationsgespräche, für die keine Voranmeldung erforderlich ist.

Eine Dienstleistung sollte regelmässig überprüft und auf die Bedürfnisse der Ratsuchenden abgestimmt werden, um „am Ball“ zu bleiben. Auch aufgrund der Zentralisierung im Kanton Luzern auf einen einzigen BIZ-Standort scheint es angezeigt, niederschwellige, zeitlich und räumlich flexibilisierte Distanz-Beratungsangebote zu prüfen. Im Sinne einer „lifelong guidance“-Strategieentwicklung könnte das BIZ Luzern mit Distanz-Beratungsangeboten den Zugang nicht nur verbreitern, sondern auch den gesamten Beratungsprozess flexibilisieren. Die Angebote könnten so gestaltet und ausgerichtet sein, dass sie Personen erreichen, die aus zeitlichen oder organisatorischen Gründen nicht in eine Präsenz-Beratung vor Ort kommen können. Der Bedarf an einer Distanz-Beratung könnte im Rahmen der bereits implementierten Informationsgespräche vor Ort beispielsweise abgeklärt werden. Gerade in der Laufbahnberatung wäre eine bedarfsorientierte Unterstützung während der Umsetzungsphase durch Hybrid-Beratungsangebote besser realisierbar. Die vorhandene Digitalisierung und mediale Vernetzung könnte im BIZ Luzern zielorientiert, effizient und wirksam genutzt werden. Möglicherweise ist in einem ersten Schritt die E-Mail-Beratung am einfachsten umzusetzen. Mittelfristig wäre auch die Videotelefon- und Chat-Beratung denkbar, wenn eine entsprechend sichere Beratungs-Software gefunden und bewilligt ist. Beratungspersonen, die zu Distanz-Beratungen bereit wären und eine entsprechend offene Haltung gegenüber digitalen Kommunikationskanälen haben, müssten von Anfang an in die Konzeptualisierung miteinbezogen werden. Die Einschätzung der dafür nötigen Ressourcen bleibt schwierig. Beachtet werden müssten einerseits rechtliche Aspekte, Browserfähigkeit, Sicherheit (Verschlüsselung). Ausserdem müsste die Plattform interaktiv und integriert sein. Im Rahmen eines Pilotprojekts könnten erste Erfahrungen mit interessierten beratenden und ratsuchenden Personen gesammelt werden. Auch müsste dieses Projekt im Sinne der Qualitätssicherung (vgl. BBT, 2011a, Handlungskompetenzbereich L) nach einem bestimmten Zeitpunkt evaluiert werden. Der Ausrichtung an tatsächlichen Bedürfnissen der Ratsuchenden ist besondere Aufmerksamkeit zu schenken. Mit einem Feedback-Fragebogen könnten die persönlichen Eindrücke, die die Ratsuchenden mit der eher jungen Beratungsform machen konnten, sowie der weitere Bedarf hinsichtlich Distanz-Beratung abgeholt werden (vgl. auch Eidenbenz, 2009). Die Erarbeitung eines Distanz- bzw. Hybrid-Beratungskonzepts wäre unerlässlich und könnte „Beratungsstrategie, Nutzungsbedingung und Qualitätssicherungsmerkmal in einem“ sein (Gerö, 2009, S. 65). Distanz- und Hybrid-Beratungsangebote könnten eine zeitgemässe, mittel- und längerfristig ressourceneffiziente Ergänzung zu den derzeitigen Angeboten des BIZ Luzern sein.

Die Implementierung von Distanz- und Hybrid-Beratungsangeboten müsste als Projekt mit klar definierten Zielen lanciert werden. Grundsätzlich wichtige Faktoren bei der Implementierung wären neben Projektmanagement auch die interne und externe Kommunikation und die Bereitstellung von Ressourcen. Eine interdisziplinäre Zusammensetzung des Projektteams (Projekt-

leitung, IT-Fachpersonen, BSLBs, Fachleute der Information und Dokumentation) wäre aufgrund der unterschiedlichen Faktoren, die berücksichtigt werden müssten, sehr zentral. Die Hauptherausforderungen bei einer Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten im BIZ Luzern wären der kurzfristige organisatorische Aufwand, sowie die schwierig einzuschätzenden technischen und personellen Ressourcen, die zur Verfügung gestellt werden müssten.

5.4 Stärken und Problemfelder der Untersuchung

Es geht nun darum, den Forschungsprozess hinsichtlich Vorgehen, Prozess und Rolle als Forscherin zu reflektieren. Durch die Art der gewählten Forschungsstrategie konnte Erfahrungswissen abgeholt werden, was einen konkreten und anschaulichen Einblick in die Beratungspraxis ermöglichte. Die Vorteile qualitativer Evaluation liegen in der Fall- und Prozessorientierung. Es können so Kontexte und Hintergründe erfasst werden (vgl. auch Kuckartz et al., 2008). Weiter konnte durch die zwei auf Distanz durchgeführten Interviews der textbasierte und der videobasierte Kanal konkret erfahren werden, was den Bezug zum Thema Kommunikation auf Distanz performativ begünstigte. Im Kapitel 3.2.2. wurde darauf hingewiesen, dass alle Interviewpartner bezüglich Thema Distanz-Beratung einen vergleichbaren Hintergrund haben. Es muss jedoch eine Einschränkung präzisiert werden: Zwei befragte Personen hatten primär Erfahrungen im Bereich textbasierter Distanz-Beratung, eine andere wiederum in der bildbasierten Distanz-Beratung. Somit ist die Vergleichbarkeit der Aussagen und Daten in Frage gestellt. Ein zumindest teilweise damit zusammenhängendes Problemfeld stellt den Umstand dar, dass nicht zu allen Kategorien von allen Befragten Antworten vorhanden sind. Zudem gab es teilweise auch Konfusionen mit Begrifflichkeiten (z.B. Stärken, Vorteile, Chancen). Frau C merkt richtigerweise an: „Wenn du einen Vorteil nennst, kann es gleichzeitig auch ein Nachteil sein. Es gibt eigentlich nicht Vorteile oder Nachteile, es ist immer beides“ (siehe auch Kapitel 4.8). Es war zudem eine Herausforderung, trennscharfe Kategorien zu bilden und diese entsprechend treffend zu benennen. Es bleibt festzuhalten, dass die Untersuchung der vorliegenden Arbeit auf einem qualitativen Design basiert, das per se den Nachteil hat, dass die erhobenen Forschungsergebnisse nicht verallgemeinert werden können. Die qualitative Forschung zielt jedoch nicht auf repräsentative Ergebnisse ab, sondern darauf, ein vielschichtiges, lebendiges Bild eines Phänomens darzulegen (vgl. Kuckartz et al., 2008).

Besonders positiv im Forschungsprozess erfolgten die Recherche der Fachliteratur, die Erstellung des Interview-Leitfadens, die Vernetzung mit interessierten BSLBs und die Durchführung der Interviews. Bei letzterer traten einige Situationen auf, die ein genaueres Nachzufragen oder Aufgreifen der entsprechenden Frage aus dem Interview-Leitfaden nochmals nötig gemacht hätten. Etwas weniger reibungslos verlief die Themenfindung und teilweise der Rekrutierungsprozess. Es entstand im Verlauf des Forschungsprozesses der Eindruck, dass das Thema mehr hätte eingegrenzt werden können. Es wäre beispielsweise sinnvoll gewesen, sich auf einen

Kommunikationskanal zu beschränken und diesen dafür in der Tiefe zu erforschen. Das Ziel der Arbeit war jedoch ein Überblick über die verschiedenen Kommunikationskanäle zu gewinnen. Dies war angesichts der Breite der Themen teilweise mit Herausforderungen verbunden. Es wäre denkbar gewesen, die Foren-Beratung miteinzuschliessen, gerade weil diese für die BSLB interessant sein könnte. Bei einer nächsten Forschungsarbeit könnte es Sinn machen, die einzelnen Kommunikationskanäle individuell und intensiver zu erforschen.

5.5 Ausblick

Nochmals auf die Leitfragen und Ziele dieser Arbeit zurückkommend kann festgehalten werden, dass es gelungen ist, die Erfahrungen und Einschätzungen bezüglich Chancen und Herausforderungen verschiedener Beratungssettings, erforderlicher Kompetenzen und Implementierungsmöglichkeiten von bereits in der Distanz-Beratung praktizierenden (Berufs-, Studien- und Laufbahn-)Beratungspersonen zu evaluieren. Es kann konstatiert werden, dass jedes Angebot nur in einem begrenzten Rahmen sinnvoll einsetzbar ist (vgl. Knatz, 2012). Dies gilt ebenso für Präsenz-Beratungsangebote.

Nicht abschliessend geklärt ist die Frage, weshalb sich Distanz-Beratungsangebote in der öffentlichen BSLB noch nicht durchgesetzt haben und wie intensiv die einzelnen öffentlichen BSLB-Stellen an diesem Thema arbeiten und entsprechende Projekte und Angebote planen. Offen geblieben ist auch die Frage nach der Bedürfnislage der Ratsuchenden an Distanz- und Hybrid-Beratungsangeboten in der BSLB. Angesichts der vorliegenden Ergebnisse wäre es lohnenswert, das Thema Distanz- und Hybrid-Beratung in der öffentlichen BSLB zu priorisieren und Bemühungen zu unternehmen, konkrete Angebotsmöglichkeiten zu prüfen. Eine digitale Erweiterung von Beratung ist auch in der öffentlichen BSLB denkbar und aus Sicht der Autorin angezeigt. Weinhardt (2013a) konstatiert wichtigerweise, dass die Entwicklung zwischen systematischen Bedarfsanalysen und der flexiblen Anpassung an die sich weiterentwickelnde Mediennutzung gefördert werden soll. Wenzel (2010, S. 64) hält fest: „Menschen in ihrer Verschiedenheit zu erreichen ist (...) nur möglich, wenn auch auf Seiten der Beratungseinrichtung ebenfalls eine Vielfalt eröffnet wird.“

Wir befinden uns in einer Zeit, in der die Dienstleistungen der öffentlichen BSLB-Stellen in den meisten Kantonen geprüft und teilweise auch abgebaut werden. Umso wichtiger scheint eine ressourcenschonende, übergreifende Zusammenarbeit zu sein. Dadurch wäre nicht jede Stelle in der Planung auf sich alleine gestellt ist. Es wäre sehr wünschenswert, wenn ein Austausch und Wissenstransfer bezüglich Distanz- und Hybrid-Beratung untereinander ermöglicht und auch gesamtschweizerisch positioniert würde. Es ist an der Zeit anzufangen, um weiterhin vorwärts zu kommen oder wie es der eingangs zitierte Mark Twain ausdrückte:

~ The secret of getting ahead is getting started. ~

6 LITERATURVERZEICHNIS

- Andermatt, O., Flury, A., Eidenbenz, F., Lang, J. & Theunert, M. (2003). *Kompetenzprofil der Psychologischen Online-BeraterInnen*. Zugriff am 21. April 2017 unter <http://www.onlineberatungen.com/Kompetenzprofil-KOB.pdf>
- Barak, A. & Grohol, J.M. (2011). Current and Future Trends in Internet-Supported Mental Health Interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 29(3), 155-196.
- Beisswenger, M. (2007). *Sprachhandlungskoordination in der Chat-Kommunikation*. Berlin: De Gruyter.
- Benke, K. (2007). *Online Beratung und das Ich. Bild, Bilder und Abbilder im virtuellen Raum*. Duisburg: Wiku.
- Benke, K. (2009). beRATung.digital. Vom Helpdesk zum digitalen Coaching. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 5(1), 1-20. Zugriff am 1. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0109/benke.pdf
- Benke, K. (2014). *Digitale Beratung. Online beraten*. Duisburg: WiKu-Wissenschaftsverlag.
- Berger, T., Egli, C., Eidenbenz, F., Flury-Sorgo, A., Lang, J. & Volkart, A.C. (2006). Qualitätskriterien für psychologische Angebote im Internet. Zugriff am 19. April 2017 unter www.onlineberatungen.com/HP_Kriterien_06.pdf
- Bimrose, J., Kettunen, J., & Goddard, T. (2015). ICT – the new frontier? Pushing the boundaries of careers practice. *British Journal of Guidance and Counseling*, 43, 8-23.
- Bredl, K., Bräutigam, B. & Herz, D. (2017). *Avatar-basierte Beratung in virtuellen Räumen. Die Bedeutung Virtueller Realität bei helfenden Beziehungen für Berater, Coaches und Therapeuten*. Wiesbaden: Springer.
- Brunner, A. (2006). Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 2(4), 1-11. Zugriff am 21. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/brunner.pdf
- Bühler, K. (1934). *Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache*. Jena: Gustav Fischer.
- Bundesamt für Berufsbildung und Technologie BBT (2011a). *Qualifikationsprofil Berufs-, Studien- und Laufbahnberater/in* (Stand 18.04.2011). Zugriff am 20. März 2017 unter <https://www.sbf.admin.ch/dam/sbf/de/dokumente/qualifikationsprofil.pdf.download.pdf/qualifikationsprofil.pdf>
- Bundesamt für Berufsbildung und Technologie BBT (2011b). *Bestehensregeln für die Erlangung des Titels "Dipl. Berufs-, Studien- und Laufbahnberater/in"* (Stand 18.04.2011). Zugriff

