



Masterarbeit

**Informations- und Kommunikations-
technologien in der Berufs-, Studien- und
Laufbahnberatung**

Einflüsse auf das Beratungsgeschehen

Regine Knöpfli

Vertiefungsrichtung Klinische Psychologie

Fachliche Beratung: Prof. Hansjörg Künzli

Moosseedorf, Mai 2012

Diese Arbeit wurde im Rahmen des konsekutiven Masterstudienganges in Angewandter Psychologie an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW verfasst. Eine Publikation bedarf der vorgängigen schriftlichen Bewilligung durch das Departement Angewandte Psychologie.

ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Departement Angewandte Psychologie, Minervastrasse 30, Postfach, 8032 Zürich

Abstract

Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) sind zentrale Werkzeuge unserer Dienstleistungsgesellschaft. Die technologische Entwicklung verändert die Welt (Strukturwandel, Globalisierung, ...) und damit jeden Bereich unseres Lebens. In der Medizin sind Veränderungen durch IKT dahingehend feststellbar, dass Menschen sich im Netz über ihre Krankheit informieren. Sie treten dadurch selbstbestimmter und mündiger in der Begegnung mit medizinischem Fachpersonal auf, was weg von autoritären, paternalistischen hin zu kooperativen Rollenbeziehungen geführt hat. Ähnliche Muster sind in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung denkbar. Das Thema ist im deutschsprachigen Raum empirisch bisher kaum untersucht. Die Fragestellung lautet: Welchen Einfluss haben die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) auf das Beratungsgeschehen in der Berufs-, Studien und Laufbahnberatung?

15 erfahrene Beratende aus der deutschsprachigen Schweiz werden zu den wahrgenommenen Veränderungen durch IKT in ihrem Arbeitsalltag befragt. Ein multimethodales Instrument, genannt ‚Change Explorer‘ (Greif & Seeberg, 2007), dient der Exploration subjektiver Veränderungstheorien. Ein systemisch-integratives Modell (Howard & Orlinsky, 1987) bietet der Untersuchung den Rahmen. Die Auswertung beinhaltet quantitative Anteile, erfolgt aber hauptsächlich qualitativ-inhaltsanalytisch nach Mayring (2010).

Positive Veränderungen durch IKT sehen Beratende in der verbesserten digitalen Vernetzung. Diese macht Abläufe transparenter, bindet Ratsuchende aktiver in den Beratungsprozess ein und führt insgesamt zu einer höheren Verbindlichkeit der Beratung. Detailwissen und Informationsvermittlung sind zugunsten von Strukturwissen und Informationsverarbeitung in den Hintergrund getreten. Diese Veränderungen begünstigen eine Rollenverschiebung weg vom Expertentum hin zur Prozessbegleitung. IKT unterstützen vielfältige Darbietungsformen von Information und Beratung, was der breit gefächerten Klientel entgegenkommt.

Als kritisch werden viele Veränderungen auf übergeordneter Ebene, wie beispielsweise zunehmende Ökonomisierungs- und Standardisierungsbestrebungen, erachtet. Diese führen dazu, dass der Beratungsrahmen enger wird. Der Umgang mit dem Daten- und Persönlichkeitsschutz erfordert hohe Medienkompetenz und wird als kritisch erachtet. Die Untersuchung macht die Janusköpfigkeit von IKT deutlich und zeigt auch, dass Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung die ständigen Herausforderungen zur lebendigen Weiterentwicklung des Berufsfeldes nutzt.

Inhalt

ABBILDUNGEN	III
TABELLEN	IV
ABKÜRZUNGEN	V
1 EINLEITUNG	1
1.1 AUSGANGSLAGE	1
1.2 BEGRÜNDUNG DES THEMAS.....	1
1.3 STAND DER FORSCHUNG	3
1.3.1 Veränderte Rollen und Erwartungen durch Einsatz von IKT.....	3
1.3.2 Einflüsse der IKT auf die Beratungsbeziehung.....	4
1.3.3 Rationalisierung und Effektivität der beruflichen Beratung	4
1.4 FORSCHUNGSFRAGE.....	5
1.5 VORANNAHMEN.....	6
1.6 AUFBAU DER ARBEIT	6
1.7 ABGRENZUNG DES THEMAS	7
2 THEORETISCHE GRUNDLAGEN	8
2.1 PSYCHOLOGISCHE BERATUNG.....	8
2.1.1 Was ist professionelle psychologische Beratung?.....	8
2.1.2 Theorien psychologischer Beratung.....	10
2.1.3 Abgrenzung zwischen Beratungsformaten.....	11
2.1.4 Transtheoretische Diskussion.....	12
2.1.5 Generisches Prozessmodell nach Howard & Orlinsky (1987).....	12
2.1.6 Allgemeine Wirkfaktoren psychologischer Beratung	14
2.2 BERUFLICHE BERATUNG	15
2.2.1 Definitionen beruflicher Beratung	15
2.2.2 Begriffe.....	17
2.2.3 Besonderheiten beruflicher Beratung.....	17
2.2.4 Klassische Theorien beruflicher Beratung	19
2.2.5 Aktuelle Theorien beruflicher Beratung	20
2.3 DAS BERATUNGSGESCHEHEN IN DER BSLB.....	21
2.3.1 Aktuelle Modelle und Prozesse beruflicher Beratung.....	21
2.3.2 Rolle und Identität beruflich Beratender	23
2.3.3 Wirkfaktoren in der beruflichen Beratung	24
2.3.4 Die Beziehung zwischen Ratsuchenden und Beratenden	26
2.4 INFORMATIONS- UND KOMMUNIKATIONSTECHNOLOGIEN IN DER BSLB	28
2.4.1 Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) – Begriffsklärung	28
2.4.2 IKT in der beruflichen Beratung	28
2.4.3 Das Online-Portal der Schweiz www.berufsberatung.ch	30
2.5 BERUFLICHE BERATUNG UND INFORMATION.....	31
2.5.1 Bedeutung und Wirkung von Information	31
2.5.2 Information und Macht.....	32
2.5.3 Informationsverarbeitungsprozesse in der BSLB	33
2.6 LEITFRAGEN DER UNTERSUCHUNG.....	34
2.6.1 Ebene der Kontextvariablen (Organisation und Gesellschaft).....	34
2.6.2 Ebene des Beratungsprozesses	35
3 METHODEN	35

3.1	GÜTEKRITERIEN QUALITATIVER FORSCHUNG.....	35
3.2	STICHPROBE.....	36
3.3	METHODISCHE GRUNDLAGEN ZUR REKONSTRUKTION ‚SUBJEKTIVER THEORIEN‘ ..	36
3.4	METHODEN DER DATENERHEBUNG.....	38
3.4.1	Der Change Explorer und die Strukturlegetechnik	38
3.4.2	Interviewleitfaden.....	39
3.5	METHODEN DER DATENAUFBEREITUNG UND -AUSWERTUNG	39
4	DARSTELLUNG DER ERGEBNISSE.....	40
4.1	KATEGORIENSYSTEM	41
4.2	THEMATISCHE KATEGORIEN.....	41
4.2.1	Informationsmanagement	41
4.2.2	Informations- und Kommunikationstechnologien	46
4.2.3	Merkmale des Beraters und der Beraterin.....	51
4.2.4	Erwartungen der Anspruchsgruppen	53
4.2.5	Interaktion	57
4.2.6	Methoden.....	61
4.2.7	Merkmale von Klientinnen und Klienten.....	62
4.3	METAKATEGORIEN	64
4.4	ONLINE-FRAGEBOGEN	64
5	DISKUSSION	65
5.1	ZUSAMMENFASSUNG UND INTERPRETATION DER ERGEBNISSE	65
5.1.1	Kontextvariablen der Gesellschaft und der Organisation	65
5.1.2	Ebene des Beratungsgeschehens	67
5.1.3	Ebene der Inputvariablen	69
5.1.4	Ebene der Prozessvariablen.....	73
5.1.5	Ebene der Outputvariablen.....	76
5.2	FAZIT	76
5.3	METHODENKRITIK	78
5.4	IMPLIKATIONEN FÜR PRAXIS UND FORSCHUNG.....	79
5.4.1	Implikationen für die Praxis.....	80
5.4.2	Implikationen für die Forschung.....	81
6	LITERATURVERZEICHNIS.....	82
	ANHANG.....	97

ABBILDUNGEN

Nr.	Titel	
1	Generisches Prozessmodell beruflicher Beratung.....	13
2	Quantitative Veränderungen im Beratungsgeschehen.....	64
3	Subjektive Einschätzung der Produktivität, Arbeitsqualität und Arbeitsbelastung <i>vor</i> und <i>nach</i> Einführung von IKT.....	65
4	Generisches Prozessmodell für berufliche Beratung.....	109
5	Strukturbild zur Illustration der Strukturlege-Technik.....	110
6	Ablaufmodell Inhaltsanalyse nach Mayring (2010).....	119
7	Übersicht (Inputvariablen: BG_I, Prozessvariablen: BG_P, Outputvariablen: BG_O).....	127
8	Veränderungen auf Ebene der Inputvariablen (BG_I).....	128
9	Veränderungen auf Ebene der Prozessvariablen (BG_P).....	128
10	„Metacodes“: Quantitative Veränderungen (V) durch IKT auf den Ebenen Beratungsgeschehen (BG), Gesellschaft und Organisation.....	129
11	Oberkategorie „Informationsmanagement“.....	129
12	Oberkategorie „Informations- und Kommunikationstechnologien“.....	129
13	Oberkategorie „Merkmale Berater/Beraterin“.....	129
14	Oberkategorie „Erwartungen der Anspruchsgruppen“.....	130
15	Oberkategorie „Interaktion“.....	130
16	Oberkategorie „Methoden“.....	130
17	Oberkategorie „Merkmale Klienten und Klientinnen“.....	130

TABELLEN

Nr. Titel

1	Kategorien allgemeiner Wirkfaktoren (Grencavage & Norcross, 1980).....	14
2	Vorannahmen strukturiert nach generischem Prozessmodell.....	98
3	Tabellarische Darstellung der Strukturbilder.....	110
4	subjektives Erleben der Einführung von IKT damals und heute.....	127
5	Produktivität, Arbeitsqualität und -belastung <i>vor/nach</i> Einführung von IKT.....	130

ABKÜRZUNGEN

ADHS	Aufmerksamkeitsdefizit und Hyperaktivitäts-Syndrom
B (b)	Befragte Experten im Interview
BBG, BBV	Berufsbildungsgesetz, Berufsbildungsverordnung
BfS	Bundesamt für Statistik
BIZ	Berufsinformationszentrum
B(S)LB	Berufs-, (Studien-) und Laufbahnberatung
CAGS	Computer-aided guidance systems
EDK	Erziehungsdirektoren Konferenz
EFZ	Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
I (i)	Interviewerin
ICT	information and communication technologies
I & D	Fachleute Information & Dokumentation (EFZ)
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologien
ISM	informationsstrukturelle Methodik (Ertelt & Schulz, 2008)
IV	Invalidenversicherung
KBSB	Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung
PC	Personal Computer
SCCT	Social Cognitive Career Theory (Lent, Brown & Hackett, 1994)
SDBB	Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung, Beruf-, Studien- und Laufbahnberatung
SVB	ehemals: Schweizerischer Verband für Berufsberatung, heute SDBB
SWE	Selbstwirksamkeitserwartung (Bandura, 1986)

"Technology is seductive when what it offers meets our human vulnerabilities." (Sherry Turkle, 2011, p. 1)

1 EINLEITUNG

1.1 AUSGANGSLAGE

Unser Alltag ist geprägt durch die digitalen Medien. In der Arbeitswelt wie auch im Privatbereich wird der geübte Umgang mit dem Computer und seinen vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten als Selbstverständlichkeit vorausgesetzt. Medienkompetenz kann inzwischen als „vierte Grundkulturtechnik“ gelten (Greif, Mitrea & Werner, 2008, S. 18). Nach Angaben des Bundesamtes für Statistik BfS (2010) verfügen durchschnittlich 77% der schweizerischen Bevölkerung über einen Internetanschluss. Die Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) durchdringen unsere Gesellschaft vollumfänglich und veranlassten den Informationswissenschaftler Wersig (1996) die Begriffe der postmodernen Informations- und Wissensgesellschaft zu prägen. Eine Informations- und Wissensgesellschaft muss klären, wie sie mit den neuen Technologien umgehen will, welche Möglichkeiten unterstützend sind und wo Gefahren lauern. Die Informatiker Bammé und Böszörményi (2008, S. 6f.) weisen darauf hin, dass diese Auseinandersetzung nur im interdisziplinären Dialog stattfinden kann. Die Welt verändert sich durch den technologischen Fortschritt und die Veränderungen betreffen jeden Bereich unseres Lebens; damit sind wir in unserer Identität als Menschen angesprochen. „In der Informationsgesellschaft prägen die IKT den menschlichen Zugang zur Welt und sie treten als Erzeuger und Verarbeiter von Information an die Seite der Menschen“ (Greif et al., 2008, S. 13). Wenn wir unsere Zukunft aktiv und verantwortungsvoll gestalten wollen, ist eine differenzierte Auseinandersetzung mit der Thematik auf allen Ebenen unumgänglich.

1.2 BEGRÜNDUNG DES THEMAS

Wenn die Technologie unser Leben auf allen Ebenen durchdringt, dann stellt sich aus psychologischer Sicht die Frage, in welcher Form menschliche Interaktion und damit das Beratungsgeschehen davon betroffen sind. Das Thema, wie digitale Medien Beziehung beeinflussen, wird in medizinischen und pädagogischen Fachgebieten schon länger diskutiert. In Medizin und Schule spielen relationale Prozesse eine zentrale Rolle. Untersuchungen zum Einfluss digitaler Informationsressourcen auf die Beziehung zwischen Gesundheitspersonal und Patientinnen und Patienten sind gut belegt (Berger, 2009; Dedding, van Doorn, Winkler & Reis, 2011; Eichenberg, 2009; Hart, Henwood & Wyatt, 2004; McMullan, 2006; Murray, 2003; Schmid & Wang, 2003; Schmidt-Kaehler, 2004; Stetina et al., 2009; Wald, Dube, & Anthony, 2007) und bilden - im Sinne eines Ideenanstosses - den Ausgangspunkt für die vorliegende Arbeit. Zwischen Beziehungen im berufs- und laufbahnberaterischen und im medizinischen Kontext sind durchaus Parallelen feststellbar. Sowohl Patientinnen und Patienten als auch Ratsuchende sind frei in ihrer Wahl der Fachperson. Es

handelt sich um professionelle Beziehungen zwischen Laien und Fachleuten, welche durch ein Machtgefälle bezüglich des Wissensstandes charakterisiert sind, woraus sich der Beratungsbedarf ergibt.

Seit der Einführung des Internets erforscht die Gesundheitspsychologie, wie sich die Beziehung zwischen medizinischem Fachpersonal und Patienten und Patientinnen verändert hat (Eichenberg, 2009, 2011; Schmidt-Kaehler, 2004). Früher galt die Ärzteschaft als unantastbare Autorität, die Patientinnen und Patienten mitteilte, wie sie sich zu verhalten haben. Heute finden medizinische Laien zu allen Krankheitsbildern Informationen im Internet. Sie können sich mit Betroffenen austauschen oder Aussagen der Ärzteschaft mit anderen Fachmeinungen vergleichen. Dadurch sind sie sehr gut informiert, manchmal gar besser als das medizinische Fachpersonal selbst – man spricht von ‚e-Patienten‘ (Eichenberg, 2009; Wald et al., 2007). Es ist ein Paradigmenwechsel feststellbar, der darin besteht, dass e-Patientinnen und -Patienten in der Arztpraxis emanzipiert und selbstbewusst auftreten, über ein gutes Selbstwirksamkeitsgefühl verfügen (McMullan, 2006, p. 27; Stetina et al., 2009, p. 377) und vermehrt Mitspracherecht fordern. „There has been a shift in the role of the patient from passive recipient to active consumer. ...“ (McMullan, 2006, p. 24). Je nach Selbstverständnis der Ärzteschaft lösen die veränderten Ansprüche unterschiedliche Reaktionen aus und führen beiderseits zu veränderten Rollen und Identitäten (Dedding et al., 2011; Eichenberg, 2009, 2011; Murray, Lo, Pollack, & Turner, 2003; Stetina & Kryspin-Exner, 2009; Wald et al., 2007). In der schweizerischen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung haben durch die Einführung des Internets und speziell der Online-Plattform www.berufsberatung.ch ähnliche Entwicklungen stattgefunden. Ob Auswirkungen auf die berufliche Rolle der Beratenden Parallelen zu im Gesundheitswesen Tätigen zeigen, soll Untersuchungsgegenstand der vorliegenden Arbeit sein.

Bei der breitflächigen Einführung des Internets in der Schule wurden Ängste hervorgerufen, dass Lehrkräfte überflüssig und Lehrer-Schüler-Beziehungen mechanisiert oder technologisiert würden (Bailey, 1987). Tait (1999, p. 113) stellt fest, dass sich menschliche Beziehungen durch den technologischen Einfluss zwar verändern, dass sie aber nicht zwangsläufig abnehmen werden. Er verweist auf die grundsätzliche Angst des Menschen vor Veränderung: „Correspondence and print were as revolutionary in their time in restructuring human relations as telephones have been over the last 50 years, and as computers are at present“ (1999, p. 114). Sozial- und Humanwissenschaften zeigen ein gespaltenes Verhältnis zur Technik, wie Sanders und Rosenfield (1998) dies am Beispiel des Telefons zum Ausdruck bringen: „Social scientists predicted the collapse of normal social relations after the invention of the telegraph“ (p. 5). Das gespaltenes Verhältnis oder das Dilemma zwischen Technikfreundlichkeit und –feindlichkeit, wie es Böszörményi (2008, S. 45) bezeichnet, zeigt sich auch in der beruflichen Beratung: „Attitudes to the use of ICT in career

guidance ... are at best ambivalent“ (Barnes & La Gro, 2009, p. 70). Der befürchtete Kollaps ist jedoch keineswegs eingetroffen. In der vorliegenden Arbeit interessieren die durch technologische Entwicklung erwachsenen Veränderungen im interaktiven Geschehen des Beratungsprozesses - mit Blick auf damit verbundene Chancen und Risiken.

1.3 STAND DER FORSCHUNG

In der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB) ist die Forschungslage zum vorgestellten Thema dürftig. Die meisten der vorhandenen Arbeiten stammen aus dem anglo-amerikanischen Raum. Während der Einführungsphase des Internets, zwischen 1990-2003, ist das Thema in der Literatur wesentlich präsenter als später, als sich IKT in der BSLB breitflächig etabliert und bewährt haben. Offenbar sind die anfangs herrschenden Widerstände und Ängste gegenüber dem Neuen drängender als spätere Fragen zum Umgang mit dem Neuen und dessen Auswirkungen. Oft wird pauschal genannt, dass sich das Feld der beruflichen Beratung durch die Einführung von IKT radikal verändert habe und weiter verändern werde (Evangelista 2003 S. 1; Hohner, 2006; S. 150, Niles & Harris-Bowlsbey, 2009, p. 219; Tait, 1999, p. 117; Tang, 2003, p. 65; Watts, 2002, p. 140). Die technologischen Entwicklungen in der BSLB werden vor allem mit Blick auf finanzielle und politische Auswirkungen (Barnes & La Gro, 2009; Watts 2002), mit dem Fokus auf Effektivität (Bosley, Krechowiecka & Moon, 2005; Whiston, Brecheisen & Stephens, 2003), auf technische Neuerungen (Harris-Bowlsbey, Riley, Dikel & Sampson, 1998; Harris-Bowlsbey & Sampson, 2005; Sampson, Kolodinsky & Greeno, 1997; Turcotte & Hiebert, 1999) und auf ethische Aspekte wie Informationsqualität (Barnes & La Gro, 2009; Davidson 2001; Evangelista, 2003; Hurni, 2007; Kidd, 2006; Sampson 2002) beleuchtet. Wie genau diese Veränderungen sich gestalten und was sie für die Beratenden bedeuten – ausser häufiger Forderungen nach Weiterbildung im Bereich der Medienkompetenz - wurde bisher jedoch kaum untersucht.

1.3.1 Veränderte Rollen und Erwartungen durch Einsatz von IKT

Barnes und La Gro (2009) thematisieren veränderte Erwartungen der Ratsuchenden an die berufliche Beratung in Grossbritannien. Die Veränderungen sind insbesondere im Zusammenhang mit jungen ‚digital natives‘ interessant, welche zeitunabhängigen Beratungsservice wünschen. „It would allow them to be impulsive, it would be inexpensive ... and it would suit those young people who prefer interactions to be more impersonal...“ (Barnes & La Gro, 2009, p. 71). Das Autorenteam spricht Veränderungen zwischen Beratenden und Ratsuchenden auf zwei Ebenen an: einerseits kommt die Digitalisierung jenen entgegen, die Unterstützungsangebote in unverbindlicher Atmosphäre bevorzugen; andererseits unterstützen die digitalen Möglichkeiten Ratsuchende in ihrer Autonomie und Selbstkompetenz. „Aligned with this is a move away from a dependency helping model to one of em-

powering individuals to self-manage their guidance needs“ (Barnes & La Gro, 2009, p. 71). Veränderte Erwartungen implizieren ein entsprechendes Dienstleistungsangebot. Beratende müssen sich flexibel anpassen, weiterbilden und vermehrt interdisziplinär arbeiten, um diesen Bedürfnissen gerecht werden zu können. Barnes und La Gro (2009, p. 76) betonen das Potential von IKT, welches - flexibel genutzt - die Rolle der Beratenden stärken kann. Insgesamt müssen Beratungsangebote in Zukunft flexibler auf die vielfältigen Bedürfnisse der Ratsuchenden reagieren. Die berufliche Beratung muss gemäss Barnes und La Gro (2009) „... move away from a one size fits for all approach to tailored services that are responsive to individual needs“ (p. 71).

Die Qualitative Umfrage von Evangelista (2003) bei europäischen BSLB zur Frage „how is the Internet changing career’s guidance?“ spricht die Rollen- und Beziehungsveränderungen an. Dadurch, dass die Informationssuche entfällt, bleibt mehr Zeit für Beratung, was die Beziehung stärkt. „The problem is no longer to find the data... but to make sense of it and relate it to the clients’ needs...“ (Evangelista, 2003, p. 6).

1.3.2 Einflüsse der IKT auf die Beratungsbeziehung

Tait (1999) weist schon früh darauf hin, dass sich die Beratungsbeziehung durch die zunehmende Technologisierung verändern werde. Der Artikel ist vorausschauend, insofern als der Autor die vermuteten Chancen durch die neue Entwicklung hervorhebt. Tait (1999) betont, wie wichtig es sei zu identifizieren „... how the change process is emerging with the adoption of other media and new technologies, and the ways in which they are reconstructing the processes of guidance and counselling interaction“ (p. 115).

Auch Savard et al. (2002) heben in ihrer Untersuchung den Beziehungsaspekt innerhalb der Informationsgewinnung hervor und meinen: „... many clients need the synergy that stems from a reciprocal relationship with a practitioner to actually deal with career information...“ (Savard et al., 2002, p. 187). Die Dynamik kognitiver und affektiver Mechanismen steuert den individuellen Informationsverarbeitungsprozess und muss deshalb durch soziale Interaktion moderiert werden. „That is partly why the best information products cannot replace interventions...“ (Savard et al., 2002, p. 189). Tang (2003) formuliert die Vision, dass sich Beratende dank der technologischen Unterstützung vermehrt auf ihre genuin psychologische Kernaufgabe werden konzentrieren können. Diese Vermutung unterstützt Evangelista (2003, p. 5) in ihrer qualitativen Studie.

1.3.3 Rationalisierung und Effektivität der beruflichen Beratung

Watts (2002) beforscht die Entwicklung der Informationstechnologie und die Beratungsmodelle, welche in der BSLB eingesetzt werden. Er stellt folgende Fragen: „to what extent can investment in ICT enhance the cost-effectiveness of services? Should investment in ICT be viewed as an alternative to face-to-face services or as a means of enhancing the quality of such services?“ (p. 140). Der Autor identifiziert finanzielle und politische Aspek-

te der Bedeutung dieser Technologien. Das ausführliche Beratungsgespräch ist nicht mehr Standard, sondern wird durch informelle Kurzgespräche und weitere Formen (Gruppenarbeit,...) ergänzt. Watts (2002) erörtert verschiedene mögliche Modelle der Integration von IKT in den Beratungsprozess. Der traditionell hohe Stellenwert der Beratungsbeziehung muss in diesem Zusammenhang neu diskutiert werden. Es kann nicht darum gehen verschiedene Beratungsmodelle gegeneinander auszuspielen, sondern nur darum zu verstehen, „... how technology is enabling such relationships to be developed and sustained in ways which are released from the constraints of space, time and physical presence“ (p.149). Die vielfältigen Interventionsangebote ermöglichen es flexibel auf unterschiedliche Bedürfnisse zu reagieren. Der Autor äussert die Vermutung, dass Bedürfnisse nach face-to-face-Beratung eher steigen als sinken könnten. Er meint, die unterschiedlichen Angebote müssten optimal kombiniert werden, „so that they add value to one another, and provide new service-delivery options for clients“ (Watts, 2002, p. 150).

Whiston et al. (2003) vergleichen in ihrer Meta-Analyse, welche zwischen 1975-2000 publizierte Forschungsarbeiten untersucht unterschiedliche Beratungsformen der BSLB miteinander. Die Resultate zeigen, dass Ratsuchende, welche den Computer in Kombination mit face-to-face-Beratung beanspruchen, signifikant besser abschneiden als jene, welche den Computer allein als Hilfsmittel benutzen („counselor-free interventions“). Das Autorenteam plädiert in diesem Zusammenhang für eine Art Screening-System: „...for a diagnostic system ... that could be used to determine which clients, under what circumstance, benefit from which career interventions (Whiston et al., 2003, p. 406).

1.4 FORSCHUNGSFRAGE

Rogers (1947) These, dass erst Beziehung Beratung ermöglicht, wird um den Aspekt der Interaktion mit dem Computer erweitert. Wie modifizieren technische Hilfsmittel das Beratungsgeschehen in der Einzelberatung? Die Fragestellung lautet:

Welchen Einfluss haben die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien auf das Beratungsgeschehen in der Berufs-, Studien und Laufbahnberatung? Daraus ergeben sich für die Befragung folgende konkretisierende Fragestellungen:

- Welche Veränderungen durch neue Informations- und Kommunikationstechnologien sind im Beratungsgeschehen subjektiv wahrnehmbar?
- Anhand welcher Merkmale, Indikatoren oder Situationen zeigen sich genannte Veränderungen im beruflichen Alltag?
- Welche subjektiven Ursachen werden für genannte Veränderungen vermutet?

Das Ziel der vorliegenden Arbeit besteht darin zu untersuchen, wie digitale Medien das berufliche Beratungsgeschehen verändern und rekonstruieren. Die subjektiv wahrgenommenen Veränderungen über die Jahre seit der Einführung von IKT bis zum heutigen Zeit-

punkt werden aus der Sicht erfahrener Beratender beschrieben. Als Fachpersonen obliegt ihnen die Verantwortung für die Prozesssteuerung der Beratung. Veränderungen auf Seiten Ratsuchender werden in der geplanten Arbeit nur dann berücksichtigt, wenn sie auf das Verhalten der Beratenden grossen Einfluss nehmen.

1.5 VORANNAHMEN

Die Untersucherin geht mit Meinefeld (2009) davon aus, dass „Vorwissen die Wahrnehmung unvermeidlich strukturiert und somit als Grundlage jeder Forschung anzusehen ist“ (S. 271f). Vorannahmen werden zu Beginn des Forschungsprozesses explizit formuliert. Sie sollen dem Forschungsprozess Transparenz verleihen und ihm minimale Orientierung geben. Gleichzeitig ist das Ziel des explorativen Verfahrens Neues mit grösstmöglicher Offenheit aufzunehmen. Im Verlaufe der Untersuchung werden aus den Vorannahmen Ideen und Hypothesen entwickelt, die sich idealerweise in Form von Mustern aus den Interviews herauskristallisieren. Die Vorannahmen stützen sich auf die gesichtete Literatur und auf eigene Praxiserfahrung, sie sind ausführlich im Anhang (A.1) zu finden. Drei zentrale Vorannahmen lauten:

Vorannahme 1: Die eigentliche Beratungsarbeit gewinnt dank allgemein zugänglicher Informationen an Bedeutung gegenüber der Zeit vor der breitflächigen Einführung internetgestützter Hilfsmittel.

Vorannahme 2: Die Fülle und schnelle Verfügbarkeit von Informationen für die Allgemeinheit weckt Erwartungen und Ansprüche auf Seiten der Ratsuchenden. Das gezielte und individuelle Informationsmanagement im Rahmen des Beratungsprozesses nimmt einen gewichtigen Platz ein und stellt heute eine spezielle Herausforderung für Beratungsfachpersonen dar.

Vorannahme 3: Vor der Einführung internetgestützter Hilfsmittel war das Machtgefälle in der Beziehung zwischen Beratenden und Ratsuchenden grösser als heute (Macht durch Expertentum). Beratende und Ratsuchende diskutieren heute eher auf partnerschaftlicher Ebene.

1.6 AUFBAU DER ARBEIT

Die Arbeit besteht aus drei Teilen: der theoretische Teil bereitet die Basis zur Untersuchung des Themas auf, im praktisch-empirischen Teil wird die Forschungsfrage untersucht und im Schlussteil werden die Ergebnisse der Untersuchung präsentiert und in Bezug zum Theorieteil diskutiert.

Die Einleitung spannt den Rahmen der geplanten Arbeit auf, erläutert den gesellschaftlichen Kontext moderner Informations- und Kommunikationstechnologien und zeigt ähnliche Entwicklungen im medizinischen Umfeld auf. Im Anschluss wird der aktuelle Forschungsstand zum Einfluss digitaler Medien im beruflichen Beratungsgeschehen vorge-

stellt. Daraus ergeben sich Forschungsfrage und zentrale Vorannahmen. Die Einleitung schliesst mit Erläuterungen zur Abgrenzung der Thematik.

Das 2. Kapitel behandelt die theoretischen Hintergründe beruflicher Beratung. Zu Beginn werden die psychologischen Wurzeln der beruflichen Beratung vorgestellt. Dann positioniert sich ‚berufliche Beratung‘ in Abgrenzung zu den Formaten ‚Psychotherapie‘ und ‚Coaching‘. Im Anschluss werden aus metatheoretischer Sicht Gemeinsamkeiten zwischen therapeutischen Schulen und Formaten aufgezeigt. Auf dieser Basis gründet das generische Prozessmodell nach Howard und Orlinsky (1987), welches dem Forschungsprozess der vorliegenden Arbeit als Orientierung dient. Kapitel 2.2 und 2.3 beschäftigen sich mit Theorien und Modellen beruflicher Beratung, mit Begrifflichkeiten und Besonderheiten. Wichtige Elemente des Beratungsgeschehens werden aufgezeigt, wie die Beratungsbeziehung, die Rollen der Beteiligten und Wirkfaktoren der beruflichen Beratung. Die abschliessenden Kapitel des Theorieteils widmen sich der Informations- und Kommunikationstechnologie in der BSLB. Grobe historische Entwicklungszüge von IKT führen zu einem kurzen Porträt des schweizerischen Internetportals www.berufsberatung.ch. Der letzte Teil behandelt die grundsätzliche Bedeutung und Wirkung von Information und damit verbundene Verarbeitungsprozesse im Rahmen des Informationsmanagements. Leitfragen, die aufgrund der gesichteten Literatur formuliert werden, verbinden Theorie und Praxis.

Der empirische Teil (Kapitel 3) widmet sich zu Beginn der Methodik mit einleitenden Worten zu den Gütekriterien qualitativer Forschung, der Stichprobenauswahl und der Rekonstruktion subjektiver Theorien, welche der Untersuchung das methodische Gerüst bieten. Die Methoden der Datenerhebung orientieren sich am multimethodalen Change Explorer nach Greif und Seeberg (2007). Dann folgen Ausführungen zur Erstellung des Interviewleitfadens und zum Prozess der Datenauswertung. Kapitel 4 präsentiert die Ergebnisse der Untersuchung und stellt das Kategoriensystem vor. In Kapitel 5 werden die Ergebnisse zusammengefasst, interpretiert und in Bezug zum theoretischen Teil diskutiert. Ausserdem werden die Fragestellungen beantwortet und Hypothesen entwickelt. Die Arbeit schliesst mit einem Fazit, einer Methodenkritik und Implikationen für Theorie und Praxis.

1.7 ABGRENZUNG DES THEMAS

Die vorliegende Arbeit geht nicht vertieft auf die allgemeinen technischen Möglichkeiten und Hintergründe des Internets und des World Wide Web ein. Sie befasst sich nicht ausdrücklich mit den methodisch-didaktischen Möglichkeiten der neuen Medien als Hilfsmittel in der Beratung. Erleichterungen, die der Computer im Zusammenhang mit der Auswertung von Tests gebracht hat, sind offensichtlich und werden daher nicht vertieft diskutiert. Internetgestützte Beratung (e-counselling), Online-Personalvermittlung (e-assessment) und

internetgestützte Fort- und Weiterbildung (e-learning) werden nicht untersucht.

Es werden lediglich Beratende, die in öffentlich kantonalen BSLB arbeiten, befragt. Beratende, welche Menschen mit Behinderungen und Krankheiten (z.B. IV-Berufs- und Eingliederungsberatung) begleiten, werden nicht berücksichtigt, da Voraussetzungen und Bedingungen der beiden Settings nicht vergleichbar sind. Das Machtgefälle zwischen Beratenden und Ratsuchenden ist in öffentlichen BSLB wesentlich geringer als in einer IV-Beratungsstelle. Ratsuchende in öffentlichen BSLB verpflichten sich zu nichts und hätten theoretisch die Wahl sich von privaten BSLB beraten zu lassen. Ratsuchende in der IV-BSLB sind durch ihre gesundheitlichen Einschränkungen gezwungen Hilfe von der IV in Anspruch zu nehmen. Verschiedene Anteile der Macht (institutionelle Macht, Experten-, Kontroll- und Sanktionsmacht) sind in der IV-BSLB daher wesentlich stärker ausgeprägt als im BIZ. Das Machtgefälle wirkt sich auf das Beratungsgeschehen aus (Nestmann & Sickendiek, 2002, 170ff.).

Der Fokus der Exploration liegt auf dem Setting der Einzelberatung. Andere Arbeitsfelder der BSLB (Gruppenanlässe wie Elternabende, Kurse, ...) werden höchstens am Rande thematisiert. Der Fokus liegt auf den Veränderungen durch IKT für die Beratenden. Veränderungen auf Seiten der Ratsuchenden werden nur berücksichtigt, wenn sie für die Beratung starke Auswirkungen zeigen.

2 THEORETISCHE GRUNDLAGEN

2.1 PSYCHOLOGISCHE BERATUNG

Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung wird grundsätzlich zu den psychologischen Beratungsberufen gezählt. Entweder versteht sie sich als Spezialität innerhalb der psychologischen Beratungspsychologie (Lent 2001, p.214; Savickas, 2003, p.88) oder als eigenständige Disziplin (Patton & McMahon, 2006, p. 154). In jedem Fall beruft sich Beratung im beruflichen Kontext auf beraterpsychologische Konzepte. Die folgenden Unterkapitel skizzieren zentrale psychologische Aspekte, welche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung nachhaltig prägen.

2.1.1 Was ist professionelle psychologische Beratung?

Psychologische Beratung hat sich bisher im deutschsprachigen Raum nicht als eigenständige Disziplin durchgesetzt (Lackner, 2009, S. 43; Nestmann, et al. 2004, S. 61; Warschburger, 2008, S. 55). Die vorliegende Arbeit orientiert sich deshalb auch an Untersuchungen aus der ‚Counseling Psychology‘, welche im angloamerikanischen Raum als eigenständige Disziplin gilt. ‚Beratung als spezifisches Berufsbild entstand erst in den frühen

50er Jahren...“ (McLeod, 2004, S. 49) und entwickelte sich aus der Psychotherapie heraus. Im Unterschied zur Psychotherapie ist Beratung ursprünglich stark im pädagogischen und psychosozialen Bereich verwurzelt. Seit den 70er Jahren haben Beratungsangebote in den Industrieländern sprunghaft zugenommen (Heppner et al., 2000, p. 20; McLeod, 2004, S. 50; Schiersmann & Thiel, 2009, S. 73). Als Ursache dafür wird die zunehmende Verunsicherung des Menschen in der postmodernen, globalisierten Welt mit der stetig zunehmenden gesellschaftlichen Differenzierung angenommen. Mit der Nachfrage steigt berechtigterweise auch der Anspruch an die Qualität von Beratung. In der Folge werden Ausbildungsangebote ausgebaut, Wirksamkeitsforschung wird betrieben und Beratung bemüht sich im deutschsprachigen Raum um die Etablierung als eigenständige Wissenschaft (Möller & Hausinger, 2009).

Psychologische Beratung ist äusserst vielgestaltig. Im Kontext der vorliegenden Arbeit findet Beratung im organisationalen Rahmen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung statt und richtet sich an Einzelpersonen in Bezug zu ihrem (Arbeits-)umfeld. Beraterinnen und Berater verfügen in der Regel über eine psychologische Grundausbildung und entsprechend ihrem Beratungsfeld über spezifische Kenntnisse. Laut Nussle-Stein (2006, S. 61) verfügen professionell Beratende über ein „... fach-/berufsspezifisches Bündel von Kompetenzeinheiten.“ Innerhalb der Kompetenzeinheiten unterscheidet die Autorin theoretisch-methodische und praktisch-umsetzende Inhalte. Nussle-Stein (2006, S. 60) erachtet Selbst- und Sozialkompetenz als besonders wichtige praktische Schlüsselkompetenzen. Merkmale von beraterischem Handeln müssen beschreibbar, messbar und überprüfbar sein. Eine differenzierte Definition seines Beratungsverständnisses formuliert Dietrich (1983, S. 2). Im schützenden Rahmen einer Beratungsbeziehung sollen Gespräch und andere Methoden Veränderungsprozesse unterstützen:

Beratung ist in ihrem Kern jene Form einer interventiven und präventiv-helfenden Beziehung, in die ein Berater mittels sprachlicher Kommunikation und auf der Grundlage anregender und stützender Methoden innerhalb eines vergleichsweise kurzen Zeitraums versucht, bei einem desorientierten, inadäquat belasteten Klienten einen auf kognitiv-emotionale Einsicht fundierten aktiven Lernprozess in Gang zu bringen, in dessen Verlauf seine Selbsthilfebereitschaft, seine Selbststeuerungsfähigkeit und seine Handlungsfähigkeit verbessert werden können.

Ähnlich spezifizieren Grossmann & Püschel (2005) Beratung als Gefäss, das Orientierung und Unterstützung in Belastungs- oder Krisensituationen bietet:

Es besteht die Erwartung, Lösungen für aktuelle Konflikte zu erarbeiten und Hinweise auf Bewältigungsstrategien zu bekommen. Im Gespräch werden Probleme strukturiert, Alternativen der Konfliktbewältigung entwickelt und konkrete Informationen gegeben. Beratung ist als ein Klärungs- und Lernprozess angelegt, in dessen Verlauf der Klient oder die Klientin zunehmend Verantwortung übernimmt. (S.217f.)

Die Autorinnen verstehen Beratung als ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘. Die Ressourcenorientierung

wird in dieser Definition betont und ‚Information‘ als wichtiger Teilaspekt einer Beratung kommt neu hinzu. Abschliessend können Kernmerkmale von Beratung wie folgt zusammengefasst werden:

- Beratung hat präventiven und interventiven Charakter und senkt die Auftretenswahrscheinlichkeit von Problemen
- Beratung findet immer in einem Beziehungs- und Bezugskontext statt, dem je nach ‚Schule‘ unterschiedliches Gewicht beigemessen wird
- Beratung ist Hilfe zur Selbsthilfe und beinhaltet einen Lernprozess, in dem Bewältigungsstrategien erarbeitet werden
- Beratung kann informative Elemente beinhalten

2.1.2 Theorien psychologischer Beratung

Mit dem rasant gewachsenen Beratungsangebot (s. 2.1.1) differenziert sich das Berufsfeld zunehmend in ‚Schulen‘ mit dem Ziel der Legitimation gegenüber anderen Angeboten. Die steigende Differenzierung erhöht die Komplexität, der Markt wird unübersichtlich (Nusslestein, 2006, S. 86; Wampold, 2000). Wichtige Modelle, auf welche sich Berufs- und Laufbahnberatung bezieht, seien hier überblicksartig genannt. Die erwähnten Autoren und Autorinnen stehen wegweisend und beispielhaft für die einzelnen Richtungen. Die unterschiedlichen Schulen sind immer im Kontext der gesellschaftlichen Gegebenheiten zu verstehen. Die Ausgestaltung der Beratungsprozesse orientiert sich in der Regel an den traditionellen Psychotherapieschulen. Die drei erstgenannten Ansätze üben grossen Einfluss aus, haben sich weiter verzweigt und werden von Ivey et al. (1987, p. 302) ‚the three major historic forces‘ genannt.

