
Themenheft Nr. 30: Medienpädagogik und Erwachsenenbildung.

Herausgegeben von Bernhard Schmidt-Hertha und Matthias Rohs.

E-Mail-Weiterbildungsberatungen

Ergebnisse einer qualitativen Korrespondenzanalyse

Tim Stanik und Cornelia Maier-Gutheil

Zusammenfassung

Beratung in der Weiterbildung wird wieder vermehrt gesellschaftliche und damit auch wissenschaftliche Bedeutung zugemessen, da sich Bedarfe nach Orientierungen und Entscheidungsunterstützungen erhöhen (vgl. Käßlinger und Maier-Gutheil 2015). Dies ist auch der Grund, warum sich die empirische und theoretische Auseinandersetzung mit dieser pädagogischen Handlungsform (vgl. Giesecke 2000, 87 ff.) in den letzten Jahren intensiviert hat, um Beiträge zur deren Professionalisierung zu leisten. Während Prozessverläufe von Beratungsinteraktionen mittlerweile häufig Gegenstand empirischer Studien geworden sind, wurden asynchrone, computervermittelte Weiterbildungsberatungen bislang noch nicht untersucht, wenngleich Konsens darüber herrscht, dass diese – nicht mehr neuen – Kommunikationsformen das gesellschaftliche Leben nachhaltig verändert haben. An diesem Forschungsdesiderat setzt der vorliegende Beitrag insofern an, als erstmalig E-Mail-Weiterbildungsberatungen empirisch analysiert werden. Auf Basis dieser Analysen konnten zwei Typen von E-Mail-Weiterbildungsberatungen mit zwei Prozessierungsmodi unterschieden werden. Die Ergebnisse zeigen, dass E-Mail-Weiterbildungsberatungen einerseits spezifische (medienpädagogische) Anforderungen für Beratende bereithalten und andererseits, dass die in diesem medienvermittelten Angebot liegenden Potenziale nicht immer hinreichend ausgeschöpft werden. Diese Befunde werden zum Anlass genommen, um die Notwendigkeit von entsprechenden medienpädagogischen Fortbildungen zu diskutieren.

Adult Educational Guidance by Email. Findings of a qualitative analysis.

Abstract

Guidance in adult education received more social and scientific attention, since people developed more needs of orientations and support in decision-making (vgl. Käßlinger and Maier-Gutheil 2015). That is the reason why scientists intensify their empirical and theoretical research to further professionalise this type of pedagogical practice (vgl. Giesecke 2000, 87 ff.) in the last years. While processes of face-to-face guidance have become subjects of few empirical studies, digital and asynchronous guidance in adult education are desideratum, yet. This is remarkable, because it is common sense these – the so-called new media – are changing our life. The article will focus on this desideratum

and analyse E-Mail-guidance in adult education for the first time. The findings consist of two types with two modes of processing E-Mail-guidance in adult education. The results also show the specific requirements on the one hand and that consultants do not realize potentials of E-Mail-guidance in adult education on the other hand. We will use these results to discuss the necessity of specific media education trainings for consultants.

Einleitung

Beratungen in der Weiterbildung lassen sich mit Hilfe unterschiedlicher Zugänge systematisieren. Es kann danach unterschieden werden, ob Beratungen individuelle oder kollektive Fallbezüge haben (vgl. Nittel 2009, 9). Bei ersteren stehen die Ratsuchenden als Personen mit ihren Weiterbildungswünschen im Mittelpunkt, während bei letzteren Weiterbildungseinrichtungen im Rahmen von Organisationsberatungen oder Betriebe im Rahmen von Qualifizierungsberatungen adressiert werden (vgl. Schiersmann und Remmele 2004, 12 ff.). Weiter kann nach inhaltlichen Formaten wie Weiterbildungsberatungen, Kurswahlberatungen, Lernberatungen, Kompetenzbilanzierungsberatungen oder Förderberatungen differenziert werden (vgl. Stanik 2015, 29). Dabei können die Beratungsanliegen in ihrer Komplexität und Eindeutigkeit differieren. Während informative Weiterbildungsberatungen dadurch gekennzeichnet sind, dass Ratsuchende bereits vor den Gesprächen klare Vorstellungen darüber haben, welche Weiterbildungsmassnahmen sie aus welchen Motiven besuchen möchten, sprechen Ratsuchende in situativen Beratungen problematische Lebenssituationen an, die mit einem Bedürfnis nach einer Weiterbildungsmassnahme einhergehen, wengleich der Weiterbildungswunsch selbst noch unklar ist. Eine biografieorientierte Beratung wird dagegen dann notwendig, wenn Ratsuchende sich in akuten Lebenskrisen befinden und die Weiterbildungsinteressen ebenfalls noch uneindeutig sind wie auch die widersprüchlichen Situationsbeschreibungen nicht ausreichen, um Weiterbildungsinteressen zu spezifizieren und entsprechende Weiterbildungsmassnahmen zu ermitteln (vgl. Gieseke und Opelt 2004, 34 ff.).

Eine bislang sowohl theoretisch als auch empirisch vernachlässigte Unterscheidung ist die nach den (medialen) Kommunikationsformen. So wird in der Regel nicht differenziert, ob Weiterbildungsberatungen als Interaktionen unter körperlich Anwesenden oder als Kommunikationen mit Hilfe von synchronen oder asynchronen Medien durchgeführt werden. Die vorliegenden mikroanalytischen Untersuchungen von Beratungsprozessen in der Weiterbildung beziehen sich ausschliesslich auf Interaktionen, in denen beispielsweise die Funktionen der Wissensvermittlung (vgl. Enoch 2011), die der Fragetechniken (vgl. Müller 2005), die der Handlungspraktiken der Beratenden (vgl. Pörtner 2006) oder die der institutionellen Einflüsse auf die Beratungsverläufe (vgl. Stanik 2015) rekonstruiert wurden. Auch beziehen sich theoretische Phasenmodelle (vgl. Meyer 1997) und Strukturmodelle (vgl. Kossack 2009)

bislang ausschliesslich auf Beratungsinteraktionen unter körperlich Anwesenden. Hiermit werden Besonderheiten sowohl von medial vermittelten synchronen (z.B. Telefon-, Chatberatungen) als auch von asynchronen Formaten (z.B. Foren-, E-Mail-Beratungen) ausgeklammert.¹ Während Forenberatungen eher einen informellen Charakter haben, indem häufig die (moderierten) Selbstberatungen der Teilnehmenden im Vordergrund stehen (vgl. Brunner et al. 2009), werden E-Mail Beratungen von professionellen Beratenden durchgeführt.

Im vorliegenden Beitrag werden daher Prozesse von E-Mail-Weiterbildungsberatungen explorativ rekonstruiert, um auf Basis dieser empirischen Analysen zwei Typen bzw. Korrespondenzsorten und deren jeweilige Prozessierungsmodi zu differenzieren und zu diskutieren.

E-Mail-Beratungen: theoretische und empirische Annäherungen

E-Mails sind die verbreitetste Kommunikationsform im Internet. 90% der bundesdeutschen Bevölkerung gab in der letzten Erhebung des Mikrozensus an, in den zurückliegenden drei Monaten eine E-Mail empfangen und/oder eine gesendet zu haben (vgl. Statistisches Bundesamt 2016, 17).

Definitiv sind E-Mails text-basierte, asynchrone computervermittelte Kommunikationen, die sich aus einem header mit Absender_in, Adressat_in, Betreffzeile, einem E-Mail-Body, mit Nachrichtentext und optionalen Anhängen zusammensetzen (vgl. Döring 2003, 50 ff.). Aufgrund der Textlichkeit und der Asynchronität handelt es sich bei E-Mails um Korrespondenzen. Im Unterschied zur klassischen Korrespondenz des Briefes, weisen E-Mails ein höheres Mass an Anonymität auf und sind stärker dialogisch orientiert. Unter linguistischen Gesichtspunkten werden E-Mails je nach Anwendungskontext, dem spezifischen Kommunikationsanlass, der Beziehung der korrespondierenden Personen und deren jeweiligen Medienkompetenzen eingesetzt und ausgestaltet (vgl. Beck 2010, 25 ff.). Dabei wird in der Regel auf bestehende Sprachmodalitäten zurückgegriffen, die vom formalen Duktus eines Geschäftsbriefes bis hin zur Umgangssprachlichkeit im Telegramm-Stil unter Freunden reichen können (vgl. Wolf 2014, 53 ff.).