- am 20. März 2017 unter <https://www.sbf.admin.ch/dam/sbf/de/dokumente/bestehensregeln.1.pdf.download.pdf/bestehensregeln.pdf>
- Bundesamt für Statistik (2017). *Internetnutzung in der Schweiz*. Zugriff am 13. Januar 2018 unter <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kataloge-datenbanken/tabellen.assetdetail.3782248.html>
- Bundesgesetz über die Berufsbildung (BBG, Art. 49) vom 13. Dezember 2002 (Stand am 1. Januar 2018). Zugriff am 13. Januar 2018 unter <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20001860/index.html>
- Bütler, H. & Künzli, H.-J. (2017). Abendseminar für Fachleute des Fachvereins freischaffender Berufsberaterinnen und Berufsberater (ffbb) vom 19. Januar 2017. *So nah und doch so fern: Einblicke in die Welt der Online Beratung*.
- Cachelin, J.L. (2016). Online oder offline? *Panorama*, 2, 10-11.
- Cuijpers, P., Donker, T., van Straten, A., & Andersson, G. (2010). Is guided self-help as effective as face-to-face psycho-therapy for depression and anxiety disorders? A meta-analysis of comparative outcome studies. *Psychological Medicine*, 40(12), 1943-1957.
- David, N., Day, P. & Prudlo, U. (2005). *Zur therapeutischen Beziehung im virtuellen Raum (Internet). Eine explorative Online-Studie*. Zugriff am 20. April 2017 unter <http://www.fob.uni-tuebingen.de/fachpublikum/forschung/feldstudie.php>
- Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung DGOB (2005). *Richtlinien zur Anerkennung von Online-BeraterInnen DGOB*. Zugriff am 15. Mai 2017 unter www.dg-online-beratung.de
- Dodier, B. (2015). Arbeitsgruppe Online-Beratung im Netz – oder: wie spiele ich Blinde Kuh? *Informationsrundschriften*, 231, 46-50.
- Döring, N. (2003). *Sozialpsychologie des Internet* (2. Aufl.). Göttingen: Hogrefe.
- Döring, N. (2006). Beratung und Medien. In C. Steinebach, *Handbuch Psychologische Beratung* (S. 96-116). Stuttgart: Klett-Cotta.
- Dürscheid, C. & Brommer, S. (2009). Getippte Dialoge in neuen Medien. Sprachkritische Aspekte und linguistische Analysen. *Linguistik Online*, 37(1), 1-20. Zugriff am 14. August 2017 unter <https://bop.unibe.ch/linguistik-online/article/view/255/334>
- Eichenberg, C. (2007). Online-Sexualberatung. Wirksamkeit und Wirkweise. Evaluation eines Pro Familia Angebots. *Zeitschrift für Sexualforschung*, 3, 247-262.

- Eichenberg, C. & Aden, J. (2015). Online-Beratung bei Partnerschaftskonflikten und psychosozialen Krisen. Multimethodale Evaluation eines E-Mail-Beratungsangebots. *Psychotherapeut*, 60(1), 53-63.
- Eichenberg, C. & Knüsel, C. (2016). Zur Wirksamkeit von Online-Beratung und Online-Psychotherapie. *E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 2, 93-107. Zugriff am 2. April 2017 unter www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/391/340
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014). *Einführung Onlineberatung und -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung*. München: UTB.
- Eidenbenz, F. (2009). Standards in der Online-Beratung. In S. Kühne, & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet* (S. 213-227). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Engel, F. (2004). Beratung und neue Medien. In F. Nestmann, F. Engel & U. Sickendieck (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung. Disziplinen und Zugänge* (Bd. 1) (S. 497-509). Tübingen: dgvt.
- Engelhardt, E. (2013). Qualitätsmerkmale guter Onlineberatung. Aktuelle Anforderungen an Forschung und Praxis. *Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung*, 31(3), 111-115. Zugriff am 21. April 2017 unter <https://onlinecoachingblog.wordpress.com/2014/08/01/artikel-zu-den-qualitatsmerkmalen-guter-onlineberatung>
- Engelhardt, E.M. & Gerner, V. (2017). Einführung in die Onlineberatung per Video, *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 13(1), 18-29. Zugriff am 21. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0117/Engelhardt_Gerner.pdf
- Engelhardt, E.M. & Reindl, R. (2016). Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? *E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4(2), 130-144. Zugriff am 22. April 2017 unter www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/393/342
- Engelhardt, E. M. & Storch, S. D. (2013). Was ist Onlineberatung? Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der Beratung im Internet. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 9(2), 1-12. Zugriff am 21. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf
- Englmayer, S.I. (2005). *Online-Jugendberatung. Eine kommunikationswissenschaftliche Arbeit über eMail-, Chat- und Foren-Beratung*. Diplomarbeit an der Universität Wien. Zugriff am 21. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/englmayer.pdf

- Frees, B. & Koch, W. (2015). Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2015. Internetnutzung: Frequenz und Vielfalt nehmen in allen Altersgruppen zu. *Media Perspektiven* (9), 366-377.
- Gerö, S. (2009). Beratungskonzept, Nutzungsbedingungen und Qualitätssicherung für Onlineberatungsangebote. *merz spektrum*, 3, 65-68.
- Gehrmann, H.-J. (2010). Online-Beratung – eine Herausforderung für die Soziale Arbeit. In G. Cleppien (Hrsg.), *Soziale Arbeit und Medien* (S. 105-118). Wiesbaden: VS Verlag.
- Gehrmann, H.-J. (2014). Onlineberatung – zwischen Wachstum und Ernüchterung. In P. Bauer & M. Weinhardt (Hrsg.), *Perspektiven sozialpädagogischer Beratung. Empirische Befunde und aktuelle Entwicklungen* (S. 65-81). Weinheim: Beltz Juventa.
- Geissler, H. (2013). Online-Beratung, es passt. Beratung und Coaching mit Neuen Medien. *BSO-Journal*, 1, 6-8. Zugriff am 20. April 2017 unter https://www.bso.ch/fileadmin/user_upload/01_Verband/Journal/Archiv_2013/bs0_1_2013_web.pdf
- Geissler, H., Hasenbein, M. & Wegener, R. (2013). E-Coaching. Prozess- und Ergebnisevaluation des „Virtuellen Zielerreichungscoachings“. *Zeitschrift Organisationsberatung, Supervision, Coaching*, 125-142.
- Geissler, H. & Metz, M. (2012). *E-Coaching und Online-Beratung. Formate, Konzepte, Diskussionen*. Wiesbaden: Springer.
- Ghods, N., & Boyce, C. (2013). Virtual Coaching and Mentoring. In J. Passmore, D. B. Peterson, & T. Freire (Eds.), *The Wiley-Blackwell Handbook of the Psychology of Coaching and Mentoring* (pp. 501-523). Chichester: Wiley & Sons.
- Glenck, A. (2016). *Psychologie im Alltag nutzen. Die neue Welt der Online-Beratung*. Zugriff am 23. April 2017 unter <https://blog.zhaw.ch/iap/2016/07/01/die-neue-welt-der-online-beratung/>
- Graf, M. & Mühlemann, J. (2014). *Beratung nach dänischer Art. Laufbahn-Info – der Blog rund um das Thema berufliche Zukunft*. Zugriff am 23. April 2017 unter <http://laufbahninfo.ch/beratung-nach-daenischer-art/>
- Grawe, K. (1998). *Psychologische Therapie*. Göttingen: Hogrefe.
- Grohol, J. (2001). *Best practices: e-therapy. Clarifying the definition*. Zugriff am 9. April 2017 unter <http://psychcentral.com/best/best5.htm>
- Haug, V. (2006). *Die lautlose Schuldnerberatung. Kommunikative Kennzeichen einer Online-Schuldnerberatung*. Zugriff am 22. April 2017 unter www.sfzmainz.de/dateien/abhandlungen/Aufsatz-Die_lautlose_Schuldnerberatung.pdf

- Hartel, J. (2008). Wirkfaktoren in der E-Mail-Beratung. Die Effektivität von Peer-Beratung und die Beratungsbeziehung in der Online-Beratung. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 4(2), 1-13. Zugriff am 10. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/zus_0208.htm#hartel
- Heider, T. (2008). Prozesse in der Chatberatung. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 2(2). Zugriff am 9. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0208/heider.pdf
- Heppner, P.P. & Heppner, M.J. (2003). Identifying process variables in career counseling. A research agenda. *Journal of Vocational Behavior*, 62(3), 429-452.
- Hess-Lüttich, E.W.B. & Wilde, E. (2003). Der Chat als Text und / oder als Dialogsorte? *Linguistik Online*, 13(1), 161-180. Zugriff am 13. August 2017 unter <https://bop.unibe.ch/linguistik-online/article/view/876/1527>
- Hintenberger, G. (2009). Der Chat als neues Beratungsmedium. In Kühne, S. & Hintenberger, G. (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 69-78). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG.
- Hintenberger, G. & Kühne, S. (2011). Psychosoziale Online-Beratung im Überblick. *Psychotherapie im Dialog*, 12, 113-117.
- Hörmann, M. & Schenker, D. (2016). Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In *Soziale Innovation. Forschung und Entwicklung der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW 2016* (S. 36-40).
- Hurni, L. (2007). *Forschung für die Laufbahnberatung. Eine Standortbestimmung im Auftrag des SVB*. Zürich: Fachpublikation des Schweizerischen Verbandes für Berufsberatung SVB.
- Hutter, C. (2010). *Beratung verbindet – persönlich*. Beratungskongress des Bundesforum Katholische Beratung (21. Oktober 2010, Köln). Zugriff am 5. Mai 2017 unter www.dbk.de/.../2010-168b-2_BKB-Beratungskongress-Vortrag_Hutter.pdf
- Jochumsen, A. (2016). Online-Bildungsberatung in Dänemark. eBeratung (eVejledning) am Internetportal Uddannelsesguiden. *Magazin erwachsenenbildung.at*, 29, 16-29. Zugriff am 6. Mai 2017 unter <https://core.ac.uk/download/pdf/83642009.pdf>
- Joinson, A. N. (2001). Self-disclosure in computer-mediated communication. The role of self-awareness and visual anonymity. *European Journal of Social Psychology*, 31, 177–192.
- Jordaan, L., Eckert, M., Tarnowski, T. (2016). Kollegiale Beratung als blended-coaching Instrument. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 12(1),

1-13. Zugriff am 7. Mai 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0116/jordaan_ecker_tarnowski.pdf

Kaiser, A. (2009). *Computervermittelte Kommunikation im Kontext virtueller sozialer Netze. Theorien und empirische Befunde*. München: GRIN Verlag.

Kanatouri, S. (2016). Mapping the e-coaching-field through the lens of an online community: An explorative study. In R. Wegener, S. Deplazes, H. Künzli, B. Übelhart & A. Ryter (Hrsg.), *Coaching als individuelle Antwort auf gesellschaftliche Herausforderungen* (pp. 322-331). Wiesbaden: Springer VS Research.

Kerler, M., Steiner, K., Mosberger, B. & Haydn, F. (2015). *Berufsberatung 2.0. Wissens- und Infomanagement-Tools für die Berufsberatung und -orientierung* (2. Aufl.). Wien: Communicatio. Zugriff am 2. April 2017 unter www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/ams_ph_bb_2.0.pdf

Kiesler, S., Siegel, J. & McGuire, T.W. (1984). Social psychological aspects of computer-mediated communication. *American Psychologist*, 39(10), 1123-1134.

