



Dr. Tim Stanik & Prof. Dr. Cornelia Maier-Gutheil

Beratungsprozesse auf der Grundlage von Emails

– Möglichkeiten, Grenzen und Besonderheiten –

Digitalisierung in der Beratung

dvb-Jahrestagung vom 11. bis 13. Oktober 2019 in Halberstadt / Harz



Workshop-Fahrplan

1. **Schlaglichter auf empirische Befunde**
2. **E-Mail-Kommunikation – Chancen und Herausforderungen für die Beratung**
3. **Digitales Lesen & Vier-Folien Modell**
4. **Ausprobieren der Methoden**
5. **Abschluss**



Tägliche Internetnutzer/innen in Deutschland (in %)

	2015	2016	2017	2018
Gesamt	63,1	65,1	72,2	77,0
14-19 Jahre	93,8	91,5	97,6	97,7
20-29 Jahre	94,0	88,3	97,2	98,0
30-39 Jahre	83,9	83,4	92,4	96,1
40-49 Jahre	74,5	75,6	81,8	89,9
50-59 Jahre	56,1	62,4	66,3	74,0
69-70 Jahre	39,9	51,0	59,0	62,3

(Quelle: ARD/ZDF 2019)



Digitalisierung der Kommunikation

Nutzungsdauer konkreter Tätigkeiten im Internet (in Minuten)

Tätigkeiten	2017	2018
Individualkommunikation	59	87
Mediale Internetnutzung (Filme/Videos, Musik, Artikel/Berichte)	45	82
Kurz im Internet informiert	34	44
Onlinespiele gespielt	14	16

(Quelle: ARD/ZDF 2019)



Internetmilieus (Sinus-Institut)

1. Verantwortungsbedachte Etablierte (16%)
2. Vorsichtige Skeptiker (12%)
3. Internetferne Verunsicherte (16%)
4. Unbekümmerte Hedonisten (11%)
5. Netz-Enthusiasten (15%)
6. Souveräne Realisten (12%)
7. Effizienzorientierte Performer (15%)

(Quelle und weitere Informationen finden Sie unter:

<https://www.divsi.de/publikationen/studien/divsi-internet-milieus-2016-die-digitalisierte-gesellschaft-bewegung/>)

Digitalisierung der Kommunikation

Nutzungsdauer konkreter Tätigkeiten im Internet (in Minuten)

Tätigkeiten	2017	2018
Individualkommunikation	59	87
Mediale Internetnutzung (Filme/Videos, Musik, Artikel/Berichte)	45	82
Kurz im Internet informiert	34	44
Onlinespiele gespielt	14	16



**Digitalisierung der
Berufs- und
Bildungsberatung**

(Quelle: ARD/ZDF 2019)



„Der kulturelle und soziale Wandel entlang der Medienentwicklung stellt somit neue Anforderungen an die Fachkräfte, die sowohl die veränderten Alltagspraxen ihrer Adressat/innen und die sozialen Herausforderungen digitalisierter Gesellschaften als auch das eigene Medienhandeln und die Anforderungen digitaler Arrangements in die fachliche Reflexion einbeziehen müssen.“

(Helbig 2017, S. 134)

„[...] dass Berater nicht länger das Gespräch als ihr zentrales Medium ansehen, sondern ihr Beratungsverständnis generell auf Kommunikation hin erweitern, wie auch immer diese konkret realisiert wird“ (Wenzel 2013, S. 228)



Digitalisierungsformate für Beratungsprozesse

Medium	Zeitlichkeit	Adressierung	Anonymität
E-Mails/Web-Clients	asynchron	1:1 1:X	anonym pseudo-anonym nicht-anonym
(Video-)Chats	(quasi) synchron	1:1 1:X	anonym pseudo-anonym nicht-anonym
Foren/Gruppen (Soziale Medien)	asynchron	1:X X:X	anonym pseudo-anonym nicht-anonym
SMS/ Messenegerdienste	asynchron	1:1 1:X	nicht-anonym



Merkmale von E-Mail-Kommunikation

- 848.100.000.000 im Jahr 2018 in Deutschland verschickt (vgl. Statista 2019)
- textbasierte, asynchrone, computervermittelte Kommunikationen (vgl. Döring 2003)
- stärker dialogisch orientiert als bspw. Briefe
- Ausgestaltung variiert nach Kontext oder Kommunikationsanlass, greift aber auf traditionelle Sprachmuster zurück (vgl. Beck 2010; Wolff 2014)