Die psychoanalytische oder –dynamische Therapieschule gilt als älteste der drei Kräfte (Freud, 1938). Sie behandelt Probleme als Ausdruck individueller psychodynamischer Konflikte und fokussiert auf unbewusste Prozesse, welche das Verhalten beeinflussen.

Die humanistische personenzentrierte Therapie (Rogers, 1947) geht davon aus, dass der Mensch grundsätzlich gut ist und begegnet ihm mit Empathie, Wertschätzung und Echtheit. Der gleichwertigen Beziehung zwischen Patienten und Therapeutin kommt ein zentraler Stellenwert zu. Die kognitiv-behavioristische Verhaltenstherapie (Bandura, 1971; Ellis, 1962) vertritt die Ansicht, dass alle Verhaltens- und Denkmuster gelernt und somit auch wieder verlernt werden können.

Vertreter der systemischen Therapie (Haley, 1973; Minuchin, 1974; Palazzoli et al., 1978) sind der Auffassung, dass Patienten und Patientinnen Teil eines Systems sind. Das Problem wird als Ausdruck für Störungen im Beziehungsgefüge verstanden und unter Berücksichtigung des Gesamtkontextes behandelt.

Einflussreiche Modelle neueren Datums sind die lösungs- und ressourcenorientierte Therapie (de Shazer, 1996) und die positive Psychologie (Seligman, 2002). Die lösungs- und ressourcenorientierte Therapie haben als kurzzeittherapeutische Ansätze hohe Bedeutung für die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. Die beiden Ansätze sind in ihren methodischen Auswirkungen sehr ähnlich. Das Problem und damit die defizitorientierte Sichtweise rücken in den Hintergrund, vielmehr stehen die Lösung und der Weg dahin im Zentrum des Interesses. Die lösungsorientierte Haltung geht davon aus, dass eine intensive Problemanalyse die Suche nach der Lösung behindert. Jede Person trägt die Lösung in sich, der Weg dazu kann momentan blockiert sein.

2.1.3 Abgrenzung zwischen Beratungsformaten

Die Abgrenzungsdiskussion zwischen Therapie- oder Beratungsschulen wird ähnlich zwischen den Beratungsformaten geführt. (Berufliche) Beratung kann nicht isoliert von anderen Lebensbereichen stattfinden, deshalb finden sich Überschneidungen zu anderen Formaten der ‚Lebensberatung‘, wie der Psychotherapie und dem Coaching. Wie grenzen sich Psychotherapie, Beratung und Coaching voneinander ab?

Die schon erwähnte Nähe zwischen Psychotherapie und Beratung führt dazu, dass Abgrenzungsversuche in der Literatur unklar und umstritten sind (Ivey et al., 1987, p. 19). McLeod (2004, pp. 26) hält fest, dass Psychotherapie oft als ‚gehobenerer Version‘ von Beratung dargestellt sei, die sich tendenziell als langer, intensiver Prozess mit einer ‚problematischeren‘ Klientengruppe beschäftige. Diese Sichtweise dürfte historisch darin begründet sein, dass Psychotherapie eher im klinischen Setting und Beratung eher im psychosozialen oder pädagogischen Bereich verortet ist. Beide Bereiche stützen sich auf unterschiedliche Menschenbilder. Begrifflich äussert sich dies darin, dass Psychotherapie gemäss ihrer medizinischen Tradition grundsätzlich defizitorientiert ist. Patienten werden von Krankheiten geheilt. Beratung hingegen wird eher präventiv und entwicklungsorientiert verstanden. Sie unterstützt Menschen auf der Suche nach Lösungen. Mögliche Abgrenzungproblematiken müssen im Beratungsprozess erkannt und klar kommuniziert werden. Aufgrund der Fragestellung und der Anamnese eruieren Beratende, welche Aufgabe sie erfüllen können und wann andere Fachgebiete wie die Psychotherapie angesprochen sind. Die Grenzen sind je nach Haltung und Ausbildung individuell und fliegend.

Coaching ist laut Schreyögg (2011) eine relativ junge Beratungsform innerhalb der angewandten Sozialwissenschaften, die „...grundsätzlich multidisziplinär orientiert sein muss. Das bedeutet, dass psychologische, soziologische, betriebs- und volkswirtschaftliche Konzepte einzubeziehen sind“ (S.49). Grimmer und Neukom (2009) haben in ihrer Studie zum Thema „Coaching oder Psychotherapie“ gefunden, dass die unter der Bezeichnung ‚Coaching‘ durchgeführten Massnahmen nur sehr bedingt miteinander vergleichbar sind.

Der grösste Konsens besteht darin, dass es um berufsbezogene Fragen geht und als Kunden oft Führungspersonen angesprochen sind. Coachees sollen im Rahmen eines zeitlich klar abgesteckten und zielorientierten Beratungsprozesses befähigt werden selber Lösungsansätze innerhalb ihres Arbeitsumfeldes zu kreieren. Die Autoren schliessen mit dem Fazit, dass Coaching „schärfer und prägnanter“ konzeptualisiert werden müsse, um darauf aufbauend Wirksamkeitsforschung betreiben zu können. (Grimmer und Neukom, 2009, S. 120). Abschliessend sei festgehalten, dass der Abgrenzungsdiskurs zwar über Jahre hinweg vehement geführt wurde, dennoch nicht zu eindeutigen Aussagen gelangt ist.

2.1.4 Transtheoretische Diskussion

Unterschiedliche ‚Schulen‘ legen jeweils den Wert auf unterschiedliche Aspekte menschlichen Verhaltens und Erlebens – Unbewusstes, Beziehung, Verhalten, Kontext,... (s. 2.1.2). In der Praxis von Therapie und Beratung setzt sich zunehmend die Haltung durch, dass der Bezug auf eine Theorie alleine den Menschen in seiner Komplexität nicht zu erfassen vermag und deshalb wenig hilfreich ist. Da „die Wirkungen aller Schulen ... auch heute noch nachweisbar“ (Steinebach, 2006, S. 19) sind, führt die Suche nach einer breiten Basis von Übereinstimmung zwischen den konkurrierenden Schulen deshalb zu transtheoretischen oder integrativen Ansätzen (McLeod, 2004, S. 269-286). Nicht das Trennende, sondern das Gemeinsame wird betont. Es sind metatheoretische Modelle, die vielfältige Theorien und Methoden konzeptionell fundiert zusammenschliessen. Das unten beschriebene transtheoretische Modell nach Howard und Orlinsky (1987) steht in dieser Tradition und bietet der vorliegenden Arbeit einen Orientierungsrahmen.

2.1.5 Generisches Prozessmodell nach Howard & Orlinsky (1987)

Eine Fülle psychotherapeutischer Modelle versucht „... die Dynamik des therapeutischen Prozesses abzubilden“ (Schmid, 2009, S.52). Howard und Orlinsky (1987) formulieren mit ihrem „Generic Model of Psychotherapy“ eines der ersten integrativen Prozessmodelle, in welchem sie die Wirkungsweise von Psychotherapie unabhängig von Schulen und Formaten konzeptualisieren. Prozessmodelle beschreiben gemäss Thomä und Kächele (1989) „... schematisierte Vorstellungen zur zeitlichen Entwicklung und Veränderung von Ereignissen...“ (S. 344). Howard und Orlinskys (1987) Modell ist empirisch gut gestützt und gründet auf „...statistisch bedeutsamen Zusammenhängen zwischen Merkmalen des psychotherapeutischen Prozesses und dem Behandlungserfolg“ (Schmid, 2009, S. 53). Dank des transdisziplinären Ansatzes wird das metatheoretischen Modell von Orlinsky und Howard (1987) für unterschiedliche Beratungsformate in der Praxis erfolgreich adaptiert - z.B. im Coaching (Flamme, 2002; Künzli, 2011). Es vermag viele Facetten des Beratungsgeschehens sinnvoll zu integrieren und dient der vorliegenden Arbeit als Rahmenmodell. Die angepasste Form nennt sich ‚Generisches Prozessmodell für berufliche Beratung‘ (s. Abb.1, 4). Das generische Prozessmodell –ursprünglich als Phasenmodell konzipiert, beschreibt

wechselseitige interpersonelle Prozesse. Es ist also nicht streng linear, sondern systemisch-zirkulär zu verstehen und wird für die vorliegende Arbeit entsprechend modifiziert. Zwischen den verschiedenen Ebenen findet ein komplexer Ablauf mit vielfältigen Rückkopplungsschleifen statt; die Grenzen zwischen den Ebenen sind fließend. Orlinsky (2009, p. 335ff.) erweitert das ursprüngliche Modell von 1987 um Kontextvariablen und bettet es damit in grössere Zusammenhänge ein. Kontextvariablen können nach Schiersmann und Thiel (2009, S. 98) in drei Ebenen unterteilt werden:

- gesellschaftliche (z.B. Arbeitsmarktsituation, Bildungssystem, rechtliche Grundlagen, technische Entwicklung, ...)
- organisationale (z.B. Finanzierungssystem, IT-Strukturen,...)
- das Beratungssystem, welches wiederum unterteilt werden kann in Ratsuchenden-System und Beratenden-System (z.B. kulturelle Glaubens- und Wertesysteme, ...)

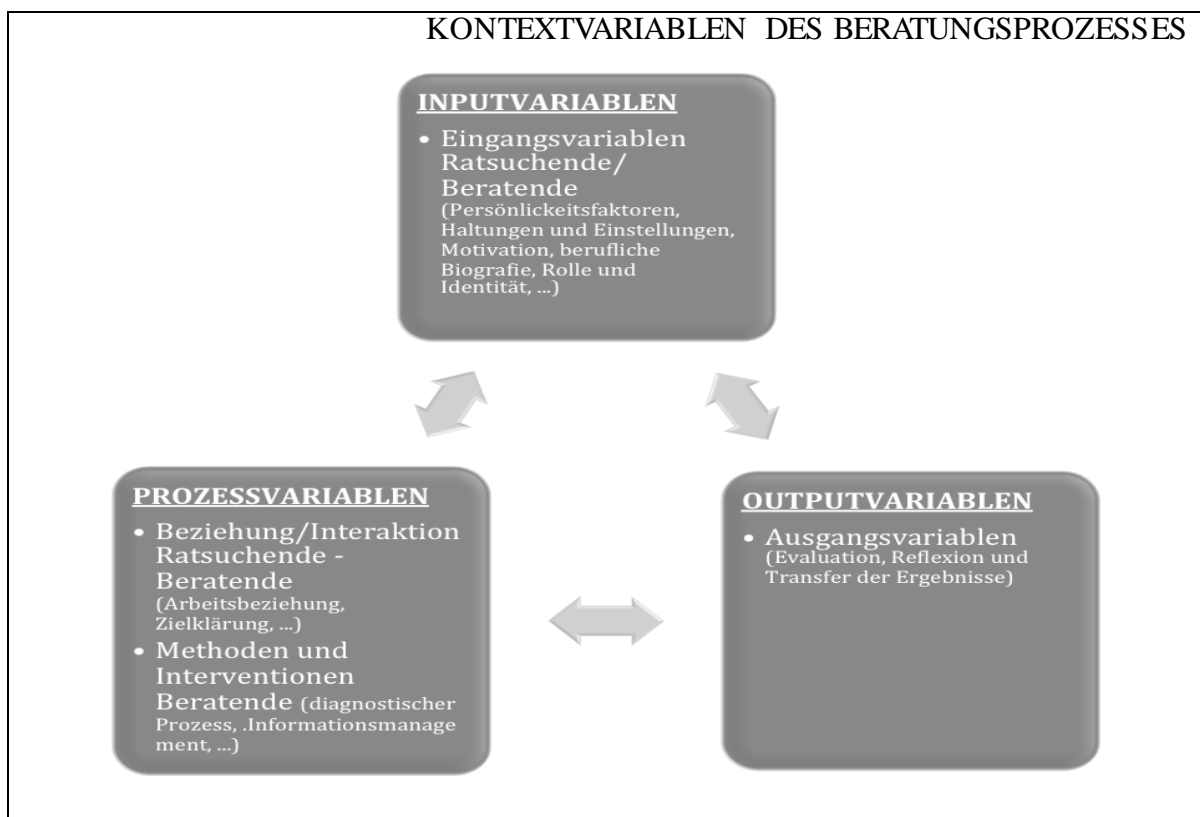


Abb. 1: Generisches Prozessmodell für berufliche Beratung (nach Orlinsky & Howard, 1987)

Das Beratungsgeschehen im engeren Sinne besteht aus Input-, Prozess- und Outputvariable (Lambert, 2004, pp. 311): **Inputvariablen** beschreiben Ausgangsmerkmale, welche Beratende, Klientinnen und Klienten aufgrund ihrer Sozialisation (Rollenvorstellungen, Einstellungen,...), Persönlichkeit (kognitive Fähigkeiten, Identität, ...) und genetischen Ausstattung in die Beratung mitbringen. **Prozessvariablen** beschreiben Vorgänge, die während des Beratungsprozesses ablaufen, wie z. B. die Bildung und Gestaltung der Arbeitsbeziehung oder Einsatz und Wirkung methodischer Instrumente,... **Outputvariablen** spezifizieren die Folgen der Beratung beiderseits, wie z.B. die Auswertung und den Transfer der

Ergebnisse aus der Beratung, die Reflexion der Beratung, die statistische Aufarbeitung der Ergebnisse,...

2.1.6 Allgemeine Wirkfaktoren psychologischer Beratung

Dass Psychotherapie und psychologische Beratung in ihrer Wirkung erfolgreich sind, wurde in empirischen Metaanalysen nachgewiesen und ist unbestritten (Ivey et al., 1987, p. 7; Wampold, 2000, p. 714). Antworten auf die Frage, was Beratung erfolgreich oder wirksam macht, sind so zahlreich wie die Angebote selbst. Die Beobachtung, dass verschiedene theoretische Orientierungen mit unterschiedlichen Mitteln ähnliche Erfolge aufweisen, veranlasste schon Rosenzweig (1936, zit. nach Wampold, 2000, p. 721) zur Vermutung, dass allgemeine Wirkfaktoren für positive Effekte der Therapie - unabhängig von der Therapierichtung - verantwortlich sein könnten. Später wurde diese These von verschiedenen Autoren intensiv diskutiert, empirisch überprüft und unterstützt (Berman et al. 1985; Frank 1973; Robinson et al. 1990; Smith & Glass 1977; Wampold et al., 1997). Wampold (2000) meint, dass „little evidence for heterogeneity for outcomes for various therapies has been found“ (p. 734). Dies legt als Schluss – ungeachtet komplexer methodischer Probleme – die Vermutung nahe, dass „... certain common or nonspecific change factors are important across therapeutic modalities“ (Warwar & Greenberg 2000, p.571). Grenavage und Norcross (1990; zit. nach Wampold, 2000, p. 718) erstellten eine Liste von Faktoren, die in mind. 10% der untersuchten Bücher und Artikel genannt wurden. Sie fanden folgende fünf Kategorien, denen sich die allgemeinen Wirkfaktoren zuordnen lassen:

Tab. 1: Kategorien allgemeiner Wirkfaktoren (Grenavage & Norcross, 1990)

Kategorie	Gemeinsamkeiten
1. Client characteristics	positive expectations client distressed or incongruent client actively seeks help
2. Therapists qualities	general positive descriptors cultivates hope, enhances expectation warmth, positive regard
3. Change process	opportunity for catharsis, ventilation acquisition and practice of new behaviors provision of rationale
4. Treatment structures	use of techniques, rituals focus on inner world, exploration of emotional issues adherence to theory
5. Relationship elements	development of alliance, relationship (general) engagement transference

Die grösste Übereinstimmung in der Literatur, was die allgemeinen Wirkfaktoren ausmachen, besteht gemäss McLeod (2004, S. 247) bezüglich der therapeutischen Allianz (wird von 56% Autoren zitiert), der Gelegenheit zur Katharsis (38%), des Erlernens neuer Ver-

haltensweisen (32%), der positiven Erwartungen der Klienten (26%), der Qualitäten von Therapeuten und Therapeutinnen (24%) und der Bereitstellung von Erklärungen (24%). ‚Common factors‘ alleine aber garantieren keine erfolgreiche Therapie oder Beratung. Allgemeine Wirkfaktoren müssen eingebettet sein in: „a working alliance between therapist and client, for example, must be formed around strategic and grounded interventions“ (Wampold, 2000, p. 735). Neben den allgemeinen gibt es spezifische Faktoren. Diese ‚specific factors‘, so wie sie seit den 80er Jahren in den therapeutischen Manualen evidenzbasierter Therapien genannt werden, sind zwar nicht für die Veränderungsprozesse verantwortlich, aber sie sind gemeinsam mit den ‚common factors‘ zwingend nötig, um theoretisch konsistente und kohärente Interventionsmodelle gewährleisten zu können.

Diese Erkenntnis verhindert, dass Beliebigkeit aufkommt. Alle theoretisch fundierten ‚Schulen‘ haben ihre Berechtigung, solange nicht das Gegenteil bewiesen ist und gleichzeitig ist es „...sinnvoll, anzuerkennen, dass jeder therapeutischen Beziehung eine Reihe allgemeiner Prozesse zugrunde gelegt werden kann“ (McLeod, 2004, S. 248). McLeod (2004, S. 285) bemerkt, dass sich ein Konsens über gemeinsame Ziele, Konzepte und Methoden in Beratung und Therapie nur dann entwickeln kann, wenn gegenseitig auch die Eigenheiten und Unterschiede anerkannt und respektiert werden.

2.2 BERUFLICHE BERATUNG

Beratung im beruflichen Kontext gilt als eine der ältesten Spezialitäten innerhalb des psychologischen Beratungsgebietes. „Counseling psychology’s roots in vocational psychology and career development have continued to be the strongest and most empirically mature area of research and practice within the field“ (Heppner et al., 2000, p. 33). Die folgenden Unterkapitel beleuchten definitorische, rechtliche und geschichtliche Wurzeln und Hintergründe beruflicher Beratung.

2.2.1 Definitionen beruflicher Beratung

Nachfolgende Definitionen bringen zentrale Aspekte beruflicher Beratung zum Ausdruck. Super zählt zu den Klassikern der Laufbahnforschung und orientiert sich stark an psychologischen Konzepten des Selbst nach Rogers (1947) und Bordin (1943), sowie an Bühlers (1933) entwicklungspsychologischen Schriften. Super (1951) nennt Beratung im beruflichen Kontext ‚career counseling‘ und versteht darunter:

The process of helping a person to develop and accept an integrated and adequate picture of himself and of his role in a world of work, to test this concept against reality, and to convert it into reality, with satisfaction to himself and benefit to society. (p.92)

Berufliche Beratung soll gemäss Super (1951) die Entwicklung der beruflichen Identitätsentwicklung als Teil der gesamten Identität unterstützen und zu einem befriedigenden (Berufs-)leben führen. Bei der Umsetzung der Ziele erhalten Klientin und Klient Realisie-

runghilfe. In der Beratung Jugendlicher ist dieser Aspekt von zentraler Bedeutung (Zihlmann, 2006, S. 439). Kidd (2006) betont die Notwendigkeit sich auf das theoretische Fundament der Psychologie zu beziehen:

A one to one interaction between practitioner and client, usually ongoing, involving the application of psychological theory and a recognised set of communication skills. The primary focus is on helping the client make career-related decisions and deal with career-related issues. (p.1)

Der Beziehungs- und Entscheidungsprozess soll mit (empirisch) anerkannten kommunikativen Mitteln gestaltet werden. Kidd (2006) fasst die Definition weit (career-related decisions and issues) und bildet damit die Vielfalt der Beratungsthemen ab.

Schiersmann (2011) berücksichtigt in seiner Definition, dass Beratende unterschiedlichen ‚Anspruchsgruppen‘ (Rüegg-Stürm, 2003, S. 22) in vielfältigen Lebenslagen gerecht werden sollen, es geht um lebenslange Entwicklung:

Beratung für den Bereich Bildung, Beruf und Beschäftigung stellt ein Angebot dar, das Individuen bzw. Gruppen in allen Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungssituationen ihres Lebens darin unterstützt, ihre Interessen, Fähigkeiten und Kompetenzen zu erkennen und weiterzuentwickeln, Handlungsproblematiken zu bearbeiten und Entscheidungen zu treffen, um eigenverantwortlich ihre Bildungs- und Berufsbiografien zu gestalten. (S. 83)

Mörth und Söller (2005) verstärken die bei Schiersmann (2011) erwähnte Eigenverantwortlichkeit und verstehen das Beratungsgespräch als Unterstützung und Ermutigung, „... sich aktiv mit den Veränderungsprozessen auseinander zu setzen und eine ihnen und ihrer Situation entsprechende Lösung zu finden. Laufbahnberatung ist also Hilfe zur Selbsthilfe“ (S. 58). Nohl (2009) geht davon aus, dass die Aufgabe der Laufbahnberatung darin besteht, Klienten und Klientinnen in der Entwicklung von Übergangskompetenzen zu unterstützen, damit sie Veränderungsprozesse bewältigen können.

Hohner (2006) erweitert die Idee des Empowerment oder der Befähigung um sein Konzept der ganzheitlichen oder integrativen Laufbahnberatung. Er geht davon aus, dass man „...dem nach privatem Glück und beruflichem Erfolg strebenden Menschen nicht nachhaltig hilft, indem man ihm heute einen Fisch brät, sondern indem man ihm das Angeln beibringt, auf dass er sich künftig selbst versorge“ (S. 38). Das Berufsleben kann gemäss Hohner nicht isoliert vom Privatleben betrachtet werden. Fragen nach Sinnstiftung und Lebensqualität sind Teil des Beratungsprozesses.

Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung lässt sich gemäss Hurni (2007, S. 30) zusammenfassend aufgrund des Qualifikationsprofils der Schweizerischen Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung KBSB (n.d.) umschreiben. Grundkompetenzen sind:

- Beratung

- Diagnostizieren und Evaluieren
- Informieren
- Durchführen von Gruppenveranstaltungen

Information nimmt in berufs-, studien- und laufbahnberaterischen Dienstleistungen eine herausragende Stellung ein und wird hier explizit genannt. Beratung findet sowohl im klassischen Zweiersetting, aber auch in Gruppen statt, womit die oft systemische Ausrichtung der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung angesprochen ist.

2.2.2 Begriffe

Die Begriffe **‚berufliche Beratung‘** oder **‚Beratung im beruflichen Kontext‘** werden in der vorliegenden Arbeit synonym zum in der Schweiz gängigen Begriff **‚Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung‘** benutzt. Sie umschreiben das institutionalisierte Dienstleistungsangebot entsprechender privater oder öffentlicher Stellen. **‚Berufsberatung‘** (engl. oft ‚vocational guidance‘) spricht Jugendliche am Übergang von der obligatorischen Schule in die Sekundarstufe II an. **‚Studienberatung‘** spricht Jugendliche und Erwachsene vor der Wahl eines Studiums an. **‚Laufbahnberatung‘** spricht Erwachsene in allen Beschäftigungslagen (Erwerbstätige, -lose, Wiedereinsteigerinnen,...) an, die sich neu orientieren. Im angloamerikanischen Raum wird synonym zum Begriff Laufbahnberatung meist **‚career counsel(ing)‘** benutzt. Berufs-, Studien- und Laufbahnzentren beraten **‚Ratsuchenden‘**, **‚Klienten, Klientinnen‘** oder **‚Kunden und Kundinnen‘**. Die Wahl des Begriffes ist abhängig von historischen Gegebenheiten, Haltungen oder Übereinkünften. Im Text werden alle Begriffe verwendet. Als **‚Erstwählerinnen‘** und **‚Erstwähler‘** werden Jugendliche bezeichnet, die an der Schwelle von der obligatorischen Schule zur Sekundarstufe I stehen.

2.2.3 Besonderheiten beruflicher Beratung

Berufliche Beratung unterscheidet sich von anderen Formen professioneller Beratung hinsichtlich „...andersartiger Akzentuierung oder Gewichtung von Einzelaspekten“ (Bahrenberg, 2000, S. 52). Die Besonderheiten beziehen sich auf den Kontext der beraterischen Situation mit seinen institutionellen und rechtlichen Gegebenheiten. Aus der rechtlichen und institutionellen Einbindung der öffentlichen Beratungsstelle ergeben sich organisatorische Rahmenbedingungen (Finanzierungsmodelle, Zusammenarbeitsformen mit Anspruchsgruppen, IT-Konzepte,...). In der Folge sind einige rechtliche und wirtschaftliche Besonderheiten der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung erörtert.

Die schweizerische Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung ist im Bundesgesetz über die Berufsbildung (BBG, Art. 49-51) vom 13.12.2002 und der entsprechenden Verordnung (BBV) geregelt. Der Vollzug des Gesetzes ist Aufgabe der Kantone, daher zeigen die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungsstellen regional unterschiedliche Entwicklungen und Ausprägungen. Beispielsweise ist die Finanzierung der Beratungsstellen nicht gesetzlich

geregelt. Es steht den Kantonen frei, Gebühren für ihre Leistungen im Rahmen beruflicher Beratung zu erheben. Um die Chancengleichheit zu gewährleisten und das Risiko für Erwerbslosigkeit zu minimieren, formulierte die Schweizerische Erziehungsdirektoren Konferenz EDK am 16.6.2005 Leitsätze zur Unentgeltlichkeit bzw. Kostenpflicht beraterischer Leistungen als Empfehlung an die Kantone:

- Die Kantone stellen für Personen aller Bildungsstufen ein unentgeltliches Grundangebot an Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung bereit. (S. 2)
- Das Grundangebot kann ergänzt werden durch erweiterte und vertiefende Angebote, die kostenpflichtig sein können. (S. 3)

Personen vor und während der Erstausbildung und Personen in schwierigen wirtschaftlichen Verhältnissen sollen das unentgeltliche und freiwillige Beratungsangebot nutzen können. Selbstinformation und kurze Informationsgespräche sollen für alle Personengruppen unentgeltlich zugänglich sein. Die Empfehlungen der EDK vom 16.6.2005 werden von den Kantonen unterschiedlich umgesetzt. Zum Zeitpunkt der Untersuchung gilt das unentgeltliche Beratungsangebot für Erstwählende in allen Kantonen. Grundsätzlich unterstehen Beratende der Schweigepflicht.

Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung ist im Kontext der Gesellschaft verortet und deshalb stark beeinflusst von wirtschaftlichen, politischen und kulturellen Einflüssen. Seit den 1980er Jahren finden global tiefgreifende gesellschaftliche Veränderungen statt (Egbringhoff, 2011, S. 41; Lang & Triebel, 2006, S. 7), welche sich direkt auf unsere Arbeits- und Lebensrealitäten niederschlagen und in der Beratung aufgefangen werden müssen. Egbringhoff (2011, S. 41) formuliert folgende Megatrends als mitverantwortlich für den genannten Strukturwandel: „... Globalisierung, Digitalisierung, Deregulierung, Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft und demografischer Wandel...“ Der Umbruch zeigt sich aus arbeitssoziologischer Sicht gemäss Egbringhoff (2011, S. 42ff.) auf zwei Ebenen in der Arbeitswelt. Einmal in der Entgrenzung der Arbeit, was sich im zunehmenden Rückgang von Normalarbeitsverhältnissen zeigt, Arbeitsplätze werden unsicher. Savickas (2011, p. 9) nennt dieses Phänomen ‚dejobbing‘ und sieht Arbeit heute als Auftrag, „...that begins as a project and ends as a product“. Projekte werden in wechselnden Teams und an unterschiedlichen Orten verfolgt. Dadurch verlieren Arbeit und Arbeitsplatz ihre identitätsstiftende Funktion. Dann erläutert die Autorin, dass Lebensführung zunehmend subjektiviert ist. Generationenverträge werden in Frage gestellt und Sicherungssysteme drohen wegzubrechen, wir sind zunehmend auf uns selbst angewiesen. Auswirkungen dieser Veränderungen in der Arbeitswelt zeigen sich darin, dass Erwartungen an Arbeitnehmende massiv steigen. „Die Folgen sind hochambivalent, also mit Chancen und Risiken verbunden“ (Egbringhoff, 2011, S. 43). Zunehmende Selbstbestimmung kann einerseits zu mehr Freiheitsgraden führen, andererseits aber auch in Selbstüberforderung münden. Ansatzpunkte diesen globalen

Herausforderungen als Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung zu begegnen, sind weiter unten (2.2.5, 2.3.1) erläutert.

2.2.4 Klassische Theorien beruflicher Beratung

Die drei unten grob skizzierten Theorien beruflicher Beratung finden ihre Wurzeln in eigenschaftsorientierten (Holland, 1985), in entwicklungspsychologischen (Super 1957, Savickas, 2002) und in sozial-kognitiven Theorien (Lent et al., 1994).

Holland (1985) gilt als einer der empirisch am besten belegten Klassiker und prägt die Berufswahltheorien mit seinem Typenmodell bis heute nachhaltig (Hurni, 2007, S. 7, Niles & Harris-Bowlesby, 2009, p. 39). Er beruft sich auf Erkenntnisse aus der Persönlichkeitspsychologie, nach denen Menschen kulturübergreifend stabile Eigenschaften (traits) wie Extraversion, Neurotizismus, Offenheit gegenüber Erfahrung, Gewissenhaftigkeit und Verträglichkeit aufweisen (Costa & McCrae, 1995). Daraus schliesst Holland auf gewisse Vorlieben oder Interessen. Die Aufgabe der Beratung besteht darin, aufgrund dieser Vorlieben eine möglichst gute Passung zwischen Berufsumfeld und Person zu finden (matching). Auf der Basis dieses Typenmodells sind einige diagnostische Instrumente entstanden, die in der beruflichen Beratung hilfreich sind, wie beispielsweise der ‚explorix‘ (Jörin, Stoll, Bergmann & Eder) oder der ‚AIST-R‘ (Bergmann & Eder, 1999). Der Fokus auf die Stabilität der Eigenschaften wird heute kritisiert (Savickas et al. 2009, p. 240), da die dynamische Arbeitsumwelt dem Individuum hohe Anpassungsleistungen abverlangt.

Als weiterer wichtiger Wegbereiter von Laufbahnthorien gilt Super (1957). Er orientiert sich an entwicklungspsychologischen Modellen (Erikson, 1988) und adaptiert diese gewinnbringend für die Laufbahnthorie. Das Konzept des lebenslangen Lernens basiert auf dem Entwicklungsgedanken und ist sehr aktuell. Ursprünglich geht Super (1957) von einem Stufenmodell der Entwicklung aus, das heute als überholt gilt, da Lebensläufe und Laufbahnen nicht mehr linear verlaufen. Zentral prägt Super (1990, zit. nach Sharf, 2010, p. 187) den Begriff der ‚Berufswahlreife‘, heute eher ‚Berufswahlbereitschaft‘ genannt. Die Sicht Supers wird gemäss Savickas (2002, p. 153) bis heute weiterentwickelt. Anfängliche innere Reifungsmuster treten in den Hintergrund. Später rücken Anpassungsmuster an die vielschichtige Umwelt in den Vordergrund, welche sich über die gesamte Lebensspanne erstrecken. „Individuals construct their careers in a particular social ecology“ (Savickas, 2002, p.157). Als weitere wichtige, die Entwicklung prägende Anteile, betrachtet Savickas (2002, pp. 158-164) soziale Rollen – u.a. die berufliche Rolle - welche die Verwirklichung des Selbstkonzepts eines Individuums mitbestimmen. Zusammenfassend betont die entwicklungspsychologische Sicht, dass Beruf und Arbeit aktiv ins Leben integriert werden, wohingegen die eigenschaftsorientierte Sicht eher davon ausgeht, dass das Individuum sich dem Umfeld anpasst.

Die sozial-kognitive Theorie Banduras (1986) mit dem Konzept der Selbstwirksamkeitserwartung (SWE) legt den zentralen Grundstein für kognitiv-orientierte Laufbahntheorien. Bandura (1986) definiert SWE als „...peoples judgements of their capabilities to organize and execute courses of action required to attain designated levels of performances...“ (p. 391). Krumboltz (1996) gilt als Pionier der kognitiv-orientierten Laufbahntheorien. Lent, Brown & Hackett (1994) integrieren Krumboltz' Ideen in ihre ‚Social Cognitive Career Theory‘ (SCCT). Die SCCT bietet einen konzeptuellen Rahmen, um zu verstehen, wie Menschen berufliche Interessen entwickeln, eine Wahl treffen und zu beruflicher Erfüllung resp. Unzufriedenheit gelangen. Insbesondere bei berufs- und laufbahnrelevanten Themen wie der Zielerreichung und dem Überwinden von Hindernissen kann die SCCT hilfreiche Hinweise bieten. Intraindividuelle und umweltbezogene Faktoren können das Erreichen des Ziels verstärken oder beeinträchtigen. Menschen gestalten ihren Weg weitgehend selbsttätig, „... we are not merely beneficiaries (or victims) of intrapsychic, temperamental, or situational forces; and that behavior is often flexible and susceptible to change efforts“ (Lent, Brown & Hackett, 2002, p. 255). Der menschliche Gestaltungsspielraum zeigt sich im Begriff der Berufs-*wahl* und der Betonung von Selbstexploration während des Beratungsprozesses. Allerdings ist dieser Gestaltungsspielraum kein rein kognitiv gesteuerter Willensakt. Ein komplexes Zusammenspiel einer Vielzahl von Faktoren wie Affekten, Emotionen und Umwelteinflüssen steuern kognitive Prozesse. Gerade die Integration intraindividuelle und kontextueller Faktoren werten Niles und Harris-Bowlsbey (2009, p. 95) als Stärke des SCCT-Ansatzes. Die Anwendung des Ansatzes auf eine Vielzahl von Populationsgruppen und berufsrelevanten Anliegen ist dadurch gegeben.

Die drei erläuterten theoretischen Ansätze gelten - trotz berechtigter Kritikpunkte - dank ihrer hohen empirischen Absicherung und Praxisrelevanz als Basis steter Weiterentwicklung in unterschiedliche Richtungen.

2.2.5 Aktuelle Theorien beruflicher Beratung

Hurni (2007, S. 10) hält fest, dass in den letzten Jahren vermehrt neue psychologische Konzepte bei Laufbahnfragen einbezogen werden. Die Autorin vermutet, dass dies nachhaltigen Einfluss auf Laufbahntheorien haben könnte. Breit abgestützte Tendenzen kommen aus der positiven Psychologie (Gander, Proyer, Ruch & Wyss, in press), der Kontroll- (Hohner, 2006) und der Zielpsychologie (Freund, 2003, Hurni, 2004). Neuere Laufbahnmodelle sind gemäss Hiebert (2009), Hurni (2007, S. 14) und Nohl (2009) ganzheitlich und berücksichtigen, dass Laufbahnplanung eng zusammenhängt mit Lebensplanung: „Peoples lives are integrated and not neatly compartmentalized... Career decisions and life decisions are intertwined“ (Hiebert, 2009, p.6). Weiter erachtet Hurni (2007, S. 10) es als wichtig, Erkenntnisse aus verwandten Gebieten wie der Arbeits- und Organisationspsychologie sowie der Personalpsychologie zu integrieren. Savickas et al. (2009, p. 240) halten in die-

sem Zusammenhang fest: „... we must not lose sight of those valuable contributions of 20th century theories and techniques that remain relevant in this new era. As we go forward, we should manage the great inheritance of the last decades of the 20th century, while increasing its richness.“ Nachfolgend wird exemplarisch eine international anerkannte Theorie skizziert, die bewährte und neue Erkenntnissen miteinander verbindet.

Neue Paradigmata in der Laufbahnberatung berücksichtigen die „...zunehmende Unwägbarkeit von Bildungs- und Berufsverläufen sowie die Veränderlichkeit beruflicher Anforderungen“ (Sickendiek, 2011, S. 113). Beispielhaft für postmoderne Ansätze ist Krumboltz' (2009) ‚happstance learning theory‘, welche der Autor aus seiner klassischen Entscheidungstheorie (1996) weiterentwickelt hat. Beratung soll Menschen darauf aufmerksam machen, dass Laufbahn und Karriere nur bedingt rational planbar sind. Aus chaostheoretischen Forschungsarbeiten weiss man, dass Laufbahnen sich aus unerwarteten Ereignissen entwickeln und nicht linear verlaufen. Laufbahn wird hier als Resultat komplexer und zufälliger Prozesse betrachtet, Zufälle und Gelegenheiten sollen gezielt verwertet werden.

Career counselors contribute to that learning process by helping their clients engage in an active lifestyle to generate unexpected events, to remain alert to new opportunities, and to capitalize on the opportunities they find. (Krumboltz 2009, p.151)

Die ‚happstance learning theory‘ darf gemäss Hirschi (2011, S. 21) nicht als Angriff auf klassische Theorien verstanden werden. Nach wie vor verschafft gute Vorbereitung und Planung Klarheit und kann Chancen sichtbar machen.

2.3 DAS BERATUNGSGESCHEHEN IN DER BSLB

Im Zentrum dieses Kapitels steht der Prozess beruflicher Beratung: welche Methoden werden verwendet, wie wird die berufliche Rolle ausgefüllt, wie gestaltet sich die Beziehung zwischen den am Prozess Beteiligten und was macht den Erfolg beruflicher Beratung aus?

2.3.1 Aktuelle Modelle und Prozesse beruflicher Beratung

Klassische Laufbahnmodelle oder -konzepte gehen von stabilen Eigenschaften (Holland, 1985) aus oder orientieren sich an Stufen- und Phasenmodellen von Entwicklung (Super, 1957). In einer globalisierten Welt mit dynamischen Arbeitsmärkten, vielfältigen Einflüssen, in der es kaum mehr geradlinige und vorhersehbare Laufbahnen gibt, haben Baupläne, welche auf Stabilität und Linearität ausgelegt sind, ausgedient. Die durch Hurni (2007, S. 39) festgestellte, national und international vorherrschende Methodenvielfalt kann Ausdruck dieser Situation sein. Aktuelle Laufbahnmodelle sind ganzheitlich, oft konstruktivistisch konzipiert, um der dynamischen Vielfalt der postmodernen Welt gerecht zu werden. Als weitere Trends stellt Hurni (2007, S. 39) lösungs- und ressourcenorientierte Vorgehen fest. In der Folge sind exemplarisch zwei aktuelle Modelle aus dem amerikanischen und

dem deutschen Raum und skizziert.

Savickas (2009, 2011) vereint frühere Erkenntnisse (2002) mit konstruktivistischen Ansätzen zu einem integrativen Modell, welches er ‚Life-designing‘ nennt. Er versteht seinen Ansatz als Paradigmawechsel in der Laufbahnberatung. Auslöser dafür sind die Veränderungen des 21. Jahrhunderts in der Gesellschaft und der Arbeitswelt, wie beispielsweise die Globalisierung, rasante Fortschritte in der Informationstechnologie, usw. welche Menschen zu dauernden Anpassungsprozessen zwingen und zu Verunsicherung führen: „the employee in a postmodern ... organization becomes unbounded and ungrounded“ (Savickas, 2011, p. 9). Individuen werden in ihrer Eigenverantwortung vermehrt gefordert. „Rather than *develop* a career within a stable organization, the digital revolution requires that individuals *manage* [Hervorhebungen im Original] their own careers“ (Savickas, 2011, p. 5). Savickas bezieht sich auf eine konstruktivistische Perspektive, welche eine grosse Nähe zur narrativen Psychologie pflegt. Der soziale Konstruktivismus geht davon aus, dass es viele Sichtweisen gibt, die nur perspektivisch und relational zu verstehen sind. In den Gesamtrahmen von Savickas ‚Life-designing‘ sind Theorien der Selbst- und der Laufbahnkonstruktion eingebettet. „...career construction theory concentrates on self-construction through work and relationships. Well-being in knowledge societies requires that individuals stake possession of their lives by connecting who they are to what they do“ (Savickas, 2011, p. 13). Die Aufgabe der Laufbahnberatung besteht darin, Menschen zum Erzählen anzuregen, um eine Re-interpretation der Vergangenheit zu erreichen und das Verständnis, die Kohärenz und die Kontinuität für das eigene Leben zu erhöhen.