Kim, J. & Dindia, K. (2011). Online self-disclosure: A review of research. In K. B. Wright & L. M. Webb (Eds.), *Computer-mediated communication in personal relationships* (pp. 156-180). New York, NY: Peter Lang.

Klein, A. (2008). *Soziales Kapital online. Soziale Unterstützung im Internet. Eine Rekonstruktion virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit*. Zugriff am 23. April 2017 unter <http://bie-son.ub.uni-bielefeld.de/volltexte/2008/1260/>

Knaevelsrud, C. & Maercker, A. (2007). Internet-based treatment for PTSD reduces distress and facilitates the development of a strong therapeutic alliance. A randomized controlled trial. *BMC Psychiatry*, 7(13), 1-10.

Knatz, B. (2005). Rat und Hilfe aus dem Internet - Die Beratung per Mail. Standards und Herausforderungen. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 1(2). Zugriff am 24. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/knatz.pdf

Knatz, B. (2006). Methodische Konzepte der TelefonSeelsorge im Internet. In *Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation*, 2(3), 1-7. Zugriff am 23. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/knatz.pdf

Knatz, B. (2008). Zwischen den Zeilen. *Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation*, 1(5). Zugriff am 20. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0108/knatz.pdf

- Knatz, B. (2009a). Die webbasierte E-Mail-Beratung. In Kühne, S. & Hintenberger, G. (Hrsg.). *Handbuch Online-Beratung* (S. 59-67). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co.
- Knatz, B. (2009b). Das Vier-Folien-Konzept. In Kühne, S. & Hintenberger, G. (Hrsg.). *Handbuch Online-Beratung* (S. 105-115). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Knatz, B. (2012). Coaching per Internet. Wie es geht und wie es wirkt. In H. Geissler & M. Metz (Hrsg.), *E-Coaching und Online-Beratung. Formate, Konzepte, Diskussionen* (S. 71-86). Wiesbaden: Springer.
- Knatz, B. (2013). *Handbuch Internetseelsorge. Grundlagen, Formen, Praxis*. Gütersloh: Gütersloher Verlagshaus.
- Knatz, B. & Dodier, B. (2003). *Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Knöpfli, R. (2012). *Informations- und Kommunikationstechnologien in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. Einflüsse auf das Beratungsgeschehen*. Masterarbeit an der ZHAW.
- Koch, B. (2012). ‚online-Coaching‘: ein geschriebener Dialog unabhängig von Zeit und Raum. In H. Geissler & M. Metz, M. (Hrsg.). *E-Coaching und Online-Beratung* (S. 87-100). Wiesbaden: Springer.
- Köck, P. & Ott, H. (1994). *Wörterbuch für Erziehung und Unterricht*. Donauwörth: Ludwig Auer.
- Köhler, T. (2003). *Das Selbst im Netz. Die Konstruktion sozialer Identität in der computervermittelten Kommunikation*. Wiesbaden: Springer.
- Krähe, H. & Köppe, K. (1996). Kommunikationstraining und Persönlichkeitsentwicklung. In B. Voss (Hrsg.), *Kommunikations- und Verhaltenstrainings* (S. 125-135) (2. Aufl.). Göttingen: Hogrefe.
- Kron, F. (1993). *Grundwissen Didaktik*. München/Basel: Reinhardt.
- Krotz, F. (2008). Kultureller und gesellschaftlicher Wandel im Kontext des Wandels von Medien und Kommunikation. In T. Tanja (Hrsg.), *Medienkultur und soziales Handeln* (S. 43-62). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Krucker, S. (2015). Online-Laufbahnberatung live. *Panorama*, 1. Ausgabe. Zugriff am 23. April 2017 unter www.panorama.ch/dyn/1122.aspx?id_article=472
- Kruse, P. (2010). *What's next? Wie die Netzkultur die Gesellschaft verändert*. Vortrag auf der re:publica. Zugriff am 1. April 2017 unter www.youtube.com/watch?v=ryiuuJKQJy0&feature=player_embedded

- Kuckartz, U., Dresing, T., Rädiker, S., Stefer, C. (2008). *Qualitative Evaluation. Der Einstieg in die Praxis* (2. Aufl.). Wiesbaden: Springer VS.
- Kuckartz, U., Ebert, T., Rädiker, S., Stefer, C. (2009). *Evaluation Online. Internetgestützte Befragung in der Praxis*. Wiesbaden: Springer VS.
- Kuckartz, U. (2016). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (3. Aufl.). Weinheim: Beltz Juventa.
- Kühne, S. (2009). Institutionalisierung von Online-Beratung. Das Ende der Pionierphase. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 5(2), 1-8. Zugriff am 2. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/kuehne.pdf
- Kühne, S. (2012). Qualitätsmanagement in der psychosozialen Online-Beratung. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 8(2), 1-15. Zugriff am 2. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0212/kuehne.pdf
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (2009). *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Künzli, H. & Lohmann, A.C. (2016). *Online Coaching mit der CAI-World*. Ein Projekt am Departement Angewandte Psychologie der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW.
- Künzli, H. & Toggweiler, S. (2012). Wirkungsmonitoring. Aus Rückmeldungen zu eigenen Beratungen profitieren. *Panorama*, 2, 22-23.
- Lang, J. (2001). Gut beraten im Internet? Psychologische Onlineberatung heute. *Psychoscope*, 22, 8-13.
- Lang, J. (2002). *Onlineberatung ist anders. Möglichkeiten und Grenzen einer neuen Beratungsform*. Vortrag am Weiterbildungskongress der „Kinderschutz-Zentren“, Köln. Zugriff am 21. April 2017 unter http://onlineberatungen.com/Onlineberatung_anders.pdf
- Lent, R.W. (2001). Vocational Psychology and career counseling. Inventing the future. *Journal of Vocational Behavior*, 59(2), 213-225.
- Lindart, M. (2016). *Was Coaching wirksam macht. Wirkfaktoren von Coachingprozessen im Fokus*. Wiesbaden: Springer.
- Maletzke, G. (1996). *Interkulturelle Kommunikation. Zur Interaktion zwischen Menschen verschiedener Kulturen*. Opladen: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Masdonati, J. (2017). *Referat zum Thema „Digitalisierung: Verbündete der Berufsberatung?“*. Nationale Tagung des Schweizerischen Dienstleistungszentrums für Berufsbildung und Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung SDBB zum Thema Berufsberatung 4.0 (22. Juni 2017, Fribourg).
- McLeod, J. (2004). *Counselling. Eine Einführung in Beratung*. Tübingen: dgvt.
- Mehrabian, A. & Ferris, S.R. (1967). Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels, *Journal of Consulting Psychology*, 31, 3, 48-258.
- Meier, R. & Bassetti R. (2004). In Schweizerischer Verband für Berufsberatung (Hrsg.), *Online-Kommunikation – Grundlagenkonzept. Leitlinien für die Online-Kommunikation in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung* (S. 1-24).
- Mettler-von Meibom, B. (1994). *Kommunikation in der Mediengesellschaft. Tendenzen-Gefährdungen-Orientierungen*. Berlin: Edition Sigma.
- Meuser, M. & Nagel, U. (1991). Experteninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In D. Garz & K. Kramer (Hrsg.), *Qualitativ-empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen* (S. 441-471). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Mey, G. & Mruck, K. (Hrsg.). (2010). *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Mode-Scheibel, B. (2014). Analyse verschiedener Beratungsansätze und Interventionen in der psychosozialen Onlineberatung. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 10(2), 88-102. Zugriff am 20. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0214/mode-scheibel.pdf
- Nestmann, F. (2008). Die Zukunft der Beratung in der Sozialen Arbeit. *Fachzeitschrift für Theorie und Praxis der Beratung*, 9(2), 1-25. Zugriff am 21. April 2017 unter www.beratung-aktuell.de/Zukunft_der_Beratung.pdf
- Nestmann, F., Engel, F. & Sickendiek, U. (2004). *Das Handbuch der Beratung*. Disziplinen und Zugänge (Bd. 1). Tübingen: dgvt.
- Petzold, M. (2006). Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 2(6), 1-12. Zugriff am 20. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/petzold.pdf
- Ploil, E. (2006). Personenzentriertes Arbeiten im Internet. Interview mit Eleonore Ploil. *Gesprächspsychotherapie und Personenzentrierte Beratung*, 37(4), 206-207.

- Ploil, E.O. (2009). *Psychosoziale Online-Beratung*. München: Ernst Reinhardt.
- Reicher, S.D., Spears, R. & Postmes, T. (1995). A Social Identity Model of Deindividuation Phenomena. *European Review of Social Psychology*, 6, 161-198.
- Reindl, R. (2009). Onlineberatung. Zur digitalen Ausdifferenzierung von Beratung. *Journal für Psychologie*, 17(1), 1-19. Zugriff am 21. April 2017 unter www.journal-fuer-psychologie.de/index.php/jfp/article/view/150/151
- Reindl, R. (2015). Psychosoziale Onlineberatung. Von der praktischen zur geprüften Qualität. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 11(1), 55-68. Zugriff am 21. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf
- Ribbers, A. & Waringa, A. (2015). *E-Coaching. Theory and practice for a new online approach to coaching*. London: Routledge.
- Richards, D. & Vigano, N. (2013). Online counseling. A narrative and critical review of the literature. *Journal of Clinical Psychology*, 69, 994-1011.
- Rogers, C.R. (1947). *Counseling and Psychotherapy*. Cambridge: Mass.
- Rogers, C.R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), 95-103.
- Rott, H. (2007). *Entwicklung der Onlineberatung unter methodischen und strukturellen Gesichtspunkten*. Diplomarbeit: Hochschule Darmstadt.
- Savickas, M.L. (2003). Advancing the career counseling profession. Objectives and strategies for the next decade. *The Career Development Quarterly*, 52(1), 87-96.
- Schmidt, J. (2011). *Das neue Netz, Merkmale, Praktiken und Folgen des Web 2.0* (2. Aufl.). Konstanz: UVK.
- Schultze, N.G. (2007). Erfolgsfaktoren des virtuellen Settings in der psychologischen Internet-Beratung. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 3(1). Zugriff am 18. März 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0107/schultze.pdf
- Schulz von Thun, F. (1981) *Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation*. Reinbek: Rowohlt.
- Schweizerisches Dienstleistungszentrum für Berufsbildung und Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung SDBB (2017). *Nationale Tagung zum Thema Berufsberatung 4.0* (22. Juni 2017, Fribourg), <http://www.sdbb.ch/dyn/209109.asp>

- Schweizerische Gesellschaft für Beratung SGfB (2014). *Arbeitspapier „Psychosoziale Beratung“*. Zugriff am 5. Mai 2017 unter www.sgfb.ch/images/pdf/40d.pdf
- Schweizerische Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren EDK (2016). *Leistungsauftrag 2017-2020*. Zugriff am 9. April 2017 unter www.sdbb.ch/dyn/bin/205-198353-1-leistungsauftrag_edk_sdbb_2017-2020.pdf
- Schweizerische Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren EDK (2000). *Beratung in der Lehrerinnen und Lehrerbildung*. Zugriff am 9. April 2017 unter <https://edudoc.ch/record/452/files/Stub12A.pdf>
- Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung KBSB (2016). *Statistik der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung der Schweiz*. Zugriff am 23. Juni 2017 unter www.kbsb.ch/dyn/19967.php
- Spears, R., Lea, M. & Lee, S. (1990). De-individuation and group polarization in computer-mediated communication. *British Journal of Social Psychology*, 29, 121-134.
- Stein, B., Schauenburg, H. & Eichenberg, C. (2011). Psychotherapie im Internet – eine Herausforderung für uns alle. *Psychotherapie im Dialog*, 2, 171-173.
- Storrer, A. (2002). Sprachliche Besonderheiten getippter Gespräche. Sprecherwechsel und sprachliches Zeigen in der Chat-Kommunikation. In M. Beisswenger (Hrsg.), *Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität und Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation. Perspektiven auf ein interdisziplinäres Forschungsfeld* (Bd. 1) (S. 3-24). Stuttgart: ibidem.
- Tolbert, P.S. & Zucker, L.G. (1996). The institutionalization of institutional theory. In S. Clegg, C. Hardy & W.R. Nord (Eds.). *Handbook of organization studies* (pp. 175-190). London and Thousand Oaks: Sage Publication.
- Turcotte, M. & Goyer, L. (2017). L'utilisation des technologies de l'information et des communications dans la pratique des conseillers et des conseillères d'orientation du Québec. *Revue Canadienne en Développement de Carrière*, 16(2), 6-11.
- Urban, M. & Maercker, A. (2011). Psychotherapie über das Internet – wie geht das? *Ars Medici*, 24, 1034-1037.
- Van Well, F. (2000). *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch-Gladbach: E-Ferger.
- Vogt, B. (2007). Schreiben, ein wirksamer Prozess. Acht Thesen zur Wirksamkeit und Effektivität von E-Mail-Beratung. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 3(2), 1-8.

