
Beratungskommunikation im Wandel

Vom „People Business“ zum „Blended Counseling“?

Sabine Schuh, Andreas Kremla

Ferdinand Porsche Fern FH, Lothringerstraße 4 – 8, A-1040 Wien, AUSTRIA

KURZFASSUNG/ABSTRACT:

Computer-vermittelte Beratung wird in der medizinischen und in der psychosozialen Versorgung verstärkt eingesetzt. Ziel der Studie war es, Einsatzgebiete von Computer-vermittelter Beratung im Berufsgruppen-Vergleich im Hinblick auf Settings und Themen zu benennen. Dafür wurde ein narrativer Review von Wirksamkeitsstudien (n=11) durchgeführt sowie mittels qualitativer ExpertInnen-Interviews (n=25) erhoben, wo nach Meinung von beratenden Expertinnen und Experten aus vier Beratungskontexten der dialogisch-interaktiven Erwerbsarbeit Chancen und Grenzen von Computer-vermittelter Beratung liegen. Es zeigte sich, dass in den untersuchten Beratungsbereichen, selbst wenn es um Sachthemen geht, die persönliche Beratung durch Onlineberatung nicht ersetzt werden kann. Vielmehr wird jene als Basis für eine weiterführende unterstützende Onlineberatung vorausgesetzt.

1 AUSGANGSPUNKT UND HINTERGRUND DER UNTERSUCHUNG

Der Begriff und die Tätigkeit der Beratung ist in den verschiedensten Lebensbereichen kaum mehr wegzudenken, wobei Beratung keine Erfindung des 20. Jahrhunderts ist. Beraterinnen und Berater hat es zu jeder geschichtlichen Zeit der Menschheit gegeben. Nahezu jede Herrscherin bzw. jeder Herrscher zog Expertinnen und Experten hinzu, wenn es um Phasen der Entscheidungsfindung ging. Auch die Institutionalisierung von Beratung in bestimmten Bereichen, wie z.B. in der Jugend- und Familienfürsorge, erfolgte schon sehr früh gegen Ende des 19. Jahrhunderts (vgl. *Nußbeck*, 2006 [1]). Seither ist auch der wissenschaftliche Anspruch an diese Disziplin gestiegen. Unmittelbar mit dem Thema Beratung ist der Themenkomplex Kommunikation verbunden, wobei hier das besondere Augenmerk auf der rasanten Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien liegt, mit der die Geschwindigkeit und Dynamik in der Kommunikation gestiegen ist. Online-/Telefonberatungstools sind in vielen Lebensbereichen anscheinend im Zunehmen, sowohl in den Bereichen psychosoziale und medizinische Versorgung als auch in rechtlichen und informellen Belangen (vgl. *Nestmann et al.* 2013 [2]).

Aus ökonomischer Sicht lässt sich dieser Trend in Richtung Onlinekommunikation unter anderem im Zusammenhang mit den Kondratieff-Konjunkturzyklen erklären. Gerade die Informationstechnik prägte nun fünf Jahrzehnte lang den technologischen, kulturellen und sozialen Wandel in allen entwickelten Ländern in einem weitaus höheren Ausmaß als alle anderen Technologien davor. Derzeit wird wissenschaftlich diskutiert, was die Basisinnovation des bevorstehenden sechsten Kondratieff-Zyklus sein wird, wobei davon ausgegangen wird, dass im nächsten Zyklus der Informationstechnik in Kombination mit der psychosozialen (Kommunikations-)Kompetenz jedenfalls eine Schlüsselrolle zukommen wird, da die in den Lebenswelten vorhandenen Datenmengen kaum noch zu verarbeiten sind (vgl. *Nefiodow* 2006 [3]).

Hinzu kommen steigende Ökonomisierungstendenzen, die sich in vielen Bereichen niederschlagen. Im Gesundheitswesen zeigt sich dies zum Beispiel mit der Forderung nach Telemedizin und der Etablierung von Telegesundheitsdiensten, die eine gesetzliche Vorgabe des aktuellen Bundes-Zielsteuerungsvertrags – Zielsteuerung Gesundheit ist, der im Juni 2013 zwischen dem Bund, den Ländern und dem Hauptverband der Sozialversicherungsträger abgeschlossen wurde [4][5][6].