Gründe für die Nutzung von E-Mail-Beratungsangeboten können vielfältig sein. Knatz (2009, 61 f.) spricht in diesem Zusammenhang von einer «äußeren» und einer «inneren Niederschwelligkeit» auf Seiten der Ratsuchenden. Während erstere die leichtere Zugänglichkeit meint, da Ratsuchende nicht auf Öffnungszeiten, Terminvereinbarungen oder örtliche Erreichbarkeiten der Beratungseinrichtungen angewiesen sind, umfasst letztere, dass Ratsuchende weniger Hemmungen haben

¹ Dies überrascht insofern, als Telefon- und Chatberatungen im Bereich der Seelsorge in Deutschland eine lange Tradition haben und seit Anfang des Jahres 2017 ein bundesweites Infotelefon zur Weiterbildungsberatung eingerichtet worden ist.

könnten, überhaupt ein professionelles Beratungsangebot in Anspruch zu nehmen. So haben Beratungs-Anfragen per E-Mail eine geringere Verbindlichkeit als persönliche. Die Ratsuchenden behalten ausserdem stärker die Kontrolle darüber, was sie von sich preisgeben wollen, und sie sind nicht den unmittelbaren Reaktionen eines Beratenden bzw. den Gesprächsdynamiken einer face-to-face-Interaktion ausgesetzt (vgl. Hintenberger und Kühne 2009, 21). Eine Befragung von Ratsuchenden eines konfessionellen Online-Beratungsangebots zeigte, dass knapp zwei Drittel der Ratsuchenden die Schnelligkeit und knapp ein Drittel die Anonymität als Grund für dessen Nutzung nannten (vgl. Zenner und Oswald 2006). Mit Rückgriff auf Theorien zur rationalen Medienwahl werden E-Mails offensichtlich bewusst gewählt, da sie den sachlichen und sozialen Anforderungen entsprechen, die mit den Beratungen befriedigt werden sollen (vgl. Döring 2003, 131).

Weitere 25% der Befragten gaben den ausschliesslichen schriftlichen Austausch als Motiv für die Inanspruchnahme an (vgl. Zenner und Oswald 2006). Insbesondere die Schriftlichkeit wird im Diskurs als ein Mehrwert von E-Mail-Beratungen angeführt. So schafft die Verschriftlichung eine Distanz der Ratsuchenden gegenüber ihren Problemlagen, zwingt zu stärkeren Strukturierungen und löst Selbstreflexionsprozesse aus (vgl. Knatz 2009, 64 f.). In psychosozialen Beratungen werden darum auch von den Klientinnen und Klienten zu erstellende Texte gezielt zur Selbstanalyse, zur Externalisierung der Probleme oder zur Übertragung der Verantwortung der Beratungsergebnisse auf die Ratsuchenden genutzt (vgl. Weinhardt 2009, 84 ff.).

Neben diesen förderlichen Aspekten von E-Mail-Beratungen weisen sie im Vergleich zu face-to-face-Interaktionen auch Herausforderungen für die Beteiligten auf. So handelt es sich aufgrund der fehlenden körperlichen Ko-Präsenz um kanalreduzierte Kommunikationen. Neben der fehlenden Prosodie stehen soziale Hinweisreize wie z.B. Alter oder Geschlecht, sofern diese nicht in den E-Mails mitgeteilt werden, nicht zur Verfügung (vgl. Döring 2003, 149 f.). Knatz (2005) stellt in diesem Zusammenhang heraus, dass die «Nivellierung sozialer und geschlechtlicher Hintergrundvariablen» auch Chancen birgt, da sie vorurteilsfreie Handlungsspielräume für Beratungsprozesse eröffnet. Dennoch fehlen Mimik und Gestik, die wichtige Signale für die Beratenden sein können, um beispielsweise Gefühlslagen der Ratsuchenden einzuschätzen oder um sicherzustellen, ob Argumentationen oder Lösungsvorschläge verstanden worden sind.

Ausserdem müssen Ratsuchende in der Lage sein, ihre Anliegen schriftsprachlich verständlich darzulegen und die Antworten der Beratenden zu verstehen. Vor dem Hintergrund, dass 14,5% der bundesdeutschen Bevölkerung kurze zusammenhängende Texte nicht sinnentnehmend lesen kann (vgl. Grotluschen 2011, 3), ist davon auszugehen, dass bildungsferne Zielgruppen mit E-Mail-Beratungen nicht angesprochen werden. Dies ist insofern beachtenswert, als Weiterbildungsberatungen auch Beiträge dazu leisten sollen, Zielgruppen zu erreichen, die bislang unterrepräsentiert an Weiterbildung partizipieren (vgl. Stanik 2015, 13).

Medienpädagogische Anforderungen an E-Mail-Beratende

Da E-Mail-Beratungen zuallererst auch Beratungen sind, ist zunächst festzuhalten, dass Kompetenzanforderungen für Beratende, wie sie zum Beispiel vom Nationalen Forum für Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung formuliert worden sind (vgl. Haas und Schiersmann 2012), auch die Grundlage für professionelles Handeln in E-Mail-Beratungen darstellen (vgl. Weinhardt 2014). Zusätzlich wird auch spezifisches Wissen über rechtliche Regelungen (z.B. online Datenschutzbestimmung) bedeutsam wie auch Kenntnisse über die Besonderheiten computervermittelter Kommunikation (vgl. Reindl 2015). Es muss ausserdem ein Bewusstsein darüber vorhanden sein, dass man als Beratende oder Beratender zunächst einem Text und nicht einer ratsuchenden Person selbst begegnet, da die Texte nicht mit den Ratsuchenden gleichzusetzen sind (vgl. Brunner 2006).

Im Hinblick auf prozessbezogene Beratungskompetenzen ist die hinreichende Klärung der Beratungsanliegen, der Situationen und die Verständigung über Ziele der Ratsuchenden eine zentrale Bedingung für erfolgreiche Beratungsprozesse. Diese Klärungen und Aushandlungen bilden die Basis, um Interventionen und Vorgehensweisen zumindest vorläufig festlegen zu können. Während in Beratungsinteraktionen Beratende ad hoc Nach- oder Verständnisfragen stellen können bzw. Anliegen in den Interaktionen ausgehandelt werden (vgl. Kallmeyer 2000), stehen den Beratenden bei E-Mail-Beratungen hierfür zunächst nur die schriftlichen Ausgangsschilderungen der Ratsuchenden zur Verfügung. Darum benötigen die Beratenden eine professionelle Lesekompetenz, die sie in die Lage versetzt, «geschriebene Texte in ihren Aussagen, ihren Absichten, ihrem Sinnzusammenhang und ihrer formalen Struktur zu verstehen und in einen grösseren Zusammenhang einzuordnen» (Knatz 2009, 66 ff.). Eine solche Kompetenz sollte auf textinterpretativen Methoden basieren, die es den Beratenden ermöglicht, neben den phänomenologischen Inhalten auch die latenten Bedeutungsinhalte, etwa in Form von impliziten Fragen und Appellen zu erfassen (vgl. Brunner 2006). Konnten beratungsrelevante Aspekte aus den E-Mails der Ratsuchenden ermittelt werden, bedarf es für die auf E-Mails basierenden Interventionen auch einer professionellen beratenden Schreibkompetenz. Diese umfasst allgemein die Fähigkeit, «komplexe sprachliche Äußerungen bzw. Texte so zu verfassen, dass sie über Raum und Zeit prinzipiell für andere und einen selbst lesbar sind» (Krelle 2013, 362). Hierzu wird deklaratives Wissen (orthografische, syntaktische, lexikale Kenntnisse) benötigt, das im Vollzug des Schreibens in prozedurales Wissen überführt wird, um dann das Geschriebene auf Basis eines metakognitiven Wissens reflektieren² und überarbeiten zu können. Im Rahmen von E-Mail-Beratungen kommt dabei der «Leser_innenorientierung» als einer Querschnittsanforderung eine besondere Rolle zu. So sollten die Beratenden in der Lage sein, an die Interessen, das Vorwissen, den Wortschatz etc. der Ratsuchenden anzuschliessen (vgl. Becker-Mrotzek

