



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

AG: E-Mail-Weiterbildungsberatung

nfb - Workshoptag „Über den Tellerrand“

Weiterbildungsberatung: Wissenschaftliche Modelle und Formate in der Praxis



Digitalisierung der Informationsmöglichkeiten

Tägliche Internetnutzer/innen in Deutschland im Jahr 2017 (in %)

	2013	2014	2015	2016	2017
Gesamt	57,0	58,3	63,1	65,1	72,2
14-19 Jahre	87,3	91,0	93,8	91,5	97,6
20-29 Jahre	90,1	88,3	94,0	88,3	97,2
30-39 Jahre	77,2	82,2	83,9	83,4	92,4
40-49 Jahre	61,8	67,0	74,5	75,6	81,8
50-59 Jahre	51,9	48,2	56,1	62,4	66,3
ab 60 Jahre	24,4	26,1	29,5	35,9	44,4

(Quelle: ARD/ZDF 2018)



Digitalisierung der Kommunikation

Nutzungsdauer konkreter Tätigkeiten im Internet (in Minuten)

Individualkommunikation	59
Mediale Internetnutzung (Filme/Videos, Musik, Artikel/Berichte)	45
Kurz im Internet informiert	34
Etwas im Internet erledigt/gekauft	16
Onlinespiele gespielt	14



**Digitalisierung der
Weiterbildungs-
beratungen**

(Quelle: ARD/ZDF 2018)



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	anonym pseudo-anonym nicht-anonym
SMS/ Messenegerdienste	asynchron	1:1 1:X	nicht-anonym



Merkmale von E-Mail-Kommunikation

- 771.000.000.000 in Deutschland verschickt (vgl. Statista 2018)
- 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



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

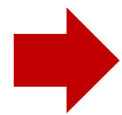
- Zeitverschiebung zwischen Schreiben und Lesen
- Verständnis- und Rückfragen nicht ad-hoc möglich

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)



Rekonstruktion von Prozessen von E-Mail-Weiterbildungsberatungen



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

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

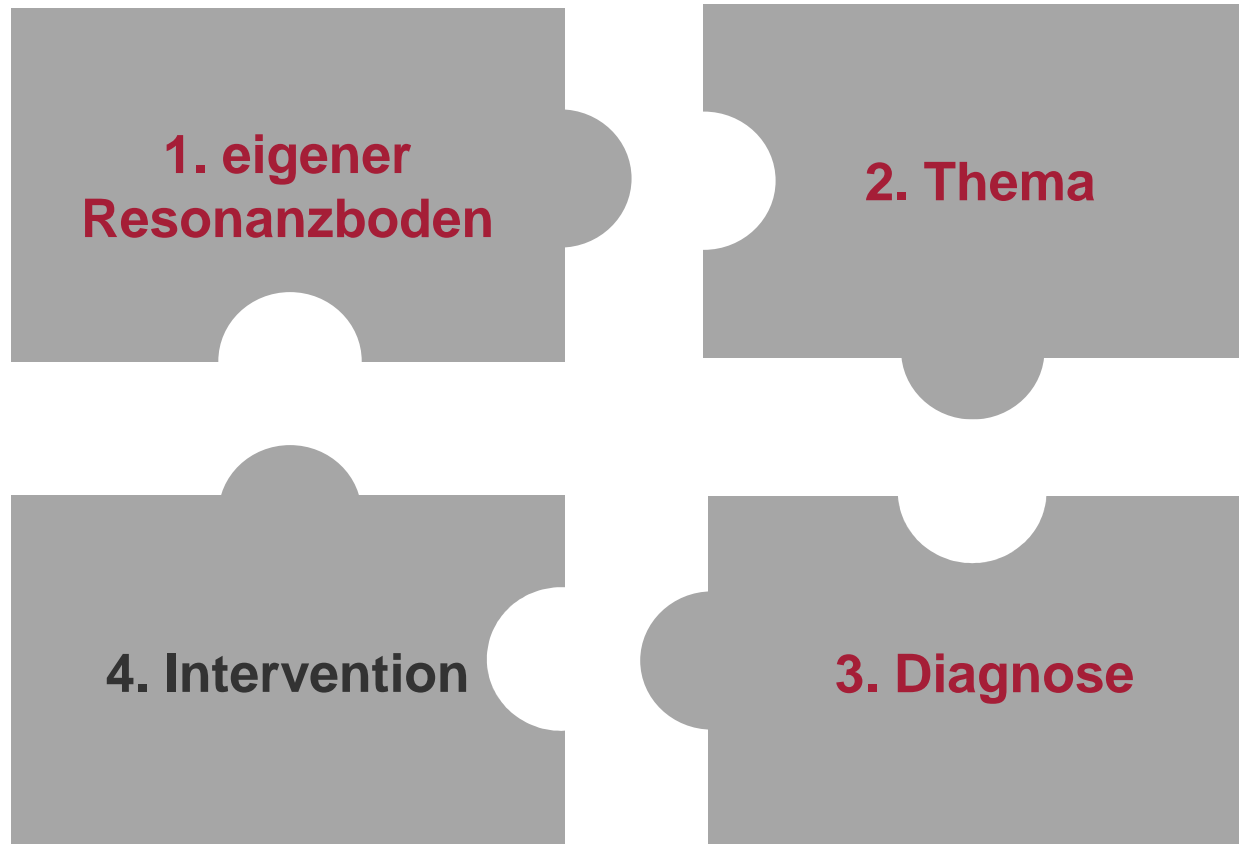
Prozessierungsmodus	Zuständigkeit	E-Mail-Bearbeitbarkeit
1. Institutionell delegierend	nein	offen
2. Kommunikationsformat delegierend	ja	nein
3. Komplexität reduzierend	ja	ja
4. Komplexität annehmend	ja	bedingt