Es stellt sich daher die Frage, ob Beratung zukünftig vermehrt im virtuellen Bereich stattfinden kann bzw. ob es sinnvoll ist, persönliche Beratung in einzelnen Bereichen durch Computer-vermittelte Beratung zu ersetzen.

2 FORSCHUNGSFRAGEN UND FRAGESTELLUNGEN

Unter Bezugnahme der sogenannten „Lasswell“-Formel [7] wurde der Frage nachgegangen, wo die Zukunft von Computer-vermittelter Beratung im Vergleich für vier verschiedene Berufsgruppen aus dem Bereich der dialogisch-interaktiven Erwerbstätigkeit (medizinische bzw. psychosoziale Beratung, Rechts- bzw. Steuerberatung) im Hinblick auf Wirksamkeit, Settings und Themen liegen kann und welche Umsetzungsmaßnahmen hierfür jedenfalls aus Sicht von Expertinnen und Experten notwendig sind.

Daraus ergab sich einerseits Fragestellung 1, die klären sollte, ob überhaupt Wirksamkeitsbelege für Computer-vermittelte Beratung in den vier untersuchten Bereichen identifiziert werden können. Andererseits sollte durch Fragestellung 2 beleuchtet werden, ob es bestimmte Themenbereiche oder Berufsfelder gibt, bei denen Computer-vermittelte Beratungen als Ersatz oder als Ergänzung zu einer persönlichen (Face-to-Face) Beratung in einzelnen Teilbereichen, wie z.B. in Bezug auf Erstkontakt, eigentliche Beratungstätigkeit, Nachsorge und Monitoring, eingesetzt werden können.

3 METHODIK

Zur Beantwortung der beiden aus der Forschungsfrage abgeleiteten Fragestellungen wurden zwei Methoden verwendet, der narrative Review von bestehenden Wirksamkeitsstudien aus dem Bereich Computer-vermittelte Beratung (ab nun kurz „Onlineberatung“ genannt) sowie ExpertInnen-Interviews.

3.1 Narrativer Review

Zur Identifikation von Wirksamkeitsbelegen von Onlineberatungen wurde mittels systematischer Literatur-/Datenbank-Recherche nach vergleichbaren inhaltlich homogenen Primärstudien bzw. publizierten Artikeln im wissenschaftlichen Kontext gesucht. Als Schlagworte für die Recherche wurden „Beratung“, „Wirksamkeit“, „Online“, „Counsel(l)ing“, „Effectiveness“, „Consulting“ in Verbindung mit den zu erforschenden Beratungsgebieten im Zeitraum Oktober 2013 bis Jänner 2014 gewählt. Da es ausschließlich um die Frage der Wirksamkeit von Beratung ging, wurden jene Studien ausgeschlossen, die eindeutig dem Bereich der Interventions- und Behandlungsangebote (beispielsweise Therapieformen) angehörten.

Ziel war es, diese Studien einer Metaanalyse zu unterziehen. Das hätte unter anderem bedeutet, dass die abhängigen und unabhängigen Variablen (die aus der „Lasswell“-Formel abgeleitet wurden) der auszuwählenden Studien homogen sein hätten müssen. Da die gefundenen Primärstudien nicht den wissenschaftlichen Qualitätskriterien zur Durchführung einer Metaanalyse entsprachen, wurde die Methode des narrativen Reviews zur Erforschung der Wirksamkeitsbelege angewandt [8].

3.2 ExpertInnen-Interviews

Zur Beantwortung der Frage nach Einsatzmöglichkeiten für Onlineberatungssettings sowie zur Auffindung von Unterschieden und Gemeinsamkeiten sowohl innerhalb der als auch zwischen den vier verschiedenen Berufsgruppen wurde die Methode der ExpertInnen-Interviews im persönlichen Einzelsetting verwendet. Hierfür wurde ein strukturierter Gesprächsleitfaden konzipiert. Die Auswertung erfolgte hauptsächlich qualitativ hypothesengeleitet mittels qualitativer Inhaltsanalyse [9].