2 Zur Selbstreflexionskompetenz von Bildungsberatenden siehe Pachner und Stanik 2016.

und Schindler 2007, 13 ff.). Auch hinsichtlich des Umgangs mit dem technischen Medium, bedarf es vor allem auf Seiten der Beratenden eines hohen Reflexionsniveaus. Wie eine Studie über die Herstellung von Beziehungen in Online-Coachingprozessen unter den Bedingungen medial vermittelter Kommunikation zeigt, stellt das Medium eine eigene und unabhängige Ebene dar, die neben den Individuen wie auch dem Beratungsformat an sich strukturell das kommunikative Handeln beeinflusst (vgl. Emundts-Schmidtke 2015, 51 ff.).

Untersuchungsdesign der qualitativen Korrespondenzanalyse

Aus der bisherigen Argumentation sollte deutlich geworden sein, dass es sich bei E-Mail-Beratungen nicht um face-to-face-Beratungen in einem anderen Medium, sondern um ein eigenständiges Format handelt (vgl. Brunner 2006). Daher ist es auch notwendig – ähnlich wie es von Gieseke et al. (2007) für Beratungsinteraktionen in der Weiterbildung gefordert worden ist –, Prozesse von E-Mail-Beratungen zu rekonstruieren, um einen Beitrag zur (medienpädagogischen) Professionalisierung dieser Beratungsangebote zu leisten. Während die bereits vorliegenden Prozessanalysen von Beratungsinteraktionen auf Verfahren der ethnomethodologischen Konversationsanalyse (vgl. Enoch 2011) oder auf die Interaktionsanalyse (vgl. Müller 2005; Maier-Gutheil 2009; Stanik 2015) zurückgreifen konnten, bedarf es für die Analyse von E-Mail-Beratungen alternativer rekonstruktiver Zugänge, die sowohl die textliche Form als auch den dialogischen Charakter der E-Mails methodologisch und methodisch berücksichtigen. Im Folgenden werden daher mit Rückgriff auf die Dialogmusteranalyse nach Killian (2005) gegenstandstheoretisch Korrespondenzexemplare, Korrespondenzen und Korrespondenzsorten von Korrespondenzformaten unterschieden.

Gegenstandstheoretische Heuristik und Fragestellung

Im Unterschied zu Beratungsinteraktionen zeichnen sich E-Mail-Beratungen dadurch aus, dass sie nicht mit Hilfe von Redezügen oder Sprecherwechseln organisiert, sondern wie Briefwechsel als Texte mit den komplementären Rollen Emittent und Rezipient realisiert werden. Während mit Hilfe von gesprächsanalytischen Verfahren aufeinander bezogene Redesequenzen analysiert werden können, ist es daher notwendig, die E-Mails der Ratsuchenden und die der Beratenden als einzelne Korrespondenzexemplare in jeweils zusammenhängenden Korrespondenzen (Beratungsfälle) zu betrachten (vgl. Killian 2005, 56).

Beratungskorrespondenzen werden durch eine E-Mail-Anfrage einer ratsuchenden Person (Korrespondenzexemplar 1) und einer darauf bezogenen E-Mail-Antwort einer beratenden Person (Korrespondenzexemplar 2) und/oder durch mehrere Folge-E-Mails der Beteiligten (Korrespondenzexemplare 3, 4 etc.) prozessiert (vgl. Kühne

2014). Solche zwei- oder mehrzügigen Korrespondenzen lassen sich dann zu Korrespondenzsorten (A, B, C etc.) mit gleichen strukturellen Merkmalen verdichten, die alle dem Korrespondenzformat E-Mail-Weiterbildungsberatung zugerechnet werden können (vgl. Killian 2006, 56).

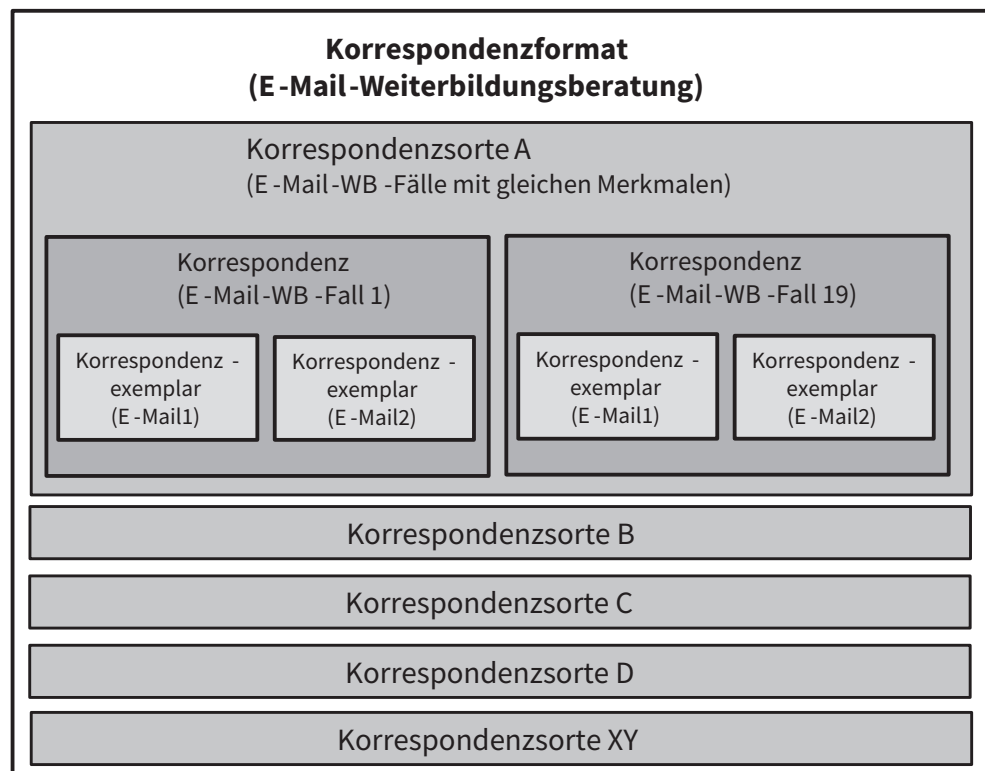


Abb. 1.: Gegenstandstheoretische Heuristik (Quelle: eigene Darstellung; vgl. Killian 2005, 56).

Auf Basis dieser gegenstandstheoretischen Heuristik (vgl. Abbildung 1) lässt sich die Fragestellung verfolgen, wie einzelne Korrespondenzexemplare in Korrespondenzen von Weiterbildungsberatungen aufeinander bezogen werden und welche Korrespondenzsorten sich daraus rekonstruieren lassen.