Hi,

leider kann ich morgen nicht am seminar teilnehmen ;-(.

es wäre aber supi, wenn Sie Anna die Unterlagen für mich mitgeben.

sorry nochmals und bis nächste Woche

XXXXX XXXXXX

Sehr geehrter Herr Doktor Stanik,

ich ersuche Sie mit der Bitte um einen Sprechstundentermin, da ich noch einige Fragen zu meiner Hausarbeit in Ihrem Seminar „fortgeschrittene Methoden der qualitativen Sozialforschung“ habe.

Mit freundlichen Grüßen

XXXXXX XXXXXXXX



Einladung zum Austausch

1. Was sind Ihre Erfahrungen mit E-Mail-Beratungen?

2. Wo sehen Sie Chancen und Herausforderungen von Beratungen mit Hilfe von E-Mails?



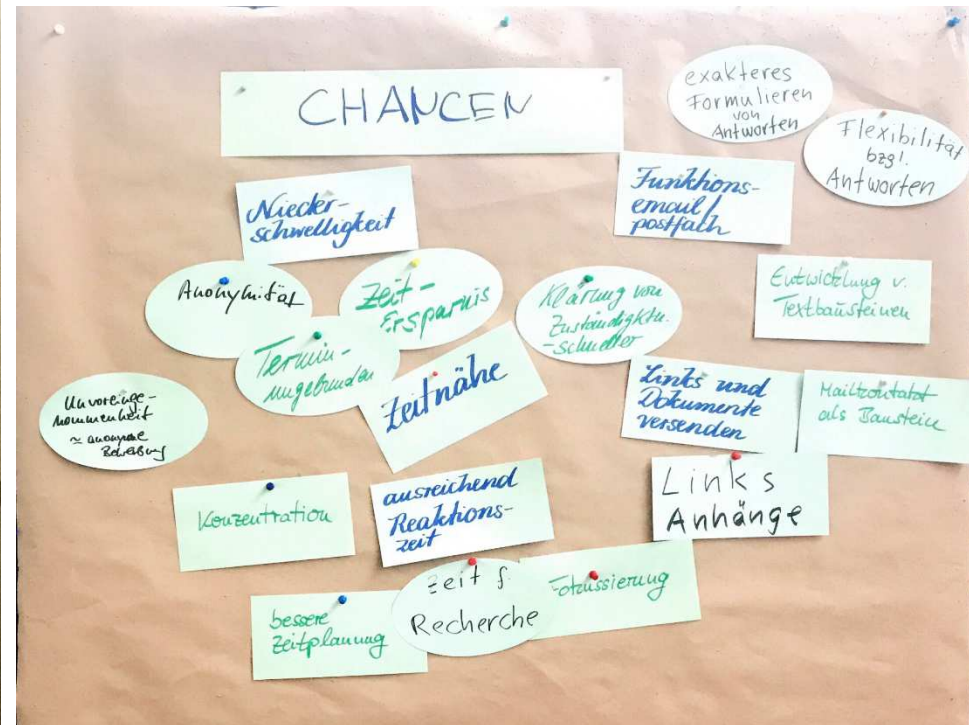
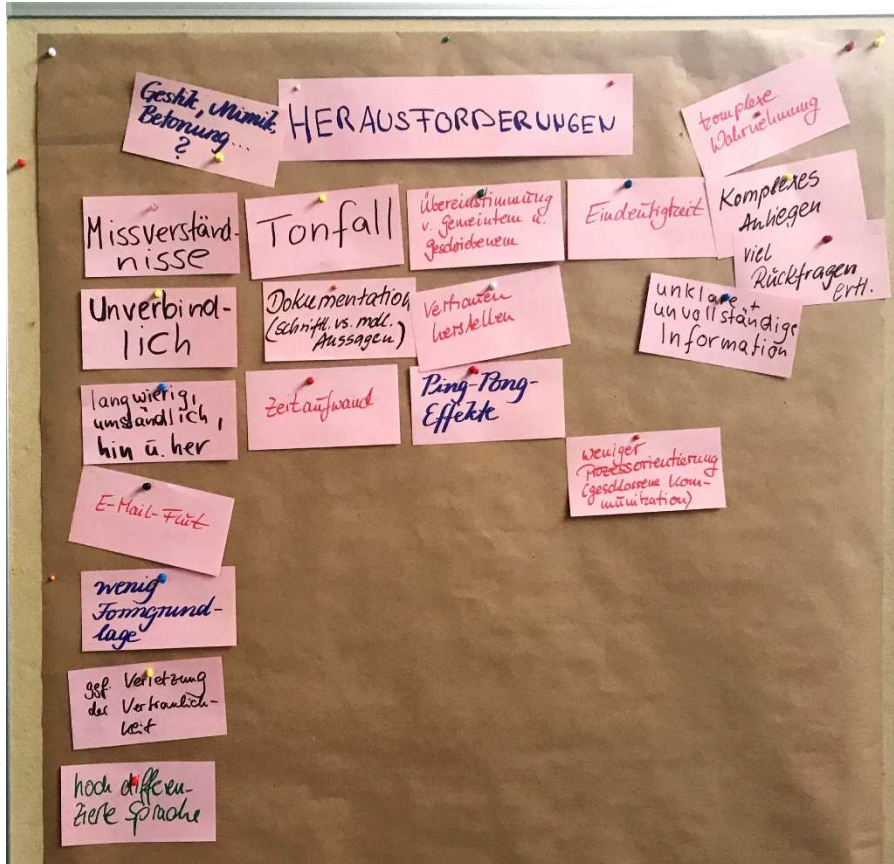
Herausforderungen