Zur Generierung der Auswertungskategorien hinsichtlich der Einsatzmöglichkeiten wurden die Faktoren des Media-Richness-Modells nach *Reichwald et al.* (1998) [10] herangezogen. Da es auch um die Identifikation von Stärken und Schwächen bzw. Chancen und Gefahren von On-

lineberatungen ging, wurde für die Auswertung des qualitativen Materials an einigen Stellen ein Raster einer SWOT-Analyse für die Auswertung herangezogen.

Bei der Stichprobenzusammensetzung wurde darauf geachtet, dass das Thema Beratungskommunikation und Onlineberatungssettings von unterschiedlichen Blickwinkeln betrachtet werden konnte. Die finale Stichprobe bestand aus 13 Expertinnen und 12 Experten, wobei für deren Auswahl die Methode des sogenannten gezielten Samplings [11] verwendet wurde, da das breite Themenfeld vorrangig aus dem Zentrum heraus erschlossen werden sollte. Dabei wurden generell nur jene Beratungsprofis herangezogen, die in sogenannten formalisierten Beratungssettings (vgl. *Nestmann*, 2007, S. 548 [12]) tätig sind.

4 RESULTATE

4.1 Narrativer Review

Es zeigte sich, dass im Sachthemen-Bereich (Steuer- und Rechtsberatung) keine wissenschaftlichen Wirksamkeitsstudien aus dem Onlinebereich gefunden werden konnten. Ebenso ergab die Recherche, dass auch im Bereich der psychosozialen Versorgung kaum vergleichbare Studien zur Wirksamkeit, vor allem hinsichtlich des gleichen zugrunde liegenden Wirksamkeitskonstruktes („Effectiveness“, „Efficacy“, „Efficiency“ - vgl. *Nußbeck* 2006 [13]), von Onlineberatungsangeboten zu finden waren. Dies lag vor allem daran, dass die häufigsten Wirksamkeitsstudien im Bereich des Vergleichs von Psychotherapieangeboten zu finden sind, und nicht im Bereich der eigentlichen Beratung, wie es dem in dieser Studie verwendeten Konstrukt entspricht. Es zeigte sich, dass in den meisten Primärstudien Begriffe wie „Therapie“ oftmals synonym mit Begriffen wie z.B. „Beratung“, „Consulting“, „Counsel(I)ing“ etc. verwendet werden, was die Vergleichbarkeit erschwerte. Ebenso waren die Erhebungsmethoden, die sich mit der Frage der Wirkung beschäftigten, höchst unterschiedlich und kaum vergleichbar.

Letztendlich wurden 11 Wirksamkeitsstudien aus dem Bereich des psychosozialen Beratungsangebots einem narrativen Review unterzogen. Im Rahmen des narrativen Reviews konnte gut gezeigt werden, dass die in der Literatur beschriebenen unterschiedlichen Wirksamkeitsfaktoren in den publizierten Studien häufig mit dem gleichen Wording verwendet werden, obwohl damit nicht dieselbe Dimension der Wirkung gemessen wird. Darüber hinaus zeigte sich, dass die analysierten Studien kaum miteinander vergleichbar waren in Bezug auf die Methodik, die Zielgruppe der befragten Personen, die Stichprobengröße sowie die verwendeten Erhebungsinstrumente.

Zusammenfassend konnte damit gezeigt werden, dass die Wirksamkeit von Onlineberatungen in einem gewissen Bereich gegeben ist. Allerdings bedarf es hier der einheitlichen Definition von Standards zur Erhebung der Wirksamkeit, um hier zukünftig bessere bzw. vergleichbare Forschungsergebnisse liefern zu können.

