

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

**Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft bei der IV-Stelle Graubünden?  
Herausforderungen und Chancen, die sich bei der IV-Berufsberatung durch eine  
mediatisierte Kommunikation ergeben, mit Fokus auf die Videoberatung.**

Eine qualitative Untersuchung als Basis für die mögliche Lancierung eines Pilotprojektes bei  
der IV-Stelle Graubünden.

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

von

Dario Heule

am

18.04.2020

Erstbetreuung: Lic. phil. Susanna Borner, Beraterin & Dozentin, IAP Zürich  
Zweitbetreuung: Otto Fischli, dipl. Berufs- und Laufbahnberater, Fachentwicklung und  
Partnermanagement, SVA Graubünden

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

---

## Abstract

Der Megatrend Digitalisierung verändert nicht nur die Arbeitswelt fundamental, er bietet auch neue Möglichkeiten für die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. In der vorliegenden Arbeit wird untersucht, ob Blended Counseling als Beratungsform der Zukunft bei der Berufsberatung der IV-Stelle Graubünden in Frage kommen und wie eine sinnvolle Verknüpfung von Face-to-Beratung und Videoberatung konkret aussehen könnte. Das Ziel der vorliegenden Arbeit besteht darin, die Chancen und Herausforderungen, die sich durch eine mediatisierte Kommunikation bei der IV-Stelle Graubünden ergeben, mit Fokus auf die Videoberatung, zu erforschen. Dabei sollen mögliche Einsatzfelder, Zielgruppen, technische Voraussetzungen sowie die notwendigen Kompetenzen für die Berufsberatenden als auch für die Klienten und Klientinnen eruiert und daraus konkrete Lösungsvorschläge bzw. Handlungsschritte für die IV-Stelle Graubünden identifiziert werden.

Zur empirischen Untersuchung der Fragestellung wurde die qualitative Methode des leitfadensorientierten Experteninterviews gewählt. Die Untersuchung wurde mit fünf Experten und Expertinnen der Berufsberatung der IV-Stelle Graubünden durchgeführt. Aus der Erhebung geht hervor, dass die befragten Personen einer technischen Lösung kritisch gegenüberstehen. Für die Durchführung einer Videoberatung müssen technische Anforderungen erfüllt und digitale Kompetenzen vorhanden sein. Die Untersuchung hat jedoch aufgezeigt, dass Blended Counseling als Beratungsform der Zukunft bei der Berufsberatung der IV-Stelle Graubünden grundsätzlich in Frage kommen könnte.

Eine konkrete Zielgruppe für die Durchführung von Videoberatungen konnte nicht bestimmt werden. Entsprechend muss in der Praxis jeweils individuell beurteilt werden, ob und mit wem eine Videoberatung durchgeführt werden könnte. Aus der Befragung geht hervor, dass das Erstgespräch nach wie vor physisch stattfinden muss. Zu wichtig erscheint den Befragten das Gewinnen eines vollständigen ersten Eindrucks, ein physischer Kontakt beim Erstgespräch. Zudem steht fest, dass eine Videoberatung nur dann durchgeführt würde, wenn eine Massnahme nach Plan verläuft bzw. verlaufen ist. Als Hauptmotiv für die Durchführung einer Videoberatung erachten die Experten und Expertinnen die zeitliche Einsparung aufgrund der örtlichen Flexibilität. Videoberatungen kommen hauptsächlich für Gespräche in Frage, die ausserhalb der Räumlichkeiten der SVA Graubünden stattfinden würden. Denkbar wäre jedoch auch, dass sich aufgrund der örtlichen Flexibilität komplett neue Lösungen im Beratungsprozess ergeben.

Die vorliegende Arbeit dient der IV-Stelle Graubünden als umfassende Grundlage für eine vertiefte Auseinandersetzung mit der Thematik auf organisationaler Ebene. Basierend auf den aus den Befragungen gewonnenen Ergebnissen und Erkenntnissen wurden der IV-Stelle Graubünden konkrete Einsatzmöglichkeiten und Handlungsschritte für die Durchführung eines möglichen Pilotprojektes aufgezeigt.

---

**Inhaltsverzeichnis**

<b>Abstract.....</b>	<b>I</b>
<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>II</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>V</b>
<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>VI</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>VII</b>
<b>1. Einleitung und Fragestellung .....</b>	<b>1</b>
1.1. Ausgangslage .....	1
1.2. Zentrale Fragestellung und Zielsetzung.....	1
1.3. Gliederung der Arbeit .....	1
1.4. Abgrenzung.....	2
<b>2. Theoretische Grundlagen .....</b>	<b>2</b>
2.1. Definitionen .....	2
2.1.1. Computervermittelte Kommunikation.....	3
2.1.2. Online-Beratung .....	3
2.1.3. Face-to-Face-Beratung .....	4
2.1.4. Videoberatung.....	4
2.1.5. Blended Counseling .....	4
2.2. Schweizerische Invalidenversicherung .....	4
2.2.1. Berufliche Eingliederung bei der IV .....	5
2.2.2. Berufsberatung bei der IV-Stelle Graubünden .....	6
2.3. Digitalisierung.....	8
2.4. Informationsgesellschaft Schweiz.....	9
2.4.1. Internetzugang und -nutzung.....	9
2.4.2. Breitbandverbindung .....	10
2.4.3. Digitale Kompetenzen .....	10
2.5. Kommunikation im Internet.....	11
2.5.1. CvK-Theorien der Medienwahl .....	11
2.5.2. CvK-Theorien zu Medienmerkmalen .....	12
2.5.3. CvK-Theorien zum medialen Kommunikationsverhalten.....	13
2.5.4. Fazit zu den theoretischen Modellen der CvK .....	14
2.6. Beratung im Internet.....	15
2.6.1. Videoberatung.....	15

---

2.6.2.	Blended Counseling .....	18
2.7.	Kompetenzen .....	20
2.8.	Datenschutz und Datensicherheit.....	22
<b>3.</b>	<b>Empirischer Teil .....</b>	<b>24</b>
3.1.	Methode .....	24
3.2.	Stichprobe .....	25
3.3.	Datenerhebung .....	26
3.4.	Datenauswertung .....	26
3.4.1.	Transkription .....	26
3.4.2.	Auswertung der Interviews .....	27
<b>4.</b>	<b>Ergebnisse.....</b>	<b>30</b>
4.1.	Hauptkategorie 1: Vorteile .....	30
4.1.1.	Videoberatung.....	30
4.1.2.	Face-to-Face-Beratung .....	32
4.2.	Hauptkategorie 2: Nachteile .....	32
4.2.1.	Videoberatung.....	32
4.2.2.	Face-to-Face-Beratung .....	33
4.3.	Hauptkategorie 3: Chancen von Blended Counseling.....	34
4.4.	Hauptkategorie 4: Herausforderungen von Blended Counseling .....	35
4.5.	Hauptkategorie 5: Einsatz von Videoberatung.....	38
4.5.1.	Erfüllungskriterien.....	38
4.5.2.	Örtlichkeit .....	39
4.5.3.	Zielgruppen .....	40
4.5.4.	Ablauf.....	40
4.5.5.	Beratungsprozess .....	41
4.5.6.	Externe Zusammenarbeit .....	42
4.6.	Hauptkategorie 6: Kompetenzen .....	43
4.6.1.	Berufsberatende.....	43
4.6.2.	Versicherte Personen.....	44
4.7.	Hauptkategorie 7: Technik / Software .....	44
4.7.1.	Voraussetzungen .....	44
4.7.2.	Zusatzfunktionen .....	45
<b>5.</b>	<b>Diskussion und Ausblick.....</b>	<b>46</b>
5.1.	Zusammenfassung der Fragestellung .....	46
5.2.	Gewonnene Ergebnisse .....	46
5.3.	Interpretation der Ergebnisse .....	46

---

5.4. Kritische Reflexion.....	54
5.5. Bedeutung der Untersuchung für die Praxis und Ausblick .....	55
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>56</b>
<b>Anhang.....</b>	<b>60</b>

---

**Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Synergien zwischen Face-to-Face- und Online-Beratung .....	18
Abbildung 2: Örtlichkeit.....	40
Abbildung 3: Externe Zusammenarbeit.....	43
Abbildung 4: Voraussetzungen .....	45
Abbildung 5: Zusatzfunktionen .....	45
Abbildung 6: Blended Counseling-Beratungsprozess .....	49

---

**Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Übersicht der interviewten Experten und Expertinnen .....	26
Tabelle 2: Grundformen des Interpretierens nach Mayring (2015) .....	27
Tabelle 3: Kategoriensystem .....	29
Tabelle 4: Zielgruppen .....	40
Tabelle 5: Vorteile, Nachteile, Chancen und Herausforderungen .....	47



---

**Abkürzungsverzeichnis**

BAKOM	Bundesamt für Kommunikation
BFS	Bundesamt für Statistik
BSLB	Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
CvK	Computervermittelte Kommunikation
DSG	Bundesgesetz über den Datenschutz
FSP	Föderation Schweizer Psychologinnen und Psychologen
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologien
IV	Invalidenversicherung
IVG	Bundesgesetz über die Invalidenversicherung
KSBE	Kreisschreiben über die Eingliederungsmassnahme beruflicher Art
KSIM	Kreisschreiben über die Integrationsmassnahmen
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
SDBB	Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung

## **1. Einleitung und Fragestellung**

"Wir gehen von einer Welt des 'Entweder/Oder' in eine Welt des 'Sowohl/Als auch'." (Sauter, 2001, S. 1).

### **1.1. Ausgangslage**

Der Megatrend Digitalisierung verändert nicht nur die Arbeitswelt fundamental, er bietet auch neue Möglichkeiten für die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. Ausgehend von einer veränderten kommunikativen Praxis im Alltag, befasst sich diese Arbeit mit den Herausforderungen und Chancen, die sich für die Berufsberatung der Invalidenversicherung (IV) Graubünden durch eine mediatisierte Kommunikation ergeben, mit Fokus auf die Videoberatung. Die unterschiedlichen Kommunikationswege und -medien können auf vielfältige Weise miteinander verknüpft werden. Blended Counseling beinhaltet in Analogie zum Blended Learning eine Mischung von Face-to-Face-Beratung und Online-Beratung. Doch wie könnte eine sinnvolle Verknüpfung von Face-to-Beratung und Online- bzw. Videoberatung bei der IV-Stelle Graubünden konkret aussehen?

### **1.2. Zentrale Fragestellung und Zielsetzung**

In der vorliegenden Arbeit wird untersucht, ob Blended Counseling als Beratungsform der Zukunft bei der Berufsberatung der IV-Stelle Graubünden in Frage kommen und wie eine sinnvolle Verknüpfung von Face-to-Beratung und Online- bzw. Videoberatung konkret aussehen könnte. Folgende Fragen sind zentral:

- Welches sind Vor- und Nachteile der Face-to-Face-Beratung bzw. der Videoberatung?
- Welche Chancen und Herausforderungen würden sich durch Blended Counseling ergeben?
- Welches sind mögliche Einsatzfelder von Videoberatung?
- Welche Kompetenzen müssen Berufsberatende und versicherte Personen mitbringen?
- Welche Anforderungen werden an die Technik bzw. Software gestellt?

Im Rahmen einer qualitativen Erhebung mit erfahrenen Berufsberatenden der IV-Stelle Graubünden werden diese Punkte eruiert und daraus konkrete Lösungsvorschläge bzw. Handlungsschritte für die Berufsberatung der IV-Stelle Graubünden identifiziert. Die Resultate dieser Arbeit dienen als Basis für die mögliche Lancierung eines Pilot-Projektes bei der IV-Stelle Graubünden.

### **1.3. Gliederung der Arbeit**

Das erste Kapitel führt inhaltlich kurz in das Thema der Arbeit ein, erläutert die Fragestellung sowie den Aufbau der Arbeit und grenzt das Thema ab.

Im zweiten Kapitel werden die wesentlichen theoretischen Grundlagen zum Thema der Arbeit beschrieben.

Der dritte Teil umfasst die empirische Orientierung der Arbeit. Eingangs wird die Methode erläutert, die zur Untersuchung der Fragestellung ausgewählt wurde. Anschliessend wird die Stichprobe präsentiert, worauf das Vorgehen bei der Datenerhebung sowie der Datenauswertung beschrieben werden.

Im vierten Kapitel werden die Ergebnisse und Erkenntnisse der qualitativen Untersuchung erläutert und mit aussagekräftigen Zitaten ergänzt sowie mit Tabellen und Grafiken veranschaulicht.

Im abschliessenden fünften Kapitel werden die Ergebnisse mit Blick auf die Fragestellung interpretiert und diskutiert. Daraus folgen konkrete Lösungsvorschläge bzw. Handlungsschritte für die IV-Stelle Graubünden. Dieses Kapitel beinhaltet zudem eine kritische Reflexion der Arbeit sowie einen Ausblick.

#### **1.4. Abgrenzung**

Die Untersuchung beschränkt sich auf die Perspektive der Berufsberatenden der IV-Stelle Graubünden in Bezug auf die dargelegte Fragestellung. Die vorliegende Arbeit hat nicht zum Ziel, eine konkrete technische Lösung oder ein Tool zu bestimmen, das für den Einsatz von Videoberatungen geeignet wäre.

### **2. Theoretische Grundlagen**

In diesem Kapitel werden einleitend Begriffe definiert, die für das Verständnis dieser Arbeit relevant sind. Im Anschluss erfolgt ein kurzer Exkurs in die berufliche Eingliederung bei der Schweizerischen Invalidenversicherung, worauf konkret Bezug auf die Berufsberatung der IV-Stelle Graubünden genommen wird. Im Folgenden wird der aktuelle wissenschaftsbasierte Stand des Wissens der Bereiche Digitalisierung, Informationsgesellschaft Schweiz, Kommunikation im Internet, Beratung im Internet, Kompetenzen sowie Datenschutz und Datensicherheit beschrieben.

#### **2.1. Definitionen**

Kommunikation über Distanz ist nichts Neues. Briefe werden bereits seit über 2000 Jahren geschrieben. Vor über 150 Jahren wurde das Morsen und kurz darauf das Telefon erfunden, das in der heutigen Zeit nicht mehr wegzudenken ist. Genauso wie das Internet, das seit über 20 Jahren u.a. für die Kommunikation sowie für kommerzielle Zwecke genutzt wird. Eine Gemeinsamkeit der genannten Kommunikationsmöglichkeiten ist der Austausch von Informationen ohne zwingende direkte Anwesenheit der Gesprächspartner im gleichen Raum. (Glenck & Künzli, 2019)

In der Sozialwissenschaft ist die Beratung in der virtuellen Realität ein noch relativ neues Forschungsgebiet, auch wenn die Interventionen mit digitalen Medien die Pionierphase inzwischen hinter sich gelassen haben und entsprechend einige Grundlagen für das Feld der virtuellen Beratungsarbeit geschaffen wurden. (Eichenberg & Kühne, 2014, S. 33)

Im Zusammenhang mit der virtuellen Beratung haben sich überwiegend Begrifflichkeiten aus dem angelsächsischen Sprachgebrauch etabliert, die in der wissenschaftlichen Literatur jedoch noch nicht klar definiert zu sein scheinen (Weiss & Engelhardt, 2012). Aufgrund dessen werden folgend einige Begriffsdefinitionen aufgeführt, die für das Verständnis dieser Arbeit relevant sind.

### **2.1.1. Computervermittelte Kommunikation**

Unter Computervermittelter Kommunikation (CvK) wird die interpersonale Kommunikation zwischen Einzelpersonen oder in Gruppen verstanden, die über Computernetzwerke vermittelt wird. CvK steht neben anderen Formen der technisch vermittelten interpersonalen Kommunikation (z.B. Telefon-Kommunikation, SMS-Kommunikation) und wird typischerweise der technisch unvermittelten Face-to-Face-Kommunikation gegenübergestellt. (Döring, 2013, S. 424) In Kapitel 2.5 werden die theoretischen Modelle der CvK erläutert.

### **2.1.2. Online-Beratung**

Zum Thema Online-Beratung in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung gibt es bis heute noch relativ wenig Literatur, weshalb in der vorliegenden Arbeit vorwiegend auf allgemeine Literatur zur psychologischen Online-Beratung zugegriffen wird. In der Fachliteratur zu den Themenfeldern "Beratung im Internet", "Online-Beratung" oder "Distanzberatung" finden zahlreiche Begriffe Verwendung. Diese Begriffe werden jedoch kaum einheitlich definiert. Im englischsprachigen Raum wird häufig von "Distance Counseling" gesprochen, wenn eine Form der Beratung gemeint ist, die über eine grössere Distanz stattfindet. Hierfür werden unterschiedliche Medien (Telefon, Computer, Smartphone) und je nach Medium die Infrastruktur des Internets zur Unterstützung der Kommunikation eingesetzt. (Engelhardt & Storch, 2013) Gemäss Bauer & Kordy (2008) kommen im Setting der Online-Beratung nur die digitalen oder neuen Medien zum Einsatz. Für die Online-Beratung werden also Medien benötigt, die internetfähig sind. "Online" wird daher mit "internetfähig" gleichgesetzt.

Künzli (2013) definiert Distanz- bzw. Online-Beratung folgendermassen:

Unter dem Begriff Distanz- und/oder Online-Beratung fassen wir alle Beratungsformen zusammen, die vollständig oder teilweise über Medien wie das Internet und/oder das Telefon abgewickelt werden. Zentrales Unterscheidungsmerkmal zur Präsenzberatung ist, dass Beratende und Klienten während der Beratung nicht im gleichen Raum anwesend sind, sondern über Internet oder Telefon kommunizieren.

Genauer betrachtet, beschreibt online zu sein den Zustand einer aktiven Verbindung mit dem Internet. Demzufolge benötigt die Online-Beratung als Voraussetzung für den Akt der Beratung eine aktive Internetverbindung. (Engelhardt & Storch, 2013).

Gemäss Engelhardt & Storch (2013) könnte eine mögliche Schlussfolgerung sein, dass die Online-Beratung sämtliche Formen der Beratung einschliesst, die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten. Ebenso sind Mischformen denkbar.

Gemäss Eichenberg & Kühne (2014) wird die Herausforderung für die Online-Beratung darin bestehen, dass es auf der einen Seite Kontinuität und Standardisierung für eine professionelle Beratung braucht und es auf der anderen Seite wenig absehbar ist, wie sich die medialen Umgebungen für Beratung weiterhin verändern werden. Durch die Tatsache, dass sich Online-Medien und -Kommunikationsformen dynamisch entwickeln, werden immer wieder neue Möglichkeiten, Ausdifferenzierungen und Beschreibungen von Online-Beratungsformen entstehen (Engelhardt & Gerner, 2017).

### **2.1.3. Face-to-Face-Beratung**

Im Unterschied zur technisch vermittelten Kommunikation, bei der die Beteiligten räumlich getrennt sind, ist es für die Face-to-Face-Beratung notwendig, dass die Kommunizierenden alle zur selben Zeit am gleichen Ort zusammenkommen, also kopräsent sind, um sich verbal und nonverbal auszutauschen. (Döring, 2013, S. 424)

### **2.1.4. Videoberatung**

Videoberatung wird in der vorliegenden Arbeit als eine bildgestützte, synchrone Kommunikation von räumlich getrennten Akteuren im Rahmen eines personenbezogenen Beratungsprozesses verstanden. Die Kommunikation findet über ein Videoübertragungssystem statt, welches um eine textbasierte Kommunikation, z.B. eine Chat-Funktion, ergänzt werden könnte. (Engelhardt & Gerner, 2017)

Kapitel 2.6.1 befasst sich ausführlich mit der Videoberatung.

### **2.1.5. Blended Counseling**

Die deutsche Übersetzung des Begriffs "Blended Counseling" bedeutet so viel wie "gemischte/vermischte/vermengte Beratung". Die Einführung des Anglizismus "Blended Counseling" macht gemäss Weiss (2013) deswegen Sinn, weil es noch keine befriedigende deutsche Übersetzung für das gibt, was Blended Counseling meint. Eine Übersetzungsmöglichkeit ist die Voranstellung des Wortes "hybrid(e)" vor Beratung.

Zusammenfassend kann Blended Counseling als eine Mischform aus Offline- und Online-Beratung gesehen werden, die im Beratungsprozess Anteile der Online-Beratung und Anteile der Face-to-Face-Beratung systematisch miteinander verbindet (Weiss & Engelhardt, 2012).

In Kapitel 2.6.2 wird konkret auf Blended Counseling als Beratungsform eingegangen.

## **2.2. Schweizerische Invalidenversicherung**

Die Entstehung der schweizerischen IV geht auf das Jahr 1925 zurück, als das Schweizer Stimmvolk einem Verfassungsartikel zur Schaffung einer Alters- und Invalidenversicherung

zustimmte. 1960 trat die IV in Kraft und erfuhr bis heute sechs Revisionen. Das oberste Ziel der IV ist es, behinderte Personen soweit zu fördern, dass sie ihren Lebensunterhalt ganz oder teilweise aus eigener Kraft bestreiten und ein möglichst unabhängiges Leben führen können. (AHV/IV, 2019)

### **2.2.1. Berufliche Eingliederung bei der IV**

Mit der 5. IV-Revision im Jahre 2008 wurden die Leistungen der IV auf das Ziel „Eingliederung vor Rente“ ausgerichtet (BSV, 2008). Nach diesem Grundsatz sorgt die IV in erster Linie mit geeigneten Massnahmen dafür, dass Invalidität verhindert, vermindert oder behoben wird. Die Eingliederung ins Erwerbsleben bzw. in den ursprünglichen Arbeitsbereich steht im Vordergrund, während die Ausrichtung von Geldleistungen erst an zweiter Stelle kommt. Entsprechend haben die Eingliederungsmassnahmen das Ziel, die Erwerbsfähigkeit von Versicherten wiederherzustellen, zu verbessern oder zu erhalten. Der IV-Berufsberatung stehen gemäss dem Bundesgesetz vom 19. Juni 1959 über die Invalidenversicherung (IVG) folgende Eingliederungsmassnahmen zur Verfügung:

- Integrationsmassnahmen zur Vorbereitung auf die berufliche Eingliederung (IVG, Art. 14a)
- Massnahmen beruflicher Art (IVG, Art. 15 ff.)

Dem Kreisschreiben über die Integrationsmassnahmen (KSIM) sowie dem Kreisschreiben über die Eingliederungsmassnahmen beruflicher Art (KSBE) sind folgende Definitionen zu entnehmen:

- *Integrationsmassnahmen*

Integrationsmassnahmen haben das Erreichen der Eingliederungsfähigkeit in Bezug auf Massnahmen beruflicher Art bei versicherten Personen zum Ziel, welche zu weniger als 50% arbeitsfähig sind. Sie dienen der Vorbereitung auf die berufliche Eingliederung. (KSIM, Randziffer 1001)

- *Berufsberatung*

Die Berufsberatung, die auch die Laufbahnberatung von Erwachsenen einschliesst, dient der Erfassung der Persönlichkeit und der Feststellung der Fähigkeiten und Neigungen der versicherten Person, welche als Grundlage für die Wahl einer geeigneten Ausbildung, Berufstätigkeit bzw. einer Tätigkeit in einem anderen Aufgabenbereich oder für die Stellenvermittlung dienen. (KSBE, Randziffer 2001)

Die Berufsberatung erfolgt durch die IV-Stelle. Sie besteht aus:

- den üblichen Methoden und Vorkehrungen der Berufsberatung (Beratungsgespräche und, falls erforderlich, psychologische Testverfahren, etc.);
- Schnupperlehren mit dem Ziel, durch praktische Arbeit und eigenes Erleben den Berufswunsch der versicherten Person zu überprüfen und zu klären, ob die versicherte Person die erforderlichen Neigungen und Voraussetzungen mitbringt;

- umfassenderen Abklärungen in spezialisierten Institutionen oder im ersten Arbeitsmarkt. Diese sind nach einem im Einzelfall festgelegten oder standardisierten Abklärungsprogramm mit klarer Zielsetzung durchzuführen.

(KSBE, Randziffer 2003)

- *Erstmalige berufliche Ausbildung*

Unter erstmaliger beruflicher Ausbildung ist eine nach abgeschlossener schulischer Ausbildung und getroffener Berufswahl durchgeführte, gezielte und planmässige Förderung in beruflicher Hinsicht zu verstehen, mit Aussicht auf ausreichende wirtschaftliche Verwertbarkeit. Als abgeschlossen gilt die schulische Ausbildung, wenn die schulischen und persönlichen Grundvoraussetzungen für die Durchführung einer erstmaligen beruflichen Ausbildung eindeutig erfüllt sind. (KSBE, Randziffer 3001)

- *Umschulung*

Unter Umschulung ist die Gesamtheit der Eingliederungsmassnahmen berufsbildender Art zu verstehen, die notwendig und geeignet sind, versicherte Personen, die wegen drohender oder eingetretener Invalidität den erlernten Beruf bzw. die bisherige Erwerbstätigkeit nicht mehr ausüben oder sich im bisherigen Aufgabenbereich nicht mehr betätigen können, gezielt eine neue Erwerbsmöglichkeit zu verschaffen, welche der früheren Tätigkeit annähernd gleichwertig ist. Der Umschulung gleichgestellt sind Massnahmen, die der Wiedereinschulung in die bisherige Erwerbstätigkeit oder der Eingliederung in einen Aufgabenbereich dienen. (KSBE, Randziffer 4001)

- *Arbeitsvermittlung*

Unter den Begriff Arbeitsvermittlung fallen folgende Leistungen:

- die aktive Unterstützung bei der Suche nach einem Arbeitsplatz;
- begleitende Beratung im Hinblick auf die Aufrechterhaltung des Arbeitsplatzes;
- Einarbeitungszuschuss;
- Entschädigung für Beitragserhöhungen;
- Kapitalhilfe

Dazu gehört auch die Beratung von Arbeitgebenden. (KSBE, Randziffer 5001)

### **2.2.2. Berufsberatung bei der IV-Stelle Graubünden**

Die Berufsberatung bei der IV-Stelle dient der Erfassung des Versichertenprofils. Die Beratung richtet sich an versicherte Personen, die wegen einer gesundheitlichen Beeinträchtigung in ihrer Berufswahl oder in der Ausübung ihrer bisherigen Tätigkeit beeinträchtigt sind. Kann eine Person aus gesundheitlichen Gründen ihrer bisherigen Tätigkeit längerfristig nicht mehr nachgehen, ist eine Anmeldung bei der IV-Stelle des Wohnkantons erforderlich. Im Anschluss werden die rechtlichen Anspruchsvoraussetzungen für Eingliederungsmassnahmen geklärt. Sind die Voraussetzungen erfüllt, erfolgt ein Auftrag an die Berufsberatung. Nach der Zuteilung des

Falles hat der zuständige Berufsberater bzw. die zuständige Berufsberaterin Einsicht in die vorhandenen Akten der IV. Nach dem Aktenstudium folgt die Einladung für das Erstgespräch. (AHV/IV, 2018)

Der Beratungsprozess bei der Berufsberatung der IV-Stelle Graubünden kann in folgende vier Phasen unterteilt werden.

- Abklärung
- Planung
- Umsetzung
- Abschluss

Die Abklärungsphase hat zum Ziel, die vorhandenen Ressourcen der versicherten Person zu entdecken, zu explorieren sowie mögliche Alternativen zu generieren. Dabei werden Fähigkeiten und Interessen sowie Neigungen im Rahmen von Beratungsgesprächen, und falls erforderlich diagnostisch, erfasst. Diese werden im Hinblick auf die Ausübung einer geeigneten, auf die gesundheitliche Beeinträchtigung zugeschnittenen beruflichen Tätigkeit festgehalten. In der Planungsphase geht es darum, aus den generierten Ideen einen konkreten Weg auszuwählen und im Rahmen eines sog. Eingliederungsplans zu verschriftlichen. Bevor dieser Plan umgesetzt werden kann, wird ein Antrag zur Kostenübernahme gestellt. In diesem Antrag muss der Berufsberater oder die Berufsberaterin die Entscheidung aus seiner bzw. ihrer Sicht begründen können. Der Eingliederungsplan muss folgende Kriterien kumulativ erfüllen (KSBE, Randziffer 4010):

- Die versicherte Person muss eingliederungsfähig sein, d. h. sie muss objektiv und subjektiv in der Lage sein, berufsbildende Massnahmen zu bestehen.
- Die Ausbildung muss der Behinderung angepasst sein und den Fähigkeiten der versicherten Person entsprechen.
- Die Massnahme muss einfach und zweckmässig sein.
- Die Massnahme muss zu einer Erwerbsmöglichkeit führen, die der früheren Tätigkeit annähernd gleichwertig ist.
- Die Massnahme muss eine Aussicht auf eine spätere wirtschaftliche Verwertbarkeit der Arbeitsleistung bieten.

Während der Umsetzungsphase, die meist einer mehrjährigen Begleitung entspricht, überwachen die Berufsberatenden den Prozess. In dieser Phase erfolgen regelmässige Verlaufsfragen bei den versicherten Personen. Dabei werden Zeugnisse und Berichte eingeholt und bei Bedarf werden Fragestellungen besprochen. Sofern eine Massnahme nach Plan verläuft, erfolgen solche Verlaufsfragen alle maximal sechs Monate. Die Verlaufsfrage wird häufig per E-Mail oder telefonisch gemacht. In gewissen Fällen kann es auch vorkommen, dass physische Standortgespräche stattfinden, um sich über den bisherigen Verlauf und ggf. über Schwierigkeiten zu unterhalten.



In der Abschlussphase nimmt der Berufsberater oder die Berufsberaterin zum Erfolg der beruflichen Massnahmen gemäss Eingliederungsplan bzw. Zielvereinbarung Stellung. Häufig kommt es vor dem Abschluss der beruflichen Massnahme zu einem Abschlussgespräch mit der versicherten Person.

### **2.3. Digitalisierung**

Der digitale Wandel verändert den beruflichen und privaten Alltag rasant und bestimmt heute zunehmend unser Leben. Kaum ein Wirtschaftssektor bleibt von diesem Wandel unberührt. Aufgrund dessen ist es von zentraler Bedeutung, die Potenziale, die sich durch die Digitalisierung ergeben, bestmöglich zu nutzen. Die Digitalisierung verändert auch die auf dem Arbeitsmarkt nachgefragten Qualifikationen und erforderlichen Kompetenzprofile. Gleichzeitig entstehen vollkommen neue Berufe und Kompetenzprofile. Es wird ein zunehmender Bedarf an digitalen Skills in praktisch allen Bereichen sowie ein zunehmender Bedarf an qualifizierten Informations- und Kommunikationstechnik-Fachkräften festgestellt. (SBFI, 2017)

Der Bundesrat hat sich zum Ziel gesetzt, dass die Schweiz die Chancen der Digitalisierung optimal nutzt. Deshalb hat er am 5. September 2018 seine Strategie "Digitale Schweiz" für die kommenden 2 Jahren verabschiedet. Im Rahmen dieser Strategie wird der Bundesrat unter anderem eine Arbeitsgruppe zum Thema "künstliche Intelligenz" einsetzen und Initiativen im Bereich "Smart Cities" unterstützen. Folgende Kernziele wurden im Rahmen der Strategie "Digitale Schweiz" festgelegt:

- chancengleiche Teilhabe aller ermöglichen und Solidarität stärken
- Sicherheit, Vertrauen und Transparenz gewährleisten
- digitale Befähigung der Menschen weiter stärken
- Wertschöpfung, Wachstum und Wohlstand sicherstellen

(BAKOM, 2019)

Es stellt sich die Frage, wie eine moderne und zukunftsgerichtete Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB) in einem auf die Digitalisierung ausgerichteten flexiblen Umfeld aussehen soll. Diesbezüglich wurde in einer gemeinsamen Erklärung zu den bildungspolitischen Zielen von Bund und Kantonen von 2015 die Weiterentwicklung der BSLB als Ziel aufgenommen. Prof. Dr. Andreas Hirschi zeigte Anfang 2018 in seinem "Bericht zur Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung" eine Vision für die Zukunft der BSLB auf (SBFI, 2018). Online-basierte Angebote werden darin als Entwicklungsmöglichkeiten für Leistungen der BSLB gesehen. Dabei könnten solche Angebote einerseits die Bereitstellung von Informationen umfassen, andererseits könnten virtuelle Beratungsangebote sowie automatisierte Beratungssysteme persönlich durchgeführte Leistungen ergänzen. (SBFI, 2018)

Ein Blick über die Landesgrenzen hinaus zeigt, dass im Rahmen der Digitalisierung in den letzten Jahren bereits mehrere europäische Länder auf nationaler Ebene eine Strategie für die BSLB entwickelt haben. Dies führte zu einer Formulierung von Rahmenprogrammen für

angebotene Dienstleistungen, deren Qualitätskriterien und benötigten Kompetenzen zur Arbeit in der BSLB. Innovative Beispiele enthalten diverse online-basierte Angebote, die unterschiedliche Beratungsleistungen anbieten und nicht nur auf Informationsvermittlung beschränkt sind. Ausserdem gibt es Beispiele, wie die BSLB stärker mit Unternehmen kooperieren und dabei insbesondere benachteiligte Personen besser unterstützen könnte. Einige Länder, wie z.B. Dänemark, haben zudem online-basierte Angebote in der BSLB stark gefördert, mit dem Ziel, vorhandene Ressourcen effizienter einsetzen und gezielter auf festgelegte Prioritäten fokussieren zu können (z.B. auf benachteiligte Jugendliche). Diese Dienstleistungen integrieren Dienste via Chat, Telefon, E-Mail, Facebook und digitale Informationsmeetings, welche Live-Chat und -Präsentationen beinhalten. Nutzer von Online-Dienstleistungen können dabei auswählen, welche Kommunikationskanäle sie bevorzugen. Erste Evaluationen in Dänemark zeigen, dass die Dienste von einer breiten Benutzerschaft in Anspruch genommen werden. (SBFI, 2018)

## **2.4. Informationsgesellschaft Schweiz**

Folgend werden Entwicklungen der digitalen Revolution, die zurzeit in der Schweiz im Gange ist, statistisch untermauert. Dabei wird der Fokus auf den Internetzugang und die Internetnutzung, die Breitbandverbindung sowie die digitalen Kompetenzen gelegt.