Chancen



Fotoprotokoll





Potenziale für Ratsuchende

- Anonymität
- keine direkte Konfrontation
- örtliche/zeitliche Ungebundenheit
- Reflexionsprozesse aufgrund der Schriftlichkeit

Gründe für die Nutzung von E-Mail-Beratung

- 82% schnellere Beratung
- 32% Anonymität
- 25% ausschließlich schriftlicher Austausch
- 16% leicht zugänglich
- 15% örtlich unabhängig (vgl. Zenner/Oswald 2006)

➔ „äußere Niederschwelligkeit“

➔ „innere Niederschwelligkeit“ (vgl. Knatz 2005)



Herausforderungen für Beratende

Aufgrund der Schriftlichkeit (Kanalreduktion)

- fehlende Prosodie
- fehlende Mimik & Gestik
- fehlende soziale Hinweisreize

Aufgrund der Asynchronität des Mediums

- Zeitverschiebung zwischen Schreiben und Lesen
- Verständnis- und Rückfragen nicht ad-hoc möglich

Zentrale Anforderung an die Beratenden

- ➔ Annehmen des Beratungsformats mit seinen Chancen und Grenzen
- ➔ beraterische Lese-/Schreibkompetenz



„Es zeigt sich zudem, [...] dass es etwas wesentlich anderes ist, mit Texten auf Texte zu antworten als der leibhaftigen Person in der Präsenz der gegenseitigen Anwesenheit zu antworten. [...] Methodisch heißt das, dass ich vorerst einmal einem Text begegnen muss und nicht einer Person [...]. Der Text ist jedoch niemals die Person selbst, sondern Ausdruck und Produkt der Person, die ihn verfasst hat.“ (Brunner 2006, S. 3)



Fragestellung: Wie gestalten Berater/innen in der Weiterbildung E-Mail-Beratungsprozesse?

Datengrundlage: Zweizügige E-Mail-Bildungsberatungen (n = 30)

Prozessierungsmodus	Zuständigkeit	E-Mail-Bearbeitbarkeit
1. Institutionell delegierend	nein	offen
2. Kommunikationsformat delegierend	ja	nein
3. Komplexität reduzierend	ja	ja
4. Komplexität annehmend	ja	bedingt

- ➡ Berater/innen wahren professionelle Zuständigkeiten (Modus 1)
- ➡ haben aber teilw. wenig Vertrauen in das Format (Modus 2)
- ➡ schöpfen Potenziale nicht immer aus (Modus 2 & 3)
- ➡ Entwicklung von Blended-Formaten (Modus 4)



Komplexität von Anliegen in der Bildungsberatung

Informative Anliegen

Ratsuchende wissen bereits, welche Bildungsveranstaltung sie aus welchen Gründen besuchen wollen und benötigen nur noch Informationen über Anbieter oder Finanzierungsfragen.