4.2 ExpertInnen-Interviews

4.2.1 Beschreibung der Untersuchungsdurchführung

Pro Berufsgruppe wurden 6 bis 7 Interviews mittels strukturiertem Gesprächsleitfaden im Frühjahr 2014 geführt. Die befragten Expertinnen und Experten sollten dabei aus ihrer Sicht unter anderem beantworten, wie wichtig sie persönliche (Face-to-Face) Beratung in ihrem Bereich einschätzen, welche Assoziationen zum Begriff der Onlineberatung vorliegen und wo Chancen und Stärken sowie Schwächen und Gefahren im beruflichen Kontext beim Einsatz von Onlineberatung gesehen werden. Ebenso wurden Erfahrungen mit und (Nutzen-)Erwartungen an Onlineberatungstools im jeweiligen Berufsumfeld abgefragt. Darüber hinaus sollte abschließend auf einer Skala von 1 bis 4 (1 = „sehr sinnvoll/angemessen“, 2 = „eher sinnvoll/angemessen“, 3 = „eher nicht sinnvoll/angemessen“ und 4 = „nicht sinnvoll/angemessen“ sowie „keine Angabe“) eingeschätzt werden, wie sinnvoll bzw. angemessen der Einsatz von Onlineberatung im eigenen beruflichen Umfeld im Bereich des Erstkontakts, im Bereich der eigentlichen Beratungstätigkeit sowie im Bereich der Nachbetreuung/Monitoring gesehen wird. Die durchschnittliche Gesprächsdauer betrug 15,04 Minuten pro Gesprächspartner.

4.2.2 Überblick über die wichtigsten Ergebnisse

Es zeigte sich, dass sich die Berufsgruppen kaum unterschieden betreffend der Vorstellung, was Beratung leisten soll und wie Beratung definiert wird, wobei der persönlichen (Face-to-Face) Beratung ein sehr hoher Stellenwert zugeschrieben wurde.

Entgegen der Annahme, dass Onlineberatung sinnvollerweise im Bereich der Erstberatung angemessen eingesetzt werden kann, zeigte sich, dass mit wenigen Ausnahmen die befragten Expertinnen und Experten im Erstkontakt kein generelles Einsatzgebiet für Onlineberatungsformen sehen, da hier noch keine Beziehung zwischen Berater und Klient entstanden ist und hier erstmals Vertrauen aufgebaut werden muss. Es wurden einige wenige Einsatzgebiete, wie z.B. Klärung der Rahmenbedingungen, Settingfragen und Clearingfunktion über alle Berufsgruppen hinweg genannt, wobei hier bereits erste Bedenken geäußert wurden. Der Onlineberatung im Bereich des Erstkontakts wurde also zumeist eine Art Drehscheibenfunktion zugeschrieben.

Ebenso zeigte sich im Bereich der eigentlichen Beratungstätigkeit, dass alle Berufsgruppen generell, themenunabhängig, keine praktikablen Einsatzmöglichkeiten von reiner Onlineberatung sehen. Der häufigste Grund hierfür lag in der Komplexität bzw. in der eingeschränkten Abbildbarkeit der unterschiedlichen Beratungsthemen. Zumeist werden hier E-Mail und Telefon als begleitende Maßnahmen zur Verschriftlichung der Beratung im Sinne der Dokumentation genannt. Über alle Berufsgruppen hinweg zeigten sich in diesem Bereich ähnliche ungeklärte Grundsatzfragen, beginnend bei Fragen der Honorierung, Fragen der Haftung für Fehldiagnosen oder Fehlberatungen, unklare (berufs-)rechtliche Rahmenbedingungen bzw. die Unsicherheit darüber, wie komplexe Themen online sinnvoll umgesetzt und abgebildet werden können, ohne dass einerseits begrenzte Realitäten entstehen und andererseits durch notwendiges Mehr-Nachfragen eine Kostensteigerung der Beratung die Folge ist.

Im Bereich des Monitorings/Nachbetreuung zeigte sich, dass mit Ausnahme der ärztlichen Beraterinnen und Berater alle anderen Berufsgruppen bestimmte, klar umgrenzte, Einsatzmöglichkeiten vorwiegend bei bekannten Klientinnen und Klienten, z.B. in Form von Erinnerungsmailfunktionen zur Terminkontrolle oder Dokumentendownloadbereich, sehen.