Ertelt und Schulz (2008) entwickeln in den 70er Jahren ein integratives Modell - genannt ‚Informationsstrukturelle Methodik‘ (ISM) - welches auf behavioristischen Vorstellungen aufbaut. ISM wurde seither laufend weiterentwickelt und in der Anwendung durch empirische Untersuchungen begleitet. Das Modell wird in der beruflichen Beratung und in der Personalentwicklung eingesetzt. „Als Grundlage der ISM dienen ... deskriptive Ansätze, welche die individuelle Entscheidungslogik (Heuristik), begrenzte Informationsaufnahme und –verarbeitungsmöglichkeiten, Ergebnisoffenheit ... sowie Emotionen und Konflikte beim Entscheidungsprozess stärker berücksichtigt“ (Ertelt & Schulz, 2008, S. 245). Im Mittelpunkt des Interesses steht die differenzierte Beschreibung des Bewusstseinsystems der Ratsuchenden und die Wirkung durch die Kommunikation der Beraterin oder des Beraters. Berufliche Problemsituationen erfordern Entscheidungen, welche nur dann gefällt werden können, wenn Informationen über Handlungsalternativen und deren Realisierungschancen vorhanden sind. Ertelt und Schulz (2008, S. 248) gehen davon aus, dass Entscheidungsprozesse komplex sind und einhergehen mit starker emotionaler Betroffenheit, wie zum Beispiel Problemlösungsdruck, Informationsstress, Furcht vor Fehlentscheidungen usw. Die Autoren verstehen den Beratungsprozess als „... Simulation gedachter kognitiv-

affektiver Informationsverarbeitungsvorgänge beim Klienten im Rahmen eines auf das Beratungsziel ausgerichteten Lernprozesses“ (Ertelt & Schulz, 2008, S. 248). Sie gehen davon aus, dass der Informationsbedarf individuell und abhängig von der Phase im Entscheidungsfindungsprozess ist. Die ISM unterscheidet entsprechend sechs Typen von Informationsbedarf, auf welche in Kapitel 2.5.3 näher eingegangen wird. Ertelt und Schulz (2008) verstehen ISM als psycho-edukatives Konzept innerhalb der kognitiv-behavioristischen Tradition, welches systemische Aspekte situationsangemessen einbezieht. Klienten und Klientinnen sind selbstverantwortliche, mitgestaltende Individuen. ISM erhält im Kontext der vorliegenden Untersuchung besondere Bedeutung, weil das Thema des Informationsmanagement zentral behandelt wird.

2.3.2 Rolle und Identität beruflich Beratender

Das Verhalten ist mitgeprägt durch Rollenvorstellungen. Der Begriff der Rolle stammt aus der Sozialpsychologie (Mead, 1934) und kann wie folgt definiert werden:

Rollen bezeichnen ein Bündel normativer Erwartungen, die an den Inhaber einer sozialen Position gerichtet sind. Es werden Berufs-, Geschlechts- oder Altersrollen, familiale Rollen,... unterschieden. Rollen sind mehr oder weniger formalisiert oder institutionalisiert.... Zu unterscheiden sind... Rollenerwartungen des Aussenstehenden, die Rollenperzeption des Betroffenen sowie das aktuelle Rollenverhalten, das aus Erwartungen resultiert. (Wiswede, 2004, S. 463)

Die berufliche Rolle kann als „Verbindungsstelle zwischen Person und Organisation“ (Heller, 2010, S. 13) verstanden werden und ist durch vielerlei Einflüsse geprägt, Veränderungen unterworfen und Konflikten ausgesetzt. Die Rolle entwickelt sich aus ethisch-beruflichen Standards, aus Erwartungen von Ratsuchenden und Arbeitgebern oder Arbeitgeberinnen und aus eigenen Werthaltungen. ‚Identität‘ wird im Unterschied zur ‚sozialen Rolle‘ stabiler konzipiert:

Jeder Mensch füllt gewöhnlich eine Mehrzahl oft heterogener Rollen aus... Bei alledem bleibt man jedoch stets die gleiche Person. ‚Identität‘ [Hervorhebung im Original] betont angesichts der individuellen Rollenvielfalt... das Unverwechselbare, Einmalige und Gleichbleibende an einem Individuum. (Mummendy, 2006, S. 85)

In der vorliegenden Arbeit wird der Begriff der (beruflichen) Rolle bevorzugt, obwohl es auch psychologische Konzepte gibt, die „...Identität in Goffmannscher Tradition im Sinne sozialer oder situativer Identität“ (Mummendy, 2006, S. 85f.) verstehen. Das Konzept der Rolle ist flexibler und näher am Bewusstsein als dasjenige der Identität. Die Rolle kann der Situation entsprechend angepasst werden: professionelles Beraten bedeutet, dass einmal durchaus die Expertenrolle sinnvoll ist, in einer anderen Phase hingegen der Wechsel hin zur Prozessbegleiterin zielführend sein kann. Enoch (2011, S. 318) betont, dass ein bewusster Umgang und damit „Rollenklarheit die beste Voraussetzung für gegenseitige Ak-

zeptanz im Beratungsgeschehen“ sei.

Berufliche Beratung soll heute ganzheitlich (Hohner, 2006, Nohl, 2009) sein und Menschen in vielfältigen Lebenslagen und –situationen unterstützen. Daraus folgt, dass „... Beratende über ein grosses Repertoire an ganzheitlichen Methoden verfügen, sie werden zu ‚Multi-Instrumentalisten‘ [Hervorhebung im Original]“ (Lovén, zit. nach Nohl 2009, S. 66). Die Legitimation der Beratenden entsteht durch den Wunsch der Kunden und Kundinnen nach Unterstützung in Veränderungsprozessen. In diesem Sinne versteht Bahrenberg (2000, S. 50) berufliche Beratung als (freiwilliges) Angebot, welches die Autonomie der Ratsuchenden respektiert und sie als Partner in den Prozess einbindet (Bahrenberg, 2000, S. 50). Ähnlich versteht Nestmann (2004, S. 914) Beratende als „...Alliierte, als Unterstützer des Klienten/der Klientin...“ Er spricht die Gefahr eines Loyalitätskonflikts bei öffentlich angestellten Beraterinnen und Beratern an; gerade in Zeiten, in denen öffentliche Mittel knapp verfügbar sind, kann diese zunehmen. Beispielsweise kann der Druck, effizient arbeiten zu müssen im Konflikt stehen zum Anspruch, Lernprozessen die nötige Zeit zu gewähren.

Rollen werden gelernt und wesentlich geprägt durch Sozialisation. Die oben geschilderten gesellschaftlichen Veränderungen und Entwicklungen (2.2.5, 2.3.1) zeigen Auswirkungen auf das berufliche Selbstverständnis. Beispielsweise verstanden sich Beratende - während der Zeit, in der eigenschaftsorientierte Modelle vorherrschten - als Expertinnen und Experten, lösten Probleme für andere und erteilten Ratschläge; sie befanden sich gemäss Andersen & Vandehey (2012, p. 10) in der ‚test and tell‘-Falle. Wohingegen Berater und Beraterinnen, die konstruktivistische oder lösungsorientierte Ansätze bevorzugen, kooperative, gleichberechtigte Formen der Zusammenarbeit anstreben und Klientinnen als Expertinnen für eigene Anliegen sehen. Rollen sind oft reziprok (Wiswede, 2004, S. 463): wenn sich ‚Helfer‘ zu ‚facilitators‘ (Andersen & Vandehey, 2012, p. 7) entwickeln, werden ‚Rat- oder Hilfesuchende‘ zu selbstverantwortlichen ‚Kunden und Kundinnen‘. Die Zugänglichkeit von Informationen im Internet kann die Autonomie von Kunden und Kundinnen weiter erhöhen. Das Verständnis der beruflichen Rolle widerspiegelt sich in der Beziehung zwischen Ratsuchenden und Beratenden. Auf die Bedeutung der Arbeitsbeziehung in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung wird weiter unten eingegangen (2.3.4).

2.3.3 Wirkfaktoren in der beruflichen Beratung

Das folgende Kapitel geht der Frage nach, welche psychologischen Faktoren innerhalb beruflicher Beratung einen wesentlichen Beitrag zum Beratungserfolg (resp. Misserfolg) leisten. Mit der Wirksamkeitsforschung sind komplexe methodische Probleme verbunden, welche bei der Analyse und dem Vergleich von Resultaten differenziert betrachtet werden müssen. Im Rahmen dieser Arbeit können sie allerdings nicht berücksichtigt werden.

Wenn Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung als Disziplin ernst genommen werden will, muss sie qualitative Nachweise in Form systematischer Evaluationen erbringen. International ist die allgemeine Wirksamkeit von Berufs- und Studienberatung in kontrollierten Studien gut nachgewiesen (Hurni, 2007, S. 52). Allerdings bleibt laut Hurni (2007, S. 53) offen, welchen Einfluss die unterschiedlichen Bestandteile der Beratung ausüben und welche weiteren Wirkfaktoren - ausser der Entscheidung – eine Rolle spielen. Amerikanische Studien nennen übereinstimmend fünf wirksame Aspekte von Beratung:

- Klärung der Laufbahn- und Lebensziele mit schriftlichen Arbeitsheften und Übungen
 - individuelle Feedbacks (z.B. zu Tests)
 - Informationen zur Arbeitswelt
 - Erlernen effektiven Laufbahnverhaltens (...)
 - Unterstützung durch soziale Netzwerke bei der Umsetzung der Ziele (...)
- (Hirschi, 2006, zit. in Hurni, 2007, S. 52)

Beiträge zu den von Hurni (2007) gestellten offenen Fragen leisten Evaluationsstudien von Künzli (2008, 2011). Zwischen 2003-2006 entwickeln Künzli und Zihlmann (2008) ein an die schweizerische Beratungslandschaft angepasstes empirisch basiertes Monitoring-Instrument zur Messung unmittelbarer Wirkdimensionen von Laufbahnberatung bei Erwachsenen. Durch Beratung am stärksten beeinflussbar sind die beiden Faktoren ‚Zielklarheit‘ (Bewusstheit und Klarheit der beruflichen Ziele) und ‚Informiertheit‘ (Kenntnis über Aus- und Weiterbildungen). Diese beiden Faktoren sind eng miteinander verbunden: erst genügend Information verschafft den Überblick über mögliche Ziele und die Voraussetzung sich damit auseinanderzusetzen. Auch Massoudi, Masdonati, Clot-Sigrist, Franz & Rossier (2008, p.117) weisen einen signifikanten Rückgang der Unentschiedenheit dank genügend und adäquaten Informationen nach. Als weitere gesicherte Indikatoren für die Wirksamkeit von Beratung ergibt die Faktorenanalyse von Künzli und Zihlmann (2008): aktuelles ‚Wohlbefinden‘, Vertrauen in Entwicklungsperspektiven‘, Sicherheit‘ und Veränderungsbereitschaft‘.

Eine weiterführendes Qualitäts-Monitoring führen Künzli und Toggweiler (2012, in Druck) in Form einer individuumsorientierten Pilotstudie zur Wirkung von Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung durch. Mithilfe eines webbasierten Monitoringsystems sollen anhand zentraler Indikatoren kurz- und mittelfristige Wirkungen von Berufs- und Laufbahnberatungen unmittelbar und transparent abgebildet werden. Die Erhebung basiert auf drei Messzeitpunkten; sie wird an mehreren öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungen durchgeführt. Projektziel ist die Entwicklung und Implementierung eines webbasierten Systems, welches Kernprozesse der Beratung evaluiert und „... damit einen Beitrag

zur Qualitätssicherung und -entwicklung ...“ leistet (Künzli, 2011, S. 172). Erste Auswertungen ergeben bei 75 bis 90 Prozent – je nach Wirkdimension - der befragten Jugendlichen und Erwachsenen gute Beratungserfolge. Bei den Erwachsenen zeigen sich in der Post-Messung insbesondere Verbesserungen bei den Dimensionen ‚Informiertheit‘, ‚Sicherheit‘ und ‚Zielklarheit‘. Allerdings sei die Datenbasis noch zu lückenhaft, um gesicherte Angaben präsentieren zu können (Künzli & Toggweiler, 2012).

Die Qualität von Beratung wird oft anhand von Kundenzufriedenheit gemessen, was als zu „allgemein und simplifizierend“ (Hurni, 2007, S. 53) oder als nicht „wirkungsspezifisch und zukunftsweisend“ (Künzli & Toggweiler, 2012, S. 22) kritisiert wird. Verschiedene Autoren (Meier, 2003, zit. nach Hurni, 2008, S. 49; Massoudi et al., 2008) weisen signifikant positive Zusammenhänge zwischen Beratungszufriedenheit und personenzentriertem Vorgehen nach. In personenzentrierten Angeboten beruflicher Beratung nimmt Beziehung in Anlehnung an Rogers (1957) eine zentrale Rolle ein. Die Beratungswirkung wird bei Beseke (2009, S. 148) als Konglomerat von Beziehungsangebot und angemessenem fachlichen Rat verstanden. Barnes und Bimrose (2006, p. 21) führen eine qualitative Längsschnittstudie anhand von 50 Fallanalysen durch. Dabei berücksichtigen sie die Sicht der Beratenden, der Ratsuchenden sowie einer aussenstehenden Expertensicht. Die Autorinnen finden, dass die Arbeitsbeziehung als Wirkfaktor während des Beratungsprozesses eine Rolle spielt. Auch in der Prozessforschung wird oft auf den Wirkfaktor der Arbeitsbeziehung hingewiesen (Heppner & Heppner, 2003). Das folgende Unterkapitel widmet sich dem Thema der Arbeitsbeziehung in der beruflichen Beratung eingehender.

2.3.4 Die Beziehung zwischen Ratsuchenden und Beratenden

Da berufliche Beratung zu den psychologischen Beratungsberufen zählt, spielt der allgemeine Wirkfaktor ‚Beziehung‘ auch in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung eine zentrale Rolle (s. 2.1.6). Die Literatur im Umfeld der beruflichen Beratung stützt sich im Zusammenhang mit dem Konzept ‚Beziehung‘ auf Bordin (1979) und Rogers (1957). Der Psychoanalytiker Bordin (1979, zit. in Heppner & Heppner, 2003, p. 434) versteht unter den meist synonym verwendeten Begriffen ‚Arbeitsbeziehung‘, ‚Arbeitsbündnis‘ oder ‚working alliance‘ eine Kombination aus drei Faktoren:

- client and counselor agreement on the the goals of the treatment
- client and counselor agreement on the tasks to achieve these goals, and
- development of a personal bond between the counselor and the client.

Um diese Arbeitsbeziehung herstellen zu können, sind folgende interpersonelle Variablen nötig. Ratsuchende müssen sich bewusst sein, dass sie Unterstützung benötigen. Beratende müssen wissen hinsichtlich welches Ziels sie die Beziehung gestalten wollen. Im Sinne von Rogers (1957, p. 96) steuern und unterstützen Beratende den Beziehungsaufbau. Sie begegnen den Ratsuchenden mit einer Grundhaltung der Echtheit, Wertschätzung und Em-

pathie. Diese Faktoren versteht Rogers (1957) als „necessary and sufficient conditions“, damit Veränderung eine Chance erhält.

Im Unterschied zur Psychotherapie- oder Counselingforschung besteht in der Literatur der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung empirisch kaum Übereinstimmung, dass der Wirkfaktor Beziehung einen bedeutenden Teil der Varianz des Beratungserfolgs erklärt. Heppner und Heppner (2003, p.434) stellen in ihrer Literaturübersicht fest, dass affektiven Komponenten während des beruflichen Beratungsprozesses zwar durchaus eine Bedeutung zukommt, aber unklar bleibt, welche Rolle einzelne Beziehungsaspekte genau spielen. Sie schliessen daraus, dass „it is perhaps more important to understand the uniqueness of career counseling...“ (Heppner & Heppner, 2003, p. 448). Die Einzigartigkeit von Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung könnte darin bestehen, dass andere Faktoren wie z.B. Informiertheit, Zielklarheit,... (s. oben) in Kombination mit affektiven Faktoren wesentlich zum Beratungserfolg beitragen.

Eine weitere Besonderheit beruflicher Beratung besteht darin, dass es sich meist um Kurzzeitberatung (ein bis drei Termine) handelt. Dies lässt vermuten, dass Beziehung im obigen Sinne ihre Kraft gar nicht entfalten kann, oder besonders schnell und intensiv aufgebaut werden muss. Ergebnisse verschiedener Autoren sprechen für Letzteres: gerade in frühen Phasen von Beratung und Therapie soll dem Beziehungsaspekt grosse Bedeutung zukommen (Gelso & Carter, 1985; Grossmann & Püschel, 2005; Kotovic & Tracey, 1990). Kidd (2006, pp. 90) erachtet es als wichtig, dass das Arbeitsbündnis sehr früh etabliert und im Laufe des Prozesses überprüft, erneuert und bestärkt wird.

Mit dem Aufkommen neuer Medien und der Verknappung finanzieller Mittel im öffentlichen Sektor erscheint die Frage nach der Bedeutung der Beratungsbeziehung in neuem Licht. Watts (2002) meint, Beratung müsse nicht im strengen Sinne face-to-face stattfinden. Neue, asynchrone Formen seien denkbar, solange die Wirksamkeit von Beziehung in der Beratung nicht nachgewiesen sei. Das klassische Modell von beruflicher Beratung, welches Beziehung ins Zentrum stellt („relationship model“), erhält Konkurrenz durch neue Vorstellungen, nach denen Laufbahnberater und -beraterinnen die Rolle als ‚managers of guidance resources‘ (Watts, 2002, p.148) einnehmen. Allerdings sieht Watts (2002, pp. 149) eine Gefahr in dieser finanzpolitisch motivierten Sichtweise und plädiert mit anderen Autoren (z.B. Tait, 1999) dafür, dass die beiden Modelle einander ergänzen statt konkurrieren sollen.

Die Beratungsbeziehung muss im Kontext der Besonderheiten beruflicher Beratung verstanden werden. Sie gilt als klassische Basis eines gelingenden Beratungsprozesses, worauf Interventionen Fuss fassen können. Bisher bleibt offen, welche spezifischen Aspekte von

Beziehung Varianzanteile des beruflichen Beratungserfolges zu erklären vermögen. Solange allerdings klar ist, dass berufliche Beratung ein integrativer Prozess ist, in dem berufliche Fragen nicht vom Lebenskontext isoliert betrachtet werden dürfen, kann getrost auf empirische Erkenntnisse aus Psychotherapie- und Counselingforschung gebaut werden. Rogers (1947) Verständnis von Beratungsbeziehung prägt die berufliche Beratung bis heute nachhaltig und ist in beinahe jedem Fachbuch dokumentiert.

2.4 INFORMATIONS- UND KOMMUNIKATIONSTECHNOLOGIEN IN DER BSLB

Die vorliegende Arbeit befasst sich insbesondere mit den Einflüssen des Computers, des Internet und des Handys auf das Beratungsgeschehen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung.

2.4.1 Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) – Begriffsklärung

„IKT oder ICT“ sind Technologien im Bereich der Information und der Kommunikation und werden definiert als:

Gesamtheit der zur Speicherung, Verarbeitung und Kommunikation zur Verfügung stehenden Ressourcen sowie die Art und Weise, wie diese Ressourcen organisiert sind. Speicherung, Verarbeitung und Kommunikation sind die von Informations- und Kommunikationstechnik bereitgestellten Basisfunktionalitäten. (Krcmar 2011, S.198).

Diese technisch-nüchterne Definition beschreibt digitale Medien und all ihre Anwendungsmöglichkeiten. Das Internet stellt gemäss Wallbott (2000, S. 1) „das mächtigste und differenzierteste Informations- und Kommunikationsmedium dar“ und kann als eine Art „digital convergency: the amalgamation of TV, telephone, and personal computer in one single medium“ verstanden werden (Laszig 2000, p. 164).

Greif, Mitrea & Werner (2008) verstehen unter IKT „in einem sehr grundlegenden Sinne Technologien sozialer Beziehungen: ihre Nutzung (oder Nicht-Nutzung) ist Gegenstand, Medium und Grundlage für den Zugang zur gesellschaftlichen und natürlichen Umwelt schlechthin“ (S. 15). Die Autoren unterstreichen in ihrer soziologischen Definition die Bedeutung des Internet als soziales Medium und sprechen damit verknüpfte wichtige Themen wie beispielsweise die gesellschaftliche Teilhabe an. Sowohl die Informations- als auch die Kommunikationsressource des Internet sind in der Arbeit der beruflich Beratenden unverzichtbar geworden.

2.4.2 IKT in der beruflichen Beratung

Die vergangenen 20 Jahre sind durch eine „rasante technische und inhaltliche Entwicklung von Internet, dem World Wide Web und auch der multimedialen Nutzung von Mobiltelefonen geprägt“ (Laszig & Schneider, 2010, S. 6). Die Entwicklung wird in der Folge kurz

skizziert - allerdings ohne auf technische Details einzugehen - damit verbundene Chancen und Risiken werden aufgezeigt.

Watts (2002, pp.140) charakterisiert die technologische Entwicklung von IKT und deren Anwendung in der beruflichen Beratung in vier Phasen. Die Zeit der frühen 80er bis 1995 nennt der Autor ‚microcomputer‘-Phase. In den 90er Jahren werden Computer kleiner, Kosten für die Hardware sinken laufend, während ihre Möglichkeiten weiter ausgebaut werden. Parallel zu dieser Entwicklung beginnt die berufliche Beratung sich mit den Möglichkeiten des Computers auseinanderzusetzen. Ab 1995 beginnt die ‚web-phase‘: die Entwicklung von Websites ist nicht mehr allein an lokale Systeme gekoppelt. Es entstehen unzählige Websites, die von überall her zugänglich sind. Zu diesem Zeitpunkt gibt es in den USA erste Portale für berufliche Beratung, genannt ‚Computer-Aided Guidance Systems‘ (CAGS). Der Beginn des neuen Jahrtausends ist durch die Einführung des Web 2.0 geprägt, die ‚digital-phase‘: „The hitherto separate analogue streams of the computer, the tv and the telephone are merging into an integrated digital river“ (Cunningham & Fröschl, 1999, zit. nach Watts, 2002, p. 141). Es entstehen globale Datenverarbeitungssysteme und das Internet wird als Plattform genutzt. Nutzende werden zu Mitautorinnen und Mitautoren.

Kidd (2006, pp. 122) setzt sich mit den Möglichkeiten und Grenzen digitalisierter Medien für die berufliche Beratung auseinander. Sie beschreibt, dass CAGS, welche über Internet zugänglich sind, heute so angelegt sind, dass sie eine Beratung zu simulieren vermögen. Als Beispiel sei hier ein von der EU gefördertes System genannt - www.euroguidance.net - welches Laufbahnberatung im europäischen Raum vernetzen möchte. Komplexe Systeme können heute einen Teil des diagnostischen Prozesses (metrische Leistungs-, Interessen- und Persönlichkeitstests) durchführen. CAGS bieten Explorationsraum, Informationen und Möglichkeiten, die eigene Datenbasis mit weiteren zu verbinden – genannt ‚crosswalking‘ - und so zu differenzierteren Informationen zu gelangen. Je nach Grösse und Komplexität des Systems können eine oder mehrere Funktionen genutzt werden. Die theoretische Basis der CAGS variiert von eigenschaftsorientierten bis hin zu phänomenologisch-konstruktivistischen Ansätzen. Kidd (2006) betont, dass „computers are therefore a potentially powerful resource to improve the quality of career counselling“ (p. 124). Computersysteme vermögen Beratung zu ergänzen, aber keinesfalls zu ersetzen. Die Flexibilität und Intuition situationsangepasst zu reagieren und affektiv mitzuschwingen ist bisher Menschen vorbehalten.

Das Internet gilt als Hauptinformationsressource in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung und hat die Printmedien teilweise abgelöst. Eines der Hauptprobleme besteht darin, dass technische Fortschritte konzeptuellen Überlegungen immer vorausziehen werden. Bei-

spielsweise liegt die Verantwortlichkeit für die Qualität der Web Sites bei den Autoren und Autorinnen. Gewonnene Informationen können veraltet, lückenhaft, verzerrt oder falsch sein. Es bleibt Nutzerinnen und Nutzern überlassen einzuschätzen, ob der Qualitätsstandard ihren Ansprüchen genügt. Chancen und Risiken von IKT werden früh erkannt und diskutiert (Barak, 1999; Davidson, 2001; Johnston et al., 1988). Harris-Bowlsbey & Sampson Jr. (2005) fassen Risiken des Internet in folgenden Stichworten zusammen:

- (a) quality of the content, (b) inability of counselors to know all of these sites or judge their quality, (c) potential for information overload or confusion for clients, (d) lack of support for clients to process the information they need, and (e) lack of coordination or consistency in the information and services provided. (p. 50)

Als Chancen des Mediums Internet werden folgende Punkte häufig genannt (Hohner, 2006, S. 149f.; Hurni, 2008, S. 62; Watts, 2002, p. 144): Informationen können schnell, günstig und ohne räumliche Beschränkungen rezipiert werden. Zunehmend werden auch interaktive Möglichkeiten angeboten. Technologische Entwicklungen können im Umfeld der Beratung nur dann sinnvoll genutzt werden, wenn Beratende sich laufend weiterbilden, im Umgang mit Medien kompetent sind und sich differenziert mit ethischen Fragen auseinandersetzen.

2.4.3 Das Online-Portal der Schweiz www.berufsberatung.ch

Das dreisprachige nationale Portal www.berufsberatung.ch ist seit 1998 online, wurde 2004 relanciert und bietet berufs-, studien- und laufbahnrelevanten Informationen an. Es wird von Bund und Kantonen finanziert. Das Projekt Der Teil ‚Berufswahl‘ bietet Erstwählenden Unterstützung bei der Berufswahl, der Berufsinformation und der Lehrstellensuche. Der Teil ‚Studium‘ ist ein Studienführer und zeigt Berufsmöglichkeiten nach Ausbildungsabschluss auf. Der Teil ‚Laufbahn‘ bietet Weiterbildungen und Laufbahnplanung für Berufsleute an. Im Kern dieses Teils stehen Weiterbildungsberufe aus allen Branchen. Fachlich wird es vom Schweizerischen Dienstleistungszentrum Berufsbildung und Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (SDBB) betreut. Die Plattform wird laut Meier (2007) in interkantonaler Zusammenarbeit laufend aktualisiert und weiterentwickelt und ist breit abgestützt. Das Portal trägt regionalen Besonderheiten Rechnung und ist bei den kantonalen Stellen und in Schulen gut verankert. Das Ziel der Plattform besteht darin, Informationen flexibel an Bedürfnisse und Fragen der Ratsuchenden anzupassen. Folgende Entwicklungen sind bis 2013 geplant (Redesign berufsberatung.ch 2011-2013, 2012 SDBB):

- Inhalte sollen neu strukturiert und in allen drei Sprachen angeglichen werden
- Neuaufbau einer Datenbank zu allen Aus- und Weiterbildungen
- Auftrennung von Fakteninhalten und Prozessführung (Trennung der Datenbank-Abfragen und Informations-Seiten von den interaktiven Prozess-Werkzeugen)
- Modernisierung und Verbesserung der Navigation und der Suchabfragen

- Erweiterung der Funktionalität, insbesondere im Bereich der Personalisierung der Site und der Vernetzung mit Social Media
- Neuer grafischer Auftritt

Durch das Redesign sollen „...Ansprüche der BSLB und die Ansprüche aktueller Internetentwicklung und –Nutzung..“ zusammengeführt werden. Die Site soll barrierefrei aufgebaut werden und Accessibility-Standards genügen (Grundprinzipien Redesign berufsberatung.ch, Mai 2011). www.berufsberatung.ch wird laut Meier (2007) zu einem nationalen „Wissensmanagementsystem für Berufsberatung ausgebaut“. Gemäss Angaben von Meier (08.12.2011) verzeichnet die Statistik des Portals zwischen 2004-2011 laufend zunehmende Besucherzahlen.

2.5 BERUFLICHE BERATUNG UND INFORMATION

In den folgenden Abschnitten wird erörtert, welche Bedeutung Informationen im Kontext beruflicher Beratung zukommen kann.

2.5.1 Bedeutung und Wirkung von Information

Information als Begriff wird in den Sozialwissenschaften als bereits „... interpretierte bzw. interpretierbare Information und somit im Hinblick auf ihren semantischen Gehalt, sowie die Bedingungen und Konsequenzen ihrer Rezeption betrachtet“ (Greif, Mitrea & Werner, 2008, S. 11). Information wird subjektiv aufgenommen und verarbeitet und beinhaltet Handlungsrelevanz. „Form und Gehalt spielen eine Rolle, aber stets bezogen auf die gegebenen Umgebungsbedingungen der Produktion, Übermittlung, Interpretation und Verwendung der jeweiligen Information“ (Greif, Mitrea & Werner, 2008, S. 13). Information macht im Sinne Batesons (1985, S. 582) einen signifikanten Unterschied zu vorher, drängt zu Handlung oder eröffnet neue Handlungsmöglichkeiten. Allerdings wird Information erst dann handlungsrelevant, wenn sie in einem Bedeutungszusammenhang vermittelt wird und Alternativen eröffnen kann. Im beruflichen Beratungskontext könnten Handlungs- oder Wahlmöglichkeiten bedeuten, dass „persons with more information about occupational environments make more adequate choices than do persons with less information“ (Holland, 1995, zit. nach Brown et al., 2002, p. 375).

Kidd (2008) zeigt auf, dass Ratsuchende unterschiedliche Bedürfnisse nach Information haben, die es zu berücksichtigen gilt: „this will depend on their age, life stage and level of qualification, among other things. ... Information needs will also differ according to the type of decision being made“ (p.113). In diesem Zusammenhang ist die beratende Fachperson laut Kidd (2008, p. 114) verantwortlich für die Vermittlung qualitativ hochstehender Information, für die Zugänglichkeit von Informationen für alle (accessibility) und für die

adäquate Verarbeitung der erteilten Information (s. 2.5.3). Information im berufs- und laufbahnberaterischen Kontext kann erzieherischen oder motivationalen Zwecken dienen (Kidd, 2008, p. 115):

For educational purposes, information may inform thinking, expand and extend it or correct it. ... For motivational purposes, information can be used to stimulate clients to seek more information, or challenge or confirm what they already know.

Kidd (2008, p. 115) weist darauf hin, dass es anspruchsvoll aber wichtig sei, verzerrtes und falsches Denken über Berufe zu korrigieren. Verzerrte Wahrnehmungen können gemäss Hurni (2008, S. 60) zu „fälschen Einschätzungen der eigenen Chancen führen“. Die Verantwortung der beratenden Fachpersonen im Umgang mit Information nimmt in der beruflichen Beratung einen wichtigen Stellenwert ein. Information kann als weiteres Werkzeug betrachtet werden, „that the counselor can use to assist clients to make informed choices“ (Niles & Harris-Bowlesby, 2013, p. 200).

2.5.2 Information und Macht

Greif, Mitrea und Werner (2008, S. 14) stellen fest, dass Information gleichzeitig „ein *Gegenstand* und ein *Mittel* [Hervorhebung im Original] des Handelns“ geworden ist. Im Begriff Informationsgesellschaft zeige sich die gewachsene Bedeutung des Wirtschaftsguts Information folgendermassen:

Erstens haben informationsbasierte Dienstleistung und der Handel mit dem Gut Information gegenüber manueller und industrieller Arbeit ... zunehmend an Gewicht gewonnen. Zweitens ist den meisten Menschen in den meisten Lebensbereichen zumindest im Prinzip mehr Information denn je verfügbar, auf die sie ihre Handlungen begründen können. Drittens ... kommt nicht nur den Informationen selbst, sondern auch den Technologien ihrer Erzeuger, Manipulation, Speicherung, Kommunikation und Verfügbarmachung eine gewachsene Bedeutung zu. (Mitrea, Greif & Werner, 2008, S. 14)

Quellen sozialer Einflussnahme oder Macht können nach French und Raven (1959) im Informationsvorsprung und Expertentum gesehen werden. Die professionelle Beziehung zwischen Laien und Fachleuten ist teilweise durch ein Machtgefälle bezüglich des Informations- oder Wissensstandes charakterisiert, daraus ergibt sich der Beratungsbedarf. Information ist heute öffentliches Gut, zugänglich für fast alle. Die Vermutung liegt nahe, dass sich das Machtgefälle zwischen Beratenden und Ratsuchenden verschoben oder vermindert hat. Es geht nicht mehr in erster Linie darum an Information zu gelangen, sondern darum die Information mit bestehendem Wissen so zu verknüpfen, dass Sinn und Bedeutung daraus erwächst. Wissen wird hier in Anlehnung an Aamodt & Nygård (1995, S. 191) als in einem intelligenten Netzwerk verknüpfte Information verstanden. Wissen ist also mit Erfahrungskontext getränkte Information. Die Macht der Beratenden besteht nun nicht

mehr im Informationsvorsprung, sondern darin, Informationen so zu verarbeiten, dass sich daraus sinnvolle Handlungsanleitungen für das Individuum ergeben. Die Unterstützung des Informationsverarbeitungsprozesses als zentrale Aufgabe der Berufs-, Studien- und Laufbahnberaterin ist unten erläutert.

2.5.3 Informationsverarbeitungsprozesse in der BSLB

Die individuelle Aufnahme und –verarbeitungskapazität von Information ist begrenzt. Zentral für beraterisches Informationsmanagement sind die Fragen, wann wie viele und welche Informationen gebraucht werden, um sie so verarbeiten zu können, dass sie dem Entscheidungsprozess dienen. Eine zusammenfassende Antwort geben Andersen und Vandehey (2012): „Managing the amount of information ... can be critical. Keeping the client focused on small amounts of information will encourage a client-centered interaction as opposed to an information-centered interaction“ (p. 161).

Einen spezifischen und empirisch abgestützten Ansatz haben Ertelt und Schulz (2008, S. 245ff.) entwickelt. Ihre informationsstrukturelle Methodik (ISM, s. auch 2.3.1) berücksichtigt sowohl die inhaltliche Dimension beraterischer Information (Faktenwissen, Wertungswissen und Prozesswissen) als auch die individuellen Heuristiken, sowie die Abhängigkeit des Informationsbedarfes von den Phasen des Problemlöseprozesses. Ertelt und Schulz (2008, S. 257f.) holen die Klienten und Klientinnen also dort ab, wo sie stehen; sie unterscheiden sechs Typen des Informationsbedarfes, exemplarisch sind die vier häufigst Vorkommenden aufgeführt:

- K-Typen (35%) verfügen zwar über Handlungsalternativen, können diese jedoch nicht gewichten und sind deshalb nicht entscheidungsfähig
- Den R-Typen (32%) fehlen Informationen zur Realisierung des Entschlusses
- A-Typen (11%) verfügen über mangelnde Vorstellungen über mögliche Handlungsalternativen.
- O-Typen (10%) orientieren sich nach einem Bruch im Lebenslauf

Ertelt und Schulz (2008, S. 258) warnen vor einer zu schnellen Typisierung der Anliegen von Ratsuchenden, da der Informationsmangel oft nicht auf Anhieb und klar kategorisierbar ist, es gibt Mischformen. Das fehlende, unvollständige oder unstrukturierte Wissen als Grundlage von Entscheidungen wird im Laufe des Beratungsprozesses ausführlich analysiert und beseitigt. Darauf aufbauend werden Handlungsalternativen erarbeitet und gewichtet. Dem Einbezug affektiver Komponenten kommt im ISM während des ganzen Prozesses eine hohe Bedeutung zu. Enoch (2011, S. 141) kritisiert die ISM als eher direktiv-lenkende Methode, welche grossen Handlungsdruck bei Ratsuchenden erzeugt. Dies mag darin begründet liegen, dass ISM ursprünglich für das Setting von Kurzzeitberatungen und auf Klienten und Klientinnen mit hohem Problemdruck ausgerichtet war (Ertelt & Schulz 1997, S. 223).

Savard, Gingras & Turcotte erarbeiten schon früh (2002) und differenziert die Frage, wie Klientenbedürfnisse aus systemischer Sicht im Einsatz von IKT berücksichtigt werden müssen. Gore, Bobek, Robbins & Shayne (2011, p.434) erstellen empirisch eine Nutzungsanalyse für computerunterstützte Systeme (CAGS). Beide Forschergruppen kommen zum Schluss, dass Nutzerinnen und Nutzer im Such- und Entscheidungsprozess gezielter vorgehen, wenn sie durch eine Beratungsfachperson begleitet werden. Sharf (2010, p. 239) konkretisiert diese Erkenntnis in entwicklungspsychologischen Zusammenhängen und weist darauf hin, dass Informationen erst eingebettet in einen Bedeutungszusammenhang nützlich werden. Beispielsweise mag es Jugendlichen im Stadium der Identitätskonfusion (Erikson 1988) zwar gelingen ihre Interessen und Fähigkeiten kennen zu lernen, hingegen können sie diese Informationen noch nicht in ihr Selbst integrieren. Sharf (2010) zeigt differenziert auf, dass der Umgang mit Information im Beratungsprozess auch ‚Schulen‘-abhängig geprägt ist.

Im Zeitalter von Internet wird die Gefahr der Informationsüberlastung höher eingeschätzt als die Gefahr des Informationsmangels. Die dynamischen Veränderungen der Arbeitswelt stellen den sicheren und verlässlichen Gehalt von Informationen in Frage. Savickas et al. (2009, p. 242) fokussieren deshalb auf „strategies for survival and the dynamics of coping, rather than adding information or content. Counselors must discuss with clients ‚how to do‘ not ‚what to do“ [Hervorhebung im Original]. Wichtig erscheint abschliessend, dass der Forschungsbedarf rund um die Internetnutzung laut Hurni (2008, S. 63) „vielschichtig und bedeutungsvoll“ ist.

2.6 LEITFRAGEN DER UNTERSUCHUNG

Ziel der Untersuchung ist die Erforschung von Einflüssen durch IKT, welche die Befragten in ihrer Beratungstätigkeit subjektiv wahrnehmen. Die Auseinandersetzung mit der Literatur zum Thema wirft Fragen auf, die den Forschungsprozess leiten. Sie sind in Anlehnung an das generische Prozessmodell gegliedert und stellen die Verbindung zwischen Theorie zur Methodik her.

2.6.1 Ebene der Kontextvariablen (Organisation und Gesellschaft)

Seit den 80er Jahren zeigen sich global tiefgreifende Veränderungen (z.B. Digitalisierung, Technologisierung,...) auf gesellschaftlicher Ebene, welche sich in allen Lebensbereichen niederschlagen. In welcher Form ist berufliche Beratung davon betroffen? (Leitfrage 1)

Die Möglichkeiten mittels IKT Abläufe zu standardisieren und effizienter zu gestalten haben sprunghaft zugenommen. Welche Auswirkungen zeigen diese neuen vielfältigen Möglichkeiten im Beratungsgeschehen? (Leitfrage 2)

2.6.2 Ebene des Beratungsprozesses

Inputvariablen:

Verhalten ist beeinflusst durch Einstellung. Die Grundhaltung der Beratenden gegenüber der neuen technologischen Mittel prägt in der Folge die Beratungsgestaltung. Wie hat sich die Einstellung der Beratenden gegenüber IKT über die Jahre verändert? (Leitfrage 3)

Klientinnen und Klienten können sich im Internet selbständig informieren. Welche Veränderungen zeichnen sich dadurch im Beratungsprozess ab (berufliche Rolle, veränderte Erwartungen an Beratung, Bedeutung der Beratung, ...)? (Leitfrage 4)

Prozessvariablen:

Informieren ist eine der zentralen Aufgaben der BSLB. In welcher Form hat sich das Informationsmanagement während des Beratungsprozesses durch die breitflächige Zugänglichkeit von Internet verändert? (Leitfrage 5)

Einzelne Schritte im diagnostischen Prozess (Testaufnahme und -auswertung) können dank IKT wesentlich effizienter gestaltet werden. Wie äussern sich Veränderungen durch IKT in der Methodik generell für Beratende? (Leitfrage 6)

Die Möglichkeiten der Kontaktgestaltung sind durch neue Kommunikationsmittel erweitert worden. Wie haben sich Kontaktaufnahme und –gestaltung mit Klientinnen und Klienten aus Sicht der Beratenden dadurch verändert? (Leitfrage 7)

Welche Auswirkungen zeigen genannte Veränderungen auf der Beziehungsebene zwischen Ratsuchenden und Beratenden? (Leitfrage 8)

Outputvariablen:

Datenerfassung und –auswertung ist mittels IKT wesentlich vereinfacht. Welche Veränderungen zeigen sich diesbezüglich im Anspruch Beratender an sich selbst und in Ansprüchen von anderen an Beratende? (Leitfrage 9)

Inwiefern hat sich die inter-/intradisziplinäre Zusammenarbeit und der Wissenstransfer zwischen Fachleuten durch die neuen technologischen Möglichkeiten verändert? (Leitfrage 10)

3 METHODEN

Gemäss Grundsatzpapier der zhaw (18.12.2008) handelt es sich bei der vorliegenden Arbeit um eine explorativ-qualitative Studie (Typus I). Veränderungsprozesse durch IKT werden über ungefähr 12 Jahre zurückverfolgt und aus ihrer heutigen Bedeutung für beruflich Beratende analysiert.

3.1 GÜTEKRITERIEN QUALITATIVER FORSCHUNG

Die klassischen Gütekriterien (Objektivität, Validität und Reliabilität) des positivistischen

Forschungsparadigmas können nicht bedingungslos auf qualitative Forschungsprozesse übertragen werden (Steinke, 2009; Choudhuri, Glauser & Peregoy, 2004). „However, the overarching criteria of rigor and credibility found in quantitative research still apply to qualitative research“ (Choudhuri et al., 2004, p. 443). In diesem Sinne legt die Verfasserin Wert darauf, dass „... die Ergebnisse der Untersuchung als Produkt verschiedener Entscheidungs- und Konstruktionsleistungen innerhalb des Forschungsprozesses nachvollziehbar...“ beschrieben sind (Steinke 2009, S. 322).