### **2.4.1. Internetzugang und -nutzung**

2017 verfügten knapp neun von zehn Haushalten in der Schweiz über einen Internetzugang. Seit dem Aufkommen von Smartphones und Tablets hat sich die mobile Internetnutzung ebenso stark entwickelt wie der fest installierte Internetanschluss in den Haushalten. Fast die gesamte Schweizer Bevölkerung zwischen 14 und 54 Jahren hat einen Internetzugang und nutzt diesen auch mehrmals wöchentlich. Die regelmässigen Internetnutzer, d.h. diejenigen, die das Internet mehrmals wöchentlich benutzen, sind in der Gruppe der 14- bis 19-Jährigen übervertreten. Der Anteil der Personen, die das Internet regelmässig nutzen, ist in den höheren Altersgruppen geringer. Mit zunehmendem Alter verringert sich dieser Anteil. Es ist jedoch eine deutliche Zunahme der Internetnutzer bei den Personen im Alter von 55 bis 64 Jahren zu verzeichnen. Bei einer Erhebung im Jahr 2017 nutzten 91 Prozent von ihnen das Internet, gegenüber 80 Prozent drei Jahre zuvor. Noch markanter ist der Anstieg bei den 65- bis 74-Jährigen, von denen im Jahr 2017 77 Prozent im Internet surfen; 2014 waren es erst 62 Prozent. Schliesslich nutzte im Jahr 2017 auch knapp die Hälfte der Personen ab 75 Jahren das Internet. (BFS, 2017)

7 Prozent bzw. 220 000 Haushalte in der Schweiz verfügten bei der Erhebung im Jahr 2017 nach eigenen Angaben über keinen Internetanschluss. Hauptsächlich deshalb, weil sie keinen Bedarf haben, d.h. das Internet nutzlos oder uninteressant finden. Als weitere Gründe werden fehlende Kenntnisse und zu hohe Kosten genannt. Nahezu ein Drittel der Haushalte ohne Internetzugang hat Bedenken hinsichtlich der Sicherheit oder der Privatsphäre. (BFS, 2018)

### 2.4.2. Breitbandverbindung

Nicht nur der Zugang zum Internet ist entscheidend. Zentral für die Wirtschaft jedes Landes ist auch eine schnelle Internetverbindung. Gerade für ein ressourcenarmes Land wie die Schweiz ist es wichtig, die Chancen, die sich durch den digitalen Wandel für die Gesellschaft und die Wirtschaft ergeben, bestmöglich zum Wohle aller zu nutzen. (BAKOM, 2019)

Im internationalen Vergleich, der letztmals 2018 gemacht wurde, liegt die Schweiz bei der Anzahl Breitbandabonnemente auf dem ersten Rang. Mit diesen technischen Ressourcen kann langfristig gewährleistet werden, dass die nötigen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) genutzt werden können. (BFS, 2019)

### 2.4.3. Digitale Kompetenzen

Der digitale Wandel führt zu tiefgreifenden Veränderungen im beruflichen und privaten Alltag. Entsprechend benötigt die Bevölkerung dafür Kompetenzen. In den meisten Fällen werden mehrere digitale Kompetenzen gleichzeitig genutzt. Folgende Kompetenzfelder wurden definiert und anhand eines auf europäischer Ebene entwickelten Referenzrahmens gemessen:

- *Informationsbeschaffung:*
  - Informationen in digitaler Form suchen, beschaffen, speichern und strukturieren.
- *Kommunikation:*
  - Kontakte herstellen, Informationen austauschen, mithilfe von digitalen Instrumenten zusammenarbeiten und sich an Netzwerken oder Online-Gemeinschaften beteiligen.
- *Problemlösung:*
  - Bedürfnisse erkennen und benötigte digitale Ressourcen ermitteln, geeignete digitale Instrumente auswählen und technische Probleme lösen.
- *Verwendung von Software zur Erstellung und Bearbeitung digitaler Inhalte:*
  - Digitale Inhalte wie Texte und Videos erstellen und bearbeiten sowie in einer Programmiersprache Codes schreiben.

(BFS, 2018)

Der Index der allgemeinen digitalen Kompetenzen basiert auf der Annahme, dass die Ausübung bestimmter Aktivitäten ein gewisses Kompetenzniveau erfordert. Dabei wird unterschieden, ob eine Person über keine Kompetenzen, Grundkompetenzen oder erweiterte Kompetenzen verfügt. Der Anteil der Bevölkerung mit erweiterten digitalen Kompetenzen variiert in der Schweiz je nach Alter stark. Mit steigendem Alter nimmt dieser ab. In Bezug auf die allgemeinen digitalen Kompetenzen liegt die Schweiz im internationalen Vergleich im Mittelfeld. Wird der Bevölkerungsanteil mit erweiterten digitalen Kenntnissen bei den 25- bis 54-Jährigen nach Bildungsstand betrachtet, macht sich ein digitaler Graben bemerkbar. In der Schweiz hat knapp die Hälfte der 25- bis 54-jährigen erweiterte digitale Kompetenzen. Differenziert nach Bildungsstand fallen die entsprechenden Anteile jedoch sehr unterschiedlich aus. Während nur 21 Prozent der Personen mit niedrigem Bildungsstand erweiterte digitale Kompetenzen

vorweisen können, sind es bei jenen mit hohem Bildungsstand 66 Prozent, was einer Differenz von 45 Prozentpunkten entspricht. (BFS, 2018)

## **2.5. Kommunikation im Internet**

Die Kommunikationsforschung beschäftigt sich gemäss Fraas, Meier & Pentzold (2013) seit über zwei Jahrzehnten mit der Online-Kommunikation. Diese fand bisher vorwiegend im Bereich Online-Beratung via Telefon, E-Mail oder Chat statt, was sich mit der geschichtlichen Entwicklung der Medien erklären lässt (Döring, 2013). Von welchen spezifischen Merkmalen der Kommunikationsprozess während einer Beratung im Internet beeinflusst wird, zeigen die vorgestellten theoretischen Modelle der CvK, die zentrale Merkmale der Kommunikation während des Beratungsprozesses im Internet darstellen.

### **2.5.1. CvK-Theorien der Medienwahl**

Die Theorien der Medienwahl machen gemäss Döring (2013) deutlich, dass der Online-Kommunikation immer entweder eine Entscheidung für ein elektronisches Medium oder gegen ein klassisches Medium vorausgeht. Es wird angenommen, dass solche Entscheidungen aufgrund rationalen Kalküls, sozialer Normen oder interpersonaler Abstimmungen getroffen werden, sofern es sich nicht um unreflektierte Gewohnheiten handelt. Die Grundannahme der CvK-Theorien der Medienwahl ist, dass CvK eine Hilfe und Bereicherung im Privat- oder Berufsleben darstellen kann, sofern Medienwahlen angemessen getroffen werden. Die CvK-Theorien der Medienwahl umfassen folgende drei Modelle: "Modell der rationalen Medienwahl", "Modell der normativen Medienwahl" sowie "Modell der interpersonalen Medienwahl". Auf diese Modelle wird im Folgenden eingegangen. (Döring, 2013)

- *Modell der rationalen Medienwahl:*

Dieses Modell geht gemäss Döring (2013) davon aus, dass Menschen mit vielfältigen Kommunikations- und Kooperationsaufgaben konfrontiert sind, die sowohl auf der sozial-emotionalen als auch der sachlich-inhaltlichen Ebene unterschiedlich anspruchsvoll sind. Gleichzeitig stehen dafür diverse Kommunikationsmittel zur Verfügung, die sich in eine Rangreihe bringen lassen. Diese Rangreihe entsteht, wenn betrachtet wird, wie hoch jeweils der Komplexitätsgrad der übermittelten Information ist, d.h. die mediale Reichhaltigkeit (Media Richness Theory), bzw. wie viel persönliche Nähe und Lebendigkeit, d.h. soziale Präsenz, während der Kommunikation empfunden werden soll (Social Presence Theory). Nach diesem Modell steht die Face-to-Face-Kommunikation aufgrund der höchsten medialen Reichhaltigkeit sowie der höchsten sozialen Präsenz an der Spitze der Medienhierarchie, gefolgt von der Videoberatung, Telefonberatung, Chat-Beratung und E-Mail-Beratung. Letztlich wird eine rationale Medienwahl immer dann getroffen, wenn in einer konkreten Situation genau das Medium gewählt wird, das den sachlichen und sozialen Anforderungen der Kommunikationsaufgabe am besten gerecht wird. Dies wird gemäss Reichwald, Möslein,

Sachenbacher, Englberger und Oldenburg (1998) als der Bereich effektiver Kommunikation bezeichnet. (Döring, 2013)

- *Modell der normativen Medienwahl:*

Dieses Modell weist gemäss Fulk, Schmitz und Steinfield (1990) auf die Grenzen rationaler Nutzenkalkulationen hin. Dies betrifft vor allem den organisationalen Kontext, in welchem Medienwahlen durch soziale Normen stark beeinflusst werden und somit nicht-rational ausfallen können. Aufgrund dessen kann es im Arbeitskontext vorkommen, dass Medien zum Einsatz kommen, die z.B. aus Prestige Gründen oder Vorurteilen bewusst genutzt bzw. gemieden werden. (Döring, 2013)

- *Modell der interpersonalen Medienwahl:*

Gemäss diesem Modell müssen nach Höflich (1997) individuelle Medienwahlentscheidungen vor allem auch auf das konkrete Gegenüber abgestimmt sein. Dies bedeutet, dass der Erfolg medialer Kommunikation davon abhängig ist, wie einvernehmlich die beteiligten Personen ihre jeweiligen Medienpräferenzen miteinander aushandeln. Dass es individuelle Medienpräferenzen gibt, wird gemäss Venkatesh, Morris, Davis und Davis (2003) damit erklärt, dass Persönlichkeitsdispositionen, soziodemografische Merkmale sowie Medienerfahrungen die Akzeptanz und Bewertung der unterschiedlichen Medien beeinflussen.

## 2.5.2. CvK-Theorien zu Medienmerkmalen

Nachdem die Medienwahl-Entscheidung zugunsten einer bestimmten Form von Online-Kommunikation ausgefallen ist, stellt sich die Frage, von welchen spezifischen Medienmerkmalen der folgende Kommunikationsprozess in welcher Weise beeinflusst wird. Die CvK-Theorien zu Medienmerkmalen weisen dabei gemäss Döring (2013) teils auf Nachteile und teils auch auf Vorteile der CvK im Unterschied zur Face-to-Face-Kommunikation hin. Folgende drei Modelle werden dabei näher betrachtet: "Kanalreduktions-Modell", "Filter-Modell" sowie "Digitalisierungs-Modell". (Döring, 2013)

- *Kanalreduktions-Modell:*

Für den Kommunikationserfolg wird bei diesem Modell das Vorhandensein möglichst vieler Sinneskanäle gefordert. Beim Kanalreduktions-Modell handelt es sich gemäss Döring (2013) entsprechend um ein kultur- und technikkritisches Modell, welches davon ausgeht, dass bei technikbasierter Kommunikation im Unterschied zur Face-to-Face-Kommunikation die meisten Sinneskanäle und Handlungsmöglichkeiten fehlen. Dieser allgemeine Informations- und Aktionsverlust hat zur Folge, dass der zwischenmenschliche Austausch verarmt, z.B. durch Enträumlichung, Entzeitlichung, Entsinnlichung, Entemotionalisierung, Entwirklichung oder sogar Entmenschlichung. Gemäss dem Kanalreduktions-Modell wird wegen äusseren Zwängen sowie unreflektierten Gewohnheiten auf technische

Kommunikationsmedien zurückgegriffen, obwohl diese zugunsten der als ganzheitlich betrachteten Face-to-Face-Kommunikation gemieden werden sollten. (Döring, 2013)

- *Filter-Modell:*

Das Filter-Modell konzentriert sich nach Kiesler, Siegel und McGuire (1984) auf die konkrete Bedeutung der übermittelten Informationen. Gerade bei der textbasierten Online-Kommunikation kann es vorkommen, dass Angaben in Bezug auf soziale Kategorien, z.B. durch Anonymisierung, herausgefiltert werden. Durch den Schutz der Identifizierbarkeit und das Herausfiltern von Gruppenzugehörigkeiten kann es zu einer kommunikativen Entthemung kommen, die gemäss dem Filter-Modell sowohl positive als auch negative Wirkungen haben kann. Auf die Videoberatung trifft dies weniger zu, da aufgrund des Kommunikationskanals nur ein geringer Informationsverlust entsteht, der die Wahrnehmung der Person verändern könnte. (Döring, 2013)

- *Digitalisierungs-Modell:*

Dieses Modell konzentriert sich nach Döring (2003) auf die digitale Verarbeitung von Informationen und betrachtet die Konsequenzen, die sich aus der digitalen Kommunikation ergeben. Angesichts der rasanten technologischen Entwicklung sind die Folgen der digitalen Verarbeitung und der damit einhergehenden Kommunikationseffekten gemäss Döring (2013) schwer absehbar. Die digitale Datenverarbeitung bietet einerseits Möglichkeiten, z.B. eine schnellere und ortsunabhängige Erreichbarkeit, andererseits birgt sie auch Gefahren, z.B. Überbelastung und Stress.

### **2.5.3. CvK-Theorien zum medialen Kommunikationsverhalten**

Die Theorien zum medialen Kommunikationsverhalten legen den Fokus darauf, wie die Beteiligten während der CvK agieren. Folgende drei Modelle werden näher erläutert: "Modell der sozialen Informationsverarbeitung", "Modell der Virtualisierung" und "Modell der Netzkultur". (Döring, 2013)

- *Modell der sozialen Informationsverarbeitung:*

Dieses Modell betont gemäss Walther (1992), dass mediale Einschränkungen durch das Nutzungsverhalten kompensierbar sind. Es wird demnach nicht davon ausgegangen, dass mediale Kommunikation zwangsläufig mit einem Informationsverlust einhergeht und deswegen ganz gemieden oder allenfalls lediglich für einfachere Kommunikation genutzt werden sollte. Emotionen oder individuelle Besonderheiten bei der CvK werden gemäss diesem Modell nicht ausgeblendet, sondern einfach anders dargestellt und machen die CvK deshalb genauso lebendig wie Face-to-Face-Kommunikation. (Döring, 2013)

- *Modell der Virtualisierung:*

Das Modell der Virtualisierung geht davon aus, dass sich durch CvK neue Gestaltungsmöglichkeiten ergeben, welche die der Face-to-Face-Kommunikation sogar übertreffen. Walther

(1996) nennt diesen Effekt hyperpersonal communication und fasst diesen folgendermassen zusammen: "In other words, online relationships can develop into hyperpersonal that is excessively personal." Dabei wird die gesteigerte emotionale Qualität von sozialen Verbindungen bei Onlinekommunikation beschrieben. Jedes neue Kommunikationsmedium birgt prinzipiell auch neue Gestaltungsmöglichkeiten des sozialen Miteinanders und im Falle des Internets ist der Zugewinn an Handlungsmöglichkeiten besonders gross. Gerade bei der textbasierten, asynchronen Kommunikation, kann die positive Erwartungshaltung sowie die Imagination im Zuge computervermittelter Wahrnehmung anderer Personen die soziale Wirklichkeit produktiv aufwerten. Es wird davon ausgegangen, dass in einer Videoberatung ein solcher Effekt weniger bis gar nicht auftreten würde. (Döring, 2013)

- *Modell der Netzkultur:*

Gemäss diesem Modell werden die Besonderheiten der CvK beschrieben und erklärt als Resultat der Interessen, Werte und Wissensbestände der Nutzer und Nutzerinnen (Wetzstein et al., 1995). So sind gemäss Döring (2013) diverse Merkmale der CvK in internetbasierten nicht-kommerziellen Kulturräumen entstanden und geprägt von den Spezialkulturen dominanter Nutzergruppen, wie z.B. soziale Verabredungen in Bezug auf die Kommunikationsregeln sowie präferierte Kommunikationsinhalte.

#### **2.5.4. Fazit zu den theoretischen Modellen der CvK**

Bislang liegt keine einheitliche Theorie der Online-Kommunikation vor. Die theoretischen Modelle der CvK konzentrieren sich auf einzelne Aspekte der Online-Kommunikation und sind folglich stark ausdifferenziert. Die Theorien beziehen sich vorwiegend auf die textbasierte Kommunikation. Auf die Videoberatung bzw. die an Bedeutung gewinnende multimediale sowie mobile Online-Kommunikation wird in den Theorien nur bedingt eingegangen. (Döring, 2013)

Diverse Studien belegen, dass Beratung via Internet ebenso wirksam wie die Face-to-Face-Beratung ist (Ghods & Boyce, 2013). Auch gemäss der ZHAW (2018) zeigt die aktuelle Forschung, dass die Beratung auf Distanz gleich gut wirkt wie die persönliche Beratung vor Ort. In Bezug auf die BSLB kam gemäss dem SBFI (2018) eine Arbeitsgruppe in Norwegen zum Schluss, dass die meisten Bedürfnisse von Personen über internetbasierte Beratungsangebote der BSLB abgedeckt werden könnten. Laut SBFI (2018) muss jedoch kritisch angemerkt werden, dass es bis zum heutigen Zeitpunkt keine fundierten wissenschaftlichen Belege dafür gibt, dass internetbasierte Angebote der BSLB gleich wirksam sind wie persönliche Beratungen.

Durch die genauere Betrachtung der verschiedenen theoretischen Modelle der CvK in Verbindung mit dem aktuellen Stand der Forschung wird deutlich, dass es schwierig ist, eine Aussage über die Erfolgswirksamkeit der Online-Beratung, geschweige denn Videoberatung, zu treffen.

## **2.6. Beratung im Internet**

Das vorliegende Kapitel befasst sich mit der Videoberatung sowie Blended Counseling als Beratungsform.

### **2.6.1. Videoberatung**

Die Nutzung digitaler Medien entwickelt sich bei Jugendlichen zwischen 12 und 19 Jahren in der Schweiz gemäss der JAMES-Studie der ZHAW (Suter et al., 2018) vor allem hin zu mobilen Nutzungsvarianten sowie der Nutzung von Audio und Video. Gemäss Engelhardt und Gerner (2017) wurde basierend auf einer Online-Studie, die in Deutschland durchgeführt wurde, festgestellt, dass dieses Verhalten nicht nur bei Jugendlichen, sondern bei der gesamten Bevölkerung zu beobachten ist.

Die ZHAW (2018) stellt fest, dass der Einsatz von Online-Coaching und -Beratungen im psychosozialen Bereich während der letzten Jahre deutlich zugenommen hat – Tendenz weiter steigend. Zudem wird davon ausgegangen, dass Online-Beratungskompetenzen in Zukunft zum Standardrepertoire aller Beratenden gehören werden. Aufgrund dessen gehört das Modul Online-Coaching seit ein paar Jahren zum Pflichtprogramm des Masterstudiums in Angewandter Psychologie. Im einsemestrigen Kurs werden die Studierenden auf den neusten Stand der Forschung gebracht und lernen dort eine Computerplattform kennen, die neben anderen Funktionen auch die Videoberatung umfasst. Ziel gemäss der Leiterin dieses Kurses ist es, die Studierenden auf die Zukunft vorzubereiten (ZHAW, 2018). In Zusammenarbeit mit der ZHAW bietet auch das Schweizerische Dienstleistungszentrum Berufsbildung (SDBB) seit dem Jahr 2019 einen Kurs zum Thema Online-Beratung für Berufsberatende in der Schweiz an. An zwei Kurstagen werden den Interessierten die notwendigen Beratungskompetenzen sowie theoretisches Wissen vermittelt und der Umgang mit den verschiedenen Kommunikationskanälen erklärt. Dabei wird die Software-Plattform "CAI World" verwendet.

Bei der Suche nach entsprechenden Begriffsdefinitionen für die Videoberatung wird deutlich, dass der Begriff in der Grundlagenliteratur zur Beratung nicht ausdifferenziert beschrieben wird. Deutlich wird bei den Beschreibungen, dass es keine eindeutige Definition von Videoberatung gibt, sondern dass diese immer abhängig vom jeweiligen Einsatzbereich ist. (Engelhardt & Gerner, 2017)

Die Video-Kommunikation wird den synchronen Kommunikationsformen zugeordnet, auch wenn das Medium Video für asynchron stattfindende Kommunikationshandlungen eingesetzt werden könnte. Videoberatung kann folglich als eine bildgestützte, synchrone Kommunikation von räumlich getrennten Akteuren im Rahmen eines personenbezogenen Beratungsprozesses verstanden werden. Die Kommunikation findet über ein Videoübertragungssystem statt. Wird die Videoübertragung um eine textbasierte Kommunikation, z.B. eine Chat-Funktion, ergänzt, wird die Videoberatung in der Praxis manchmal auch als Video-Chat beschrieben. (Engelhardt & Gerner, 2017)



Gemäss der Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP) ist die Videoberatung als ein telefonischer Austausch zwischen der hilfeschuchenden Person und der Fachperson mit einem Video-Bildschirm zu verstehen. Die Gesprächspartner sitzen sich direkt vor ihren Bildschirmen gegenüber und können Mimik, Gestik und Emotionen über den Bildschirm erkennen. Diese Form der Online-Beratung ist am ehesten mit der konventionellen Face-to-Face-Beratung vergleichbar. (FSP, 2017)

Im IT- und Business-Bereich werden gemäss Borghoff und Schlichter (2000) prinzipiell folgende drei Arten von Videosettings unterschieden:

- Videokonferenzen, die in speziellen Konferenzräumen abgehalten werden
- Videokonferenzen über Bildtelefone
- Computergestützte Videokonferenzen bzw. Desktop-Videokonferenzen, die Echtzeitgespräche basierend auf Audio und Video erlauben

Die Videoberatung bringt Vorteile und Nachteile mit sich. Glenck und Künzli (2019) gehen in Bezug auf die Distanz-Beratung auf folgende Vorteile ein, die auch auf die Videoberatung übertragbar sind:

- örtliche Flexibilität
- zeitliche Flexibilität
- synchrone Kommunikation
- Archivierung
- Regulierung Intensitätsgrad (Zeit, Dauer, Häufigkeit)
- Niederschwelligkeit

Auf der anderen Seite werden seitens Glenck und Künzli (2019) folgende möglichen Nachteile genannt:

- Kommunikationseinschränkung (nonverbale Kommunikation)
- eingeschränkte Wahrnehmung
- erhöhte Anforderungen (z.B. Schriftlichkeit, Technik, Computerbedienung)
- Datensicherheit
- offene rechtliche Fragen
- Anonymität

Gemäss Engelhardt und Gerner (2017) ist es ein offensichtlicher Vorteil der Videoberatung, dass diese eine vergleichsweise wenig aufwändige Möglichkeit schafft, Beratung in Anspruch zu nehmen, da die Anreise zur Beratungsstelle bzw. zum Berater oder zur Beraterin entfällt. Aufgrund dessen können Kosten gespart werden und Beratungsprozesse, oder Teile davon, können über grössere Distanzen erfolgen. (Engelhardt & Gerner, 2017)

Folgende Aspekte zeichnen die Videoberatung gemäss Engelhardt und Gerner (2017) im Speziellen aus:

- Übermittlung nonverbaler Signale (Mimik, Gestik)
- Kontextinformationen, die sich im Aufnahmebereich der Kamera und des Mikrofons befinden, werden ebenfalls übertragen
- Schaffung von sozialer Nähe durch Telepräsenz
- Wahrnehmen von Pausen in der Kommunikation
- Möglichkeit, Feedback schneller und unmittelbarer zu geben und ggf. Interpretationsfehler zu reduzieren
- geringerer Zeit- und Ressourcenaufwand
- Aufzeichnung der Gespräche
- Nutzung von zusätzlichen Tools (z.B. Bildschirmfreigabe, Text-Chat, Whiteboard)

Zudem bietet die Videoberatung nach Engelhardt und Gerner (2017) eine Chance in der Kommunikation mit Menschen mit körperlichen Einschränkungen, da einerseits die Anreise entfällt und andererseits die Möglichkeit geboten wird, nur so viel von sich zu zeigen, wie die Person möchte. Menschen mit psychischen Einschränkungen erhalten gemäss Engelhardt und Gerner (2017) die Möglichkeit, ein dem Face-to-Face-Kontakt ähnliches Gespräch zu führen, ohne hierfür direkten Face-to-Face Kontakt haben zu müssen.

Als Nachteile der Videoberatung gelten nach Engelhardt und Gerner (2017) folgende Faktoren:

- hohe technische Anforderungen (Bandbreite, Equipment, Bedienung)
- fehlende Möglichkeit des direkten Augenkontakts
- Gefahr zusätzlicher Irritationen dadurch, dass die Kameras meist auf oder unter dem Projektionsmedium stehen, was dazu führt, dass die Gesprächsteilnehmer aneinander vorbeischaun (müssen)
- Kognitive Überforderung durch das ständige Fixieren des Bildschirms, das die Konzentration auf die eigentlichen Kommunikationsinhalte erschwert und zur Ermüdung führen kann
- hoher Aufwand für kurzen Nachrichtenaustausch durch organisatorische und vorbereitende Massnahmen

Nach Engelhardt und Gerner (2017) kann es bei der Videoberatung zudem zu negativen Auswirkungen kommen, wenn die auditiven und die visuellen Ereignisse aufgrund technischer Übertragungsprobleme nicht synchronisiert sind. Aufgrund dessen bedarf es für eine flüssige Videoübertragung, die einen störungsfreien Beratungsprozess ermöglicht, einer schnellen und stabilen Internetverbindung. Neben den technischen Herausforderungen erachten Hörmann et al. (2019) die Videoberatung als weniger geeignet für Mehrpersonen-Systeme und stellen fest, dass der Blick in das "Wohnzimmer" für gewisse Klienten und Klientinnen als unangenehm oder sogar bedrohlich aufgefasst werden könnte.

Im Kontext der Beratung geht es gemäss Engelhardt und Gerner (2017) zunächst immer um Kommunikation. Dabei ist es laut Engelhardt und Reindl (2016) die Aufgabe der Beratenden,

abzuwägen und einzuschätzen, welcher Kommunikationskanal zu welchem Zeitpunkt besonders geeignet ist, um den Beratungsprozess im Sinne der Klienten und Klientinnen möglichst effektiv voranzubringen. Zudem müssen Beratende in der Lage sein, auf Kommunikationsbedürfnisse und -gewohnheiten der Ratsuchenden fachgerecht reagieren zu können (Engelhardt & Reindl, 2016). Die Videoberatung bietet neue Perspektiven und es wird davon ausgegangen, dass im Rahmen von Blended Counseling die Beratung per Video künftig eine Rolle spielen wird (Engelhardt und Gerner, 2017).

### 2.6.2. Blended Counseling

Der Begriff Blended Counseling ist gemäss Weiss & Engelhardt (2012) in der (Online-)Beratungslandschaft noch wenig geläufig. Weiss & Engelhardt (2012) beschreiben Blended Counseling als eine Mischung aus Face-to-Face-Beratung und Online-Beratung. Ziel ist es, Online- und Face-to-Face-Beratungen auch konzeptionell entsprechend sinnvoll zu kombinieren, dass eine Verbindung von On- und Offline-Beratung geschaffen wird, die vielfältig genutzt werden kann. Dabei bedarf es einer Verschmelzung der bisherigen Parallelstrukturen Face-to-Face-Beratung und Online-Beratung, damit Synergien zwischen On- und Offlineberatung entstehen und genutzt werden können. (Weiss & Engelhardt, 2012)

Laut Bauer & Kordy (2008) geht es bei Blended Counseling nicht um neue Interventionsformen oder darum, Face-to-Face-Beratungen zu verkürzen oder gar zu ersetzen, sondern darum, Konzepte zu entwickeln, die eine integrierte Nutzung moderner Technologien als Transportmittel für entsprechende Beratungsmassnahmen ermöglichen.

Das Potenzial der Mediennutzung in der Beratung trifft dabei auf eine stetig steigende Nachfrage seitens der potenziellen Klienten und Klientinnen, die das Internet, wie in Kapitel 2.4.1 beschrieben, für unterschiedliche Fragestellungen zunehmend nutzen. (Weiss, 2013)

Sieland und Rahm (2007, S. 390) beschreiben Blended Counseling als eine Kombination von Beratungsverfahren, um die Nachteile der einen Methode durch die Vorteile der jeweils anderen Methode zu kompensieren. Folgende Darstellung soll diese Überschneidung veranschaulichen:

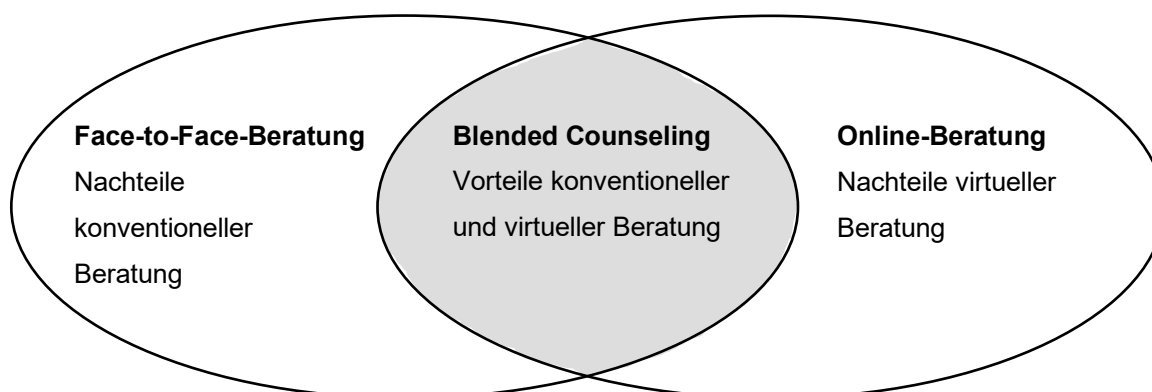


Abbildung 1: Synergien zwischen Face-to-Face- und Online-Beratung. Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Sieland und Rahm (2007, S. 390).

Entscheidend für den Erfolg eines solchen Prozesses ist nach Engelhardt und Weiss (2012) das dahinterstehende Konzept, welches insbesondere die Vorteile der jeweiligen Settings nutzt und in der Kombination mögliche Nachteile ausgleichen kann. Wichtig für das Gelingen einer solchen Konzeptentwicklung ist das Wissen um die Phasen eines Beratungsprozesses mit seinen jeweiligen Teilzielen. Nur so können auch Kriterien entwickelt werden, die aufzeigen, wann ein Settingwechsel sinnvoll sein kann und wie er zu gestalten ist. (Engelhardt & Weiss, 2012)

Gemäss Weiss (2013) sollten die Wechsel des Settings zwischen der Face-to-Face-Beratung und der Online-Beratung nicht willkürlich, sondern genau geplant und zu einem bestimmten Zweck oder Ziel eingesetzt werden. Nach Engelhardt und Weiss (2012) ist die Notwendigkeit eines breiten Angebotes an Zugangswegen zu Beratung immer auch zielgruppenabhängig und daher in unterschiedlichen Beratungsfeldern differenziert zu betrachten und an den jeweiligen Bedarf auszurichten.

Blended Counseling bietet unterschiedliche Möglichkeiten, wie die Verbindung zwischen Face-to-Face-Beratung und Online-Beratung gestaltet werden kann. Gemäss Weiss (2013) ergibt sich daraus eine grosse Vielfalt von Abläufen und Modellen, die jeweils durch Variationen verändert oder zusammengefügt werden können, wodurch wieder neue Variationen entstehen. Weiss (2013) entwickelte vier idealtypische Blended Counseling Modelle, die aus der Betrachtung der Phasen des Beratungsprozesses am sinnvollsten erscheinen. Dabei teilt sie den Beratungsprozess in die vier aufeinanderfolgenden Phasen Orientierungsphase, Klärungsphase, Veränderungsphase und Abschlussphase ein und orientiert sich jeweils konkret an diesen Phasen. In Bezug auf die jeweiligen Online-Interventionen bezieht sich Weiss (2013) bei ihrer Erläuterung jedoch vorwiegend auf die asynchrone, schriftliche Online-Beratung, weshalb in der vorliegenden Arbeit nicht näher auf diese Modelle eingegangen wird.

Nutzerorientiert betrachtet, sind es die medialen Vorlieben der Klienten und Klientinnen, die zu einem Wechsel zwischen der Offline- und der Online-Beratung führen. Engelhardt und Reindl (2016) konstatieren jedoch, dass für das Gelingen der Beratung eine aus dem Beratungsprozess selbst gewonnene eigene Logik der Kombination von Offline- und Online-Beratung bedeutender ist, um die jeweiligen medialen Vorteile zu nutzen und den Beratungsverlauf effektiv zu gestalten. Folgende vier Blended Counseling Varianten werden von Engelhardt und Reindl (2016) beschrieben:

1. Start mit einem Medium der Online-Beratung  
→ Weiterführung in der Face-to-Face-Beratung
2. Start mit einem Medium der Online-Beratung  
→ Weiterführung Face-to-Face und mit einem Medium der Online-Beratung
3. Start in der Face-to-Face-Beratung  
→ Weiterführung mit einem Medium der Online-Beratung

#### 4. Start in der Face-to-Face-Beratung

→ Weiterführung mit einem Medium der Online-Beratung und der Face-to-Face-Beratung

Diese Varianten basieren auf den Überlegungen von Weiss (2013), lassen im Vergleich jedoch eine gewisse Flexibilisierung im Hinblick auf den Beratungsverlauf zu und lösen sich von der strikten Orientierung an vordefinierten Beratungsphasen.

### 2.7. Kompetenzen

Angesichts der alltäglichen kommunikativen Praxis in der Gesellschaft muss gemäss Engelhardt und Reindl (2016) dem Wandel der Kommunikation auch ein Wandel der Beratung folgen. Um Klienten und Klientinnen online beraten zu können, bedarf es zusätzlicher Kompetenzen.

Das aktuelle "Qualifikationsprofil Berufs-, Studien- und Laufbahnberater/in" (SBFI, 2019), welches im Jahr 2011 erstellt wurde, umfasst das Berufsbild, die beruflichen Handlungskompetenzen sowie das Anforderungsniveau von Berufs-, Studien- und Laufbahnberatenden in der Schweiz. Auf Kompetenzen und Anforderungen, welche die Online-Beratung oder den Einsatz von neuen Medien in der BSLB betreffen, wird im Qualifikationsprofil nicht spezifisch eingegangen. Festgehalten wird, dass Berufs-, Studien- und Laufbahnberatende ihre Handlungen stets kritisch hinterfragen und sich entsprechend weiterbilden müssen, um die Qualität ihrer Arbeit gewährleisten und verbessern zu können. Ob damit auch andere Beratungsformen und damit verbundene zusätzlichen Kompetenzen gemeint sein könnten, lässt sich nicht beurteilen. (SBFI, 2019)

Wie bereits erläutert, zeigen aktuelle Studien, dass es in Bezug auf die Wirksamkeit keine signifikanten Unterschiede von der Online-Beratung zu der Face-to-Face-Beratung gibt, resp. dass die Beratungsform keinen wesentlichen Einfluss auf den Beratungserfolg hat (Ghods & Boyce, 2013). In ihrer Studie erkennen Ghods und Boyce (2013) jedoch, dass der Berater oder die Beraterin als Voraussetzung für die Online-Beratung hinreichend qualifiziert sein muss. Begründet wird dies durch die Kanalreduktion (vgl. Kapitel 2.5.2). Denn die Defizite der unterschiedlichen Online-Beratungsformen müssen durch genaues Zuhören, Beobachten und Nachfragen sowie durch prozessstrukturierende Vorgaben kompensiert werden (Ghods & Boyce, 2013; Geissler, 2013). Dieser Qualifikationsbedarf konnte gemäss Geissler (2013) noch nicht standardisiert bzw. institutionalisiert werden.