Betrachtet man zusammenfassend den Berufsgruppenvergleich so zeigte sich, dass im medizinischen Bereich einige wenige bis keine sinnvolle/angemessene Einsatzgebiete für Onlineberatung genannt wurden. Im Bereich der psychosozialen Beratung und der Rechtsberatung wurden mögliche klar umgrenzte Einsatzgebiete im Bereich der Erstberatung und im Monitoring genannt. Im Bereich der Steuerberatung wurden Einsatzmöglichkeiten von Onlineberatungen lediglich in der Nachbetreuung gesehen. Zusammenfassend zeigte sich also, dass die Einsatzgebiete von Onlineberatungen, die von Expertinnen und Experten als „sinnvoll/angemessen“ erachtet werden, eher sehr beschränkt vorliegen und auf klar umgrenzte und gut standardisierbare Einsatzgebiete eingeschränkt werden können.

Die Hypothese, dass Onlineberatung sinnvollerweise im Bereich der Erstberatung angemessen eingesetzt werden kann, musste daher mit wenigen Ausnahmen verworfen werden. Ebenso musste die Hypothese, dass bei Sachthemen (wie z.B. in der Rechts- oder Steuerberatung vorherrschend) Onlineberatung in der eigentlichen Beratungstätigkeit sinnvoll eingesetzt werden kann, verworfen werden.

5 CONCLUSIO UND AUSBLICK

Kommunikation und Beratung sind untrennbar mit dem Menschsein verbunden. Es scheint daher wenig verwunderlich, dass Beratung auch im Zeitalter der Informationstechnologie selbst in jenen Bereichen, in denen es scheinbar um reine Sachthemen geht, noch immer ein „People Business“ darstellt, das allerdings in vielen Bereichen von Informations- und Kommunikationstechnologie unterstützt wird. Die persönliche Beziehung als Mittelpunkt des Vertrauensberatungsgeschehens wurde von allen Berufsgruppen genannt. Besonders bei komplexen Themen scheint das Vertrauen in persönliche Beratung eine stabilisierende Wirkung zu haben.

Reine Onlineberatung wird besonders bei hochkomplexen Themen kritisch gesehen. Es bestehen Befürchtungen hinsichtlich Fehleinschätzungen durch fehlenden persönlichen Kontakt.

Dies liegt neben den vielfältigen Fehlerquellen, die gerade im komplexen Bereich entstehen können, unter anderem auch daran, dass die „Schreib“-Zeit vor allem in komplexen Bereichen und Themengebieten eine Beratung ausdehnt, anstatt sie zu verkürzen (vgl. *Hintenberger*, 2006 [14]), wodurch die Beratungsleistung wieder teurer wird. Ferner zeigte sich, dass ein- und dieselben Kommunikationskanäle sowohl für das Ge- als auch das Misslingen eines Kommunikations- bzw. Beratungsgeschehens führen können. So kann beispielsweise ein „zu viel“ oder ein „zu wenig“ an sozialer Präsenz zu einem Mehraufwand führen. Generell gilt, dass mit steigender Komplexität des Themas auch reichhaltigere Medien, wie die persönliche Präsenz, benötigt werden (vgl. „media appropriateness“ nach *Blumler*, 1979 [15]).

Computer-vermittelte Beratung wird jedenfalls zum Thema, wenn es sich um Bereiche handelt, die einen gewissen Schutz der Anonymität benötigen (vgl. *Knatz*, 2003 [16]) bzw. Face-To-Face-Beratungen aufgrund von Entfernungen, Mobilität bzw. Lebensumstände nicht möglich ist oder Klientinnen und Klienten lieber schreiben als reden (vgl. *Hintenberger*, *Kühne*, 2009, [17]). Entlastungen sind jedenfalls im Bereich von Routinefragen und zur Abklärung von Rahmenbedingungen denkbar.

Zusammenfassend ist daher auf Basis der vorliegenden Ergebnisse zu erwarten, dass es zukünftig zu weiteren Verschmelzungen zwischen Face-to-Face und Computer-vermittelter Beratung, einem sogenannten „Blended Counseling“-Beratungsprozess (vgl. *Weiß et al.* 2012 [18]), kommen wird, wodurch der Beratungsprozess ergänzt, nicht unbedingt aber ökonomisiert werden kann. Auch im „Online“-Zeitalter wird virtuelle Beratung jedenfalls die persönliche (Face-to-Face) Beratung nicht ersetzen, sondern nur unterstützen können (vgl. *Zenner et al.* 2006 [18]; *Hinsch et al.* 2002 [19]).