Untersuchungskorpus und methodisches Vorgehen

Um diese Forschungsfrage empirisch zu bearbeiten, wurden deutschlandweit über 20 Beratungsstellen angeschrieben, die trägerübergreifende Weiterbildungsberatungen anbieten und auf ihren Internetpräsenzen angeben, E-Mail-Beratungen durchzuführen bzw. ihre E-Mail-Adressen als potenzielle Kontaktmöglichkeiten für ratsuchende Personen veröffentlichen. Insgesamt haben uns vier Einrichtungen 30 E-Mail-Korrespondenzen zur Verfügung gestellt. Es handelt sich in allen Fällen um den Erstkontakt

zwischen den Beteiligten. Alle E-Mail-Beratungskorrespondenzen des Korpus sind zweizügig und setzen sich aus einer Email-Anfrage einer ratsuchenden Person und einer E-Mail-Antwort einer beratenden Person zusammen.³

Für die Auswertung wurde das Verfahren einer qualitativen Korrespondenzanalyse entwickelt, das methodologisch auf der linguistischen (Text-)Pragmatik basiert und sich in seinem methodischen Vorgehen an den Interpretationsprinzipien der strukturalen Hermeneutik anlehnt. Die linguistische Pragmatik betrachtet kommunikative Äusserungen als Sprech- bzw. als Schreibhandlungen und untersucht die zugrundeliegenden Prinzipien, an denen sich sprechende/schreibende und hörende/lesende Personen orientieren, damit ein gegenseitiges Verstehen gewährleistet wird (vgl. Ehrhardt und Heringer 2011, 14). Ziel von pragmatisch-linguistischen Analysen ist es, die Funktion von Gesprächen/Texten zu rekonstruieren, indem die Sprech-/Schreibhandlungen in ihren konkreten kommunikativen Verwendungszusammenhängen untersucht werden. Beratungs-E-Mails lassen sich hiermit als Abfolge von Schreibhandlungen betrachten, die in spezifischen textuellen Relationen zueinander stehen, gemeinsame thematische Grundlagen haben und mit denen individuelle und gesellschaftliche Zwecke verfolgt werden (vgl. Langheine 1983, 197; Brüner und Graefen 1994).

Für die Analyse sind zunächst sowohl die E-Mails der Ratsuchenden als auch die der Beratenden streng sequenziell und kontextfrei mit Hilfe von Lesartendiskussionen interpretiert worden, um daraufhin die Korrespondenzexemplare aufeinander zu beziehen und in minimalen Kontrastierungen miteinander zu vergleichen.

Korrespondenzsorten und Prozessierungsmodi von E-Mail-Weiterbildungsberatungen

Auf Basis dieser qualitativen Korrespondenzanalysen konnten die zwei Korrespondenzsorten *intervenierende* und *delegierende Beratung* mit jeweils zwei Prozessierungsmodi rekonstruiert werden (vgl. Tabelle 1).

Beide Korrespondenzsorten sind unabhängig davon, ob die Anliegen der Ratsuchenden eher einen informativen oder einen situativen Beratungscharakter aufweisen. Vielmehr unterscheiden sie sich dahingehend, wie die Beratenden die Anliegen der Ratsuchenden bearbeiten. Die Korrespondenzsorte *intervenierende Beratung* ist dadurch gekennzeichnet, dass Anliegen entweder als informative oder situative Beratungen von den Beratenden *Komplexität reduzierend* bzw. *Komplexität aufzeigend* prozessiert werden.

³ Namen, Orte oder Institutionen, die Rückschlüsse auf Personen oder Einrichtungen ermöglichen könnten, wurden von den Beratenden entweder selbst und in einigen Korrespondenzen auch von uns anonymisiert. Orthografische Fehler in den E-Mails wurden hingegen nicht korrigiert.

Korrespondenzsorte	Institutionelle Zuständigkeit	Bearbeitbar als Korrespondenz	Prozessierungsmodus
Intervenierende Beratung	ja	ja	Komplexität reduzierend
	ja	bedingt	Komplexität aufzeigend
Delegierende Beratung	nein	offen	institutionell delegierend
	ja	nein	Kommunikationsform delegierend

Tab. 1.: Korrespondenzsorten von E-Mail-Weiterbildungsberatungen (eigene Darstellung).

Merkmale der Korrespondenzsorte *delegierende Beratung* sind, dass entweder eine institutionelle Zuständigkeit für die Anliegen der Ratsuchenden von den Beratenden nicht anerkannt wird oder dass die Anliegen aus beraterischer Perspektive nicht mit Hilfe einer E-Mail-Korrespondenz zu bearbeiten sind. Im ersten Modus werden die Ratsuchenden an andere Einrichtungen verwiesen (institutionell delegierend), während ihnen im zweiten Modus zu einer face-to-face-Beratung geraten wird (Kommunikationsform delegierend).

In der Folge werden die skizzierten Merkmale der beiden Korrespondenzsorten und deren Prozessierungsmodi anhand von exemplarischen Korrespondenzen veranschaulicht.

Korrespondenzsorte: Intervenierende E-Mail-Weiterbildungsberatung

Die Korrespondenzsorte intervenierende Beratung ist dadurch gekennzeichnet, dass Ratsuchende einen expliziten und vordergründig informativen Weiterbildungsberatungsbedarf in ihren Anfragen ansprechen. Die Ratsuchenden haben bereits eine konkrete Vorstellung darüber, aus welchen Gründen sie eine bestimmte Weiterbildungsmaßnahme besuchen wollen. Neben beruflichen Veränderungswünschen sowie neuen beruflichen Kompetenanzforderungen werden auch private Weiterbildungsanlässe genannt, die jeweils situative Beratungsanliegen implizieren. Hinsichtlich der Prozessierungen durch die Beratenden kann, wie bereits angesprochen, ein *Komplexität reduzierender* von einem *Komplexität aufzeigenden* Modus differenziert werden.

Komplexität reduzierender Prozessierungsmodus

Anfrage

Sehr geehrte Damen und Herren,
nach sehr schwierigen Jahren - Unterstützung pflegebedürftiger Eltern, schwere Erkrankungen des Ehemannes, Vollzeitstelle im Kulturbereich - würde ich gerne im Rahmen des Bildungsurlaubs ein Seminar über Bewältigung von Stress, Resilienz, Erhaltung der eigenen Gesundheit machen.

Ich bin 60 Jahre alt und habe meinen Lebensmittelpunkt in xxxxx mein Arbeitsplatz befindet sich der Stadt xxxxxxxxxx.

Vielen Dank, wenn Sie mir Seminare empfehlen können, die mich unterstützen können.

Mit freundlichen Grüßen

xxxxxxxxxxxxx

Antwort

Sehr geehrte Frau xxxxxx,
herzlichen Dank für Ihre Anfrage. Auf der Internetseite www.fxxxxxxx.de können Sie gezielt nach Veranstaltungen zu diesen Themenbereichen suchen. Sie können dort auch eine Umkreissuche machen, sodass nur Veranstaltungen in dem von ihm gewählten Umkreis angezeigt werden.

Sicherlich bieten auch die Volkshochschulen dazu Kurse an.

Sollten Sie auf der Seite keine entsprechende Angebote finden bzw. weitere Fragen haben, stehe ich Ihnen hierfür gerne weiter zur Verfügung.

Mit den besten Grüßen

xxxxxxxxxxxxx

(Korrespondenz 2)

Die Ratsuchende spricht in ihrer Anfrage eine für sie belastende, aber anscheinend überwundene biografische Phase an (Familienpflege bei Ausübung einer Vollzeittätigkeit). Aufgrund dieser Situation möchte sie eine Weiterbildungsmaßnahme besuchen, in der drei Themen («Bewältigung von Stress», «Resilienz», «Erhaltung der eigenen Gesundheit») behandelt werden sollen, die zudem arbeits- und/oder wohnortnah und mit Hilfe des Bildungsurlaubsgesetzes förderfähig ist. Die E-Mail-Antwort der Beraterin fokussiert sich ausschliesslich auf die Frage, wie die Ratsuchende eine entsprechende Weiterbildungsmaßnahme selbst ermitteln kann. Ihr wird hierzu eine internetbasierte Datenbank genannt, und sie wird zusätzlich darauf hingewiesen, dass die «Volkshochschulen» zu diesen Themen Kurse anbieten.