Situative Anliegen

Ratsuchende wollen eine aktuelle Lebenssituation (z.B. Arbeitslosigkeit, Pflegeaufgaben in der Familie) mit Hilfe einer Weiterbildung bewältigen, wobei der Weiterbildungswunsch noch unspezifisch und in der Beratung zu konkretisieren ist.

Biografieorientierte Anliegen

Ratsuchende befinden sich in aktuellen Lebenskrisen, wobei dann zu klären ist, inwiefern eine Weiterbildung überhaupt zur Lösung des Problems einen Beitrag leisten kann.



Workshop-Fahrplan

1. Schlaglichter auf empirische Befunde
2. E-Mail-Kommunikation – Chancen und Herausforderungen für die Beratung
3. **Digitales Lesen & Vier-Folien Modell**
4. Ausprobieren der Methoden
5. Abschluss



„Es zeigt sich zudem, [...] dass es etwas wesentlich anderes ist, mit Texten auf Texte zu antworten als der leibhaftigen Person in der Präsenz der gegenseitigen Anwesenheit zu antworten. [...] **Methodisch heißt das, dass ich vorerst einmal einem Text begegnen muss und nicht einer Person [...].** Der Text ist jedoch niemals die Person selbst, sondern Ausdruck und Produkt der Person, die ihn verfasst hat.“ (Brunner 2006, S. 3)



Digitales Lesen (vgl. Brunner 2006)

Psychoanalytisches Lesen

- latente Aussagen, Botschaften des Beratungstextes
- Welche (Vor-)Annahmen löst der Beratungstext bei mir aus?

Phänomenologisches Lesen

- Inhalt des Textes möglichst objektiv wiedergeben
- Vorannahmen, Vermutungen, Erwartungen zurückhalten

Dialogisches Lesen

- Text zu sich sprechen lassen
- Eigene Reaktion wahrnehmen
- Weitere Adressaten identifizieren

Technisches/analytisches Lesen

- Struktur
- Schreibstil
- Sprachliche Besonderheiten
- Wortwahl



14-Schritte-Programm zur Beantwortung einer Mail (vgl. Ploil 2009)

1. Lesen des Anfrage-Textes.
2. Festhalten des subjektiven Eindrucks zum Text und dem/der Verfasser_in.
3. Herausarbeiten der Fakten, die im Text beschrieben werden (z.B. zeitliche Ereignisse, beteiligte Personen, Rahmenbedingungen, Ressourcen etc.).
4. Identifizierung des beschriebenen Problems.
5. Erkennen der beschriebenen Lösungsversuche.
6. Herausarbeiten der benannten Ressourcen.
7. Analyse der beschriebenen Themen und der damit verknüpften Emotionen der ratsuchenden Person.



14-Schritte-Programm zur Beantwortung einer Mail (vgl. Ploil 2009)

8. Herausarbeiten der im Text vorhandenen Selbst-, Fremd- und Situationsbewertungen.
9. Erkennen möglicher Ambivalenzen und Spannungen in der Darstellung.
10. Einschätzen des eigenen fachlichen und bezugswissenschaftlichen Wissens in Bezug auf die im Text beschriebenen Themenbereiche.
11. Aufstellen von eigenen Hypothesen bezüglich des beschriebenen Problems.
12. Beschreiben der Ziele der Institution in der man tätig ist und der Ratsuchenden sowie eigener Ziele.
13. Auswahl geeigneter Kommunikationstechniken zur Erreichung dieser Ziele.
14. Formulieren der Rückantwort an den/die Ratsuchende.