Die FSP leistet bereits seit 2003 Vorarbeiten im Bereich Qualitätsstandards für Onlineinterventionen für Psychologen und Psychologinnen. Vor einigen Jahren wurden diese Qualitätsstandards inklusive Kompetenzprofilen der Online-Berater und -Beraterinnen von einer FSP-Arbeitsgruppe zusammen mit Experten und Expertinnen aus Wissenschaft sowie psychotherapeutischer Praxis und Beratung überarbeitet. Dabei wird festgehalten, dass Online-Beratung

an sich kein neuer Beratungsansatz ist, sondern ein neuer Zugang über das Medium Internet mit besonderen Spezifika. (FSP, 2017)

Im Rahmen der Erarbeitung der Qualitätsstandards für Onlineinterventionen für Psychologen und Psychologinnen kristallisierten sich spezifische Kompetenzen heraus, die Berater und Beraterinnen erfüllen müssen. Folgende Kompetenzen, die auch auf die BSLB übertragen werden können, stehen gemäss der FSP (2017) neben einer beraterischen Grundqualifikation im Vordergrund:

- Indikation und Triage:
  - Indikation und Kontraindikation für eine Online-Beratung abschätzen können
  - über Kenntnisse von anderen Institutionen, Berufskollegen und Berufskolleginnen verfügen
- Zuversicht und Compliance vom Klienten oder der Klientin herstellen können:
  - gute Chancen auf die Wirksamkeit sind gegeben, wenn die hilfeschuchende Person zuversichtlich ist und sich gerne online austauscht
- Verlauf abschätzen können:
  - von einem Medium zum anderen wechseln, falls es sich als angebracht erweist
  - von der Online-Beratung zu Face-to-Face wechseln, falls es sich als angebracht erweist
- Beziehungsgestaltung:
  - trotz der Distanz eine Verbindung und Empathie herstellen können
- Flexibilität in der Agenda- und Zielvereinbarung
- aktuelles Basiswissen über IT-Hard- und Software
- Anwenderwissen über das Internet und aktuelle mediale Kommunikationsformen
- Datenschutz- und Sicherheitskompetenzen
- Kenntnis der Theorien und Modelle der CvK

Gemäss dem Schlussbericht zum Projekt "Face-to-Face und mehr - neue Modelle für Medienutzung in der Beratung" von Hörmann et al. (2019) wird davon ausgegangen, dass Berater und Beraterinnen neben einer entsprechenden Grundqualifikation für die professionelle Umsetzung von Online-Beratung, insbesondere in der Form des Blended Counselings, über eine Medienkompetenz verfügen müssen, die durch folgende Aspekte gekennzeichnet ist:

- Kompetenzen im Umgang mit den im Beratungsprozess verwendeten Tools
- Kompetenzen im Hinblick auf die Passung von möglichen Tools und der Medienaffinität und -kompetenz des jeweiligen Klienten oder der jeweiligen Klientin
- Kompetenzen im Hinblick auf die Passung von Beratungszielen mit den Möglichkeiten des Blended Counselings
- Kompetenzen in Bezug auf eine sensible Steuerung der Medienwahl im Beratungsprozess, orientiert an den Bedürfnissen des Klienten oder der Klientin sowie an einem methodisch fundierten Beratungsverlauf

- Flexibilität im Beratungsverlauf bezüglich der Passung von eingesetzten Interventionen und kommunikativen Settings
- Datenschutzkompetenzen

Die Weiterentwicklung der eigenen beraterischen Kompetenz sowie die immer stärkere Verknüpfung mit der Medienkompetenz werden gemäss Hörmann et al. (2019) als Entwicklungsprozess verstanden. Dabei sei zu betonen, dass Blended Counseling ein noch junges Beratungsformat ist und es als Berater oder Beraterin sinnvoll sein kann, sich diesem schrittweise anzunähern. In einer Organisation kann es helfen, sich kollegial zu unterstützen. Vorhandene Handlungsspielräume sollen im Rahmen des Blended Counselings für kreative Lösungen genutzt werden, um neue Erfahrungen zu sammeln. (Hörmann et al., 2019)

Wie bereits in Kapitel 2.6.1 erwähnt, gab es bis vor einigen Jahren noch keine Ausbildung für die psychosoziale Online-Beratung in der Schweiz. Diese Lücke wurde von der ZHAW mit dem Kurs Online-Beratung innerhalb des Masterstudiums in Angewandter Psychologie geschlossen. Überdies bietet die ZHAW auch den Weiterbildungskurs Online-Beratung an. Das Ziel ist die Vermittlung der für die Online-Beratung notwendigen Beratungskompetenzen, da davon ausgegangen wird, dass Online-Beratungskompetenzen in Zukunft zum Standardrepertoire aller Beratenden gehören werden. (ZHAW, 2018)

## **2.8. Datenschutz und Datensicherheit**

Neben der konzeptionellen Umsetzung sowie der Qualifizierung der Berufsberatenden spielen datenschutzrechtliche Fragen eine besondere Rolle für die Nutzung digitaler Medien in der Beratung (Engelhardt & Reindl, 2016).

Eine Online-Beratung setzt gemäss Eichenberg & Kühne (2014) beim Anbieter Kenntnisse im Bereich der aktuellen Gesetzeslage zu den Themen Datenschutz und Datensicherheit voraus. Es liegt in der Verantwortung der entsprechenden Behörden, Organisationen und Unternehmen, einen datensicheren virtuellen Beratungsraum anzubieten. Versagt die Technik, kann dies grosse Auswirkungen auf das Vertrauen der Klienten und Klientinnen sowie auch auf den gesamten Beratungsprozess haben. (Eichenberg & Kühne, 2014)

Gemäss Glenck & Künzli (2019) gibt es (Stand März 2018) wohl noch keine gesonderten rechtlichen Grundlagen zu Online-Beratung und Online-Therapie in der Schweiz.

In der Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 18. April 1999 (Stand am 23. September 2018) wird der Schutz der Privatsphäre unter Art. 13 folgendermassen geregelt:

- 1 Jede Person hat Anspruch auf Achtung ihres Privat- und Familienlebens, ihrer Wohnung sowie ihres Brief-, Post- und Fernmeldeverkehrs.
- 2 Jede Person hat Anspruch auf Schutz vor Missbrauch ihrer persönlichen Daten.

Hörmann et al. (2019) haben im Rahmen ihres Projektes "Face-to-Face und mehr - neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung" einen Datenschutzexperten sowie einen

Fachexperten zum Schweizer Datenschutz beigezogen. Ergänzend wurden kantonale sowie städtische Datenschutzstellen konsultiert. Im Hinblick auf vertrauliche Daten sind gemäss Hörmann et al. (2019) insbesondere folgende Gesetze relevant:

- Zivilgesetzbuch
- Strafgesetzbuch
- Strafprozessordnung
- Bundesgesetz über den Datenschutz
- Kantonales Datenschutzrecht
- Berufsgeheimnispflichten je Beruf

Das Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) vom 19. Juni 1992 (Stand am 1. März 2019) bezweckt den Schutz der Persönlichkeit und der Grundrechte von Personen, über die Daten bearbeitet werden (DSG, Art. 1). Alle Klienten und Klientinnen haben einen Anspruch darauf zu wissen, wo ihre Daten gespeichert sind und wie ihre Daten verwendet werden. Beim Datenschutz geht es nicht um den Schutz jeglicher Daten, sondern um Personendaten. Konkret handelt es sich um den Schutz der Privatsphäre von Menschen bzw. den Schutz der Freiheit einer Person, selbst entscheiden zu können, was mit ihren Daten geschieht. Die Datensicherheit steht im Dienste des Datenschutzes und befasst sich mit der Thematik, wie Personendaten durch angemessene technische und organisatorische Massnahmen gegen unbefugtes Bearbeiten geschützt werden können (DSG, Art. 7).

Ob nach Hörmann et al. (2018, S. 25) im Umgang mit personenbezogenen Daten das kantonale oder das eidgenössische Datenschutzrecht oder allenfalls sogar kommunale Weisungen bedeutsam werden, hängt davon ab, ob eine Beratungsstelle eine öffentliche Aufgabe im Auftrag des Kantons und/oder von Gemeinden wahrnimmt oder ob es sich um zivilrechtliche Vertragsbeziehungen bzw. eine Bundesverwaltungsaufgabe handelt.

Folgende Aspekte sind gemäss Hörmann et al. (2018) im Hinblick auf technische Anforderungen beim Einsatz digitaler Medien in der Beratung sicherheitsrelevant:

- *Verschlüsselter Datentransfer:*
  - Es ist eine sichere Ende-zu-Ende-Verschlüsselung notwendig, die nicht umgangen werden kann.
- *Verschlüsselung der gespeicherten Inhalte:*
  - Beratungsinhalte müssen verschlüsselt gespeichert werden und der Zugriff auf diese Inhalte darf nur passwortgeschützt und nur den berechtigten Personen möglich sein.
- *Offener Quellcode der Software:*
  - Wünschenswert ist ein offen verfügbarer Quellcode der Software. Dies würde dessen externe Überprüfung erlauben.
- *Sichere Serverinfrastruktur:*
  - Damit ein effektiver Schutz von gespeicherten Daten geboten werden kann, ist eine



sichere Serverinfrastruktur erforderlich. Liegt der Serverstandort in der Schweiz, gilt ausschliesslich das Schweizer Recht. Dies bietet Kontrollmöglichkeiten und ist auch haftungsrechtlich bedeutsam.

Entsprechend scheiden US-amerikanische soziale Netzwerke (wie z.B. Facebook oder Twitter) gemäss Eichenberg & Kühne (2014) für die Umsetzung von Online-Angeboten dahingehend aus, dass die digitale Beratungskommunikation datensicher stattfinden muss. Da die Kommunikation häufig über die US-amerikanischen Firmen und damit auch über amerikanische Server läuft, kann bei diesen Anbietern die Datensicherheit nicht gewährleistet werden (Eichenberg & Kühne, 2014).

### **3. Empirischer Teil**

Wie einleitend erwähnt, besteht das Ziel der vorliegenden Untersuchung darin, die Chancen und Herausforderungen, die sich durch eine mediatisierte Kommunikation bei der IV-Stelle Graubünden ergeben, zu erforschen. Dabei sollen mögliche Einsatzfelder, Zielgruppen, technische Voraussetzungen sowie die notwendigen Kompetenzen für die Berufsberatenden als auch für die Klienten und Klientinnen eruiert und daraus konkrete Lösungsvorschläge bzw. Handlungsschritte für die IV-Stelle Graubünden identifiziert werden.

Die Fragestellung wurde auf Basis der theoretischen Grundlagen und Überlegungen unter der Beachtung der Grundprinzipien ethischen Vorgehens empirisch überprüft. Im vorliegenden Kapitel wird zunächst die Methode erläutert, die zur Untersuchung der Fragestellung ausgewählt wurde. Anschliessend wird die Stichprobe präsentiert, worauf die Vorgehensweisen bei der Datenerhebung sowie der Datenauswertung beschrieben werden.

#### **3.1. Methode**

Zur empirischen Untersuchung der Fragestellung wurde die qualitative Methode des leitfadensorientierten Experteninterviews nach Meuser & Nagel (1991) gewählt. Ein quantitatives Verfahren kam nicht in Frage, weil die formalen Vorgaben für quantitative Untersuchungen einer Stichprobe nicht erfüllt werden konnten, da lediglich 12 Berufsberater und Berufsberaterinnen bei der IV-Stelle Graubünden tätig sind.

Die qualitative Methode des leitfadensorientierten Experteninterviews wurde ausgewählt, weil die interviewten Personen im Rahmen ihrer Tätigkeit bei der IV-Stelle Graubünden in einem bestimmten Bereich ein exklusives Wissen als Fachleute haben. Die damit verknüpften Zuständigkeiten, Aufgaben, Tätigkeiten und die aus diesen gewonnenen exklusiven Erfahrungen und Wissensbestände sind die Gegenstände des Experteninterviews (Meuser & Nagel, 1991, S. 444).

Gemäss Meuser & Nagel (1991) ist es der gemeinsam geteilte institutionell-organisatorische Kontext der Experten und Expertinnen, der die Vergleichbarkeit der Interviewtexte weitgehend sichert. Darüber hinaus wird Vergleichbarkeit gewährleistet durch eine leitfadensorientierte

Interviewführung (Meuser & Nagel, 1991, S. 453). Der Interviewleitfaden (vgl. Anhang B) wurde im Vorfeld basierend auf der Forschungsfrage mit Bezug auf den theoretischen Rahmen formuliert. Die thematischen Schwerpunkte des Interviewleitfadens stellen Vorformulierungen der theorierelevanten Kategorien dar, die in der Auswertung aufgenommen wurden (Meuser & Nagel, S. 454). Durch den Interviewleitfaden wurden die interviewten Personen zwar auf bestimmte Fragestellungen hingelenkt, diese konnten jedoch offen, ohne Antwortvorgaben, darauf reagieren (Mayring, 2002, S. 69). Durch die Arbeit am Leitfaden macht sich der Forscher gemäss Meuser und Nagel (1991) mit den anzusprechenden Themen vertraut, was eine Voraussetzung für eine lockere, unbürokratische Führung des Interviews bilden soll. Der Interviewleitfaden diente dem Autor als Orientierung während der Durchführung, wurde jedoch bewusst nicht als zwingendes Ablaufmodell des Diskurses gehandhabt.

Vor der eigentlichen Befragung der Experten und Expertinnen wurde ein Pretest mit einem Berufsberater der IV-Stelle Graubünden durchgeführt. Aufgrund der Durchführung dieses Pretests konnte im Anschluss einerseits die Fragenreihenfolge verbessert und andererseits, wegen der deutlich zu langen Dauer des Interviews, der Leitfaden überarbeitet und gekürzt werden.

### **3.2. Stichprobe**

Die Untersuchung wurde mit fünf Experten und Expertinnen der Berufsberatung der IV-Stelle Graubünden durchgeführt. Dabei handelt es sich um zwei Berufsberater und drei Berufsberaterinnen im Alter zwischen 35 und 57 Jahren. Eine der befragten Personen arbeitet in einem Einzelbüro, zwei Personen in einem Zweierbüro und wiederum zwei Personen in einem Grossraumbüro, in dem es drei Arbeitsplätze gibt. Bei der Auswahl der Experten und Expertinnen wurde darauf geachtet, dass alle interviewten Personen über eine anerkannte Ausbildung als Berufs-, Studien- und Laufbahnberater/in verfügen und dass sie über mindestens drei Jahre Berufserfahrung in der Berufsberatung bei der IV-Stelle Graubünden vorweisen können. Somit kamen aufgrund der Teamzusammensetzung fünf Personen für die qualitative Untersuchung in Frage.

Unabhängig von der Untersuchung im Rahmen der Masterarbeit wurde den Berufsberatenden der IV-Stelle Graubünden in einer Teamsitzung im Juni 2019 die Software-Plattform "CAI World" vorgestellt, die der Autor in einer Weiterbildung des SDBB zum Thema Online-Beratung kennenlernen durfte. Da die Software sämtlichen Berufsberatern und Berufsberaterinnen der IV-Stelle Graubünden präsentiert wurde, konnte gewährleistet werden, dass alle befragten Experten und Expertinnen bezüglich der Thematik einen vergleichbaren Hintergrund haben.

Person	Alter	Geschlecht	Qualifikation	In der Funktion seit	Büro
B1	43	Weiblich	MAS BSLB	2015	Grossraumbüro
B2	35	Weiblich	MAS BSLB	2013	Grossraumbüro
B3	57	Weiblich	MAS BSLB	2007	Zweierbüro
B4	57	Männlich	MAS BSLB	2006	Einzelbüro
B5	50	Männlich	MAS BSLB	2014	Zweierbüro

Tabella 1: Übersicht der interviewten Experten und Expertinnen. Quelle: eigene Darstellung.

### 3.3. Datenerhebung

Die Daten wurden zwischen dem 23. Juli und dem 26. August 2019 erhoben. Die Interviews fanden in den Räumlichkeiten der SVA Graubünden statt und dauerten zwischen 21 und 36 Minuten. Vor dem jeweiligen Interview wurden die Ziele der Befragung dargelegt und das Einverständnis in Bezug auf die Tonbandaufnahme sowie die Verwendung der Daten eingeholt. Im Anschluss wurde der befragten Person der Interviewleitfaden zur Durchsicht übergeben, damit allfällige Klärungsfragen gestellt werden konnten. Diese Möglichkeit wollte der Autor den interviewten Personen aufgrund der Begrifflichkeiten aus dem angelsächsischen Sprachgebrauch bieten. Aufgezeichnet wurden die Interviews mit einem I-Pad und der Audio-Rekorder-Software Dictaphone.

### 3.4. Datenauswertung

Die Interviews wurden jeweils wenige Tage nach der Durchführung transkribiert. Pro Interview sind dabei zwischen acht und zwölf Seiten Material entstanden. Insgesamt kamen rund 45 Seiten transkribiertes Material zustande. Das Vorgehen in Bezug auf die Datenauswertung wird im Folgenden dargelegt.

#### 3.4.1. Transkription

Die Interviews wurden in Hochdeutsch durchgeführt und im Anschluss durch den Autor in eine schriftliche Fassung gebracht. Dabei wurde die Protokolltechnik des wörtlichen Protokolls nach Mayring (2002) angewendet. Der Grundgedanke dieser Protokolltechnik ist, dass durch die wörtliche Transkription eine vollständige Textfassung verbal erhobenen Materials hergestellt wird, was die Basis für eine ausführliche interpretative Auswertung bietet.

Es wurde wörtlich und vollständig transkribiert, d.h. Unvollständigkeiten und Wiederholungen wurden belassen. Lautäusserungen, wie zum Beispiel "äh" oder "hm" wurden nicht transkribiert. Bei anderen Auffälligkeiten der Sprache wurden Sonderzeichen verwendet. Pausen wurden in der Verschriftlichung mit Punkten in Klammern gekennzeichnet. Je nach Länge der Pause wurden zwei (..) oder drei (...) Punkte gesetzt. Bei Wortabbrüchen, Stockungen oder Ähnlichem wurde ein Gedankenstrich in Klammern verwendet (–). Emotionale nonverbale Äusserungen, die eine Aussage unterstützen oder verdeutlichen, wie ein Lachen, wurden

ebenfalls in Klammern gesetzt. Auch andere Merkmale, die zum inhaltlichen Verständnis wichtig sind, wurden in Klammern gesetzt, wie zum Beispiel "Mhm (zustimmend)". (Mayring, 2002; Mayring, 2015)

Gemachte Angaben, die einen Rückschluss auf die Person ermöglicht hätten, wurden anonymisiert. Der Interviewer ist in den jeweiligen Transkripten mit F gekennzeichnet, die befragten Personen werden B1, B2, B3, B4 und B5 genannt.

### 3.4.2. Auswertung der Interviews

Die Auswertung der Interviews erfolgte nach der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015). Mayring (2015) hebt hervor, dass die Stärke der qualitativen Inhaltsanalyse gegenüber anderen Interpretationsverfahren darin besteht, dass die Analyse in einzelne Interpretationsschritte zerlegt wird, die vorher festgelegt werden. Dadurch wird sie für andere nachvollziehbar, überprüfbar, übertragbar auf andere Gegenstände, für andere benutzbar und schliesslich zu einer wissenschaftlichen Methode. Dabei sind gemäss Mayring (2015) die folgenden drei Grundformen des Interpretierens differenzierbar:

Grundform	Ziel
Zusammenfassung	Material so reduzieren, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben und durch Abstraktion einen überschaubaren Corpus schaffen, der immer noch Abbild des Grundmaterials ist.
Explikation	Zu einzelnen fraglichen Textteilen (Begriffen, Sätzen, ...) zusätzliches Material herantragen, welches das Verständnis erweitert und die Textstelle erläutert, erklärt, ausdeutet.
Strukturierung	Bestimmte Aspekte aus dem Material herausfiltern und unter vorher festgelegten Ordnungskriterien einen Querschnitt durch das Material legen oder das Material aufgrund bestimmter Kriterien einschätzen.

Tabelle 2: Grundformen des Interpretierens nach Mayring (2015).

Bei diesen Grundformen handelt es sich um drei voneinander unabhängige Analysetechniken, die nicht als nacheinander zu durchlaufende Schritte verstanden werden sollen. Diese Grundformen müssen gemäss Mayring (2015) noch weiter differenziert werden, bevor eine genaue Ablaufbeschreibung möglich ist. Durch die Differenzierung entstehen sieben verschiedene Analyseformen, zwischen denen für qualitativ orientierte Textanalysen ausgewählt werden kann.

Die Transkripte in der vorliegenden Arbeit wurden anhand der inhaltlichen Strukturierung analysiert. Diese Analysetechnik unterteilt Mayring (2015) in einem Ablaufmodell in folgende acht Schritte, auf die im Folgenden eingegangen wird:

1. Bestimmung der Analyseeinheiten
2. Festlegung der Strukturierungsdimensionen
3. Bestimmung der Ausprägungen und Zusammenstellung des Kategoriensystems

4. Erstellung des Kodierleitfadens
5. Materialdurchlauf: Fundstellenbezeichnung
6. Materialdurchlauf: Bearbeitung und Extraktion der Fundstellen
7. Prüfung und gegebenenfalls Überarbeitung
8. Ergebnisaufbereitung

### *1. Bestimmung der Analyseeinheiten:*

Um die Präzision der Analyse zu erhöhen, werden gemäss Mayring (2015) zunächst Analyseeinheiten festgelegt. Diese umfassen die Kodiereinheit, die Kontexteinheit sowie die Auswertungseinheit.

Die Kodiereinheit legt gemäss Mayring (2015) den kleinsten Materialbestandteil fest, der ausgewertet werden darf und unter eine Kategorie fallen kann. Die Kodiereinheit entspricht in der vorliegenden Arbeit einem einzelnen Wort. Obwohl der Interviewleitfaden ausschliesslich offene Fragen enthält, kam es im Verlauf einzelner Interviews zu Präzisierungsfragen, die zum Teil mit einem einzigen Wort beantwortet wurden.

Die Kontexteinheit legt laut Mayring (2015) den grössten Textbestandteil fest, der unter eine Kategorie fallen kann. In der vorliegenden Arbeit wurde definiert, dass vollständige Antworten auf einzelne Fragen der grösste Textbaustein sein können. Das bedeutet, dass die Kontexteinheit mehrere Sätze umfassen kann.

Die Auswertungseinheit definiert gemäss Mayring (2015), welche Textteile jeweils nacheinander ausgewertet werden. Jedes der durchgeführten Experteninterviews entspricht einer Auswertungseinheit. Die Auswertung erfolgte in der gleichen Reihenfolge wie die Durchführung der Interviews.

### *2. Festlegung der Strukturierungsdimensionen:*

Bei der inhaltlichen Strukturierung der vorliegenden Arbeit erfolgte eine deduktive Kategorienbildung des Hauptkategoriensystems, welches bereits vor der Analyse des Datenmaterials aufgestellt und definiert wurde. Diese Analysetechnik bietet sich gemäss Mayring (2015) dann an, wenn die Kategorien theoriegeleitet bestimmt werden können und ein standardisiertes Erhebungsinstrument, wie ein Interviewleitfaden, verwendet wird. Dieser Leitfaden bietet neben wichtigen Aspekten aus der bereits bekannten Literatur die Grundlage für die Erstellung des Kategoriensystems. In Tabelle 3 werden die definierten Strukturierungsdimensionen (Hauptkategorien) sowie die Ausprägungen (Unterkategorien) aufgezeigt.

### *3. Bestimmung der Ausprägungen und Zusammenstellung des Kategoriensystems:*

Die Hauptkategorien werden nach Mayring (2015) zumeist weiter differenziert, indem sie in einzelne Unterkategorien aufgespaltet werden. In der vorliegenden Arbeit wurden für lediglich zwei Hauptkategorien keine Unterkategorien gebildet. Das folgende Kategoriensystem veranschaulicht die definierten Haupt- sowie Unterkategorien:

Hauptkategorie	Unterkategorie
Vorteile	Videoberatung
	Face-to-Face-Beratung
Nachteile	Videoberatung
	Face-to-Face-Beratung
Chancen von Blended Counseling	-
Herausforderungen von Blended Counseling	-
Einsatz von Videoberatung	Erfüllungskriterien
	Örtlichkeit
	Zielgruppen
	Ablauf
	Beratungsprozess
	Externe Zusammenarbeit
Kompetenzen	Berufsberatende
	Versicherte Personen
Technik / Software	Voraussetzungen
	Zusatzfunktionen

Tabelle 3: Kategoriensystem. Quelle: eigene Darstellung.

#### 4. Erstellung des Kodierleitfadens:

Wann ein Materialbestandteil unter eine Kategorie fällt, muss gemäss Mayring (2015) genau festgestellt werden können. Im Kodierleitfaden wird einerseits pro Ausprägung des Kategoriensystems anhand einer eindeutigen Definition festgehalten, welche Textbestandteile unter die jeweilige Kategorie fallen. Andererseits wird pro Ausprägung ein Ankerbeispiel eingefügt. Das bedeutet, dass konkrete Textstellen aus den Transkripten übernommen werden, die unter eine Kategorie fallen und als Beispiel für diese Kategorie gelten sollen. Dort, wo Abgrenzungsprobleme zwischen Kategorien bestehen, können gemäss Mayring (2015) Kodierregeln formuliert werden, um eindeutige Zuordnungen zu ermöglichen. Auf die Formulierung von Kodierregeln wurde in der vorliegenden Arbeit aufgrund der klaren Differenzierung der Ausprägungen verzichtet. Der Kodierleitfaden der vorliegenden Arbeit befindet sich im Anhang (vgl. Anhang C).

#### 5. Materialdurchlauf: Fundstellenbezeichnung:

Der Hauptmaterialdurchlauf wird gemäss Mayring (2015) unterteilt in die beiden Schritte Bezeichnung der Fundstellen und der Bearbeitung und Extraktion der Fundstellen. Durch einen

ersten Materialdurchgang wurde in diesem Schritt erprobt, ob die definierten Kategorien greifen und ob die Definitionen sowie Ankerbeispiele eine eindeutige Zuordnung ermöglichen. Im ersten Durchgang wurden zunächst die Textstellen in den Transkripten durch verschiedenfarbige Unterstreichungen markiert. Pro Hauptkategorie wurde dabei eine andere Farbe verwendet. In einem weiteren Durchgang des Materials wurden die Unterkategorien gekennzeichnet.

#### *6. Materialdurchlauf: Bearbeitung und Extraktion der Fundstellen:*

In einem weiteren Schritt wurde die Bezeichnung der Fundstellen nochmals bei allen fünf Transkripten vorgenommen. Anschliessend wurden die entsprechenden Fundstellen in ein Excel-File extrahiert und den Haupt- sowie Unterkategorien zugeordnet. Dabei wurden einzelne Wörter, ganze Sätze oder auch ganze Antworten übernommen (vgl. Anhang D).

Bei der Extraktion der Fundstellen wurden Auslassungen im Excel-File durch drei Punkte in eckigen Klammern kenntlich gemacht. Diese Auslassungspunkte können anstatt eines Wortes, eines Satzteils oder ganzen bzw. auch mehreren Sätzen stehen, welche nicht extrahiert und zugeordnet wurden. Bei der Extraktion wurde festgestellt, dass vereinzelt Antworten auf zwei Unterkategorien zutreffen könnten. Dies wurde in der vorliegenden Arbeit zugelassen.

#### *7. Prüfung und gegebenenfalls Überarbeitung:*

Bereits bei der Fundstellenbezeichnung fand während der Durchführung eine erste Überprüfung statt, worauf im Kategoriensystem die Hauptkategorie Einsatz von Videoberatung um eine Unterkategorie gekürzt wurde. Nach der Extraktion der Fundstellen wurde das Dokument ebenfalls nochmals überprüft und überarbeitet. Dabei wurden vor allem Kürzungen vorgenommen. Die Kategoriendefinitionen wurden in diesem Schritt nicht mehr revidiert.

#### *8. Ergebnisaufbereitung:*

In einem letzten Schritt werden laut Mayring (2015) die Ergebnisse aufbereitet. Die Ergebnisse der qualitativen Inhaltsanalyse werden im folgenden Kapitel erläutert.

## **4. Ergebnisse**

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse und Erkenntnisse der qualitativen Untersuchung in Anlehnung an das erarbeitete Kategoriensystem (vgl. Tabelle 3) dargestellt und mit aussagekräftigen Zitaten ergänzt. Die Ergebnisse werden in diesem Kapitel nicht interpretiert.

### **4.1. Hauptkategorie 1: Vorteile**

Die erste Hauptkategorie liess sich in die Unterkategorien "Videoberatung" und "Face-to-Face-Beratung" differenzieren.

#### **4.1.1. Videoberatung**

Sämtliche befragten Personen erachteten die zeitliche Einsparung als Vorteil der Videoberatung im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung. Die zeitliche Einsparung bezieht sich bei allen

Aussagen auf den Weg, der zu einem externen Gesprächstermin zurückgelegt werden muss. Person B1 (S. 3) fasst dies wie folgt zusammen:

*"Ganz klar die, die zeitliche Einsparung, die man hat, wenn man nicht an einen dritten Ort reisen muss für die Beratung. Wenn die Bera(-) im Vergleich zu einer Beratung, welche hier im Büro stattfindet oder in der in den im Bürogebäude, dann ist die zeitliche Einsparung nicht so relevant. Aber wenn man auswärts gehen muss, dann ist sicher das der spannendste Punkt."*

Aufgrund der Grösse des Kantons fällt je nach regionaler Zuständigkeit für den Berufsberater oder die Berufsberaterin mehr oder weniger Reisezeit an. Person B2 (S. 4) erklärt:

*"(...) Da ich im Engadin arbeite, wä(-) sähe ich dort eine, ein grosser Vorteil, damit ich nicht immer nach Samedan ins Büro reisen muss, sondern zwischendurch auch solche Beratungen durchführen kann. Ja, ich sehe wirklich in dieser Hinsicht als sehr vorteilhaft und zeitsparend."*

Ergänzend dazu fügt Person B5 (S. 6) hinzu:

*"Das eine ist jetzt speziell für mich die Weiträumigkeit von meinem Einsatzgebiet. Also ich könnte da massiv Zeit sparen. Ja, für mich ist es eigentlich der Zeitfaktor, weil ich grundsätzlich die Leute lieber sehe, aber aus Zeitgründen und wenn sie jetzt die Qualität der, der, der Sitzung nicht beeinträchtigt, dann würde ich zu solch einem Instrument greifen."*

Da Gespräche häufig in Institutionen stattfinden, die über die gesamte, vorwiegend deutschsprachige, Schweiz verteilt sind, muss sich der zuständige Berufsberater bzw. die zuständige Berufsberaterin jeweils überlegen, ob eine Teilnahme am Gespräch sinnvoll und zielführend ist. Person B2 (S. 6) sieht hier einen Vorteil in der Videoberatung, da der zuständige Berufsberater bzw. die zuständige Berufsberaterin über den Videokanal vermehrt an Gesprächen teilnehmen könnte.

Die örtliche und zeitliche Flexibilität betreffend ergänzt Person B4 (S. 5):

*"Vorteile sind die, dass ich, dass ich relativ flexibel bin, was die, die Festlegung der Zeiten betrifft. Also ich, ich brauche kein Sitzungszimmer, das verfügbar ist. Ich muss nicht an einen externen Ort gehen, wenn das notwendig ist. Ich kann das dort machen, wo ich gerade bin. Also es gibt mir sicher eine gewisse, also es gibt mir sicher mehr Flexibilität."*

Neben der zeitlichen Einsparung sowie der Flexibilität beziehen sich einzelne Aussagen hinsichtlich der Vorteile von Videoberatung auf gesundheitliche Einschränkungen von versicherten Personen sowie auf konkrete Beratungssituationen. Person B2 (S. 4) erachtet die Durchführung einer Videoberatung als vorteilhaft bei versicherten Personen mit körperlichen Beschwerden:

*"(...) wenn jetzt jemand wirklich körperlich eher schlecht bewe(-), mobil ist oder so, dann, dann ist es ein Vorteil, dass die Person nicht unbedingt weit reisen muss oder auch nicht nu(-) in mein Büro kommen muss."*



Person B4 (S. 6) sieht in der räumlichen Distanz einen weiteren Vorteil in der Videoberatung:

*"(...) oder wenn jemand zu Handgreiflichkeit tendiert, dann, dann kann das auch ein wichtiger, ein in(-), ein wichtiger Schutzfaktor sein."*

#### **4.1.2. Face-to-Face-Beratung**

Zu den Vorteilen der Face-to-Face-Beratung im Vergleich zur Videoberatung befragt, gingen alle befragten Personen auf das Unmittelbare, das "Spüren" des Gegenübers, ein. Person B4 (S. 5) erwähnt dazu zusammenfassend:

*"(...) Ja es ist einfach die, die, die Vollständigkeit des Eindrucks, den ich, den ich gewinne. Das fängt mit der Art, wie jemand geht, wie jemand guten Tag sagt, wie jemand gekleidet ist, wie jemand, jemand riecht, gepflegt ist da, wie jemand vorbereitet kommt. Weil wenn wir beispielsweise hier einen, einen Termin abmachen, dann sind die, sind die Leute da und sie, sie bereiten sich allenfalls vor, bringen vielleicht Sachen mit, sind, gewinne auf verschiedensten Ebenen zusätzliche Eindrücke, die, die mir helfen können, einen Eindruck von meinem Gegenüber zu gewinnen, den ich bei einer reinen Videoberatung sicher weniger, weniger tief kriege."*

Zwei Expertinnen (B2 S. 4; B3 S. 5) ergänzten in ihren Aussagen, dass bei der Face-to-Face-Beratung physische Unterlagen, z.B. Fragebogen oder Reisegutscheine, bei Bedarf direkt ausgehändigt werden könnten, was bei einer Videoberatung nicht möglich wäre.

### **4.2. Hauptkategorie 2: Nachteile**

Die zweite Hauptkategorie wurde ebenfalls in die beiden Unterkategorien "Videoberatung" und "Face-to-Face-Beratung" unterteilt.