Jedenfalls wird das Feld der Computer-vermittelten Beratungen auch zukünftig viel Platz für Chancen und Herausforderungen für Innovationen bieten, besonders im Bereich der Umsetzung und Abbildung von Realitäten im Onlinebereich. Hier wird es vorrangig um die Frage gehen, ob menschliche Verhaltensmuster, die bei Kommunikations- und Beratungsprozessen eine große Rolle spielen, jemals virtuell 1:1 abgebildet werden können. Parallel dazu wird es notwendig sein, Beratungsforschung und die damit verbundene Frage nach der Wirksamkeit auf ein solides Fundament zu stellen, um hier in Zukunft vergleichbare Wirkungsparameter zu erhalten. Ebenso sollten die Ängste und Unsicherheiten, die im Zusammenhang mit Onlineberatung geäußert wurden, ernstgenommen werden. Changeprozesse in diesem Bereich sollten tunlichst behutsam unter Miteinbeziehung aller Stakeholder ablaufen. Ein erster Schritt könnte sein, die in dieser Studie erhaltenen qualitativen Ergebnisse durch eine quantitative Studie sowohl auf Seiten der Beraterlandschaft als auch auf Seiten der Klientinnen und Klienten zu überprüfen. Ferner fehlen derzeit gänzlich Studien zum Kosten-Nutzen-Vergleich verschiedener Beratungsformen. Darüber hinaus sind empirisch fundierte Studien zur Erforschung der Wirksamkeit von Beratung, wie das u.a. von *Hintenberger und Kühne* (2009) [21] gefordert wird, unabdingbar. Hierzu ist es aber notwendig, bereits im Vorfeld der Forschung zu klären, was unter „Erfolg“ bzw. „Effizienz“ einer Beratung zu verstehen ist.

(Wirkungs- bzw. Innovations-)Forschung im Bereich der Beratung bietet also auch zukünftig ein breites und spannendes Feld für empirische Studien. Jedenfalls spricht aufgrund der vorliegenden Ergebnisse einiges dafür, dass wie eingangs erwähnt, die Kooperationsfähigkeit des Individuums mit Schwerpunkt auf Kommunikation im Zusammenhang mit der Informationstechnik eine Schlüsselqualifikation im sechsten Kondratieff-Zyklus für die Entwicklung von Innovation sein wird (vgl. *Nefiodow*, 2006 [22]). Es ist daher zu erwarten, dass professionelle Beratung auch im Technologiezeitalter weiterhin ein „People Business“ bleiben wird.

LITERATURVERWEISE

- [1] Nußbeck, Susanne (2006). Einführung in die Beratungspsychologie. Ernst Reinhardt Verlag. München Basel.
- [2] Nestmann, Frank / Engel, Frank / Sickendiek, Ursel (Hrsg.) (2013). Das Handbuch der Beratung. Band 3. Neue Beratungswelten. Fortschritte und Kontroversen. DGVT-Verlag. Tübingen 2013.