- Walther, J.B. (1992). Interpersonal effects in computer-mediated interaction. A relational perspective. *Communication Research*, 19, 52-90.
- Walther, J.B. (1996). Computer-mediated communication. Impersonal, interpersonal and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23, 3-43.
- Wampold, B.E. (2000). Outcomes of Individual Counseling and Psychotherapy. Empirical evidence addressing two fundamental questions. In S.D. Brown & R.W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology* (pp. 711-739). New York: John Wiley & Sons.
- Warschburger, P. (2009). *Beratungspsychologie*. Heidelberg: Springer.
- Watzlawick, P., Beavin, J.H. & Jackson, D.D. (1969). *Menschliche Kommunikation*. Bern: Huber.
- Weinhardt, M. (2009). Konzeption, Implementierung und institutionelle Hintergründe von E-Mail-Beratung. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 2(5), 1-23. Zugriff am 21. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0113/weinhardt.pdf
- Weinhardt, M. (2010). Ratsuchende von E-Mail-Beratungsdiensten. Entwurf einer Typologie. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 6(1), 1-12. Zugriff am 22. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0110/weinhardt.pdf
- Weinhardt, M. (2013a). Zur Zukunft der Onlineberatung. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 1(3), 1-12. Zugriff am 28. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0113/weinhardt.pdf
- Weinhardt, M. (2013b). Beratung im Internet. Theoriebautechnische Fragen an eine nicht mehr so neue Hilfeform. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 9(2), 1-5. Zugriff am 21. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/weinhardt.pdf
- Weiss, S. (2013). *Blended Counseling. Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung*. Hamburg: Diplomica.
- Weiss, S. & Engelhardt, E. (2012). Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!). *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 8(1), 1-9. Zugriff am 22. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf
- Wenzel, J. (2008). Vom Telefon zum Internet. Onlineberatung der Telefonseelsorge. In S. Bauer und H. Kordy (Hrsg.), *E-Mental-Health. Neue Medien in der psychosozialen Versorgung* (S. 20-33). Heidelberg: Springer Medizin.

Wenzel, J. (2010). Zukunftstrend Medienvernetzte Beratung. Eine stille Revolution in der Beratungspraxis. *Fokus Beratung*, 1, 61-65.

Wenzel, J. (2013a). *Wandel der Beratung durch Neue Medien*. Göttingen: unipress.

Wenzel, J. (2013b). Neue Medien verändern die Beratungslandschaft nachhaltig. *Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung*, 31(3), 105-110.

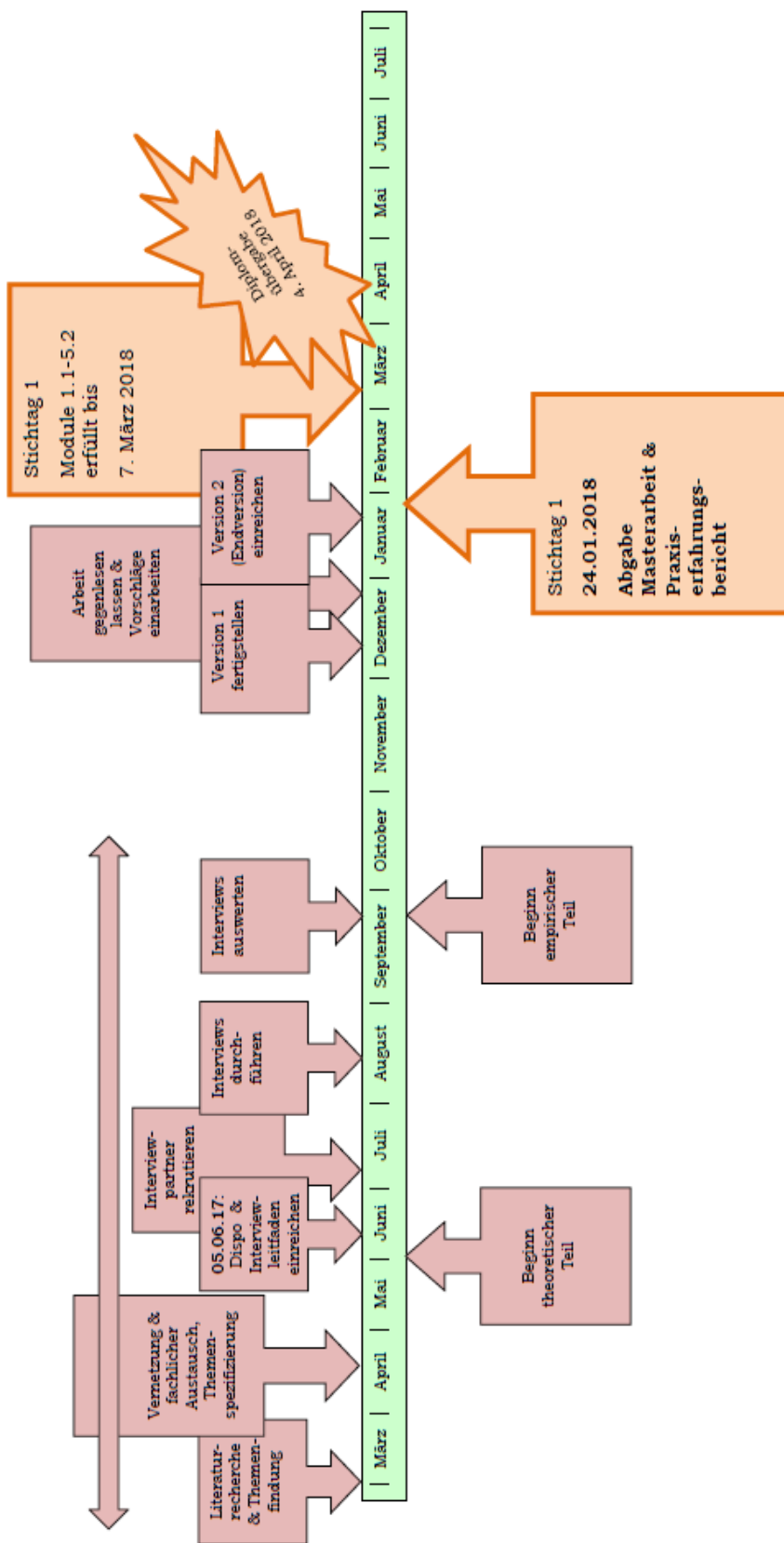
Wenzel, J. (2015). Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt. Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 11(1), 36-54. Zugriff am 22. April 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/wenzel.pdf

Winkler, O. (2017). Anwendung der Gesprächsanalyse als Feedback-Instrument im Chat-Coaching. *Coaching, Theorie & Praxis*, 1-11.

Zitierte Links:

- Das offizielle schweizerische Informationsportal der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung des SDBB
<http://www.berufsberatung.ch>
- SDBB Online-Test-Plattform
<https://otp.sdbb.ch>
- Test-Plattform mit einer Auswahl an diagnostischen Arbeitsmitteln
<http://www.gewusst-wie.ch>
- Informationsportal zum Thema „Onlineberatungen“ von J. Lang
<http://www.onlineberatungen.com>
- Internet-Plattform der psychologischen Online-Beratung Schweiz
<http://www.psy-help-online.ch>
- Website des Instituts für E-Beratung der Fakultät Sozialwissenschaften der Technischen Hochschule Nürnberg
<http://www.e-beratungsinstitut.de>
- Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation
<http://www.e-beratungsjournal.net>
- Website des Instituts für Online-Beratung
<http://schreiben-tut-der-seele-gut.de>
- Online-Bildungsberatung Österreich
<http://www.bildungsberatung-online.at>
- Online-Collaboration und Online-Coaching in der CAI World – CAI®
<https://www.cai-world.com>
- Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung
<http://www.dg-online-beratung.de>
- MAXQDA – Software for Qualitative and Mixed Methods Research
<https://www.maxqda.com>

Approximativer Zeitplan für die Masterarbeit



Laura Kuhn, 05.06.2017

Disposition für die Masterarbeit von Laura Kuhn

Master of Advanced Studies ZFH in Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung	
Referentin	Laura Kuhn, BIZ Luzern
Erstbetreuung	Susanna Bomer, IAP Zürich
Titel der Arbeit	<i>Titel:</i> Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung goes digital <i>Untertitel:</i> Chancen, Herausforderungen und nächste Schritte für die Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten in der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
Ausgangslage und Fragestellungen	<p>Wir befinden uns mitten im digitalen Zeitalter und erleben, wie die Digitalisierung alle Lebensbereiche durchdringt. Die Welt des Internets ist heute keine Parallelwelt mehr, sondern verschmilzt immer mehr mit unserer Alltagswelt. Im Spannungsfeld zwischen der fortschreitenden Digitalisierung unserer Gesellschaft und den wachsenden Bedürfnissen nach Information, Orientierung und Beratung (vgl. Gehrmann, 2014) sind Online-Beratungsangebote in den letzten Jahren in verschiedenen Fachbereichen rapide gewachsen. Ein flexibler Umgang zwischen Online- und Offline-Lebenswelt ist inzwischen zur Realität geworden. Zieht die öffentliche BSLB mit? Im Bereich der Information ist eine starke digitale Vermittlung spürbar, im Bereich der Beratung ist bis heute die Präsenz-Beratung vor Ort das wichtigste Angebot. Da eine öffentliche Dienstleistung möglichst nahe am Puls der Zeit sein soll, muss sie auf fundamentale gesellschaftliche Veränderungsprozesse reagieren. Zahlreiche Studien aus unterschiedlichen Beratungsfeldern belegen, dass das Ergebnis von Online-Beratungen mit herkömmlichen Beratungsmethoden vergleichbar ist (z.B. Urben & Maercker, 2011).</p> <p>Basierend auf theoretischen und konzeptionellen Vorüberlegungen soll im Rahmen dieser Arbeit eine Auseinandersetzung mit Präsenz-, Distanz- und Hybrid-Beratungssettings in der BSLB stattfinden. Folgende Fragestellungen stehen im Vordergrund:</p> <p>Welche Chancen und Herausforderungen bringen Präsenz-, Distanz- und Hybrid-Beratungssettings mit sich? Wie können Synergien genutzt werden? Welche Beratungskompetenzen machen Distanz- und Hybrid-Beratungssettings erforderlich? Was ist anders als in der Präsenz-Beratung? Welches sind die nächsten Schritte, um Distanz- und Hybrid-Beratungsangebote allmählich in die öffentliche BSLB zu implementieren?</p>
Zielsetzung	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Beleuchten der Chancen, Grenzen und Herausforderungen</i> von Distanz- und Hybrid-Beratungsangeboten in der öffentlichen BSLB • <i>Erforschen fachlicher Anforderungen</i>, welche Distanz- und Hybrid-Beratungsangebote mit sich bringen • <i>Explorieren</i>, wie sich die öffentliche BSLB mit digitalen Angeboten weiterentwickeln könnte • <i>Identifizieren nächster Entwicklungsschritte</i> im Hinblick auf die Implementierung von Distanz- und Hybrid-Beratungsangeboten in der öffentlichen BSLB