#### **4.2.1. Videoberatung**

Obwohl die in Kapitel 4.1.2 erwähnten Vorteile der Face-to-Face-Beratung im Umkehrschluss als mögliche Nachteile der Videoberatung betrachtet werden könnten, wurden die Experten und Expertinnen nochmals konkret zu den Nachteilen der Videoberatung im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung befragt. Person B1 (S. 3) stellt diesbezüglich folgende Hypothese auf:

*"Die Nachteile sind sicher, dass ich die Hypothese habe, dass unsere Kundschaft technisch nicht so gut ausgerüstet ist. Und dass daher Videoberatung gar nicht zustande kommen könnte."*

Im Anschluss ergänzt sie (S. 3):

*"Falls dies gegeben wäre, wären sicher Nachteile, dass man sich, dass man keinen Händedruck hat bei der Begrüßung und eine bei der Verabschiedung, was auch immer sehr wertvolle (..) Rückschlüsse möglich sind dann."*

Expertin B2 (S. 4) formuliert folgende Nachteile:

*"Also ich achte sehr oft wirklich auf so Stimmungen oder Gefühle in einem Gespräch und ich könnte mir vorstellen, dass das via Video nicht gleich wahrgenommen werden kann"*

*von mir und dann allenfalls falsch interpretiert oder zu Missverständnissen führen kann oder wenn eine Person eben wie vorhin gesagt, impulsiv oder anders reagiert, als erwartet, kann man sie nicht direkt irgendwie unterstützen, trösten oder irgendwie habe ich das Gefühl, dass dann wäre ich irgendwie zu weit weg, um die Person wirklich adäquat wieder zu begleiten oder beraten, dass sie sich beruhigen kann."*

Für Person B3 (S. 4) kommt neben dem fehlendem "Spüren" der Person eine reine Videoberatung aufgrund folgendem Nachteil nicht in Frage:

*"(...) also nur eine Videoberatung würde ich nicht machen. Also den, die Beratende nicht kennenlernen und so, das, das denke ich, das wäre für mich keine Option, weil für mich dann wirklich das Kennenlernen und das Persönliche abhandenkommt."*

Person B4 (S. 5) zählt folgende Punkte auf:

*"(...) Und generell so die, die nicht, die, die nicht verbale Kommunikation, die zu einem doch recht grossen Teil verloren geht, da ich in der Regel ja nur das Gesicht sehe, was zwar entscheidend ist, aber fehlt vieles andere. Ich nehme unter Umständen nicht wahr, wenn jemand ganz nervös mit den, mit den Füßen am arbeiten ist oder, ja. Oder ich nehme ganz sicher nicht ma(-), nicht wahr, wenn jemand eine ungünstig(-), unglückliche Ausdünstung hat oder nach Alkohol riecht. Also es fehlen verschiedene, je nach Konstellation, entscheidende Sinneseindrücke."*

Dazu ergänzt Experte B4 (S. 5):

*"(...) ist es bei der Videoberatung nicht möglich, einen Augenkontakt herzustellen, was ich sehr, als sehr wichtig erachte."*

Experte B5 (S. 4) sieht es so:

*"(...) Und ich merke auch, sie müssen mich manchmal einfach auch spüren und sehen. Und ich finde das etwas ganz Zentrales, dass ich als Berufsberater eben auch gespürt werde in meiner ganzen Persönlichkeit und das gelingt nicht immer über die Medien."*

#### **4.2.2. Face-to-Face-Beratung**

Für eine der befragten Personen gibt es keine Nachteile in der Face-to-Face-Beratung im Vergleich zur Videoberatung. Drei der Befragten gingen nochmals auf die räumliche Distanz bzw. die zeitliche Einsparung ein. Person B5 (S. 7) erklärt dies wie folgt:

*"Nein, der Na(-) der Nachteil ist, ich glaube der einzige Nachteil ist einfach die räumliche Distanz je nachdem und dass je, je nachdem die Leute für, für auch Besprechungen, die speziell sie dann wünschen, je nachdem lange anreisen müssen und das nicht im Verhältnis steht."*

Person B2 (S. 5) erwähnt diesbezüglich:

*"(...) Aber es ist natürlich eben so, dass wir am selben Ort sein müssen zur selben Zeit sein müssen und das ist halt der, der Nachteil, je nachdem, je nach Verfügbarkeit."*

Folgende Aussage dazu macht Person B1 (S. 4):

*"Nur wenn sie im Zusammenhang mit Reisetätigkeit daherkommen. Genau, also wenn man sich Reisezeit sparen kann durch eine Videoberatung, dann ist das ein grosses Plus. Was dann eben ein Negativpunkt ist bei der Face-to-Face, wenn man reisen muss."*

Experte B4 (S. 6) erwähnt folgenden Nachteil im Vergleich zu einer Videoberatung:

*"Ja insbesondere dann, wenn jemand ausfällig wird, dann bin ich dem ziemlich schutzlos, also schutzlos ausgeliefert, dann muss ich in der Lage sein, damit umzugehen."*

#### **4.3. Hauptkategorie 3: Chancen von Blended Counseling**

Bei der Hauptkategorie Chancen von Blended Counseling wurden keine Unterkategorien gebildet. Sämtliche befragten Experten und Expertinnen sehen in Blended Counseling die Chance, dass je nach Verlauf der Massnahme, der Situation und Fragestellung entweder die eine oder die andere Beratungsform angeboten werden könnte. Konkret auf die Chancen von Blended Counseling angesprochen, erläutert Experte B4 (S. 6):

*"(...) Und die Chance wäre sicher, dass ie(-), dass ich spontaner auf Gesprächswünsche eingehen könnte. Und dass ich, dass ich aber auch die Möglichkeit habe, entsprechend der Situation den jeweiligen Gesprächskanal zu wählen und da, und, und zu fordern, das ist jetzt wichtig, da möchte ich Sie hierhaben oder und da treffen wir uns bei Ihrem Arbeitgeber od- oder auch sagen kann, das ist jetzt, das ist jetzt einfach wichtig, dass wir uns kurz sehen, aber es ist nicht notwendig, dass wir uns gegenüber setzen. Also es gab(-), gib(-), hab da eine gewisse Flexibilität, wenn ich Face-to-Face-Gespräche ab, vereinbare, dann ist das in der Regel nicht so kurzfristig möglich."*

Expertin B1 (S. 4) spricht in ihrer Aussage zudem die Reisetätigkeit an:

*"Die Chancen sind sicher, dass man eben situativ entweder die eine Beratungsform oder die andere anbieten kann. Oder der Kunde kann diese Option bringen, falls für den Kunden die Reisetätigkeit, zum Beispiel für ein Face-to-Face-Gespräch, einfach zu erschwerend ist."*

Auch Expertin B3 (S. 5) geht in ihrer Aussage auf die Reisetätigkeit ein, wodurch sich für sie folgende Chance ergibt:

*"Eben ich denke, das ist wirklich etwas, die Chance, wenn man mit Institutionen zusammenarbeitet. Dass man dort auch vermehrt einer Standortbesprechung teilnehmen kann, wo ich heute zum Teil muss, sagen muss, ich kann nicht teilnehmen. Der Weg ist zu weit und dass man sich vielleicht auch nicht, auch nur einschalten kann, vielleicht für eine kurze Frage oder Rückfrage oder Klärung. Dass man ein Zeitfenster öffnet, sodass man nicht an der ganzen Sitzung teilnehmen müsste."*

Auch die anderen Experten und Expertinnen erachten es als Chance, dass es durch den Einsatz von Videoberatung vermehrt zu einem Austausch zwischen dem Berufsberater bzw. der Berufsberaterin und der versicherten Person kommen könnte. Dabei beziehen sich die Befragten vor allem auf Zwischengespräche oder Abschlussgespräche von Massnahmen, bei denen

alles nach Plan verläuft bzw. verlaufen ist. Die folgenden Aussagen wurden nicht auf die konkrete Frage nach Chancen von Blended Counseling gemacht, sondern ergaben sich aus dem Gespräch heraus.

Expertin B1 (S. 2) bezieht sich in ihren Aussagen auf die Umsetzungs- und Abschlussphase einer Massnahme:

*"(...) in der Umsetzungsphase, wenn es lediglich darum geht, zu schauen, sind wir auf Kurs, geht es gesundheitlich gut. Ja mehr die Befindlichkeit einzuholen, braucht es Anpassungen. (...) sogar sehr sinnvoll, wenn, wenn die Person weit weg ist und die Massnahme erfolgreich abgeschlossen werden kann."*

Expertin B3 (S. 3) erwähnt in Bezug auf den Abschluss der Massnahme folgendes:

*"(...) wenn ein Abschluss rund gelaufen ist, die Umschulung alles ist rund gelaufen, da kann man gut eine Videoberatung machen und and(-). Wäre je nachdem, denke ich, wäre das noch, würde ich das noch begrüßen, heute, anstelle dass ich gar kein Gespräch, sondern nur das Telefongespräch mache oder dann einlade für eine vielleicht Viertelstunde und dann ist das Gespräch vorbei. Das denke ich, wäre s(-) wäre noch sinnvoll."*

Experte B5 (S. 2) sagt dazu:

*"(...) und wenn es jetzt nicht primär um das Erstgespräch sondern vielleicht eben um ein Standortgespräch, von dem man weiss, dass es nicht allzu viele Klippen zu umschiffen gilt, dass man so den Raum und Zeit sparen könnte."*

Expertin B2 (S. 2) geht bei ihrer Aussage auf die Umsetzungs- und Abschlussphase ein:

*"(...) Aber Zwischengespräche, Standortgespräche durchaus, wenn es nicht zu viel mit Schwierigkeiten zu tun hätte. Abschlussgespräch auch dann, wenn es wirklich, ja wie soll ich sagen, ohne Probleme verlaufen ist und es eigentlich nur noch die Verabschiedung, die persönliche, in Führungs- und Schlusszeichen, geht."*

Experte B4 (S. 7) bezieht sich nicht auf eine konkrete Phase, sondern erläutert:

*"Wenn, wenn es mehr um, um den Austausch von Informationen, von Fakten geht, dann, dann ist eine Video- Videoberatung sicher ein adäquates Mittel."*

Abschliessend wird Experte B5 (S. 8) zitiert, der folgende Aussage in Bezug auf Blended Counseling macht, die aus seiner Sicht ebenfalls als Chance betrachtet werden kann:

*"(...) Oder, dann will ich ja explizit nicht ein weiss ich was für ein Gespräch oder vielleicht gibt es auch Leute, die eben ein bisschen anonymes das angehen möchten, die sich nicht von Anfang an zeigen möchten oder, oder, nicht von Anfang an zu viel von sich preisgeben."*

#### **4.4. Hauptkategorie 4: Herausforderungen von Blended Counseling**

Auch bei dieser Hauptkategorie wurden keine Unterkategorien gebildet. Alle Befragten erachteten den Umgang mit der Technik als Herausforderung von Blended Counseling. Dabei

beziehen sich die Experten und Expertinnen allesamt auf Herausforderungen, die sich für die versicherten Personen ergeben würden. Einige Befragte sehen auch im eigenen Umgang mit den technischen Gegebenheiten eine mögliche Herausforderung.

Person B1 (S. 5) beschreibt dies wie folgt:

*"(...) also ich möch(-), müsste sicher diese Technik beherrschen, was eine Hürde darstellt, welche ich bei Face-to-Face nicht habe. Ich müsste den Kunden soweit instruieren können, dass er die technische Einrichtung organisieren kann und einrichten kann. Ja und ich müsste vielleicht zwei, drei Durchgänge machen, bis es für mich dann so normal ist, wie, wie eine Face-to-Face-Beratung. Einfach dieses Sprechen zu einem Bildschirm, das müsste, ja, da wäre ich sicher am Anfang nicht gleich locker, wie bei einer Face-to-Face-Beratung."*

Anschliessend ergänzt Expertin B1 (S. 5):

*"Ich denke, den Klienten würde es wahrscheinlich ähnlich gehen, wie mir. Er muss auch das Technische beherrschen. Und falls der Kunde auch nicht so versiert ist mit Gesprächen über ein Medium, dann müsste er sich wahrscheinlich ein bisschen daran gewöhnen."*

Expertin B2 (S. 3) erwähnt dazu:

*"Also es geht vermutlich wirklich um Personen, die nicht unbedingt so mit den heutigen Medien zurechtkommen, mit den heutigen Mitteln, unter anderem auch allenfalls ältere Persönlichkeiten, die vielleicht keine E-Mail-Adresse oder kein Internet oder was auch immer, das gibt es immer noch, nicht haben oder auch eben kognitiv beeinträchtigte, für die es wirklich sehr schwierig wäre, die Schritte nachzuvollziehen, die benötigt werden, damit das gemacht werden kann."*

Expertin B3 (S. 3) bezieht sich in ihrer Aussage auf Herausforderungen für die versicherten Personen:

*"Ich denke, da braucht es sicher, eben die, die technischen Mittel müssen, müssen sie haben oder. Laptop, wie ich schon gesagt habe. Die Voraussetzung ist ja dann auch das Programm, dass sie das haben. Also sie müssen versiert sein mit dem Umgang von den Informatikgeräten."*

Experte B4 (S. 3) erwähnt in Bezug auf die Klienten und Klientinnen:

*"(...) Also es müssen Menschen sein, die sich gewohnt sind mit einem iPhone oder mit einem, also mit einem Smartphone oder mit einem Notebook umzugehen, die sich auch gewohnt sind, die entsprechenden Programme zu nutzen (..) ja ich denke, das ist mal so das Wichtigste."*

Abschliessend zu diesem Punkt macht Experte B5 (S. 10) folgende Aussage:

*"(...) Oder dass die selber sich nicht gewappnet sehen, mit der Technik umzugehen. Geschweige denn, vielleicht müssen sie ja auch noch was installieren, keine Ahnung."*

Neben möglicher Herausforderungen mit den technischen Gegebenheiten, könnte gemäss drei der befragten Experten und Expertinnen eine Herausforderung darin bestehen, dass sich der Berufsberater bzw. die Berufsberaterin überlegen muss, wie etwas über den Videokanal ausgedrückt wird, damit es nicht zu Missverständnissen kommt bzw. zu einer Eskalation führt. Experte B4 (S. 4) sieht dies so:

*" (...) Ich würde vielleicht noch etwas mehr, oder gezielter darauf achten, dass mein Gegenüber beim Gespräch ist und dass mein Gegenüber auch verstanden hat, was ich, was ich mitteilen wollte. Damit allfällige Unsicherheiten, die durch den Kana(-) Kommunikationskanal, die mit dem Kommunikationskanal verbunden sind, dass ich die möglichst ausschalten kann."*

Expertin B2 (S. 4) erwähnt dazu:

*" (...) Vielleicht müsste ich mir noch vorher irgendwie Gedanken machen, welche Ausdrücke oder irgendetwas könnten dazu führen, dass es irgendwie zu einer Störung kommen könnte. Also zum Beispiel wirklich bei psychisch beeinträchtigten, überlegen, welche Fragen stelle ich jetzt bewusst nicht, weil ich nicht persönlich vor Ort sein kann, um, um die Person dann zu beruhigen, wenn es irgendwie ausartet oder irgendwie er impulsiv wie reagiert, oder sie."*

Expertin B3 (S. 8) beschreibt es so:

*" (...) Und dass wir auch, wirklich auch wi(-) vorher, wegen, was machen wir mit Fällen, wenn das Gespräch eskaliert? Was, Beispiel ein Notfallplan aufsetzen. Wie reagieren wir? Und auch sehr gut überlegen, wann setzen wir das ein? Vielleicht auch, wann, in welchem Abschnitt des Prozesses? Dass das gut überlegt ist, damit eben nicht so, dass es nicht zu einer Eskalation kommen kann."*

Eine weitere Herausforderung von Blended Counseling könnte darin bestehen, dass aufgrund von möglichen Störfaktoren kein passender Ort für die Durchführung einer Videoberatung gefunden werden kann. Gemäss Expertin B1 (S. 5) könnte es eine Schwierigkeit für den Klienten bzw. die Klientin darstellen, einen reizarmen Ort für die Videoberatung zu finden. Experte B1 (S. 7) ergänzt:

*" (...) aber ich würde es vielleicht bei Arbeitgebern nicht nicht unbedingt erwähnen, zumal ich oft mit KMUs zu tun habe, ja wo dann die Privacy, also einfach der, der sichere Ort, im Sinne dass nicht noch sehr viele andere mithören, oft nicht gegeben ist."*

Expertin B2 (S. 3) teilt mit:

*"Also Ruhe ist sicher wichtig. Auch keine dritte Personen, die involvier(-) oder nicht involviert sind, in den Fall. Und nicht, nicht vor- vorhergesagt waren beim Klienten. Auch keine Störungen, telefonisch oder persönliche Störungen oder SMS oder was auch immer. Das wäre sicherlich Voraussetzung, dass das klappt."*

Expertin B3 (S. 7) sagt dazu:

*"(...) Eben, Einsatzprogramm denke ich, wird schwierig mit dem Umgang, da ja auch noch and(-) da sie auch andere noch, wie Arbeitslose oder, da muss man einfach vertrauen können, wie ich schon gesagt habe. Stimmt auch die, die Atmosphäre, wird die Privatsphäre berücksichtigt?"*

Für die beiden befragten Experten könnte die Wahl des jeweils "richtigen" Kanals eine Herausforderung darstellen. Experte B5 (S. 8) sagt dazu:

*"(...) die Herausforderung könnte sein, immer gut heraus zu spüren, welches Instrument setze ich in welcher Situation ein."*

Experte B4 (S. 6) sieht es so:

*"Die Wahl des richtigen und des adäquaten Kanals für die jeweilige Besprechung. Ja, das eigentlich. Also ich müsste mir jedes, ich müsste mir ver(-), ich müsste versuchen, mir jeweils vorab ein Bild zu machen, was mich erwartet. Da zeigt aber gleichzeitig meine Erfahrung, dass ich in der Regel, oder dass ich immer wieder überrascht werde, dass Gespräche sich ziemlich in eine andere Richtung entwickeln, als ich das ursprünglich erwartet habe, was dann aber auch heikel sein kann. (...)"*

Abschliessend zu diesem Kapitel erachten es zwei Expertinnen als eine Herausforderung, wenn neben der versicherten Person und dem Berufsberater bzw. der Berufsberaterin noch andere Akteure am Prozess beteiligt sind. Expertin B2 (S. 2) stellt sich dies kompliziert vor. Expertin B1 (S. 5) erläutert dazu:

*"(...) wie ich das ja zu Beginn erwähnt habe und sie müsste nicht in einem grossen Helfersystem agieren, weil, wie ich eben auch schon erwähnt habe, sobald mehrere Players vorhanden sind, sehe ich die Möglichkeit noch eher weniger mit einer Videoberatung zu arbeiten."*

#### **4.5. Hauptkategorie 5: Einsatz von Videoberatung**

Diese Hauptkategorie liess sich in die sechs Unterkategorien "Erfüllungskriterien", "Örtlichkeit", "Zielgruppen", "Ablauf", "Beratungsprozess" sowie "externe Zusammenarbeit" differenzieren.

##### **4.5.1. Erfüllungskriterien**

Auf die Frage, welche Kriterien für den Experten oder die Expertin erfüllt sein müssen, damit ein Wechsel von der Face-to-Face-Beratung in eine Videoberatung stattfindet, gingen zwei der Befragten auf die Vertrauensbeziehung ein. Experte B4 (S. 7) sagt dazu:

*"Es müsste eine tragfähige Vertrauensbeziehung müsste gewährleistet sein. Es müsste, man müsste sich gegenseitig kennen. Die versicherte Person müsste einverstanden sein damit. Ja und auch von der, von der, von den jeweils zu besprechenden Themen her müsste das passen."*

Expertin B1 (S. 5) erwähnt:

*"Also ich müsste sie kennen. Also kennen, das ist ja immer sehr relativ. Aber ich, ich müsste sie zwei, drei Mal gesehen haben, bevor ich eine Videoberatung anbieten würde. Die Abklärungsphase müsste vorbei sein, also wir müssten bereits in der Umsetzungsphase sein (...)."*

Drei der Befragten erachten es als Kriterium, dass die technischen Hilfsmittel vorhanden sein müssen für die Durchführung einer Videoberatung. Experte B5 (S. 9) geht auf folgendes ein:

*"Gan- ganz sicher müssten, müssten die Hilfsmittel zur Verfügung stehen. Ganz sicher müsste das alles im Vorfeld sehr gut aufgebaut, evaluiert worden sein (...). Hilfsmittel auf dem neusten Stand und ich müsste geschult sein auf dem."*

Expertin B2 (S. 5) erläutert:

*"(...) eben es muss sicher alles zur Verfügung stehen, dass wir wirklich so arbeiten können."*

Expertin B1 (S. 3) sagt dazu:

*"(...) und die technische Einrichtung müsste vorhanden sein und ohne grosse Schwierigkeiten (..) dass man sie zum Laufen bringt, auch wenn man jetzt nicht allzu technisch versiert ist."*

Der Datenschutz ist für zwei Befragte ein Erfüllungskriterium. Expertin B3 (S. 6) macht diesbezüglich folgende Aussage:

*"(...) Also sicher einmal auch der, der Schutz der Person. Oder das ist sicher, das muss gewährleistet sein. Eben dass nicht irgend sonst jemand noch teilnimmt in, während der Videoberatung, wo die vers(-) diejenige Person gar nichts davon weiss. Ich denke, da ist sicher wichtig, die (..) ja Datenschutz. Dass das nicht aufgezeichnet wird oder. Dass man das nicht verwenden kann. Weiterverwenden. Ja, wo gehen wir mit all dem hin? Dass auch nicht irgendjemand sich einklicken kann."*

Experte B4 (S. 7) formuliert es wie folgt:

*"(...) Und, also das wir, ja das, das habe ich schon gesagt, aber das wichtigste ist tatsächlich die versicherte Person damit einverstanden sein muss und es muss klar sein, was mit diesem Material geschieht, ob das gespeichert wird, ob das gespeichert worden ist, ob das gelöscht wird, oder was, was. Da ist Transparenz und Gewährleistung des Datenschutzes, ist ganz wichtig."*

#### **4.5.2. Örtlichkeit**

Die Antworten der Experten und Expertinnen zu den Fragen, an welchem Ort sie eine Videoberatung durchführen würden und welche Voraussetzungen oder Rahmenbedingungen dabei erfüllt sein müssten, wurden zusammengefasst und werden folgend anhand einer sog. Tag Cloud veranschaulicht. Je häufiger ein Begriff erwähnt wurde, desto grösser erscheint dieser auf der Tag Cloud.





Abbildung 2: Örtlichkeit. Quelle: eigene Darstellung.

### 4.5.3. Zielgruppen

Bei der Unterkategorie Zielgruppen werden die Antworten der Befragten stichwortartig und tabellarisch dargestellt. Die Experten und Expertinnen wurden jeweils gefragt, bei welchen Zielgruppen eine Videoberatung in Frage kommen könnte bzw. bei welchen Zielgruppen die Befragten darauf verzichten würden.

	Mögliche Zielgruppe für Videoberatung	Keine Zielgruppe für Videoberatung
B1	Erwachsene, die technisch ausgerüstet sind	Rentner, die wiedereingegliedert werden
	Jugendliche in Institutionen oder Schulheimen	Sehbehinderte
B2	Versicherte mit körperlichen Beschwerden	Kognitiv schwache Versicherte
	Psychisch stabile Versicherte	Jugendliche im Sonderschulheim
B3	Versicherte, die technisch ausgerüstet und versiert sind	Ausländer, die nicht die Ressourcen mitbringen (finanziell, sprachlich, kognitiv)
B4	Versicherte mit gewohnheitsmässigem Umgang mit technischen Hilfsmitteln	Sehbehinderte
		Versicherte, die den Zugang zu technischen Hilfsmitteln nicht haben
		Sprachlich eingeschränkte Versicherte
B5	Zuverlässige Versicherte	Jugendliche im Sonderschulheim
		Sehbehinderte

Tabelle 4: Zielgruppen. Quelle: eigene Darstellung.

### 4.5.4. Ablauf

Bezüglich der Frage, wie eine Videoberatung ablaufen könnte, teilten alle Befragten mit, dass sie sich den Ablauf in etwa gleich vorstellen, wie bei einer Face-to-Face-Beratung. Expertin B2 (S. 2) sagt dazu:

*"Wir machen auch, wie bei einer Eins-zu-Eins-Beratung, einen Termin aus, an dem wir uns beide Zeit nehmen für diese Beratung. Und machen auch aus, wer wie was Kon(-)*

*ja Kontakt aufnimmt. Und dann würde ich mir die Beratung ähnlich vorstellen, wie eine Eins-zu-Eins-Beratung."*

Expertin B1 (S. 2) stellt sich den Ablauf folgendermassen vor:

*"Eben Termin vereinbaren, Ort technisch so einrichten, dass es dann auf den Termin klappt. Sich einwählen. Die Beratung abhalten. Je nachdem vielleicht noch mit Zusatzmöglichkeiten, wie Desktop-Sharing, gewisse Sachen zeigen. Und dann die Sendung, oder die Besprechung, abschliessen und den Raum wieder verlassen."*

Experte B4 (S. 2) erläutert zum möglichen Ablauf:

*"Das würde wahrscheinlich mal, mal starten mit einem Anruf, um sicherzustellen, dass die, das Gegenüber auch tatsächlich bereit ist, mit der, mit der Videoberatung zu starten. Und dann kommt es ein Stück weit auch auf die vorhandenen technischen Mittel drauf an. (...) Aber ich denke ist, dass Voraus der Kontakt mit einem anderen, auf einem ak(-) mit dem akustischen oder konventionellen Medium hergestellt wird und erst dann die Videoverbindung aufgenommen wird."*

#### **4.5.5. Beratungsprozess**

Die Experten und Expertinnen wurden befragt, in welchen Teilen des Beratungsprozesses sie eine Videoberatung durchführen würden bzw. wann eine Videoberatung auf keinen Fall in Frage kommt. Für sämtliche Befragten steht fest, dass sie bei einem Erstgespräch keine Videoberatung machen würden. Experte B5 (S. 3) begründet dies wie folgt:

*"Für mich, für mich wird es immer so sein, dass der Erstkontakt muss immer physisch sein, weil es für mich, speziell im IV-Kontext, wo ja ganz viele Leute Berührungängste haben, sehr, sehr wichtig ist, dass es mir gelingt, innerhalb von einer ganz kurzen Zeit eine sehr gute Arbeitsbeziehung herzustellen. Und der erste Eindruck ist für mich immer der Wichtigste und ich glaube das ist auch gegenseitig so und das, finde ich, kann man nicht über, über Medien machen."*

Konkret gehen eine Berufsberaterin und ein Berufsberater auf die Abklärungsphase ein. Expertin B1 (S. 2) würde vermutlich auch während der Abklärungsphase noch keine Videoberatungen durchführen. Experte B4 (S. 2) erläutert:

*"(...) Und dann, denke ich, sind bereits erste angepasste Möglichkeiten denkbar. Das fängt ja bereits damit an, dass man unseren Klienten Links zusendet, in, mit denen sie dann diagnostische Tools ausfüllen können von Zuhause aus. Und ich denk dort kann ich mir auch vorstellen, dass dann relativ bald mal die Beratungsform gewechselt wird. Am ehesten aber sicher im, gegen Ende des, oder, oder, gegen Ende der Abklärungsphase und dann, wenn die Wichtigkeit oder die Bedeutung der Informationen, der Entscheidungen nicht mehr so gross ist."*

Während der Umsetzungsphase kommt für sämtliche Experten und Expertinnen eine Videoberatung nur in Frage, wenn die Massnahme nach Plan verläuft. Expertin B1 (S. 2) sagt dazu:

*"Ich könnte es mir vorstellen (..) in der Umsetzungsphase, wenn es lediglich darum geht, zu schauen, sind wir auf Kurs, geht es gesundheitlich gut. Ja mehr die Befindlichkeit einzuholen, braucht es Anpassungen. Genau, vielleicht in dieser Umsetzungsphase."*

Auch Expertin B2 (S. 2) erklärt:

*"(..) Aber Zwischengespräche, Standortgespräche durchaus, wenn es nicht zu viel mit Schwierigkeiten zu tun hätte."*

Und auch Experte B5 (S. 3) fasst zusammen:

*"(..) Danach, danach aber je nach Verlauf, jetzt beispielsweise bei Umschulungen, wo es wie klar ist, die Person hat, ist nicht psychisch beeinträchtigt oder, oder sonst irgendwie herausfordernd in der Begleitung, im Kontext, sondern da, dass, dass sich abzeichnet, das wird mehr oder weniger ein sogenannter Überwachungsfall, dann könnte ich mir nach der ersten Sitzung vorstellen, sowas in der Richtung zu machen."*

Für alle Befragten steht fest, dass bei Schwierigkeiten oder Krisengesprächen während einer Massnahme ein persönliches Gespräch stattfinden muss. Experte B4 (S. 2) fasst dies wie folgt zusammen:

*"Sicher immer dann, wenn, wenn sich schwierige Situationen ergeben. Wenn sich Situationen ergeben, in denen es wichtig ist, dass ich, dass ich einen möglichst unmittelbaren Kontakt zum, zum Gegenüber herstellen kann. Wenn wichtige Entscheidungen, wichtige Weiche- Weichenstellungen zu treffen sind."*

In Bezug auf die Abschlussphase sind sich die befragten Berufsberatenden darüber einig, dass eine Videoberatung durchgeführt werden könnte, wenn die Massnahme nach Plan verlaufen ist. Experte B5 (S. 3) teilt diesbezüglich mit:

*"Ja, Abschlussgespräch wäre auch eine Möglichkeit, genau. Das wäre sogar eine sehr gute Idee, weil ich merke, dass ich da immer wieder hin- und hergerissen bin, inwiefern ich so was machen soll, wenn alles geklärt ist und trotzdem merke ich, ich glaube es ist für die Leute sehr wichtig, dass man das Ganze eben auch schliesst und ich dann mich manchmal frage, ob ich mir diesen zeitlichen Aufwand aufbürden."*

Auch Expertin B3 (S. 3) sagt:

*"Da denke ich, kommt auch drauf an, je nachdem wenn eine, wenn ein Abschluss rund gelaufen ist, die Umschulung alles ist rund gelaufen, da kann man gut eine Videoberatung machen und and(-). Wäre je nachdem, denke ich, wäre das noch, würde ich das noch begrüssen, heute, anstelle dass ich gar kein Gespräch, sondern nur das Telefongespräch mache oder dann einlade für eine vielleicht Viertelstunde und dann ist das Gespräch vorbei. Das denke ich, wäre s(-) wäre noch sinnvoll."*

#### **4.5.6. Externe Zusammenarbeit**

Die Antworten der Experten und Expertinnen zur Frage, mit welchen externen Parteien der Einsatz von Videoberatung denkbar wäre, wurden wiederum zusammengefasst und werden

in der folgenden Tag Cloud veranschaulicht.



Abbildung 3: Externe Zusammenarbeit. Quelle: eigene Darstellung.

#### 4.6. Hauptkategorie 6: Kompetenzen

Die Hauptkategorie Kompetenzen wurde in die beiden Unterkategorien "Berufsberatende" und "Versicherte Personen" unterteilt. Die Experten und Expertinnen wurden befragt, welche zusätzlichen Kompetenzen für die Durchführung einer Videoberatung benötigt werden.

##### 4.6.1. Berufsberatende

Alle befragten Personen gingen in ihren Aussagen auf die technischen Kompetenzen bzw. Kompetenzen im Umgang mit dem Kommunikationsmittel ein. Experte B4 (S. 7) formuliert dies wie folgt:

*"Ja sicher eine, eine, eine technische Fertigkeit im Umgang mit den jeweiligen Tools. Sei, sei das die entsprechende Software oder, oder auch die entsprechende Hardware. Auch im Umgang, oder auch in dem Sinne, dass ich auch mal meinem Gegenüber, sei es per Telefon oder dann bereits schon per Video, erklären kann, wenn irgendetwas nicht ganz so funktioniert, wie das eigentlich sollte, wie er jetzt halt das, das Smartphone oder den Notebook aufstellen muss, damit, damit ich ihn oder sie sehe beziehungsweise, was er dann starten muss, damit die Kommunikation überhaupt stattfinden kann."*

Die beiden Expertinnen B1 (S. 6) und B3 (S. 6) gehen nicht davon aus, dass es für eine Videoberatung andere Beratungskompetenzen braucht. Expertin B1 (S. 6) hält diesbezüglich jedoch fest:

*"Wahrscheinlich müsste man die Regel, dass man das Gegenüber ein(-) aussprechen lässt, vielleicht ein bisschen stärker gewichten, weil bei der Face-to-Face-Beratung, wenn man den anderen nicht ausreden lässt, dann kann man sich vielleicht doch noch verständigen. Ich vermute, dass man bei einer Online-Beratung dann gar nichts mehr versteht, wenn die Stimmen übereinander liegen."*

Die beiden Befragten B2 (S. 5) und B5 (S. 9) halten in ihren Aussagen ergänzend fest, dass seitens des Berufsberatenden Offenheit und Flexibilität benötigt wird.

#### 4.6.2. Versicherte Personen

Neben den technischen Kompetenzen, die wiederum von vier der fünf Befragten erwähnt wurden, geht Expertin B2 (S. 6) ergänzend auf folgendes ein:

*"Also ich denke schon, dass sie eben auf einem gewissen kognitiven Niveau sein müssen, um auch zu verstehen, was das überhaupt ist. Also mit einer, mit einem Sonderschüler oder Sonderschülerin würde ich jetzt allenfalls nicht so beraten, weil dass, da, da wären viele Faktoren, die allenfalls verhindern, dass es irgendwie dann funktioniert oder wenn es dann unterbrochen wird, wie reagiert jemand."*

Expertin B3 (S. 6) fügt in ihrer Aussage hinzu:

*"(...) Und Vertrauen denke ich, natürlich sehr, auch. Vertrauen, dass wir die Daten nicht missbrauchen. Dass wir, wenn sie nur uns sehen, dass sie sich wirklich darauf verlassen können, dass sie nur, dass auch nur ich auf der ans(-) anderen Seite bin und nicht noch irgendjemand anderes im Hintergrund."*

Experte B5 (S. 10) erwähnt:

*"Ich glaube, sie, sie müssten bereit sein, dass sie eben, wenn es so ist, wie ich es mir vorstelle, dass wir nicht im gleichen Raum sind, dass sie das auch aushalten, dass, dass sie mit jemandem kommunizieren, Rat von dem möchten, begleitet werden möchten, ohne den physisch zu spüren und dass sie in dem Prozess bleiben (Lachen) und nicht einfach das Gerät abschalten oder durch die Hintertüre verschwinden, sondern von A bis Z dabei bleiben."*

Experte B4 (S. 8) fügt in seiner Antwort folgende Kompetenz bzw. Anforderung hinzu:

*"(...) ein Nebenschauplatz, aber die Strom-, die Energieversorgung muss sichergestellt sein. Nicht dass dann 5 Minuten nach Beginn des Gesprächs plötzlich die Meldung kommt, oh, jetzt geht dann meine, meine Batterie zu Ende. Was wiederum eine zusätzliche Anforderung ans Gegenüber ist, dass, dass auch die entsprechenden Vorbereitungen gemacht sind."*

#### 4.7. Hauptkategorie 7: Technik / Software

Die letzte Hauptkategorie wurde unterteilt in die beiden Unterkategorien "Voraussetzungen" und "Zusatzfunktionen".

##### 4.7.1. Voraussetzungen

Die Antworten zur Frage, welche Voraussetzungen in Bezug auf die Technik bzw. die Software erfüllt sein müssen, wurden zusammengefasst und werden anhand der folgenden Tag Cloud illustriert.



Abbildung 4: Voraussetzungen. Quelle: eigene Darstellung.

#### 4.7.2. Zusatzfunktionen

Auch die Antworten zur Frage, welche Funktionen oder Zusatzfunktionen die Software beinhalten soll, wurden zusammengefasst. Folgende Tag Cloud zeigt die Antworten der Experten und Expertinnen auf.



Abbildung 5: Zusatzfunktionen. Quelle: eigene Darstellung.

Zwei der Befragten gingen in ihren Antworten darauf ein, dass es nicht zu viele Zusatzfunktionen geben sollte. Expertin B3 (S. 8) begründet dies wie folgt:

*"(...) Ich denke, es reicht, wenn man ein paar von diesen, wie ein Flip-Chart oder Post-It oder irgendso, oder Bilder, aber es braucht nicht eine zu grosse Palette, denn das würde auch den, das Gegenüber überfordern, denke ich."*

Und Experte B4 (S. 9) hält dazu fest:

*"(...) Das ist, die Gefahr, Gefahr besteht, dass, dass man sich gegenseitig ablenkt und dass der Fokus auf das Wesentliche verloren geht. Ich kann mir schon vorstellen, dass man, dass man irgendwie noch ein Hilfsmittel hat, auf dem man Dokumente darstellen kann. Aber ich habe den Eindruck, es wird dann ziemlich, ziemlich bald mal sehr sehr anspruchsvoll."*

## 5. Diskussion und Ausblick

In diesem Kapitel erfolgt einleitend eine kurze Zusammenfassung der Fragestellung sowie der gewonnenen Ergebnisse. Anschliessend werden die Resultate interpretiert. Dieses Kapitel beinhaltet zudem eine kritische Reflexion der Arbeit, die Bedeutung der Untersuchung für die Praxis und abschliessend einen Ausblick.

### 5.1. Zusammenfassung der Fragestellung

Im Rahmen der qualitativen Erhebung mit fünf erfahrenen Berufsberatenden der IV-Stelle Graubünden wurde untersucht, ob Blended Counseling als Beratungsform der Zukunft bei der Berufsberatung der IV-Stelle Graubünden in Frage kommen und wie eine sinnvolle Verknüpfung von Face-to-Face-Beratung und Online- bzw. Videoberatung konkret aussehen könnte. Folgende Fragen waren zentral:

- Welches sind Vor- und Nachteile der Face-to-Face-Beratung bzw. der Videoberatung?
- Welche Chancen und Herausforderungen würden sich durch Blended Counseling ergeben?
- Welches sind mögliche Einsatzfelder von Videoberatung?
- Welche Kompetenzen müssen Berufsberatende und versicherte Personen mitbringen?
- Welche Anforderungen werden an die Technik bzw. Software gestellt?

Basierend auf den Ergebnissen der Erhebung sollen nun konkrete Lösungsvorschläge bzw. Handlungsschritte für die Berufsberatung der IV-Stelle Graubünden identifiziert werden.