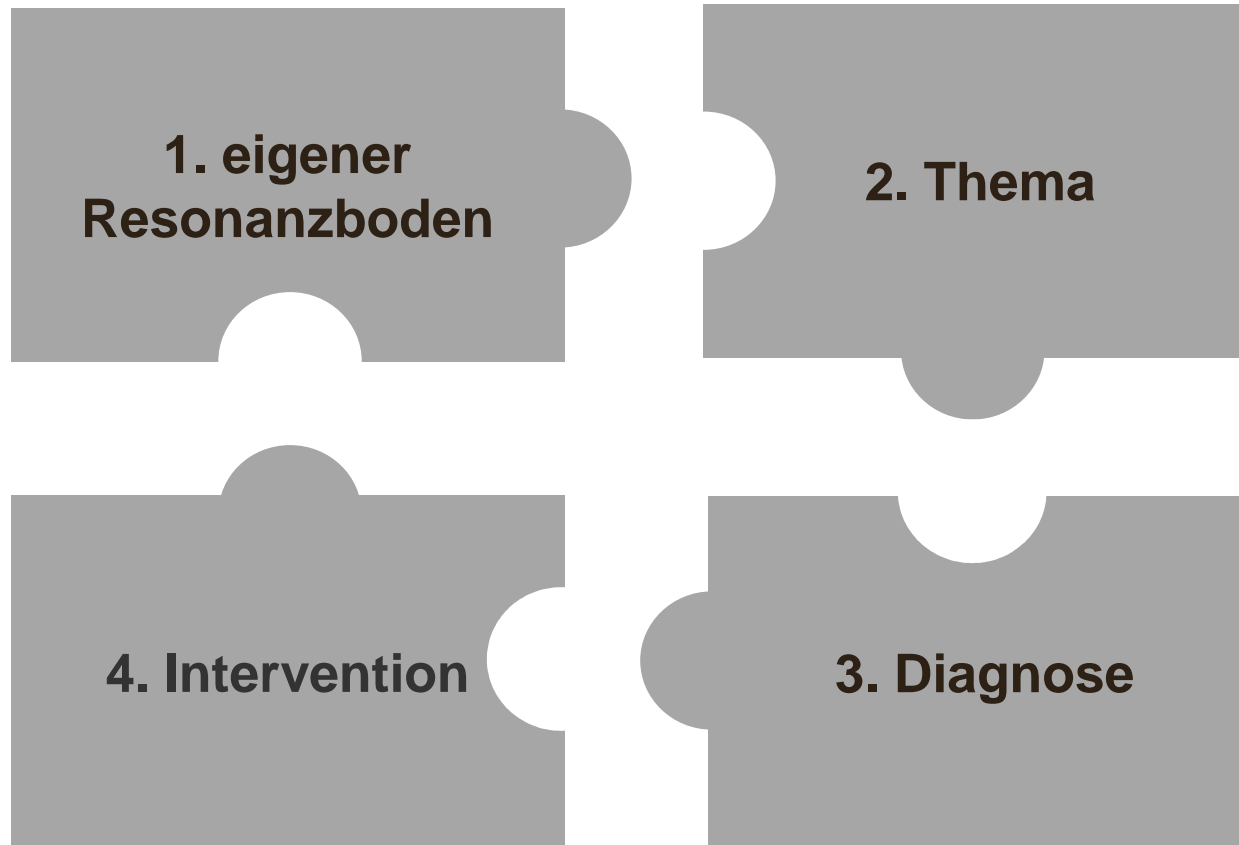
Brunners vier Techniken lassen sich nicht streng isoliert voneinander anwenden. Nutzt man diese aber bewusst, können sie helfen, sich dem Text schrittweise anzunähern.

Beispielsweise kann es bei sehr langen Texten helfen, technisch zu lesen, da ein psychoanalytisches Lesen hier schnell sehr anstrengend wird.

Herausfordernd bei der Methode von Ploil ist es, die einzelnen Aspekte zusammenzuführen und zu entscheiden, welche Punkte in die Antwort an den Ratsuchenden bzw. die Ratsuchende aufgenommen werden (müssen) bzw. welche Aspekte eher im Hintergrund bleiben – wenngleich sie als wichtige Elemente für den weiteren Verlauf der Beratung dienen (können).



Das Vier-Folien-Konzept (vgl. Knatz/Dodier 2003)





Fallarbeit – Arbeitsaufgabe 1

Bearbeiten Sie mit Ihrer/Sitznachbarin bzw. Ihrem Sitznachbarn die folgende E-Mail-Anfrage.