3.2 STICHPROBE

Zur Sammlung einer möglichst reichen, aber dennoch vergleichbaren Informationsbasis sind bei der Stichprobenauswahl folgende Kernkriterien ausschlaggebend: erstens sollen Befragte mindestens seit dem Jahr 2002 im Beruf tätig sein, zweitens sollen sie die breitflächige Einführung der Plattform www.berufsberatung.ch miterlebt haben und drittens beraten Befragte idealerweise Erwachsene und Jugendliche gleichermaßen. Es handelt sich im Kern also um Experteninterviews (Greif & Seeberg 2007, S. 373).

Die Untersucherin kontaktierte Stellenleiter und -leiterinnen in Berufs- und Informationszentren der deutschsprachigen Schweiz zur Rekrutierung von Interviewpartnern und -partnerinnen (Anhang B1.1). 8 Kantone, städtische und ländliche Regionen und Geschäftsmodelle (z.B. bezüglich Kostenpflicht) von Berufs-, Studien- und Laufbahnzentren sind in der Stichprobe vertreten. Die Stellenleitenden entschieden, wer für das Interview in Frage kommt, daher handelt es sich – innerhalb der genannten Kernkriterien - um eine Zufallsstichprobe. Die Geschlechterverteilung blieb unberücksichtigt: es stellen sich 15 Interviewpartnerinnen und -partner zur Verfügung, davon sind fünf Männer und zehn Frauen. Ein Mann hat den Online-Fragebogen nicht ausgefüllt. Die Berufserfahrung der Stichprobe bewegt sich zwischen 10 und 29 Jahren, bei einem Durchschnittswert von 19.6 Jahren. Das durchschnittliche Alter der befragten Gruppe beträgt 53.5 Jahre, wobei die Jüngsten 43, der Älteste 61 Jahre alt waren. Die Grösse der Betriebe, bei denen die Befragten angestellt sind, erstreckt sich zwischen ungefähr 400-4000 Stellenprozenten für BSLB. 12 Befragte verfügen über eine psychologische Ausbildung (Universität oder FH), 3 Beraterinnen und Berater stammen ursprünglich aus pädagogischen Berufen.

3.3 METHODISCHE GRUNDLAGEN ZUR REKONSTRUKTION ‚SUBJEKTIVER THEORIEN‘

Erfahrene Beratungsfachperson tragen teilbewusste oder bewusste Kognitionen und Reflexionen in sich zum vermuteten Einfluss neuer Medien auf das Beratungsgeschehen. Von aussen sind diese Kognitionen und Reflexionen nicht sichtbar. Sie müssen kommunikativ erschlossen werden. Das Forschungsprogramm der ‚Subjektive Theorien‘ (Groeben &

Scheele, 1988) unterstützt diesen Explorationsprozess und wird in der Folge erläutert. Das Konstrukt ‚Subjektive Theorien‘ wurde durch Groeben und Scheele (1988) geprägt. Es hat sich vor allem im deutschsprachigen Raum durchgesetzt und interdisziplinäre Resonanz erfahren. Subjektive Theorien sind gemäss Groeben und Scheele (1988) „... die höchst komplexe und strukturierteste Form von Reflexionen ... über eigenes bzw. fremdes Handeln, Tun oder Verhalten...“ (S. 18). Subjektive Theorien sind also eine Form des alltäglichen Theoretisierens. Von wissenschaftlichen Theorien unterscheiden sie sich durch den Aspekt der Subjektivität. Das dahinterstehende Menschenbild vertritt die Haltung, dass ‚Erkenntnis-Objekt‘ (Beforschte) und ‚Erkenntnis-Subjekt‘ (Forschende) über parallele kognitive Grundstrukturen der Selbsterkenntnis verfügen. Beforschte und Forschende sind also gleichermassen in der Lage ihre „... Sprach- und Kommunikationsfähigkeit, Reflexivität, potentielle Rationalität und Handlungsfähigkeit...“ einzusetzen, um die Welt zu verstehen und zu erklären (Groeben & Scheele, 2010, S. 151).

Für eine gelingende Rekonstruktion subjektiver Theorien müssen die Bedingungen so gestaltet sein, dass eine Vertrauensbasis geschaffen und der Zugang zur Innensicht möglich wird. „Es sind Befragungsmethoden einzusetzen, welche die Reflexions-, Rationalitäts- und Kommunikationsfähigkeit...“ der Befragten unterstützen (Groeben et al., 1988, S. 134). Als zentrales Mittel dazu nennen Groeben et al. (1988, S. 136f.) die nicht-direktive Gesprächsführung in Anlehnung an Rogers (1947). Fragen sollen kontextspezifisch und offen formuliert sein, um Beeinflussung und Verzerrung zu vermeiden. Empathische Unterstützung, kognitive und motivationale Aktivierung durch die interviewende Person können den Prozess der Introspektion weiter erleichtern. Die Befragung nach subjektiven Theorien soll hypothesengenerierend sein. Sie strebt eine Verbindung zwischen Innen- und Aussensicht an und grenzt sich dadurch vom quantitativen Paradigma ab. Die Dialog-Konsens-Methode legt Wert darauf das Verständnis der Antworten zu überprüfen. Die befragende Person fasst die Antwort in ihren Worten zusammen. Die Befragten „...entscheiden, ob ihre Sicht vom Erkenntnis-Subjekt richtig (in diesem Sinne ‚wahr‘) verstanden, d.h. angemessen als Subjektive Theorie rekonstruiert worden ist“ (Groeben et al., 1988, S. 137). Bei Bedarf muss der Konsens über die adäquate Rekonstruktion im Dialog verbessert werden (‚kommunikative Validierung‘). Die Dialog-Konsens-Methode steht in der Tradition der Hermeneutik.

Kognitionen und Reflexionen über den Einfluss digitalisierter Medien auf das Beratungsgeschehen können in diesem Sinne als ‚subjektive Berufstheorie‘ verstanden werden. Der Fokus in der vorliegenden Arbeit ist darauf gerichtet die subjektiven Theorien intra- und interindividuell zu erschliessen, um sie dann nach Konsistenzen, Widersprüchlichkeiten, Besonderheiten und Übereinstimmungen zu untersuchen. Das Instrument des Change Explorers unterstützt diesen Prozess und wird weiter unten (3.4.1) erörtert.

3.4 METHODEN DER DATENERHEBUNG

Da das gewählte Thema noch wenig beforscht ist und subjektive Veränderungstheorien untersucht werden sollen, bietet sich ein explorativ-qualitatives Vorgehen an. Folgende Messinstrumente werden eingesetzt und sind im Anhang (B.1) zu finden:

- kurzer Online-Fragebogen
- halbstrukturiertes face-to-face-Interview

Persönliche Daten der Beratenden, Daten zu beruflichem Hintergrund und zu deren Einstellung gegenüber internetgestützter Hilfsmittel werden vor dem Interview mit Hilfe des Online-Fragebogens erhoben. Zur Exploration impliziter und expliziter Veränderungstheorien bietet sich das Instrument des Change Explorers nach Greif und Seeberg (2007) in Form eines halbstrukturierten Interviews an. Integrierter Bestandteil davon ist eine Strukturlegetechnik in Anlehnung an Groeben und Scheele (1988).

3.4.1 Der Change Explorer und die Strukturlegetechnik

„Der Change Explorer dient zur Exploration ... der subjektiven Theorien der Befragten über Veränderungen in Organisationen“ (Greif & Seeberg, 2007, S. 372) und erweist sich als geeignet für die Untersuchung von Veränderungsprozessen, welche durch die Einführung digitaler Hilfsmittel in der BSLB entstanden sind. Das Instrument „... stützt sich auf eine integrative systemische Change Management Theorie“ (Greif & Seeberg, 2007, S. 372) und steht in der Forschungstradition konstruktivistischer Verfahren. Es handelt sich um ein multimethodales Instrument, dessen Anwendungsmöglichkeiten flexibel an den jeweiligen Kontext und die Fragestellung angepasst werden können. Multimethodal deshalb, weil im Interview sowohl quantitative als auch qualitative Aspekte von Veränderung erhoben werden, weil offene und geschlossene Fragen gestellt werden und weil sowohl auf verbaler, wie auch auf visueller Ebene gearbeitet wird. Inhaltlich orientieren sich die Fragen des Interviews an den Vorannahmen im Rahmen des generischen Prozessmodells. Sie decken folgende Themen ab: die berufliche Rollenvorstellung, das Beratungsgeschehen mit den Schwerpunkten der Beziehungsgestaltung und dem Informationsmanagement.

In einem ersten Schritt werden bedeutsame und konkrete subjektive Veränderungskriterien (positiv und/oder negativ), die durch den breitflächigen Einsatz von IKT in der BSLB entstanden sind, identifiziert und bewertet. Ob Veränderung als „Erfolg“ oder „Misserfolg“ gewertet wird, ist gemäss einer theoretischen Grundannahme von Greif et al. (2004, S. 37) eine soziale Konstruktion, welche darauf beruht, dass Bewertungsmerkmale entsprechend ausgewählt oder zugeordnet werden. Die subjektiv bestimmten Ursachen für Erfolg oder Misserfolg werden Erfolgs- oder Misserfolgsfaktoren genannt und erhalten individuell unterschiedlich Gewichtung. Im Interview wird im letzten Schritt „...spezifisch nach den Ursachen der einzelnen ... genannten positiven und negativen Bewertungsmerkmale...“

gefragt (Greif & Seeberg, 2007, S. 375). Die Untersucherin notiert die individuellen Bewertungsmerkmale und die dafür bestimmten subjektiv empfundenen Ursachen während des Interviews auf Kärtchen. Der genaue Wortlaut der zentralen Aussagen wird in Rücksprache mit den Befragten validiert.

Die weitere Datenbeschaffung erfolgt in grober Anlehnung an die Strukturlegetechnik (SLT) der Heidelberger Psychologen Groeben und Scheele (1988). Während des Interviews werden die erarbeiteten Begriffe notiert. So reduziert sich die im Interview entstandene Komplexität und ist visuell dargestellt. Genannte Begriffe und deren Verbindungen untereinander können im Dialog zwischen Interviewerin und Befragten überprüft und für gültig befunden oder aufgrund neuer Erkenntnisse angepasst, umbenannt oder ergänzt werden. Diese Vorgehensweise entspricht im weitesten Sinne einem Validierungsprozess und orientiert sich an der Dialog-Konsens-Methode nach Groeben und Scheele (1988).

3.4.2 Interviewleitfaden

Der Interviewleitfaden von Greif (Version 4-03) wurde für die vorliegende Fragestellung angepasst und anhand des Forschungstagebuches im Befragungsprozess laufend bearbeitet. Die Auswertung der Pretests ergibt eine Verkürzung und ermöglicht damit eine höhere Flexibilität sich im Interview auf das Gegenüber einlassen zu können. Die Interviewpartner und -partnerinnen sollen so frei wie möglich explorieren können. Weitere Fragen, um ein Thema vertieft abzufragen, werden spontan formuliert und lehnen sich an die Vorannahmen an.

3.5 METHODEN DER DATENAUFBEREITUNG UND -AUSWERTUNG

Der on-line Fragebogen wird deskriptiv(-quantitativ) ausgewertet. Er dient einerseits der gezielten Vorbereitung der Interviews als auch der sinnvollen Einbettung der Ergebnisse in den Hintergrund der Befragten (berufliche Biografie, Beratungshaltung,...).

Die vollständig transkribierten Interviews sind von Dialekt geglättet und in Schriftdeutsch übersetzt. Wo Inhalte durch die Übersetzung verloren gingen oder verfälscht würden, bleibt der Originalwortlaut der Dialektfassung erhalten. Nach Regeln von Kuckartz (2010) wird ein ‚einfaches Transkript‘ erstellt, wobei der Fokus auf den Inhalt des Redebeitrages gerichtet ist (Anhang C.2).

Die Textanalyse erfolgt transkriptbasiert. TAMSanalyzer, ein Software-Tool für Macintosh OS X unterstützt den Auswertungsprozess. Greif und Seeberg (2007, S. 378) schlagen verschiedene Formen der Auswertung vor:

- die Strukturbilder können miteinander verglichen werden, sie dienen als erste

Grundlage für ein deduktives Kategoriensystem (Anhang C.1 und 2)

- die Antworten zu den offenen Fragen werden qualitativ nach inhaltsanalytischen Regeln ausgewertet und in einem Kategoriensystem gruppiert (Anhang C.6)

Groeben und Scheele (1988) schlagen zur Auswertung praxisorientierter Forschung inhaltsanalytische Verfahren vor: „eine inhaltsanalytische Zusammenfassung dürfte nach unserer Einschätzung für die ... auf interindividuelle Gemeinsamkeiten ausgerichtete Aufarbeitung von Subjektiven Theorien unverzichtbar sein...“ (S. 81). Die Vergleichbarkeit der Aussagen ist methodisch durch den Leitfaden und empirisch durch den gemeinsamen organisatorischen Hintergrund der Befragten gesichert. Die Auswertung des Textmaterials orientiert sich an der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2010), sie erfolgt systematisch und regelgeleitet. Im ersten Schritt wird jedes Interview grob zusammengefasst, um allfällige „latente Sinnstrukturen“ (Mayring, 2010, S. 49) erschliessen zu können (Anhang C.4).

Im iterativen Prozess wird das Material aus seiner ursprünglichen Form nach zuvor festgelegten Analyseeinheiten zergliedert und kategorisiert. Das Kategoriensystem wird in zwei groben Arbeitsschritten entwickelt: aufgrund der Strukturbilder, des Interviewleitfadens und der Theorie entsteht ein erstes deduktives Kategoriensystem (Anhang C.6.1). Es ist offen gestaltet und kann im weiteren Prozess bei auftauchenden Informationen aus dem Text erweitert werden. Im zweiten Schritt wird ca. 25% des Datenmaterial inhaltsanalytisch zusammengefasst, daraus werden induktiv weitere Kategorien ermittelt (Anhang C.6.3). Das bestehende grobe Kategoriensystem wird ausdifferenziert, Subkategorien werden gebildet und schliesslich zu Oberkategorien gebündelt. Das Kategoriensystem wird im weiteren induktiven Prozess laufend erweitert und an der Fragestellung rücküberprüft. Das Ablaufmodell der Textanalyse ist im Anhang (C.3) ersichtlich.

4 DARSTELLUNG DER ERGEBNISSE

Anhand von Zitaten aus den Interviews werden die Kategorien dargestellt und illustriert. Die präsentierten Resultate aus den Interviews und dem Online-Fragebogen beziehen sich auf die Forschungsfrage: **Welchen Einfluss haben die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien auf das Beratungsgeschehen in der Berufs-, Studien und Laufbahnberatung?**

Die Resultate beziehen sich weiter auf folgende Anschlussfragen:

- Welche Veränderungen durch neue Informations- und Kommunikationstechnologien sind im Beratungsgeschehen subjektiv wahrnehmbar?
- Anhand welcher Merkmale, Indikatoren oder Situationen zeigen sich genannte Veränderungen im beruflichen Alltag?

- Welche subjektiven Ursachen werden für genannte Veränderungen vermutet?

4.1 KATEGORIENSYSTEM

Zugunsten der Übersicht wird ein hierarchisch aufgebautes Kategoriensystem gewählt. Es entstehen drei weitgehend voneinander unabhängige, übergeordnete Kategorienklassen:

1. Thematische Kategorien (Anhang C.6.3.2) bezeichnen inhaltliche Kernthemen der Untersuchung (z.B. ‚Informationsmanagement‘, ‚Verbindlichkeit‘, ‚Realitätsbezug‘,...). Sie sind immer in den Kontext der entsprechenden Metakategorie eingebettet und im Ergebnisteil (4.2) vollumfänglich präsentiert.
2. Metakategorien (Anhang C.6.3.1) beschreiben die Kontextebene der Fundstelle anhand des generischen Prozessmodells. Sie dienen der Einordnung der Ergebnisse in der Diskussion:
 - Veränderungen auf gesellschaftlicher Ebene
 - Veränderungen auf organisationaler Ebene
 - Veränderungen auf der Ebene des Beratungsgeschehens (Input-, Prozess- und Outputvariablen)
 - Subjektive Ursachen für Veränderungen oder vermutete Zusammenhänge
3. strukturelle Kategorien haben nur indirekt mit dem Thema der Untersuchung zu tun und bezeichnen Aussagen zu Fragen, die orientierenden, ‚aufwärmenden‘ oder abschliessenden Charakter haben (z.B. ‚Rolle während des Einführungsprozess IKT‘, ‚Rückmeldung aus Interview‘,...).

4.2 THEMATISCHE KATEGORIEN

Die thematischen Kategorien sind in der Folge entsprechend ihrer Auftretenshäufigkeit im Datenmaterial dargestellt (Anhang C.6.3.2). Die gewählte Priorisierung nach Quantität hat ordnenden Charakter und lässt keine Schlüsse auf die inhaltliche Relevanz der Kategorien zu, ausser es werde explizit darauf hingewiesen. Die einzelnen Oberkategorien sind zur Visualisierung im Anhang (C.6.3.2) grafisch dargestellt.

4.2.1 Informationsmanagement

Die Oberkategorie ‚Informationsmanagement‘ (Abb.11) fasst Veränderungen zusammen, die im Alltag der Beratenden im Umgang mit Informationen - insbesondere auf Input- und Prozessebene - wahrgenommen werden.

4.2.1.1 ‚Quantität‘ der Informationen

Die Menge der Informationen hat stark zugenommen. Die Befragten werten die hohe Quantität der Informationen im Internet wesentlich öfter negativ – im Sinne einer Flut -

seltener sprechen sie positiv davon als Fülle und Vielfalt. Mit der negativen Bewertung wird die daraus resultierende Überforderung der Ratsuchenden angesprochen:

#00:09:12-6# b13: ... Es ist eine Wahnsinnsflut, die kommt ... Ich arbeite Tag täglich mit dem, für mich ist es fast jetzt ein wenig wirklich auch so system-immanent geworden, was kommt. Aber für die Leute ist das unglaublich. Also die können vor lauter Bäumen den Wald nicht mehr, oder vor lauter Wald die Bäume nicht mehr.

Die Flut ist an ein hohes Tempo geknüpft. Informationen sind schnell zu finden, verändern sich aber auch schnell, was das Wahren des Überblicks, das Setzen von Prioritäten und die Aktualisierung der Informationen stark erschwert. Die positiven Seiten der digitalen Informationsfülle bestehen darin, dass (beinahe) zu jeder Frage zeit- und raumunabhängig Informationen in einer hohen Vielfalt und einem hohem Differenzierungsgrad zugänglich sind. Die persönliche haptische Dokumentation wird dadurch praktisch überflüssig, was - widersprüchlich - als Vor- (b2) oder Nachteil (b1) erlebt wird:

#00:00:37-5# b2: Und wir hatten die unselige Situation, dass wir - gerade in dem Bereich, in dem ich arbeite - Vieles wissen mussten, oder. Und zwar hat man dauernd irgendwelche Informationen erhalten und dann habe ich mir irgendeinen Zettel zurechtgelegt ... ich hatte stapelweise Sachen und habe es dann manchmal auch nicht mehr gefunden. Ich habe dann immer versucht Ordner zu machen, das hat eine Weile gehalten bevor ich die Systematik wieder verlor, oder. ... und mit dem (IKT) habe ich gemerkt, dass ich das nicht mehr brauche.

#00:02:43-5# b1: ... Also, früher hatte man so drei bis vier Ordner, in denen man die Berufs- und BIZ-Info/... Die haben wir immer selber eingereiht und die alten Berufsbezeichnungen weggeworfen. Das war also sinnlich erlebbar und man hat das nachlesen können und ich war eigentlich dagegen, dass man das abschafft, weil es mir immer die Gelegenheit gab auf dem neuesten Stand zu bleiben. Es war viel sinnlicher.

Die Menge der Informationen steht in engem Zusammenhang mit dem Umgang und der ‚Verarbeitung‘.

4.2.1.2 ‚Verarbeitung‘ von Informationen

Die Aufgabe der Unterstützung bei der Strukturierung und Verarbeitung von Informationen hat angesichts der Informationsflut und der damit verbundenen Überforderung oder Verunsicherung an Gewicht zugenommen. Es geht darum Informationen zu priorisieren und so zu verarbeiten, dass sie den Entscheidungsprozess vorbereiten und unterstützen:

#00:04:51-0# b5:... die Klienten können es (Wissen) nicht nutzen, grösstenteils nicht so, wie es aufbereitet wäre und wir müssen immer noch die Art Übermittler, Übersetzerfunktion übernehmen, weil sehr Vieles wäre ja für sie zu Hause alleine abrufbar. Aber irgendwie finden sie es nicht, können sie es nicht lesen, können sie es nicht einordnen...

Die Vermittlung von Informationen ist zugunsten der Unterstützung in der Verarbeitung zurückgetreten, vorausgesetzt die Klientin und der Klient finden die notwendigen Informationen und haben Zugang zum Datennetzwerk. Beratende mit hoher Medienkompetenz und technischer Affinität nutzen die neuen Möglichkeiten der Informationsverarbeitung kreativ:

#00:15:10-1# b9: ...sie machen die Recherchenvertiefung und schicken mir dann die Resultate, Fragen, die sich daraus ergeben haben, und aber auch wo sie Schwerpunkte setzen wollen im nächsten Gespräch. ... ich nehme das dann auseinander, hänge es da drüben auf und nachher arbeiten wir da drüben an der Wand. Also auch dort, wir haben zum Teil wie gemeinsame Dokumente, an denen wir am Arbeiten sind. Und das ist etwas, das du ohne ICT auch nicht könntest. ... #00:34:36-2: Auf eine Art haben wir hier eigentlich oft ein gemeinsames Arbeitsdokument.

Auch Beratende sind der Informationsflut ausgesetzt und suchen nach einem adäquaten Umgang. Die Flut wird von ihnen aber nicht als Belastung oder Druck empfunden, auf ihrer Ebene geht es tendenziell darum mit Wissenslücken umgehen zu können.

4.2.1.3 ,Qualität' der Informationen

Die Qualität der Informationen hat sich seit der Einführung des Internet stark verändert. Die gestiegene Qualität wird besonders im Zusammenhang mit dem Portal www.berufsberatung.ch und mit professionalisierten Berufsinformationszentren (BIZ) gelobt:

#00:04:40-2# b1: also ich bin ein totaler Fan von dieser Website und das ist mein wichtigstes Instrument geworden neben Google. Das Beste, was sie machen konnten. Es ist wirklich genial. Der Anspruch an hohe Qualität der Informationen ist mit den neuen Möglichkeiten gestiegen. Information soll aktuell, modern, reliabel und valide sein. Hier besteht ein enger Zusammenhang zwischen Quantität und Qualität. Ratsuchende nutzen die Mittel, sind aber überfordert mit der Einschätzung der Relevanz und Qualität von Information:

#00:38:01-7# b10: ...Aber dann auch immer die Frage, wie relevant ist das jetzt wirklich oder auch wie seriös ist die Qualität? Das ist oft eine offene Frage.

4.2.1.4 ,Überblick' über die Informationsvielfalt

Auch die Thematik des Überblicks steht im Zusammenhang mit der Menge der Informationen. Die Schwierigkeit den Überblick zu wahren ist stark angestiegen:

#00:42:57-9# b7: also die Fachhochschulen die sind extrem, das ist wie bei den Champignons, wenn es regnet. ...Man muss trotzdem in groben Ordnungen arbeiten können als Beraterin. Und dort muss man immer noch sehr viel investieren. Was früher vielleicht mehr so ins "Wissen um" ging, ist heute mehr das "Strukturwissen".

#00:27:26-6# b5:... Die Frage ist mehr, wie gehe ich damit um, wie speichere ich das ab, wie mache ich das für mich verfügbar. Auswendig lernen kann ich es nicht mehr, aber wie finde ich es wieder/ so ein Ablagesystem.

Widersprüchlich ist die Ansicht, ob das Detailwissen noch gleichermassen gefragt ist wie früher (b12) oder, ob es ausreicht die Übersicht zu wahren (b10):

#00:18:59-0# b12: Ich habe so den Eindruck, dass sich das vom Wissen her für mich nicht verändert hat. Ich muss es trotzdem präsent haben.....Früher war es eigentlich einfacher, wenn man eine super Dok hatte, da war die Dok die Gedächtnisstütze und man musste gar nicht drüber hinaus überlegen.

#00:08:47-4# b10: ... ich habe das Gefühl, man braucht jetzt eher eine Struktur, dass man weiss, was gibt es ungefähr. Es braucht schon immer noch so ein Wissen über Bildungswege und Möglichkeiten, aber das Detailwissen, das kann man heute abgeben.

Beratende, die den Anspruch an ihr Detailwissen aufrechterhalten, erleben eher Belastung. Jene, die Verantwortung dafür ans digitale Netz abgeben (b2), fühlen sich befreit:

#01:01:48-5# b2: ...der Stress, dass ich etwas verpasse, war viel grösser. Es war eigentlich, wie wenn Sie ohne BIZ Information machen. Ich frage mich, wie die das auf der freien Wildbahn (Freischaffende) machen, wenn Sie keine Dokumentation haben.... Wie bleibe ich da à jour?

4.2.1.5 ‚Aufbereitung‘ der Information und des Wissens

Der Arbeitsanteil Informationen aufzubereiten hat sich für Beratende in den letzten 14 Jahren stark verändert. Einerseits sind heute viele Informationen online oder über spezialisierte Plattformen abrufbar, was früher in Handarbeit von Beratenden zusammengetragen wurde; Informations- und Dokumentationsfachpersonen (I & D) – eine relativ junge, seit ca. 10 Jahren bestehende Berufsgruppe – entlasten Berufs-, Studien- und Laufbahnberaterinnen in der Aufbereitung des Wissens erheblich. Andererseits müssen digitale Informationen ständig aktualisiert werden, was teilweise in den Aufgabenbereich der Beraterinnen und Berater fällt und als aufwändig erlebt wird. Als Folge der Digitalisierung und der Entlastung durch Fachleute I & D empfinden Beraterinnen und Berater, dass sie weiter weg sind vom realen Geschehen in der Berufswelt und sich gezielter informieren müssen:

#00:37:51-5# b11: ... man muss weniger Zeit aufwenden, um es abzulegen, aber es passiert auch nichts mehr so automatisch. Ich muss mir richtig bewusst Zeit nehmen, um mich informieren zu gehen oder wirklich vertieft etwas anschauen. Oder Veranstaltungen besuchen gehen, ist für mich auch immer etwas... man bekommt auch mehr darum herum mit, was ich spannender finde als die reine Info, zu der jeder direkten Zugang hätte.

Eine grosse Herausforderung besteht darin Information für ein BIZ so aufzubereiten, dass sie Suchprozesse steuert und unterstützt. Haptische und digitale Informationen müssen so verbunden werden, dass sie in unterschiedlichen Darreichungsformen ein möglichst breites Publikum ansprechen. Die Ansprüche an die professionelle und standardisierte Aufbereitung von Informationen sind mit den vielfältigen Möglichkeiten gewachsen, was Druck und Unmut auslösen kann, wie b8 lebhaft illustriert:

#00:45:33-8# b8: Das ganze Powerpoint-Zeug, die ganze Aufbereitung von Informationen für Gruppen oder Seminarien oder Veranstaltungen/ Also ich kann Ihnen nur etwas sagen, ich habe es da oben. ... ich habe schon gerne Form und ich habe schon gerne, wenn es schön ist und gut ist, aber irgendwann reicht es dann auch. Es muss für mich dann nicht noch grün und hellgrün sein. ...Das ist immer sehr zeitintensiv, bis man alles so aufbereitet hat, dass man den Ansprüchen, die offensichtlich herrschen, genügen kann. Und das regt mich auf, ganz fest übrigens.

4.2.1.6 ‚Vorinformation‘

Informieren als Aufgabe kann je nach Rollenverständnis hin und wieder als uninteressant

oder gar als lästige Pflicht erlebt. Klientinnen und Klienten kommen heute häufig vorinformiert in die Beratung. Als Vorteil und Bereicherung wird dies dann erlebt, wenn Ratsuchende sich selbständig und intensiv mit Themen auseinandergesetzt haben und über Informationen verfügen, auf die in der Beratung aufgebaut werden kann. Als eher nachteilig werden Vorinformationen dann erlebt, wenn sie unvollständig, oberflächlich, verzerrt oder falsch sind:

#00:17:25-3# b6:... im Zusammenhang mit diesen Mitteln/ bei den Ratsuchenden ... ist es natürlich so, dass sie mehr Vorinformationen haben als früher, aber auch unverbundene - das ist dann wieder die negative Seite des Internet - unverbundene Information/ Zufälligkeits-Charakter... man muss dann wie zum Ausgangspunkt zurückgehen, weil sie zu gewissen Sachen schon Vorinformationen haben. Das empfinde ich mehr als früher, Und heute haben sie dann mit dem Chat und so schon verschiedene Vorinformationen, aber zum Teil falsche und völlig zufällige...

4.2.1.7, Suchprozess'

Der Suchprozess wird erleichtert wahrgenommen, weil Informationen schnell, sowie raum- und zeitunabhängig verfügbar sind. Unterschiedliche Suchtechniken - insbesondere Matrixsuchen, wie sie b9 schildert - können kombiniert miteinander zu überraschenden Resultaten führen. Der gezielte Einsatz solcher Strategien erfordert eine hohe Medienkompetenz der Klientin und des Klienten und/oder eine gute Anleitung durch Beratende:

#00:13:45-7# b9: Das ist eine Suchtechnik, die ganz klar ergänzend zu anderen Suchtechniken angewendet werden soll, die du dank ICT resp. Internet zur Verfügung hast und die ich ziemlich gezielt einsetze... #00:32:02-5# Wichtig ist bei der Suchstrategie, es sollen immer Matrixsuchen sein. ... Es geht darum, dass man eigentlich eigene kreative Prozesse oder Vorwissen oder intuitive Ideen mittels Suchstrategien, die IT-gestützt sind kombiniert... Das gibt zum Teil Suchresultate, die auf den ersten Blick völlig daneben liegen, auf den zweiten Blick inspirierend wirken können... das kannst du mit einer gewissen Offenheit sehr innovativ einsetzen. Es ist so wie Mensch und Maschine, die da zusammen arbeiten.

Die Informationsbeschaffung kann erschwert erlebt werden, wenn die Medienkompetenz mangelhaft ist oder wenn Ratsuchende grundsätzlich einen haptischen Zugang bevorzugen. Berufsinformationszentren unterstützen diesen Zugang, sie werden laut Aussagen der Befragten heute auf einem hohen professionellen Niveau geführt und kommen vielfältigen Bedürfnissen entgegen.

#00:27:26-6# b5: ...heute braucht es sieben Leute, um ein BIZ zu bewirtschaften. Für mich ist es einfach dankbar und gut, dass ich so viele Materialien zur Hand habe... Aber ich empfinde es als tolles Angebot, sehr viele Bücher, Tipps, Hefte, die schön aufbereitet sind, die professionell sind, die man sehr gerne auch abgibt.

4.2.1.8, Informationsmonopol'

Durch die breitflächige Zugänglichkeit von Internet ist die Suche nach beruflichen Informationen nicht mehr automatisch an den Besuch einer Berufs-, Studien- oder Laufbahnbe-

ratung gebunden. Das BIZ kann gemäss b9 (#00:26:42-8#) ins Wohnzimmer geholt werden. Wissen ist verfügbar für alle. Die Ablösung des ursprünglichen Informationsmonopols der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungen durch Internet wird je nach Sichtweise als Verlust, Gefahr oder Gewinn erlebt. Die Bewertung der Abgabe des Informationsmonopols wird stark beeinflusst durch das Kostenmodell der Stelle und die berufliche Rollenvorstellung der Befragten. Dort, wo Beratungen kostenlos sind, wird das BIZ kaum besucht, was als Verlust erlebt wird.

#00:29:46-5# b3: Das BIZ ist einiges schlechter, also es hat total verloren und ich sage immer, da müssen wir etwas ganz anders überlegen, als so wie es jetzt ist. Man hat BIZ-Dienst... und man bringt die Leute einfach nicht mehr so hierher. #00:31:49-5# ... Und jetzt sage ich immer, es (BIZ) ist tot.

Hypothetische Gefahr kann dort bestehen, wo ungeschütztes Wissen, welches digital verfügbar ist, missbraucht wird.

#00:28:46-5# b4: ...ich beobachte das, aber ich finde das auch eine krasse Veränderung, im Sinne davon, dass Expertenwissen eigentlich ungeschützt ist. Ich versuche es jetzt neutral zu sagen, oder. Aber es bedeutet auch, dass nicht-Berufsberatende an ein Wissensmonopol herankommen und das selbst wieder vermarkten können oder Geschäfte machen können oder einfach partizipieren... Und das finde ich schon noch relevant für einen Berufsstand.

Der freie Zugang zu Informationen für alle kann von Beratenden als Entlastung erlebt werden nicht mehr alles wissen zu müssen. Ein weiterer Gewinn besteht darin, dass Beratende entlastet sind von gewissen Informationspflichten, die sie teilweise als lästig erleben (vgl. 4.2.1.4).

4.2.2 Informations- und Kommunikationstechnologien

Die Oberkategorie ‚IKT‘ (Abb.12) fasst Kategorien zusammen, die von den Befragten als grundsätzliche Themen im Umgang und in der Auseinandersetzung mit IKT zum Ausdruck gebracht werden.

4.2.2.1 ‚Arbeitsbelastung‘

Bei der Kategorie der Arbeitsbelastung kommt die Janusköpfigkeit von IKT deutlich zum Ausdruck. Die Arbeitsbelastung wird seit der Einführung von IKT generell tiefer und höher zugleich eingeschätzt; allerdings sind die Voten zugunsten der Entlastung durch IKT weit aus höher und emotional stärker besetzt, was die Auswertung des online-Fragebogens bestätigt (s. 4.4). Die Arbeitsbelastung wird heute höher eingeschätzt, weil durch die Einführung von IKT die Quantität der zugemuteten Arbeit unverhältnismässig zunimmt und die ehemals gedachte Entlastung zunichte macht:

#00:09:20-2# b2: ...früher als ich in X noch bei der IV gearbeitet habe, hatte ich eine Sekretärin. Heute mache ich den ganzen Papierkram selber, muss die Seiten selber eintragen etc. und das ist dann auch eine grosse Belastung, weil Sie machen eigentlich zwei Jobs und dort ist auch wenig Ehrlichkeit, finde ich, oder.

Die Zunahme der Belastung kann organisatorisch (Ansprüche an Standardisierung, Berichterstattung,...) oder politisch (steigende Fallzahlen durch Sparmassnahmen) begründet sein und muss nicht mit der Einführung von IKT im Zusammenhang stehen. Öfter werden auch schlechte technische Voraussetzungen – besonders im Software-Bereich – für die Mehrbelastung verantwortlich gemacht. Weiter kann die Belastung individuell begründet sein, z.B. durch die Schwierigkeit Prioritäten setzen zu können:

#01:06:59-7# b13: ... Es ist zum Teil auch ein wenig eine Belastung. ... die Herausforderung ist einfach schon stärker. #01:07:43-8# Ich meine die Testauswertung ist das eine, das geht schneller. Aber man macht dann evt. auch mehr. Die Verführung ist einfach enorm!

Entlastung durch IKT wird erlebt, weil technologischen Hilfsmittel systematisch und effizient arbeiten: IKT suchen so, dass nichts vergessen geht; IKT speichern systematisch, man muss weniger memorieren; IKT arbeiten vernetzt, sie ersetzen teilweise das Papier:

#00:06:23-3# b14: es (IKT) ermöglicht mir als Hilfsmittel auch, dass ich im Grunde genommen in... eine 'Garantie' habe, dass wenn ich mich irgendwo in der Beratung in ein bestimmtes Gebiet einarbeite..., dann kann ich sicher sein, dass das, was ich mit dem Hilfsmittel EDV heraushole/ dass ich alles habe. Das ist noch ein ganz wichtiger Aspekt. Und für mich ist das eine Erleichterung, weil es meinen Rücken entlastet. Wenn ich in Schulhäuser gehe, schleppe ich kein Papier mehr mit. Bei mir läuft alles über die EDV.

Durch die Entlastung bleibt mehr Zeit zur Reflektion, wie b14 (#00:57:13-9#) feststellt: „...man wird auch effizienter und es bleibt einem mehr Zeit zu überlegen.“

E-Mails werden zwiespältig wahrgenommen: einerseits entlastend, weil Kontakte - anders als mit dem Telefon - zeit- und raumunabhängig gepflegt werden können; andererseits hat die Flut der Post aus denselben Gründen zugenommen. Ein enger Zusammenhang besteht zur grösseren Unverbindlichkeit des Mailkontaktes (s. unten ‚*Verbindlichkeit*‘, ‚*Kontakt*‘): die niederschwellige Art und Weise des schnellen schriftlichen Kontaktes führt zu einer grossen Anzahl Mails, die bearbeitet werden will. Als grosse Entlastung wird die zunehmende Vernetzung empfunden:

#00:29:00-5# b5: ... Auch das Zusammenarbeiten in der Schweiz empfinde ich jetzt als sehr hilfreich, dass man gewisse Listen auch kantons-, oder schweizweit oder regionsweit erfasst. Dass nicht jeder das selbst machen muss, da bin ich als Beraterin bestimmt entlastet...

Auch im Zusammenhang mit der Vernetzung gibt es belastende Anteile. Das Bedürfnis nach schriftlichen Rückmeldungen aus Beratungen steigt. Lehrpersonen, Eltern verlangen aktuelle Informationen zum Stand des Beratungsprozesses. Im Bereich der Diagnostik wird IKT eindeutig als Entlastung erlebt: Computer-gesteuerten Auswertungen sind effizienter und weniger fehleranfällig. Online-Varianten von Tests sind zeitsparend, aber teuer und daher nur teilweise verfügbar.

4.2.2.2 ‚*Vernetzung*‘

Grundsätzlich wird die Vernetzung positiv bewertet mit einigen wenigen Ausnahmen. Die

regionale, nationale und internationale Vernetzung führt zu verbesserter und effizienter Zusammenarbeit unter Experten und Expertinnen und zu Projekten, die früher – ohne IKT - nicht möglich gewesen wären. Sie erweitert das Spektrum der Möglichkeiten und überschreitet Grenzen, was für Klientinnen und Klienten aus geografisch entlegenen Gebieten sehr hilfreich sein kann:

#00:49:29-4# b9: ... Und was auch noch ist, durch Mail haben wir das Tor zur ganzen Welt... wir haben auch aus benachbarten Ländern Anfragen, Leute die hierher arbeiten kommen möchten. ... Wir haben auch Leute, also Auslandschweizerinnen, -schweizer zum Teil, die einfach aus irgendwelchen Gründen mal schauen möchten, "wenn ich zurückkommen möchte, was würde das heissen?"

Im Beratungsprozess können IKT die Zusammenarbeit zwischen Beraterin und Ratsuchendem verstärken, indem sie eine Arbeits-Plattform bieten und ermöglichen, dass unabhängig voneinander an gemeinsamen Dokumenten gearbeitet wird. Die Kategorie ‚Vernetzung‘ ist eng verbunden mit den Kategorien ‚Verbindlichkeit‘, ‚Transparenz‘ und ‚Bedeutung von IKT‘ von Beratung. Im System der Ratsuchenden kann das verdichtete soziale Netzwerk Auswirkungen auf die Nachhaltigkeit von Beratung zeigen:

#00:20:23-1# b13: ... unsere Arbeit bekommt ein Gewicht, es bekommt eine Bedeutung und es gibt dem Lehrer/... es gibt ihm quasi so einen Kick oder einen Input, wir machen es miteinander. Der Beratungsprozess in sich kann wesentlich vernetzter gestaltet werden. Technik-affine Beratende setzen IKT auf jeder Ebene des Prozesses ein und berichten, dass Beratung dadurch transparenter und verbindlicher wird für das Gegenüber. Besondere Beachtung gilt im Zusammenhang mit zunehmender Vernetzung dem Datenschutz und der Datensicherung.

4.2.2.3 ‚Verbindlichkeit‘

Die Kategorie ‚Verbindlichkeit‘ steht im Zusammenhang mit den Kategorien ‚Kontaktgestaltung‘ und ‚Beziehung‘. Das Schaffen von Verbindlichkeit erhält in der Zusammenarbeit mit Jugendlichen eine pädagogische Bedeutung und kann durch IKT unterstützt werden, sie muss aber grundsätzlich durch gegenseitige Absprachen vorbereitet sein. In der Regel arbeiten Berufsberatungsstellen eng mit Schulen zusammen. Durch die Vernetzung innerhalb des Prozesses und im System der Ratsuchenden werden Jugendliche verstärkt eingebunden.