### 5.2. Gewonnene Ergebnisse

In Kapitel 2 wurden die relevanten theoretischen Grundlagen präsentiert, um die Fragestellung in einen Kontext einzubinden. Im Folgenden wurde die Fragestellung basierend auf den theoretischen Grundlagen und Überlegungen empirisch überprüft. Es wurden fünf Experteninterviews mit erfahrenen Berufsberatenden der IV-Stelle Graubünden durchgeführt. Insgesamt kamen rund 45 Seiten transkribiertes Material zustande, das nach der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) ausgewertet wurde. Im folgenden Unterkapitel werden die Ergebnisse diskutiert und interpretiert.

### 5.3. Interpretation der Ergebnisse

Aus der Erhebung geht hervor, dass die Experten und Expertinnen einer technischen Lösung kritisch gegenüberstehen. Es bestehen noch viele Fragen und Unsicherheiten. Fest steht jedoch, dass sich sämtliche befragten Berufsberater und Berufsberaterinnen vorstellen könnten, unter bestimmten Voraussetzungen eine Videoberatung durchzuführen.

#### **Feststellung:**

- Die Untersuchung hat aufgezeigt, dass Blended Counseling als Beratungsform der Zukunft bei der Berufsberatung der IV-Stelle Graubünden grundsätzlich in Frage kommen könnte.

Die Vorteile und Nachteile der Videoberatung sowie die Chancen und Herausforderungen von Blended Counseling, die im Rahmen der qualitativen Untersuchung eruiert wurden, werden folgend nochmals zusammenfassend dargestellt:

<p><b>Vorteile von Videoberatung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeitliche Einsparung</li> <li>• Örtliche Flexibilität</li> <li>• Zeitliche Flexibilität</li> <li>• Schutzfaktor</li> </ul>	<p><b>Nachteile von Videoberatung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technische Ausrüstung erforderlich</li> <li>• Schnelles und stabiles Internet erforderlich</li> <li>• Erhöhte Anforderungen an die Technik</li> <li>• Kommunikationseinschränkung</li> <li>• Physische Distanz</li> <li>• Fehlende Sinneseindrücke (Kanalreduktion)</li> <li>• Eingeschränkte Wahrnehmung</li> <li>• Datensicherheit</li> <li>• Fehlender Augenkontakt</li> </ul>
<p><b>Chancen von Blended Counseling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexible Wahl des Kommunikationskanals je nach Situation</li> <li>• Vermehrte Teilnahme an Gesprächen</li> <li>• Vermehrter Austausch zwischen Berufsberatenden und versicherten Personen</li> </ul>	<p><b>Herausforderungen von Blended Counseling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umgang mit technischen Gegebenheiten</li> <li>• Wahl des "richtigen" Kommunikationskanales</li> <li>• Unterschiedliche digitale Kompetenzen</li> <li>• Anpassung der Kommunikation je nach Kanal</li> <li>• Auffinden eines passenden Ortes</li> <li>• Einbezug von zusätzlichen Akteuren</li> <li>• Reaktion in Krisensituationen</li> </ul>

*Tabelle 5: Vorteile, Nachteile, Chancen und Herausforderungen. Quelle: eigene Darstellung.*

Die Face-to-Face-Kommunikation steht bei den Berufsberatern und Berufsberaterinnen entsprechend dem Modell der rationalen Medienwahl (vgl. Kapitel 2.5.1), aufgrund der höchsten medialen Reichhaltigkeit sowie der höchsten sozialen Präsenz, an der Spitze der Medienhierarchie. An dieser Haltung wird bzw. soll sich auch nichts ändern. Die Grundannahme der CvK-Theorien der Medienwahl ist jedoch, dass CvK eine Bereicherung im Berufsleben darstellen kann, sofern Medienwahlen angemessen getroffen werden. Es gilt erneut darauf hinzuweisen, dass es nicht das Ziel ist, Blended Counseling als verpflichtende Beratungsform einzubringen bzw. Face-to-Face-Beratungen zu verkürzen oder gar zu ersetzen. Stattdessen geht es darum, Lösungsvorschläge zu entwickeln, die eine integrierte Nutzung moderner Technologien für gewisse Beratungsmassnahmen ermöglichen. Dabei soll auf der einen Seite Rücksicht auf die steigende Nachfrage von möglichen Klienten und Klientinnen genommen werden, die das Internet, wie in Kapitel 2.4.1 beschrieben, für unterschiedliche Fragestellungen zunehmend nutzen. Auf der anderen Seite muss unter Berücksichtigung der aktuellen Daten des BFS (vgl. Kapitel 2.4.1) darauf geachtet werden, dass nicht alle Personen in der Schweiz über einen Internetzugang verfügen bzw. je nach Alter das Internet nicht gleich häufig verwenden. Entsprechend variiert der Anteil der Bevölkerung mit erweiterten digitalen Kompetenzen stark. Eine wichtige Erkenntnis für die IV-Berufsberatung ist zudem, dass sich in Bezug auf die



erweiterten digitalen Kompetenzen je nach Bildungsstand ein digitaler Graben bemerkbar macht (vgl. Kapitel 2.4.3).

In Kapitel 2.6.2 wurden folgende vier Blended Counseling Varianten von Engelhardt und Reindl (2016) dargelegt:

1. Start mit einem Medium der Online-Beratung  
→ Weiterführung in der Face-to-Face-Beratung
2. Start mit einem Medium der Online-Beratung  
→ Weiterführung Face-to-Face und mit einem Medium der Online-Beratung
3. Start in der Face-to-Face-Beratung  
→ Weiterführung mit einem Medium der Online-Beratung
4. Start in der Face-to-Face-Beratung  
→ Weiterführung mit einem Medium der Online-Beratung und der Face-to-Face-Beratung

Bei der Befragung der fünf Experten und Expertinnen der IV-Stelle Graubünden stellte sich heraus, dass die beiden Varianten, die mit einem Medium der Online-Beratung starten, für die IV-Berufsberatung nicht in Frage kommen. Zu wichtig erscheint den Befragten eine bereits bestehende Vertrauensbeziehung sowie das Gewinnen eines vollständigen ersten Eindrucks, ein physischer Kontakt beim Erstgespräch. Gerade im IV-Kontext ist dies nachvollziehbar, da je nach Konstellation entscheidende Sinneseindrücke fehlen könnten, um einen vollständigen ersten Eindruck gewinnen zu können. Auch die dritte Blended Counseling Variante wird in der IV-Berufsberatung der SVA Graubünden nicht umsetzbar sein, da der Beratungsprozess nach dem physischen Erstgespräch nicht rein im Rahmen von Videoberatungen weitergeführt werden kann. Die vierte Blended Counseling Variante lässt nach dem physischen Erstgespräch im Hinblick auf den weiteren Beratungsverlauf die nötige Flexibilisierung zu, die in der Arbeit mit versicherten Personen bei der Berufsberatung der IV-Stelle Graubünden gefordert wird.

#### **Konkreter Lösungsvorschlag | Blended Counseling Variante:**

- Start in der Face-to-Face-Beratung  
→ Weiterführung mit der Videoberatung und der Face-to-Face-Beratung

In Kapitel 2.2.2 wurde der Berufsberatungsprozess der IV-Stelle Graubünden erläutert. Dieser kann in folgende vier Phasen unterteilt werden:

- Abklärung
- Planung
- Umsetzung
- Abschluss

Aus den Aussagen der Experten und Expertinnen geht hervor, dass Videoberatungen nur unter bestimmten Voraussetzungen durchgeführt würden. Auf den Beratungsprozess der IV-

Berufsberatung bezogen, kann aus den Interviews abgeleitet werden, dass, je länger der Prozess dauert und je besser sich der Berufsberater oder die Berufsberaterin und die versicherte Person kennen, desto eher eine Videoberatung durchgeführt würde. Dies könnte vereinfacht dargestellt wie folgt aussehen:

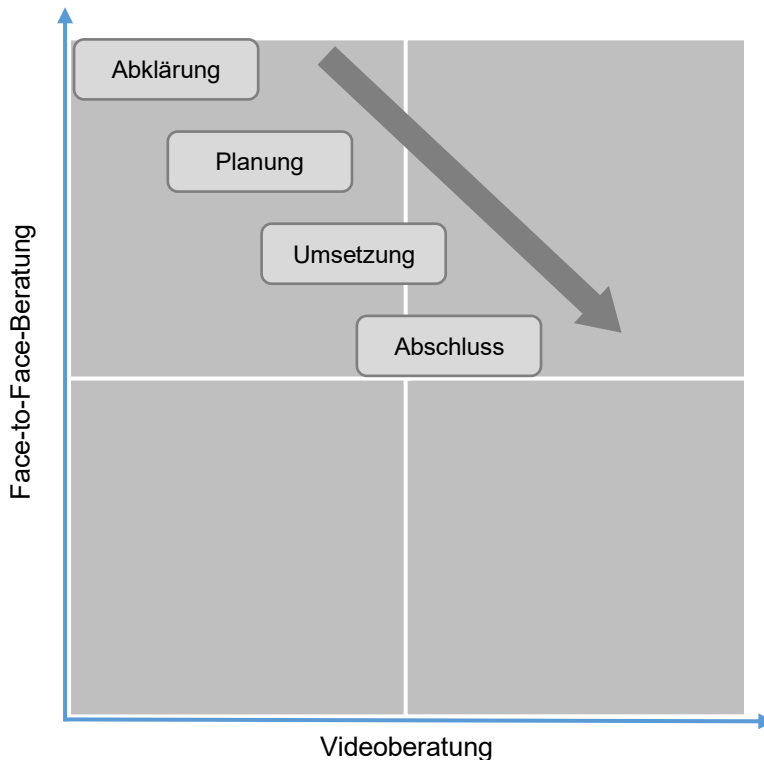


Abbildung 6: Blended Counseling-Beratungsprozess. Quelle: eigene Darstellung.

Da jeder Fall jedoch individuell betrachtet werden muss, müssen die Berufsberatenden jeweils abwägen und einschätzen, welcher Kommunikationskanal zu welchem Zeitpunkt besonders geeignet ist, um den Beratungsprozess möglichst effektiv voranzubringen. Zudem müssen Kommunikationsbedürfnisse und -gewohnheiten der Klienten und Klientinnen berücksichtigt werden, um fachgerecht darauf reagieren zu können. Dies ist auch die Kernaussage des Modells der interpersonalen Medienwahl, wie in Kapitel 2.5.1 beschrieben. Individuelle Medienwahlentscheidungen müssen auf das konkrete Gegenüber abgestimmt sein. Aufgrund dessen dient Abbildung 6 lediglich als grober Leitfaden für einen möglichen Ablauf eines Blended Counseling-Beratungsprozesses.

#### **Feststellung:**

- In der Praxis muss jeweils individuell beurteilt werden, ob und mit wem eine Videoberatung durchgeführt werden könnte.

Damit eine Videoberatung überhaupt stattfinden kann, müssen auf beiden Seiten technische Kriterien erfüllt sein.

**Technische Voraussetzungen für eine Videoberatung:**

- Internetfähiges Endgerät mit integrierter oder externer Kamera
- Schnelle und stabile Internetverbindung
- Toneingabe / Tonausgabe (Mikrofon und Lautsprecher oder Kopfhörer)
- Evtl. Browser oder zusätzliche Software

Wie in den Kapiteln 2.4.1 und 2.4.2 erläutert, gehört die Schweiz im internationalen Vergleich sowohl bei der Internetanschlussquote der Privathaushalte im Allgemeinen als auch beim Anteil der Breitbandanschlüsse zur Spitzengruppe. In der Befragung entstand die Hypothese, dass gerade Klienten und Klientinnen der IV-Stelle jedoch technisch nicht so gut ausgerüstet sind, weshalb eine Videoberatung häufig nicht zustande kommen könnte. Diese Hypothese kann im Rahmen dieser Arbeit weder verifiziert noch falsifiziert werden. Fest steht jedoch, dass es nicht allein die technischen Voraussetzungen sind, die erfüllt sein müssen, damit eine Videoberatung durchgeführt werden kann. Denn die Klienten und Klientinnen müssen für die Durchführung einer Videoberatung über gewisse digitalen Kompetenzen verfügen, sollten sie die Videoberatung von Zuhause aus durchführen wollen. Anders sieht es aus, wenn Klienten und Klientinnen im Rahmen einer beruflichen Massnahme in einer Institution oder bei einem Arbeitgeber arbeiten und dort von Fachpersonen begleitet und unterstützt werden. In solchen Fällen wäre es denkbar, Videoberatungen auch mit Personen durchzuführen, die persönlich weder die technischen Voraussetzungen erfüllen noch über die nötigen digitalen Kompetenzen verfügen.

**Feststellung:**

- Blended Counseling kann als Beratungsform auch für Klienten und Klientinnen in Frage kommen, die persönlich weder die technischen Voraussetzungen erfüllen noch über die nötigen digitalen Kompetenzen für die Durchführung einer Videoberatung verfügen.

Die Befragung zeigte auf, dass die Wahl des "richtigen" Kommunikationskanales für die Berufsberatenden eine der Herausforderungen von Blended Counseling als Beratungsform darstellen könnte. In Bezug auf diesen Punkt ging sehr deutlich hervor, dass die Berufsberatenden eine Videoberatung grundsätzlich nur unter folgender Voraussetzung durchführen würden.

**Grundvoraussetzung für die Durchführung einer Videoberatung:**

- Eine Videoberatung wird nur dann durchgeführt, wenn die Massnahme nach Plan verläuft (Planungs- / Umsetzungsphase) bzw. verlaufen ist (Abschluss).

Entsprechend steht fest, dass während des gesamten Beratungsprozesses bei Schwierigkeiten, Krisen oder ungeplanten Ereignissen ein persönliches Gespräch unabdingbar ist. Gerade in solchen Gesprächen erscheint es wichtig, einen möglichst unmittelbaren Kontakt zum

Gegenüber herstellen und für den Kommunikationserfolg möglichst viele Sinneskanäle miteinander beiziehen zu können.

Gerade in der Zusammenarbeit mit Institutionen und teils auch Arbeitgebern, die nicht in der Nähe der SVA Graubünden bzw. der externen Büros im entsprechenden Kantonsgebiet liegen, ergeben sich basierend auf den eruierten Vorteilen der Videoberatung sowie der Chancen von Blended Counseling neue Möglichkeiten. Aus der Erhebung geht hervor, dass die zeitliche Einsparung als massgeblicher Vorteil der Videoberatung und entsprechend als *das* Hauptmotiv angesehen wird, das für den Einsatz von Blended Counseling spricht. Die Untersuchung zeigte auf, dass sich die Aussagen in Bezug auf die zeitliche Einsparung vorwiegend auf Gesprächstermine beziehen, die ausserhalb der Räumlichkeiten der SVA Graubünden stattfinden, da bei einer Videoberatung die Anfahrtswege für die Berufsberatenden wegfallen. Dies betrifft hauptsächlich Termine in Institutionen, bei Arbeitgebern oder, je nach regionaler Zuständigkeit der Berufsberatenden, auch Termine in den von der SVA Graubünden zur Verfügung gestellten externen Büros im entsprechenden Kantonsgebiet. Dadurch, dass sich die Berufsberatenden je nach Situation entscheiden können, ob sie eine Face-to-Face-Beratung oder eine Videoberatung durchführen möchten, entsteht eine örtliche Flexibilität. Dies könnte einerseits einen positiven Einfluss auf die Produktivität der Berufsberatenden haben, da bei der Durchführung einer Videoberatung die (meist unproduktive) Reisezeit, die im Rahmen einer Dienstreise ebenfalls zur Arbeitszeit gehört, entfällt. Die gewonnene Zeit könnte stattdessen für andere Aufgaben und Tätigkeiten in der täglichen Arbeit genutzt werden. Andererseits entstehen aus wirtschaftlicher Sicht durch das Wegfallen bzw. der Reduktion von Dienstreisen weniger Kosten. Aus der Befragung geht zudem hervor, dass den Berufsberatenden aufgrund der örtlichen Flexibilität die Möglichkeit geboten würde, vermehrt an Standortgesprächen teilzunehmen oder Abschlussgespräche, die häufig in der SVA Graubünden stattfinden, über den Videokanal durchzuführen. Sofern die Massnahme nach Plan verläuft bzw. verlaufen ist, wird in der heutigen Praxis teils auf solche Gespräche verzichtet, da der Aufwand (langer Anfahrtsweg für die Berufsberatenden oder die versicherten Personen) und der Ertrag (kurzes Gespräch) in keinem Verhältnis zueinanderstehen. Zudem wäre es durchaus denkbar, dass sich aufgrund der örtlichen Flexibilität auch komplett neue Lösungen ergeben, z.B. dass sich die Berufsberatenden für eine bestimmte Sequenz eines Standortgespräches, das in einer Institution oder bei einem Arbeitgeber durchgeführt wird, über den Videokanal einwählen und für Fragen zur Verfügung stehen.

#### **Feststellungen:**

- Das Hauptmotiv für die Durchführung einer Videoberatung ist die zeitliche Einsparung aufgrund der örtlichen Flexibilität.
- Videoberatungen kommen hauptsächlich für Gespräche in Frage, die ausserhalb der Räumlichkeiten der SVA Graubünden stattfinden.

- Beim Abschluss kommen Videoberatungen auch für Gespräche in Frage, die in der SVA Graubünden stattfinden würden.
- Aufgrund der örtlichen Flexibilität ergeben sich neue Möglichkeiten, z.B. Teilnahme an einer Sequenz eines Standortgespräches.

Datensicherheitsbedenken können ein Hemmnis für die Transformation zu Blended Counseling darstellen. Aufgrund dessen ist bei einer möglichen Implementierung von Blended Counseling bei der IV-Stelle Graubünden von zentraler Bedeutung, dass relevante Datenschutz- und Datensicherheitsaspekte von Fachpersonen aus den entsprechenden Bereichen eruiert werden, damit die Vertraulichkeit in vergleichbarem Rahmen gewährleistet ist, wie bei einer Face-to-Face-Beratung (vgl. Kapitel 2.8). Versagt die Technik, kann dies grosse Auswirkungen auf das Vertrauen der Klienten und Klientinnen sowie auch auf den gesamten Beratungsprozess haben. Dies gilt es unbedingt zu vermeiden. Fest steht, dass nicht nur die technische Lösung den Anforderungen in Bezug auf die Themen Datenschutz und Datensicherheit entsprechen muss, sondern dass auch die Berufsberatenden im Umgang mit Blended Counseling als Beratungsform über die notwendigen Datenschutz- und Sicherheitskompetenzen verfügen müssen.

Welche zusätzlichen Voraussetzungen in Bezug auf die Technik bzw. Software neben dem Datenschutz erfüllt und welche Zusatzfunktionen aus Sicht der Berufsberatenden enthalten sein müssten, wurde in den Abbildungen 4 und 5 in Kapitel 4.7 veranschaulicht.

#### **Feststellungen:**

- Nicht nur die technische Lösung muss den Anforderungen in Bezug auf die Themen Datenschutz und Datensicherheit entsprechen, sondern auch die Berufsberatenden müssen im Umgang mit Blended Counseling als Beratungsform über die notwendigen Datenschutz- und Sicherheitskompetenzen verfügen.
- Meistgenannte Voraussetzungen, die in Bezug auf die Technik erfüllt sein müssen:  
→ Datenschutz, neueste Technik, einfache Bedienung, gute Bild- und Tonqualität
- Meistgenannte Zusatzfunktionen, welche die Software beinhalten sollte:  
→ Desktop-Sharing, Chatfunktion

Aus der Untersuchung geht hervor, dass alle Experten und Expertinnen davon ausgehen, dass die Berufsberatenden für eine mediengestützte Beratung über erweiterte technische bzw. digitale Kompetenzen verfügen müssen. Erforderliche zusätzliche Kompetenzen konkret in Bezug auf die Beratung wurden in den Interviews keine genannt, ausser dass die Kommunikation je nach Situation leicht angepasst werden müsste (z.B. langsamer und klarer sprechen, einander ausreden lassen). Ein möglicher Grund dafür könnte sein, dass die Videoberatung am ehesten mit der konventionellen Face-to-Face-Beratung zu vergleichen ist. In Kapitel 2.6.1 wurde beschrieben, dass davon ausgegangen wird, dass Online-Beratungskompetenzen und

die damit zusammenhängenden digitalen Kompetenzen in Zukunft zum Standardrepertoire von Beratenden gehören werden. Im Vordergrund stehen dabei die in Kapitel 2.7 erläuterten Kompetenzen. Für die Aneignung dieser Kompetenzen bestehen unterschiedliche Möglichkeiten. Folgend werden zwei konkrete Möglichkeiten aufgezählt, die für die Berufsberatenden der IV-Stelle in Frage kommen könnten.

#### **Konkreter Lösungsvorschlag | Erwerb der notwendigen Kompetenzen:**

- Externe Lösung:
  - Teilnahme am SDBB-Weiterbildungskurs Online-Beratung für Berufsberatende oder an ähnlichen Kursen.
- Interne Lösung:
  - Interne Schulungen bzw. Weitergabe von Wissen innerhalb des Teams aufgrund bereits gemachter Erfahrungen.

Basierend auf den Ergebnissen der vorliegenden Arbeit soll in einem nächsten Schritt entschieden werden, ob ein Pilotprojekt bei der IV-Stelle Graubünden lanciert wird. Sofern ein solches Projekt aufgelegt werden kann und sobald eine technische Lösung ausgewählt wurde, die sich für die Durchführung von Videoberatungen eignet, werden abschliessend folgende konkreten Handlungsschritte für das Pilotprojekt empfohlen.

Aus der Arbeit kristallisiert sich heraus, dass auf sich selbst gestellte versicherte Personen für die Durchführung des Pilotprojektes bzw. einer Testphase nicht in Frage kommen. Es wäre weder angemessen noch professionell, die Klienten und Klientinnen der IV-Stelle Graubünden als Testgruppe auszuwählen. Um die ersten wichtigen Erfahrungen zu sammeln, wird aufgrund dessen empfohlen, im Rahmen des Pilotprojektes Videoberatungen mit Klienten und Klientinnen durchzuführen, die von externen Fachpersonen betreut werden.

#### **Konkrete Handlungsschritte | Pilotprojekt mit einer Institution und der IV-Stelle Graubünden:**

- Es wird ein gemeinsames Pilotprojekt mit einer ausgewählten Institution lanciert.
- Ausgewählte Berufsberatende und Fachpersonen aus der Institution eignen sich die nötigen Kompetenzen an, die für die Durchführung von Videoberatungen benötigt werden.
- Während einer festgelegten Testphase werden bestimmte Beratungen über den Videokanal durchgeführt (Setting: versicherte Person, Fachperson(en) der Institution, Berufsberater oder Berufsberaterin der IV-Stelle Graubünden).
- Die Videoberatungen werden im Anschluss von der versicherten Person, den Fachpersonen der Institution sowie den Berufsberatenden bewertet.
- Die Ergebnisse werden gemeinsam mit der Institution ausgewertet und beurteilt.
- Es wird entschieden, ob in einem nächsten Schritt Videoberatungen mit weiteren Institutionen und auch mit versicherten Personen in Frage kommen sollen.

#### 5.4. Kritische Reflexion

Der zu Beginn der Arbeit definierte Zeitplan konnte überwiegend eingehalten werden. Einzig für das Verfassen der theoretischen Grundlagen wurde mehr Zeit benötigt. Der Fokus der vorliegenden Arbeit wurde auf die Videoberatung gelegt, da diese am ehesten mit der konventionellen Face-to-Face-Beratung vergleichbar ist. Die Wahl der Theorien war jedoch herausfordernd, da in der Grundlagenliteratur keine eindeutigen Definitionen von Videoberatung und Blended Counseling existieren. Die bestehenden Theorien beziehen sich vorwiegend auf die textbasierte, asynchrone Online-Kommunikation, was sich mit der geschichtlichen Entwicklung der Medien erklären lässt. In den letzten Jahren haben sich jedoch die Online-Medien und -Kommunikationsformen dynamisch weiterentwickelt und so entstanden in der jungen Vergangenheit viele neue Möglichkeiten im Bereich Online-Kommunikation, für die es häufig (noch) keine theoretischen Modelle gibt.

Die ausgewählten Untersuchungs- und Auswertungsmethoden haben sich für die Bearbeitung der Fragestellung und die daraus abgeleiteten Forschungsfragen als geeignet herausgestellt. Aufgrund der definierten Kriterien kamen für die qualitative Untersuchung fünf Berufsberater und Berufsberaterinnen der IV-Stelle Graubünden in Frage. Diese fünf Personen des Teams wurden mündlich angefragt und nahmen alle an den Interviews teil. Die Stichprobe setzte sich aus zwei Berufsberatern und drei Berufsberaterinnen zwischen 35 und 57 Jahren zusammen. Die Monate Juli und August eigneten sich für die Erhebung gut, da in der Sommerferienzeit erfahrungsgemäss etwas weniger los ist und somit alle Interviews wie geplant durchgeführt werden konnten.

Unabhängig von der Untersuchung im Rahmen der Masterarbeit wurde den Berufsberatenden der IV-Stelle Graubünden in einer Teamsitzung im Juni 2019 die Software-Plattform CAI World vorgestellt, welche der Autor in einer Weiterbildung des SDBB kennenlernen durfte. Rückblickend stellte sich heraus, dass diese Live-Demo im Hinblick auf die Interviews für einige der Berufsberatenden hilfreich für die Beantwortung gewisser Fragen war, da die befragten Experten und Expertinnen zuvor noch keine oder nur wenig Erfahrung mit Online- bzw. Videoberatung gesammelt hatten.

Vor der eigentlichen Befragung der Berufsberatenden wurde ein Pretest durchgeführt, worauf der Interviewleitfaden aufgrund der deutlich zu langen Dauer des Interviews überarbeitet und gekürzt wurde. Die durchgeführten Interviews mit den Experten und Expertinnen dauerten in der Folge deutlich weniger lange als das Pretest-Interview. Bei der Datenauswertung stellte sich jedoch heraus, dass der überarbeitete Leitfaden noch immer zu viele Fragen enthielt, die nicht zwingend relevant waren für die Beantwortung der formulierten Fragestellung.

Die Interviews wurden in Hochdeutsch durchgeführt und jeweils wenige Tage nach der Durchführung transkribiert. Zu Beginn der jeweiligen Interviews erschien es zunächst etwas eigenartig, vom Schweizerdeutsch ins Hochdeutsche zu wechseln. Auf die Interviews selbst hatte

dies jedoch keinen bemerkbaren Einfluss. Dadurch, dass die Gespräche wenige Tage nach der Durchführung transkribiert wurden, war dem Autor das Gesagte noch präsent und konnte ohne Mühe niedergeschrieben werden.

Rückblickend bestand eine der grössten Herausforderungen darin, sowohl bei der Auswertung der Interviews als auch bei der Darstellung der Ergebnisse den Fokus rein auf das zu legen, was von den Berufsberatenden gesagt wurde, ohne eigene Gedanken hineinzuzinterpretieren. Zusammenfassend verlief der gesamte Prozess jedoch sehr zielführend und ohne grössere Schwierigkeiten.

### **5.5. Bedeutung der Untersuchung für die Praxis und Ausblick**

Die aus der qualitativen Befragung gewonnenen Ergebnisse und Erkenntnisse sowie die daraus resultierenden Empfehlungen bieten der IV-Stelle Graubünden eine umfassende Grundlage für eine vertiefte Auseinandersetzung mit der Thematik auf organisationaler Ebene. In einem nächsten Schritt soll geprüft werden, ob ein Pilotprojekt lanciert werden kann. Konkrete Einsatzmöglichkeiten sowie Handlungsschritte dafür wurden im Rahmen dieser Arbeit definiert.

Aus Sicht des Autors könnten Bedenken rund um den Datenschutz und die Datensicherheit eine erste grosse Hürde darstellen. Da es in der Verantwortung der Organisation liegt, einen datensicheren virtuellen Beratungsraum anzubieten, müssen mögliche technische Lösungen gründlich analysiert werden. Weiter müssen die Kosten sowie der Nutzen gegenübergestellt und folglich analysiert werden, welche Aspekte aus organisationaler Sicht für eine Nutzung von Blended Counseling sprechen.

Die alltägliche kommunikative Praxis in der Gesellschaft hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Aktuelle Forschungen zeigen auf, dass aufgrund dessen ein Trend hin zu Online-Beratungen zu erkennen ist und davon ausgegangen wird, dass Online-Beratungskompetenzen in Zukunft zum Standardrepertoire von Berufsberatenden gehören werden. Wird diesem Wandel der Kommunikation auch bald ein Wandel der Beratung bei der IV-Stelle Graubünden folgen?



---

**Literaturverzeichnis**

- AHV/IV. (2018). *Berufliche Eingliederungsmassnahmen der IV*. Zugriff am 2. November 2019 unter <https://www.ahv-iv.ch/p/4.09.d>
- AHV/IV. (2019). *Invalidenversicherung*. Zugriff am 31. Mai 2019 unter <https://www.ahv-iv.ch/de/Sozialversicherungen/Invalidenversicherung-IV>
- ARD/ZDF-Onlinestudie. (2018). *ARD/ZDF-Onlinestudie 2018: Erstmals sind über 90 Prozent der Deutschen online. Deutlicher Zuwachs bei der Nutzung von Medien und Kommunikation via Internet*. Zugriff am 3. Januar 2019 unter <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/ardzdf-onlinestudie-2018/>
- Bauer, S. & Kordy, H. (2008). Computervermittelte Kommunikation in der psychosozialen Versorgung. In S. Bauer und H. Kordy (Hrsg.), *E-Mental-Health. Neue Medien in der psychosozialen Versorgung* (S. 3-12). Heidelberg: Springer.
- Borghoff, U. & Schlichter, J. (2000). *Computer-Supported Cooperative Work. Introduction to Distributed Applications*. Berlin: Springer.
- Bundesamt für Kommunikation [BAKOM]. (2019). *Digitale Schweiz*. Zugriff am 1. Juli 2019 unter <https://www.bakom.admin.ch/infosociety>
- Bundesamt für Sozialversicherungen [BSV]. (2008). *5. IV-Revision - Eidg. Volksabstimmung vom 17. Juni 2007*. Zugriff am 17. Juni 2019 unter <https://www.bsv.admin.ch/bsv/de/home/publikationen-und-service/gesetzgebung/abstimmungen/5-iv-revision.html>
- Bundesamt für Statistik [BFS]. (2017). *Die Internetnutzung der Schweizer Bevölkerung nimmt zu*. Zugriff am 17. Juni 2019 unter <https://www.bfs.admin.ch/bfsstatic/dam/assets/3782199/master>
- Bundesamt für Statistik [BFS]. (2018). *Digitale Kompetenzen, Schutz der Privatsphäre und Online-Bildung: die Schweiz im internationalen Vergleich*. Zugriff am 1. Juli 2019 unter <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/informationsgesellschaft/gesamtindikatoren/haushalte-bevoelkerung/digitalekompetenzen.assetdetail.5306733.html>
- Bundesamt für Statistik [BFS]. (2019). *Personen mit Breitbandabonnements*. Zugriff am 17. Juni 2019 unter <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/informationsgesellschaft/strategieindikatoren/infrastruktur/breitbandabonnements.html>
- Döring, N. (2003). *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen* (2. überarb. u. erw. Aufl.). Göttingen: Hogrefe.

- 
- Döring, N. (2013). Modelle der Computervermittelten Kommunikation. In: R. Kuhlen, W. Semar. & D. Strauch (Hrsg.), *Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation* (6. Aufl.) (S. 424-430). Berlin: De Gruyter.
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014). *Einführung Online-Beratung und -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung*. München: UTB.
- Engelhardt, E. & Gerner, V. (2017). Einführung in die Online-Beratung per Video. *Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation*, 13, (1), 18-29. Zugriff am 20. Januar 2019 unter [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0117/Engelhardt\\_Gerner.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0117/Engelhardt_Gerner.pdf)
- Engelhardt, E. & Reindl, R. (2016). Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? *Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4, (2), 130-144. Zugriff am 3. Januar 2019 unter <https://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/393>
- Engelhardt, E. M. & Storch, S. D. (2013). Was ist Online-Beratung? Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der 'Beratung im Internet'. *Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation*, 9, (2), 1-12. Zugriff am 3. Januar 2019 unter [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0213/engelhardt\\_storch.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf)
- Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen [FSP]. (2017). *Qualitätsstandards Onlineinterventionen - Fachpersonen Beratung*. Zugriff am 16. November 2019 unter <https://www.psychologie.ch/fsp-fmpp-qualitaetsstandards-onlineinterventionen-fuer-fachpersonen-beratung>
- Fraas, C., Meier, S. & Pentzold, C. (2012). *Online-Kommunikation. Grundlagen. Praxisfelder und Methoden*. München: Oldenbourg.
- Fulk, J., Schmitz, J. & Steinfield, C. W. (1990). A social influence model of technology use. In Fulk J. & Steinfield, C. W. (Eds.), *Organizations and communication technology* (S. 117-140). Newbury Park, CA: Sage.
- Geissler, H. (2013). Es passt. Beratung und Coaching in Neuen Medien. *Journal bso*, (1/2013), 6-8. Freiburg.
- Ghods, N. & Boyce, C. (2013). Virtual Coaching and Mentoring. In J. Passmore, D. B. Peterson, & T. Freire (Eds.), *The Wiley-Blackwell Handbook of the Psychology of Coaching and Mentoring* (S. 501-523). Chichester: Wiley & Sons.
- Glenck, A. & Künzli, H. (2019). *So nah und doch so fern. Distanzberatung*. Vorlesungsskript SDBB, Kurs Online-Beratung. Zürich.
- Höflich, J. (1996). *Technisch vermittelte interpersonale Kommunikation. Grundlagen, organisatorische Medienverwendung, Konstitution „virtueller Gemeinschaften“*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

- 
- Hörmann, M., Aeberhardt, D., Flammer, P., Tanner, A., Tschopp, D. & Wenzel, J. (2019). *Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung*. Projekt, Hochschule für Soziale Arbeit FHNW / Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW. Olten.
- Hörmann, M., Flammer, P., Tanner, A., Tschopp, D., Aeberhardt, D. (2018). Blended Counseling in der Suchtberatung. *Suchtmagazin*, 44, (6), 21-26.
- Kiesler, S., Siegel, J. & McGuire, T.W. (1984). Social psychological aspects of computer-mediated communication. *American Psychologist*, 39, 1123-1134.
- Künzli, H. (2013). *Virtuelle Beratung*. Vorlesungsskript ZHAW, Abteilung Psychologie. Zürich.
- Mayring, P. (2002). *Einführung in die qualitative Sozialforschung* (5. Aufl.). Weinheim und Basel: Beltz Verlag.
- Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken* (12. Aufl.). Weinheim: Beltz Verlag.
- Meuser, M. & Nagel, U. (1991). ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht: ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In D. Garz & K. Kramer (Hrsg.), *Qualitativ-empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen* (S. 441-471). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Reichwald, R., Möslein, K., Sachenbacher, H., Englberger, H. & Oldenburg, S. (1998). *Telekooperation. Verteilte Arbeits- und Organisationsformen*. Heidelberg: Springer.
- Sauter, W. (2001). Trends in der betrieblichen Qualifizierung. *Monitor: Blended Learning*, 1, 1-2.
- Sieland, B. & Rahm, T. (2007). Webbasierte Unterstützungssysteme für Lehrkräfte. In Fleischer et al. (Hrsg.), *Handbuch Schulpsychologie. Psychologie für die Schule* (S. 380-391). Stuttgart: Kohlhammer.
- Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation [SBFI]. (2017). *Herausforderungen der Digitalisierung für Bildung und Forschung in der Schweiz*. Zugriff am 6. Juni 2019 unter [https://www.sbfi.admin.ch/dam/sbfi/de/dokumente/webshop/2017/bericht-digitalisierung.pdf.download.pdf/bericht\\_digitalisierung\\_d.pdf](https://www.sbfi.admin.ch/dam/sbfi/de/dokumente/webshop/2017/bericht-digitalisierung.pdf.download.pdf/bericht_digitalisierung_d.pdf)
- Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation [SBFI]. (2018). *Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB). Bericht im Auftrag des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation SBFI im Rahmen des Projekts «Berufsbildung 2030 – Vision und Strategische Leitlinien»*. Zugriff am 6. Juni 2019 unter [https://www.sbfi.admin.ch/dam/sbfi/de/dokumente/2018/05/Bericht\\_BSLB\\_BB2032.pdf.download.pdf/Bericht\\_BSLB\\_BB2030.pdf](https://www.sbfi.admin.ch/dam/sbfi/de/dokumente/2018/05/Bericht_BSLB_BB2032.pdf.download.pdf/Bericht_BSLB_BB2030.pdf)
- Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation [SBFI]. (2019). *Qualifikationsprofil Berufs-, Studien- und Laufbahnberater/in* (Stand 18.04.2011). Zugriff am 4. Januar 2019

- 
- unter <https://www.sbfi.admin.ch/dam/sbfi/de/dokumente/qualifikationsprofil.pdf.download.ppd/qqualifikationsprofi.pdf>
- Suter, L., Waller, G., Bernath, J., Külling, C., Willemse, I. & Süss, D. (2018). *JAMES – Jugend, Aktivitäten, Medien – Erhebung Schweiz*. Zürich: Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, F.D. & Davis, G.B. (2003). User Acceptance of Information Technology. Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27, 425-478.
- Walther, J.B. (1992). Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction: A Relational Perspective. *Communication Research*, 19, 52-90.
- Walther, J.B. (1996). Computer-mediated communication. Impersonal, interpersonal and hyper-personal interaction. *Communication Research*, 23, 3-43.
- Weiss, S. & Engelhardt, E. (2012). Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!). *Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation*, 8, (1), 1-9. Zugriff am 4. Januar 2019 unter [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0112/weiss\\_engelhardt.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf)
- Weiss, S. (2013). *Blended Counseling. Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung*. Hamburg: Diplomica.
- Wetzstein, T.A., Dahm, H., Steinmetz, L., Lentjes, A., Schampaul, S. & Eckert, R. (1995). *Datenreisende. Die Kultur der Computernetze*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften [ZHAW]. (2018). *So werden Psychologie-Studierende zum Online-Coach*. Zugriff am 10. November 2019 unter <https://www.zhaw.ch/de/ueber-uns/aktuell/news/detailansicht-news/news-single/so-werden-psychologie-studierende-zum-online-coach/>

---

**Anhang**

Anhang A: Zeitplan .....	S. 61
Anhang B: Interviewleitfaden .....	S. 62
Anhang C: Kodierleitfaden.....	S. 64
Anhang D: Extraktion der Fundstellen .....	S. 67



---

## **Anhang B: Interviewleitfaden**

### **Angaben zur Person**

Name / Vorname

Alter

Ausbildung

### **Angaben zum Arbeitsumfeld**

Aktuelle Funktion

In der Funktion tätig seit

Arbeitspensum

Arbeitsplatz (Einzel-/Zweier-/Grossraumbüro)

### **Fragenkatalog**

Wie würdest du den Beratungsprozess bei der IV-Berufsberatung unterteilen?