Inhaltliche Struktur (prov. Inhaltsverzeichnis)	1	Einleitung und Fragestellung (Inhalte: Einstieg, Beschreibung des Gegenstands, zentrale Fragestellung und Zielsetzung, Relevanz, Aufbau der Arbeit)
	2	Theoretischer und konzeptioneller Hintergrund
	2.1	Mediennutzung im Zeitalter der Digitalisierung
	2.2	Kommunikation
	2.2.1	Definitionen und Ebenen von Kommunikation (Inhalte: Was ist Kommunikation? Etymologie, Auswahl verschiedener Definitionen, verbale / paraverbale / nonverbale Ebene)
	2.2.2	Modelle der Kommunikation (Inhalte: Bühler, Watzlawick, Schulz von Thun)
	2.2.3	Modelle computervermittelter Kommunikation (Inhalte: Kurzer historischer Abriss, Theorien zu Medienwahl, Medienmerkmale, mediales Kommunikationsverhalten)
	2.2.4	Mediale Rahmenfaktoren und psychologische Aspekte computervermittelter Kommunikation (Inhalte: Mediale Rahmenfaktoren wie schriftlich / mündlich, synchron / asynchron, Niederschwelligkeit, Anonymität; psychologische Aspekte wie Hemmschwellen, Nähe durch Distanz, Reflexion etc.)
	2.3	Beratung
	2.3.1	Definitonische Aspekte und Auslegungen von Beratung (Inhalte: Etymologie, Definitionen, Abgrenzung zu Informieren)
	2.3.2	Wie funktioniert Beratung? (Inhalte: Generelle Wirkfaktoren, Forschungsergebnisse)
	2.3.3	Wandel der Beratung (Inhalte: Wandel der Beratung durch Entwicklung neuer Medien)
	2.4	Kommunikationsformen in der Distanz-Beratung
	2.4.1	Grundlegende Charakteristika, Chancen und Herausforderungen (Inhalte: Telefon, E-Mail, Chat, Videotelefonie)
	2.4.2	Gemeinsamkeiten und Unterschiede (Inhalte: Innerhalb Distanz-Beratung und im Vgl. Präsenz-Beratung)
	2.4.3	Aspekte des Alters (Inhalte: Altersabhängige Bedürfnisunterschiede ...?)
	2.4.4	Hybrid-Beratung (Inhalte: Chancen und Herausforderungen, Modelle für Wechsel)
	2.5	Beratungskompetenzen
	2.5.1	Allgemeine Beratungskompetenzen (Inhalte: z.B. Beraterqualitäten McLeod, Basisqualitäten Rogers)
	2.5.2	Führen eines Beratungsgesprächs als Grundkompetenz in der BSLB (Inhalte: Handlungskompetenzbereich „Führen eines Beratungsgesprächs“ im Qualifikationsprofil BSLB des BBT)
2.5.3	Fachliche Anforderungen durch neue Kommunikationsformen (Inhalte: z.B. Textkompetenz, Setting-Wechsel erkennen etc.)	
2.6	Zusammenfassung und Implikation für die BSLB	
3	Empirische Untersuchung	
3.1	Zielsetzung	
3.2	Methodisches Vorgehen	
3.2.1	Auswahl der Erhebungsmethode und Rekrutierung	
3.2.2	Auswertungsmethode nach Meuser und Nagel (2008)	
3.3	Thematische Schwerpunkte und Leitfragen	

	<p>4 Ergebnisse</p> <p>4.1 Nutzung virtueller Räume im Beratungsalltag</p> <p>4.2 Chancen und Herausforderungen</p> <p>4.3 Beratungskompetenzen</p> <p>4.4 Nächste Schritte für die Implementierung</p> <p>5 Diskussion</p> <p>5.1 Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse</p> <p>5.2 Stärken und Problemfelder</p> <p>5.3 Implikation für die Beratungspraxis und Ausblick</p> <p>6 Verzeichnisse</p> <p>6.1 Literaturverzeichnis</p> <p>6.2 Abbildungsverzeichnis</p> <p>6.3 Tabellenverzeichnis</p> <p>6.4 Abkürzungsverzeichnis (sofern mehr als 10 Abkürzungen verwendet)</p> <p>7 Anhang</p> <p>7.1 Disposition</p> <p>7.2 Interview-Leitfaden</p> <p>7.3 Weitere Angaben / Dokumente</p> <p>7.4 Selbstständigkeits- und Herausgabeerklärung</p>
Methodisches Vorgehen	<p>Qualitative Interviews -> Spezialform <i>Experteninterviews</i></p> <p>Begründung: Ziel der Arbeit ist es, die befragten Personen möglichst selbst zu Wort kommen zu lassen, um ihre subjektive Sichtweise zu erheben. Es soll unbekanntes Phänomene oder Sachverhalten Raum gegeben werden. Der Entscheid für die Spezialform <i>Experteninterviews</i> liegt darin begründet, dass „Erfahrungs- und Insiderwissen“ erhoben werden möchte. Es sollen vier Interviews mit Fachleuten der BSLB durchgeführt werden, die Distanz-Beratungen bereits seit mindestens einem Jahr durchführen. Das Geschlechterverhältnis soll ausgewogen sein. Als Auswertungsverfahren wird die qualitative Inhaltsanalyse nach Meuser und Nagel (2009) gewählt. Der Inhalt der Interviews steht im Fokus und es soll das Gemeinsame aus den Interviews herausgearbeitet und der Umfang des Datenmaterials reduziert werden.</p>
Zeitplan	Siehe separates PDF-Dokument: Zeitplan_LK
Stichtag	24.01.2018
Datum	5. Juni 2017

7.3 Blended Counseling Modelle nach Weiss (vgl. 2013, S. 38ff.)

Kursiv sind die von Weiss (2013) erarbeiteten Kriterien, die für das jeweilige Setting sprechen:

	Orientierungsphase	Klärungsphase	Veränderungsphase	Abschlussphase
Modell 1: Orientierung online	online	face-to-face	face-to-face	face-to-face / (online)
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>schambesetzte Themen</i> • <i>hoher Problemdruck</i> • <i>Ortgebundenheit der Ratsuchenden</i> • <i>Mühe sich anzuvertrauen</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ratsuchende, die soziale Kontakte vermeiden</i> • <i>bei akuten Krisen</i> • <i>wenn Medium Schrift überfordernd ist</i> • <i>bei Interesse an face-to-face-Beratung nach unverbindlichem Erstkontakt</i> 		
Modell 2: Veränderung online	face-to-face / (online)	face-to-face	online	face-to-face
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>sehr komplexe Fragestellungen, die einer eingehenden sozialen Diagnostik bedürfen</i> • <i>Multiproblemlagen, die zuerst vorstrukturiert werden müssen</i> 		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Unterstützung f. autonome Umsetzung</i> • <i>Kurzkontakte (Ist-Soll-Vergleich)</i> • <i>kontinuierliche Info, wie es bei der Umsetzung geht</i> • <i>Aufgaben und Ressourcen sind verschriftlicht, leicht nachvollziehbar</i> 	(*)
Modell 3: Abschluss online	face-to-face / (online)	face-to-face	face-to-face	online
	(*)	(*)	(*)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Nachbetreuung über längeren Zeitraum</i> • <i>schrittweiser Ablöseprozess</i> • <i>Nachhaltigkeit der erarbeiteten Ziele sichern</i>
Modell 4: Flexibler Wechsel	face-to-face / online	face-to-face / online	face-to-face / online	face-to-face / online
	Wechsel ins Distanz-Beratungssetting: <ul style="list-style-type: none"> • <i>sofortige Entlastung des Problemdrucks</i> • <i>schnelle Reaktion</i> • <i>zur Unterstützung des Ablöseprozesses (Abschlussphase)</i> • <i>Medienwahl</i> • <i>Nutzung der Visualisierung</i> • <i>Wunsch nach online-Kontakt</i> • <i>offenere Kommunikation</i> • <i>Abstand und Überblick</i> • <i>keine zeitliche Limitierung der Auseinandersetzung mit sich selbst</i> 		Wechsel ins Präsenz-Beratungssetting: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Medienwahl</i> • <i>komplexe Sachverhalte</i> • <i>Schriftlichkeit als Behinderung oder Verzögerung</i> • <i>Wunsch nach persönlichem Kontakt</i> 	

(*) wurde von Weiss (2013) nicht näher definiert

7.4 Kompetenzprofil „Psychologische Online-Berater“ (Andermatt et al., 2003, S. 3ff.)

Bereich	Beispiele
Qualifikation	<p>Allgemein</p> <ul style="list-style-type: none"> • Universitäts-/Fachhochschulabschluss in Psychologie • Basiswissen in psychologischer Beratung, Psychopathologie und -diagnostik • Vertiefungen je nach Anwendungs- und Fachgebiet der Online-Beratung • 1 Jahr Erfahrung in psychologischer Face-to-face-Beratung <p>Medienspezifisch</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selbsterfahrung in realer und virtueller Beratung • Kennen theoretischer Konzepte virtueller Beratung • Wünschbare Fortbildungen: Kurzzeittherapie, Schreibtherapie
Psychologische & kommunikative Skills	<p>Triage – Triagemöglichkeiten kennen und nutzen</p> <p>Hypothesenbildung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit, sich aufgrund beschränkter Angaben und bei der gegebenen Kanalreduktion aktiv und sorgfältig Hypothesen zu bilden und sich eine angemessene Einschätzung des Problems, des Ratsuchenden, seines Anliegens und seiner Bereitschaft zur Veränderung zu machen • Fähigkeit, auch „zwischen den Zeilen zu lesen“ und die Lücken zu erkennen <p>Sprachkompetenz</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geübter, klarer, verständlicher schriftlicher Ausdruck • Fähigkeit, ein schriftliches Gespräch zu führen und sich in unterschiedlichen Sprach- und Schreibstilen auszudrücken, um sich sprachlichen Möglichkeiten Ratsuchender anpassen zu können • Differenzierte Beherrschung der Sprache, in der die Online-Beratung angeboten wird <p>Beziehungsgestaltung – in angemessener Verbindlichkeit Beziehung aufbauen, führen und abschli.</p> <p>Übertragung – Fähigkeit Übertragungsphänomene zu erkennen, konstruktiv mit ihnen umzugehen</p> <p>Transfer – Fähigkeit, Wissen über psychologische Beratung in den virtuellen Raum zu übertragen</p>
Technische Kompetenzen	<p>Hard- & Software – Aktuell gehaltenes Basiswissen über EDV-Hard- und Software</p> <p>Anwendungswissen – über das Internet und dessen Kommunikationsformen (E-Mail, Chat, Foren)</p> <p>Wissen über Datensicherheit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertieftes Anwendungswissen zur Beurteilung und Gewährleistung angemessener Massnahmen betreffend Datensicherheit, insbesondere der Datenübertragung (Verschlüsselung, Virenschutz) und Datenaufbewahrung (Schutz des Computers vor fremdem Zugriff durch Firewall, Passwort)
Weitere Anforderungen	<p>Zeitrahmentransparenz</p> <ul style="list-style-type: none"> • In regelmässigem und für die Kundschaft vorhersehbarem Zeitrahmen auf die Anfragen reagieren • Eine Stärke des Mediums liegt in der Schnelligkeit der Kontaktnahme; in jedem Fall ist ein Zeitrahmen bekannt zu geben und auf Abweichungen von der Regel hinzuweisen <p>Qualitätssicherung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennen und Einhalten von Qualitätsstandards virtueller Beratung; Bereitschaft zu Intervention oder Supervision sowie kontinuierlicher Fortbildung im Bereich der Online-Beratung <p>Entwicklung und Forschung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufgrund der grossen Dynamik des Internets ist seitens der BeraterInnen eine Offenheit für neue Entwicklungen notwendig • Eine kooperative Einstellung gegenüber Forschungsvorhaben muss erwartet werden, da die Forschung noch in den Anfängen steckt

Master of Advanced Studies ZFH in Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
 Interview-Leitfaden zur Masterarbeit von Laura Kuhn

Interviewerin: Laura Kuhn, Berufs-, Studien- und Laufbahnberaterin in Ausbildung Interviewte Person: Datum: DD.MM.2017 (Vorname und Name, Alter, berufliche Position, seit wann Distanz-Beratung)	
(1) Vorstellung (Name, Institution Weiterbildung, Arbeitsstelle) (2) Infoblatt abgeben mit Darlegung der Ziele der Befragung und Einverständniserklärung unterzeichnen lassen (3) Zusammenarbeit von IAP Zürich / BIZ Luzern und befragter Einrichtung (4) Um die Verwendung eines Tonaufnahmegeräts ersuchen und auf die Anonymität der Befragung verweisen	
Themen und Fragestellungen	
1) Standortbestimmung: Nutzung virtueller Räume im Beratungsaltag	<ul style="list-style-type: none"> • Welche <i>virtuellen Räume</i> nutzen Sie im Beratungsaltag? Seit wann? Wie ist die Resonanz? • Für welche <i>Anliegen</i> eignen sich Ihre Distanz-Beratungsangebote? Welche <i>Zielgruppen</i> möchten Sie damit ansprechen? • Welche altersspezifischen Präferenzen gibt es? • Was sind aus Ihrer Sicht <i>mögliche Gründe</i>, dass Distanz-Beratungssettings in der öffentlichen BSLB noch eher am Anfang stehen?
2a) Blick in die Praxiserfahrung: Präsenz-Beratung	<p>Mehrwert: Vorteile – Chancen – Möglichkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Stärken bleiben der Präsenz-Beratung vorbehalten? <p>Herausforderung: Risiken – Grenzen – Problemfelder</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Grenzen bringen Präsenz-Beratungssettings mit sich? Und wie gehen Sie damit um?
2b) Blick in die Praxiserfahrung: Distanz-Beratung	<p>Mehrwert: Vorteile – Chancen – Möglichkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welchen Mehrwert kann eine Distanz-Beratung gegenüber einer Präsenz-Beratung grundsätzlich bieten? Worin sehen Sie in der Distanz-Beratung das grösste Potenzial? • Welches sind die spezifischen Vorteile von Beratung – am Telefon? – per E-Mail? – im Chat? – per Videotelefonie? <p>Herausforderung: Risiken – Grenzen – Problemfelder</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Risiken und Problemfelder tun sich mit Distanz-Beratungsangeboten auf? Und wie gehen Sie damit um? <p>Weitere Themen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welchen Unterschied macht es für Sie, ob Distanz-Beratung in einer schriftlichen oder mündlichen Kommunikationsform stattfindet? • Wie können Sie sich als Beratungsperson vergewissern, ob der Ratsuchende sein Thema schriftlich formulieren kann? • Wie gehen Sie mit dem Verlust von Blickkontakt und nonverbaler Kommunikation bei nicht-bildgestützten Kommunikationsformen um?