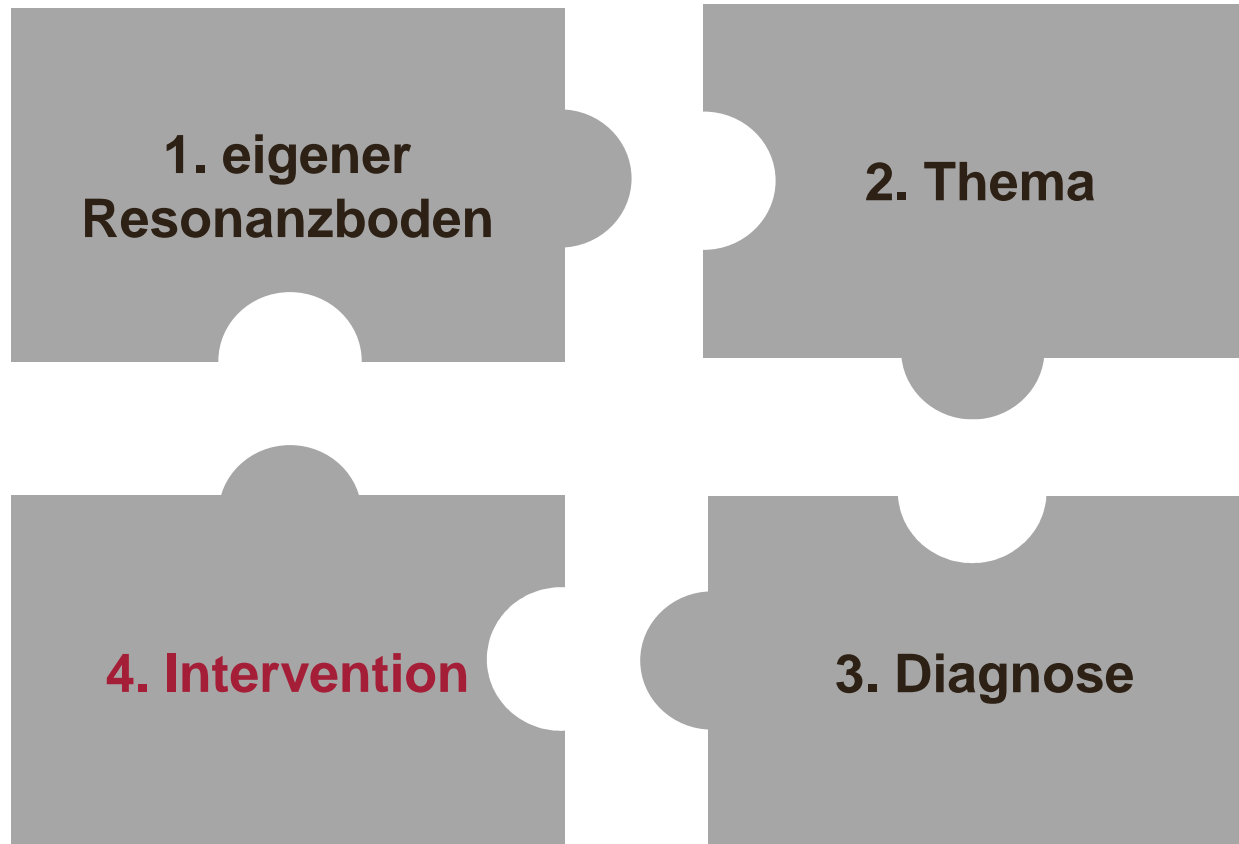
1. Lesen Sie sich hierfür die E-Mail aufmerksam durch.
2. Nutzen Sie die ersten **3 Folien** (1. eigener Resonanzboden, 2. Thema und 3. Diagnose) und die **Lesestrategien**, um
 - das Beratungsanliegen zu klären
 - die Ihnen noch fehlenden Informationen zu identifizieren.

Die Fallbeispiele bzw. Anfragen sind auch in dem Artikel abgedruckt:
Stanik, Tim und Maier-Gutheil, Cornelia 2018. «E-Mail-Weiterbildungsberatungen. Ergebnisse einer qualitativen Korrespondenzanalyse» MedienPädagogik. Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung.

<http://www.medienpaed.com/article/view/561/590>



Das Vier-Folien-Konzept (vgl. Knatz/Dodier 2003)





Fallarbeit – Arbeitsaufgabe 2

Bearbeiten Sie mit Ihrer/Sitznachbarin bzw. Ihrem Sitznachbarn die gleiche E-Mail-Anfrage, wie bei der ersten Aufgabe.

1. Lesen Sie sich Ihre Notizen zu den Folien 1-3 durch.
2. Nutzen Sie nun die **4. Folie** (4. Intervention), um die E-Mail-Anfrage zu beantworten. Überlegen Sie dabei,
 - was Sie unbedingt in dieser Mail ansprechen wollen,
 - ob (und wenn ja, was) Sie noch erfragen wollen.
3. Formulieren Sie eine (mögliche) Antwort und halten Sie diese schriftlich fest.



anstelle eines Fazit ...