Was stellst du dir unter Blended Counseling bzw. einer Hybrid-Beratung vor?

Was stellst du dir konkret unter einer Videoberatung vor?

Wie könnte aus deiner Sicht eine Videoberatung ablaufen?

In welchem Teil des Beratungsprozesses könntest du dir vorstellen, eine Videoberatung durchzuführen (Erstgespräch, Zwischengespräch/Standortgespräch, Abschlussgespräch)?

Wann würdest du auf keinen Fall eine Videoberatung durchführen?

Welche Zielgruppen / versicherten Personen kommen für eine Videoberatung in Frage?

Welche Zielgruppen / versicherten Personen kommen für eine Videoberatung nicht in Frage?

An welchem Ort würdest du eine Videoberatung durchführen (Büro, Zuhause, separater Raum)?

Welche Voraussetzungen bzw. Rahmenbedingungen müssten an diesem Ort erfüllt sein, damit eine Videoberatung durchgeführt werden könnte?

Inwiefern würdest du bei einer Videoberatung anders vorgehen als bei einer Face-to-Face-Beratung?

Wie würdest du dich auf eine Videoberatung vorbereiten?

Welches sind mögliche Vorteile einer Videoberatung im Vergleich zu einer Face-to-Face-Beratung?

---

Welche möglichen Nachteile siehst du in der Videoberatung im Vergleich zu einer Face-to-Face-Beratung?

Welches sind konkrete Vorteile einer Face-to-Face-Beratung?

Welches sind konkrete Nachteile einer Face-to-Face-Beratung?

Welche Chancen würden sich durch Blended Counseling ergeben?

Welche Herausforderungen würden sich durch Blended Counseling ergeben?

Welche Kriterien müssen erfüllt sein, damit ein Wechsel von der Face-to-Face-Beratung in eine Videoberatung stattfindet?

Welche zusätzlichen Kompetenzen benötigen IV-Berufsberatende für die Durchführung einer Videoberatung?

Welche zusätzlichen Kompetenzen benötigen die versicherten Personen für die Durchführung einer Videoberatung?

Wie wichtig erscheinen dir der Blickkontakt sowie die physische Nähe?

Wie würdest du reagieren, wenn die Videoberatung nicht so läuft, wie geplant bzw. das Gespräch droht, zu entgleisen?

In der Zusammenarbeit mit welchen Institutionen, Partnern oder Arbeitgebern wäre der Einsatz von Videoberatung denkbar?

Welche Voraussetzungen werden an die Technik gestellt?

Welche Funktionen muss die Software beinhalten (Audio, Video, Chat, Desktop-Sharing)?

Welche Stolpersteine kommen dir in den Sinn, wenn du an eine mögliche Implementierung von Videoberatung bei der IV-Stelle Graubünden denkst?



## Anhang C: Kodierleitfaden

Hauptkategorie	Unterkategorie	Definition	Ankerbeispiel
Vorteile	Videoberatung	In dieser Kategorie werden die Vorteile und Stärken der Videoberatung festgehalten.	B1: "Ganz klar die, die Zeitliche Einsparung, die man hat, wenn man nicht an einen dritten Ort reisen muss für die Beratung. Wenn die Bera(-) im Vergleich zu einer Beratung, welche hier im Büro stattfindet oder in der in den im Bürogebäude, dann ist die zeitliche Einsparung nicht so relevant. Aber wenn man auswärts gehen muss, dann ist sicher das der spannendste Punkt."
Vorteile	Face-to-Face-Beratung	In dieser Kategorie werden die Vorteile und Stärken der Face-to-Face-Beratung festgehalten.	B5: "Der Vorteil ist eben, dass ich (...), dass ich mit dem Gegenüber am, am Tisch sitze, dass ich, dass ich das Gefühl habe, es ist nicht irgendwas zwischen uns. Es ist, irgendwie der Mensch ist mir unmittelbarer (...) und dass ich, dass ich das Gefühl habe, dass ich ihn irgendwie anders, anders wahrnehmen kann."
Nachteile	Videoberatung	In dieser Kategorie werden die Nachteile und Schwächen der Videoberatung festgehalten.	B1: "Die Nachteile sind sicher, dass ich die Hypothese habe, dass unsere Kundschaft technisch nicht so gut ausgerüstet ist. Und dass daher Videoberatung gar nicht zustande kommen könnte. Falls dies gegeben wäre, wären sicher Nachteile, dass man sich, dass man keinen Händedruck hat bei der Begrüßung und eine bei der Verabschiedung, was auch immer sehr wertvolle (...) Rückschlüsse möglich sind dann."
Nachteile	Face-to-Face-Beratung	In dieser Kategorie werden die Nachteile und Schwächen der Face-to-Face-Beratung festgehalten.	B5: "Nein, der Na(-) der Nachteil ist, ich glaube der einzige Nachteil ist einfach die räumliche Distanz je nachdem und dass je, je nachdem die Leute für, für auch Besprechungen, die speziell sie dann wünschen, je nachdem lange anreisen müssen und das nicht im Verhältnis steht."
Chancen von Blended Counseling	-	Diese Kategorie umfasst Aussagen in Bezug auf Chancen, die in Zusammenhang mit der Videoberatung sowie Blended Counseling genannt wurden.	B1: "Die Chancen sind sicher, dass man eben situativ entweder die eine Beratungsform oder die andere anbieten kann. Oder der Kunde kann diese Option bringen, falls für den Kunden die Reisetätigkeit, zum Beispiel für ein Face-to-Face-Gespräch, einfach zu erschwerend ist. Ja ich denke, der, der Vorteil von der Kombination ist wirklich, dass man situativ nebst dem telefonieren, was ja auch immer noch möglich ist, halt einfach die Person auch noch einmal kurz über ein Medium sehen kann."
Herausforderungen von Blended Counseling	-	Diese Kategorie umfasst Aussagen in Bezug auf Herausforderungen, die in Zusammenhang mit der Videoberatung sowie Blended Counseling genannt wurden.	B1: "[...] also ich möch(-), müsste sicher diese Technik beherrschen, was eine Hürde darstellt, welche ich bei Face-to-Face nicht habe. Ich müsste den Kunden soweit instruieren können, dass er die technische Einrichtung organisieren kann und einrichten kann. Ja und ich müsste vielleicht zwei, drei Durchgänge machen, bis es für mich dann so normal ist, wie, wie eine Face-to-Face-Beratung. Einfach dieses Sprechen zu einem Bildschirm, das müsste, ja, da wäre ich sicher am Anfang nicht gleich locker, wie bei einer Face-to-Face-Beratung."
Einsatz von Videoberatung	Erfüllungskriterien	In dieser Kategorie werden Kriterien festgehalten, die erfüllt sein müssen, damit eine Videoberatung für die Berufsberatenden überhaupt in Frage kommt.	B1: "Also ich müsste sie kennen. Also kennen, das ist ja immer sehr relativ. Aber ich, ich müsste sie zwei, drei Mal gesehen haben, bevor ich eine Videoberatung anbieten würde. Die Abklärungsphase müsste vorbei sein, also wir müssten bereits in der Umsetzungsphase sein, wie ich das ja zu Beginn erwähnt habe und sie müsste nicht in einem grossen Helfersystem agieren, weil, wie ich eben auch schon erwähnt habe, sobald mehrere Players vorhanden sind, sehe ich die

			Möglichkeit noch eher weniger mit einer Videoberatung zu arbeiten."
Einsatz von Videoberatung	Örtlichkeit	Diese Kategorie beinhaltet Aussagen darüber, an welchem Ort eine Videoberatung durchgeführt würde und welche Voraussetzungen und Rahmenbedingungen dabei erfüllt sein müssten.	B4: "Also sicher an einem, sicher in einem geschlossenen Raum, in dem ich ungestört sprechen kann, weil ja die, der Datenschutz gilt und ich, also sicher nicht in einem Restaurant, um auch, um das konkret zu erwähnen. Datenschutz ist wichtig, ein geschlossener Raum ist wichtig. Wo das im Einzelfall sein soll, das ist eigentlich offen. Das kann für mich durchaus in einem Home-Office sein, das kann im, das kann im Büro sein. Wichtig ist aber, dass, dass ich möglichst allein in diesem Raum bin, damit nicht störende, störende weitere Gespräche die Beratung behindern."
Einsatz von Videoberatung	Zielgruppen	In dieser Kategorie werden die Zielgruppen festgehalten, die für eine Videoberatung in Frage kommen.	B2: "Theoretisch jede Zielgruppe. Sicherlich solche mit körperlichen Beschwerden. Da ist es vielleicht sogar Vorteil, weil sie nicht reisen müssen oder je nachdem. Bei den psychischen auch, wenn sie stabil sind. Ganz klar. Bei kognitiv schwachen ist es vielleicht eher schwierig, weil sie mit der, ja wer weiss, vielleicht kommen sie mit den technischen Gegebenheiten zurecht, vielleicht eher weniger. Da ist die Frage, ob eine Person unterstützend zur Seite stehen kann oder nicht."
Einsatz von Videoberatung	Ablauf	Diese Kategorie umfasst Aussagen, die sich auf den möglichen Ablauf einer Videoberatung inklusive der Vor- und Nachbereitung beziehen.	B4: "Das würde wahrscheinlich mal, mal starten mit einem Anruf, um sicherzustellen, dass die, das Gegenüber auch tatsächlich bereit ist, mit der, mit der Videoberatung zu starten. Und dann kommt es ein Stück weit auch auf die vorhandenen technischen Mittel drauf an. Das kann, das kann ein, ein ganz einfaches Handy sein, mit dem man dann mit FaceTime oder Skype oder irgendwie so kommuniziert und die Verbindung dann auch entsprechend herstellt. Das kann aber auch ein Notebook sein oder was auch immer dann zur Verfügung steht. Aber ich denke ist, dass Voraus der Kontakt mit einem anderen, auf einem ak(-) mit dem akustischen oder konventionellen Medium hergestellt wird und erst dann die Videoverbindung aufgenommen wird."
Einsatz von Videoberatung	Beratungsprozess	In dieser Kategorie wird festgehalten, in welchem Teil des Beratungsprozesses Videoberatung in Frage kommen könnte.	B5: "Ja. Für mich, für mich wird es immer so sein, dass der Erstkontakt muss immer physisch sein, weil es für mich, speziell im IV-Kontext, wo ja ganz viele Leute Berührungängste haben, sehr, sehr wichtig ist, dass es mir gelingt, innerhalb von einer ganz kurzen Zeit eine sehr gute Arbeitsbeziehung herzustellen. Und der erste Eindruck ist für mich immer der Wichtigste und ich glaube das ist auch gegenseitig so und das, finde ich, kann man nicht über, über Medien machen. Danach, danach aber je nach Verlauf, jetzt beispielsweise bei Umschulungen, wo es wie klar ist, die Person hat, ist nicht psychisch beeinträchtigt oder, oder sonst irgendwie herausfordernd in der Begleitung, im Kontext, sondern da, dass, dass sich abzeichnet, das wird mehr oder weniger ein sogenannter Überwachungsfall, dann könnte ich mir nach der ersten Sitzung vorstellen, sowas in der Richtung zu machen."
Einsatz von Videoberatung	Externe Zusammenarbeit	Diese Kategorie umfasst Aussagen darüber, mit welchen Institutionen, Partnern oder Arbeitgebern der Einsatz von Videoberatung denkbar wäre.	B4: "Ja grundsätzlich mit allen, vorausgesetzt, dass sie auch die eingangs erwähnten Voraussetzungen erfüllen und bereit sind dazu. Aber das kann aus meiner Sicht, kann das auch ein Arbeitgeber sein, das kann eine, ein Leistungserbringer sein, das kann ein Arzt sein. Ich denke, je, je loser der Kontakt zu der jeweiligen Person ist, umso, umso weniger kommt das in Frage. Und ich könnte mir zum Beispiel vorstellen, dass Rechtsanwälte da relativ sperrig sind."

Kompetenzen	Berufsberatende	In dieser Kategorie werden Kompetenzen festgehalten, welche die Berufsberatenden im Umgang mit Videoberatung sowie Blended Counseling benötigen.	B4: "Ja sicher eine, eine, eine technische Fertigkeit im Umgang mit den jeweiligen Tools. Sei, sei das die entsprechende Software oder, oder auch die entsprechende Hardware. Auch im Umgang, oder auch in dem Sinne, dass ich auch mal meinem Gegenüber, sei es per Telefon oder dann bereits schon per Video, erklären kann, wenn irgendetwas nicht ganz so funktioniert, wie das eigentlich sollte, wie er jetzt halt das, das Smartphone oder den Notebook aufstellen muss, damit, damit ich ihn oder sie sehe beziehungsweise, was er dann starten muss, damit die Kommunikation überhaupt stattfinden kann. Das heisst, ich muss in dem Sinne auch im weitesten Sinne einen gewissen Telefonsupport leisten können, was nicht ganz so einfach ist, weil ich in der Regel ja nicht so genau weiss, womit mein Gegenüber arbeitet."
Kompetenzen	Versicherte Personen	In dieser Kategorie werden Kompetenzen festgehalten, welche die versicherten Personen im Umgang mit Videoberatung benötigen.	B3: "Die Affinität zum, zum mit den Geräten umgehen zu können, oder. Zur Info(-), zum Laptop, Informatik, PC oder auch mit dem, dass sie das auch anwenden können, die Anwendung. Und Vertrauen denke ich, natürlich sehr, auch. Vertrauen, dass wir die Daten nicht missbrauchen. Dass wir, wenn sie nur uns sehen, dass sie sich wirklich darauf verlassen können, dass sie nur, dass auch nur ich auf der ans(-) anderen Seite bin und nicht noch irgendjemand anderes im Hintergrund. Einfach mithört, oder."
Technik / Software	Voraussetzungen	Diese Kategorie umfasst Aussagen in Bezug auf die Voraussetzungen, die an die Technik bzw. die Software gestellt werden.	B1: "Eben sie muss einfach zu bedienen sein. Sie muss eine stabile Verbindung aufbauen können. Die Qualität, die Bildqualität und Tonqualität müsste gut sein. Es müsste so synchron wie möglich sein."
Technik / Software	Zusatzfunktionen	Diese Kategorie beinhaltet Aussagen über mögliche Zusatzfunktionen neben Audio und Video, welche die Software beinhalten sollte.	B1: "Und sicher für den Prozess fördernd müssten, müsste die Tatsache sein, dass man Desktop-Sharing machen kann oder eben noch einen Chat, für gewisse Sachen noch aufschreiben kann oder direkt ein Mail versenden kann mit den wichtigsten Punkten oder solche Tools, um gewisse Dinge, entweder die nächsten Schritte oder der nächste Termin oder ein Bild einfach noch verschriftlichen zu können."

## Anhang D: Extraktion der Fundstellen

Hauptkategorie	Unterkategorie	Person	Seite	Text
Vorteile	Videoberatung	B1	S. 3	Ganz klar die, die zeitliche Einsparung, die man hat, wenn man nicht an einen dritten Ort reisen muss für die Beratung. Wenn die Bera(-) im Vergleich zu einer Beratung, welche hier im Büro stattfindet oder in der in den im Bürogebäude, dann ist die zeitliche Einsparung nicht so relevant. Aber wenn man auswärts gehen muss, dann ist sicher das der spannendste Punkt.
Vorteile	Videoberatung	B2	S. 3	[...] Sicherlich solche mit körperlichen Beschwerden. Da ist es vielleicht sogar Vorteil, weil sie nicht reisen müssen oder je nachdem. Bei den psychischen auch, wenn sie stabil sind. Ganz klar.
Vorteile	Videoberatung	B2	S. 4	Wie bereits erwähnt, wenn jetzt jemand wirklich körperlich eher schlecht bewe(-), mobil ist oder so, dann, dann ist es ein Vorteil, dass die Person nicht unbedingt weit reisen muss oder auch nicht nu(-) in mein Büro kommen muss. Da ich im Engadin arbeite, wä(-) sähe ich dort eine, ein grosser Vorteil, damit ich nicht immer nach Samedan ins Büro reisen muss, sondern zwischendurch auch solche Beratungen durchführen kann. Ja, ich sehe wirklich in dieser Hinsicht als sehr vorteilhaft und zeitsparend.
Vorteile	Videoberatung	B2	S. 6	[...] Institutionen auch grundsätzlich auch. Dort sehe ich auch noch Vorteile, weil teil Institutionen, Brüggl Romanshorn, ist auch nicht immer möglich, zu gehen.
Vorteile	Videoberatung	B3	S. 4	Einerseits, ja, eben Dis(-) die Distanz, für Aussendienst zu vermeiden einerseits. Andererseits von der Zeit her je nachdem vielleicht auch. [...] Wenn, wenn, wenn der Versicherte oder, dann muss man ja einen Termin finden, um sich gemeinsam zu treffen in Chur oder was auch immer und so hat vielleicht, es hat mit Distanz zu tun ja. Das ist eher so die Zeit. (...) Ja ich denke, ist einfach mehr das, ja.
Vorteile	Videoberatung	B4	S. 5	Vorteile sind die, dass ich, dass ich relativ flexibel bin, was die, die Festlegung der Zeiten betrifft. Also ich, ich brauche kein Sitzungszimmer, das verfügbar ist. Ich muss nicht an einen externen Ort gehen, wenn das notwendig ist. Ich kann das dort machen, wo ich gerade bin. Also es gibt mir sicher eine gewisse, also es gibt mir sicher mehr Flexibilität.
Vorteile	Videoberatung	B4	S. 6	[...] Wenn jemand in einer Videoberatung ausfällig wird, dann kann ich einfach abschalten. Oder (Lachen) kann allenfalls einfach den Ton ausschalten. Also das ist sicher ein Vorteil oder wenn jemand zu Handgreiflichkeit tendiert, dann, dann kann das auch ein wichtiger, ein in(-), ein wichtiger Schutzfaktor sein. (...) Ja, das scheinen mir so spontan die wichtigsten Punkte zu sein.
Vorteile	Videoberatung	B5	S. 3	Ja, Abschlussgespräch wäre auch eine Möglichkeit, genau. Das wäre sogar eine sehr gute Idee, weil ich merke, dass ich da immer wieder hin- und hergerissen bin, inwiefern ich so was machen soll, wenn alles geklärt ist und trotzdem merke ich, ich glaube es ist für die Leute sehr wichtig, dass man das Ganze eben auch schliesst und ich dann mich manchmal frage, ob ich mir diesen zeitlichen Aufwand aufbürden. Ja, ja, ist eine sehr gute Idee.
Vorteile	Videoberatung	B5	S. 6	Das eine ist jetzt speziell für mich die Weitläufigkeit von meinem Einsatzgebiet. Also ich könnte da massiv Zeit sparen. Ja, für mich ist es eigentlich der Zeitfaktor, weil ich grundsätzlich die Leute lieber sehe, aber aus Zeitgründen und wenn sie jetzt die Qualität der, der, der Sitzung nicht beeinträchtigt, dann würde ich zu solch einem Instrument greifen. [...] Man könnte vielleicht auch sagen, das Gegenüber ist, ist dann, muss sich vielleicht nicht so offenbaren oder so. Man, man sagt ja auch immer wieder, wenn ich über Medien kommuniziere, dann, dann habe ich so irgendwie so mehr Distanz oder muss mich nicht so, so outen oder vielleicht lasse ich mich dann manchmal zu Dingen hinreissen, die sie sonst vielleicht im Face-to-Face-Gespräch nicht machen würden. Aber das möchte ich ja gerade nicht. Ich möchte ja wirklich so spüren, wer ist das und wo kann ich ihn wie unterstützen und wo würde ich es nicht und wo darf ich es nicht.

Hauptkategorie	Unterkategorie	Person	Seite	Text
Vorteile	Face-to-Face-Beratung	B1	S. 4	[...] Falls dies gegeben wäre, wären sicher Nachteile, dass man sich, dass man keinen Händedruck hat bei der Begrüssung und eine bei der Verabschiedung, was auch immer sehr wertvolle (..) Rückschlüsse möglich sind dann. Nachteile (...) ja die Distanz ist, ist sicher spürbar. Das ist nicht das gleiche, wie wenn man sich gegenüber sitzt. Es ist immer dieses technische Medium dazwischen, was mich persönlich wahrscheinlich eher irritieren würde (..) angesichts des (Lachen) Alters. Sonst noch Nachteile (..) ja einfach das Ganze, die ganzen Signale, die man sonst noch wahrnimmt als Berater, wenn die Person vis-à-vis sitzt. Körperhaltung, ja obwohl die sieht man ja, aber es ist nicht das Gleiche, wenn das Medium dazwischen ist. Einfach so, so, die, die Signale, die man noch empfangen kann, wenn jemand im gleichen Raum sitzt, diese wären dann unmöglich zu empfangen, würde ich jetzt die Hypothese aufstellen.
Vorteile	Face-to-Face-Beratung	B2	S. 4	Ich, ich spüre die Person. Ich merke die Stimmung, wie gesagt. Genau, das sind sicher die Vorteile. Und, was natürlich unter Umständen, was ich vorher noch vorhin noch vergessen habe, vielleicht Vorteil ist, Face-to-Face hier vor Ort oder im Büro in Samedan, wenn irgendwelche Unterlagen oder Reisegutscheine gefordert sind, kann ich die gleich abgeben. Das habe ich noch vergessen, genau. Das, dann kann ich sie im Büro holen oder kann einen Fragebogen direkt, es sind zwar nicht mehr so viele schriftliche, Bleistift, Papier-Bleistift-Test, aber auch dann kann ich gleich reagieren und die, die Unterlagen geben. Das sind neben den anderen, genau, diese Vorteile.
Vorteile	Face-to-Face-Beratung	B3	S. 5	Mhm (bejahend).
Vorteile	Face-to-Face-Beratung	B3	S. 5	(...) Ich frage mich, ob das, ob die Spontanität die gleiche kann, ist, bei einer Videoberatung, wie beispielsweise in einer Face-to-Face-Beratung. Oder ich kann natürlich auch etwas aushändigen. Seien es Test aushändigen oder Unterlagen aushändigen. Das, das kann ich dann nicht mehr. [...] In einer Beratung spontan vielleicht (..) dass, bi(-) mei(-) bei, bi(-) mei(-) bei mir läuft vieles auch auf dieser Ebene ab, auf das, auf das Spüren der Person. Und das ist etwas, das ich mir nicht kann vorstellen, dass das dann auch abläuft, dass ich dann auch so auf den Be(-) auf die zu beratende Person eingehen kann.
Vorteile	Face-to-Face-Beratung	B4	S. 5	(...) Ja es ist einfach die, die, die Vollständigkeit des Eindruckes, den ich, den ich gewinne. Das fängt mit der Art, wie jemand geht, wie jemand guten Tag sagt, wie jemand gekleidet ist, wie jemand, jemand riecht, gepflegt ist da, wie jemand vorbereitet kommt. Weil wenn wir beispielsweise hier einen, einen Termin abmachen, dann sind die, sind die Leute da und sie, sie bereiten sich allenfalls vor, bringen vielleicht Sachen mit, sind, gewinne auf verschiedensten Ebenen zusätzliche Eindrücke, die, die mir helfen können, einen Eindruck von meinem Gegenüber zu gewinnen, den ich bei einer reinen Videoberatung sicher weniger, weniger tief kriege.
Vorteile	Face-to-Face-Beratung	B5	S. 7	Der Vorteil ist eben, dass ich (..), dass ich mit dem Gegenüber am, am Tisch sitze, dass ich, dass ich das Gefühl habe, es ist nicht irgendwas zwischen uns. Es ist, irgendwie der Mensch ist mir unmittelbarer (..) und dass ich, dass ich das Gefühl habe, dass ich ihn irgendwie anders, anders wahrnehmen kann. [...]
Vorteile	Face-to-Face-Beratung	B5	S. 10	Für mich, für mich ist es, ist es ein Instrument, weil ich mir immer nach einer Beratung nochmal durch den Kopf gehen lasse, was ist mein persönlicher Eindruck. Und, und, ja, und Mimik, Gestik, Tonfall, Art und Weise, wie die Leute sprechen. Ja, das sind alles so Sachen, die ich, die ich als wichtig erachte. Eben, können sie mir in die Augen schauen, verlieren sie sich, wie auch immer.

Hauptkategorie	Unterkategorie	Person	Seite	Text
Nachteile	Videoberatung	B1	S. 3 S. 4	Die Nachteile sind sicher, dass ich die Hypothese habe, dass unsere Kundenschaft technisch nicht so gut ausgerüstet ist. Und dass daher Videoberatung gar nicht zustande kommen könnte. Falls dies gegeben wäre, wären sicher Nachteile, dass man sich, dass man keinen Händedruck hat bei der Begrüssung und eine bei der Verabschiedung, was auch immer sehr wertvolle (..) Rückschlüsse möglich sind dann. Nachteile (...) ja die Distanz ist, ist sicher spürbar. Das ist nicht das gleiche, wie wenn man sich gegenüber sitzt. Es ist immer dieses technische Medium dazwischen, was mich persönlich wahrscheinlich eher irritieren würde (..) angesichts des (Lachen) Alters. Sonst noch Nachteile (..) ja einfach das Ganze, die ganzen Signale, die man sonst noch wahrnimmt als Berater, wenn die Person vis-à-vis sitzt. Körperhaltung, ja obwohl die sieht man ja, aber es ist nicht das Gleiche, wenn das

				Medium dazwischen ist. Einfach so, so, die, die Signale, die man noch empfangen kann, wenn jemand im gleichen Raum sitzt, diese wären dann unmöglich zu empfangen, würde ich jetzt die Hypothese aufstellen.
Nachteile	Videoberatung	B2	S. 4	Also ich achte sehr oft wirklich auf so Stimmungen oder Gefühle in einem Gespräch und ich könnte mir vorstellen, dass das via Video nicht gleich wahrgenommen werden kann von mir und dann allenfalls falsch interpretiert oder zu Missverständnissen führen kann oder wenn eine Person eben wie vorhin gesagt, impulsiv oder anders reagiert, als erwartet, kann man sie nicht direkt irgendwie unterstützen, trösten oder irgendwie habe ich das Gefühl, dass dann wäre ich irgendwie zu weit weg, um die Person wirklich adäquat wieder zu begleiten oder beraten, dass sie sich beruhigen kann.
Nachteile	Videoberatung	B3	S. 4	(...) Für mich ist es wichtig, dass ich ein, dass ich ein, eine Beratungsperson(-) eine Person auch spü- spüren kann. Und das denke ich, das kann ich im persönlichen Austausch besser, als nur in der Videoberatung. Das spüren. [...] (...) Das ist etwas, das ich mir schon überlegt habe, ob, ob ich, also nur eine Videoberatung würde ich nicht machen. Also den, die Beratende nicht kennenlernen und so, das, das denke ich, das wäre für mich keine Option, weil für mich dann wirklich das Kennenlernen und das Persönliche abhandenkommt.
Nachteile	Videoberatung	B4	S. 5	Ja es fehlt, es fehlen natürlich die, die weit(-), ein Grossteil der weiteren Sinneseindrücke. Ich, ich sehe, wie wir das ja mal schön im Test festgestellt haben, ist es bei der Videoberatung nicht möglich, einen Augenkontakt herzustellen, was ich sehr, als sehr wichtig erachte. Und generell so die, die nicht, die, die nicht verbale Kommunikation, die zu einem doch recht grossen Teil verloren geht, da ich in der Regel ja nur das Gesicht sehe, was zwar entscheidend ist, aber fehlt vieles andere. Ich nehme unter Umständen nicht wahr, wenn jemand ganz nervös mit den, mit den Füßen am arbeiten ist oder, ja. Oder ich nehme ganz sicher nicht ma(-), nicht wahr, wenn jemand eine ungünstig(-), unglückliche Ausdünstung hat oder nach Alkohol riecht. Also es fehlen verschiedene, je nach Konstellation, entscheidende Sinneseindrücke. [...] (...) Also was, was vielleicht noch ein, was sicher noch ein Vorteil sein könnte, ich kann (...) ich kann vielleicht au(-), ich kann vielleicht auch spontan und auch nur kurz ein, ein Gespräch vereinbaren. Wenn irgendein wichtiges Thema ist, kann ich auch, das jetzt gerade machen und s(-) habe aber jemanden nicht nur am Telefon als Beispiel, sondern, oder, oder sende ihm nicht nur ein E-Mail, eine E-Mail, sondern sehe auch das Gegenüber. Also ich kann, das kann unter Umständen eine Situation vereinfachen.
Nachteile	Videoberatung	B5	S. 4	Ja, wenn ich jetzt beispielsweise eben das Gespräch von heute Morgen anschau, wo, wo ich verschiedene Akteure am Tisch habe und merke, dass es ihnen ganz schwer gelingt, einander zuzuhören, die einen, der eine schweift aus. [...] da muss man präsent sein und die Leute zur Vernunft rufen und halt auch ihnen ins Wort fallen, damit erstens Mal den Zeitrahmen einhält und, und das Ganze dann auch i(-) eine in sich grösstmögliche stimmige Sache wird. Und das würde nie gelingen, wenn ich nicht vor Ort wäre. Und ich merke auch, sie müssen mich manchmal einfach auch spüren und sehen. Und ich finde das etwas ganz Zentrales, dass ich als Berufsberater eben auch gespürt werde in meiner ganzen Persönlichkeit und das gelingt nicht immer über die Medien.
Nachteile	Videoberatung	B5	S. 6	[...] Man könnte vielleicht auch sagen, das Gegenüber ist, ist dann, muss sich vielleicht nicht so offenbaren oder so. Man, man sagt ja auch immer wieder, wenn ich über Medien kommuniziere, dann, dann habe ich so irgendwie so mehr Distanz oder muss mich nicht so, so outen oder vielleicht lasse ich mich dann manchmal zu Dingen hinreissen, die sie sonst vielleicht im Face-to-Face-Gespräch nicht machen würden. Aber das möchte ich ja gerade nicht. Ich möchte ja wirklich so spüren, wer ist das und wo kann ich ihn wie unterstützen und wo würde ich es nicht und wo darf ich es nicht.
Nachteile	Videoberatung	B5	S. 6	(...) Ich finde es für mich komisch. Ich finde es, ich, ich finde es, ich finde es, ja, ich mag auch die Stimmung, ich mag, ich mag, eben, auch, auch so, das Zusammensein im gleichen Raum, die Stimmung, was sich ergibt, der Witz, der Humor und ich habe das Gefühl, das würde mir alles wie fehlen. Ich habe ein bisschen Angst, es wäre, es wäre steriler Das Ganze, weil, weil ich ja das auch, auch schätze.
Nachteile	Videoberatung	B5	S. 7	[...] Ich merke einfach, es ist mir irgendwie zu steril (Lachen) aber vielleicht ist es das auch gar nicht.

Hauptkategorie	Unterkategorie	Person	Seite	Text
Nachteile	Face-to-Face-Beratung	B1	S. 4	Nur wenn sie im Zusammenhang mit Reisetätigkeit daherkommen. Genau, also wenn man sich Reisezeit sparen kann durch eine Videoberatung, dann ist das ein grosses Plus. Was dann eben ein Negativpunkt ist bei der Face-to-Face, wenn man reisen muss.
Nachteile	Face-to-Face-Beratung	B2	S. 5	Ich finde, keine Face-to-Face-Beratung ist Nachteil. Aber es ist natürlich eben so, dass wir am selben Ort sein müssen zur selben Zeit sein müssen und das ist halt der, der Nachteil, je nachdem, je nach Verfügbarkeit.
Nachteile	Face-to-Face-Beratung	B3	S. 5	[...] (...) Nein für mich nicht.
Nachteile	Face-to-Face-Beratung	B4	S. 6	Ja insbesondere dann, wenn jemand ausfällig wird, dann bin ich dem ziemlich schutzlos, also schutzlos ausgeliefert, dann muss ich in der Lage sein, damit umzugehen.
Nachteile	Face-to-Face-Beratung	B5	S. 7	Nein, der Na(-) der Nachteil ist, ich glaube der einzige Nachteil ist einfach die räumliche Distanz je nachdem und dass je, je nachdem die Leute für, für auch Besprechungen, die speziell sie dann wünschen, je nachdem lange anreisen müssen und das nicht im Verhältnis steht.