<p>2c) Blick in die Praxiserfahrung: Hybrid-Beratung</p>	<p>Allgemeines</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inwiefern wird die Präsenz-Beratung durch das Angebot der Distanz-Beratung beeinflusst? • Wie könnte man Präsenz- und Distanz-Beratungsangebote in der BSLB verbinden? • Wie sehen Sie die Chancen von Distanz-Beratungsangeboten in der BSLB als für sich alleine stehende Angebote? <p>Mehrwert: Vorteile – Chancen – Möglichkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Worin liegen die Chancen der Hybrid-Beratung? Welche Gründe sprechen dafür? <p>Herausforderung: Risiken – Grenzen – Problemfelder</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Herausforderungen ergeben sich aus einem kombinierten Einsatz verschiedener Medien in der Beratung? • Welche Herausforderungen können sich durch Settingwechsel grundsätzlich ergeben? <p>Intra- und intermediale Settingwechsel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was sind Kriterien für einen Wechsel in ein Präsenz-Beratungssetting? – in ein Distanz-Beratungssetting? • Wann ist ein Medienwechsel innerhalb des Distanz-Beratungssettings sinnvoll?
<p>3) Blick auf die Fachpersonen: Beratungskompetenzen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Welche zusätzlichen Kompetenzen und Qualifikationen benötigen Fachpersonen der Distanz- und Hybrid-Beratung? • Wie bilden Sie sich zum Thema Distanz-Beratung weiter? • Wie könnten BSLBs auf die neuen Anforderungen vorbereitet und in ihrem Kompetenzerwerb unterstützt werden? • Welche Inhalte bräuchte es neu in der BSLB-Weiterbildung?
<p>4) Blick auf die Organisation: Nächste Schritte für die Implementierung? (Ausblick)</p>	<p>Nächste Schritte...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Angebote haben in einem ersten Schritt bei einer Einführung von Distanz-Beratungsangeboten Priorität? Wie sind Sie vorgegangen? • Welche Minimalvoraussetzungen infrastruktureller und fachlicher Natur braucht es? • Wie könnte man Distanz-Beratungsangebote schrittweise in die öffentliche BSLB einführen? <p>Was würden Sie heute anders machen?</p>

7.6 E-Mail-Beispiel bei der Rekrutierung

Erste Kontaktaufnahme (Juni 2017)

Sehr geehrte/r Frau/Herr Nachname

Individualisierter Teil, wie ich auf Person gestossen bin (persönlicher Bezug).

Zu meinem beruflichen Hintergrund: Ich bin Psychologin und arbeite im BIZ Luzern als Berufs-, Studien- und Laufbahnberaterin in Ausbildung. Den entsprechenden Master of Advanced Studies absolviere ich am IAP Zürich.

Da ich derzeit eine Masterarbeit zum Thema Online-Beratung in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung schreibe und noch auf der Suche nach Interviewpartnerinnen und -partnern bin, wollte ich Sie hiermit anfragen, ob Sie sich vorstellen könnten, zu diesem Thema interviewt zu werden. Gerne könnte ich Ihnen – bevor Sie sich definitiv entscheiden – ein paar nähere Informationen zu den Themen und Fragestellungen schicken, sodass Sie sich ein genaueres Bild machen könnten.

Das Interview hätte voraussichtlich einen Umfang von 30-40min. Selbstverständlich könnte das Interview an einem Ort stattfinden, der für Sie ideal ist.

Ich freue mich auf Ihre Rückmeldung und bedanke mich für Ihre Aufmerksamkeit.

Freundliche Grüsse

Laura Kuhn

Antwort nach Bereitschaft an Teilnahme (Juni bis Juli 2017)

Sehr geehrte/r Frau/Herr Nachname

Vielen Dank für die grundsätzliche Bereitschaft an der Teilnahme am Experteninterview zum Thema „Chancen, Herausforderungen und nächste Schritte für die Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten in der öffentlichen BSLB“.

Damit Sie sich ein genaueres Bild machen können, worum es im Interview gehen würde, hier einige Informationen zur Ausgangslage und den Fragestellungen sowie den Zielsetzungen der Arbeit.

Ausgangslage

Wir befinden uns mitten im digitalen Zeitalter und erleben, wie die Digitalisierung alle Lebensbereiche durchdringt. Die Welt des Internets ist heute keine Parallelwelt mehr, sondern verschmilzt immer mehr mit unserer Alltagswelt. Im Spannungsfeld zwischen der fortschreitenden Digitalisierung unserer Gesellschaft und den wachsenden Bedürfnissen nach Information, Orientierung und Beratung (vgl. Gehrman, 2014) sind Online-Beratungsangebote in den letzten Jahren in verschiedenen Fachbereichen rapide gewachsen. Ein flexibler Umgang zwischen Online- und Offline-Lebenswelt ist inzwischen zur Realität geworden (vgl. Weiss & Engelhardt, 2012). Zieht die öffentliche BSLB mit? Im Bereich der Information ist eine starke digitale Vermittlung spürbar, im Bereich der Beratung ist bis heute die Präsenz-Beratung vor Ort das wichtigste Angebot. Da eine öffentliche Dienstleistung möglichst nahe am Puls der Zeit sein soll,

muss sie auf fundamentale gesellschaftliche Veränderungsprozesse reagieren. Zahlreiche Studien aus unterschiedlichen Beratungsfeldern belegen, dass das Ergebnis von Online-Beratungen mit herkömmlichen Beratungsmethoden vergleichbar ist (z.B. Urben & Maercker, 2011).

Fragestellungen

- Welche Chancen und Herausforderungen bringen Präsenz-, Distanz- und Hybrid-Beratungssettings mit sich? Wie können Synergien genutzt werden?
- Welche Beratungskompetenzen sind bei Distanz- und Hybrid-Beratungssettings erforderlich? Was ist anders als in der Präsenz-Beratung?
- Welches sind die nächsten Schritte, um Distanz- und Hybrid-Beratungsangebote allmählich in die öffentliche BSLB zu implementieren?

Zielsetzungen

- Beleuchten der Chancen, Grenzen und Herausforderungen von Distanz- und Hybrid-Beratungsangeboten in der öffentlichen BSLB
- Erforschen fachlicher Anforderungen, welche Distanz- und Hybrid-Beratungsangebote mit sich bringen
- Explorieren wie sich die öffentliche BSLB mit digitalen Angeboten weiterentwickeln könnte
- Identifizieren nächster Entwicklungsschritte im Hinblick auf die Implementierung von Distanz- und Hybrid-Beratungsangeboten in der öffentlichen BSLB

Rahmenbedingungen

- Zeitdauer: ca. 30-40min
- Zeitraum: Juli / August
- Ort: frei wählbar

Können Sie sich eine Teilnahme am Interview vor diesem Hintergrund und mit diesen Rahmenbedingungen vorstellen?

Ich freue mich auf Ihre Rückmeldung und bedanke mich bereits im Voraus für Ihre Bemühungen.

Freundliche Grüsse

Laura Kuhn



Infoblatt zur Weiterbildungsarbeit von Laura Kuhn

02.07.2017

Master of Advanced Studies ZFH in Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung	
Referentin	Laura Kuhn, BIZ Luzern
Erstbetreuung	Susanna Borner, IAP Zürich
Titel der Arbeit	<i>Titel:</i> Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung goes digital <i>Untertitel:</i> Chancen, Herausforderungen und nächste Schritte für die Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten in der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
Ausgangslage und Fragestellungen	<p>Wir befinden uns mitten im digitalen Zeitalter und erleben, wie die Digitalisierung alle Lebensbereiche durchdringt. Die Welt des Internets ist heute keine Parallelwelt mehr, sondern verschmilzt immer mehr mit unserer Alltagswelt. Im Spannungsfeld zwischen der fortschreitenden Digitalisierung unserer Gesellschaft und den wachsenden Bedürfnissen nach Information, Orientierung und Beratung (vgl. Gehrmann, 2014) sind Online-Beratungsangebote in den letzten Jahren in verschiedenen Fachbereichen rapide gewachsen. Ein flexibler Umgang zwischen Online- und Off-line-Lebenswelt ist inzwischen zur Realität geworden. Zieht die öffentliche BSLB mit? Im Bereich der Information ist eine starke digitale Vermittlung spürbar, im Bereich der Beratung ist bis heute die Präsenz-Beratung vor Ort das wichtigste Angebot. Da eine öffentliche Dienstleistung möglichst nahe am Puls der Zeit sein soll, muss sie auf fundamentale gesellschaftliche Veränderungsprozesse reagieren. Zahlreiche Studien aus unterschiedlichen Beratungsfeldern belegen, dass das Ergebnis von Online-Beratungen mit herkömmlichen Beratungsmethoden vergleichbar ist (z.B. Urben & Maercker, 2011).</p> <p>Basierend auf theoretischen und konzeptionellen Vorüberlegungen soll im Rahmen dieser Arbeit eine Auseinandersetzung mit Präsenz-, Distanz- und Hybrid-Beratungssettings in der BSLB stattfinden. Folgende Fragestellungen stehen im Vordergrund:</p> <p>Welche Chancen und Herausforderungen bringen Präsenz-, Distanz- und Hybrid-Beratungssettings mit sich? Wie können Synergien genutzt werden? Welche Beratungskompetenzen machen Distanz- und Hybrid-Beratungssettings erforderlich? Was ist anders als in der Präsenz-Beratung? Welches sind die nächsten Schritte, um Distanz- und Hybrid-Beratungsangebote allmählich in die öffentliche BSLB zu implementieren?</p>
Zielsetzung	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Beleuchten der Chancen, Grenzen und Herausforderungen</i> von Distanz- und Hybrid-Beratungsangeboten in der öffentlichen BSLB • <i>Erforschen fachlicher Anforderungen</i>, welche Distanz- und Hybrid-Beratungsangebote mit sich bringen • <i>Explorieren</i>, wie sich die öffentliche BSLB mit digitalen Angeboten weiterentwickeln könnte • <i>Identifizieren nächster Entwicklungsschritte</i> im Hinblick auf die Implementierung von Distanz- und Hybrid-Beratungsangeboten in der öffentlichen BSLB

7.8 Einverständniserklärung an der Teilnahme am Experteninterview

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften



IAP
Institut für Angewandte
Psychologie

www.iap.zhaw.ch

Einverständniserklärung für Arbeiten, die im Rahmen von Weiterbildungs- vorhaben des IAP verfasst werden

Titel der Weiterbildungsarbeit*: Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung goes digital – Chancen, Herausforderungen und nächste Schritte für die Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten in der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Verantwortliche Betreuerin der Weiterbildungsarbeit: Susanna Borer

E-Mail und Telefon Betreuerin der Weiterbildungsarbeit: bora@zhaw.ch, 058 934 83 24

Kurzbeschreibung der Weiterbildungsarbeit: Es geht um die Auseinandersetzung mit Präsenz-, Distanz- und Hybrid-Beratungssettings in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. Insbesondere Chancen und Grenzen von Distanz-Beratungsangeboten und damit verbundene fachliche Kompetenzen werden beleuchtet.