Kennzeichnend für diesen Prozessierungsmodus ist, dass die Beratenden sich in ihren Antworten ausschliesslich auf die Vermittlung von Informationen beschränken und keine Klärungsphase initiieren, um beispielsweise zu ermitteln, ob mit den genannten Weiterbildungen überhaupt die damit verbundenen Weiterbildungsziele

erreicht werden können. Diese Interventionen sind somit als Komplexität reduzierend zu charakterisieren, da latente, lediglich angedeutete situative Beratungsbedarfe durch die Beratenden nicht zum Gegenstand der E-Mail-Beratungen gemacht werden.

Komplexität aufzeigender Prozessierungsmodus

Werden Beratungsanliegen sowohl in ihren informativen als auch in ihren situativen Problemstrukturen von den Beratenden erkannt und fühlen sie sich institutionell zuständig wie auch bewerten sie diese Anliegen – zumindest vorläufig – im Rahmen einer E-Mail-Beratungskorrespondenz als bearbeitbar, wird der *Komplexität aufzeigende Modus* rekonstruierbar.

Anfrage

Sehr geehrte Dame oder Herr,
Ich (mittlerweile 61 Jahre) bin seit Anfang 10/2016 arbeitsunfähig geschrieben. Habe bis zu diesem Zeitpunkt im Bereich xxxxx im Sozialbereich in der Behindertenhilfe fast 30 Jahre gearbeitet. (selbständiger Arbeitsbereich)
Da mein Arbeitsbereich relativ kurzfristig wegfiel, bekam ich von meinem Arbeitgeber nur noch die Möglichkeit einen Arbeitsplatz zu bekommen, wo ich einem Leitungsteam unterstellt wurde.
In dieser Einrichtung finde ich mich überhaupt nicht zu recht. Daraus resultiert letztendlich auch meine derzeitige AU. Mich beschäftigt z.Z. sehr intensiv die Frage, wie es mir gelingt aus diesem Dilemma herauszukommen. Besteht für mich auch noch kurz vor Rentenbeginn eine Möglichkeit mich im Sozialen Bereich weiterbilden zu lassen? (geförderte Kurzzeitschulung über Arbeitsagentur)
Ich würde mich über eine kurzfristige Rückmeldung von Ihnen sehr freuen, und könnte ebenfalls in den nächsten Tagen zu einem Gespräch in Ihre Vhs_Geschäftsstelle in xxxxx bzw. einem anderen Ort kommen.
Vielen Dank einstweilen
XXXXXXXXX

(Korrespondenz 27, Anfrage)

Antwort

Sehr geehrter Herr xxxxxxxx,
vielen Dank für Ihre Anfrage! Wenn sich Ihre Probleme am Arbeitsplatz bereits in einer langen Erkrankung bzw. Arbeitsunfähigkeit niederschlagen, besteht offensichtlich ein großer Veränderungsdruck. Die Frage ist, wie hier eine Besserung erreicht werden kann. Selbst wenn ich Ihre Frage, ob eine Weiterbildung möglich (also förderbar) ist, bejahen würde, was wäre dann Ihre Strategie?

Sie können das Problem innerhalb des bestehenden Beschäftigungsverhältnisses oder durch Arbeitgeberwechsel lösen. Wenn durch lange Betriebszugehörigkeit „Besitzstände“ entstanden sind und durch fortgeschrittenes Alter die Möglichkeiten auf dem Arbeitsmarkt wieder zurückgehen, spricht oft vieles für einen Verbleib und eine Lösung am Arbeitsplatz, aber natürlich ist auch ein Wechsel immer möglich. Zudem kann es sein, dass Sie sich durch die angedachte Weiterbildung neue Optionen bei Ihrem derzeitigen Arbeitgeber schaffen möchten. Es sollte aber klar sein, dass die Weiterbildung selbst noch keine Lösung ist, aber ein Teil einer Lösungsstrategie sein kann.

Nun aber zu Ihrer Frage. Für berufliche Veränderung gibt es keine Altersgrenze, und das gilt auch für Förderprogramme zur beruflichen Weiterbildung. Solche Förderprogramme sind die Bildungsprämie, der Bildungsscheck und in bestimmten Fällen das Aufstiegs-Bafög. (Informationen zu diesen Förderungen finden Sie auf www.xxxxxxxxxxxxxx.de; Links auf der Startseite oben rechts).

Grundsätzlich gilt das auch für die Arbeitsförderung, also Förderungen durch die Arbeitsagentur bzw. das Jobcenter. Anders als bei den oben genannten Förderungen gilt hier: Es wird nur das gefördert, was notwendig und geeignet ist, um Arbeitslosigkeit zu beenden oder zu vermeiden. In Ihrem Fall kann es dann sein, dass Ihr Alter oder die Tatsache, dass Arbeitslosigkeit akut nicht besteht, die Argumentation erschwert.

Sie sollten aber bei der zuständigen Arbeitsagentur danach fragen! Sprechen Sie Ihren Vermittler auch auf das Förderprogramm „WeGebAU“ an, das v.a. dann interessant sein kann, wenn der Betrieb kooperativ ist und Sie zusammen erreichen wollen, dass Sie Ihren Arbeitsplatz nicht aufgeben müssen.

Eine persönliche, umfangreichere Beratung könnte in Ihrem Fall durchaus hilfreich sein, zumal wenn es außer um Fördermöglichkeiten vor allem um inhaltliche Schritte zur Bewältigung der Situation geht. Dafür können Sie das kostenlose Beratungsangebot „Beratung zur beruflichen Entwicklung“ (BBE) nutzen. Auch die VHS Goch bietet die BBE an. Sie müssten allerdings selbst Kontakt zur Terminabsprache aufnehmen, da wir das Online-Beratungsangebot nicht regional aufgeteilt haben. Wohnortnahe Beratungsstellen finden Sie hier: <https://xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.de>

Auch ich biete Ihnen gern die BBxxxE an – xxxxxxxx ist allerdings sehr weit! – und stehe auch sonst für Nachfragen gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(Korrespondenz 27, Antwort)

Der Ratsuchende dieser Korrespondenz schildert in der Anfrage seine aktuelle Situation – er ist krankgeschrieben – wie auch Ereignisse im beruflichen Umfeld, die zu der Arbeitsunfähigkeit geführt haben. Sein Anliegen ist es, diese für ihn belastende und schwierige Situation aufzulösen, und er möchte wissen, welche Möglichkeiten diesbezüglich im Rahmen von öffentlich geförderten Weiterbildungsangeboten vorhanden sind. Zudem lässt sich rekonstruieren, dass er eine face-to-face-Beratung in Anspruch nehmen möchte (vgl. Stanik und Maier-Gutheil in Vorbereitung).

Der Berater greift mit seinen Interventionen zunächst das situative Anliegen der Krankschreibung auf. Dabei redefiniert er das Problem des Ratsuchenden, bietet ihm Reflexionsfragen an und formuliert einen Lösungsvorschlag, in dem er herausstellt, dass eine Weiterbildung lediglich eine kurzfristige Lösung der aktuellen, problematischen Lebenssituation des Ratsuchenden darstellen würde. In einem zweiten Schritt bearbeitet er das informative Anliegen und nennt mehrere Förderprogramme wie auch entsprechende Recherchemöglichkeiten mittels einer internetbasierten Datenbank und gibt einen institutionellen Hinweis. Er belässt es allerdings nicht bei der Rück-Delegation an den Ratsuchenden, sondern formuliert darüber hinaus die Handlungsempfehlung, sich nach einem bestimmten Förderprogramm gezielt zu erkundigen («Sie sollten aber bei der zuständigen Arbeitsagentur danach fragen!»). Die Differenzierung zwischen den Anliegensebenen informativ und situativ wird zum Ende der E-Mail noch einmal explizit gemacht, wobei der Berater für die weitere Bearbeitung des situativen Anliegens eine face-to-face-Beratung nahelegt – dies im Stil einer trägerunabhängigen Weiterbildungsberatung.