Hauptkategorie	Person	Seite	Text
Chancen von Blended Counseling	B1	S. 2	[...] in der Umsetzungsphase, wenn es lediglich darum geht, zu schauen, sind wir auf Kurs, geht es gesundheitlich gut. Ja mehr die Befindlichkeit einzuholen, braucht es Anpassungen.
Chancen von Blended Counseling	B1	S. 2	[...] sogar sehr sinnvoll, wenn, wenn die Person weit weg ist und die Massnahme erfolgreich abgeschlossen werden kann.
Chancen von Blended Counseling	B1	S. 4	Die Chancen sind sicher, dass man eben situativ entweder die eine Beratungsform oder die andere anbieten kann. Oder der Kunde kann diese Option bringen, falls für den Kunden die Reisetätigkeit, zum Beispiel für ein Face-to-Face-Gespräch, einfach zu erschwerend ist. Ja ich denke, der, der Vorteil von der Kombination ist wirklich, dass man situativ nebst dem telefonieren, was ja auch immer noch möglich ist, halt einfach die Person auch noch einmal kurz über ein Medium sehen kann. Ja.
Chancen von Blended Counseling	B1	S. 7	Also wenn ich jeweils einen Austausch habe mit der Bezugsperson der versicherten Person, welche sich in der Institution befindet, mit den Case Managern, die die Massnahme eigentlich vollstrecken. (...) Das könnte ich mir gut vorstellen mit allen Institutionen, mit welchen wir Leistungsvereinbarungen haben. [...]
Chancen von Blended Counseling	B2	S. 2	[...] Aber Zwischengespräche, Standortgespräche durchaus, wenn es nicht zu viel mit Schwierigkeiten zu tun hätte. Abschlussgespräch auch dann, wenn es wirklich, ja wie soll ich sagen, ohne Probleme verlaufen ist und es eigentlich nur noch die Verabschiedung, die persönliche, in Anführungs- und Schlusszeichen, geht. Genau.
Chancen von Blended Counseling	B2	S. 5	Eben man kann verschieden Möglichkeiten nutzen, Informationen einzuholen oder sich auszutauschen oder zu beurteilen. Ja, und es ist Zukunft, würde ich mal behaupten.
Chancen von Blended Counseling	B3	S. 3	[...] wenn ein Abschluss rund gelaufen ist, die Umschulung alles ist rund gelaufen, da kann man gut eine Videoberatung machen und and(-). Wäre je nachdem, denke ich, wäre das noch, würde ich das noch begrüssen, heute, anstelle dass ich gar kein Gespräch, sondern nur das Telefongespräch mache oder dann einlade für eine vielleicht Viertelstunde und dann ist das Gespräch vorbei. Das denke ich, wäre s(-) wäre noch sinnvoll.
Chancen von Blended Counseling	B3	S. 5	Eben ich denke, das ist wirklich etwas, die Chance, wenn man mit Institutionen zusammenarbeitet. Dass man dort auch vermehrt einer Standortbesprechung teilnehmen kann, wo ich heute zum Teil muss, sagen muss, ich kann nicht teilnehmen. Der Weg ist zu weit und dass man sich vielleicht auch nicht, auch nur einschalten kann, vielleicht für eine kurze Frage oder Rückfrage oder Klärung. Dass man ein Zeitfenster öffnet, sodass man nicht an der ganzen Sitzung teilnehmen müsste.
Chancen von Blended Counseling	B4	S. 6	[...] Und die Chance wäre sicher, dass ie(-), dass ich spontaner auf Gesprächswünsche eingehen könnte. Und dass ich, dass ich aber auch die Möglichkeit habe, entsprechend der Situation den jeweiligen Gesprächskanal zu wählen und da, und, und zu fordern, das ist jetzt wichtig, da möchte ich Sie hierhaben oder und da treffen wir uns bei Ihrem Arbeitgeber oder auch sagen kann, das ist jetzt, das ist jetzt einfach wichtig, dass wir uns kurz sehen, aber es ist nicht notwendig, dass wir uns gegenüber setzen. Also es gab(-), gib(-), hab da eine gewisse Flexibilität, wenn ich Face-to-Face-Gespräche ab, vereinbare, dann ist das in der Regel nicht so kurzfristig möglich.
Chancen von Blended Counseling	B4	S. 7	[...] Wenn, wenn es mehr um, um den Austausch von Informationen, von Fakten geht, dann, dann ist eine Video- Videoberatung sicher ein adäquates Mittel.

Chancen von Blended Counseling	B5	S. 2	Ja, ich habe mir, ja ich, ich habe mir eigen(-) in dem Sinn eigentlich eher schon die Frage gestellt, inwiefern dass man eben nicht auch Videoberatung machen könnte, insofern, dass man verschiedenste Personen, die man am Tisch hat wie vernetzen könnte und so miteinander Dinge besprechen.
Chancen von Blended Counseling	B5	S. 2 / S. 3	Ich habe einfach immer wieder gemerkt, dass speziell, wenn ich viele Personen involviert habe, die zum Teil dann auch im Engadin sind und wenn es jetzt nicht primär um das Erstgespräch sondern vielleicht eben um ein Standortgespräch, von dem man weiss, dass es nicht allzu viele Klippen zu umschiffen gilt, dass man so den Raum und Zeit sparen könnte. [...] Ja und insofern denke ich, wenn es eben solche Situationen sind, wo es mehr darum geht, zusammenzukommen, wieder zu klären, zu schauen, aber man weiss, im Grossen und Ganzen läuft es mehr oder weniger nach Plan, dann wäre das sicher eine gute Idee.
Chancen von Blended Counseling	B5	S. 3	[...] Danach, danach aber je nach Verlauf, jetzt beispielsweise bei Umschulungen, wo es wie klar ist, die Person hat, ist nicht psychisch beeinträchtigt oder, oder sonst irgendwie herausfordernd in der Begleitung, im Kontext, sondern da, dass, dass sich abzeichnet, das wird mehr oder weniger ein sogenannter Überwachungsfall, dann könnte ich mir nach der ersten Sitzung vorstellen, sowas in der Richtung zu machen. Ja.
Chancen von Blended Counseling	B5	S. 7	[...] Aber sonst ist es, ich, ich merke, ich persönlich merke auch immer wieder, dass, dass den Leuten unglaublich gedient ist, wenn sie über ihre Themen sprechen können und ich merke immer wieder, wenn, wenn es mir da gelingt ein offenes Ohr zu haben, einerseits klar zu sein, aber gleichzeitig eben auch wie zu zeigen, ich bin bereit, die Dinge zu Ende zu diskutieren, wenn es muss, wenn es sein muss mehrmals, dass das den Leuten sehr hilft und auch dem Prozess und es vermeidet, dass wir dann in konfrontative Situationen geraten. Ich bin nicht sicher, ob das mit, mit Videokonferenz auch möglich wäre. Ich weiss aber andererseits auch, dass Telefongespräche oftmals helfen. Also vielleicht muss es wirklich nicht immer physisch sein. Vielleicht ist es wirklich einfach mehr das offene Ohr.
Chancen von Blended Counseling	B5	S. 8	Ja, es, es könnte eine gute Ergänzung sein. Es, es wird, nicht es könnte, es wird. Es wird eine gute Ergänzung sein, weil ich, im Leben gibt es für mich nie schwarz oder weiss, sondern es, es, es sind immer Zwischentöne nötig und das wäre ja auch so eine Art Zwischenton.
Chancen von Blended Counseling	B5	S. 8	[...] Oder, dann will ich ja explizit nicht ein weiss ich was für ein Gespräch oder vielleicht gibt es auch Leute, die eben ein bisschen anonymes das angehen möchten, die sich nicht von Anfang outen möchten oder, oder, nicht von Anfang an zu viel von sich Preis geben.

Hauptkategorie	Person	Seite	Text
Herausforderungen von Blended Counseling	B1	S. 2	[...] und zudem noch, wenn mehrere Parteien oder Partner am Gespräch beteiligt sind.
Herausforderungen von Blended Counseling	B1	S. 2	Je nachdem, wie sie technisch auch ausgerüstet sind, könnte ich es mir bei den Erwachsenen vorstellen.
Herausforderungen von Blended Counseling	B1	S. 3	[...] dass ich die Hypothese habe, dass unsere Kundschaft technisch nicht so gut ausgerüstet ist. Und dass daher Videoberatung gar nicht zustande kommen könnte.
Herausforderungen von Blended Counseling	B1	S. 5	[...] also ich möch(-), müsste sicher diese Technik beherrschen, was eine Hürde darstellt, welche ich bei Face-to-Face nicht habe. Ich müsste den Kunden soweit instruieren können, dass er die technische Einrichtung organisieren kann und einrichten kann. Ja und ich müsste vielleicht zwei, drei Durchgänge machen, bis es für mich dann so normal ist, wie, wie eine Face-to-Face-Beratung. Einfach dieses Sprechen zu einem Bildschirm, das müsste, ja, da wäre ich sicher am Anfang nicht gleich locker, wie bei einer Face-to-Face-Beratung.
Herausforderungen von Blended Counseling	B1	S. 5	Ich denke, den Klienten würde es wahrscheinlich ähnlich gehen, wie mir. Er muss auch das Technische beherrschen. Und falls der Kunde auch nicht so versiert ist mit Gesprächen über ein Medium, dann müsste er sich wahrscheinlich ein bisschen daran gewöhnen. Vielleicht für den Kunden könnte es noch eine Schwierigkeit darstellen, einen, einen reizarmen Ort zu finden.
Herausforderungen von Blended Counseling	B1	S. 5	[...] wie ich das ja zu Beginn erwähnt habe und sie müsste nicht in einem grossen Helfersystem agieren, weil, wie ich eben auch schon erwähnt habe, sobald mehrere Players vorhanden sind, sehe ich die Möglichkeit noch eher weniger mit einer Videoberatung zu arbeiten.
Herausforderungen von Blended Counseling	B1	S. 7	[...] aber ich würde es vielleicht bei Arbeitgebern nicht unbedingt erwähnen, zumal ich oft mit KMUs zu tun habe, ja wo dann die Privacy, also einfach der, der sichere Ort, im Sinne dass nicht noch sehr viele andere mit-hören, oft nicht gegeben ist.



Herausforderungen von Blended Counseling	B1	S. 8	Der Sicherheitsaspekt. Also können sich da andere in dieses Gespräch zuschalten, welche nicht berechtigt sind. Stolpersteine orte ich von meiner Hypothese aus, dass die, die Versicherten zum Teil computermässig nicht gut ausgerüstet sind. Dass es dann einfach nicht möglich ist aus technischen Gründen, eine Videoberatung durchzuführen. Ja, eigentlich Sicherheitsaspekte und Aspekte, ist es überhaupt schlussendlich möglich, wenn das Gegenüber, der Versicherte, dann technisch nicht so gut ausgerüstet ist, wie, wie wir. Ansonsten sehe ich keine Stolpersteine.
Herausforderungen von Blended Counseling	B2	S. 2	Also in keinem Fall in einem Erstgespräch, weil ich die Person zuerst wirklich physisch auch, ja anwesend haben möchte, auch zum, um zu, zu spüren, das Zwischenmenschliche ein bisschen herauszuspüren. Die Nervosität allenfalls auch zu spüren, weil das ist je nachdem schwierig über Video.
Herausforderungen von Blended Counseling	B2	S. 2	Also sicher nicht wäh(-), für ein Erstgespräch. Auch nicht für ein Krisengespräch. Auch nicht, wenn zu viele Akteure involviert sind oder sein müssen. Das stelle ich mir komplizierter vor. Ja, oder auch nicht, wenn zum Beispiel ein Klient keine Räumlichkeiten zur Verfügung hat, in der ungestört ist.
Herausforderungen von Blended Counseling	B2	S. 3	[...] Bei kognitiv schwachen ist es vielleicht eher schwierig, weil sie mit der, ja wer weiss, vielleicht kommen sie mit den technischen Gegebenheiten zu recht, vielleicht eher weniger.
Herausforderungen von Blended Counseling	B2	S. 3	Also es geht vermutlich wirklich um Personen, die nicht unbedingt so mit den heutigen Medien zurechtkommen, mit den heutigen Mitteln, unter anderem auch allenfalls ältere Persönlichkeiten, die vielleicht keine E-Mail-Adresse oder kein Internet oder was auch immer, das gibt es immer noch, nicht haben oder auch eben kognitiv beeinträchtigte, für die es wirklich sehr schwierig wäre, die Schritte nachzuvollziehen, die benötigt werden, damit das gemacht werden kann.
Herausforderungen von Blended Counseling	B2	S. 3	Also Ruhe ist sicher wichtig. Auch keine dritte Personen, die involvier(-) oder nicht involviert sind, in den Fall. Und nicht, nicht vor- vorhergesagt waren beim Klienten. Auch keine Störungen, telefonisch oder persönliche Störungen oder SMS oder was auch immer. Das wäre sicherlich Voraussetzung, dass das klappt. Ja.
Herausforderungen von Blended Counseling	B2	S. 4	[...] Vielleicht müsste ich mir noch vorher irgendwie Gedanken machen, welche Ausdrücke oder irgendetwas könnten dazu führen, dass es irgendwie zu einer Störung kommen könnte. Also zum Beispiel wirklich bei psychisch beeinträchtigen, überlegen, welche Fragen stelle ich jetzt bewusst nicht, weil ich nicht persönlich vor Ort sein kann, um, um die Person dann zu beruhigen, wenn es irgendwie ausartet oder irgendwie er impulsiv wie reagiert, oder sie.
Herausforderungen von Blended Counseling	B2	S. 5	Also die Herausforderung wäre sicher in der IT-Abteilung angesiedelt. Wir sehen es in der Zeitdauer, die es gedauert hat beim mobilen Arbeiten, bei der externen Fallbearbeitung, dass es vor allem bei der IV nicht unbedingt so, so einfach ist auch wegen dem Datenschutz und allen den Gens(-), den Gesetzen, die wir ver(-) befolgen müssen. Das ist sicher eine Herausforderung, dort wirklich klare Rahmenbedingungen abzustecken. Sichere Linien herzustellen, dass da wirklich gar niemand irgendwie darauf zugreifen kann, der nicht befugt ist.
Herausforderungen von Blended Counseling	B2	S. 6	[...] Das schlimmste wäre, wenn es einfach abgebrochen würde und man weiss nicht, was passiert. Das wäre definitiv der Horror. Die Horrorvorstellung. Genau.
Herausforderungen von Blended Counseling	B2	S. 8	Genau, da habe ich bereits erwähnt, dass die IT allenfalls, also die Abklärung, die Rahmenbedingungen länger dauern würden, weil wir wirklich halt eine Institution sind, die Da(-) unter dem Datenschutzgesetz steht und dass das wirklich abgesichert ist in alle Richtungen. Das denke ich ist sicher ein Stolperstein.
Herausforderungen von Blended Counseling	B3	S. 2	[...] Oder allenfalls denke ich mit unseren Versicherten eher schwieriger, da die Voraussetzung noch weiter erfüllen müsste mit Laptop, was es einfach braucht, die technischen Mittel dazu. Privatbereich denke ich, eher schwieriger. Wäre eventuell mit Fragen, wenn ein Versicherter Fragen hat in Bezug auf die Berufsberatung. Aber mit unseren Versicherten denke ich ist eher schwierig.
Herausforderungen von Blended Counseling	B3	S. 3	Ich denke, da braucht es sicher, eben die, die technischen Mittel müssen, müssen sie haben oder. Laptop, wie ich schon gesagt habe. Die Voraussetzung ist ja dann auch das Programm, dass sie das haben. Also sie müssen versiert sein mit dem Umgang von den Informatikgeräten.
Herausforderungen von Blended Counseling	B3	S. 6	(...) Ich denke schon, dass man da auch aufpassen muss, was, was wird gesagt, oder (...). Was sage ich, wenn, dann müsste, muss ich auch den ganzen Tisch, die ganze Runde sehen, im Blick haben. Wird man das auch können? Um auch die Mimik und so wahrnehmen zu können von allen Beteil(-), wenn etwas gesagt wird. Ja.
Herausforderungen von Blended Counseling	B3	S. 7	[...] Wenn jetzt jemand mit Suizidalität beispielsweise droht, was weiss ich, wo er sich befindet, was dann passiert? Dann müssen wir jemanden einschalten können, denke ich. Knopfdruck oder so.
Herausforderungen von Blended Counseling	B3	S. 7	[...] Eben, Einsatzprogramm denke ich, wird schwierig mit dem Umgang, da ja auch noch and(-) da sie auch andere noch, wie Arbeitslose oder, da

			muss man einfach vertrauen können, wie ich schon gesagt habe. Stimmt auch die, die Atmosphäre, wird die Privatsphäre berücksichtigt?
Herausforderungen von Blended Counseling	B3	S. 8	(...) Ich denke, das ist schon der Datenschutz. Und dass wir auch, wirklich auch wi(-) vorher, wegen, was machen wir mit Fällen, wenn das Gespräch eskaliert? Was, Beispiel ein Notfallplan aufsetzen. Wie reagieren wir? Und auch sehr gut überlegen, wann setzen wir das ein? Vielleicht auch, wann, in welchem Abschnitt des Prozesses? Dass das gut überlegt ist, damit eben nicht so, dass es nicht zu einer Eskalation kommen kann. Und dass diejenige Person natürlich auch sehr, sie muss auch versiert sein im Umgang mit der Technik. (...) Das sind alles so Faktoren, die, die zu, die zu berücksichtigen sind. Und dass es nicht mit allen machbar, umsetzbar ist. (...) Und auch gut überlegen, ja, ja, wie setzen wir es ein und wann? Denke ich, das ist auch, dass, dass das wichtig ist. Und nicht einfach so, ja, setzen wir jetzt einmal ein oder ich mache es jetzt grad einfach so, oder weil es jetzt, da denke ich, ist eher Vorsicht geboten.
Herausforderungen von Blended Counseling	B4	S. 2	Sicher immer dann, wenn, wenn sich schwierige Situationen ergeben. Wenn sich Situationen ergeben, in denen es wichtig ist, dass ich, dass ich einen möglichst unmittelbaren Kontakt zum, zum Gegenüber herstellen kann. Wenn wichtige Entscheidungen, wichtige Weiche- Weichenstellungen zu treffen sind. Ja.
Herausforderungen von Blended Counseling	B4	S. 3	[...] Also es müssen Menschen sein, die sich gewohnt sind mit einem iPhone oder mit einem, also mit einem Smartphone oder mit einem Notebook umzugehen, die sich auch gewohnt sind, die entsprechenden Programme zu nutzen (..) ja ich denke, das ist mal so das Wichtigste. [...] aber vielleicht stellt das höhere Anforderungen an die Möglichkeit, sich auszudrücken oder sich zu formulieren. Da bin ich jetzt aber nicht ganz sicher. Aber es könnte sein, dass das, dass das noch ein wichtiger Punkt ist.
Herausforderung Videoberatung	B4	S. 4	(...) Ich würde vielleicht noch etwas mehr, oder gezielter darauf achten, dass mein Gegenüber beim Gespräch ist und dass mein Gegenüber auch verstanden hat, was ich, was ich mitteilen wollte. Damit allfällige Unsicherheiten, die durch den Kana(-) Kommunikationskanal, die mit dem Kommunikationskanal verbunden sind, dass ich die möglichst ausschalten kann.
Herausforderungen von Blended Counseling	B4	S. 6	Die Wahl des richtigen und des adäquaten Kanals für die jeweilige Besprechung. Ja, das eigentlich. Also ich müsste mir jedes, ich müsste mir ver(-), ich müsste versuchen, mir jeweils vorab ein Bild zu machen, was mich erwartet. Da zeigt aber gleichzeitig meine Erfahrung, dass ich in der Regel, oder dass ich immer wieder überrascht werde, dass Gespräche sich ziemlich in eine andere Richtung entwickeln, als ich das ursprünglich erwartet habe, was dann aber auch heikel sein kann. Das heisst, ich steige dann in ein Gespräch ein, beispielsweise im, im, mit dem Videokanal und stelle dann im Verlauf des Gesprächs fest, ah, das wäre jetzt besser gewesen, wenn wir uns da eins-zu-eins geseh(-), getroffen haben. Also ich müsste dann auch (..) ja, den Mut ist das falsche Wort, aber ich müsste dann auch das Gespräch abbrechen können und sagen, wissen Sie was, es ist besser, wenn wir uns persönlich treffen und einen Termin vereinbaren.
Herausforderungen von Blended Counseling	B4	S. 9	Ja vor allem natürlich die technische Umsetzung. Die Sicherheitsanforderungen an unsere IT-Systeme, die sind sehr hoch. Zurecht sehr hoch. Dadurch auch die, die Verfügbarkeit der Informationssysteme einen hohen Standard hat. Der Datenschutz, der gewährleistet werden muss. Und dann sicher auch die, die Wahl eines möglichst verbreiteten und einfachen Werkzeugs, sowohl hard- wie softwaremässig. [...] Beziehungsweise sicher auch die Bereitschaft des Unternehmens, sich auf, auf so ein Experiment, und das wäre es ja wahrscheinlich auch ein Stück weit, sich so auf ein Experiment einzulassen. Weil ich unsere Unternehmung in dieser Beziehung eher als zurückhaltend erlebe.
Herausforderungen von Blended Counseling	B5	S. 2	[...] Hat aber auch damit zu tun, dass ich sehr, sehr verwurzelt bin in diese Face-to-Face-Beratung und, und ich, jetzt wenn ich, du, du mir diese Frage stellst, ich auch merke, dass das für mich, eie(-) eine Herausforderung darstellen würde, weil ich, weil ich eben diese physische Präsenz als etwas ganz Zentrales erachte.
Herausforderungen von Blended Counseling	B5	S. 8	[...] die Herausforderung könnte sein, immer gut heraus zu spüren, welches Instrument setze ich in welcher Situation ein. [...] Andererseits könnte ich mir aber auch vorstellen, dass man eben alles über Medien je nachdem auch besser abwürgen könnte, weil das Gegenüber einfach einem nicht so nahesteht, sondern, ja, da ist, da ist eine Distanz und da ist man vielleicht ein bisschen, hat man weniger Hemmungen und würde vielleicht auch mit dem Gegenüber anders umgehen.
Herausforderungen von Blended Counseling	B5	S. 10	Ich glaube, sie, sie müssten bereit sein, dass sie eben, wenn es so ist, wie ich es mir vorstelle, dass wir nicht im gleichen Raum sind, dass sie das auch aushalten, dass, dass sie mit jemandem kommunizieren, Rat von dem möchten, begleitet werden möchten, ohne den physisch zu spüren und dass sie in dem Prozess bleiben (Lachen) und nicht einfach das Gerät abschalten oder durch die Hintertüre verschwinden, sondern von A bis Z dabei bleiben. Ja. Das könnte eine Herausforderung sein. Oder dass die selber sich nicht

			gewappnet sehen, mit der Technik umzugehen. Geschweige denn, vielleicht müssen sie ja auch noch was installieren, keine Ahnung.
--	--	--	---

Hauptkategorie	Unterkategorie	Person	Seite	Text
Einsatz von Videoberatung	Erfüllungskriterien	B1	S. 3	[...] und die technische Einrichtung müsste vorhanden sein und ohne grosse Schwierigkeiten (..) dass man sie zum Laufen bringt, auch wenn man jetzt nicht allzu technisch versiert ist.
Einsatz von Videoberatung	Erfüllungskriterien	B1	S. 5	Also ich müsste sie kennen. Also kennen, das ist ja immer sehr relativ. Aber ich, ich müsste sie zwei, drei Mal gesehen haben, bevor ich eine Videoberatung anbieten würde. Die Abklärungsphase müsste vorbei sein, also wir müssten bereits in der Umsetzungsphase sein, wie ich das ja zu Beginn erwähnt habe und sie müsste nicht in einem grossen Helfersystem agieren, weil, wie ich eben auch schon erwähnt habe, sobald mehrere Players vorhanden sind, sehe ich die Möglichkeit noch eher weniger mit einer Videoberatung zu arbeiten.
Einsatz von Videoberatung	Erfüllungskriterien	B1	S. 6	(...) Also der Blickkontakt ist bei der Videoberatung ja auch gegeben und wenn man sich nicht anschauen möchte, dann kann man in beiden Situationen wegschauen. Fazit: Es ist jetzt mir persönlich nicht so wichtig. Genau.
Einsatz von Videoberatung	Erfüllungskriterien	B2	S. 5	Kriterien (..) eben es muss sicher alles zur Verfügung stehen, dass wir wirklich so arbeiten können. Die Möglichkeit. Und, wenn es als Kriterium gilt, es muss natürlich auch Klientenseite her Möglichkeiten da sein, dass sie das wirklich auch wollen, a, und b, auch selbst machen können von zuhause aus von wo auch immer. Also de(-) dort ist schon wichtig, diese Rahmenbedingungen auch zu schaffen, dass es dann funktionieren kann.
Einsatz von Videoberatung	Erfüllungskriterien	B2	S. 6	Blickkontakt sehr wichtig. Also, dementsprechend wäre Telefonie allenfalls nicht, nur Telefon (-)fonie geeignet, weil es wirklich wichtig ist, Blickkontakt und die Mimik, eben wie gesagt, Gestik auch zu sehen. Physische Nähe, je nachdem, wie ich gesagt habe, um die, wirklich die Stimmung zu erfassen, aber braucht es nicht immer.
Einsatz von Videoberatung	Erfüllungskriterien	B3	S. 6	(...) Also sicher einmal auch der, der Schutz der Person. Oder das ist sicher, das muss gewährleistet sein. Eben dass nicht irgend sonst jemand noch teilnimmt in, während der Videoberatung, wo die vers(-) diejenige Person gar nichts davon weiss. Ich denke, da ist sicher wichtig, die (..) ja Datenschutz. Dass das nicht aufgezeichnet wird oder. Dass man das nicht verwenden kann. Weiterverwenden. Ja, wo gehen wir mit all dem hin? Dass auch nicht irgendjemand sich einklicken kann. Das muss natürlich dann auch von der anderen Seite gewährleistet sein (..) vor allem Datenschutz, ja.
Einsatz von Videoberatung	Erfüllungskriterien	B4	S. 7	Es müsste eine tragfähige Vertrauensbeziehung müsste gewährleistet sein. Es müsste, man müsste sich gegenseitig kennen. Die versicherte Person müsste einverstanden sein damit. Ja und auch von der, von der, von den jeweils zu besprechenden Themen her müsste das passen. Und, also das wir, ja das, das habe ich schon gesagt, aber das wichtigste ist tatsächlich die versicherte Person damit einverstanden sein muss und es muss klar sein, was mit diesem Material geschieht, ob das gespeichert wird, ob das gespeichert worden ist, ob das gelöscht wird, oder was, was. Da ist Transparenz und Gewährleistung des Datenschutzes, ist ganz wichtig.
Einsatz von Videoberatung	Erfüllungskriterien	B5	S. 9	Ganz sicher müssten, müssten die Hilfsmittel zur Verfügung stehen. Ganz sicher müsste das alles im Vorfeld sehr gut aufgebaut, evaluiert worden sein, damit es ganz klar ist, was für eine Zielgruppe, die Rahmenbedingungen geklärt sind im Generellen und ich selber auch dahinterstehen müsste als Berufsberater, dass ich das als sinnvoll erachte und, ja, und dann vielleicht aber eben auch bis zu einem gewissen Grad die Kriterien heraus, oder die Kriterien von Aussen gegeben sein sollten. [...] Ja, es, ich glaube, es müsste wie ganz, ganz klar sein, auch was ich dem Gegenüber kommuniziere. Zielgruppe. Gut evaluiert. Ja. Hilfsmittel auf dem neusten Stand und ich müsste geschult sein auf dem.

Hauptkategorie	Unterkategorie	Person	Seite	Text
Einsatz von Videoberatung	Örtlichkeit	B1	S. 2	Ort technisch so einrichten, dass es dann auf den Termin klappt.
Einsatz von Videoberatung	Örtlichkeit	B1	S. 2	Also im Bürogebäude an einem speziellen Ort. Nicht im Grossraumbüro, also nicht an meinem Arbeitsplatz. Aber an einem separaten Ort, den man buchen kann(..) ja vielleicht oder in einem Beratungszimmer. Die die üblichen Beratungszimmer, die wir haben für auch Face-to-Face-Beratungen.
Einsatz von Videoberatung	Örtlichkeit	B1	S. 3	Es müsste ruhig sein. Der Hintergrund müsste neutral sein (..) und die technische Einrichtung müsste vorhanden sein und ohne grosse Schwierigkeiten (..) dass man sie zum Laufen bringt, auch wenn man jetzt nicht allzu technisch versiert ist.

Einsatz von Videoberatung	Örtlichkeit	B2	S. 3	Also sicher in meinen Büros, würde ich jetzt mal behaupten. Mein Büro hier, jedoch nur dann, wenn keine andere Person anwesend wäre von meinen "Bürospännli". Auch in meinem Büro zuhause. Das habe ich auch so eingerichtet, dass es möglich ist, auch abzuschliessen und ohne Lärm und so weiter und intern sicher auch in einem Beratungszimmer. In einem Raum, der ja, eher eben ruhig ist und störungsfrei. So.
Einsatz von Videoberatung	Örtlichkeit	B3	S. 3	(...) Also sicher in einem geschützten Rahmen, das heisst in einem Büro, wo ich alleine bin. So dass nicht noch jemand mithört oder dabei ist, ausser er gehört zum Setting. Zum Beispiel, wenn wir hier eine Möglichkeit hätten.
Einsatz von Videoberatung	Örtlichkeit	B3	S. 3	Also es sollte schon nicht grad jetzt wie hier, ein langer Tisch und X Stühle und ein riesen Bildschirm vorn, sollte schon etwas, etwas im kleineren Rahmen, so dass auch ich mich wohlfühlen kann. Nicht zu unpersönlich, wie es jetzt dieser Sitzungszimmer ist.
Einsatz von Videoberatung	Örtlichkeit	B3	S. 3	(...) Für mich persönlich ist es wichtig, wenn ich etwas, bisschen ein, eine Umgebun(-), (-)gebung habe, in der ich mich wie eine Berufsberaterin fühlen kann. Das heisst auch mit der Einrichtung. Eben, wie ich schon gesagt habe, nicht zu gross, nicht zu viele Stühle. Dass ich wirklich auch das Gefühl habe, ja, ich kann mich mit diesem, demjenigen unterhalten und es ist auch für ihn nicht so unpersönlich, wenn er mich sieht.
Einsatz von Videoberatung	Örtlichkeit	B4	S. 4	Also sicher an einem, sicher in einem geschlossenen Raum, in dem ich ungestört sprechen kann, weil ja die, der Datenschutz gilt und ich, also sicher nicht in einem Restaurant, um auch, um das konkret zu erwähnen. Datenschutz ist wichtig, ein geschlossener Raum ist wichtig. Wo das im Einzelfall sein soll, das ist eigentlich offen. Das kann für mich durchaus in einem Home-Office sein, das kann im, das kann im Büro sein. Wichtig ist aber, dass, dass ich möglichst allein in diesem Raum bin, damit nicht störende, störende weitere Gespräche die Beratung behindern.
Einsatz von Videoberatung	Örtlichkeit	B5	S. 5	[...] ich glaube es ginge ganz sicher nicht im Büro, ganz sicher nicht im Zweierbüro, sondern ich gehe davon aus, es müsste einen, ein Ort zur Verfügung gestellt werden im Haus, den, den man dann mieten könnte mit allem Drum und Dran.

Hauptkategorie	Unterkategorie	Person	Seite	Text
Einsatz von Videoberatung	Zielgruppe	B1	S. 2	Je nachdem, wie sie technisch auch ausgerüstet sind, könnte ich es mir bei den Erwachsenen vorstellen. Bei den Jugendlichen, wenn sie einer Institution oder einem Schulheim angeschlossen sind, könnte ich es mir auch vorstellen. Mir vorstellen. Ich könnte es mir nicht vorstellen bei Rentnern, die wir wiedereingliedern.
Einsatz von Videoberatung	Zielgruppe	B1	S. 2	Also sicher bei diesen Rentnern (..) ansonsten (..) ja vielleicht je nach Behinderung. Sehbehinderung. Genau. Da würde es vermutlich wenig Sinn machen.
Einsatz von Videoberatung	Zielgruppe	B2	S. 3	Theoretisch jede Zielgruppe. Sicherlich solche mit körperlichen Beschwerden. Da ist es vielleicht sogar Vorteil, weil sie nicht reisen müssen oder je nachdem. Bei den psychischen auch, wenn sie stabil sind. Ganz klar. Bei kognitiv schwachen ist es vielleicht eher schwierig, weil sie mit der, ja wer weiss, vielleicht kommen sie mit den technischen Gegebenheiten zurecht, vielleicht eher weniger. Da ist die Frage, ob eine Person unterstützend zur Seite stehen kann oder nicht.
Einsatz von Videoberatung	Zielgruppe	B2	S. 6	Also ich denke schon, dass sie eben auf einem gewissen kognitiven Niveau sein müssen, um auch zu verstehen, was das überhaupt ist. Also mit einer, mit einem Sonderschüler oder Sonderschülerin würde ich jetzt allenfalls nicht so beraten, weil dass, da, da wären viele Faktoren, die allenfalls verhindern, dass es irgendwie dann funktioniert oder wenn es dann unterbrochen wird, wie reagiert jemand. So, aber sonst denke ich, wenn man gute Einführung auch für die Personen macht oder hat, dann, dann geht es denke ich wunderbar.
Einsatz von Videoberatung	Zielgruppe	B3	S. 3	Ich denke, da braucht es sicher, eben die, die technischen Mittel müssen, müssen sie haben oder. Laptop, wie ich schon gesagt habe. Die Voraussetzung ist ja dann auch das Programm, dass sie das haben. Also sie müssen versiert sein mit dem Umgang von den Informatikgeräten.
Einsatz von Videoberatung	Zielgruppe	B3	S. 3	Ja ich denke, das sind sicher Ausländer, die nicht, also, die nicht die Ressourcen mitbringen. Einerseits vielleicht die finanziellen Ressourcen nicht und andererseits auch von der Sprache her, von, und von der Kognition teilweise auch nicht, je nachdem. (...) Ja.
Einsatz von Videoberatung	Zielgruppe	B4	S. 3	Es braucht sicher, einen gewohnheitsmässigen Umgang mit, mit diesen technischen Hilfsmitteln. Also es müssen Menschen sein, die sich gewohnt sind mit einem iPhone oder mit einem, also mit einem Smartphone oder mit einem Notebook umzugehen, die sich auch gewohnt sind, die entsprechenden Programme zu nutzen (..) ja ich denke, das ist mal so das Wichtigste. [...]