Als TeilnehmerIn der Weiterbildungsarbeit ist es notwendig, dass Sie Ihr Einverständnis geben.

Bevor Sie unterschreiben, lesen Sie bitte folgende Punkte durch:

- Ich nehme zur Kenntnis, dass ich an einer Weiterbildungsarbeit teilnehme.
- Meine Daten werden vertraulich behandelt und anonymisiert. Mein Name wird in keiner Publikation oder andersartigen Wiedergabe der Ergebnisse erwähnt. Die Weitergabe meiner Daten erfolgt anonym mittels eines Codes.
- Die Daten, welche im Rahmen der Weiterbildungsarbeit über mich erhoben werden, dürfen für weitere Auswertungen verwendet werden. Auch für diese weiteren Auswertungen gilt die Zusicherung der Anonymität.
- Ich erkläre hiermit, dass ich über Inhalt und Zweck der Weiterbildungsarbeit informiert worden bin (Infoblatt zur Weiterbildungsarbeit).
- Mir wird eine Kontaktperson angegeben, der ich jederzeit Fragen zur Weiterbildungsarbeit stellen kann.
- Die Teilnahme an der Weiterbildungsarbeit ist freiwillig. Ich habe das Recht, jederzeit und ohne Angaben von Gründen die Teilnahme zu widerrufen, ohne dass mir dadurch Nachteile entstehen.

Durch Ihre Unterschrift bestätigen Sie, dass Sie mindestens 18 Jahre alt sind und dass Sie den oben genannten Text der Einverständniserklärung gelesen und verstanden haben.

Name und Vorname in Druckschrift: _____

Datum: _____ Unterschrift: _____

*Als Weiterbildungsarbeit sind alle Arbeiten gemeint, die im Rahmen eines Master of Advanced Studies (MAS), Diploma of Advanced Studies (DAS) oder Certificate of Advanced Studies (CAS) angefertigt wurden.

Zürcher Hochschule

7.9 Fallzusammenfassungen

Herr A – der erfahrene und passionierte Distanz-Berater, der die zeitliche und räumliche Flexibilität schätzt	Frau B – die begeisterte Video-Beraterin, die gerne neue Tools im Beratungskontext exploriert und kritisch reflektiert	Frau C – die textaffine E-Mail-Beraterin, die Präzision, Entschleunigung und Innehalten im Beratungskontext sehr schätzt
<ul style="list-style-type: none"> • bietet E-Mail- und videobasierte Beratungen an • schätzt das Zeitversetzte an der Distanz-Beratung per E-Mail • ist erstaunt, wie intensiv die geschriebene Sprache sein kann • möchte Settings nicht "mischen" (hyb.) • bevorzugt Videoberatung ggn. Chat • berät gerne, wo und wann er Lust dazu hat (z.B. draussen auf der Terrasse um 22.00 Uhr) • erlebt es herausfordernd, Distanz-Beratung schmackhaft zu machen • möchte "am Ball" bleiben 	<ul style="list-style-type: none"> • arbeitet mit CAI-World (Video & Text) • schätzt die zeitliche und räumliche Flexibilität in der Distanz-Beratung • nutzt gerne virtuelle Arbeitsflächen • findet, dass man in der Distanz-Beratung schneller "auf den Punkt" kommt • erlebt Nonverbales auch als Ablenker • sieht es als Vorteil, wenn man gezwungen ist, genauer nachzufragen, weil Informationen fehlen • findet Distanz-Beratung eine spannende Ergänzung zur Präsenz-Beratung 	<ul style="list-style-type: none"> • führte E-Mail-Beratungen durch • empfindet die textbasierte, asynchrone Kommunikation ruhiger, flexibler, überlegter, präziser, entschleunigter • spürt nonverbale Signale auch in der Analyse des Texts • hat auch textbasiert immer Prozessberatungen gemacht • erachtet die Beratungshaltung als etwas sehr zentrales • es braucht Offenheit für Neues, Freude am Neuen, etwas heraustüfteln und ausprobieren wollen • sieht die technischen Herausforderungen als mögliche Hürden

Frau D – die Befürworterin der Präsenz-Beratung, die der nonverbalen Ebene im Beratungskontext hohen Wert zuschreibt	Herr E – der medienflexible Hybrid-Berater, der Reflexionsgrad und Fokus in der textbasierten Distanz-Beratung schätzt
<ul style="list-style-type: none"> • führt punktuell Videoberatungen durch, bevorzugt jedoch in jedem Fall Präsenz-Beratung • nutzt Möglichkeiten der Distanz-Beratung, wenn es sich aus der Notwendigkeit heraus ergibt (internationale Kundinnen und Kunden, Zeit...) • wenn Distanz-Beratung, dann am liebsten per Videotelefon • erachtet nonverbale Kommunikation als wichtiges Element in der (psychologischen) Beratung • denkt, dass Distanz-Beratung von der Beziehung weglenkt • da öffentliche BSLB regional organisiert sind, besteht wenig Druck hinsichtlich Distanz-Beratung 	<ul style="list-style-type: none"> • bietet textbasierte Beratungen an • sieht Potenzial in der verringerten Kommunikationsgeschwindigkeit der textbasierten Beratung • findet, dass in der textbasierten Beratung "konzentrierter gearbeitet" wird • kann als Coach in der Präsenz-Beratung besser Rahmen und Halt geben • erlebt den hohen Reflexionsgrad in der textbasierten Beratung als sehr gewinnbringend • würde nicht nur auf einen Kommunikationskanal setzen • erachtet Hybrid-Beratung als wahrscheinlichste Entwicklung

7.10 Codier-Leitfaden

Deduktiv erarbeitete Kategorien (* entfällt, wenn die Kategorie selbsterklärend ist):

Kategorie	Definition	Ankerbeispiel	Codierregel*
Status quo			
Angebote	Textstellen, die auf früher oder zurzeit vorhandenen Beratungsangeboten hinweisen	Herr E: „Mal treffen wir uns, mal rufen wir an, mal schreiben wir uns Nachrichten oder chatten oder sprechen über Videotelefon.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.
Klientenbeschrieb	Textstellen, die Ratsuchende in irgend einer Hinsicht beschreiben	Herr A: „Es sind eher junge Klienten. Die älteste, die (...) das so mit mir gemacht hat ist 32 Jahre alt. Sie war auch meine erste Kundin und war aus Berlin.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.
Resonanz	Textstellen, die die Reaktionen seitens Ratsuchenden hinsichtlich Distanz-Beratungsangebote beschreiben	Herr A: „Die Rückmeldungen und die Resonanz ist durchs Band mit all jenen, die ich gemacht habe einfach superpositiv.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.
Präsenz-Beratung			
Chancen	Textstellen, die auf die Chancen, Vorteile oder den Mehrwert von Präsenz-Beratung hinweisen	Herr E: „Die Stärke der Präsenz ist die Unmittelbarkeit.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.
Herausforderungen	Textstellen, die auf die Risiken, Nachteile oder Herausforderungen von Präsenz-Beratung hinweisen	Frau C: „Bei der Präsenz-Beratung ist es halt so, dass ich dann die Leute drei bis vier Wochen nicht mehr sehe und tritt das Ganze wieder ein wenig in den Hintergrund.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.
Distanz-Beratung			
Chancen	Unabhängig von der digitalen Kommunikationsform genannte Chancen, Vorteile oder Mehrwert von Distanz-Beratung	Frau B: „Der grosse Mehrwert ist halt wirklich der, dass du nicht hierher kommen musst.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.
Telefon	Textstellen, die spezifisch auf Chancen in der Beratung per Telefon eingehen	Herr E: „Das Telefon bietet eine rasche Verfügbarkeit und durch den direkten verbalen Kontakt eine gewisse Unmittelbarkeit (...).“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.
E-Mail	Textstellen, die spezifisch auf Chancen in der Beratung per E-Mail eingehen	Frau C: „Es gibt mehr Zeit dazwischen und es gibt mehr Zeit, dass sich die Leute wirklich selber mit diesen Fragen auseinandersetzen und Antworten finden.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten. Einige Textstellen treffen auch auf Beratung per Chat zu.
Chat	Textstellen, die spezifisch auf Chancen in der Beratung per Chat eingehen	Frau B: (...) dort kann man es schon machen, den Themen noch mehr auf den Grund gehen.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten. Einige Textstellen treffen auch auf Beratung per E-Mail zu.
Videotelefon	Textstellen, die spezifisch auf Chancen in der Beratung per Videotelefon eingehen	Herr E: „Videotelefonie kommt (...) der Präsenz-Beratung am nächsten. Gleichzeitig kann sie aber unabhängig von Ort und Zeit-zonen durchgeführt werden (...).“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.

Herausforderungen	Unabhängig von der digitalen Kommunikationsform genannte Risiken, Nachteile oder Herausforderungen von Distanz-Beratung	Frau B: „Das Technische sehe ich als Problemfeld (...)“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.
Telefon	Textstellen, die spezifisch auf Herausforderungen in der Beratung per Telefon eingehen	Frau D: „Und per Telefon fällt noch viel mehr weg von dem, dann sehe ich nicht mal dein Gesichtsausdruck, ich höre nur deine Stimme.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.
E-Mail	Textstellen, die spezifisch auf Herausforderungen in der Beratung per E-Mail eingehen	Herr A: „Die Gefahr wäre, wenn man sich Gedanken machen würde, soll ich das oder soll ich nicht das schreiben. Dann kann man sich als Berater ins Uferlose bringen, glaube ich.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten. Einige Textstellen treffen auch auf Beratung per Chat zu.
Chat	Textstellen, die spezifisch auf Herausforderungen in der Beratung per Chat eingehen	Frau B: „Ich glaube es ist am Anfang noch etwas schwierig, um das gut machen zu können, weil ich viel schreibe – so viel kannst du nicht mehr.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten. Einige Textstellen treffen auch auf Beratung per E-Mail zu.
Videotelefon	Textstellen, die spezifisch auf Herausforderungen in der Beratung per Videotelefon eingehen	Frau D: „(...) dass es so Schlag auf Schlag geht. Du siehst vielleicht auch nicht die ganz feinen Sachen.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.
Bewältigungsstrategien	Umgang mit und Bewältigung der Risiken, Nachteile oder Herausforderungen von Distanz-Beratung	Frau B: „(...) und dann haben wir telefoniert (mit Video) und dann aber trotzdem die Plattform gehabt, aber einfach noch das Telefon am Ohr.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.
Hybrid-Beratung			
Chancen	Genannte Chancen, Vorteile oder Mehrwert von Hybrid-Beratung	Herr A: „(...) dass man die Vorteile der beiden (Settings) verbinden könnte.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.
Herausforderungen	Genannten Risiken, Nachteile oder Herausforderungen von Hybrid-Beratung	Frau C: „Es kann eben auch sein, dass im Erstgespräch dann wieder automatisch der Automatismus kommt: Jetzt löst er (der Berater) mein Problem!“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.
Setting-Wechsel	Textstellen, die darauf eingehen, wann Setting-Wechsel angezeigt sind	Frau B: „Wenn eine Person sich nicht wohl fühlt im Setting, ich glaube das ist noch zentral.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.
Kompetenzen			
Technik	Textstellen, die auf technikbezogene Distanz-Beratungskompetenzen verweisen	Frau B: „Und ich meine technisch... vielleicht wenn ich ein bisschen mehr Kompetenzen hätte, hätte ich beheben können, wenn mal der Ton nicht geht.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.
Text	Genannte textbasierte Kompetenzen, die in der Distanz-Beratung erforderlich sind	Herr A: „Die schriftliche Formulierung und dann halt auch – wie in der Beratung muss man ja auf das hören, was nicht gesagt wird. Und da muss man dann halt lesen, was nicht geschrieben ist. Zwischen den Zeilen lesen (...)“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.