Kennzeichnend für diesen Prozessierungsmodus ist es, dass die Beratungsanliegen sowohl mit ihren informativen als auch mit ihren situativen Anteilen bearbeitet werden, indem den Ratsuchenden Informationen gegeben und mit Hilfe von Reflexionsfragen die Komplexität ihrer Anliegen aufgezeigt werden.

Korrespondenzsorte: Delegierende E-Mail-Weiterbildungsberatung

Innerhalb der Korrespondenzsorte delegierende Beratung lassen sich ebenfalls zwei Modi differenzieren. Erstens ein *institutionell* und zweitens ein die *Kommunikationsform delegierender* Modus. Beide Modi sind dadurch gekennzeichnet, dass die Beratenden sowohl auf Situationsdarstellungen als auch auf die Anliegen und Fragen der Ratsuchenden inhaltlich nicht eingehen. Dies tun sie (nicht), da sie sich entweder institutionell für deren Bearbeitung nicht zuständig fühlen oder weil sie die Anliegen offensichtlich nicht im Rahmen einer E-Mail-Korrespondenz für bearbeitbar halten.

Institutionell, delegierender Prozessierungsmodus

Anfrage

Guten Morgen.

Ich habe im Sommer diesen Jahres meine Ausbildung zur Handelsfachwirtin bestanden. Haben nebenher noch den ADA Schein gemacht und bin mittlerweile als Filialleiterin in einem Lebensmittelunternehmen tätig. Mir ist nur nicht ganz klar was ich mit dieser Ausbildung alles machen kann. Welche Wege stehen mir denn offen? Welche Weiterbildungen kann ich machen. Und vorallem wo kann ich mich überall mit dieser Ausbild bewerben (muss es der Einzelhandel sein oder kann man auch personell etwas machen)? Im Internet werde ich auch nicht wirklich schlauer durch meine Recherchen.

Im Voraus schon einmal danke.

Ich wünsche besinnliche Weihnachten.

xxxxxxxxxxxxxxxx

Antwort

Sehr geehrte Frau xxxxxxxxxxxx

am besten lassen Sie sich von Ihrer IHK und Arbeitsagentur vor Ort bzgl. Arbeitsmarkt und weiterführender Weiterbildungen beraten. Möglicherweise kommt ein Studium für Sie auch in Frage. Sie könnten zudem im Stellenmarkt recherchieren, welche Arbeitsgeber für Sie in Frage kommen könnten.

Ich wünsche Ihnen alles Gute für das neue Jahr.

xxxxxxxxxxxxxxxx

(Korrespondenz 13)

Anfrage

Sehr geehrte Damen und Herren,
Meine Frage bezieht sich auf die Weiterbildungsmöglichkeit zum Personalfachkaufmann.

Ich besuchte eine Wirtschaftsschule und habe dort die mittlere Reife erworben danach erfolgte eine Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel (über ein Jahr Berufserfahrung). Eine weitere Station meines Arbeitslebens war die Bundeswehr, als Zeitsoldat tat ich Dienst im Stabsbereich 1 Personal und Organisation. Desweiterern verfüge ich über den AdA Schein. Zurzeit arbeite ich in der Fahrerbereitschaft der Generalbundesanwaltschaft jedoch bemühe ich mich seit langem um eine Stelle im Bereich Personalwesen. Ich hoffe das ich mit diesen Eckpunkten in meinem Lebenslauf für die Prüfung zugelassen werden könnte.

Mit freundlichen Grüßen

xxxxxxxxxxxxxxxx

Antwort

Sehr geehrter Herr xxxxxxxxx,
wenn ich Ihr Anliegen richtig verstanden habe, streben Sie eine Qualifizierung zum Personalfachkaufmann an. Um die genauen Zulassungs- und Prüfungsvoraussetzungen in Erfahrung zu bringen, rate ich Ihnen, sich direkt mit der Beratung Ihrer regionalen IHK in Verbindung zu setzen.

Mit freundlichen Grüßen

xxxxxxxxxxxxxxxx

(Korrespondenz 15)

Während die Ratsuchende der Korrespondenz 13 eine berufliche Veränderung anstrebt, will der Ratsuchende der Korrespondenz 15 eine Weiterbildung zum «Personalkaufmann» absolvieren. Es fällt auf, dass beide Ratsuchenden relativ detailliert relevante Aspekte ihrer berufsbiografisch erworbenen Kompetenzen bzw. ihre Karriereverläufe darlegen und damit Fallwissen zur Bearbeitung der Anliegen zur Verfügung stellen, wohingegen sie von den Beratenden eher lakonisch delegiert werden. Damit wird implizit markiert, dass weder Berufs- und Karriereberatungen noch Kurswahlberatungen durchgeführt werden können. Auffallend ist jedoch, dass die Beratenden auch in diesen Fällen beratend intervenieren, indem sie den Ratsuchenden Hinweise geben. So wird im ersten Fall darauf aufmerksam gemacht, dass ein Studium für die Ratsuchende in Frage kommen könnte und im zweiten Fall wird darauf hingewiesen, insbesondere «Zulassungs- und Prüfungsvoraussetzungen in Erfahrung zu bringen».

Insgesamt wird durch den *institutionell delegierenden* Modus eine «Lotsenfunktion» (Stanik 2015, 367) übernommen – wie es für trägerübergreifende Beratungen durchaus auch üblich sein kann.

Kommunikationsform delegierender Prozessierungsmodus

In diesem Prozessierungsmodus werden die Ratsuchenden nicht institutionell delegiert, sondern sie sollen zu einer persönlichen Beratungsinteraktion veranlasst werden. Diese kann sich auf das institutseigene Beratungsangebot beziehen oder, wie in der folgenden Korrespondenz, auf Beratungen anderer Weiterbildungsberatungsstellen.

Anfrage

Habe ursprünglich eine Ausbildung zur Friseurin gemacht.
Anschließend eine Umschulung zur Bürokauffrau beim xxxxxxxx gemacht, allerdings ohne Abschluß, aber mit sehr gutem Zeugnis vom Ausbildungsbetrieb.
Arbeite seit 16 Jahren in einer Buchhaltung. Möchte jedoch in diesem Betrieb nicht mehr länger arbeiten. Bin seit 11.08.16 krankgeschrieben, wegen Mobbing.
Welche Möglichkeiten habe ich?
Kann ich darauf aufbauen oder ist es sinnvoller etwas ganz anderes Neues zu lernen. Bin allerdings schon 49 Jahre.

Antwort

Guten Tag,
eine Weiterbildung zum Handelsfachwirt wäre möglich (<http://www.xxxxxxxxxx.de/>). Ich würde Ihnen aber empfehlen eine persönliche Beratung in Anspruch zu nehmen. Beratungsstellen finden Sie hier: <http://xxxxxxxxxxxxxxxxx.de> oder hier: <http://xxxxxxxxxxxxxxxxx.de>

(Korrespondenz 22)

Im Unterschied zu den beiden zuvor angeführten Korrespondenzen, wird das Anliegen seitens des Beraters/der Beraterin in dieser Korrespondenz offenbar als zu komplex bewertet, um es in einer schriftlichen, asynchronen Kommunikation zu bearbeiten. So wird von der Ratsuchenden explizit ein situativer Beratungsbedarf angesprochen (Mobbing am Arbeitsplatz), der mit dem Wunsch nach einer beruflichen Weiterbildung einhergeht. Auffallend ist, dass die Ratsuchende nicht an ein psychologisches oder sozialpädagogisches Beratungsangebot verwiesen wird, sondern ihr werden Recherchemöglichkeiten für Weiterbildungsberatungsstellen genannt.

Da sich dieser Delegationsmodus vielfach in unserem Korpus identifizieren lässt, scheinen E-Mail-Beratungen für diese Beratenden eher Surrogate darzustellen, in denen komplexe situative oder biografische Anliegen nicht hinreichend bearbeitet werden können.