#00:19:18-3# b13: ... ich gehe in die Berufsberatung, es ist eigentlich unverbindlich, ich muss nicht, es ist freiwillig - aber: und jetzt hat man gemerkt, eigentlich geht es darum, dass wir alle Partner ins Boot holen, eigentlich geht es darum, ein Netz zu entwickeln und für mich das bereits schon - wie soll ich sagen - eine Weiterentwicklung dieser ganzen Technologie, die ja sehr ins Unverbindliche hinein ging, dass jetzt dadurch wieder eine Verbindlichkeit gelingt. Man holt sie wieder ein, weil der Mensch nicht ein unverbindliches Wesen sondern ein verbindliches Wesen ist.

Wenn diese Zusammenarbeit jedoch nicht institutionalisiert ist, können die neuen Medien

die Verbindlichkeit kaum kompensieren. Bei Erwachsenen wird eine gewisse Unverbindlichkeit im Zusammenhang mit Mailkontakten erwähnt, was aber nicht als negativ, sondern eher als lockeres Abtasten des Angebotes empfunden wird:

#00:51:40-0# b9: Dadurch, dass du eigentlich aus der Wärme deines Schreibtisches rasch eine Mailanfrage machen kannst, haben wir je nachdem Anfragen, die ohne das Mail nicht zu Stande gekommen wären. Also wenn du physisch ins BIZ gehen musst. Dann, so Schnellschüsse oder so, finde ich von dem her nicht so schlimm.

Der unverbindliche Charakter neuer Medien wird als belastend erlebt bei Erwachsenen, die komplexe oder häufige Anfragen per Mail stellen, aber (noch) nicht bereit sind sich auf Beratung einzulassen:

#00:30:38-9# b10: ...Leute, die sich per Mail immer wieder melden und ich immer wieder empfehle, ein Gespräch abzumachen und ich sage, es wäre gut, das einmal persönlich zu besprechen. Die haben dann irgendwie eine Scheu, einerseits melden sie sich immer wieder, das ist das Positive, aber es geht dann irgendwie nicht weiter...

Unverbindlichkeit und Oberflächlichkeit werden teilweise als generelles gesellschaftliches Problem in Zusammenhang mit der Informationsflut und dem hohen Tempo der neuen Medien gesehen:

#00:51:25-4# b8: ... Was ich ganz gefährlich finde bei dem, was mir ja eigentlich gefällt, bei dem schnellen Informationsaustausch, ist, dass man komplett an der Oberfläche bleibt. Das finde ich eine Gefahr und ich finde unsere Welt rauscht darauf zu, auf eine Unverbindlichkeit und Oberflächlichkeit und das hängt damit zusammen, dass die Informationsflut so hoch ist, dass alles so schnell geht und dass alles ganz unverbindlich wird. Das ist für mich gefährlich.

4.2.2.4 ‚Zweck‘ von IKT

IKT werden grundsätzlich als unterstützende Hilfsmittel im Beratungsprozess eingesetzt, welche entlasten (s. Quantität) und zulassen, dass die Konzentration auf das Wesentliche besser gelingt.

#00:23:20-0# b2: ...Und für mich sind das (IKT) eigentlich Hygienefaktoren. Das heisst, es gehört einfach zur Infrastruktur, oder, wie ein Stuhl oder ein Tisch, den ich hier drin brauche oder selbst Lohn, alle diese extrinsischen Momente, die mir erlauben flott vorwärts zu machen, die mich aber nicht im Innerseelischen beeinflussen, das glaube ich nicht. Insofern hat es eine Entlastung gegeben und hat mir vielleicht geholfen, mein Eigentliches in der Beratung mehr herauszuarbeiten, vielleicht könnte man es so sagen.

IKT dienen aber nur solange als Hilfsmittel, als sie verantwortungsbewusst eingesetzt werden. Als negativ wird der Einsatz von IKT dann bewertet, wenn der Arbeitsauftrag aus subjektiver Sicht keinen Sinn macht:

#00:34:52-2 b2: ... Er fragt uns nicht, wie dient es euch am besten, sondern er sagt, man müsste das eigentlich so machen. Und es kann doch nicht sein - ich finde diesen Satz hat eine Kollegin so schön gesagt - dass wir ein System alimentieren müssen, weil das System da ist. Sondern wir müssen ein System haben, dass es uns in unserer Arbeitsauffassung, in dem, was wir brauchen für die Arbeit eigentlich/ dienlich ist, oder.

4.2.2.5 ‚Transparenz‘

IKT verhelfen innerhalb des Beratungsprozesses zu erhöhter Transparenz, weil Abläufe klar werden und Informationen für alle zugänglich sind:

#00:25:25-2#b13: ... Und auch Transparenz, die ist viel höher geworden. Auch wieder auf jeder Ebene... #00:26:16-1# Und das ist auch gesellschaftlich. Also, es ist transparenter geworden, es ist offener geworden, es ist nicht mehr so viel geheim. Das ist so.

Die Transparenz bereitet den Boden für die Verbindlichkeit (s. oben) von Beratung vor und verhilft ihr dadurch zu grösserer Bedeutung, so wie dies b13 schildert:

#00:20:23-1# b13: ... Also es ist eigentlich ein Outing der Beratung. Und wir geben nachher auch die Testrückmeldung und weitere Schritte mit. Also dadurch können wir auch miteinander kommunizieren, wir sind im Kooperationsmodell drin, man kann unsere Arbeit überprüfen, unsere Arbeit hat eine Bedeutung, sie hat einen Schwerpunkt und sie ist klar, sie ist offen, sie ist deutlich.

4.2.2.6 ‚Zugänglichkeit‘

Zugänglichkeit (Accessibility) zu IKT wird grundsätzlich nicht mehr als Hinderungsgrund an der gesellschaftlichen Teilhabe wahrgenommen. Die meisten Beratenden gehen davon aus, dass IKT allen zur Verfügung stehen und setzen sie dementsprechend ein. Zugänglichkeit ist geknüpft an sachgerechten Umgang und regelmässige Aktualisierung von Hard- und Software. Dies kann Randgruppen noch stärker ausschliessen:

#01:13:42-9# b15: ... Aber es gibt diejenigen, die einfach finanziell die Möglichkeiten nicht haben. Die immer wieder einen Absturz haben oder nicht einmal den Zugriff und das kann so eine Retardierung noch beschleunigen, oder respektive, "wehe wenn du nicht dabei bist". Das trifft die Schwächeren noch mehr, das stelle ich etwas fest. Ich habe ja auch kulturfremde Leute und das fällt mir auf. Und da haben wir einfach auch keine Rezepte und da bringt man Leute natürlich noch stärker in Offside mit diesen Einführungen.

4.2.2.7 ‚Bedeutung‘ von IKT

Die Kategorie ‚Bedeutung‘ von IKT wird von den Befragten in zweierlei Hinsicht genutzt. Erstens wird der IT-Branche – vornehmlich in den Augen jugendlicher Ratsuchender - wachsendes Prestige beigemessen. Beratende werden oft nach Berufen dieser Branche gefragt. Zweitens erhält die Kategorie eher philosophische Bedeutung, wenn einige Beratende IKT als ‚gut‘ oder ‚schlecht‘ bewerten (s. unten: b8). Für die einen sind IKT simple Hilfsmittel, welche völlig unabhängig vom psychologischen Prozess zu betrachten ist, wie dies b11 metaphorisch schildert:

#00:21:13-5# b11: ... das Wesentliche, das hat nicht mit dem Computer zu tun oder mit irgendwas. Das ist halt zufällig, was gerade im Moment an Möglichkeiten da ist... Es sind einfach jetzt die Zeitspielereien, also, wir haben jetzt die Produkte, wie die Waschmaschine früher. Die ist auch mal entstanden und hat sicher auch einen Schub gebracht, aber es geht immer noch darum, die Wäsche sauber zu kriegen. Und gewisse Sachen sind dadurch dann vielleicht verloren ge-

gangen, wie das Waschfrauengeschwätz...

Andere stellen sich grundsätzlich die Frage, welchen Einfluss Beratung durch die Mensch-Maschine-Interaktion erfährt und äussern Bedenken, dass interaktive Faktoren durch die verführerischen technischen Möglichkeiten leiden könnten:

#00:14:04-5# b8: mm, es besteht meiner Meinung nach eine ganz grosse Gefahr, also dass man... in der Berufsberatung die Prozessvariablen den neuen Medien unterwirft Ich bin fähig eine sehr gute Beratung zu machen, aber wir sitzen nur am Computer und das ist etwas, was mich irritiert. ... Und in dem Moment, wo wir zu stark mit den neuen Medien zu tun haben, verschwindet etwas anderes, das eigentlich kostbar ist und das ist die Interaktion... Und das Thema beschäftigt mich sehr, sehr. Ist es denn nur eine gute Beratung, wenn ich nur spreche und zuhöre? Ist es nur eine gute Beratung, wenn ich genau die Bildung finde, die der Mensch jetzt dringend braucht oder möchte? Was ist jetzt gut und was nicht?

Demgegenüber steht die Haltung, dass Mensch und Maschine problemlos zusammenarbeiten können, ohne Beeinträchtigung der relationalen Aspekte:

#00:08:36-7# b9: Ja, ja / Also ich bin heute an einem Punkt, wo ich, wo es sehr wichtig ist, so/ ICT soll eigentlich zur Unterstützung eines Prozesses sein, zum Beispiel ein Suchprozess eines Klienten

4.2.3 Merkmale des Beraters und der Beraterin

Die Oberkategorie ‚Merkmale Berater/Beraterin‘ bündelt im Bereich der Inputvariablen sowohl Haltungen und Einstellungen gegenüber IKT als auch fachliche Kompetenzen im Umgang mit IKT (Anhang C.6.3.2). Die hier zum Ausdruck gebrachten Voten decken sich mit den Ergebnissen aus dem Online-Fragebogen zum Thema Medienkompetenz (4.4).

4.2.3.1 ‚Einstellung gegenüber IKT‘

Die häufige Nennung ist keinesfalls als Hinweis auf die hohe inhaltliche Priorität dieser Kategorie zu werten. ‚Einstellung gegenüber IKT‘ wurde eingangs jedes Interviews systematisch erfragt.

Während des Einführungsprozesses von IKT übertrifft die positive, aufgeschlossene Einstellung (gegenüber neuen Medien) im Vergleich die konservative und ambivalente Einstellung um ein Vielfaches (Abb.13, Anhang). Zum heutigen Zeitpunkt ist die Einstellung gegenüber neuen Medien wesentlich differenzierter bezüglich der einzelnen Mittel und Anwendungsformen, immer noch mehrheitlich aufgeschlossen, jedoch schwingt die ambivalente Haltung beinahe gleichauf. Daraus kann man schliessen, dass die anfänglich grosse Freude auf und über das Neue durch die reale Auseinandersetzung mit Vor- und Nachteilen einer wesentlich kritischeren Haltung und einer gewissen Resignation gewichen ist. B9 schildert Veränderungsprozesse generell als ein Einpendeln von anfänglich starken Gefühlen, wie Euphorie oder Angst hin zu einem heute ‚normalisierten‘ Umgang:

#00:27:13-6# b9: ... in der Technologie ist Veränderung immer wieder ein Thema. Man muss es zuerst überhören, nach dem Motto "nur noch das", damit man es überhaupt rüberbringt und ist

dann so ein Einschwingen, damit man am Schluss eine ideale Kombination hat.

Die damalige aufgeschlossene Haltung äusserte sich undifferenziert und unabhängig von den Mitteln (PC, Internet, Handy,...) von eher verhaltener Freude, dass Veränderungen zum Zeitgeist gehörten und schon in Ordnung seien bis hin zu grosser Freude und Hoffnung auf Entlastung im administrativen Bereich.

#00:10:06-6# b8: ... ich wollte einfach auch, dass es so neu und modern wie möglich ist, das wollte ich, ja.

Die heute vorherrschende positive Einstellung gegenüber den neuen Medien zeigt sich vor allem durch die Entlastung (Mail, Informationsplattformen,...) in der täglichen Arbeit begründet.

#01:28:15-6# b14: wenn man Positives und Negatives gegeneinander abwägt, überwiegt für mich die positive Seite. Das muss ich ehrlich sagen, sonst müsste ich im Sandhaufen zu zeichnen beginnen und auf den Bäumen sitzen.

Die Janusköpfigkeit der neuen Medien kommt heute deutlich zum Ausdruck in widersprüchlichen Gefühlen. Ein genannter Vorteil bringt zwingend einen Nachteil mit sich und umgekehrt. In folgenden Gebieten wird die Ambivalenz gegenüber den neuen Medien besonders vehement oder häufig ausgedrückt:

Informationsfülle durch das Internet (inkl. Mail): #00:06:04-5# b6: ... Die Mittel selbst finde ich eigentlich nach wie vor gut, für die Kunden auch. Und das Problem ist ja mehr, wie handeln eben/ diejenigen dahinter, oder. Dass man dadurch auch die Möglichkeit hat permanent etwas Neues drauf zu tun.

Daten- oder Persönlichkeitsschutz: #00:04:48-6# b9: ... aber zum Beispiel Facebook, da habe ich grosse Fragezeichen dahinter, soziale Netzwerke an und für sich. Ich habe zwar einen Account,... bin aber nicht sehr aktiv, ja einfach dass ich nicht ganz von der Familie abgehängt bin, ... also ich habe die Szene von Anfang an mitverfolgt und ich möchte einfach Herr über meine eigenen Daten sein und das bin ich bei Facebook nicht mehr.

Umsetzung der technologischen Möglichkeiten (Management): #00:02:20-7# b10: ... In meinem Alltag als Berater finde ich es (IKT) immer noch sehr positiv. Wenn ich aber so aus einer anderen Sicht schauen würde, aus einer betriebswirtschaftlichen, muss ich sagen, Vieles ist einfach ein Flopp, oder. Also die Ressourcen, die wir da verbraten haben in dem letzten Jahrzehnt hier drin, das ist eigentlich ein Skandal..

4.2.3.2 ‚Beratungskonzept‘

IKT zeigen laut Aussagen der Befragten teilweise Auswirkungen auf Beratungskonzepte und –modelle. Insbesondere technisch-affine Beraterinnen und Berater (b9, b10, b13, b14) setzen IKT auf kreative Art und Weise ein.

#00:12:15-9# b9: Durch meinen Typ und meinen Werdegang arbeite ich sehr informationsbezogen. Das heisst, ich mache anhand von, mit den Leuten Brainstormings, in denen wir so exemplarische/ wo wir für sie ideale Jobprofile entwickeln. Und Datenbanken, rsp. Internet haben den

Vorteil, dass du ganz gezielt/ du kannst da ganz anders suchen, als wenn du das nicht zur Verfügung hättest.

Berufs-, Studien- und Laufbahnberaterinnen, die ihren psychologischen Hintergrund betonen (b1, b2, b7, b11) berichten oft, dass IKT kaum Auswirkungen auf das Beratungskonzept zeige mit der Begründung, dass es um Grundhaltungen gehe, die sich nicht so leicht verändern lassen:

#00:53:04-2# b7: ... also so mein Beratungscredo eigentlich. Und ich denke, es hat sehr sekundär mit den neuen Medien zu tun... Ich denke, es würde vielleicht anders aussehen, wenn wir die Medien nicht hätten, aber die Haltung und die Werte müssten ja fast dieselben sein.

4.2.3.3 ‚Work-Life-Balance‘

Die Grenzen zwischen Raum und Zeit sind durch die neuen Medien fließend, was als belastend und bereichernd zugleich erlebt wird und einmal mehr die Widersprüchlichkeit der neuen Medien aufzeigt. Viele Beratende arbeiten in Teilzeitanstellung und schätzen die neuen Medien (z.B. Smartphones), weil sie dadurch unabhängiger sind, zugleich aber auch Einschränkungen durch die Erreichbarkeit im Privatleben erfahren. Der Umgang mit den fließenden Grenzen zwischen Arbeit und Freizeit ist sehr individuell und muss geübt werden:

#01:07:12-4# b9: ... wir sind ja per iPhone angehängt, ich sehe in die geschäftlichen Mails hinein, und da braucht es einen gewissen Umgang damit. #01:07:38-8# ... Ich schaue zum Teil in die Mails rein und habe heute einen Umgang. Eigentlich kam es mir in 90% der Fälle entgegen, weil ich gesehen habe, dass mir jemand abgesagt hat. Hat mich aber auch schon/ also ich habe Zeugs gesehen, das mich dann mental genervt oder belastet hat. Ganz, ganz selten habe ich vom iPhone in der Freizeit nachher jemandem geantwortet. Aber dort habe ich gewusst, dass es wichtig ist. Es ist eine Mischung...

4.2.3.4 ‚IKT-Kompetenz‘

Medienkompetenz wird von allen Befragten als unumgängliche und wichtige Grundlage für die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung genannt. Nur dann können Medien verantwortungsvoll und sinnstiftend eingesetzt werden:

#00:03:53-2# b7: ... Also ich bin nicht mehr die Informationsvermittlerin, die einen Link für alle mitgibt, den ich grossartig finde und der reicht. Aber ich muss den Leuten helfen die Informationsmengen zu "tischeln" und ich glaube, das ist etwas sehr Wichtiges. Und deshalb ist es auch wichtig, dass ich wirklich das Internet kenne. Ich sage nicht gut, aber einigermaßen. Oder, dass ich bb.ch (www.berufsberatung.ch) ziemlich verstehe, die Sachen finde...

4.2.4 Erwartungen der Anspruchsgruppen

Diese Oberkategorie (Abb.14) weist 4 hierarchische Ebenen auf und drückt Erwartungshaltungen von oder gegenüber Anspruchsgruppen (Rüegg-Stürm, 2003) des Systems der BSLB aus, die im Zusammenhang mit IKT stehen und auf welche Beraterinnen und Bera-

ter im Berufsalltag reagieren (müssen). Die Erwartungshaltungen werden generell politisch oder gesellschaftlich geprägt. Sie können sich auf jeder Systemebene (Beratung, Organisation, Gesellschaft) zeigen.

4.2.4.1 ‚Ökonomisierung‘

Die Kategorie der Ökonomisierung fasst Unterkategorien zusammen, die gesellschaftliche oder organisationale Tendenzen zum Ausdruck bringen, in denen finanzielle Überlegungen im weiteren Sinne eine Rolle spielen.

Administration

Die Tendenz statistische Erfassungen einzuholen, ist aus Sicht der Beratenden seit der Einführung von IKT deutlich gestiegen. Insbesondere wird die BBT-Statistik erwähnt, die jede Stelle führen muss. Die Mehrheit der Beratenden erlebt diese Erfassungen als zeitraubend, mühsam (b2) und wenig sinnvoll, weil Wesentliches nicht erfasst wird (b10):

#00:08:06-2# b2: ... Umgekehrt muss ich sagen, gibt es dann da aber auch die anderen Folgen, oder. Der Kontrollwahn nimmt halt auch zu in der Verwaltung und das ist ein echt negatives Ding, wirklich ein Kontrollwahn, der sich völlig/ durchdringt... Und das bringt niemandem etwas, sondern es ist reiner Kontrollwahn und dort ist es dann negativ.

#00:33:38-4# b10: ... Aber es gibt immer mehr zusätzliche Arbeit von Leuten, die eigentlich offiziell gar nicht in der Beratung sind. Also da stimmt unsere Statistik nicht mehr mit der Realität überein.

Einige wenige erledigen es einfach und verstehen den Sinn im Rahmen von Qualitätskontrollen. B8 als Ausnahme füllt die Statistik gerne aus, weil sie sich dabei erholen kann von der Beratungsarbeit:

#00:33:25-9# b8: Also, ich genieße es aber, dass ich die BBT-Statistik machen muss... wobei wir haben jetzt gerade ein neues System und alle haben rote Köpfe, aber das ist wurst, ich finde das toll.

Als weitere Veränderungen innerhalb der Administration werden das Berichtswesen und die Kundenerfassungssysteme genannt. Die Mehrheit erlebt das digitale Erfassen von Berichten positiv im Sinne der Reflexion oder Psychohygiene. B6 sieht es als Schikane, da handschriftliche Notizen existieren:

#00:29:25-7# b6: ...nicht die (Hand-)Notizen an sich, die brauche ich ja schon, aber so etwas für ein System festzuhalten oder, nur für ein System. Es geht ja nachher nirgends hin, wenn ich jetzt einen Bericht an den Ratsuchenden liefern würde, ich meine das kann ich ja auch zeitlich nicht, aber dann hätte es für mich einen anderen Charakter. Dann würde ich das auch wieder sinnvoll finden. ... aber einfach so ist es Selbstzweck ... das ist vielleicht auch noch die Gefahr dieser Technologien... und das finde ich echt einen Mist.

Rationalisierung

Rationalisierungsmassnahmen werden aus der Wahrnehmung der Befragten auf gesellschaftlicher Ebene politisch verfügt und in der Regel als einschränkend und wenig sinnvoll

wahrgenommen.

#01:11:13-7# b1: Ja eben, es hat es sind so Grundstrebungen des Menschen, denke ich. Ja, der Mensch, der tendiert, also vor allem der westliche Mensch, denke ich, nach Effizienz und nach Sparen und nach Optimierung. Es ist sehr vieles unter Ökonomie zu verstehen, unter Effizienz.

Es scheint schwierig zu eruieren, ob die festgestellten Rationalisierungsmassnahmen durch die Verbreitung der neuen Medien beeinflusst sind, oder ob genau so gut andere Faktoren wie z.B. das Kostenmodell der Stelle oder allgemeine gesellschaftliche Faktoren eine Rolle spielen. Die Einflüsse werden multifaktoriell vermutet. Enge Zusammenhänge werden zwischen IKT und der Tendenzen zur Zentralisierung der BIZ vermutet:

#00:54:06-8# b15: doch, ich mache den Bezug (zu IKT), weil wir das Printmedium je länger je weniger haben, sagen die Entscheidungsträger: ja, da reicht ein BIZ, wir können vier Mieten sparen und haben eine zentralistische Lösung, oder. Jaja, so gesehen ist es wie/ man könnte schon sagen, das könnte ein Auslöser sein, aber die Leute ... die haben ja das Grundlagenwissen nicht, das ist eine politische Ebene.

„Standardisierung“

Genauso wie Rationalisierungsmassnahmen werden vermehrt standardisierte Abläufe eingeführt, was Beratende als Einschränkung erleben:

#00:40:58-6# b1: ja, also das ist ein riesiger Zuwachs an Controlling-Sachen, der uns legitimiert ... #00:43:22-6#b1: ja also, beispielsweise, es wird viel evaluiert. Also, was mich konkret daran stört: ich werde immer am Ende einer Veranstaltung beispielsweise .../ werden die Bögen rumgegeben und wenn man müde ist, es ist eine Pflichtübung, die man dann noch macht. ... auf der anderen Seite sehe ich natürlich schon auch ein, dass es dies braucht, aber/ Ich habe dann so den Zweifel, ob es wirklich Änderungen gibt. Ich glaube, es wird nur gesammelt. Also die Wirkung daraus ist für mich dann sehr bescheiden, habe ich so das Gefühl.

„Kostenmodell“

Vermutungen werden geäussert, dass seit Einführung von IKT, im Speziellen seit Einführung von www.berufsberatung.ch die Besucherzahlen der BIZ und Einzelberatungen gesunken sind, was die Zahlen der KBSB (2004-2010) bestätigen. Die Einführung der Kostenpflicht von Beratung für Erwachsene könnten die Besucherzahlen der BIZ erneut ansteigen lassen.

4.2.4.2 „Datenschutz“

Der sichere und verantwortungsvolle Umgang mit den neuen Medien (Mail) und mit den gesammelten digitalen Daten wird als sehr wichtig erachtet. Die individuelle Verantwortung wird insbesondere von den Beratern mit technischem Hintergrund betont:

#00:02:23-7# b14: ...Und man geht mit diesem Hilfsmittel (IKT) allzu locker um. Also wir haben ja alle das Gefühl, das ist lässig, Informatik ist eine Entlastung. Das ist richtig, aber wie soll man sagen, dadurch, dass man die Informatikmittel nicht kritisch hinterfragt, macht man uns als

Personen wahnsinnig gläsern.

4.2.4.3 ‚Zeitbegriff‘

In der Kategorie des Zeitbegriffs wird eine Tendenz auf gesellschaftlicher Ebene ausgedrückt, dass alles sofort, schnell und zu jeder Zeit erreichbar sein muss. Die Möglichkeiten des Computers unterstützen diese Tendenz:

#00:02:30-9# b15: ... Die Zeit ist so raschlebig geworden, oder, mehr Tempo. Die Turbogesellschaft wird natürlich gefördert, meinte ich, aus meiner subjektiven Warte gesehen, dadurch, was der PC so mit sich gebracht hat.

Der Anspruch an erhöhten Rhythmus äussert sich darin, dass Beratung möglichst effizient geführt werden muss, da sie kostenpflichtig ist. Ratsuchende selbst sind tendenziell auf der Suche nach schnellen Lösungen und weniger bereit sich auf längere Prozesse einzulassen, was von Beratenden teilweise als Druck erlebt werden kann:

#01:06:34-5# b14: also ich denke, etwas ganz Wichtiges ist die Schnelligkeit der Verbreitung der Informationen. ... Es gibt manchmal Jugendliche..., die voll im Informationspool drin hängen, die haben manchmal das Gefühl, sie können reinsitzen und innerhalb kurzer Zeit hätten sie die Lösung.

Informationen sind sofort erhältlich, Nachrichten können jederzeit und schnell versandt werden, die Ausbildungslandschaft verändert sich laufend,... Beschleunigung fordert Entschlackung. Die Schnellebigkeit mit ihren Veränderungen kann laut b6 aber auch ihren Reiz haben:

#00:50:25-7# b6: ... Wobei, ich muss ehrlich sagen, ich empfinde es (Beschleunigung) auch als Herausforderung. Es ist jetzt nicht so, dass ich das einfach negativ empfinde. ... dadurch hat sich das ja auch immer verändert, das ist für mich auch der Anteil, der den Job spannend macht, deshalb hatte ich nie das Gefühl, ich müsse wechseln. Sonst wäre es ja vielleicht auch langweilig geworden, aber so ist es eben immer spannend geblieben, weil sich ja auch so viel verändert.

4.2.4.4 ‚Dienstleistungsgedanke‘

Die öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung versteht sich als Dienstleistungsangebot. Moderne IKT-Strukturen und publikumsgerechte Kommunikationsmittel ziehen Menschen an und unterstützen den Dienstleistungsgedanken des Service public:

#01:07:38-8# b9: ...Mir ist eigentlich Kundenbindung sehr wichtig, plus auch ein wenig Positionieren, dass wir eigentlich auch neuzeitlich unterwegs sind als öffentliche Stelle. #01:09:14-4# Das ist vielleicht noch ein Aspekt: wenn du eine e-Mail-Anfrage bei uns machst und du innerhalb kurzer Zeit eine Antwort hast, bekomme ich oft die Rückmeldung, "hej, was, schon eine Antwort", nach dem Motto, "das ist ja eine Beamtenstube, die auf Turbo läuft".

Bedürfnissen von Menschen aus geografisch entlegenen Gebieten kann dank IKT besser entsprochen werden. Informationen, Testauswertungen,... sind sofort zur Hand und können gleich in die Beratung eingeflochten werden. Früher brauchte es mehrere Sequenzen, um alles zu verarbeiten. Beratungsangebote werden - durch das hohe Angebot bedingt - heute

mit grösserer Selbstverständlichkeit in Anspruch genommen.

4.2.4.5 *Erwartungen an ‚BSLB‘*

Ansprüche an äusserliche Formalitäten, z.B. im Rahmen einer Powerpoint-Präsentation sind durch die gegebenen technischen Möglichkeiten gestiegen und werden von den Beratenden als Druck erlebt. Genauso nehmen Beratende - von Ratsuchenden – erhöhte Erwartungshaltungen wahr, quantitativ und qualitativ hochstehende Leistung zu erbringen. Teils wird diese Haltung als fordernd im Sinne einer Konsumhaltung erlebt, teils (b6) wird sie relativ neutral bewertet:

#01:07:31-0# b6: ... Man hat heute überall Experten, also ist man ein Experte. Das sagen Sie ja manchmal explizit: "ich komme zu Ihnen, weil Sie Fachfrau sind." (Lachen) und das ist natürlich eine Anspruchshaltung, die vielleicht früher nicht in derselben Art geäussert wurde. Vielleicht ist sie schon auch da gewesen, aber vielleicht äussert man sie heute selbstverständlicher.

Erwartungen Beratender an sich selbst werden öfter im Zusammenhang mit der hohen Quantität und schnell sich verändernder Bildungs- und Berufswelt geäussert. Detailkenntnisse, wie sie früher geragt waren sind in den Hintergrund getreten. Der Anspruch besteht in erster Linie darin, den Überblick zu wahren, nichts Falsches zu sagen und zu wissen, wo man die Informationen findet.

4.2.4.6 *Erwartungen an ‚Klienten und Klientinnen‘*

Diese Kategorie wird nur hinsichtlich der wahrgenommenen Auswirkungen auf die Beratenden beachtet. Die Ansprüche des Arbeitsmarktes an Fähigkeiten und Kompetenzen von Jugendlichen und Erwachsenen sind durch die Möglichkeiten von IKT stark angestiegen.

#00:38:36-8# b12: ... Bei den Jugendlichen und mit Bewerbungen, da hat sich auch Vieles verändert. Die Ansprüche sind dort so massiv gestiegen und das hat dann für mich hier einen Einfluss auf die Realisierungshilfe. Ich muss ihnen helfen können und die Unterstützung geben, weil die Ansprüche viel höher sind als früher.

4.2.5 Interaktion

Die Oberkategorie ‚Interaktion‘ (Abb.15) fasst Kategorien zusammen, welche Aussagen zu relationalen Aspekten beruflicher Beratung machen.

4.2.5.1 *‚Kontakt‘*

Die Kategorie ‚Kontakt‘ sammelt Unterkategorien, welche das Thema der Kontaktgestaltung von der Kontaktaufnahme über die –aufrechterhaltung bis hin zum Kontaktabbruch ansprechen.

‚Tempo-Komplexität‘

Die Kontaktgestaltung ist auf allen Ebenen dank der Einflüsse von IKT (Smartphones, digitale Agenda, doodle,...) wesentlich schneller und einfacher geworden:

#00:29:13-0# b8: man kann... unter Kollegen und Kolleginnen per Mail, ganz toll und schnell Kontakt aufnehmen und Informationen austauschen. Ich muss nicht telefonieren, ich muss mir nicht Zeit nehmen... und das ist eine perfekte Veränderung... Also davon bin ich totaler Fan.

Komplexer sind Fragen der Abgrenzung und der angemessenen Form des Kontaktes. Abgrenzung muss klarer und dezidierter stattfinden, um den Überblick wahren zu können. Der Entscheid, in welcher Form (Mail, Brief, Telefon, SMS,...) Kontakte aufgenommen, unterhalten oder abgebrochen werden, kann manchmal wichtig und/oder schwierig sein:

#00:24:41-8# b9: Also mein Bestreben ist, so schnell wie möglich einen Kontakt aufzubauen. Sei das per e-Mail, also dort wo es Sinn macht, mache ich es per e-Mail, habe aber darauf ganz klar, dass wenn sie Fragen haben, sie mit mir persönlich Kontakt aufnehmen sollen. Und wenn ich das Gefühl habe, dass ich das besser per Telefon/ probiere ich manchmal so den Kontakt zu machen.

B9 betont an anderer Stelle, dass es gerade wegen der schnellen und unkomplizierten Kontaktaufnahme wichtig ist, bald einen persönlichen Kontakt herzustellen, wenn Beratung sinnvoll erscheint.

„Schwelle“

Die unkomplizierten und niederschweligen Möglichkeiten dank IKT können Hemmungen und Ängste abbauen und den Kontaktaufbau zu einer Beratungsstelle unterstützen. Gerade bei stark belasteten Ratsuchenden wird diese Möglichkeit als sehr hilfreich erlebt:

#00:09:32-1# b10: ... Beratung hat so etwas Niederschwelligeres erhalten durch den Kontakt via e-mail, manchmal sogar sms. Wir haben hier sehr viele Jugendliche, aber auch Erwachsene in schwierigen Situationen, ...bei den Erwachsenen ist schätzungsweise ein Drittel sozialhilfeabhängig. Und auch die Jugendlichen sind oft in schwierigen Situationen. Und da finde ich, ist es einfacher geworden, den Kontakt aufrecht zu erhalten, wenn jemand mal abtaucht oder mal einen Termin verpasst oder vielleicht auch nach ein paar Monaten wieder nachzufragen.

Dadurch, dass die meisten Jugendlichen persönliche Natels und Mail-Adressen haben, sind sie direkt erreichbar – ohne den Umweg über die Eltern wie früher – was den Kontakt intensivieren kann. Als negativer Punkt wird erwähnt, dass in seltenen Fällen Termine sehr kurzfristig abgesagt werden oder Beschwerden per Mail eintreffen.

„Zeit-Raum-Abhängigkeit“

Die Möglichkeiten Kontakte a-/synchron zu gestalten erleben Beratende als äusserst angenehm. Es verschafft ihnen ein Gefühl von Unabhängigkeit.

#00:38:42-9# b2: ...sehr positiv ist auch, was wir jetzt mit dem Handy haben. Ich bin Teilzeiter. Jetzt letzten Montag hat mir der Abteilungsleiter geschrieben, ich möchte morgen mit dir ein Zielvereinbarungsgespräch machen, ok. ...Dann habe ich ihm geschrieben, könnten wir eine Viertelstunde vorher, ... und das haben wir sofort abgewickelt oder. Da muss er nicht zuerst warten, bis ich da bin oder.

Die Grenzen von Räumen und Zeitabschnitten zerfliessen, was auch als herausfordernd

erlebt wird bezüglich der Abgrenzung zwischen Arbeits- und Privatleben (,Work-Life-Balance').

4.2.5.2 ,berufliche Rolle'

Ein Rollenwechsel wird im Zusammenhang mit dem Verlust des Informationsmonopols festgestellt:

#00:07:07-1# b10: Ich glaube, es hat ein wenig einen Rollenwechsel gegeben. Berufsberatung früher war ein Stück weit die Hüterin der Information, hatte auch zum Teil ein Informationsmonopol inne. Hier in XY ganz stark zum Beispiel mit den Lehrstellen, die musste man hier abholen ... Also man musste vorsprechen und wenn die Berufsberaterin, der Berufsberater einverstanden war mit dem, was die Leute zu bieten hatten, dann haben die Jugendlichen Adresse erhalten, also (für) diese oder jene Lehrstelle.

Der Rollenwechsel führt weg vom autoritären Expertentum hin zur eher partnerschaftlichen Prozessbegleiterin (b7), zum Moderator (b15) oder zur Ermutigerin (b15). Generell wird die Veränderung von allen begrüsst und als Entlastung erlebt. Hin und wieder blitzt in Erzählungen eine wehmütige Erinnerung an damalige Zeiten auf, als vielwissende Experten und Expertinnen gesellschaftlich angesehen gewesen zu sein:

#00:46:45-4# b6: ... Also ich muss sagen, früher war ich stolz darauf, wieviel ich wusste. Ich hatte wirklich den Ruf, dass ich ganz viel wisse, weil ich mich sehr interessiert habe und ich konnte mir die Dinge immer gleich merken. ...Und da muss ich sagen, das frustriert mich manchmal auch etwas, weil ich das Zeug so schnell nicht mehr weiss.

Das Machtgefälle zwischen Beratenden und Ratsuchenden hat abgenommen, was wiederum Auswirkungen auf die Beziehung zeigt (s. unten), wie es b7 bildhaft ausdrückt:

#00:45:12-7# b7: Ja ich glaube, Hüterin auch nicht mehr im Sinne von "ich lasse dich herein oder nicht", sondern das Wissen teilen wir jetzt alle...#00:45:26-8# ... das ist etwas, was mir gefällt. Ich gebe den anderen nicht gerne etwas, das ich habe, sondern ich habe gerne, wenn es alle wissen und dann kann man schauen, was man damit macht.

Der Rollenwechsel hat sich teilweise auch durch veränderte und neue Aufgaben ergeben. Die Zeit für Beratung ist zurückgetreten zugunsten anderer Aufgaben, die im Zusammenhang mit IKT stehen (Schriftliches am PC festhalten, Daten erheben,...). Der Rollenwechsel wird auch als eng verbunden mit gesellschaftlichen Veränderungen erlebt. Der erlernte Beruf ist heute ein Einstieg in die Berufswelt und gilt nicht mehr wie früher als *der* ,Lebensberuf'. Die Aussagen der Beratenden sind in diesem Zusammenhang nicht mehr massgeblich für das ganze Leben.

4.2.5.3 Bedeutung von ,Beratung'

Die Bedeutung von Beratung hat sich in der Wahrnehmung der meisten Befragten verändert. Die breite Zugänglichkeit von Informationen, aber auch die Überforderung (Informationsflut, ständige Veränderungen in Berufs- und Bildungslandschaft,...) verhelfen dem Beratungsgespräch zu stärkerem Gewicht:

#01:04:07-9# b1: ... Also wir sind ja letztlich letztes Glied, das eigentlich hilft Menschen in ihrer Orientierung zu helfen, in dieser hochkomplexen Gesellschaft und diese Herausforderung war glaub ich noch nie so gross.

Im Widerspruch dazu steht die Aussage von B5, die als Teamleiterin von älteren Kollegen und Kolleginnen Klagen hört, dass Beratung informationslastiger erlebt werde und das Gespräch an Bedeutung abgenommen habe. Diese Aussage wird jedoch von den Befragten nicht unterstützt.

Wenn IKT als Hilfsmittel und Entlastung erlebt wird, kann der Fokus stärker auf den Beratungsprozess gerichtet werden, so wie b2 schildert:

#00:32:08-0# b2: Ja, es (IKT) emanzipiert eigentlich diese Drift (Bewegung im Beratungsprozess), wie ich sie nenne, oder. ... sie erlaubt mir Achtsamkeit auf wesentlichere Dinge (Beratungsprozess) zu haben, oder und nicht zu viel da noch anderes Zeug/

Beratung wird als lebendiger und vielfältiger erlebt dank des Einsatzes von IKT. B13 (#00:30:59-4#) erfährt dadurch, dass Beratungsarbeit sich bewegt und entwickelt.

4.2.5.4 ‚Beziehung‘

Im Zusammenhang mit der Rollenveränderung wird die Arbeitsbeziehung partnerschaftlicher und ausgeglichener wahrgenommen:

#00:43:37-2# b14: ... Wir können viel lockerer miteinander umgehen. Also wissen Sie, ich sage den Jugendlichen immer, wie es läuft. ... Die wissen ganz genau, wann es mir Spass macht und wann es mir stinkt.

#00:30:00-7# b15: ... früher war das eher eine Einweg-Kommunikation, also ich war der Fachmann und habe Fragen gestellt und heute ist das irgendwie ausgewogener.

‚Beziehung‘ wird übereinstimmend als Kerngeschäft oder tragender Teil der Beratung wahrgenommen und kann nicht durch IKT abgedeckt werden. Viele Beratende erleben, dass das Beziehungsangebot sehr dankbar und teilweise gierig aufgenommen wird:

#00:39:01-5# b5: Ein Punkt ist auch noch, die Menschen meinen, sie seien verknüpft mit Twitter, Facebook und so und haben aber ein Riesenbedürfnis nach persönlicher Begegnung und das ist ja dann der riesige Vorteil unserer Beratung, dass wir dann neben dem Menschen sitzen, der eine Stunde Zeit erhält und die persönliche Begegnung wird wirklich sehr sehr hoch geschätzt. Auch wenn ich vielleicht in einem Mail dasselbe sagen könnte, aber die Beratung gewinnt irgendwie an Wert, weil die elektronischen Bekanntschaften doch nicht soviel hergeben. Gefühlsmässig sind die Leute manchmal ausgehungert.

Im Widerspruch dazu steht eine Aussage, welche den Beziehungscharakter in der Beratung heute tendenziell unpersönlicher und oberflächlicher darstellt:

#00:23:00-0# b6: ...Aber es ist vielleicht nicht mehr so eine persönliche/ die persönliche Beziehung ist vielleicht ein wenig anders. #00:25:45-0#: ... ja die Beziehungsqualität ist vielleicht auch ein wenig oberflächlicher, nicht von mir her, habe ich das Gefühl, aber auch von den Rat-suchenden. Es ist so/ es ist eine Dienstleistung, die man holen geht.

4.2.6 Methoden

Unter der Oberkategorie ‚Methoden‘ (Abb.16) sind Kategorien zusammengefasst, welche Veränderungen durch IKT im methodischen Instrumentarium der Befragten ansprechen.