- ➡ 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)

(vgl. Stanik & Maier-Gutheil 2018)



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





Fallarbeit – Arbeitsaufgabe

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

1. Lesen Sie sich hierfür die E-Mail aufmerksam durch.
2. Nutzen Sie die Folien (1. eigener Resonanzboden, 2. Thema und 3. Diagnose), um
 - das Beratungsanliegen zu klären
 - die Ihnen noch fehlenden Informationen zu identifizieren.
3. Tauschen Sie sich über das 4-Folien-Konzept aus (z.B. Anwendbarkeit, Übertragbarkeit).

ca. 15 Minuten Zeit

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 xxxxxxxxxxxx.

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.fxxxxxxxx.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



Ergebnissicherung

Welche weiterführenden/offenen Fragen und/oder Bedarfe sehen Sie bezogen auf das vorgestellte Format?

Welchen Nutzen sehen Sie in den Modellen vom Vormittag für das Format sowie Ihre eigene Beratungspraxis?

Was fehlt Ihnen bei den vorgestellten wissenschaftlichen Modellen?



„Wir werden Beratung in der Zukunft nicht ohne den Bezug zu neuen Medien planen, beschreiben und durchführen können“ (Engel 2004, S. 499).

Kontakt:

Dr. Tim Stanik

tim.stanik@uni-tuebingen.de

Kontakt:

Prof. Dr. Cornelia Maier-Gutheil

maier-gutheil@ibw.uni-heidelberg.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 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.
- 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.
- Knatz, Birgit. 2005. «Rat und Hilfe aus dem Internet – die Beratung per Mail Standards und Herausforderungen.» *e-bratungsjournal.net* 1(1). Zugriff 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.
- 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>
- Wolf, Marcus. 2014. *E-Mail in der Psychotherapie – Entwicklung und Evaluation eines E-Mail basierten Nachsorgeprogramms für die stationäre Psychotherapie*. Heidelberg. Zugriff 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 10.08.2017. http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/zenner.pdf.

Weitere Internetquellen

http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2018/0918_Frees_Koch.pdf

<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/392576/umfrage/anzahl-der-versendeten-e-mails-in-deutschland-pro-jahr/>