Diskussion der Ergebnisse

Greift man die in der Einleitung getroffene Unterscheidung nach der Komplexität der Beratungsanliegen auf (vgl. Gieseke und Opelt 2004, 34 ff.), kommt den Beratenden eine besondere Verantwortung zu. So besteht die Gefahr, die in den E-Mail-Anfragen der Ratsuchenden formulierten Wissensfragen vorschnell als ausschliesslich informative Beratungsanliegen zu prozessieren (*Komplexität reduzierend*), wenngleich komplexere situationsbezogene und/oder berufsbiografisch bedingte Problemlagen sich dahinter verbergen können. Dass E-Mail-Weiterbildungsberatungen keinesfalls Surrogate darstellen müssen, wie es der Modus *Kommunikationsform delegierend* nahelegt, zeigt der *Komplexität aufzeigende* Prozessierungsmodus. In diesem Modus werden Beratungsanliegen in ihrer Vielschichtigkeit von den Beratenden bearbeitet, indem neben einer Wissensvermittlung auch die situativen Problemlagen explizit aufgegriffen werden. Im *Komplexität reduzierenden* Modus werden die Potenziale von E-Mail-Weiterbildungsberatungen nicht ausgeschöpft, da den Ratsuchenden in den Fällen unseres Korpus etwa nicht erläutert wird, wie sie Weiterbildungsdatenbanken für sich nutzen können, um medienkompetent, sachgerecht und selbstbestimmt mit solchen internetbasierten Angeboten umzugehen (vgl. Blömeke 2000, 155).

Vor dem Hintergrund der «äußeren» und «inneren Niederschwelligkeit» von E-Mail-Beratungen (vgl. Knatz 2009, 61 f.) und der Tatsache, dass sich nur jeder Zwölfte 18- bis 64-Jährige über seine Weiterbildungsmöglichkeiten persönlich beraten lässt (vgl. Kuwan und Seidel 2013, 242), sind die beiden delegierenden Prozessierungsmodi beachtlich. Wenngleich sich in diesen Modi auch eine professionelle Haltung der Beratenden zeigt, die institutionellen Zuständigkeiten nicht zu überschreiten bzw. die eigene fachliche Expertise richtig einzuschätzen (*institutionelle Delegation*) sowie die Grenzen des asynchronen, computervermittelnden Formats anzuerkennen (*Kommunikationsform delegierend*), bergen sie ebenfalls noch nicht hinreichend ausgeschöpfte Potenziale. So wäre es im Rahmen von *institutionellen Delegationen* zielführend, den Ratsuchenden auch Informationen zu vermitteln, woran sie beispielsweise eine kompetente Weiterbildungsberatung erkennen oder sie darüber zu informieren, welche Stellen trägerübergreifende, neutrale und welche Stellen trägergebundene Beratungen, auch im Interesse der eigenen Einrichtung, durchführen (vgl. Tippelt 1997, 14). Auch könnte das Format in diesen beiden Modi stärker genutzt werden, den Ratsuchenden bereits erste schriftliche Reflexionsangebote zur Verfügung zu stellen, um sie auf die Beratungsinteraktionen vorzubereiten.

Um diese skizzierten Potenziale auszuschöpfen, bedarf es einerseits spezieller medienpädagogischer Qualifizierungen für E-Mail-Beratende in der Weiterbildung und andererseits förderlicher organisationaler Rahmenbedingungen. Für erstere müssten Fortbildungskonzepte entwickelt werden, in denen Beratende sowohl zu einer medienkritischen Auseinandersetzung mit diesem Format angeregt (vgl. exemplarisch Kühne 2009) als auch für Chancen des Formats sensibilisiert werden, um zum

Beispiel komplexe Beratungsanfragen nicht vorschnell und ausschliesslich in ihrer Kommunikationsform zu delegieren (vgl. Korrespondenz 22). Wie die Beispielanalysen der beiden intervenierenden Beratungen gezeigt haben, tragen die Beratenden ausserdem die Verantwortung dafür, inwiefern Anfragen in ihrer gesamten Komplexität (nicht) bearbeitet werden (vgl. Korrespondenz 2 vs. 27). Hierfür sind professionelle Lesekompetenzen notwendig, die es den Beratenden ermöglichen, sowohl die explizit genannten als auch die latenten, angedeuteten Anliegen zu erfassen. Im Hinblick auf eine professionelle Schreibkompetenz zeigt die Antwort-E-Mail der Korrespondenz 27, dass Beratende auch dafür zu sensibilisieren sind, eine adressatensensible, möglichst barrierefreie Sprache zu verwenden. In solchen Fortbildungen könnten im Rahmen von Interpretationswerkstätten eigene und fremde Beratungskorrespondenzen mit Hilfe von textrekonstruktiven, hermeneutischen Verfahren analysiert und anschliessend reflektiert werden (vgl. Nittel 1998). Die in dem vorliegenden Beitrag dargestellten Korrespondenzsorten mit ihren Prozessierungsmodi stellen hierfür erste Reflexionsfolien bereit, wenngleich es weiterer Korrespondenzanalysen von E-Mail-Beratungen aus anderen Feldern in den Bereichen von Bildung, Beruf und Beschäftigung bedarf.

Da sorgfältig prozessierte E-Mail-Beratungen erhebliche Zeitaufwendungen erfordern, müssten auch die anbietenden Weiterbildungsberatungseinrichtungen, sensibilisiert werden, ihren Beratenden die notwendigen zeitlichen Ressourcen zur Verfügung zu stellen.

Beide skizzierten Ansätze gilt es u.E. zu verfolgen, da Beratungen in der Zukunft nicht mehr ohne den Bezug zu neuen Medien geplant, beschrieben und durchgeführt werden können (vgl. Engel 2004, 499).

Literatur

- Beck, Klaus. 2010. «Soziologie der Online-Kommunikation.» In *Handbuch Online-Kommunikation*, hrsg. v. Wolfgang Schweiger u. Klaus Beck, 15–35. Wiesbaden: Springer VS.
- Becker-Mrotzek, Michael, und Kirsten Schindler. 2007. «Schreibkompetenz modellieren.» In *Texte schreiben*, hrsg. v. Michael Becker-Mrotzek u. Kirsten Schindler, 7–26. Köln: Gilles & Francke.
- Blömeke, Sigrid. 2000. *Medienpädagogische Kompetenz. Theoretische und empirische Fundierung eines zentralen Elements der Lehrerbildung*. München: KoPäd-Verlag.
- Brunner, Alexander, Emily Engelhardt, und Tritz Heider. 2009. «Foren-Beratung.» In *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet*, hrsg. v. Stefan Kühne u. Gerhard Hintenberger, 79–90. 2. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.
- Brunner, Alexander. 2006. «Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung.» *e-beratungsjournal.net* 2(2). http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/brunner.pdf.