1. Was fällt mir ein, wenn ich mir vorstelle, selbst Beratung per E-Mail anzubieten?
2. Was sind meine Kriterien für die Anwendbarkeit von E-Mail-Beratung?
3. Welche Chancen und welche Grenzen sehe ich jetzt – nach dem Workshoptag – für mich in Bezug auf E-Mail-Beratung als Angebot?

Regeln für Impulsschreiben:

- Stift nicht absetzen!
- Wenn nichts einfällt, dann schreiben Sie das.
- Schreiben, was kommt
- ggf. Sprache switchen



*Wir sind auf der Suche nach Berater*innen, die uns Materialien ihrer Beratungspraxis zur Verfügung stellen und/oder die uns ein Interview über ihre digitale Beratungspraxis geben. Bitte sprechen, mailen Sie uns an! 😊*

Kontakt:

Dr. Tim Stanik

tim.stanik@uni-tuebingen.de

Kontakt:

Prof. Dr. Cornelia Maier-Gutheil

c.maier-gutheil@eh-darmstadt.de



Literaturangaben

- Beck, Klaus. 2010. «Soziologie der Online-Kommunikation.» In *Handbuch Online-Kommunikation*, hrsg. v. Wolfgang Schweiger u. Klaus Beck, 15–35. Wiesbaden: Springer VS.
- Brunner, Alexander. 2006. «Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung.» *e-bratungsjournal.net* 2(2). Zugriff am 10.08.2017. http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/brunner.pdf.
- Döring, Nicola. 2003. « Sozialpsychologie des Internets. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen.» 2. Auflage. Göttingen: Hogrefe.
- Gieseke, Wiltrud u. Opelt, Karin. 2004. «Weiterbildungsberatung» 2. Studienbrief. Zentrum für wissenschaftliche Weiterbildung. Kaiserslautern.
- Helbig, Christian. 2017. « Die Mediatisierung professionellen Handelns. Zur Notwendigkeit von Handlungskompetenzen im Kontext digitaler Medien in der Sozialen Arbeit. » *Medien-Pädagogik*, 27, S. 133–152. Zugriff am 24.09.2019 <https://www.medienpaed.com/article/view/484>
- Knatz, Birgit. 2005. «Rat und Hilfe aus dem Internet – die Beratung per Mail Standards und Herausforderungen.» *e-bratungsjournal.net* 1(1). Zugriff am 10.08.2017. http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/knatz.pdf
- Knatz, Birgit und Dodier, Bernhard 2003. «Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail.» Stuttgart: Klett-Cotta.
- Ploil, Eleonore O. 2009. «Psychosoziale Online-Beratung. München» Basel: E. Reinhardt.
- Stanik, Tim. 2015. «Beratungen in der Weiterbildung als institutionelle Kommunikation.» Frankfurt: Peter Lang
- Stanik, Tim und Maier-Gutheil, Cornelia 2018. «E-Mail-Weiterbildungsberatungen. Ergebnisse einer qualitativen Korrespondenzanalyse» *MedienPädagogik. Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung*. Zugriff am 09.10.2018. <http://www.medienpaed.com/article/view/561/590>
- Wenzel, Joachim. 2013. « Wandel der Beratung durch neue Medien. » Göttingen: V & R unipress
- Wolf, Marcus. 2014. «E-Mail in der Psychotherapie – Entwicklung und Evaluation eines E-Mail basierten Nachsorgeprogramms für die stationäre Psychotherapie » Heidelberg. Zugriff am 10.08.2017. http://archiv.ub.uni-heidelberg.de/volltextserver/16930/1/WOLF_Dissertation_final.pdf.
- Zenner, Bettina und Oswald, Gerhard. 2006. «Onlineberatung im Bereich der Ehe-, Familien- und Lebensberatung - Eine Erhebung im Rahmen des Modellprojekts Onlineberatung der Katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (KBK).» *e-bratungsjournal.net* 2(1). Zugriff am 10.08.2017. http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/zenner.pdf.

Weitere Internetquellen

- <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/>
- <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/392576/umfrage/anzahl-der-versendeten-e-mails-in-deutschland-pro-jahr/>
- <https://www.divsi.de/publikationen/studien/divsi-internet-milieus-2016-die-digitalisierte-gesellschaft-bewegung/>