- [3] Nefiodow, Leo. A. (2006). Der Sechste Kontradieff. Wege zur Produktivität und Vollbeschäftigung im Zeitalter der Information. 6. Auflage. Rhein-Sieg Verlag.
- [4] Telemedizin – Der Zug kommt (langsam) ins Rollen. In: Der Kassenarzt, Ausgabe 10/2010. Online: <http://www.kassenarzt.at/archiv/index.php?id=2434> [Abruf am 20.4.2014]
- [5] Bundeszielsteuerungsvertrag 2013. Online: http://www.hauptverband.at/mediaDB/986167_B-ZV_26062013_Letztfassung_Unterschrieben.pdf [Abruf am 16.3.2014]
- [6] Gesundheitsreform: All-inclusive-Praxen kommen. In: „Die Presse“, Print-Ausgabe, 16.4.2014
- [7] Lasswell, Harold Dwight (1948). The Structure and Function of Communication in Society. In: Lyman Bryson (Hrsg.) (1948). The Communication of Ideas: A Series of Addresses. New York 1948, S. 37 - 51.
- [8] Bortz, Jürgen/Döring, Nicola (2006). Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler. 4. Überarbeitete Auflage, Springer Medizin Verlag Heidelberg.
- [9] Gläser, Jochen / Laudel, Grit (2009). Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. 4. Auflage. VS Verlag.
- [10] Reichwald, Ralf / Möslin, Kathrin / Sachenbacher, Hans / Englberger, Hermann / Oldenburg, Stephan (1998). Telekooperation – Verteilte Arbeits- und Organisationsformen. Heidelberg. Springer. Zitiert in: Nicola Döring (2003). Sozialpsychologie des Internets. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. 2. vollständige überarbeitete und erweiterte Auflage. Hogrefe. S. 134.
- [11] Zepke, Georg (2010). Qualitative Forschungsmethoden. Skriptum zur LV. FFH Gesellschaft zur Erhaltung und Durchführung von FH-Studiengängen m.b.H. Wien
- [12] Nestmann, Frank / Engel, Frank / Sickendiek, Ursel (Hrsg.) (2007). Das Handbuch der Beratung. Band 1. Disziplinen und Zugänge. 2. Auflage. DGVT-Verlag. Tübingen 2007.
- [13] Nußbeck, Susanne (2006). Einführung in die Beratungspsychologie. Ernst Reinhardt Verlag. München Basel.
- [14] Hintenberger, Gerhard (2006). *taschentuchreich* - Überlegungen zur Methodik der Chatberatung. In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Methodik in der Online-Beratung. 2. Jahrgang. Heft 2, Artikel 2 – September 2006. Online- http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/hintenberger.pdf [Abruf am 20.4.2014].
- [15] Blumler, Jay G. (1979). The role of theory in uses and gratifications studies. Communication Research, 1, 9 – 36.
- [16] Knatz, Birgit/Dodier, Bernard (2003). Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Pfeiffer bei Klett-Cotta.
- [17] Hintenberger, Gerhard/Kühne, Stefan (2009). Online-Beratung – eine Einführung. In: Gerhard Hintenberger/Stefan Kühne (Hrsg.) (2009). Handbuch Online-Beratung. (S.13-24) Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- [18] Weiß, Stefanie / Engelhardt, Emily (2012). Blended Counseling – neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende). e-beratungsjournal.net. 8. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5. April 2012. Online: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf [Abruf am 20.4.2014]
- [19] Zenner, Bettina Oswald, Gerhard (2006). Online-Beratung im Bereich der Ehe-, Familien- und Lebensberatung. Eine Erhebung des Modellprojekts Onlineberatung der katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (KBK). In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Qualitätskriterien und Qualitätsmanagement in der Online-Beratung. 2. Jahrgang, Heft 1. März 2006. Online: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/zenner.pdf [Abruf am 20.4.2014]
- [20] Hinsch, Rüdiger, Schneider, Carola (2002): Evaluationsstudie zum Modellprojekt „Psychologische und Sozialpädagogische Beratung nach dem KJHG im Internet“ – Onlineberatung. Arbeitsbericht des Instituts für angewandte Familien-, Kindheits- und Jugendforschung an der Universität Potsdam. Online: <http://www.beranet.de/content/artikel/downloads/0.568729001061916955EvaluationsstudieOnlineberatungfinal.pdf> [Abruf am 25.5.2014].
- [21] Hintenberger, Gerhard/Kühne, Stefan (2009). Online-Beratung – eine Einführung. In: Gerhard Hintenberger/Stefan Kühne (Hrsg.) (2009). Handbuch Online-Beratung. (S.13-24) Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- [22] Nefiodow, Leo. A. (2006). Der Sechste Kontradieff. Wege zur Produktivität und Vollbeschäftigung im Zeitalter der Information. 6. Auflage. Rhein-Sieg Verlag.