- Brünner, Gisela, und Gabriele Graefen. 1994. «Einleitung: Zur Konzeption der Funktionalen Pragmatik.» In *Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der Funktionalen Pragmatik*, hrsg. v. Gisela Brünner u. Gabriele Graefen, 7–21. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Döring, Nicola. 2003. *Sozialpsychologie des Internets. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. 2. Auflage. Göttingen: Hogrefe.
- Emundts-Schmidtke, Anne. 2015. *Beziehungsherstellung im virtuellen Raum – Analyse der Etablierungsphase am Beispiel von Online-Coaching-Prozessen*. Unveröffentlichte Diplomarbeit am Fachbereich Erziehungswissenschaften der Goethe-Universität Frankfurt am Main.
- Engel, Frank. 2004. «Beratung und Neue Medien.» In *Das Handbuch der Beratung*. Band 1. hrsg. v. Frank Nestmann, Frank Engel u. Ursel Sieckendiek, 497–508. Tübingen: DGVT-Verlag.
- Enoch, Clinton. 2011. *Dimensionen der Wissensvermittlung in Beratungsprozessen. Gesprächsanalysen der beruflichen Beratung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Ehrhardt, Claus, und Hans Jürgen Heringer. 2011. *Pragmatik*. Paderborn: UTB.
- Giesecke, Hermann. 2000. *Pädagogik als Beruf. Grundformen pädagogischen Handelns*. 7. Auflage. Weinheim: Beltz, Juventa.
- Gieseke, Wiltrud, Bernd Käpplinger, und Sylvana Otto. 2007. «Prozessverläufe in der Beratung analysieren – Ein Desiderat. Begründung und Entwicklung eines Forschungsdesigns.» *REPORT Zeitschrift für Weiterbildungsforschung* 30(1): 33–42.
- Grotlüschen, Anke. 2011. *leo. – Level-One Studie. Literalität von Erwachsenen auf den unteren Kompetenzniveaus*. http://www.alphabetisierung.de/fileadmin/files/Dateien/Downloads_Texte/leo-Presseheft-web.pdf.
- Haas, Monica, und Christiane Schiersmann. 2012. «Einführung in das Kompetenzprofil für Beratende in Bildung, Beruf und Beschäftigung.» In *Kompetenzprofil für Beratende. Ergebnis aus dem Verbundprojekt: Offener Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung*, hrsg. v. Nationales Forum für Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung und Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, 7–12. <http://www.elgpn.eu/elgpn-db/files/server/files/51>.
- Hintenberger, Gerhard, und Stefan Kühne. 2009. «Veränderte mediale Lebenswelten und Implikationen für die Beratung.» In *Handbuch Online Beratung*, hrsg. v. Stefan Kühne u. Gerhard Hintenberger, 13–24. 2. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.
- Käpplinger, Bernd, und Cornelia Maier-Gutheil. 2015. «Ansätze und Ergebnisse zur Beratung(sforschung) in der Erwachsenen- und Weiterbildung: Eine Systematisierung.» *REPORT - Zeitschrift für Weiterbildungsforschung*. (Ausgabe 38)2: 163-181. <http://www.die-bonn.de/zfw/22015/bildungsberatung-01.pdf>.
- Killian, Jörg. 2005. *Historische Dialogforschung: Eine Einführung*. Tübingen: Niemeyer.
- Knatz, Birgit. 2009. «Die webbasierte Mail-Beratung.» In *Handbuch Online Beratung*, hrsg. v. Stefan Kühne u. Gerhard Hintenberger, 59–67. 2. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.

- Knatz, Birgit. 2005. «Rat und Hilfe aus dem Internet – die Beratung per Mail Standards und Herausforderungen.» *e-beratungsjournal.net* 1(1). http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/knatz.pdf.
- Kossack, Peter. 2009. «Bildungsberatung revisited. Ein Strukturmodell zur Bildungsberatung.» In *Bildungsberatung im Dialog. Theorie – Empirie – Reflexion*. Band 1, hrsg. v. Rolf Arnold, Wiltrud Gieseke u. Christine Zeuner, 45–67. Baltmannsweiler: Schneider Verlag.
- Krelle, Michael. 2013. «Schreibkompetenz.» In *Kernbegriffe der Sprachdidaktik Deutsch. Ein Handbuch*, hrsg. v. Björn Rothstein u. Claudia Müller, 362–365. Baltmannsweiler: Schneider Verlag.
- Kuwan, Helmut, und Sabine Seidel. 2013. «Weiterbildungstransparenz und Weiterbildungsberatung.» In *Weiterbildungsverhalten in Deutschland. Resultate des Adult Education Survey (AES) 2012*, hrsg. v. Frauke Bilger, Dieter Gnahn, Josef Hartmann u. Harm Kuper, 232–247. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag. <https://www.die-bonn.de/doks/2013-weiterbildungsverhalten-01.pdf>.
- Kühne, Stefan. 2014. «Einmal, nochmal, immer wieder – Mailberatung zwischen professionellem Handeln und Brieffreundschaft.» *e-beratungsjournal.net* 10(1): 32–39. http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0114/kuehne.pdf.
- Langheine, Volker. 1983. «Textpragmatische Analyse schriftlicher Kommunikation am Beispiel des Brief.» In *Schriftsprachlichkeit*, hrsg. v. Siegfried Grosse, 190–211. Düsseldorf: Cornelsen Verlag.
- Maier-Gutheil, Cornelia. 2009. *Zwischen Beratung und Begutachtung: Pädagogische Professionalität in der Existenzgründungsberatung*. Wiesbaden: VS Springer.
- Meyer, Katharina. 1997. «Weiterbildungsberatung – Aktuelle Aufgaben und Probleme.» *Hessische Blätter für Volksbildung* (47)3: 224–233.
- Müller, Andrea. 2005. *Weiterbildungsberatung. Qualitative Analyse von Interaktions- und Prozessverläufen situativer und biographieorientierter Weiterbildungsberatungsgespräche*. Berlin: Rhombos-Verlag.
- Nittel, Dieter. 2009. «Beratung – eine (erwachsen-)pädagogische Handlungsform. Eine definitorische Verständigung und Abgrenzung.» *Hessische Blätter für Volksbildung* 59(1): 5–18.
- Nittel, Dieter. 1998. «Das Projekt der „Interpretationswerkstätten“. Zur Qualitätssicherung didaktischen Handelns.» *Grundlagen der Weiterbildung – Praxishilfen*, 1–16. Neuwied u.a.: Luchterhand.
- Pachner, Anita, und Tim Stanik. 2016. «(Selbst-)Reflexionen von BildungsberaterInnen.» *Magazin erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs*. Ausgabe 29. http://erwachsenenbildung.at/magazin/16-29/05_pachner_stanik.pdf.
- Pörtner, Stefan. 2006. *Anforderungsstruktur und Praktiken der Berufswahlberatung. Eine interaktionsanalytische Untersuchung von Berufsberatungsgesprächen*. http://publikationen.ub.uni-frankfurt.de/files/667/Dissertation_Anforderungsstruktur_und_Praktiken_der_Berufswahlberatung.pdf.

- Reindl, Richard. 2015. «Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität.» *e-beratungsjournal.net* 11(1): 55–68. http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf.
- Schiersmann, Christiane und Remmele, Heide. 2004. *Beratungsfelder in der Weiterbildung. Eine empirische Bestandsaufnahme*. Baltmannsweiler: Schneider Verlag.
- Stanik, Tim. 2015. *Beratung in der Weiterbildung als institutionelle Interaktion*. Frankfurt am Main: Peter Lang Verlag.
- Stanik, Tim, und Cornelia Maier-Gutheil (in Vorbereitung). «Computervermittelte, asynchrone Beratungen in der Weiterbildung im Spannungsfeld von Anliegen und Prozessierungstransfer.»
- Statistisches Bundesamt. 2016. *Private Haushalte in der Informationsgesellschaft - Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien*. Wiesbaden. https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/EinkommenKonsumLebensbedingungen/PrivateHaushalte/PrivateHaushalteIKT2150400167004.pdf?__blob=publicationFile.
- Tippelt, Rudolf. 1997. «Beratung in der Weiterbildung: Grundlagen und Perspektiven.» In *Beratung und Informationen in der Weiterbildung*, hrsg. v. Thomas Eckert, Christiane Schiersmann u. Rudolf Tippelt, 1–69. Baltmannsweiler: Schneider.
- Weinhardt, Marc. 2014. «Wissen, Intuition und Können in der E-Mail-Beratung.» *e-beratungsjournal.net* 10(1): 23–31. http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0114/weinhardt.pdf.
- Weinhardt, Marc. 2009. *E-Mail-Beratung. Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der sozialen Arbeit*. Wiesbaden. Springer VS.
- Wolf, Marcus. 2014. *E-Mail in der Psychotherapie – Entwicklung und Evaluation eines E-Mail basierten Nachsorgeprogramms für die stationäre Psychotherapie*. Heidelberg. http://archiv.ub.uni-heidelberg.de/volltextserver/16930/1/WOLF_Dissertation_final.pdf.
- Zenner, Bettina, und Gerhard Oswald. 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-beratungsjournal.net* 2(1). http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/zenner.pdf.