Einsatz von Videoberatung	Zielgruppe	B4	S. 3	Sehbehinderte zum Beispiel. Und sicher, sicher, wobei man sich natürlich fragen kann, s(-) für Sehbehin- Sehbehinderte spielt es eigentlich gen(-) gerade keine Rolle. Weil sie ja so oder so nur, zumindest was, für die Klien(-) für die Klientenseite spielt es eigentlich keine wesentliche Rolle, weil die ja eh nichts sehen, sondern nur aufs Gehör reagieren. Die Frage ist, wie weit sie sich auf andere Sinneseindrücke auch noch verlassen. Und dann sicher, ich denke, tendenziell wahrscheinlich eher ä(-), eher ältere Klienten, die sich nicht so gewohnt sind, mit diesen technischen Hilfsmitteln umzugehen. Leute, die, ja allgemein eigentlich Leute, die den Zugang zu diesen Hilfsmitteln nicht haben. Das braucht nicht einmal eine, zwingend eine kognitive Einschränkung zu sein. Ich denke, Jugendliche die geistig oder lernbehindert sind, die, die haben nicht zwingend auch Mühe, mit diesen Tools umzugehen. Aber ich denke, die, die Erfahrung oder die, die Ge(-), die Gewohnheit damit umzugehen, ist wichtig. Und das ist unabhängig vom, zu einem grossen Teil unabhängig vom, vom Alter und auch von, ich denke auch von der, von den kognitiven Möglichkeiten. Vielleicht sprachlich gä(-) gibt es allenfalls noch Einschränkungen.
Einsatz von Videoberatung	Zielgruppe	B5	S. 4 / S. 5	Es sind ganz sicher Personen, bei denen es klar ist... bei denen es klar ist, dass sie verlässlich sind, wo ich das Gespür, das Gefühl habe, ja, die, die entziehen sich nicht, respektive, die kann ich gut greifen, die sind zuverlässig. Und dann sind es Personen, wo ich denke, dass eben nicht allzu viele Akteure mit involviert sind. [...] Ja und sonst müsste wie, der Versicherte müsste einfach zuverlässig sein und die Situation müsste, dürfte nicht zu diffus sein, sondern müsste mehr oder weniger so klar sein. [...] Und dann aber wäre es für mich jetzt unabhängig vom Gesundheitsschaden möglich. Ja. Ob jetzt psychisch oder körperlich oder geistig. Die Zuverlässigkeit ich glaube ist A und O. [...] Ich merke, für mich, für mich, ich, ich bin, mir ist es immer sehr wichtig, so nach speziell dem Erstgespräch, wa- was, was, was spüre ich und was sagt mir mein Bauchgefühl. Und an dem mache ich dann auch ganz, ganz viel fest und plane auch die weiteren Schritte.
Einsatz von Videoberatung	Zielgruppe	B5	S. 4 / S. 5	[...] Also sprich, Jugendliche in meinem Sonderschulheim, da würde es bei gar keinem gehen, weil es, weil einfach die Situation ist so hoch komplex. [...] Bei den Sehbehinderten, die ich begleite, wäre das nicht möglich. Weil erstens sehr viele Stellen involviert sind und weil bei ihnen immer noch ganz viele Mehrproblematiken auch noch auftauchen, die eben nicht zwingend IV-relevant sind, aber die trotzdem mit ins Boot geholt werden müssen. Und da merke ich auch, da, bei, bei diesen Personen ist eine unglaubliche Verunsicherung in ganz vielen Lebensbereichen und die sind ganz fest darauf angewiesen, ein, ein Gegenüber zu haben, das eben auch die Dinge an die Hand nimmt und, und, und die, ja, die mich insofern eben auch spüren und wahrnehmen. Und da ginge das ganz sicher auch nicht.

Hauptkategorie	Unterkategorie	Person	Seite	Text
Einsatz von Videoberatung	Ablauf	B1	S. 1	Und dass man dann eigentlich ein Gespräch führt, sehr ähnlich, wie bei einer Face-to-Face-Situation.
Einsatz von Videoberatung	Ablauf	B1	S. 2	Eben Termin vereinbaren, Ort technisch so einrichten, dass es dann auf den Termin klappt. Sich einwählen. Die Beratung abhalten. Je nachdem vielleicht noch mit Zusatzmöglichkeiten, wie Desktop-Sharing, gewisse Sachen zeigen. Und dann die Sendung, oder die Besprechung, abschliessen und den Raum wieder verlassen.
Einsatz von Videoberatung	Ablauf	B1	S. 3	Ich kenne mich jetzt nicht allzu gut aus mit dem, mit der Qualität. Also wenn ich jetzt bemerken würde, dass es verzögert wäre, Bild und Ton zum Beispiel nicht ganz synchron oder so, dann würde ich sicher versuchen, langsamer, klarer zu sprechen. Wenn es sehr identisch ist (..) ja, da würde ich wahrscheinlich gar nicht viel anpassen. Ausser die, die Klarheit in der in der Aussage ist vielleicht erhöhter in der Videoberatung.
Einsatz von Videoberatung	Ablauf	B1	S. 3	Ich würde sagen, so aus dem Stehgreif, genau gleich, wie bei einer Face-to-Face-Beratung. Aber ich würde mich sicher vergewissern wollen, ob die technische Einrichtung funktioniert.
Einsatz von Videoberatung	Ablauf	B2	S. 2	Ich stelle mir vor, dass wir nicht in einem Raum sind, im selben Raum sind, sondern irgendwo mit einer Distanz zueinander, aber trotzdem, dass wir trotzdem beraten können, dass wir uns sehen können, dass, dass nicht nur wie am Telefon auch die Mimik, Gestik miteinfliesst. Ja, so stelle ich mir das ungefähr vor.
Einsatz von Videoberatung	Ablauf	B2	S. 2	Wir machen auch, wie bei einer Eins-zu-Eins-Beratung, einen Termin aus, an dem wir uns beide Zeit nehmen für diese Beratung. Und machen auch aus, wer wie was Kon(-) ja Kontakt aufnimmt. Und dann würde ich mir die Beratung ähnlich vorstellen, wie eine Eins-zu-Eins-Beratung. So.
Einsatz von Videoberatung	Ablauf	B2	S. 3	[...] Ich glaube, es könnte gleich ablaufen, ausser dass der, der, die Begrüssung anders stattfindet. Also man gibt sich ja nicht die (Lachen) Hand über das Video. Aber grundsätzlich würde ich das ähnlich handhaben. Ja.

Einsatz von Videoberatung	Ablauf	B2	S. 4	Also die Vorbereitung wäre sicher ähnlich oder gleich, wie bei einer anderen Gesprächsvorbereitung.
Einsatz von Videoberatung	Ablauf	B3	S. 2	Also für mich ist der, würde der Teil nicht gross eine Face-to-Face-Beratung ersetzen, sondern in etwa gleich, ausser, dass man nicht einfach persönlich miteinander im Gespräch ist.
Einsatz von Videoberatung	Ablauf	B3	S. 4	[...] das Gespräch ist dann auch genau gleich aufgebaut, wie wenn ich persönlich ein Gespräch führen würde. Gesprächsführung und Gesprächsaufbau ist das Gleiche.
Einsatz von Videoberatung	Ablauf	B4	S. 2	Das würde wahrscheinlich mal, mal starten mit einem Anruf, um sicherzustellen, dass die, das Gegenüber auch tatsächlich bereit ist, mit der, mit der Videoberatung zu starten. Und dann kommt es ein Stück weit auch auf die vorhandenen technischen Mittel drauf an. Das kann, das kann ein, ein ganz einfaches Handy sein, mit dem man dann mit Face-Time oder Skype oder irgendwie so kommuniziert und die Verbindung dann auch entsprechend herstellt. Das kann aber auch ein Notebook sein oder was auch immer dann zur Verfügung steht. Aber ich denke ist, dass Voraus der Kontakt mit einem anderen, auf einem ak(-) mit dem akustischen oder konventionellen Medium hergestellt wird und erst dann die Videoverbindung aufgenommen wird.
Einsatz von Videoberatung	Ablauf	B4	S. 4	(...) Ich würde vielleicht noch etwas mehr, oder gezielter darauf achten, dass mein Gegenüber beim Gespräch ist und dass mein Gegenüber auch verstanden hat, was ich, was ich mitteilen wollte. Damit allfällige Unsicherheiten, die durch den Kana(-) Kommunikationskanal, die mit dem Kommunikationskanal verbunden sind, dass ich die möglichst ausschalten kann.
Einsatz von Videoberatung	Ablauf	B4	S. 4	Eigentlich sehr ähnlich. Ich würde na(-) würde allenfalls vorab kurz die, die Aufstellung der technischen Hilfsmittel überprüfen, aber sonst, und schauen, dass ich, dass ich die, falls ich das gedenke zu brauchen, dass ich die notwendigen Unterlagen, dass ich die bereit habe, aber das muss ich ja bei einem Face-to-Face-Gespräch auch.
Einsatz von Videoberatung	Ablauf	B5	S. 6	[...] weil ich glaube, dass ich das beides in den gleichen Topf schmeisse momentan.

Hauptkategorie	Unterkategorie	Person	Seite	Text
Einsatz von Videoberatung	Beratungsprozess	B1	S. 2	Ich könnte es mir vorstellen (..) in der Umsetzungsphase, wenn es lediglich darum geht, zu schauen, sind wir auf Kurs, geht es gesundheitlich gut. Ja mehr die Befindlichkeit einzuholen, braucht es Anpassungen. Genau, vielleicht in dieser Umsetzungsphase.
Einsatz von Videoberatung	Beratungsprozess	B1	S. 2	Auf keinen Fall würde ich sie durchführen bei einem Erstgespräch und vermutlich auch während der Abklärungsphase und zudem noch, wenn mehrere Parteien oder Partner am Gespräch beteiligt sind. Und vielleicht noch bei, bei sogenannten Krisengesprächen.
Einsatz von Videoberatung	Beratungsprozess	B1	S. 2	Durchaus, ja, sogar sehr sinnvoll, wenn, wenn die Person weit weg ist und die Massnahme erfolgreich abgeschlossen werden kann.
Einsatz von Videoberatung	Beratungsprozess	B2	S. 2	[...] Aber Zwischengespräche, Standortgespräche durchaus, wenn es nicht zu viel mit Schwierigkeiten zu tun hätte. Abschlussgespräch auch dann, wenn es wirklich, ja wie soll ich sagen, ohne Probleme verlaufen ist und es eigentlich nur noch die Verabschiedung, die persönliche, in Einführungs- und Schlusszeichen, geht. Genau.
Einsatz von Videoberatung	Beratungsprozess	B2	S. 2	Also sicher nicht wöh(-), für ein Erstgespräch. Auch nicht für ein Krisengespräch. Auch nicht, wenn zu viele Akteure involviert sind oder sein müssen. Das stelle ich mir komplizierter vor. Ja, oder auch nicht, wenn zum Beispiel ein Klient keine Räumlichkeiten zur Verfügung hat, in der ungestört ist.
Einsatz von Videoberatung	Beratungsprozess	B3	S. 1	Ich denke, wenn Videoberatung, dann eher um, wenn, wenn das Gespräch nicht in Chur stattfindet, beispielsweise, um eine Reise, Aussendienst, wie beispielsweise Brüggl zu umschiffen, dass man dort zuschalten würde und in dieser Besprechung, Standortbesprechung oder so sich einschalten könnte. Das denke ich und sonst (..) je nachdem vielleicht bei einem gewissen Teil einer Berufsberatung. Wenn es um Diagnostik geht oder ja.
Einsatz von Videoberatung	Beratungsprozess	B3	S. 2	Eben beispielsweise, wenn es um Institutionen geht, um eine Standortbesprechung, um einen runden Tisch. Wenn die Distanz grösser ist für, um die Vermeidung des Aussendienstes. Oder allenfalls denke ich mit unseren Versicherten eher schwieriger, da die Voraussetzung noch weiter erfüllen müsste mit Laptop, was es einfach braucht, die technischen Mittel dazu. Privatbereich denke ich, eher schwieriger. Wäre eventuell mit Fragen, wenn ein Versicherter Fragen hat in Bezug auf die Berufsberatung. Aber mit unseren Versicherten denke ich ist eher schwierig.

Einsatz von Videoberatung	Beratungsprozess	B3	S. 2	Also sicher nicht beim Erstgespräch. Da ich gerne den, die Person kennenlernen möchte. Und das möchte ich noch Face-to-Face machen, nicht per Video. Und ansonsten, wenn, bei Schwierigkeiten, wenn, wenn es einer versicherten Person, wenn sie Schwierigkeiten hat oder so denke ich, dann auch ein persönliches Gespräch, nicht per Video.
Einsatz von Videoberatung	Beratungsprozess	B3	S. 3	Da denke ich, kommt auch drauf an, je nachdem wenn eine, wenn ein Abschluss rund gelaufen ist, die Umschulung alles ist rund gelaufen, da kann man gut eine Videoberatung machen und and(-). Wäre je nachdem, denke ich, wäre das noch, würde ich das noch begrüßen, heute, anstelle dass ich gar kein Gespräch, sondern nur das Telefongespräch mache oder dann einlade für eine vielleicht Viertelstunde und dann ist das Gespräch vorbei. Das denke ich, wäre s(-) wäre noch sinnvoll. Aber wenn das Ges(-), wenn die Umschulung nicht oder das Ganze nicht so gut gelaufen ist, denke ich, dann würde ich nicht unbedingt eine Videoberatung vorziehen.
Einsatz von Videoberatung	Beratungsprozess	B4	S. 2	Also sicher nicht zu Beginn. Ich denke, zu Beginn ist es wichtig, dass man sich auch mal persönlich gegenüber sitzt. Dass man auch, dass man auch spürt, wo, wo das Gegenüber steht (Lachen) beziehungsweise sitzt und auch das Gegenüber die Chance hat, die Beratungsperson einmal live zu erleben. Und dann, denke ich, sind bereits erste angepasste Möglichkeiten denkbar. Das fängt ja bereits damit an, dass man unseren Klienten Links zusendet, in, mit denen sie dann diagnostische Tools ausfüllen können von Zuhause aus. Und ich denk dort kann ich mir auch vorstellen, dass dann relativ bald mal die Beratungsform gewechselt wird. Am ehesten aber sicher im, gegen Ende des, oder, gegen Ende der Abklärungsphase und dann, wenn die Wichtigkeit oder die Bedeutung der Informationen, der Entscheidungen nicht mehr so gross ist.
Einsatz von Videoberatung	Beratungsprozess	B4	S. 2	Sicher immer dann, wenn, wenn sich schwierige Situationen ergeben. Wenn sich Situationen ergeben, in denen es wichtig ist, dass ich, dass ich einen möglichst unmittelbaren Kontakt zum, zum Gegenüber herstellen kann. Wenn wichtige Entscheidungen, wichtige Weiche- Weichenstellungen zu treffen sind. Ja.
Einsatz von Videoberatung	Beratungsprozess	B4	S. 3	Denkbar.
Einsatz von Videoberatung	Beratungsprozess	B5	S. 3	Ja. Für mich, für mich wird es immer so sein, dass der Erstkontakt muss immer physisch sein, weil es für mich, speziell im IV-Kontext, wo ja ganz viele Leute Berührungängste haben, sehr, sehr wichtig ist, dass es mir gelingt, innerhalb von einer ganz kurzen Zeit eine sehr gute Arbeitsbeziehung herzustellen. Und der erste Eindruck ist für mich immer der Wichtigste und ich glaube das ist auch gegenseitig so und das, finde ich, kann man nicht über, über Medien machen. Danach, danach aber je nach Verlauf, jetzt beispielsweise bei Umschulungen, wo es wie klar ist, die Person hat, ist nicht psychisch beeinträchtigt oder, oder sonst irgendwie herausfordernd in der Begleitung, im Kontext, sondern da, dass, dass sich abzeichnet, das wird mehr oder weniger ein sogenannter Überwachungsfall, dann könnte ich mir nach der ersten Sitzung vorstellen, sowas in der Richtung zu machen. Ja.
Einsatz von Videoberatung	Beratungsprozess	B5	S. 3	Ja, Abschlussgespräch wäre auch eine Möglichkeit, genau. Das wäre sogar eine sehr gute Idee, weil ich merke, dass ich da immer wieder hin- und hergerissen bin, inwiefern ich so was machen soll, wenn alles geklärt ist und trotzdem merke ich, ich glaube es ist für die Leute sehr wichtig, dass man das Ganze eben auch schliesst und ich dann mich manchmal frage, ob ich mir diesen zeitlichen Aufwand aufbürden. Ja, ja, ist eine sehr gute Idee.
Einsatz von Videoberatung	Beratungsprozess	B5	S. 4	Ja, wenn ich jetzt beispielsweise eben das Gespräch von heute Morgen anschau, wo, wo ich verschiedene Akteure am Tisch habe und merke, dass es ihnen ganz schwer gelingt, einander zuzuhören, die einen, der eine schweift aus. [...] da muss man präsent sein und die Leute zur Vernunft rufen und halt auch ihnen ins Wort fallen, damit erstens Mal den Zeitrahmen einhält und, und das Ganze dann auch i(-) eine in sich grösstmögliche stimmige Sache wird. Und das würde nie gelingen, wenn ich nicht vor Ort wäre. Und ich merke auch, sie müssen mich manchmal einfach auch spüren und sehen. Und ich finde das etwas ganz Zentrales, dass ich als Berufsberater eben auch gespürt werde in meiner ganzen Persönlichkeit und das gelingt nicht immer über die Medien.

Hauptkategorie	Unterkategorie	Person	Seite	Text
Einsatz von Videoberatung	Externe Zusammenarbeit	B1	S. 7	Also wenn ich jeweils einen Austausch habe mit der Bezugsperson der versicherten Person, welche sich in der Institution befindet, mit den Case Managern, die die Massnahme eigentlich vollstrecken. (...) Das könnte ich mir gut vorstellen mit allen Institutionen, mit welchen wir Leistungsvereinbarungen haben. Mit Arbeitgebern, wenn sie es ansprechen würden, ob, ob sie das so per Video machen können, dann würde ich das sicher zusagen, aber ich würde es vielleicht bei Arbeitgebern nicht nicht unbedingt erwähnen, zumal ich oft mit KMUs zu tun habe, ja wo dann die Privacy, also einfach der, der sichere Ort, im Sinne dass nicht noch sehr viele andere mithören, oft nicht gegeben ist.
Einsatz von Videoberatung	Externe Zusammenarbeit	B2	S. 6	Grundsätzlich mit allen, würde ich jetzt behaupten. Also wenn wir, mit Arbeitgebern, natürlich die wir bereits kennen, die nicht als Erstkontakt in dem Sinn wäre wahrscheinlich nicht sehr optimal, ausser sie wären als Co-Partner dabei bei einem Gespräch mit einer, mit einem Klienten oder einer Klientin. Partner mit, mit Job-Coaches oder irgendwie, was auch immer, Krankentaggeldversicherern, allen denke wäre es möglich. Institutionen auch grundsätzlich auch. Dort sehe ich auch noch Vorteile, weil teil Institutionen, Bruggli Romanshorn, ist auch nicht immer möglich, zu gehen.
Einsatz von Videoberatung	Externe Zusammenarbeit	B3	S. 7	Eben, wie schon erwähnt, mit Institutionen, wie Bruggli, die weit weg sind von Chur, von unserem Arbeitsort. [...] Kann auch in der Nähe sein. (...) Um, eben, wie ich schon erwähnt habe, einmal vielleicht einfach ein, sich einzuklinken, in ein Gespräch, an dem wir nicht gerade, das vielleicht eineinhalb Stunden geht, wie beispielsweise Känguruh, die noch Perspektivensitzungen machen. Das man einfach sagt, von diesem Zeitpunkt bis zu diesem Zeitpunkt klinken wir uns ein und dann können die Fragen oder mit uns geklärt werden.
Einsatz von Videoberatung	Externe Zusammenarbeit	B4	S. 8	Ja grundsätzlich mit allen, vorausgesetzt, dass sie auch die eingangs erwähnten Voraussetzungen erfüllen und bereit sind dazu. Aber das kann aus meiner Sicht, kann das auch ein Arbeitgeber sind, das kann eine, ein, ein Leistungserbringer sein, das kann ein Arzt sein. Ich denke, je, je loser der Kontakt zu der jeweiligen Person ist, umso, umso weniger kommt das in Frage. Und ich könnte mir zum Beispiel vorstellen, dass Rechtsanwältinnen da relativ sperrig sind.
Einsatz von Videoberatung	Externe Zusammenarbeit	B5	S. 10	(...) Für mich wäre mit ganz, mit, in Bezug auf Durchführungsstellen wäre er für mich mit, mit ganz, ich würde jetzt mal sagen mit, mit den meisten Durchführungsstellen möglich [...]

Hauptkategorie	Unterkategorie	Person	Seite	Text
Kompetenzen	Berufsberatende	B1	S. 6	Also die technischen Kompetenzen, wie installiere ich das, wie instruiere ich den Kunden, was er machen müsste. Ja für die Tari(-), Terminvorbereitung, (-)vereinbarung, da br- bräuchte es meiner Meinung nichts Spezielles. Dann in der konkreten Umsetzung (...) glaube ich nicht, dass man sehr viel andere Beratungskompetenzen braucht, welche nicht auch schon in der Face-to-Face-Beratung zum Zuge kommen. Aber vielleicht stelle ich mir das zu einfach vor. Also in der konkreten Anwendung (...) müsste man vielleicht schon einfacher und klarer sprechen. Aber das ist eine Vermutung, das weiss ich nicht genau.
Kompetenzen	Berufsberatende	B1	S. 6	Wahrscheinlich müsste man die Regel, dass man das Gegenüber ein(-) aussprechen lässt, vielleicht ein bisschen stärker gewichten, weil bei der Face-to-Face-Beratung, wenn man den anderen nicht ausreden lässt, dann kann man sich vielleicht doch noch verständigen. Ich vermute, dass man bei einer Online-Beratung dann gar nichts mehr versteht, wenn die Stimmen übereinander liegen. Dass man einfach da noch einmal den Kunden darauf hinweist, dass man einfach abwarten soll, bis das Gegenüber fertig ist und das würde für den Berater auch das Gleiche bedeuten.
Kompetenzen	Berufsberatende	B2	S. 5	Je nachdem, wie die Fähigkeiten im Bereich Digitalisierung, Medialität, wie auch immer, vorhanden sind, braucht es vermutlich schon einen Kurs oder etwa eine Einführung in diese Bereiche, damit alle dann mit den Gegebenheiten arbeiten können. Und Kompetenzen, ich denke es ist sicher viel Offenheit und Flexibilität und so braucht es, aber ich denke, (Lachen) das haben wir bereits, müssen wir bereits haben. Dort geht es wirklich um die fachliche Kompetenz, denke ich.
Kompetenzen	Berufsberatende	B3	S. 6	[...] Die Bereitschaft, einfach mit der technischen, mit dem Programm sich da einzuarbeiten, mit dem, sich damit auseinanderzusetzen(-), (-)zusetzen, zu befassen. Aber sonst denke ich, es ist Beratung, wie Face-to-Face-Beratung. Ich denke, da braucht es (...). Ausser die Sensibilisierung, dass man natürlich mit einem Bildschirm spricht und nicht mit einem Menschen gilt direkt vor sich, ja.



Kompe- tenzen	Berufsbe- ratende	B4	S. 7	Ja sicher eine, eine, eine technische Fertigkeit im Umgang mit den jeweili- gen Tools. Sei, sei das die entsprechende Software oder, oder auch die ent- sprechende Hardware. Auch im Umgang, oder auch in dem Sinne, dass ich auch mal meinem Gegenüber, sei es per Telefon oder dann bereits schon per Video, erklären kann, wenn irgendetwas nicht ganz so funktioniert, wie das eigentlich sollte, wie er jetzt halt das, das Smartphone oder den Note- book aufstellen muss, damit, damit ich ihn oder sie sehe beziehungsweise, was er dann starten muss, damit die Kommunikation überhaupt stattfinden kann. Das heisst, ich muss in dem Sinne auch im weitesten Sinne einen ge- wissen Telefonsupport leisten können, was nicht ganz so einfach ist, weil ich in der Regel ja nicht so genau weiss, womit mein Gegenüber arbeitet.
Kompe- tenzen	Berufsbe- ratende	B5	S. 9	Gar, ich, zu allererst muss ich mir meiner Einstellung diesem neuen Medium gegenüber bewusst sein und, und ehrlich mir gegenüber Rechenschaft able- gen, ob ich das will oder nicht. Respektive, was ich damit in Verbindung bringe als Vorteil oder Nachteil. Das ist A und O. Und dann ist es halt immer so, die einen sind, die einen können, bedienen diese, diese Instrumente besser. Bei den anderen kommen Ängste auf, Überforderung, was auch im- mer. Es bräuchte ganz sicher eine Offenheit, dass der Betroffene, der das macht, gut instruiert wird. Und das, wenn ich jetzt mich anschau im Ver- gleich mit anderen, weiss ich, wäre der Aufwand bei mir viel grösser als bei anderen, was aber ja nicht heisst, dass ich es nicht mache oder dass die Qualität nachher schlechter wäre, weil ich mehr Zeit brauche. Ich glaube, es, es, es steht und fällt einfach ob ich als Berufsberater das in dieser Situa- tion als angebracht erachte oder generell. Und ob ich bereit bin, mich die- sem, dieser Thematik zu stellen und dies anzubieten.

Hauptka- tegorie	Unterka- tegorie	Person	Seite	Text
Kompe- tenzen	Versi- cherte Personen	B2	S. 6	Also ich denke schon, dass sie eben auf einem gewissen kognitiven Niveau sein müssen, um auch zu verstehen, was das überhaupt ist. Also mit einer, mit einem Sonderschüler oder Sonderschülerin würde ich jetzt allenfalls nicht so beraten, weil dass, da, da wären viele Faktoren, die allenfalls ver- hindern, dass es irgendwie dann funktioniert oder wenn es dann unterbro- chen wird, wie reagiert jemand. So, aber sonst denke ich, wenn man gute Einführung auch für die Personen macht oder hat, dann, dann geht es denke ich wunderbar.
Kompe- tenzen	Versi- cherte Personen	B3	S. 6	Die Affinität zum, zum mit den Geräten umgehen zu können, oder. Zur Info(-), zum Laptop, Informatik, PC oder auch mit dem, dass sie das auch anwenden können, die Anwendung. Und Vertrauen denke ich, natürlich sehr, auch. Vertrauen, dass wir die Daten nicht missbrauchen. Dass wir, wenn sie nur uns sehen, dass sie sich wirklich darauf verlassen können, dass sie nur, dass auch nur ich auf der ans(-) anderen Seite bin und nicht noch irgendjemand anderes im Hintergrund. Einfach mithört, oder.
Kompe- tenzen	Versi- cherte Personen	B4	S. 7	(...) Ja nicht, was ich nicht schon gesagt hätte.
Kompe- tenzen	Versi- cherte Personen	B4	S. 8	[...] Es muss auch die, ein Nebenschauplatz, aber die Strom-, die Energie- versorgung muss sichergestellt sein. Nicht dass dann 5 Minuten nach Be- ginn des Gesprächs plötzlich die Meldung kommt, oh, jetzt geht dann meine, meine Batterie zu Ende. Was wiederum eine zusätzliche Anforderung ans Gegenüber ist, dass, dass auch die entsprechenden Vorbereitungen ge- macht sind.
Kompe- tenzen	Versi- cherte Personen	B5	S. 10	Ich glaube, sie, sie müssten bereit sein, dass sie eben, wenn es so ist, wie ich es mir vorstelle, dass wir nicht im gleichen Raum sind, dass sie das auch aushalten, dass, dass sie mit jemandem kommunizieren, Rat von dem möchten, begleitet werden möchten, ohne den physisch zu spüren und dass sie in dem Prozess bleiben (Lachen) und nicht einfach das Gerät abschalten oder durch die Hintertüre verschwinden, sondern von A bis Z dabei bleiben. Ja. Das könnte eine Herausforderung sein. Oder dass die selber sich nicht gewappnet sehen, mit der Technik umzugehen. Geschweige denn, vielleicht müssen sie ja auch noch was installieren, keine Ahnung.

Hauptka- tegorie	Unterka- tegorie	Person	Seite	Text
Technik/Soft- ware	Vorausset- zungen	B1	S. 3	[...] und die technische Einrichtung müsste vorhanden sein und ohne grosse Schwierigkeiten (..) dass man sie zum Laufen bringt, auch wenn man jetzt nicht allzu technisch versiert ist.
Technik/Soft- ware	Vorausset- zungen	B1	S. 7	Eben sie muss einfach zu bedienen sein. Sie muss eine stabile Verbindung aufbauen können. Die Qualität, die Bildqualität und Tonqualität müsste gut sein. Es müsste so synchron wie möglich sein.
Technik/Soft- ware	Vorausset- zungen	B2	S. 7	[...] Eben eine sichere Leitung, dass wirklich niemand irgendwie sich da reinhacken kann. Was, was die Tonqualität anbelangt sicher, was Bildquali- tät anbelangt, die neuste Technik, was sinnvoll ist, damit es nicht irgendwie verwischt wird oder ja abgehackt wird.

Technik/Software	Voraussetzungen	B3	S. 6	[...] Eben dass nicht irgend sonst jemand noch teilnimmt in, während der Videoberatung, wo die vers(-) diejenige Person gar nichts davon weiss. Ich denke, da ist sicher wichtig, die (..) ja Datenschutz. Dass das nicht aufgezeichnet wird oder. Dass man das nicht verwenden kann. Weiterverwenden. Ja, wo gehen wir mit all dem hin? Dass auch nicht irgendjemand sich einklicken kann. Das muss natürlich dann auch von der anderen Seite gewährleistet sein (..) vor allem Datenschutz, ja.
Technik/Software	Voraussetzungen	B3	S. 8	[...] Doch denke ich, da müsste man einen grossen Bildschirm haben. Die Hälfte ist das Bild von, mit dem Versicherten oder der Versicherten und die andere Hälfte ist ein Bild der Arbeitsfläche. Das wäre sicher für mich ein(-) etwas vom Wichtigsten.
Technik/Software	Voraussetzungen	B4	S. 2	[...] Und dann kommt es ein Stück weit auch auf die vorhandenen technischen Mittel drauf an. Das kann, das kann ein, ein ganz einfaches Handy sein, mit dem man dann mit Face-Time oder Skype oder irgendwie so kommuniziert und die Verbindung dann auch entsprechend herstellt. Das kann aber auch ein Notebook sein oder was auch immer dann zur Verfügung steht.
Technik/Software	Voraussetzungen	B4	S. 7	[...] Und, also das wir, ja das, das habe ich schon gesagt, aber das Wichtigste ist tatsächlich die versicherte Person damit einverstanden sein muss und es muss klar sein, was mit diesem Material geschieht, ob das gespeichert wird, ob das gespeichert worden ist, ob das gelöscht wird, oder was, was. Da ist Transparenz und Gewährleistung des Datenschutzes, ist ganz wichtig.
Technik/Software	Voraussetzungen	B4	S. 8	Die sollte möglichst robust und ohne Überraschungen funktionieren. Wenn ich jetzt sage ohne Überraschungen, dann denke ich zum Beispiel an Einstellungen, die gewisse Kameras haben, die dann, wenn ich Videoaufnahmen mache, nach 30 Minuten plötzlich abbrechen. Es muss eine robuste Technik sein, sowohl, sowohl hardware- wie softwaremässig. Es muss auch die, ein Nebenschauplatz, aber die Strom-, die Energieversorgung muss sichergestellt sein. Nicht dass dann 5 Minuten nach Beginn des Gesprächs plötzlich die Meldung kommt, oh, jetzt geht dann meine, meine Batterie zu Ende. [...] Und dann muss, auch hier muss der Datenschutz gewährleistet sein. Die, die Informationen werden ja über irgendwelche, in den voi(-) in der Regel wahrscheinlich über irgendwelche Mobil, Mobilfunkkanäle ausgetauscht und da muss, müsste sichergestellt sein, dass da niemand mitschauen, mithören kann. Also Verschlüsselung und möglichst robust.
Technik/Software	Voraussetzungen	B5	S. 11	Dass die up-to-date ist. Und dass ich einen Ansprechpartner habe, der jederzeit zur Verfügung steht, wenn es nicht weitergeht. Ja. Aber weil ja nicht technisch affin bin, sind wahrscheinlich meine Ansprüche eher bescheiden. Es muss einfach klappen.

Hauptkategorie	Unterkategorie	Person	Seite	Text
Technik/Software	Zusatzfunktionen	B1	S. 2	Je nachdem vielleicht noch mit Zusatzmöglichkeiten, wie Desktop-Sharing, gewisse Sachen zeigen.
Technik/Software	Zusatzfunktionen	B1	S. 7	Und sicher für den Prozess fördernd müssten, müsste die Tatsache sein, dass man Desktop-Sharing machen kann oder eben noch einen Chat, für gewisse Sachen noch aufschreiben kann oder direkt ein Mail versenden kann mit den wichtigsten Punkten oder solche Tools, um gewisse Dinge, entweder die nächsten Schritte oder der nächste Termin oder ein Bild einfach noch verschriftlichen zu können.
Technik/Software	Zusatzfunktionen	B1	S. 8	[...] schön wäre, wenn man auf Testergebnisse zugreifen könnte. Also auf ein PDF oder so, damit man, damit man das gleiche Papier vor sich hat, um, um ein Auswertungsgespräch zum Beispiel führen zu können. Ansonsten, was wäre noch schön? Ja, einfach die Möglichkeit, noch etwas schriftlich zu machen oder eine Zeichnung, die man gemacht hat, gleich sichtbar machen zu können. Das wäre sicher förderlich.
Technik/Software	Zusatzfunktionen	B2	S. 7	[...] Eben (..) ich kenne nur Face-Time oder Skype oder irgendwie solche Geschichten, die sind sicher optimal, weil wir, (Lachen) weil man sich hört und sieht. [...]
Technik/Software	Zusatzfunktionen	B2	S. 7	Also ich weiss jetzt, ich habe mal mit, mit unserer Koordinatorin, mit Pia, ein Problem lösen müssen und sie hat mir dann (Lachen) ihren Bildschirm präsentiert und das war sehr von Vorteil und dann habe ich wieder meinen Bildschirm präsentiert, um zu zeigen, was ich jetzt gemeint habe. Das denke ich, könnte noch, irgendwie noch Sinn machen. Je nachdem, wenn wir jetzt zum Beispiel von einem Test sprechen, dass, damit wir beide sehen, was, was gemeint ist, an welchem Punkt wir jetzt stehen, welche Grafik zum Beispiel beim NST, welche Balken man jetzt gerade bespricht. So, ja das könnte ich mir jetzt noch vorstellen.

Technik/Software	Zusatzfunktionen	B3	S. 8	[...] Ich denke, es reicht, wenn man ein paar von diesen, wie ein Flip-Chart oder Post-It oder irgendso, oder Bilder, aber es braucht nicht eine zu grosse Palette, denn das würde auch den, das Gegenüber überfordern, denke ich. [...] (...) Ein Desktop-Ch(-) Sharing könnte ich mir noch vorstellen, ja, wenn man etwas erklären muss, dass man das auch kann übernehmen kann, oder. Das denke ich, ja.
Technik/Software	Zusatzfunktionen	B4	S. 8	Möglichst wenig. Möglichst wenig. [...] Ich denke, damit eine Kommunikation per Video gelingen kann, ist es wichtig, damit da, das klar ist, wo der Fokus ist. Ich kann mir schon vorstellen, dass man auch mal auf einem Flip-Chart etwas entwickelt. Dann würde ich das aber dann so machen, dass ich die Kamera entsprechend dann halt auf den Flip-Chart richte und dann am, am zeichnen bin. Also ich würde versuchen, möglichst wenig Informationen parallel zu vermitteln. Ich denke, das wäre, das ist rel(-) das wird dann schnell mal relativ anspruchsvoll.
Technik/Software	Zusatzfunktionen	B4	S. 9	[...] Das ist, die Gefahr, Gefahr besteht, dass, dass man sich gegenseitig ablenkt und dass der Fokus auf das Wesentliche verloren geht. Ich kann mir schon vorstellen, dass man, dass man irgendwie noch ein Hilfsmittel hat, auf dem man Dokumente darstellen kann. Aber ich habe den Eindruck, es wird dann ziemlich, ziemlich bald mal sehr sehr anspruchsvoll. Dass man noch, dass noch klar ist, von was spreche ich jetzt, wo bin ich, welches Dokument meine ich.
Technik/Software	Zusatzfunktionen	B5	S. 11	Also das schönste wäre natürlich, wenn das alles aufgenommen würde und dann gleich noch festgehalten schriftlich und dann ausgedruckt.
Technik/Software	Zusatzfunktionen	B5	S. 11	Ja, das wäre sicherlich von Vorteil.