Weiterbildung	Genannte bevorzugte und genutzte Weiterbildungsmöglichkeiten hinsichtlich Distanz-Beratung	Herr A: „Ich bin immer der Macher, ich bin einfach eingestiegen. Einsteigen, machen, kucken, was kommt wie an, was macht es mit mir, was macht es mit dem anderen?“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.
Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten			
Hürden	Textstellen, die auf mögliche Hürden für eine Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten in der öffentlichen BSLB eingehen	Frau C: „Es ist schon das Technische, dass zum Teil die technischen Herausforderungen an die Software oder so – und wie man das machen soll und welche und in welcher Form – für viele abschreckend sind.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.
Technische Voraussetzungen	Genannte technische Voraussetzungen bzgl. Implementierung	Frau C: „Ich denke, es braucht eine gewisse Affinität zur Technik.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten.
Nächster Schritt	Textstellen, die auf sinnvolle nächste Schritte eingehen	Herr E: (...) überlegen, wer soll wofür einen zusätzlichen Kommunikationskanal erhalten.“	Ist ein Aspekt der Definition nicht berücksichtigt, ist der Text als unpassend zu bewerten. Die Codierung ist beendet.

Induktiv erarbeitete Kategorien:

Fall	Zitat	Paraphrase	Generalisierung	Kategorie
Frau B	„Und das „Pläuderlen“ – da bist du face-to-face vielleicht trotzdem noch dazu-gekommen (...)“	In der Präsenz-Beratung kommt man zum Pläuderlen	Raum für „Pläuderlen“ in der Distanz-Beratung.	Eindrücke
Frau B	„Ich bin am Anfang sehr skeptisch gewesen und habe das Gefühl gehabt, ob es dadurch, dass man dann nicht mehr hierher kommen muss (...) ein bisschen an der Oberfläche bleibt.“	Skepsis am Anfang, da man nicht vor Ort gehen muss und es dadurch eher oberflächlich bleibt.	Beratung bleibt an Oberfläche wegen geringer zeitlicher Investition (kein Weg).	Skepsis
Frau C	„Wenn du Skype-Beratungen machst, dann machst du einfach eine normale Beratung per Skype (...)“	Skype-Beratung ist wie eine normale Beratung per Skype.	Beratung per Videotelefon ist der Präsenz-Beratung ähnlich.	Vertrautes
Herr A	„Weil ich erstaunt gewesen bin von der Intensität, besonders wenn sie schreiben.“	Erstaunt gewesen über die Intensität des Schreibens.	Schriftliche Beratung ist intensiv.	Überraschendes
Frau B	„Was ich ganz klar als riesen Vorteil sehe ist, wenn man eine gemeinsame Fläche hat – wie ein Schreibtisch – wo man zusammen Sachen anschauen kann.“	Eine gemeinsame (Arbeits-)Fläche in der Beratung ist ein riesiger Vorteil.	Grosser Nutzen von gemeinsamer (Arbeits-)Fläche.	Virtuelle Arbeitsfläche
Herr A	„Aber das ist eben auch spannend, dass ich das Gefühl habe, man kann auch so eine Beziehung aufbauen.“	Man kann spannen-derweise so eine Beziehung aufbauen.	Beziehungsaufbau ist auch in der Distanz-Beratung möglich.	Beratungsbeziehung
Frau B	„Beratungsperson mit etwas Erfahrung – vielleicht nicht jemand, der gerade einsteigt.“	Es braucht an Beratungserfahrung.	Beratungserfahrung ist in der Distanz-Beratung wichtig.	Erfahrung
Herr E	„(...) man muss eine persönliche Haltung dazu entwickeln, ob, wie und wofür man diese digital vermittelten Kanäle auch nutzen will.“	Persönliche Haltung hinsichtlich digital vermittelter Kanäle entwickeln.	Man muss sich der eigenen persönlichen Beratungshaltung bewusst sein.	Beratungshaltung
Frau C	„(...) bis jetzt (ist) das Produkt (der Distanz-Beratung) überhaupt noch nicht bekannt (...). Ein Minimum kann man sich darunter vorstellen...“	Distanz-Beratung ist noch nicht bekannt, man kann sich wenig darunter vorstellen.	Geringe Bekanntheit von Distanz-Beratung.	Bekanntmachung
Herr E	„Ich halte die Möglichkeit, einer Klientin je nach Situation und Bedürfnis verschiedene Kommunikationskanäle anzubieten, für die wahrscheinlichste Entwicklung in der Beratung.“	Einer Klientin je nach situations- und bedürfnisadäquat Kommunikationskanäle anzubieten, ist die wahrscheinlichste Entwicklung.	Individuell angepasste Kommunikationskanäle sind die wahrscheinlichste Entwicklung in der Beratung der Zukunft.	Prognosen

7.11 Kategoriensystem

Gesamtes Kategoriensystem mit induktiv und deduktiv erarbeiteten Kategorien:

Hauptkategorie (HK)	Subkategorie (SK) 1. Ebene	Subkategorie (SK) 2. Ebene
HK1 Status quo		
	SK1.1 Angebote	
	SK1.2 Klientenbeschrieb	
	SK1.3 Resonanz	
HK2 Präsenz-Beratung		
	SK2.1 Eindrücke	
	SK2.2 Chancen	
	SK2.3 Herausforderungen	
HK3 Distanz-Beratung		
	SK3.1 Erste Erfahrungswerte	
		SK3.1.1 Skepsis
		SK3.1.2 Vertrautes
		SK3.1.3 Überraschendes
	SK3.2 Chancen	
		SK3.2.1 Telefon
		SK3.2.2 E-Mail
		SK3.2.3 Chat
		SK3.2.4 Videotelefon
		SK3.2.5 Virtuelle Arbeitsfläche
	SK3.3 Herausforderungen	
		SK3.3.1 Telefon
		SK3.3.2 E-Mail
		SK3.3.3 Chat
		SK3.3.4 Videotelefon
		SK3.3.5 Bewältigungsstrategien
	SK3.4 Beratungsbeziehung	
HK4 Hybrid-Beratung		
	SK4.1 Chancen	
	SK4.2 Herausforderungen	
	SK4.3 Setting-Wechsel	
	SK4.4 Sonstiges	
HK5 Kompetenzen		
	SK5.1 Beratungserfahrung	
	SK5.2 Technik	
	SK5.3 Text	
	SK5.4 Weiterbildung	
	SK5.5 Sonstiges	
HK6 Beratungshaltung		
HK7 Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten		
	SK7.1 Hürden	
	SK7.2 Techn. Voraussetzungen	
	SK7.3 Weitere Voraussetzungen	
	SK7.4 Bekanntmachung	
	SK7.5 Prognosen	
	SK7.6 Nächster Schritt	
HK8 Sonstiges		

7.12 Qualitative Datenanalyse mit der Software MAXQDA

The screenshot displays the MAXQDA Analytics Pro 12 interface. The top menu includes Projekt, Ansicht, Dokumente, Codes, Variablen, Analyse, Mixed Methods, Visual Tools, Reports, Stats, MAXDictio, and Hilfe. The main workspace is divided into several panels:

- Liste der Dokumente:** A tree view showing a folder 'Dokumente' with sub-items 'Interview_Herr_A' (127), 'Interview_Frau_B' (105), 'Interview_Frau_C' (116), 'Interview_Frau_D' (53), and 'Interview_Herr_E' (67). Below it is a 'Liste der Codes' panel with a 'Codesystem' tree and a list of codes with their counts.
- Dokument-Browser: Interview_Frau_C:** A text viewer showing interview transcripts. Two segments are highlighted with yellow brackets and labeled 'Beratungshaltung':
 - Segment 36: LK: Und als alleinstehende Angebote? Hast du das Gefühl, das wäre sinnvoll? Oder ist es mehr die Kombination, die du schon angesprochen hast?
 - Segment 37: Frau C: Ich glaube in erster Linie würde ich mit der Kombination anfangen, auch für die Berater selber. Weil ich habe das privat machen können. Ich habe den Leuten angeboten: „Schauen Sie, wenn es nicht funktioniert...“, am anfang habe ich ja wirklich gar nicht gewusst – geht das oder geht das nicht? Habe ich allen gesagt, „schauen Sie, wenn es nicht funktioniert oder wenn Sie das Gefühl haben wir kommen nicht vorwärts in dieser Art, biete ich Ihnen an, dass ich sofort umschalte.“ Ja gut, das könntest du auf der öffentlichen (BSLB) ja eigentlich auch machen. Da könntest du auch jederzeit umschalten, wenn du merkst, es geht nicht oder so. Ich musste es nie. Kannst du mir nochmals sagen was die Frage gewesen ist?
 - Segment 38: LK: Ja, ob du eine Chance siehst von Distanz-Beratungsangeboten, die für sich alleine stehen.
 - Segment 39: Frau C: Ja, ich kann es mir jetzt wirklich vorstellen in der Umsetzung. In der Umsetzung, wo du manchmal auch nicht recht weisst, wenn du den nächsten Termin machen sollst. Wenn jemand noch eine Informationsveranstaltung anschauen muss oder noch einen Aufnahmetest machen muss und du nicht genau weisst, wenn das ist, und dann schliesst du die Beratung meistens vorher ab. Aber in dieser Phase (der Umsetzung) könntest du noch erreichbar sein, wenn Fragen kommen oder so. Auch Bestätigung zum Durchbleiben, auch wenn es vielleicht beim Aufnahmetest nicht funktioniert hat, dass...
- Liste der Codings:** A list of codes with their counts, including 'Sonstiges' (0), 'Interview_Herr_E' (67), and 'Einfache Coding-Suche (Oder-Kombination von Codes)' (5).

This panel shows a detailed view of the 'Liste der Codes' (List of Codes) in MAXQDA. It features a hierarchical tree structure under the 'Codesystem' (Code System) folder, with a corresponding list of counts for each code. A blue arrow points from the 'Liste der Codes' panel in the screenshot above to this detailed view.

Code	Count
Codesystem	470
Status quo	0
Angebote	26
Klientenbeschrieb	15
Resonanz	18
Präsenz-Beratung	0
Eindrücke	7
Chancen	14
Herausforderungen	17
Distanz-Beratung	0
Erste Erfahrungswerte	0
Skepsis	21
Vertrautes	39
Überraschendes	17
Chancen	27
Telefon	4
E-Mail	34
Chat	12
Videotelefon	3
Virtuelle Arbeitsfläche	6
Herausforderungen	11
Telefon	7
E-Mail	18
Chat	10
Videotelefon	9
Bewältigungsstrategien	15
Beratungsbeziehung	7
Hybrid-Beratung	0
Chancen	8
Herausforderungen	3
Setting-Wechsel	10
Sonstiges	7
Kompetenzen	0
Beratungserfahrung	8
Technik	4
Text	4
Weiterbildung	8
Sonstiges	6
Beratungshaltung	12
Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten	0
Hürden	11
Technische Voraussetzungen	8
Weitere Voraussetzungen	6
Bekanntmachung	5
Prognosen	12
Nächster Schritt	7
Sonstiges	14

Selbständigkeits- und Herausgabeerklärung

MAS-Arbeit:

**Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
goes digital**

Chancen, Herausforderungen und nächste Schritte für die Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten in der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

im Studiengang:

MAS BSLB 2016F

Selbständigkeitserklärung Studierende

Erklärung der MAS-Studierenden

Laura Kuhn

Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe. Alle wörtlichen oder sinngemäss verwendeten Gedanken, Aussagen und Argumente sind unter Angabe der Quellen (einschliesslich elektronischer Medien) kenntlich gemacht. Die vorliegende Arbeit oder Auszüge daraus wurden in keiner anderen Prüfung vorgelegt.

Beinwil am See, 24. Januar 2018
(Ort, Datum)


(Unterschrift des Verfassers/der Verfasserin)

Die MAS Arbeiten sind grundsätzlich öffentlich zugänglich. In begründeten Fällen können Einschränkungen der Herausgabe festgelegt werden. In einzelnen Fällen werden die MAS Arbeiten elektronisch auf der ZHAW Internetseite veröffentlicht. Diese elektronische Veröffentlichung beinhaltet jedoch keinen rechtlichen Anspruch auf eine Publikation.

Herausgabeerklärung Betreuungsperson

Die vorliegende MAS-Arbeit darf

- Uneingeschränkt herausgegeben werden
- Nur unter Aufsicht der Betreuungsperson oder der Studiengangleitung eingesehen und nicht vervielfältigt werden
- Nicht herausgegeben werden


.....
(Ort, Datum)


.....
(Unterschrift der Betreuungsperson)