4.2.6.1 ‚Diagnostik‘

IKT hat insbesondere im Teil der Auswertung Entlastung gebracht, die computer-gestützte Auswertung ist wesentlich schneller, weniger fehleranfällig und optisch ansprechender. Einzelne Befragte bevorzugen deshalb aus qualitativen und zeitlichen Gründen computer-gestützte Tests (z.B. I-S-T 2000R, PSB, ...). Die Vereinfachung durch die Computer-Unterstützung kann dazu verführen Tests unreflektierter einzusetzen. Aus der Sicht von b5 könnten IKT den diagnostischen Prozess noch wesentlich effizienter unterstützen, sie empfindet die Entwicklung als zu langsam:

#00:13:50-4# b5: ... Methoden/ Wenn ich da Diagnostik lese, hat sich das sicher etwas verändert. Es gibt online-Fragebogen, die wir mittlerweile auch einsetzen, die wir früher sicher nicht hatten, die der Klient auch zu Hause mal lösen kann und uns das Ergebnis schicken. Die ganze Diagnostik hat sich ja weiterentwickelt, langsam zwar, denke ich, eher schleppend, da ist noch Bedarf.

Die zunehmende Tendenz, psychologische Tests online ‚ungeschützt‘ anzubieten wird als hochproblematisch erachtet, da Ratsuchende in der Regel die Qualität der Gütekriterien nicht einschätzen können. Einige Befragte entscheiden sich bewusst für Papier-Bleistift-Verfahren, da sie auf diesem Wege wertvollere diagnostische Hinweise erhalten, als wenn Ratsuchende den Test PC-gestützt ausfüllen:

#00:59:19-7# b2: ...ich schicke alle Leute da bei mir an den Tisch. Ich will sehen, wenn sie scharren, ich will sehen, wie sich verhalten und wie ihr Problemlösungsverhalten ist, wie schnell sie sind... Da kann ich sehr viel lernen über Arbeitsstil..., ob eher Handlungsorientierung oder eher Lageorientierung zum Beispiel...

Wenn IKT als gemeinsame Plattform eingesetzt werden und Arbeitsdokumente für Ratsuchende und Beratende gleichermaßen zugänglich sind, kann der schriftliche Verkehr auch wichtige diagnostische Hinweise bieten.

4.2.6.2 ‚Vielfalt‘

Die Vielfalt des methodischen Instrumentariums hat seit der Einführung von IKT zugenommen und wird durchwegs als bereichernd erlebt. Die verschiedenen Möglichkeiten verleiten zum Spielen:

#01:01:47-0# b13: Schön ist, alles ein bisschen zur Verfügung zu haben. Einfach so ein wenig zu können, einfach so ein bisschen, das ist wie beim Kochen.

Die Vielfalt kann Verwirrung stiften, wenn sie unreflektiert eingesetzt wird:

#00:37:11-3# b13: ... Also es gibt Leute, die das lässig finden..., und es gibt andere, die es erschlägt. ...Du hast alles zur Verfügung, aber nicht jeder braucht alles. Und das ist die Kunst. Und

deshalb ist unsere Beratung eigentlich eine kunstvolle Sache.

4.2.6.3 ‚Aktivierung‘

Mit den Möglichkeiten der IKT können Ratsuchende aktiver in den Beratungsprozess eingebunden werden als früher. So kann beispielsweise ein online-Fragebogen vor dem Erstgespräch zur Reflektion über die eigene Situation und die Fragestellung anregen:

#00:27:33-5# b13:... Wenn ich als Ratsuchende, bevor ich schon an einen Ort gehe, mir Gedanken machen muss über meine Fragen, über meine Erwartungen, dann habe ich eigentlich schon fast - wenn wir jetzt davon ausgehen, dass der Mensch eigentlich die Lösung schon in sich drin hat - dann hat das eine Aktivierung zur Folge.

Oder B2 berichtet, dass er den Abschlussbericht von Beratungen gemeinsam mit Klient und Klientin am PC verfasst und so den Prozessverlauf nochmals reflektiert und validiert:

#01:10:04-7# b2: ...Und fürs Sozialamt muss ich immer einen Bericht schreiben und ... wir schreiben das gemeinsam. ...Ich brauche die Verschriftlichung nochmals, eigentlich um das Resultat zu gestalten mit dem Klienten. ... es geht darum, dass sie sich aktiv beteiligen und sie müssen bei uns mit unterzeichnen und wir müssen es ihnen auch zuschicken.

B4 (#00:24:34-7#) setzt IKT - insbesondere das Portal www.berufsberatung.ch - als ‚Multiplikator‘ ein und versteht darunter die Effizienz das Instrument an Gruppenveranstaltungen einmal einzuführen und damit viele zu erreichen.

4.2.6.4 ‚haptisch‘

Generell bedauern Beratende den starken Rückgang der Print-Medien:

#00:02:43-5# b1: ...Das war also sinnlich erlebbar und man hat das nachlesen können und ich war eigentlich dagegen, dass man das abschafft. Weil mir gab dies immer die Gelegenheit auf dem neuesten Stand zu bleiben. Es war viel sinnlicher.

Der Verlust haptischer Elemente wird jedoch teilweise kompensiert durch den bewussten Einsatz entsprechender Methodik (Mind-Mapping, Arbeit mit Bildern, Zeichnen am Flip-Chart,...).

4.2.6.5 Andere

Es finden vermehrt Grossgruppenveranstaltungen statt, an denen IKT eingesetzt werden (Powerpoint, Internet,...). Weiter finden sich in dieser Kategorie Methoden, die in keinem erkennbaren Zusammenhang mit IKT stehen und die zum klassischen Repertoire der Beratung gehören (Arbeit mit Metaphern,...).

4.2.7 Merkmale von Klientinnen und Klienten

Diese Oberkategorie (Abb.17) benennt Themen, die Beratende auf der Ebene der Inputvariablen bei Ratsuchenden feststellen und teilweise auf Einflüsse von IKT zurückführen. Diese Veränderungen werden nur ausgeführt, wenn sie Folgen für die Beratungsarbeit zei-

gen.

4.2.7.1 ‚Selbstkompetenz‘ und ‚Realitätsbezug‘

Beratende beobachten, dass Jugendliche geringeren Bezug zur Arbeitswelt haben. Sie vermuten, dass die intensive Auseinandersetzung mit IKT zu Reizüberflutung und Entwicklungsverzögerung führen kann:

#00:39:23-9# b15: ja, ich finde da ist eine Retardierung. Es ist noch ein anderes Beispiel, sie sind wie nicht angeschlossen, sie sind wohl strom-mässig angeschlossen, aber nicht im Lebenspraktischen, das stelle ich fest.

Grundsätzlich wird beobachtet, dass es wichtig ist den Realitätsbezug auf unterschiedlichen Ebenen zu unterstützen. Die Welt im Netz vermag den Bezug zu den Sinnen und zum Erleben nur ungenügend zu simulieren. Dadurch hat die Schnupperlehre an Bedeutung gewonnen. In einem gewissen Widerspruch dazu stehen Aussagen, dass Jugendliche als selbständig und selbstverantwortlich wahrgenommen werden was die Terminkoordination betrifft: sie verwalten häufig ihre eigene Agenda auf dem Handy. Im Zusammenhang mit der Reizüberflutung vermuten Beratende, dass die Fähigkeit oder Bereitschaft sich intensiv und differenziert mit Themen auseinanderzusetzen im Vergleich zu früher etwas abgenommen habe.

4.2.7.2 ‚Fachkompetenz‘

Sehr unterschiedlich und widersprüchlich sind Aussagen zur Medienkompetenz von Ratsuchenden. Dies ist vermutlich auf die grosse Spannweite der Fähigkeiten (kognitiv) und Möglichkeiten (Zugänglichkeit) der Klientinnen und Klienten zurückzuführen. Studienberatende nehmen grundsätzlich eine hohe Kompetenz der Jugendlichen im Umgang mit Internet wahr und setzen diese teils auch voraus. Befragte, die mit Jugendlichen auf Sek B/C-Niveau, mit sozial Randständigen oder älteren Menschen arbeiten, berichten von teils geringer Medienkompetenz. Die Befragten nehmen Jugendliche grundsätzlich als sehr motiviert im Umgang mit den neuen Medien wahr. B15 erlebt Jugendliche und deren Eltern als sensibilisierter für berufliche Fragen. Er sieht dies im Zusammenhang mit der gezielten Vorbereitungsarbeit der Schule aber auch mit den gestiegenen Möglichkeiten sich informieren zu können.

4.2.7.3 ‚Sozialkompetenz‘

B6 nimmt Jugendliche und junge Erwachsene (mündlich) kommunikationsgewohnter als früher wahr. Dies führt sie auf veränderte Erziehungshaltungen und Unterrichtsformen zurück. B15 (#00:32:43-2#) berichtet ähnlich, dass er die Menschen in der Beratung ‚mündiger, forscher, kritischer und direkter‘ erlebe als früher und sieht dies in Verbindung mit der besseren Informiertheit.

4.3 METAKATEGORIEN

Am häufigsten nehmen Beratende Veränderungen durch IKT auf der Ebene des Beratungsgeschehens wahr (Abb.10, Anhang C.6.3.1). Innerhalb des Beratungsgeschehens entfallen die meisten Veränderungen (104) durch IKT auf Inputvariablen, am zweithäufigsten (67) betreffen Veränderungen Prozessvariablen und am seltensten Outputvariablen (21). Da es sich um ein systemisches Modell handelt, sind die Grenzen zwischen den Ebenen fließend. Auf Ebene des Beratungsgeschehens sind Veränderungen erfasst, die nicht eindeutig Input-, Prozess- oder Outputvariablen zugeordnet werden können. Diese Veränderungen betreffen entweder alle drei Variablenebenen oder nur zwei davon. Abbildung 2 zeigt, dass Veränderungen innerhalb des Beratungsgeschehens insbesondere auf den Oberkategorien ‚Informationsmanagement‘, ‚Interaktion‘ und ‚IKT‘ wahrgenommen werden.

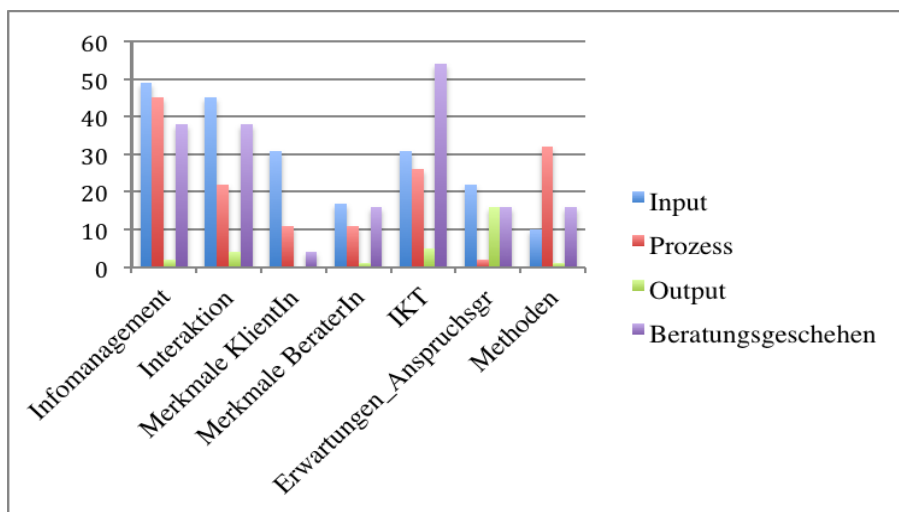


Abb. 2: Quantitative Veränderungen im Beratungsgeschehen (Input-, Prozess-, Outputvariable, Beratungsgeschehen) verteilt auf thematische Oberkategorien

4.4 ONLINE-FRAGEBOGEN

An dieser Stelle werden Aussagen zur Einstellung gegenüber Medien, zur Medienkompetenz, sowie zur Arbeitsbelastung, Produktivität und Qualität seit Einführung von IKT deskriptiv ausgewertet. Fragen zur Beratungshaltung dienen der Vorbereitung der Interviews und fließen nur punktuell in die schriftliche Auswertung ein.

Die Befragten beurteilen ihre eigene Medienkompetenz im Mittel bei 3.8, als beinahe sicher (auf einer Skala von 1 = sehr unsicher bis 6 = sehr sicher). 5 Befragte sind der Überzeugung, dass Weiterbildung im Bereich IKT nachhaltig zu ihrer Medienkompetenz beitragen könnte. 5 Befragte erachten Weiterbildung als unnötig, da sie über hohe Medienkompetenz verfügen oder Medienkompetenz als unwichtig erachten, der Rest (5) ist unentschieden. Die Hälfte der Befragten räumen der Notwendigkeit für Weiterbildung im Bereich IKT hohe Priorität ein, je 3 Berater und Beraterinnen erachten die Priorität von Weiterbildung im Bereich IKT entweder als notwendiges Übel oder am Gegenende der Skala als sehr wichtig. Nur 1 Befragte misst der Priorität von Weiterbildung in diesem Bereich

keinerlei Priorität bei. 13 von 14 Befragten nutzen IKT im privaten Umfeld durchschnittlich mehrmals täglich.

Abbildung 3 zeigt, dass IKT als Entlastung wahrgenommen wird, das subjektive Belastungsempfinden der Befragten ist deutlich gesunken. Auf die durchschnittliche Produktivität der erledigten Arbeit hat die Einführung von IKT rückblickend kaum einen Einfluss ausgeübt. Die Arbeitsqualität nach Einführung von IKT hat sich im Mittel wenig verbessert (Tab.5, Anhang C.7).

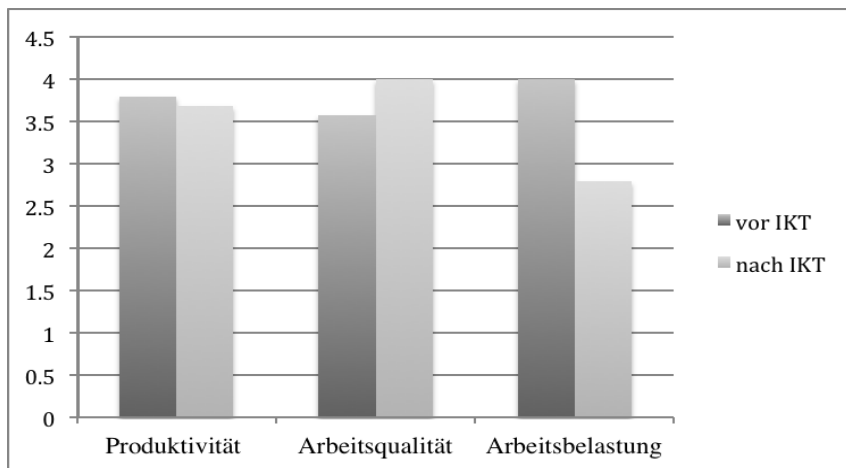


Abb. 3: Subjektive Einschätzung der Produktivität, Arbeitsqualität und Arbeitsbelastung *vor* und *nach* Einführung von IKT

5 DISKUSSION

5.1 ZUSAMMENFASSUNG UND INTERPRETATION DER ERGEBNISSE

Die Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse schlägt den Bogen zurück zur Theorie. Das Kapitel beantwortet die Forschungsfrage (1.4): **Welchen Einfluss haben die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien auf das Beratungsgeschehen in der Berufs-, Studien und Laufbahnberatung?**

Die Ergebnisse werden im Rahmen des ‚generischen Prozessmodells für berufliche Beratung‘ (Abb. 1) diskutiert und beantworten die unter 2.6 aufgeführten Leitfragen. Daraus werden Hypothesen entwickelt.

5.1.1 Kontextvariablen der Gesellschaft und der Organisation

5.1.1.1 Werte- und Strukturwandel

Leitfrage 1

Seit den 80er Jahren zeigen sich global tiefgreifende Veränderungen (z.B. Digitalisierung, Technologisierung,...) auf gesellschaftlicher Ebene, welche sich in allen Lebensbereichen niederschlagen. In welcher Form ist berufliche Beratung davon betroffen?

Leitfrage 2

Die Möglichkeiten mittels IKT Abläufe zu standardisieren und effizienter zu gestalten haben sprunghaft zugenommen. Welche Auswirkungen zeigen diese neuen vielfältigen Möglichkeiten im Beratungsgeschehen?

Wert- und Zeitvorstellungen haben sich laut der Befragten verändert. B15 drückt dies durch den Begriff der „Turbogesellschaft“ aus: Beratung muss effizient sein, Ratsuchende haben weniger Zeit, Informationen sind sofort abrufbar, ... IKT ermöglichen und unterstützen diese Entwicklung und lassen damit Ansprüche entstehen. Beratende profitieren einerseits vom hohen Tempo (Erreichbarkeit, e-Mail,...) der IKT, andererseits löst dies auch Druck aus Ziele und Lösungen schnell zu erreichen. Nicht zufällig finden lösungsorientierte Kurzberatungen (de Shazer, 1996) unter diesen Voraussetzungen grossen Anklang. Unter Druck öffnen sich neue Wege und Werte, alte verändern sich oder gehen verloren. Es bedingt eine starke Persönlichkeit dem aus den Einflüssen durch IKT erwachsenen Druck und den Ansprüchen standzuhalten; ihnen nachzugeben fordert eine hohe Anpassungsfähigkeit oder Flexibilität. Beides wird von Beratenden verlangt und gleicht einem schwer vollziehbaren Balanceakt.

Strukturelle Veränderungen, wie sie Egbringhoff (2011, S. 41ff.) und Sickendiek (2011, S. 113) beschreiben, gepaart mit den Einflüsse durch IKT, zeigen sich aus Sicht von Beratern in einer gesellschaftlichen Schere, die sich immer weiter öffnet: die eine Gruppe passt sich den Veränderungen souverän an, einer wachsenden Randgruppe fehlt diese Flexibilität. Beide Gruppen am äusseren Rand der Skala benötigen berufliche Beratung. Die Klientel hat sich verändert und ist damit ein Abbild abnehmender gesellschaftlicher Durchmischung. Insbesondere in städtischer Umgebung schwindet die Mittelschicht, dafür wachsen die beiden Randgruppen an den jeweiligen Skalenenden, die zunehmend spezialisierte Beratung in Anspruch nehmen. Es ergeben sich folgende Hypothesen:

1. *IKT haben den Zeitbegriff verändert: der Rhythmus ist erhöht, das Tempo schneller. Zeit ist zum kostbaren Gut geworden.*
2. *Der veränderte Zeitbegriff erhöht den Anspruch an effiziente Beratung und verlangt schnelle Lösungen.*
3. *IKT unterstützen die zunehmende Entmischung der Gesellschaft.*

5.1.1.2 ‚Ökonomisierung‘

Finanzielle Überlegungen haben an Gewicht gewonnen. Dies zeigt sich für Befragte beispielsweise darin, dass regionale Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungen zu Zentralstellen zusammengefasst werden, dass statistische Erfassungen und Fallzahlen zunehmen, dass Beratungsdienstleistungen bald in jedem Kanton an ein Kostenmodell geknüpft sind, dass Beratungsabläufe teilweise standardisiert werden oder dass vermehrt Gruppenanlässe durchgeführt werden.

Die ‚Ökonomisierung‘ wird mehrheitlich negativ bewertet. Die Vermutung liegt nahe, dass es vielen Beratenden Mühe bereitet einem Markt ausgesetzt zu sein, der erbrachte Leistungen oft rein quantitativ zu erfassen sucht. Dabei bleiben wertvolle qualitative Aspekte von Beratung unberücksichtigt. Allerdings werden durchaus auch positive Seiten der ‚Ökonomisierung‘ wahrgenommen. Beispielsweise werden Gruppenanlässe geschätzt, weil einmal verbreitete Informationen ‚multiplikatoren‘ Effekt (b5) erhalten, oder die kostenpflichtige Beratung verhilft den BIZ tendenziell zu steigenden Besucherzahlen und mehr Kurzberatungen (KBSB 2010, 2011). Hypothese 4 lautet:

4. *Quantifizierungsbestrebungen sowie die Rationalisierung und Standardisierung von Abläufen wurden u.a. durch die Einführung von IKT begünstigt.*

5.1.1.3 Gestiegene Ansprüche an Beratende, Klientinnen und Klienten

IKT unterstützen den Dienstleistungsgedanken, sie vereinfachen es den unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht zu werden und schaffen gleichzeitig neue Bedürfnisse. Beispielsweise ermöglichen IKT mit relativ geringem Aufwand perfekt aussehende Dossiers oder Präsentationen zu erbringen. Störend wird daran empfunden, dass Äusserlichkeiten zugunsten des Inhaltes zu viel Gewicht erhalten. Der Druck diesen Erwartungen gerecht zu werden, erhöht die Arbeitsbelastung. Die Hypothesen lauten:

5. *IKT vereinfachen es vielgestaltigen Bedürfnissen gerecht zu werden, dadurch schaffen sie neue Bedürfnisse.*
6. *Der gesellschaftliche Anspruch sowohl an Beratende als auch an Klientinnen und Klienten bezüglich Wissen und Können ist durch die gegebenen Möglichkeiten von IKT gestiegen.*

5.1.2 Ebene des Beratungsgeschehens

Die Ebene ‚Beratungsgeschehen‘ wirft einen systemischen Blick auf Input-, Prozess- und Outputvariablen und beleuchtet Themen, die über alle Phasen der Beratung hinweg eine Rolle spielen. Von den wahrgenommenen Veränderungen insbesondere betroffen sind die Oberkategorien ‚IKT‘, ‚Interaktion‘ und ‚Informationsmanagement‘ (Abb. 2).

Die Befragten empfinden IKT grundsätzlich als Entlastung, solange die Instrumente dazu dienen den Beratungsprozess zu unterstützen. Kritische Fragen tauchen dann auf, wenn das Gefühl entsteht einem System dienen zu müssen, beispielsweise Berichte elektronisch erfassen zu müssen, die es handschriftlich schon gibt; oder mit veralteten Softwaresystemen zu arbeiten. Diese Art von Kritik wird insbesondere bei allgemeinen administrativen Arbeiten geäußert. Die Aussagen der Befragten deuten darauf hin, dass der Rahmen auf organisationaler und gesellschaftlicher Ebene zwar enger geworden ist, die Qualität der unmittelbaren Beratungsarbeit dadurch aber kaum beeinträchtigt ist. Beratende scheinen sich dem von Nestmann (2004, S. 914) ausgeführten Loyalitätsdruck durch den Spardruck grössten-

teils entziehen zu können und erhalten sich ihre Autonomie und Gestaltungsspielräume, so wie B15 dies aufzeigt:

#00:51:19-4# b15: ja, es hängt alles sehr stark zusammen. Weil ich habe mein Beratungskonzept, es ist eigentlich noch dasselbe wie damals, als ich angefangen hatte in den Grundzügen... Der Rahmen (umkreist organisationale Ebene), der ist nicht mehr gleich, aber die Tiefe (umkreist Ebene der Beratung), hier habe ich immer noch alle Freiheiten.

5.1.2.1 ‚IKT‘ und ‚Interaktion‘: Vernetzung, Transparenz, und Datenschutz

Aus Sicht der Befragten verbessern IKT die Vernetzung innerhalb der Phasen des Beratungsprozesses und zwischen Beteiligten (Lehrpersonen, Eltern, Fachstellen,...). Sie erleichtern dank ihrer Raum- und Zeitunabhängigkeit Kontakte und Perspektiven, die früher nicht möglich waren. Die Welt wird kleiner und weiter zugleich. Die bessere Vernetzung kann zu höherer Transparenz führen, was methodisch genutzt wird, um Ratsuchende enger in den Prozess einzubinden und so eine höhere Verbindlichkeit zu erreichen. Aus Sicht der Untersucherin ist dies möglich basierend auf einer soliden Arbeitsbeziehung, welche sich u. a. im Wohlbefinden der Ratsuchenden während der Beratung zeigt. Wohlbefinden gilt als einer der gesicherten Indikatoren für die Wirksamkeit von Beratung (Künzli & Zihlmann, 2008). Besondere Beachtung muss im Zusammenhang mit zunehmender Vernetzung dem Datenschutz und der Datensicherung gelten (4.2.4.2). Die Sensibilisierung für die Thematik im Bereich des Datenschutzes ist zwar vorhanden, jedoch sind die Implikationen auf technischer Ebene unklar oder schlecht kommuniziert. Hier lauern laut Aussagen technisch versierter Befragter Gefahren, die es zu beachten gilt.

IKT können Unverbindlichkeit unterstützen, was in der Kontaktgestaltung als Vor- oder Nachteil beschrieben wird. Unverbindlichkeit kann dann positiv wirken - so wie es Barnes und La Gro (2009, p. 71) bestätigen - wenn IKT durch niederschweligen Einsatz (Mailkontakt,..) helfen, Ängste gegenüber Beratung abzubauen und so die Veränderungsbereitschaft (Künzli & Zihlmann, 2008) vorbereiten und unterstützen. Hypothesen:

7. *IKT ermöglichen dank erhöhter Vernetzung und Transparenz, dass Klientinnen und Klienten aktiver im Beratungsprozess eingebunden sind.*
8. *Dank der individuellen Einsatzmöglichkeiten von IKT kann Beratung niederschweliger gestaltet werden.*
9. *Die Bedeutung des verantwortungsvollen und sicheren Umgangs mit Daten ist mit der Einführung von IKT gestiegen.*

5.1.2.2 Informationsmanagement

IKT werden von sehr medienkompetenten Befragten über den gesamten Beratungsprozess hinweg als gemeinsame Plattform eingesetzt. Diese Befragten arbeiten stark informationsorientiert, verknüpfen Informationen miteinander und machen sie auf einer visualisierten Ebene (z.B. Mind-Map...) den Klientinnen und Klienten zugänglich. (vgl. 4.1.4, 5.1.4.4)

5.1.3 Ebene der Inputvariablen

Betroffen von den Veränderungen auf Ebene der Inputvariablen sind insbesondere die Oberkategorien ‚Informationsmanagement‘, ‚Interaktion‘, ‚Merkmale Klientinnen‘ und ‚IKT‘ (Abb.2).

5.1.3.1 Informationsfülle versus Informationsflut

Leitfrage 4

Klientinnen und Klienten können sich im Internet selbständig informieren. Welche Veränderungen zeichnen sich dadurch für Beratende ab (berufliche Rolle, veränderte Erwartungen an Beratung, ...)?

Nicht zufällig werden Veränderungen im Bereich der Informationsquantität im Internet am häufigsten thematisiert von den Befragten (Abb. 11). Sie ist von grosser Bedeutung für die Arbeit der BSLB, da sie Auswirkungen auf den Entscheidungsfindungsprozess und die damit verbundene Informationssuche und -verarbeitung hat. Das Thema ist ambivalent besetzt: Quantität wird positiv in der Bedeutung von Fülle oder Vielfalt erlebt und negativ als Flut oder Überschwemmung. Viele Ratsuchende sind überfordert durch die Flut. Sie ist - laut Aussagen der Befragten - oft Anlass Beratung in Anspruch zu nehmen. Die Qualität der Informationen aus dem Internet lässt sich kaum einschätzen von Laien. Die Erkenntnisse zur veränderten Quantität und Qualität der digitalen Informationen decken sich mit bisherigen Untersuchungen (z.B. Harris-Bowlsbey & Sampson Jr., 2005, p.50). Beratende selbst erleben die Informationsflut als belastend oder mühsam, weil sie mit immerwährenden Veränderungen in schneller Abfolge einhergeht und der Überblick erschwert wird. Interessant ist in diesem Zusammenhang die berufliche Rollenvorstellung: Befragte, die stolz auf ihr Expertenwissen sind oder waren, fühlen sich tendenziell stärker belastet von der Flut, da das Detailwissen nicht mehr gleichermassen gepflegt werden kann. Befragte, für welche berufskundliches oder bildungssystematisches Wissen nicht im Vordergrund steht, was in der Untersuchung auf die Mehrheit der psychologisch geschulten Beratenden zutrifft, setzen sich nicht unter Druck. Ihnen ist es wichtig den Überblick zu wahren und zu wissen, wo sie die nötigen Informationen finden. Die Informationsfülle und -vielfalt wird bereichernd erlebt, wenn es gelingt sie zu strukturieren und spielerisch einzusetzen.

Das ehemalige Informationsmonopol, welches die BSLB früher inne hatte ist seit Aufkommen des Internet aufgelöst. Informationen sind zugänglich für alle und sie sind relativ bezüglich ihres wahren und verlässlichen Gehaltes. In der Folge tritt die Informationsvermittlung zugunsten der Informationsverarbeitung in den Hintergrund, wie dies von Savickas (2009, p. 242) unterstützt wird. Das Portal www.berufsberatung.ch erfüllt eine äusserst wichtige Aufgabe und vermag einen Teil der Verunsicherung bezüglich Quantität und Qualität der Informationsflut aufzufangen. Die Qualität der Informationen im Umfeld des nationalen Portals und der Berufsinformationszentren hat dank IKT gewonnen.

In der Anfangsphase der Beratung erscheint es wichtig, die Ausgangslage von Klientin und Klient genau zu eruieren, da die Voraussetzungen und Bedürfnisse der Ratsuchenden laut Aussagen Befragter (B10, B15) immer weiter auseinanderklaffen: einerseits hat man es mit sensibilisierteren und mündigeren Ratsuchenden zu tun, andererseits wird eine Randgruppe, die der schnellen Entwicklung nicht gewachsen ist, zunehmend grösser. Ratsuchende sind oft vorinformiert, wenn sie zur Beratung kommen, was zwar hilfreich, aber auch erschwerend erlebt wird. Grundsätzlich werden vorinformierte Ratsuchende motiviert und selbstwirksam wahrgenommen. Die Aufgabe falsche oder verzerrte Vorinformationen und Wahrnehmungen zu korrigieren (Hurni, 2008, S. 60), ist anspruchsvoll aber wichtig. Absätze 5.1.3.2 und 5.1.3.3 geben weitere Antworten auf Leitfrage 4.

Folgende Hypothesen lassen sich ableiten:

10. *Die hohe Quantität und schwer einschätzbare Qualität der Informationen im Netz überfordert Klientinnen und Klienten häufig und stellt damit eine Herausforderung an Beratende dar.*
11. *Beratende, die Wert auf berufskundliches oder bildungssystematisches Detailwissen legen, fühlen sich durch die Informationsfülle stärker belastet als Beratenden, denen es reicht den groben Überblick zu wahren.*
12. *Beratende müssen in der Anfangsphase der Beratung schnell und flexibel auf unterschiedlichste Bedürfnisse und Ausgangslagen reagieren können.*

5.1.3.2 ‚Technophile‘ und ‚bibliophile‘ Berufs-, Studien- und Laufbahnberatende

Leitfrage 3

Verhalten ist beeinflusst durch Einstellung. Die Grundhaltung der Beratenden gegenüber der neuen technologischen Mittel prägt in der Folge die Beratungsgestaltung. Wie hat sich die Einstellung der Beratenden gegenüber IKT über die Jahre verändert?

Die Einstellung der Befragten gegenüber IKT ist im Grundtenor positiv geblieben, jedoch haben ambivalente Stimmen seit der Einführung von IKT stark zugenommen (Abb. 13), was als Widerspruch erscheinen mag. Durch die Auseinandersetzung mit den neuen technologischen Mitteln im beruflichen Alltag ist die Einstellung kritischer geworden. Wie hier zeigt sich die Janusköpfigkeit von IKT in unzähligen widersprüchlichen Aussagen. Besonders stark drückt sich die Ambivalenz gegenüber der Informationsfülle im Internet (4.2.1.1), der Einschätzung von Arbeitsbelastung (4.2.2.1) und dem Daten- oder Persönlichkeitsschutz (4.2.4.2) aus. Die generell positive Einstellung der Befragten widerspricht Aussagen von Barnes & La Gro (2009, p. 70), welche die Haltung Beratender gegenüber IKT bestenfalls als ambivalent beschreiben. Befragte mit technischem Hintergrund - ‚Technophile‘ wie sie b9 nennt - unterstützen diese Aussage insofern, als sie Widerstände ‚bibliophiler‘ (laut b9) Kollegen und Kolleginnen gegenüber IKT erleb(t)en. Hier zeigt sich

das Dilemma der Technikfreundlichkeit versus -feindlichkeit (Böszörményi, 2008, S. 45). Für die widersprüchlichen Wahrnehmungen gibt es unterschiedliche Erklärungsmöglichkeiten: sie können auf unterschiedliche Werte und Ansprüche der ‚technophilen‘ und ‚bibliophilen‘ Befragten zurückzuführen sein, die retrospektive Sicht begünstigt Wahrnehmungsverzerrungen, Abwehrmechanismen,... Naheliegender erscheint der Untersucherin, dass sich befragte ‚Bibliophile‘ durchaus neugierig mit digitalen Medien auseinandergesetzt, allfällige Widerstände überwunden haben und aufgrund ihrer vornehmlich entlastenden Erfahrungen den Instrumenten gegenüber eine wohlwollend-kritische Haltung entwickelt haben. Diese Erklärung wird durch die Ergebnisse aus dem Online-Fragebogen gestützt: zusammenfassend erachtet eine Mehrheit der Befragten die neuen Medien als wichtige Hilfsmittel. Aktualisierte Medienkompetenz ist eine wichtige Grundvoraussetzung.

IKT entlasten und belasten (intra- und intersubjektiv) zugleich. Die erlebte Entlastung durch IKT überwiegt insgesamt und erlaubt Befragten sich auf das Wesentliche zu konzentrieren. Kritische Stimmen bemerken, dass die Entlastung oft durch steigende ‚Fallzahlen‘ oder andere zusätzliche Tätigkeiten zunichte gemacht wird. Abgeleitete Hypothesen:

13. Die Arbeitsbelastung ist dank IKT tendenziell gesunken.

14. Medienkompetente Beratende setzen IKT kreativer und lustvoller ein als Beratende, die weniger medienkompetent sind.

15. Medienkompetente Beratende erleben die Entlastung durch IKT tendenziell stärker als weniger medienkompetente Beratende.

5.1.3.3 Interaktion: ‚berufliche Rolle‘

Die Abgabe des Informationsmonopols wird mehrheitlich als Entlastung erlebt: Wissen ist kostenlos verfügbar für alle, jederzeit und überall. Der grösste Nachteil wird darin gesehen, dass die Qualität der Informationen im Netz unkontrolliert und ungeschützt ist. Widersprüchliche Stimmen schätzen oder bemängeln die Reduktion der Printmedien als Folge des verlorenen Wissensmonopols. Geschätzt wird sie dank des erleichterten Überblicks, vereinfachter und systematisierter Suchprozesse. Vermisst wird der haptisch Zugang über die Printmedien teilweise, weil er die Information über Veränderungen erleichtert. Der Verlust des Informationsmonopols hat zu neuen und anderen Aufgaben geführt: das Systematisieren, Aktualisieren und Memorieren von Informationen ist zugunsten der Auseinandersetzung mit den neuen Medien in den Hintergrund getreten. Beratende verbringen viel Zeit am Bildschirm. Verknüpft mit den neuen und veränderten Aufgaben nehmen Beratende in den letzten Jahren eine Rollenveränderung wahr (5.1.4.2).

Die Rollenveränderung wird neben den neuen Aufgaben auch im Zusammenhang mit veränderten Erwartungen an Beratende verstanden. Der erlernte Beruf muss nicht mehr lebenslang ausgeübt werden, sondern wird als erster, wichtiger Schritt ins Berufsleben verstanden. Lebenslange Entwicklung, auch in beruflicher Hinsicht, ist heute gesellschaftlich

anerkannt und selbstverständlich. Dadurch fühlen sich beruflich Beratende von Verantwortung und Druck entlastet. Es geht nicht mehr um die Frage, „was wird aus dir?“ sondern darum gemeinsam herauszuschälen, was im Moment am besten passt. Diese Veränderung bestätigt sich u.a. in Krumboltz' Ansatz (2009) der ‚happstance learning theory‘, welche besagt, dass berufliche Laufbahn nicht alleine rational planbar ist, sondern dass vielmehr Flexibilität und Kreativität im Umgang mit schnell sich verändernden Gegebenheiten gefragt ist.

Der aufgrund der gesichteten Literatur vermutete Machtverlust durch die Abgabe des Informationsmonopols (Dedding et al. 2011, 2011; Eichenberg, 2009; Wald et al. 2007) bestätigt sich in der Untersuchung nur bedingt bei Beratenden, die Stolz für ihr Informationswissen empfanden. Die meisten nehmen vielmehr eine Entlastung vom Druck wahr, als Experten alles wissen zu müssen oder in Konkurrenz zu Kolleginnen und Kollegen weniger zu wissen. Die ungefähr in den 80er Jahren - in die meisten Beratungsberufe - übernommene humanistische Haltung des partnerschaftlichen Verhältnis zwischen Ratsuchenden und Beratenden (Rogers 1947) hat die aktuelle Rollenverschiebung sicherlich vorbereitet und unterstützt. Hypothesen:

16. *Der Verlust des Informationsmonopols wird als nachteilig erlebt, wenn Beratung tendenziell informationslastig gestaltet wird.*
17. *Der Verlust des Informationsmonopols wird als Gewinn erlebt, wenn Beratung tendenziell als psychologischer Prozess verstanden wird.*
18. *Beratende erleben eine Rollenveränderung weg vom Expertenwissen und der Informationsvermittlung hin zur Begleitung im Umgang mit Informationen.*
19. *Durch den Verlust des Informationsmonopols ist die Rollenverteilung noch partnerschaftlicher und kooperativer geworden.*

5.1.3.4 Merkmale der Klientinnen und Klienten

Befragte bemerken bei jugendlichen Erstwählenden einen fehlenden Bezug zur realen Berufswelt. Als eine Erklärung wird mehrmals die Reizüberflutung durch die mediale Welt angeführt. Weitere Erklärung sieht die Untersucherin im Strukturwandel wie von Egbringhoff (2011, S. 42ff.) beschrieben. Jugendliche wachsen in einer Dienstleistungsgesellschaft auf, in der sinnliche Erfahrungen seltener sind. Auf diese Veränderungen kann Beratung reagieren, indem sie Such- und Entscheidungsprozess altersadäquat und anschaulich gestaltet, damit Informationen gemäss Sharf (2010, p. 239) in einen Sinn- und Bedeutungsrahmen eingebettet werden können. Hier können kreativ eingesetzte Medien wichtige Aufgaben erfüllen, den realen, sinnlich erfahrbaren Bezug aber nicht wettmachen. Hypothese:

20. *Der Bezug Jugendlicher zur realen Berufswelt hat abgenommen. Dadurch gewinnt das Schnuppern zunehmend an Bedeutung.*

5.1.4 Ebene der Prozessvariablen

Die häufigsten Veränderungen durch IKT auf der Prozessebene werden beim ‚Infomanagement‘ genannt, weitere wichtige Oberkategorien sind die ‚Methoden‘, ‚IKT‘ und die ‚Interaktion‘ (Abb. 2).

5.1.4.1 Interaktion: Kontaktgestaltung, Beziehung

Leitfrage 7

Die Möglichkeiten der Kontaktgestaltung sind durch neue Kommunikationsmittel erweitert worden. Welche Veränderungen stellen Beratende fest?

Leitfrage 8

Welche Auswirkungen zeigen genannte Veränderungen auf der Beziehungsebene zwischen Ratsuchenden und Beratenden?

Die Kontaktgestaltung ist durch die vielseitigen Möglichkeiten der IKT sehr vereinfacht (schnell und unkompliziert). Dadurch kann unterschiedlichen Bedürfnissen individueller entsprochen werden, beispielsweise sind belastete und jugendliche Ratsuchende besser erreichbar und können dadurch intensiver begleitet werden. Durch die zeit- und raumunabhängigen Kommunikationsmöglichkeiten können Ratsuchende das Tempo und die Häufigkeit der Kontaktgestaltung und des Prozesses mitbestimmen. Die unkomplizierten und niederschweligen Kommunikationsmittel haben den Nachteil, dass mehr geschrieben wird und dadurch eine höhere Arbeitsbelastung entstehen kann. Hypothesen:

21. *Die Vielzahl technischer Möglichkeiten erleichtert eine bedürfnisgerechte Kontaktgestaltung.*
22. *Beratung wird durch bedürfnisgerechte Kontaktgestaltung niederschwelliger.*

Die geschilderte Rollenveränderung (5.1.3.3) - noch stärker hin einer zu partnerschaftlichen und kooperativen Rollenverteilung - lässt Auswirkungen auf Beziehungsebene vermuten. Die Wahrnehmungen widersprechen sich und reichen auf der Skala von oberflächlicher über unverändert bis hin zu offener oder vertrauensvoller Beziehungsqualität. Die Aussagen hin zur positiven Veränderung - dank IKT - überwiegen. Das erhöhte Vertrauen und die Offenheit können in Zusammenhang mit der erhöhten Transparenz im Prozess verstanden werden (5.1.2.1); sicher müssen auch gesellschaftliche Entwicklungen berücksichtigt werden. Die Arbeitsbeziehung wirkt im Sinne Rogers' (1957) unverändert als zentrales Arbeitsmittel. IKT können als unterstützende oder entlastende Moderatoren wirken - ähnlich wie Beseke (2009, S. 148) Beratungswirkung als Konglomerat von Beziehung und fachlichem Rat beschreibt. Die Auswirkungen von IKT auf die Qualität der Arbeitsbeziehung sind unklar und widersprüchlich.

5.1.4.2 Informationsmanagement

Leitfrage 5

Informieren zählt zu den zentralen Aufgaben der BSLB. In welcher Form hat sich das Informationsmanagement während des Beratungsprozesses durch die breitflächige Zugänglichkeit von Internet verändert?

Informiertheit ist laut Künzli & Zihlmann (2008) und Massoudi et al. (2008) ein wichtiger Wirkfaktor beruflicher Beratung. Es stellt sich die Frage, was unter ‚Informiertheit‘ verstanden wird. Gemäss Aussage der Befragten geht es heute darum, die Flut der Informationen so zu strukturieren, dass sie eine Bedeutung im individuellen Lebenszusammenhang gewinnen und handlungsrelevant werden. Die Verantwortung und Herausforderung der Informationsgewichtung und -verarbeitung, wie sie Hurni (2008, S. 60) betont, nimmt weiterhin einen sehr wichtigen Stellenwert ein und unterstützt die ‚informed choice‘ (Harris-Bowlesby, 2013, p. 200).

Menschen nehmen die Beratungsdienstleistung im Zusammenhang mit der Informationsflut und der dynamischen Berufswelt dankbar in Anspruch. Dadurch erhält Beratung eine neue Wertschätzung. IKT entlasten von der Informationspflicht und schaffen Raum für den Fokus auf die Informationsverarbeitung. Es steht vermehrt die Frage im Zentrum der Beratung, wie die gewonnen Informationen in den Lebenskontext eingebettet werden können. Hypothesen:

23. Das Informationsmanagement stellt heute eine grosse Herausforderung und Verantwortung dar.

24. Informationsvermittlung tritt heute zugunsten von Informationsverarbeitung in den Hintergrund.

Die zunehmende Informationsfülle zwingt auch Beratende zur Frage des Umgangs damit. Es sind zwei Gruppen feststellbar: jene, die den Überblick wahren und jene, die nach wie vor Detailkenntnisse pflegen wollen, dabei aber an Grenzen stossen. Rollenvorstellung, berufliche Sozialisation und vermutlich kognitive Verarbeitungsstrukturen beeinflussen, wo Beratende ihren Schwerpunkt setzen. Dank der Entlastung durch IKT und Fachleute I&D ist es möglich sich auf den Überblick zu konzentrieren und nur noch in einzelnen Spezialgebieten Detailwissen zu pflegen. Dadurch rücken Beratende weiter weg von der praktischen Berufskunde. Das nötige Wissen muss aktiv gepflegt werden. Hypothese:

25. Angesichts der Informationsfülle tritt Detailwissen zugunsten von Strukturwissen in den Hintergrund.

Die Ansprüche an die Darbietung von Informationen sind durch die technologischen Möglichkeiten gestiegen. Informationsdarbietung soll möglichst vielfältig sein, damit sie das breite Spektrum von Verarbeitungsformen (Ertelt & Schulz 2008, S. 275) unterstützt, was den professionell geführten BIZ zunehmend gelingt. Der gezielte Einsatz von kreativen Suchstrategien im Netz bedingt eine hohe Medienkompetenz und adäquate Anleitung durch Beratende. Auch affektive Komponenten des Informationsverarbeitungsprozesses, so

wie sie Ertelt und Schulz (2008, S. 252) oder Beseke (2009, S. 148) beschreiben, können durch die beraterische Unterstützung berücksichtigt werden. Hypothesen:

26. *Ansprüche an Beratende technologische Möglichkeiten auszuschöpfen, sind gestiegen.*

27. *Nur vielfältige Darbietungsformen von Information können den vielfältigen Bedürfnissen von Menschen entsprechen und Entscheidungsprozesse zielführend unterstützen.*

Leitfrage 6

Einzelne Schritte im diagnostischen Prozess können dank IKT wesentlich effizienter gestaltet werden (z.B. Computer-gestützte Tests aufnehmen und auswerten). Wie äussern sich Veränderungen durch IKT in der Methodik generell für die Beratenden?

Die Vielfalt methodischer Möglichkeiten durch IKT hat stark zugenommen und wird im Sinne eines Job-Enrichment erlebt. Durch reflektierte und kreative Einsatzmöglichkeiten können Ratsuchende aktiviert und verbindlicher in den Beratungsprozess eingebunden werden (5.1.2.1), was die Idee des Empowerment unterstützt (Hohner, 2006, S. 38). Einen unverzichtbaren Dienst leistet hier das Portal www.berufsberatung.ch. Technologische Mittel haben zwar ihren Reiz, können aber auch unpersönlich und kalt wirken. Haptische Elemente haben im Zuge einer Gegenbewegung zur Technologisierung in ihrer Bedeutung zur Veranschaulichung tendenziell gewonnen, sie werden gezielt eingesetzt. Im Bereich der Diagnostik erfreuen sich Papier-Bleistift-Verfahren interessanterweise nach wie vor einiger Beliebtheit, da sie wertvolle diagnostische Hinweise liefern. Allgemein werden die computer-gestützten Verfahren sehr geschätzt und es wird bedauert, dass die technologischen Möglichkeiten - in der Regel aus Kostengründen - nicht ausgeschöpft werden können. Daraus ergibt sich folgende Hypothese:

28. *Die Vielfalt der methodischen Möglichkeiten durch IKT erhöht die Attraktivität und Bedeutung von Beratung.*

5.1.4.3 Informations- und Kommunikationstechnologien

IKT können als gemeinsame Arbeitsplattform zwischen Beratenden und Ratsuchenden, zwischen Fachleuten und zwischen Ratsuchenden eingesetzt werden. Sie machen den Beratungsprozess durch die Vernetzung transparenter und verbindlicher (vgl. Hypothese 7). In der Frage, ob Beratung qualitativ überhaupt hochstehend sein könne, wenn der Computer zum Einsatz käme, zeigt sich die genannte kritisch-ambivalente Beziehung sozialwissenschaftlich geprägter Beratender gegenüber technologischen Neuerungen (5.1.3.2). Der Computer wird als Störfaktor oder Konkurrent empfunden, der Beziehung zu technologisieren droht (Bailey, 1987; Sanders & Rosenfield, 1998).

5.1.5 Ebene der Outputvariablen

Leitfrage 9

Datenerfassung und –auswertung ist mittels IKT wesentlich vereinfacht. Welche Veränderungen zeigen sich diesbezüglich im Anspruch Beratender an sich selbst und in Ansprüchen von anderen an Beratende?

Leitfrage 10

Inwiefern hat sich die inter-/intradisziplinäre Zusammenarbeit und der Wissenstransfer zwischen Fachleuten durch die neuen technologischen Möglichkeiten verändert?

Outputvariablen werden besonders in der Oberkategorie der ‚Erwartungen von Anspruchsgruppen‘ an die Beratenden angesprochen (Abb. 14, Anhang). Die Ergebnisse zeigen, dass der administrative Arbeitsanteil Beratender gestiegen ist. Die quantitative Evaluierung von Dienstleistungen wird auf jeder öffentlichen Stelle verlangt und zentral (KBSB) ausgewertet, Berichte müssen im Netz erfasst sein. Den statistischen Erfassungen auf Bundesebene wird zwar ein gewisses Verständnis entgegengebracht, dennoch werden sie nicht als sinnvoll erachtet, solange der qualitativen Auswertung von Beratung nicht gleichermassen Beachtung geschenkt wird. Die Legitimierung von Beratung muss in erster Linie qualitativ begründet sein.

Die Vernetzung durch IKT ermöglicht einen erleichterten Überblick und Zugriff auf Daten und Abläufe, die schon lange abgelegt sind. Diesem Ziel dient auch die digitalisierte Erfassung von Beratungsprozessen. Einigen Beratenden dient dieser Akt der willkommenen Reflexion zum Abschluss des Prozesses. Andere sind skeptisch und sehen den Persönlichkeits- oder Datenschutz in Gefahr. Misstrauen gegenüber der Datensicherheit im Netz zeigt sich auf vielen Ebenen. Sie ist einerseits Ausdruck eines verantwortungsbewussten Umgangs mit sensiblen Daten, andererseits zeigt sie Unsicherheit im Umgang mit sensiblen Daten. Dies deutet darauf hin, dass Medienkompetenz von Beratenden ständig gefördert und gefordert werden muss.

Die Zusammenarbeit auf fachlicher Ebene (intra- und interdisziplinär) ist wesentlich erleichtert dank IKT. Die Vernetzung erleichtert und ermöglicht regionale und überregionale Projekte. Daraus lässt sich die letzte Hypothese formulieren:

30. Die digitale Vernetzung erleichtert den Wissenstransfer und steigert damit die Professionalisierung von BSLB.

5.2 FAZIT

Die öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung ist aufgrund ihres Auftrages, Informationen zu vermitteln und zu verarbeiten, eng an die Informations- und Kommunikationstechnologie gekoppelt. Die rasante technologische Entwicklung macht - um qualifizierte und moderne Dienstleistungen erbringen zu können - dauernde Anpassungsleistungen

nötig. Dies erfordert eine hohe Flexibilität und unterstützt zugleich, dass das Berufsfeld der BSLB sich entwickelt und lebendig bleibt. Die Befürchtung oder Hoffnung - je nach Sichtweise - Beratung durch digitale Angebote ersetzen zu können, hat sich bis heute aus fachlichen Gründen nicht durchgesetzt. Vielmehr geht es darum, das durch IKT erweiterte Spektrum an methodischen Möglichkeiten effizient und kreativ einzusetzen.

Die Untersuchung zeigt augenfällig die Janusköpfigkeit von IKT. Die digitalen Technologien sind integrierte Werkzeuge unseres Alltag, ohne die die Arbeit im Dienstleistungssektor undenkbar geworden ist. Jeder genannte Vor- oder Nachteil zieht beinahe unmittelbar eine Schatten- resp. Sonnenseite nach sich, was die Thematik sehr komplex macht und die Gewichtung einzelner Punkte erschwert.

Tendenziell hat Beratung an Bedeutung gewonnen und bestätigt somit Vorannahme 1 (1.5). Der fortwährende, durch IKT unterstützte Strukturwandel (Technologisierung, Digitalisierung,...), die Überforderung durch Informationsüberflutung und die Entmischung der Gesellschaft machen Beratung zu einem wichtigen Unterstützungsangebot. Die bessere Vernetzung dank IKT sorgt dafür, dass Beratungsabläufe transparenter werden, dass gemeinsame Arbeitsplattformen genutzt werden können, dass Klientin und Klient besser in den Prozess eingebunden sind und dass Beratung eine höhere Verbindlichkeit erlangt.

Auf der Interaktionsebene hat sich aus Sicht der Befragten insbesondere die Kontaktgestaltung und das berufliche Rollenverhältnis durch den Einfluss von IKT verändert. Die Kontaktgestaltung ist durch die vielfältigen synchronen und asynchronen Möglichkeiten wesentlich vereinfacht. Dadurch wird Beratung niederschwelliger.

In der Wahrnehmung der beruflichen Rolle besteht ein Unterschied zwischen psychologisch geprägten und nicht psychologisch geprägten Beratenden, wobei Überschneidungen und Ausnahmen festzustellen sind. Beratende, welche psychologisches Denken und Handeln als zentral erachten, erleben den Verlust des Informationsmonopols als Entlastung, welche es ihnen erlaubt sich auf den Beratungsprozess zu fokussieren. Beratende, welche grossen Wert auf ihr Informationswissen legen (häufig Beratende ohne psychologische Grundausbildung) äussern eine leise Wehmut über den Verlust des Informationsmonopols und bedauern, dass bei der heutigen Informationsflut das Wissen unmöglich aktuell gehalten werden kann. Die Rollenveränderung durch die Einflüsse von IKT bestätigt Vorannahme 3 teilweise. Beratende begleiten heute verstärkt Informationsverarbeitungs- und Entscheidungsprozesse. Früher vermittelten sie eher Informationen und Wissen, fungierten als Experten und Expertinnen. Einen Machtverlust (Vorannahme 3) erleben Beratende dadurch nicht, höchstens eine Verschiebung hin zu einer kooperativeren und partnerschaftlicheren Rollenverteilung.

5.3 METHODENKRITIK

Der Change Explorer erweist sich als taugliches Instrument zur Erforschung subjektiver Veränderungstheorien. Das schrittweise Vorgehen von der sichtbaren Oberfläche der wahrgenommenen Veränderungen in die Tiefe subjektiver Erklärungsmuster gewährleistet einen guten Orientierungsrahmen und führt zu interessanten Aussagen. Der Leitfaden sieht eine relativ straffe Führung vor. Hier haben individuelle Anpassungen stattgefunden zugunsten der Rücksicht auf Denkmuster und Vorgehensweisen der Befragten. Beispielsweise war es oft unmöglich bei der kurzen Aufzählung von Veränderungen zu verweilen, so wie es das Instrument vorsieht (Teil A, Frage 4). Bei der Bitte nach Nennung der Veränderungen beginnt ein Reflexionsprozess, der schnell in die Tiefe führt. Möglicherweise hat dies mit der gewählten Stichprobe zu tun: es sind Expertinnen und Experten, die keine Anleitung zur Selbstreflexion benötigen.

Der Change Explorer schlägt vor die subjektiven Veränderungstheorien in einem ersten Schritt zu erheben und sie in einem zweiten Schritt (nach einer Pause) im Dialog-Konsens-Verfahren zu validieren. Aufgrund des zeitlich eingeschränkten Rahmens wurde das Verfahren in der Untersuchung in einem Schritt durchgeführt. Eine Reflexionspause beiderseits könnte sich als dienlich erweisen, ist allerdings zeitintensiv für beide Seiten (Befragte und Untersucherin).

Die Erforschung der Ursachen einzelner Veränderungen durch IKT ist aufgrund des eingeschränkten zeitlichen Rahmens (max. 1.5h) vernachlässigt worden. Das Tempo, die Differenziertheit und Tiefe der Reflexion wurden durch die Befragten mitbestimmt. Eine stärkere Gesprächslenkung hätte den Introspektionsprozess aus Sicht der Untersucherin beeinträchtigt. Die Frage nach subjektiven Ursachen (Teil C, Fragen 9 und 10) führte teilweise zu Zirkelschlüssen. Gründe für die Veränderungen wurden in erster Linie auf gesellschaftlicher Ebene gesucht und gefunden, was naheliegend ist, da IKT typische Errungenschaften der modernen Gesellschaft sind. Aus Sicht der Untersucherin ist die Frage nach Ursachen innerhalb eines systemischen Modells nicht zielführend.

Die Strukturlegetechnik als integriertes Instrument des Change Explorers erweist sich als hilfreich. Die Visualisierung dient der Untersucherin und den Befragten als Orientierung im komplexen Erkenntnisprozess. Der Anspruch das Gespräch zu führen, den Überblick zu wahren und gleichzeitig Kernpunkte zu notieren ist hoch und bedingt ausgeprägte Gesprächsführungskompetenzen. Die Auswertung der Strukturbilder ist Grundlage zur Formulierung deduktiver Kategorien, nach mündlicher Auskunft von Prof. S. Greif bestehen keine standardisierten Vorgaben.

Der multimethodale Ansatz des Change Explorers sieht neben der qualitativen auch eine quantitative Erhebung vor. Das Interview ist halb-strukturiert konzipiert und der Hauptfokus liegt auf inhaltlich relevanten Aspekten. Während der Befragung gelingt es aus folgenden Gründen nicht systematisch quantitative Daten abzufragen: die Interviewten ‚weigern‘ sich teilweise darauf einzusteigen, die Interviewerin fragt (anfangs) nicht hartnäckig genug nach, insbesondere dann nicht, wenn inhaltlich relevante Aspekte narrativ zum Ausdruck kommen. Die Interviewerin möchte sich durch starre methodische Vorgaben im Erkenntnisprozess nicht zu stark einschränken lassen. Das Vorgehen ist kontextsensitiv und orientiert sich an subjektiven Wahrnehmungen und Erfahrungen beider - der befragten Personen und der Interviewerin.

Die Auswertung der Interviews orientiert sich an einem hierarchischen Kategorienmodell. Die Verwobenheit und Komplexität der Kategorien-Ebenen untereinander wäre möglicherweise durch eine Netzwerkstruktur besser abgebildet worden und hätte der systemischen Sichtweise des Prozessmodells eher entsprochen. Zugunsten der Übersichtlichkeit fiel der Entscheid für die hierarchische Gliederung der Kategorien.

Rückmeldungen der Befragten bezüglich der Interviewmethodik sind grundsätzlich positiv ausgefallen. Die Exploration mittels Change Explorer war neu für alle, die Visualisierung anhand der Strukturlegetechnik hat vielen geholfen sich zu orientieren. Die Gelegenheit zur Reflexion ihrer alltäglichen Arbeit wurde von den meisten Befragten sehr geschätzt. Mit den Skalierungsfragen bekundeten die meisten - auch nach der Umformulierung einiger vorgegebener kritischer Begriffe (Greif, 2003) – Mühe, weil es schwierig ist sich festzulegen oder weil ihnen Quantifizierungen grundsätzlich nicht entsprechen. Einigen Befragten bereitete es Schwierigkeiten auf sich selbst zu fokussieren und nicht die Sicht der Beratenden zu stark ins Zentrum zu rücken. Interaktive Prozesse sind kaum abgrenzbar gegeneinander und Beratende sind dafür bezahlt sich auf ihr Gegenüber einzustellen.

Die Vergleichbarkeit der Berufs-, Studien- und Laufbahnzentren untereinander ist teilweise begrenzt, da kantonale sehr unterschiedliche Rahmenbedingungen gelten (beispielsweise bezüglich der Kostenmodelle oder der Zusammenarbeitsformen mit Schulen). Die Schwierigkeit der Vergleichbarkeit zeigt sich insbesondere, wenn es um die Frage von vermuteten Zusammenhängen oder Ursachen bestimmter Veränderungen geht.

5.4 IMPLIKATIONEN FÜR PRAXIS UND FORSCHUNG

Aufgrund der gesammelten Untersuchungserkenntnisse ergeben sich Implikationen für Praxis und Theorie der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. Das Kapitel stützt sich auch auf Aussagen der Befragten, welche sich Gedanken zur prospektiven Entwicklung des

Berufsfeldes angesichts des rasanten technologischen Fortschritts machen. Die gesetzlich festgelegten Grundwerte der unabhängigen und freiwilligen beruflichen Beratung sollen hochgehalten werden. Sie bereiten den Boden für ein Angebot, das allen eine Chance auf persönliche und berufliche Entwicklung bietet.

5.4.1 Implikationen für die Praxis

Angesichts der zunehmenden Ökonomisierung und der Tatsache, dass sich berufliche Beratung als Dienstleistung dem Markt aussetzen muss, ist es anspruchsvoll den Wert der Unabhängigkeit (5.4) zu verteidigen. Beratende machen sich Gedanken, wie sie das Zielpublikum erreichen. Etwas im Widerspruch zum Wert der Unabhängigkeit steht der Vorschlag das Beratungs- und Informationsangebot der BSLB gezielt zu vermarkten. Dennoch erscheint es sinnvoll das öffentliche Angebot gegen aussen angemessen zu vertreten, solange das fachliche Interesse im Vordergrund steht. Das Angebot soll mithilfe der Möglichkeiten von IKT so vielseitig wie möglich gestaltet sein, um ein breites Zielpublikum zu erreichen. Angesprochen sind Ebenen der Kommunikationswege, des Informationsmanagements und der Beratungsformen. Nieder- bis hochschwellige Formen von Beratung, reine online- oder face-to-face-Beratung, kombinierte Angebote, Kurzberatungen, Potenzialanalysen,... können einander ergänzen. Auch im Bereich der Informationsaufbereitung, -darbietung und -verarbeitung ist es wichtig, vielfältige Formen und Materialien anzubieten, damit unterschiedliche Bedürfnisse angesprochen werden. Um am Puls der Zeit zu bleiben, müssen Bedürfnisse und Entwicklungen auf den verschiedenen Ebenen regelmässig erfasst werden. Es gilt aus dem Dilemma der „Technikfreundlichkeit versus Technikfeindlichkeit“ (Böszörményi, 2008, S. 45) auszurechnen und sich mit neuen Erfahrungen (diverse digitale Beratungsformen, Social Media-Präsenz,...) kritisch auseinanderzusetzen, damit das Berufsfeld dynamisch und lebendig bleibt.

Beim Bemühen moderne und attraktive Angebote für Klienten und Klientinnen zu schaffen, steht die Qualität der berufs-, studien- und laufbahnberaterischen Arbeit über allem. Die Qualität liegt in einem vielseitigen und spezialisierten Angebot, welches hohen professionellen Ansprüchen genügt. Kernstück des Angebotes ist die Beratung, ihr angegliedert sind die regionalen Berufsinformationszentren und das online-Portal www.berufsberatung.ch. Alle Befragten weisen darauf hin, dass die Nähe zum Menschen zentral ist und die face-to-face-Beratung aus ihrer Sicht weiter an Bedeutung gewinnt. Interaktion entspricht einem tiefen Bedürfnis, die gewünschte Nähe kann heute mittels IKT individuell reguliert werden. Einen gewichtigen Beitrag zu hochstehender professioneller Qualität kann der Austausch unter Fachleuten bieten, so wie ihn Hurni (2007, S. 75) mittels eines digitalen Fachnetzwerkes vorschlägt. Verbandspolitisches Engagement, Fach- und Medienkompetenz könnten diesem Projekt zum Durchbruch verhelfen.

Medienkompetenz ist heute eine Voraussetzung für Berufs-, Studien- und Laufbahnberatende. Allerdings muss sie durch Aus- und Weiterbildungen gefordert und gefördert werden. Es liegt im Interesse der Beratenden (und Ratsuchenden) die attraktiven und kreativen methodischen Möglichkeiten des Einsatzes von IKT zu verfeinern und auszuschöpfen. Angesichts der Verantwortung, welche Beratenden im Umgang mit sensiblen digitalen Daten obliegt, wird dem Datenschutz und der -sicherung aus Sicht der Untersucherin bisher zu wenig Gewicht beigemessen.

5.4.2 Implikationen für die Forschung

Ein Teil der Widerstände gegenüber IKT liegt darin begründet, dass die Technik sich in einem Tempo weiterentwickelt, welches Anwenderinnen und Anwender nicht mitgehen wollen und/oder können. Es geht darum Widerstände abzubauen und in interdisziplinärer Zusammenarbeit die ideale ‚Schnittstelle Mensch-Maschine‘ (b 9) näher zu erkunden. Grundsätzlich sollen technische Möglichkeiten menschlichen Bedürfnissen dienen. Beispielsweise müssen Suchprozesse weiter so optimiert werden, damit sie möglichst nahe an menschlichen Suchverhaltensweisen anknüpfen. Voraussetzung dafür ist die weitere Erforschung verschiedener Such- und Informationsverarbeitungsstrategien.

IKT verändern die Bedürfnisse der Menschen. Befragte stellen in städtischer Umgebung eine Veränderung der Klientel auf öffentlichen Beratungsstellen fest; dies veranlasst dazu das Beratungs- und Informationsangebot so anzupassen, dass den unterschiedlichen Bedürfnissen optimal entsprochen werden kann. Dazu müssen Fragen nach der aktuellen Nutzung der BIZ und des Beratungs- und Informationsangebotes untersucht werden. Begleitende Forschung zur Wirksamkeit der verschiedenen Angebote ist unumgänglich.

6 LITERATURVERZEICHNIS

- Aamodt, A. & Nygård, M. (1995). Different roles and mutual dependencies of data, information and knowledge. *Data & Knowledge Engineering*, 16(3), 191-222.
- Andersen, P. & Vandehey, M. (2012). *Career counseling and development. In a global economy* (2nd edition). Brooks/Cole: Cengage Learning, international edition.
- Bahrenberg, R., Koch, H. & Müller-Kohlenberg, L. (2000). *Praxis der beruflichen Beratung* (2. Aufl.). Aufgaben und Praxis der Bundesanstalt für Arbeit, Band 12.
- Bailey, D. (1987). Open learning and guidance. *British Journal of Guidance and Counseling*, 15(3), 237-256.
- Bammé, A. & Böszörményi, L. (2008). Geleitwort. In Greif, H. et al. *Information und Gesellschaft. Technologien einer sozialen Beziehung* (S.5-8). Stuttgart: Deutscher Universitätsverlag und VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bandura, A. (1971). Psychotherapy based upon modeling principles. In Bergin, A.E. & Garfield, S.L. (eds.). *Handbook of Psychotherapy and behavior change: an empirical analysis*. New York: Wiley.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: a social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Barnes, S.-A. & Bimrose, J. (2006). Is career guidance effective? Evidence from a longitudinal study in England. *Australian Journal of Career Development*, 15(2), 19-24.
- Barak, A. (1999). Psychological applications on the Internet: a discipline on the threshold of a new millennium. *Applied & Preventive Psychology*, 8(4), 231-245.
- Barnes, A. & La Gro, N. (2009). Using ICT: a step in career guidance or a sop tot he twittering classes? In Reid, H.L. (ed.), *Institute of Career Guidance, Journal No. 1*, 70-78.
- Bateson, G. (1985). *Ökologie des Geistes*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Berger, T. (2009). „Meet the e-patient“: Chancen und Risiken des Internets für das Verhältnis von Gesundheitsfachleuten und ihren Klienten. In Stetina, B.U. & Kryspin-Exner, I. *Gesundheit und Neue Medien. Psychologische Aspekte der Interaktion mit Informations- und Kommunikationstechnologien* (S. 73-83). Springer: Wien, New York.

- Bergmann, C. & Eder, F. (1999). *AIST-R. Allgemeiner Interessen-Struktur-Test/Umwelt-Struktur-Test*. Göttingen: Beltz Test GmbH.
- Berman J.S., Miller, C. & Massman, P.J. (1985). Cognitive therapy versus systematic desensitization: is one treatment superior? *Psychological Bulletin*, 97, 451-461.
- Bernath, W. (1993). EDV in der Berufsberatung. *Berufsberatung und Berufspädagogik*. 78(4), 5-13.
- Beseke, M. (2009). Ganzheitliche Karriereplanung versus selbstwert-vernichtende Machermentalität. *Gesprächspsychotherapie und personenzentrierte Beratung*. 40(3), 144-150.
- BfS, Bundesamt für Statistik. Erhebung 2010. Informationsgesellschaft. Haushalte und Bevölkerung [On-line]. Available: http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/16/04/key/approche_globale.indicator.30109.301.html
- Bierhoff, H.-W. & Herner, M.J. (2004). *Begriffswörterbuch Sozialpsychologie*. Stuttgart: Verlag Kohlhammer.
- Bordin, E.S. (1943). A theory of interests as dynamic phenomenon. *Educational and Psychological Measurement*, 3, 49-66.
- Bosley, C., Krechowiecka, I. & Moon, S. (2005). *Review of literature on the use of information and communication technology in the context of careers education and guidance [On-line]*. International Centre for Guidance Studies iCeGS: University of Derby. Zugriff am 05.03.2012, verfügbar unter: <http://www.derby.ac.uk/icegs/publications>
- Böszörményi, L. (2008). Die Henne, modernes Bewusstsein, das Ei, moderne Technik? In Greif, H. Mitrea, O. & Böszörményi, L. (Hrsg.). *Information und Gesellschaft. Technologien einer sozialen Beziehung* (S. 41-48). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Brown, D. & Associates. (2002). *Career choice and development (4th ed.)*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Brown, S. D., Ryan Krane, N. E., Brecheisen, J., Castelino, P., Budisin, I., Miller, M. & Edens, L. (2003). Critical ingredients of career choice interventions: more analyses and new hypothesis. *Journal of Vocational Behavior*, 62(3), 411-428

- Bühler, Ch. (1933). *Der menschliche Lebenslauf als psychologisches Problem*. Leipzig: Hirzel.
- Bürigi, A. & Eberhart, H. (2004). *Beratung als strukturierter Prozess. Ein Lehrbuch für die ressourcenorientierte Praxis*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Bundesgesetz über die Berufsbildung (BBG) vom 13.12.2002 (in Kraft seit 1.1.2004). Zugriff am 21.12.2011, verfügbar unter: http://www.admin.ch/ch/d/sr/c412_10.html
- Bundesamt für Berufsbildung und Technologie (BBT). *Qualifikationsprofil vom 18.4.2011*. Zugriff am 23.1.2012, verfügbar unter: www.bbt.admin.ch/themen/berufsbildung/00106/01242/index.html?lang=de
- Bundesamt für Statistik (BFS), Erhebung 2010. Informationsgesellschaft. Haushalte und Bevölkerung. Zugriff am 2.1.2012, verfügbar unter: http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/16/04/key/approche_globale.indicator.30109.301.html
- Choudhuri, D., Glauser, A. & Peregoy, J. (2004). Guidelines for writing a qualitative manuscript for the Journal of Counseling & Development. *Journal of Counseling & Development*, 82(4), 443-446.
- Costa, P.T. & McCrae, R.R. (1995). Primary traits of Eysenck's PEN system: three- and five-factor solutions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(2), 308-317.
- Davidson, M.M. (2001). The computerization of career services: critical issues to consider. *Journal of Career Development*, 27(3), 217-228.
- Dedding, C., van Doorn, R., Winkler, L. & Reis, R. (2011). How will e-health effect patient participation in the clinic? A review of e-health studies and the current evidence for changes in the relationship between medical professionals and patients. *Social Science & Medicine*, 72, 49-53.
- De Shazer, S. (1996). „... Worte waren ursprünglich Zauberer“. *Lösungsorientierte Therapie in Theorie und Praxis*. Dortmund: Verlag Modernes Leben.
- Dietrich, G (1983). *Allgemeine Beratungspsychologie. Eine Einführung in die psychologische Theorie und Praxis der Beratung* (2. Aufl.). Bern: Hogrefe.
- EDK. Schweizerische Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren. *Umsetzung neues Berufsbildungsgesetz: Leitsätze zur Unentgeltlichkeit bzw. Kostenpflicht berufsberater*

rischer Leistungen. (16.06.2005). Zugriff am 07.03.2012, verfügbar unter:
<http://www.edk.ch/dyn/11672.php>

- Egbringhoff, J. (2011). Arbeit und Leben im Umbruch. Folgen für die Bildungs- und Berufsberatung. In Hammerer, M., Kanelutti, E. & Melter, I. (Hrsg.). *Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung. Neue Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis* (S. 41-48). Bielefeld: Bertelsmann Verlag.
- Eichenberg, Ch. (2009). Der E-Patient. Chancen und Risiken des Internets in Medizin und Psychotherapie. *Psychotherapie im Dialog PID*. 10(4), 374-379.
- Eichenberg, C. (2011). Zur Rolle der modernen Medien in der Psychotherapie. Stand und Perspektiven. *Psychotherapie im Dialog PID*, 12(2), 102-106
- Ellis, A. (1962). Reason and emotion in Psychotherapy. New York: Lyle-Stuart.
- Engel, F. (2002). Beratung im Zeitalter ihrer technischen Reproduzierbarkeit. In Nestmann, F. & Engel, F. (Hrsg.). *Die Zukunft der Beratung* (S. 135-153). Tübingen: Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie dgvt.
- Engel, F. (2007). Beratung und Neue Medien. In Nestmann, F., Engel, F. & Sickendiek, (Hrsg.). *Das Handbuch der Beratung* (S. 497-509). Band 1 (2. Aufl.). Tübingen: Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie dgvt.
- Engel, F., Nestmann, F. & Sickendiek, U. (2004.). „Beratung“- Ein Selbstverständnis in Bewegung. In Engel, F., Nestmann, F. & Sickendiek, U. *Das Handbuch der Beratung*, Bd. 1. (2. Aufl.), (S. 33-44). Tübingen: dgvt-Verlag.
- Enoch, C. (2011). *Dimensionen der Wissensvermittlung in Beratungsprozessen: Gesprächsanalysen der beruflichen Beratung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Erikson, E. (1988). *Der vollständige Lebenszyklus*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Ertelt, B.-J. & Schulz, W.E. (1997). *Beratung in Bildung und Beruf. Ein anwendungsorientiertes Lehrbuch*. Leonberg: Rosenberger Fachverlag.
- Ertelt, B.-J. & Schulz, W.E. (2008). *Handbuch Beratungskompetenz* (2. Aufl.). Leonberg: Rosenberger Fachverlag.
- Ertelt, B.-J. & Ruppert, J.-J. (2011). Life-designing: Ein Paradigma für die berufliche Laufbahngestaltung im 21. Jahrhundert. Zugriff am 25.02.2012, verfügbar unter: http://www.sdbb.ch/dyn/bin/2024-187752-1-life_designing_d_gedreht.pdf

- EU. Euroguidance. European Commission. Zugriff am 04.03.2012. Verfügbar unter: <http://www.euroguidance.net/Departement: Education and Culture>.
- Evangelista, L. (2003). *How ist he Internet changing career guidance? First results of a survey amongst European Career Advisers*. Zugriff am 25.09.2011, verfügbar unter: www.guidanceforum.net/pages/res_general/surveyresults.pdf
- Flamme, N. (2002). Coaches – Gurus in Nadelstreifen? *Organisationsberatung Supervision Coaching*, 3, 205-215.
- Frank, A.W. (1973). *Persuasion and healing: a comparative study of psychotherapy*. Baltimore: J. Hopkins University Press.
- French, J.R.P. & Raven, B.H. (1959). The basis of social power. In Cartwright, D. (Ed.). *Studies in social power*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Freud, S. (1938). *Abriss der Psychoanalyse*. Frankfurt: Fischer.
- Freund, A. (2003). Die Rolle von Zielen für die Entwicklung. *Psychologische Rundschau*, 54(4), 233-242.
- Frey, D. & Greif, S. (1997). *Sozialpsychologie. Ein Handbuch in Schlüsselbegriffen* (4. Aufl.). Weinheim: Beltz Verlag.
- Gander, F., Proyer, R. T., Ruch, W., & Wyss, T. (in press). The good character at work: An initial study on the contribution of character strengths in identifying healthy and unhealthy work-related behavior and experience patterns. *International Archives of Occupational and Environmental Health*. doi:10.1007/s00420-012-0736-x
- Gelso, C.J. & Carter, J.A. (1985). The relationship in counseling and psychotherapy: components, consequences, and theoretical antecedents. *The Counseling Psychologist*, 13(2), 155-243.
- Gore, P.A., Jr., Bobek, B.L., Robbins, S.B. & Shayne, L. (2006). Computer-based career exploration: usage patterns and a typology of users. *Journal of Career Assessment*, 14(4), 421- 436.
- Greif, S. & Seeberg, I. (2007). Der Change Explorer - ein Instrumentarium zur Exploration und Beratung von Veränderungen in Organisationen. *Gruppendynamik und Organisationsberatung*, 38(4), 371-387.
- Greif, S. (Version 4-03). *Methoden und Instrumente*. Zugriff am 21.12.2011, verfügbar unter: <http://www.home.uni-osnabrueck.de/sgreif/downloads.html>

- Greif, H., Mitrea, O. & Werner, M. (2008). *Information und Gesellschaft. Technologien einer sozialen Beziehung*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Grimmer, B. & Neukom, M. (2009). *Coaching und Psychotherapie. Gemeinsamkeiten und Unterschiede – Abgrenzung oder Integration?* Wiesbaden: Verlag Sozialwissenschaften VS.
- Groeben, N. & Scheele, B. (1988). *Dialog-Konsens-Methoden. Zur Rekonstruktion Subjektiver Theorien*. Tübingen: Francke Verlag.
- Groeben, N., Scheele, B., Schlee, J. & Wahl, D. (1988). *Forschungsprogramm Subjektive Theorien. Eine Einführung in die Psychologie des reflexiven Subjekts*. Tübingen: Francke Verlag.
- Groeben, N. & Scheele, B. (2010). Das Forschungsprogramm Subjektive Theorien. In Mey, G. & Mruck, K. (Hg.). *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie*. (S. 151-165). Wiesbaden: Verlag Sozialwissenschaften VS.
- Grossmann, R. & Püschel, E. (2005). Interaktion und Psychodynamik in der Beratung. *Psychodynamische Therapie*, 4(4), 217-232.
- Grundprinzipien Redesign berufsberatung.ch*. (Mai 2011). Zugriff am 13.03.2012, verfügbar unter: http://www.sdbb.ch/dyn/bin/191098-191102-1-grundprinzipien_redesign_2012.pdf
- Haley, J. (1973). *Uncommon therapy: the psychiatric techniques of Milton H. Erickson*. New York: Norton.
- Hammerer, M., Kanelutti, E. & Melter, I. (Hrsg.). (2011). *Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung. Neue Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis*. Bielefeld: Bertelsmann Verlag wbv.
- Harris-Bowlsbey, Riley Dikel, & Sampson, (1998). *The internet: a tool for career planning*. Tulsa, Oklahoma: National Career Development Association.
- Harris-Bowlsbey, J.-A. (2003). A rich past and future vision. *The Career Development Quarterly*, 52(1), 18- 25.
- Harris-Bowlsbey, J. , Sampson, J.P. Jr. (2005). Use of technology in delivering career services worldwide. *The Career Development Quarterly*. 54, 48-56.

- Hart, A., Henwood, F. & Wyatt, S. (2004). The role of the Internet in patient-practitioner relationships: findings from a qualitative research study. *Journal of Medical Internet Research*. Zugriff am 11.12.2011, verfügbar unter: <http://www.jmir.org/2004/3/e36/>
- Heller, G. (2010). *Business-Coach – nur fürs Business?* Masterarbeit Vertiefungsrichtung in Arbeits- und Organisationspsychologie. Zürich: Zürcher Fachhochschule für Angewandte Psychologie (zhaw-P).
- Heppner, P.P., Casas, J.M., Carter, J. & Stone, G.L. (2000). The Maturation of Counseling Psychology: multifaceted perspectives 1978-1998. In Brown, S.D. & Lent, R.W. *Counseling Psychology* (p.3-49). New York: John Wiley & Sons.
- Heppner, P. P. & Heppner, M. J. (2003). Identifying process variables in career counseling: a research agenda. *Journal of Vocational Behavior*, Volume 62(3), 429-452.
- Hiebert, B. (2009). Raising the profile of career guidance: educational and vocational guidance practitioner. *International Journal of Vocational Guidance*, 9(1), 3-14.
- Hirschi, A. (2011). Oft führt der Zufall zum Erfolg. *Panorama*, 3, 20-21.
- Hohner, H.U. (2006). *Laufbahnberatung. Wege zur erfolgreichen Berufs- und Lebensgestaltung*. Bern: Verlag Hans Huber.
- Holland, J.L. (1985). *Making vocational choices: a theory of vocational personalities and work environments* (2nd edition). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Howard, K. & Orlinsky, D.E. (1987). A generic model of psychotherapy. *Journal of Integrative and Eclectic Psychotherapy*, 6(1), 6-27.
- Hurni, L. (2004). Berufs- und Laufbahnberatung gender-gerecht gestalten. In *Schweizerische Konferenz der Gleichstellungsbeauftragten (Hrsg.), Achtung Gender. Ausbildungsverhalten von Mädchen und jungen Frauen. Trends und Tipps*. Zürich: SVB.
- Hurni, L. (2007). *Forschung für die Laufbahnberatung. Eine Standortbestimmung im Auftrag des SVB*. Zürich: Fachpublikation des Schweizerischen Verbandes für Berufsberatung SVB.
- Ivey, A.E. & Simek-Downing, L. (1980). *Counseling and Psychotherapy*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Ivey, A.E., Ivey Bradford, M. & Simek-Downing, L. (1987). *Counseling and Psychotherapy: integrating skills, theory and practice*. London: Englewood Cliffs.

- Johnston, J.A. Buescher, K.L. & Heppner, M.J. (1988). Computerized career information and guidance systems: Caveat emptor. *Journal of Counseling and Development*, 67(1), 39-41.
- Jörin, S., Stoll, F., Bergmann, C. & Eder, F. (o.J.). *Explorix. Das Werkzeug zur Berufswahl und Laufbahnplanung. Deutschsprachige Adaption und Weiterentwicklung des Self-Directed Search® (SDS) nach John L. Holland*. Bern: Verlag Hans Huber.
- KBSB Schweizerischen Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung:
- Qualifikationsprofil Berufs-, Studien- und Laufbahnberater/in*. Zugriff am 04.03.2012, verfügbar unter: <http://www.sdbb.ch/dyn/bin/179038-179051-1-qualifikationsprofil.pdf>
- Statistik der Schweizerischen Berufsberatung und der KBSB*. (2004-2011). Zugriff am 04.03.2012, verfügbar unter: <http://www.kbsb.ch/dyn/19967.php>
- Kidd, J. M. (2006). *Understanding Career Counseling: theory, research and practice*. London, Thousand Oaks, New Delhi: SAGE Publications.
- Kotovic, A.M. & Tracey, T.J. (1990). Working alliance in the early phase of counseling. *The Counseling Psychology*, 37(1), 16-21.
- Krcmar, H. (2011). *Einführung in das Informationsmanagement*. Berlin: Springer.
- Krumboltz, J.D. (1996). A learning theory of career counseling. In Savickas, M & Walsh, W (Eds.). *Handbook of career counseling theory and practice* (pp. 55-80). Palo Alto CA: Davies-Black.
- Krumboltz, J.D. (2009). The happenstance learning theory. *Journal of Career Assessment*, 17(2), 135-154.
- Kuckartz, U. (2010). *Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten. Lehrbuch* (3. Aufl.). Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften VS.
- Künzli, H. & Zihlmann, G (2008). Wirkungen von Laufbahnberatung erfassen. In Läge, D. & Hirschi, A. (Hrsg.). *Berufliche Übergänge. Psychologische Grundlagen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung* (S.115-131). Berlin, Wien: LIT Verlag.
- Künzli, H. (2011). Entwicklung eines individuumorientierten Evaluationssystems für die Berufslaufbahnberatung in der Schweiz. In Hammerer, M., Kanelutti, E. & Melter, I.

- Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung. Neue Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis* (S. 171-177). Bielefeld: Bertelsmann.
- Künzli, H. & Toggweiler, S. (2012). Wirkungsmonitoring. Aus Rückmeldungen zu eigenen Beratungen profitieren. *Panorama*, 2, 22-23.
- Lackner, K. Beratung – keine Wissenschaft? (2009). In Möller, H. *Quo vadis Beratungswissenschaft?* (S. 43-61). Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften VS.
- Lambert, M.J. (2004). Bergin and Garfield's Handbook of Psychotherapy and Behavior Change (5th edition). New York: Wiley & Sons, Inc.
- Lang-von Wins, T. & Triebel, C. (2006). *Kompetenzorientierte Laufbahnberatung*. Heidelberg: Springer Verlag
- Laszig, P. & Schneider, G (2010). Informations- und Kommunikationsformen. *Psychosozial*, 122(4), 5-18.
- Lent, R.W. (2001). Vocational Psychology and career counseling: inventing the future. *Journal of Vocational Behavior*, 59(2), 213-225.
- Lent, R.W., Brown, S.D. & Hackett, G (1994). Towards a unifying social cognitive theory of career and academic interest, choice, and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 45(1), 79-122.
- Lent, R.W., Brown, S.D. & Hackett, G (2002). Social Cognitive Theory. In Brown, D. and Associates. *Career choice and development* (4th ed.), (pp. 255-311). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Mayring, P. (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken* (11.Aufl.). Weinheim und Basel: Beltz.
- McMullan, M. (2006). Patients using the Internet to obtain health information: how this affects the patient-health professional relationship. *Patient Education and Counseling*, 63(1-2), 24-28.
- Massoudi, K., Masdonati, J. Clot-Siegrist, E., Franz, S. & Rossier, J. (2008). Évaluation des effets du *counselling* d'orientation : influence de l'alliance de travail et des caractéristiques individuelles. *Pratiques Psychologiques*, 14(2), p. 117-136.
- McLeod, J. (2004). *Counselling – eine Einführung in Beratung*. Tübingen: Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie, dgvt.

- McLeod, J. (2010). *Doing counseling research*. Los Angeles: SAGE.
- Mead, G.H. (1934). *Mind, Self & Society*. Chicago: The University of Chicago Press. Chicago.
- Meier, R. (2007). Pläne für das Portal der Berufsberatung. Die Site berufsberatung.ch wird interaktiv. *Panorama, 1*, S. 6-7.
- Meinefeld, W. (2009). Hypothesen und Vorwissen in der qualitativen Sozialforschung. In Flick, U., Kardoff von, E. & Steinke, I. *Qualitative Forschung. Ein Handbuch* (S. 265-275). Reinbek bei Hamburg: Rohwolt Verlag.
- Minuchin, S. (1974). *Families and family therapy*. London: Tavistock.
- Möller, H. & Hausinger, B. (2009). *Quo vadis Beratungswissenschaft?* Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften VS.
- Mörth, M. & Söller, I. (2005). *Handbuch für die Berufs- und Laufbahnberatung*. Vandenhoeck & Ruprecht: Göttingen.
- Mummendy, H. D. (2006). *Psychologie des ‚Selbst‘. Theorien, Methoden und Ergebnisse der Selbstkonzeptforschung*. Göttingen, Bern, Wien, Toronto, Oxford: Hogrefe.
- Murray, E., Lo, B., Pollack, L. et al. & Turner, R. (2003). The impact of health information on the internet on the physician-patient-relationship. *Archives of Internal Medicine, 163*, 1727-1734.
- Nestmann, F. & Sickendiek, U. (2002). Macht und Beratung – Fragen an eine Empowermentorientierung. In Nestmann, F. & Engel, F. (Hrsg.). *Die Zukunft der Beratung* (S. 165-186). Tübingen: Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie dgvt.
- Nestmann, F., Engel, F. & Sickendiek, U. (Hrsg.). (2004). *Das Handbuch der Beratung. Ansätze, Methoden und Felder, Bd. 2. (2. Aufl.)*. Tübingen: Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie dgvt.
- Nevo, O. & Wiseman, H. (2002). Incorporating short term dynamic psychotherapy principles into career counseling: a theoretical and practical approach. *Journal of Career Development, 28*(4), 227-245.
- Niles, S.G. & Harris-Bowlsbey, J.A. (2009). *Career development interventions in the 21st century (3rd edition)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

- Niles, S.G. & Harris-Bowlsbey, J.A. (2013). *Career development interventions in the 21st century 4th edition*). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Nohl, M. (2009). *Entwicklung von Übergangskompetenz in der Laufbahnberatung*. Berlin: Verlag Dr. Köster.
- Nussle-Stein, (2006). *Professionalität und Qualität in Beratung und Therapie. Eine disziplinen- und theorie/praxisübergreifende Betrachtung*. Bern: Haupt Verlag.
- Oberwasserlechner, B., Stifter, W. & Wohlfarter, I. (2011). Identität finden- Vielfalt leben_Profil zeigen: die vielen Gesichter der Bildungs-, Berufs- und Laufbahnberatung. Ein Prokjekt der ÖVBBL. In Hammerer, M., Kanelutti, E. & Melter, I. (Hrsg.). *Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung. Neue Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis* (S. 207-212). Bielefeld: Bertelsmann.
- Packard, T. (2009). The 2008 Leona Tyler Award Address: Core values that distinguish counseling psychology: personal and professional perspectives. *The Counseling Psychologist*, 37(4), 610-624.
- Palazzoli, M., Cecchi, G., Boscolo, L. & Prata, G. (1978). *Paradox and counter paradox*. New York: Aronson.
- Patton, W. & McMahon, M. (2006). The systems theory framework of career development and counseling: connecting theory and practice. *International Journal for the Advancement of Counseling*, 28(2), 153-166.
- Prensky, M. (2001). *Digital Natives Digital Immigrants*. On the Horizon, 9(5). Zugriff am 20.03.2012, verfügbar unter: <http://www.marcprensky.com/writing/prensky%20-%20digital%20natives,%20digital%20immigrants%20-%20part1.pdf>
- Redesign berufsberatung.ch 2011-2013*. (2012 SDBB). Zugriff am 13.03.2012, verfügbar unter: <http://www.sdbb.ch/dyn/191098.asp>
- Robinson, L.A., Berman, J.S. & Niemeyer, R.A. (1990). Psychotherapy for the treatment of depression: a comprehensive review of controlled outcoem research. *Psychological Bulletin*, 108, 30-49.
- Rogers, C.R. (1947). *Counseling and Psychotherapy*. Cambridge: Mass.
- Rogers, C.R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), 95-103.

- Rottinghaus, P. J., Coon, K. L., Gaffey, A. R., & Zytowski, D. G. (2007). Thirty-year stability and predictive validity of vocational interests. *Journal of Career Assessment*, 15(1), 5–22.
- Rüegg-Stürm, J. (2003). *Das Neue St.Galler Management-Modell. Grundkategorien einer integrierten Managementlehre: Der HSG-Ansatz*. (2. Aufl.). Bern: Haupt.
- Satir, V. (2007). *Selbstwert und Kommunikation. Familientherapie für Berater und zur Selbsthilfe* (18. Aufl.). Stuttgart: Klett-Cotta.
- Savard, R., Gingras, M. & Turcotte, M. (2002). Delivery of career development information in the context of information computer technology. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2(3), 173-191.
- Savickas, M.L. (2002). Career construction. A developmental theory of vocational behavior. In Brown, D. & Associates. *Career choice and development (4th ed.)*. (pp. 149-205). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Savickas, M.L. (2003). Advancing the career counseling profession: objectives and strategies for the next decade. *The Career Development Quarterly*, 52(1), 87-96.
- Savickas, M.L., Nota, L. Rossier, R. Dauwalder, J.-P., Duarte, M.E. Guichard, J., Soresi, S., Van Esbroeck, R. & van Vianen, E.M. (2009). Life designing: a paradigm for career construction in the 21st century. *Journal of Vocational Behavior*, 75(3), 239-250.
- Savickas, M.L. (2011). *Career Counseling*. Washington DC: American Psychological Association.
- Schiersmann, Ch. & Thiel H.-U. (2009). Beratung als Förderung von Selbstorganisationsprozessen – auf dem Weg zu einer allgemeinen Theorie der Beratung jenseits von ‚Schulen‘ und ‚Formaten‘. In Möller, H. & Hausinger, B. (Hrsg.). *Quo vadis Beratungswissenschaften?* (S. 73-103).
- Schmid, M. & Wang, J. (2003). Der Patient der Zukunft: Das Arzt-Patienten-Verhältnis im Umbruch. Neue Rollen von Patienten und Leistungserbringern für das Schweizer «Future Patient»-Forschungsteam. *Schweizerische Ärztezeitung*, 84(41), 2133-2135.
- Schmid, F. (2009). *Stabilität und Prädiktion von Behandlungsergebnissen stationärer psychosomatischer Rehabilitation*. Lengerich: Pabst Science Publishers.

- Schmidt-Kaehler, S. (2005). Patienteninformation und –beratung im Internet. Transfer medientheoretischer Überlegungen auf ein expandierendes Praxisfeld. *Medien- & Kommunikationswissenschaft*, 53(4), 471-485.
- Schreyögg, A. (2011). Die Wissensstruktur von Coaching. In Birgmeier, B. *Coachingwissen* (2. Aufl., S. 49-62). Verlag Sozialwissenschaften VS.
- Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung KBSB. *Qualifikationsprofil Berufs-, Studien- und Laufbahnberater/in*. Zugriff am 07.03.2012, verfügbar unter: <http://www.sdbb.ch/dyn/bin/179038-179051-1-qualifikationsprofil.pdf>
- Seligman, M.E.P. (2002). *Der Glücks-Faktor. Warum Optimisten länger leben*. Bergisch-Gladbach: Ehrenwirth.
- Sharf, R.S. (2010). *Applying career development theory to counseling* (5th ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Sickendiek, U. (2011). Ungewissheit, Zufall, Metaphern: Erprobung neuerer Ansätze in der Laufbahnberatung. In Hammerer, E. Kanelutti, E. & Melter, I. *Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung. Neue Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis* (S. 113-124). Bielefeld: Bertelsmann Verlag.
- Smith, M.L. & Glass, G.V. (1977). Meta-analysis of psychotherapy outcome studies. *American Psychologist*, 32(9), 752-760.
- Stead, G.B. (2004). Culture and career psychology: a social constructionist perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 64(3), 389-406.
- Steinebach, Ch. (2006). (Hrsg.). *Handbuch Psychologische Beratung*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Steinke, I. (2009). Gütekriterien qualitativer Forschung. In Flick, U., Kardorff von, E. & Steinke, I. (Hrsg.). *Qualitative Forschung. Ein Handbuch* (7. Auflage) (S. 319-331). Reinbek b. Hamburg: Rowohlt.
- Stetina, B.U., Schramel, C., Lehenbauer, M., Schawill, W. & Kryspin-Exner, I. (2009). Self-efficacy of online health seekers. *Psychology & Health*, 24(1), 377-387.
- Stetina, B.U. & Kryspin-Exner, I. (2009). *Gesundheit und Neue Medien. Psychologische Aspekte der Interaktion mit Informations- und Kommunikationstechnologien*. Wien, New York: Springer.

- Super, D.E. (1951). Vocational adjustment: implementig a self-concept. *Occupations*, 30, 88-92.
- Super, D.E. (1957). *The psychology of careers*. New York: Harper & Row.
- Tait, A. (1999). Face-to-face and at a distance: the mediation of guidance and counselling through the new technologies. *British Journal of Guidance & Counselling*, 27(1), 113-122.
- TamsAnalyzer. *The native Open source, Macintosh Qualitative Research Tool*. Zugriff am 12.12.2011, verfügbar unter: <http://tamsys.sourceforge.net/>
- Tang, M. (2003). Career counseling in the future: constructing, collaborating, advocating. *The Career Development Quarterly*, 62, 61-69.
- Thomä, H. & Kächele, H. (1989). *Lehrbuch der Psychoanalytischen Therapie. Teil 1: Grundlagen* (2. Aufl.). Berlin: Springer.
- Turcotte, M. & Hiebert, B. (1999). The counsellor resource center: An on-line resource for career development specaillists in Canada. *Journal of Employment Counseling*. December, Vol. 36, 146-155.
- Turkle, Sherry (2011). *Alone together. Why we expect more from technology and less from each other*. New York: Basic Books.
- Verordnung über die Berufsbildung BBV vom 13.12.2002 (in Kraft seit 1.1.2004). Zugriff am 02.03.2012, verfügbar unter: http://www.admin.ch/ch/d/sr/c412_101.html
- Wagner, R.F. (2007). Integrative Beratungsansätze. In Nestmann, F., Engel, F. & Sicken-diek (Hrsg.). *Das Handbuch der Beratung* (S. 663-674). Band 2 (2. Aufl.). Tübingen: Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie dgvt.
- Wald, H.S., Dube, C.E. & Anthony, D.C. (2007). Untangling the Web – The impact of internet use on health care and the physiyian-patient-relationship. *Patient Education and Counseling*, 68, 218-224.
- Wallbott, H.G (2000). Warum ist das Internet wichtig für die Psychologie? In Batinic, B. (Hrsg.). *Internet für Psychologen* (2. Aufl.). Göttingen: Hogrefe.
- Wampold, B.E., Mondin, G.W., Moody, M. Stich, F., Benson, K. & Ahn, H. (1997). A meta-analysis of outcome studies comparing bona fide psychotherapies: an answer to Crits-Christoph (1997) and Howard et al. (1997). *Psychological Bulletin*, 122, 226-230.

- Wampold, B.E. (2000). Outcomes of individual counseling and psychotherapy: empirical evidence addressing two fundamental questions. In Brown, S.D. & Lent, R.W. *Handbook of counseling psychology (3rd ed.)*, (pp. 711-739). New York: John Wiley & Sons.
- Warschburger, P. (2009). *Beratungspsychologie*. Heidelberg: Springer Verlag.
- Warwar, S. & Greenberg, L.S. (2000). Advances in theories of change and counseling. In Brown, S.D. & Lent, R.W. *Handbook of counseling psychology (3rd ed.)*, (pp. 571-600). New York: John Wiley & Sons.
- Watts, A.G. (2002). The role of information and communication technologies in integrated career information and guidance systems: a policy perspective. *International Journal for Educational and Vocational Guidance* 2(3), 139-155.
- Wersig, G. (1996). *Die Komplexität der Informationsgesellschaft*. Konstanz: Hochschulverband für Informationswissenschaften.
- Whiston, S.C., Brecheisen, B.K. & Stephens, J. (2003). Does treatment modality affect career counseling effectiveness? *Journal of Vocational Behavior*, 62(3), 390-410.
- Wiswede, G. S. (2004). *Sozialpsychologie-Lexikon*. München, Wien: R. Oldenbourg Verlag.
- Zihlmann, R. (2006). Berufs- und Laufbahnberatung. In Steinebach, Ch. (Hrsg.). *Handbuch Psychologische Beratung* (S. 429-442). Stuttgart: Klett-Cotta.

ANHANG

Anhang A Theorie

A1	Vorannahmen.....	98
A.1.1	Vorannahmen Kontextvariablen.....	98
A.1.2	Vorannahmen Inputvariablen.....	99
A.1.3	Vorannahmen zu den Prozessvariablen.....	99
A.1.4	Vorannahmen zu den Outputvariablen.....	100

Anhang B Methoden

B.1	Messmethoden.....	101
B.1.1	Infobrief an Stellenleitende und Interviewpartner/-innen.....	101
B.1.2	Online-Fragebogen.....	102
B.1.3	Change Explorer: Interviewleitfaden.....	105
B.1.4	Change Explorer: Skalen zur Quantifizierung.....	108
<i>B.1.4.1</i>	<i>Erfolgsskala.....</i>	<i>108</i>
<i>B.1.4.2</i>	<i>Rollen bei Einführung von IKT.....</i>	<i>108</i>
<i>B.1.4.3</i>	<i>Wichtigkeitsskala.....</i>	<i>108</i>
B.2	Generisches Prozessmodell (Howard & Orlinsky, 1987).....	109

Anhang C Auswertung

C.1	Strukturbilder.....	110
C.2	Transkriptionsregeln.....	117
C.3	Ablaufmodell der Textanalyse.....	118
C.4	Sinnstrukturen.....	118
<i>C.4.1</i>	<i>Grobe Zusammenfassung der Interviews.....</i>	<i>119</i>
<i>C.4.2</i>	<i>latente Sinnstrukturen aus Interviews.....</i>	<i>125</i>
C.5	Quantitative Auswertung der Interviews.....	126
C.6	Entwicklung Kategoriensystem.....	127
C.6.1	Deduktives Kategoriensystem.....	127
C.6.2	Induktives Kategoriensystem.....	128
<i>C.6.2.1</i>	<i>Metakategorien.....</i>	<i>129</i>
<i>C.6.2.2</i>	<i>Thematische Kategorien nach Auftretenshäufigkeiten.....</i>	<i>129</i>
C.7	Quantitative Auswertung Online-Fragebogen.....	130
C.8	Kodierleitfaden.....	131

Anhang A: Theorie

A. 1 Vorannahmen

Die Vorannahmen gliedern sich in Form von Clustern in Orientierung am Prozessmodell (2.1.5) wie folgt und sind fragend formuliert:

Tab. 2: Vorannahmen strukturiert nach generischem Prozessmodell

	Thema	Vorannahmen
Kontextvariablen	Organisationaler Kontext Gesellschaftlicher Kontext	
Inputvariablen	- Beratende (Rollenvorstellungen, Haltungen,...) - (Ratsuchende)	
Prozessvariablen	Beziehungs-/Kontaktgestaltung Informationsmanagement	
Outputvariablen	Evaluation und Reflexion der Ergebnisse Transfer der Ergebnisse	

A.1.1 Vorannahmen Kontextvariablen

Organisationaler Kontext (Geschäftsmodell, Finanzierungsmodell, IT-System/-support, ...)

- müssen Beratungsangebote seit Einführung von IKT flexibler an zunehmend unterschiedliche Bedürfnisse der Ratsuchenden angepasst werden? (Barnes & La Gro 2009, p. 74)
- Laufen Beratungen standardisierter ab seit Einführung der IKT?
- Fühlen sich Beratende in ihrem individuellen Beratungsstil und in ihren Gestaltungsfreiräumen eingengt seit Einführung der IKT?
- Aktualität und Qualität von Informationen (Print, digitale Medien) muss in immer kürzeren Abständen gewährleistet werden. Dies erhöht Zeit- und Kostenaufwand.
- die Verarbeitung (Testerhebung/-auswertung), Verwaltung (Einladung zu Sitzungen, Beratungen, ...) und Speicherung von Daten (Ratsuchenden-Dossier, Statistiken) ist einerseits einfacher geworden, andererseits ist die Forderung restlos alles digital zu erfassen selbstverständlich.
- kontinuierlicher Wissenstransfer innerhalb und zwischen Organisationen muss sichergestellt werden, um Beratungsqualität hoch halten zu können (Hammerer et al. 2011, S. 158ff.)

Gesellschaftlicher Kontext

- rasante technologische Entwicklung erfordert Flexibilität, schnelle Anpassung und erhöht Kosten (zugunsten anderer Ausgaben?)
- beschneidet eine stärkere Standardisierung die Individualität grundsätzlich? Müssen alle nach Vorgabe funktionieren?

A.1.2 Vorannahmen Inputvariablen

Beratende

Die Grundhaltung der Beratenden gegenüber der digitalisierten Welt prägt den Umgang mit den IKT im Beratungskontext wesentlich:

- sehen Beratende, welche offen und neugierig mit den Neuerungen durch die IKT umgehen eher Vorteile und Gewinne als Nachteile und Probleme?
 - und sehen Beratende, welche den Neuerungen durch die IKT entsprechend ängstlich, zurückhaltend oder kritisch begegnen, eher Nachteile und Probleme als Vorteile und Gewinne?
 - Die Medienkompetenz der Beratenden ist abhängig von der Grundeinstellung und prägt den Einsatz von IKT im Beratungskontext wesentlich.
 - Hat die unkomplizierte Zugänglichkeit von Informationen die Vorbereitungsarbeit von Beratenden verändert? gehen Beratende eher offener und flexibler (unvorbereiteter) auf Ratsu zu als früher, wo Informationssuche zeitaufwändiger war? Oder leisten Beratende intensivere Vorarbeit, weil grosse Datenmengen (Dossiers,...) kostenlos und schnell vor der Beratung übermittelt werden können?
 - ist Erwartung an Ratsuchende, dass sie informiert und vorbereitet in Beratung kommen, höher als früher?
 - Beratungszeit kann effizienter eingesetzt werden, da (erwachsene) Ratsuchende oft besser informiert kommen als früher (Evangelista 2003, p. 5).
- wie hat sich die berufliche Rolle/Identität verändert durch die Einführung von IKT?
- heute eher „Allgemeinpraktiker“ statt „Experten“? (Kidd 2006, p. 93)
 - sehen sich BSLB heute eher in der Rolle der Informationsmanager als in der Rolle der Beraterin (s. Hammerer et al. 2011, S. 64f.)?

A.1.3 Vorannahmen zu den Prozessvariablen

Beziehungs- und Kontaktgestaltung zwischen Ratsuchenden und Beratenden

- Ist die Kontaktaufnahme seit Einführung von IKT einfacher/niederschwelliger geworden?
- Ist Kontaktaufrechterhaltung v.a. bei Jugendlichen einfacher (asynchron), niederschwelliger (sms/e-mail) als früher?
- sind Termine unverbindlicher als früher, d.h. werden sie v.a. von Jugendlichen schlechter eingehalten?

- war das Machtgefälle vor Einführung internetgestützter Hilfsmittel in der Beziehung zwischen Beratenden und ratsuchenden Erwachsenen grösser als heute (Macht durch Expertentum)? Beratende und Ratsuchende diskutieren heute eher auf partnerschaftlicher Ebene. (*Herleitung aus: Engel 2002, S. 144, Nestmann & Sickendiek 2002, S. 166*)
- Ratsuchende und Beratende begegnen sich heute auf einer demokratischeren Ebene als früher. Beratende können die Beziehungsgestaltung autonomer beeinflussen als früher (Barnes & La Gro 2009, p. 75)
- Muss das Vertrauensverhältnis von den Beratenden aktiver gestaltet werden als vor Einführung von IKT? (*Nestmann et al. 2007, S. 502*)
- Verantwortlichkeit: Rollen müssen besser geklärt sein als früher (wer ist wofür verantwortlich?)

Informationsmanagement

- Die Fülle und schnelle Verfügbarkeit von Informationen für die Allgemeinheit weckt Erwartungen und Ansprüche auf Seiten der Ratsuchenden.
- Nimmt das gezielte und individuelle Informationsmanagement im Rahmen des Beratungsprozesses einen gewichtigeren Platz ein als früher? Und stellt es heute eine spezielle Herausforderung für Beratungsfachpersonen dar?
- sind Jugendliche tendenziell überfordert durch die Informationsflut im Internet? Ihre hohe Medienkompetenz nützt ihnen wenig, weil sie nicht wissen, wonach sie suchen und sie die Informationen nicht zu verarbeiten und einzuordnen wissen.
- Die Informationsflut bedingt, dass BSLB sich dauernd auf dem Laufenden halten. Es ist wichtig eine Meta-Sicht zu wahren: Bildungssystematik, Klassifizierungssysteme, ... gut zu kennen.
- Ist die Tendenz sich zu spezialisieren innerhalb des BIZ (Zuständigkeit für Gesundheitsberufe, Beratung Jugendlicher,...) gestiegen seit Einführung von IKT?
Sind BSLB bei der heutigen Informationsflut eher „Allgemeinpraktiker“ als Wissensexper-ten und Beratende (Kidd 2006, p. 93)?
- Die Anforderung an methodisch-didaktische Fähigkeiten der Beratenden ist gestiegen
- Es ist anspruchsvoller geworden abzuschätzen, wann und bei wem welche Art von Information im Beratungsprozess „wirksam“ werden könnte. (Evangelista 2003, p. 6)
- Sind Jugendliche einfacher zu motivieren (z.B. für Hausaufgaben, Selbsterkundung,...) durch den methodisch geschickten Einsatz von ICT in der Beratung?
- wachsen Selbstwirksamkeitserwartung und Motivation schneller, wenn Beratungsprozess dank allgemein zugänglicher Informationen transparenter und nachvollziehbarer wird?

A.1.4 Vorannahmen zu den Outputvariablen

Evaluation und Reflexion der Ergebnisse

- Werden Beratungen heute systematisch und standardmässig ausgewertet?

- sind Rückmeldungen von Ratsuchenden heute einfacher einzuholen als früher?
- Qualitätssicherung: Werden Kontakte nach Abschluss des Beratungsprozesses heute eher weiterverfolgt (follow-up-Untersuchung), um Nachhaltigkeit der Beratung zu überprüfen?
- Ist der Anspruch, dass Prozesse im Längsschnitt verfolgt werden (Ziel: Qualitätssicherung) grösser geworden (da vereinfacht durch systematische Speicherung der Daten)?

Transfer der Ergebnisse

- Ist durch all die statistischen Auswertungsmöglichkeiten der Anspruch an Effizienz gestiegen gegenüber früher?
- Wegen des zunehmenden Workloads (u.a. durch aufkommendes Internet) droht BSLB zunehmend Überlastung und Burn-out. Selbstfürsorge (Supervision, Intervision) ist zu einem wachsenden Bedürfnis geworden (Turcotte, M. & Hiebert, B. 1999).
- Ist der Wissenstransfer inter- und intrainstitutionell heute besser gewährleistet als früher?

Anhang B: Methode

B.1 Messmethoden

B.1.1 Infobrief an Stellenleitende und Interviewpartnerinnen und -partner

Sehr geehrte Stellenleitende, Interviewpartnerinnen und -partner

Zuerst danke ich Ihnen von Herzen, dass Sie sich Zeit nehmen für mein Projekt! Meine Masterarbeit wird von der Hochschule für Angewandte Psychologie in Zürich (Prof. Hansjörg Künzli) betreut und unterstützt. Dieser Brief soll Sie über die wichtigsten Eckdaten informieren.

Titel der Untersuchung

Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB) - Einflüsse internetgestützter Hilfsmittel auf das Beratungsgeschehen aus Sicht der Beratenden.

Fragestellung

Welchen Einfluss haben die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien auf das Beratungsgeschehen in der Berufs-, Studien und Laufbahnberatung?

Das Ziel der geplanten Arbeit besteht darin zu untersuchen, wie digitale Medien das berufliche Beratungsgeschehen verändern und rekonstruieren. Schwerpunkte der Untersuchung liegen auf den subjektiv wahrgenommenen Veränderungen der beruflichen Identität und Rolle der Beratenden, des Beratungsgeschehens (Beziehungsaspekte in der Einzelberatung) und des Informationsmanagements.

Methodisches Vorgehen

Das gewählte Thema ist weitgehend unbeforscht, daher bietet sich **qualitativ-exploratives** Vorgehen an. In der geplanten Arbeit werden folgende Instrumente eingesetzt: ein strukturierter on-line Fragebogen dient der Erhebung persönlicher Daten, des berufli-

chen Erfahrungshintergrundes, der Einstellung gegenüber IKT und der Nutzungsgewohnheiten von IKT (ca. 15')

ein halbstrukturiertes face-to-face-Interview (1 - 1.5h), welches mit Einverständnis der Interviewpartnerin aufgezeichnet wird (audio)

Als Interviewpartnerin erfüllen Sie folgende Kriterien:

Sie sind seit mind. 2000 als BSLB tätig

Sie haben die breitflächige Einführung von www.berufsberatung.ch miterlebt

Sie verfügen über Beratungserfahrung mit Jugendlichen und Erwachsenen

Abgrenzung

es findet keine vertiefte Auseinandersetzung mit den technischen Möglichkeiten und Hintergründen des Internet und des World Wide Web (www) statt

methodisch-didaktische Möglichkeiten des Internet/PC als Hilfsmittel in der Beratung stehen nicht im Zentrum der Arbeit

weder E-counselling, -recruiting, -assessment noch e-learning werden behandelt

die Sichtweise der Ratsuchenden wird nicht berücksichtigt

Alle Daten werden anonymisiert behandelt. Sie können bei Bedarf zu Forschungszwecken weiterverwendet werden. Die Daten werden während 10 Jahren in digitalisierter Form von der Untersucherin aufbewahrt und danach vernichtet. Als Interviewpartnerin können Sie jederzeit aus dem Forschungsprozess aussteigen. Allerdings müssten Sie mir einen geplanten Ausstieg bis zum 15.02.2012 mitteilen, damit Ihre Daten nicht verarbeitet werden.

Den on-line Fragebogen erhalten Sie in elektronischer Form ca. 1 Woche vor dem Interview zugesandt. Den Raum, in welchem das face-to-face Interview stattfindet, bestimmen Sie. Er sollte über einen genügend grossen Tisch mit 2 Stühlen verfügen, abgeschlossen und störungsfrei sein.

Bitte zögern Sie nicht mich zu kontaktieren, falls Fragen auftauchen oder Sie gerne ausführlichere Informationen hätten. Auch um kritische Hinweise und Anmerkungen bin ich sehr dankbar:

Regine Knöpfli, Längenbühlstrasse 30, 3302 Moosseedorf, Tel. 031/ 859 33 30; 079/ 719 63 83

Mail to: regine.knoepfli@bluewin.ch

Ich würde mich sehr freuen, wenn ich von Ihrer langjährigen Erfahrung profitieren dürfte.

Mit freundlichen Grüssen

Regine Knöpfli

B.1.2 Online-Fragebogen

Herzliche Willkommen zum Online-Fragebogen.

Ihre Angaben werden anonymisiert behandelt, sie dienen mir als Grundlage und Vorbereitung für das nachfolgende Interview. Herzlichen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen (ca. 10-15 Min.)!

Mit freundlichen Grüssen

Regine Knöpfli

Fragen zur Person

1. Seit wie vielen Jahren sind Sie als Berufs-, Studien- und LaufbahnberaterIn tätig?

2. Geschlecht?

- männlich
 weiblich

3. geben Sie bitte Ihren Vornamen an. Er dient zur Wiedererkennung bei der Auswertung, wird aber bei der Verarbeitung der Daten anonymisiert.

4. wie alt sind Sie?

5. welche berufliche/n Funktion/en füllen Sie an Ihrer aktuellen Stelle aus?

6. Seit wie vielen Jahren arbeiten Sie im aktuellen Betrieb?

7. Welches sind Ihre aktuellen Huptaufgabengebiete? (es sind Mehrfachantworten möglich)

- Berufsberatung von Erstwählenden
 Laufbahnberatung
 Studienberatung
 Case-Management
 andere: welche?

8. Welche Schulen und Ausbildungen haben Sie absolviert bevor Sie als Berufs-, Studien- und Laufbahnberaterin begonnen haben? (es sind Mehrfachantworten möglich)

- Berufslehre/n: Abschluss in welchem/n Beruf/en?
 höhere Fachschule oder Fachhochschule: in welchem/n Gebiet/en und mit welchem Abschluss?
 Universität: Hauptfach/-fächer, mit welchem Abschluss?
 Nachdiplomstudium: in welchem/n Gebiet/en und mit welchem Abschluss?
 andere: welche?

9. über wie viele Stellenprozente (nur Berufs-, Studien- und LaufbahnberaterInnen) verfügt ihr Betrieb? (Angabe bitte in %)

Fragen zur Beratungsarbeit

10. welche Aus-/Weiterbildungen würden Sie als wegweisend erachten für die Erarbeitung Ihres persönlichen Beratungsstils/-konzepts? Aus welchem Grund?

11. Welche psychologischen Theorien, Modelle oder Konzepte sind in Ihrer Beratungsarbeit wegweisend? Aus welchem Grund?

12. Welche Aus- oder Weiterbildung würde Sie reizen, um Ihre Beratungskompetenzen zu verfeinern? Aus welchem Grund?

Einstellung gegenüber Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)

Wie erleben Sie Ihre berufliche Produktivität, Ihre Arbeitsqualität und Ihre Arbeitsbelastung **vor** der breitflächigen Einführung der IKT (z.B. Handy, Internet, Mail,...)?

- berufliche Produktivität

- massiv niedriger etwas niedriger unverändert etwas höher
 massiv höher

- Arbeitsqualität

- massiv niedriger etwas niedriger unverändert etwas höher
 massiv höher

- Arbeitsbelastung

- massiv niedriger etwas niedriger unverändert etwas höher
 massiv höher

Wie haben sich Ihre berufliche Produktivität, Ihre Arbeitsqualität und Ihre Arbeitsbelastung seit der breitflächigen Einführung der IKT (z.B. Handy, Internet, Mail,...) verändert?

- berufliche Produktivität

- massiv niedriger etwas niedriger unverändert etwas höher
 massiv höher

- Arbeitsqualität

- massiv niedriger etwas niedriger unverändert etwas höher
 massiv höher

- Arbeitsbelastung

- massiv niedriger etwas niedriger unverändert etwas höher massiv höher

13. Wie wichtig erachten Sie regelmässige Weiterbildung im Bereich von Informations- und Kommunikationstechnologien (z.B. Suchstrategien im Internet,...) für Berufs-, Studien- und Laufbahnberatende?

- Priorität von Weiterbildung in IKT: überflüssig
 nötig
 wichtig
 sehr wichtig

14. wie kompetent fühlen Sie sich im Umgang mit den neuen Medien (Handy, Internet, div. Anwendungsbereiche des Computers?)

- sehr unsicher
 etwas unsicher
 unentschieden
 sicher
 sehr sicher

15. Könnten Weiterbildungen in einzelnen Bereichen der IKT Ihre Medienkompetenz nachhaltig verbessern?

- nachhaltig, in welchem/n Bereichen?
 Unentschieden. In welchem Bereich am ehesten?

- nicht nachhaltig. Warum nicht?

16. Wie häufig nutzen Sie IKT (Handy, Internet, Mail,...) im Privatleben?

- stündlich
 mehrmals täglich
 einmal pro Tag
 mehrmals wöchentlich
 seltener als mehrmals wöchentlich
 sehr unterschiedlich oft

Herzlichen Dank, dass Sie den Fragebogen bis zum Ende ausgefüllt haben. Ich freue mich auf das Interview mit Ihnen!

Regine Knöpfli

B.1.3 Change Explorer: Interviewleitfaden

EINFÜHRUNG

Wie abgemacht, möchte ich mit Ihnen ein Interview über den Einfluss und die Veränderungen, welche IKT auf das Beratungsgeschehen in der Einzelberatung der BSLB nehmen durchführen. Herzlichen Dank, dass Sie sich Zeit nehmen!

Mit IKT sind alle digitalisierten Hilfsmittel gemeint (Internet und seine Anwendungen: Intranet, Online-Portale, Mail,...; Handy, ...).

Bitte legen Sie beim Erzählen den Fokus auf die Veränderungen, die Sie als beratende Fachperson in der Einzelberatung betreffen. Manchmal lässt sich nicht klar trennen, wen es betrifft, da es sich ja um wechselseitige Interaktionen handelt, das macht aber nichts.

Dieses Interview gliedert sich in vier Teile, welche wie folgt aussehen:

1. kurz schildern, wie Sie die Veränderungen durch Einführung von IKT ganz allgemein erlebt haben.
2. vertiefte Auseinandersetzung mit den Veränderungen und darum, wie Sie persönlich die Veränderungen bewerten und erklären.
3. eruieren, womit die genannten Erklärungen oder Bewertungen zusammenhängen oder wovon sie abhängen könnten.
4. Zum Abschluss des Interviews strukturieren wir das Erzählte so, dass sich es sich in Form eines Bildes visualisieren lässt. Außerdem werde ich Sie bitten, mir eine Rückmeldung zu geben, wie Sie das Interview erlebt haben.

Sie beginnen mit der Exploration auf einer ganz allgemeinen Ebene und dringen immer tiefer vor. Ich leite Sie durch die unterschiedlichen Ebenen.

Das Interview dauert etwa 60 – 90 Minuten. Die Länge hängt davon ab, wie eingehend wir über die einzelnen Punkte sprechen.

Kernbegriffe Ihrer Erzählungen schreibe ich stichwortartig auf Karten. Ich zeige Ihnen diese Karten immer sofort, und Sie können überprüfen und berichtigen, was ich aufgeschrieben habe. Dadurch werde ich Sie im Redefluss immer wieder unterbrechen.

Alles, was Sie mir sagen, werde ich anonymisiert behandeln.

Sind Sie immer noch einverstanden, dass ich das Gespräch aufzeichne?

[Bei Einverständnis Gerät jetzt einschalten.]

Haben Sie jetzt noch Fragen zu dem, was ich gerade gesagt habe oder allgemein zum Interviewablauf?

TEIL A: PERSÖNLICHES ERLEBEN DER VERÄNDERUNGEN ALLGEMEIN

1. Bitte erinnern Sie sich, wie Sie damals die Veränderungen durch die Einführung der modernen IKT (Internet, mail,...) allgemein erlebt haben.

- Veränderungen insgesamt (Internet, Intranet, Mail, SMS,...)

1.a) damalige persönliche Bewertung der Veränderungen im Ganzen gesehen? Schauen Sie sich dazu bitte die folgende Skala an *[Erfolgsskala vorlegen]*

1.b) heutige persönlich Bewertung der Veränderungen im Ganzen gesehen? *[Erfolgsskala vorlegen]*

2. mit welchem Ziel sollten die Veränderungen durchgeführt werden? wie wurden sie vorgestellt oder eingeführt?

3. Welche Rolle hatten Sie bei diesen Veränderungen? Können Sie sich einer dieser Rollen zuordnen? *[Übersicht Rollen vorlegen]*

Sie sehen hier ein Modell für Beratungsprozesse *[Prozessmodell vorlegen, kurz erklären, s. Anhang B1.3]*. Das Modell dient der Orientierung und kann in der Folge helfen das Erzählte in einen Rahmen zu betten.

4. Bitte nennen Sie kurz Bereiche/n, in denen Sie Veränderungen durch die Einführung von IKT wahrnehmen - ohne jedoch vertieft darauf einzugehen.

Bitte legen Sie den Fokus dabei auf Ihre Person als Beratende/r und auf Bereiche, die für Sie aus psychologischer Sicht interessant sind. *[Veränderungen $V_1 - V_n$ notieren auf hellgelbe Post-it]*

5. Persönliche Bewertung der Veränderungen in den einzelnen Gebieten?

[Erfolgsskala vorlegen, Bewertung oben re. auf hellgelbe Post-it notieren]

TEIL B: BEWERTUNGSMERKMALE ODER ERGEBNISSE (rot)

6. Woran machen Sie ganz persönlich den „Erfolg/Misserfolg“ für die Veränderungen fest? An welchen Ergebnissen, Merkmalen oder Indikatoren? Es geht also jetzt noch nicht darum, warum oder wie es zu dem Ergebnis kam. (Bsp.! Jugendliche nahmen Termine früher verbindlicher wahr als heute.)

♦ *Jedes Merkmal soll genau beschrieben werden. Hierzu wird für jedes Merkmal die folgende Frage gestellt:*

7. Woran machen Sie das Bewertungsmerkmal konkret fest? Mit konkret meine ich: gibt es

z.B. Ereignisse, Beobachtungen, Zahlen, Empfindungen oder anderes, wodurch sich dieses Merkmal einschätzen lässt? (Bsp.! die Kontaktgestaltung ist zwar einfacher, sie wird dadurch aber auch unverbindlicher. Es kommt vor, dass Jugendl. 5' vor dem vereinbarten Termin per sms absagen.)

[Fragen 14 und 15 solange wiederholen, bis IP alle als wichtig angesehenen Bewertungsmerkmale erläutert hat]

[Ergänzungsfragen ,falls bei erfolglosen/erfolgreichen Veränderungen nur negative/ positive Merkmale genannt wurden]

8. Sie haben jetzt Merkmale genannt, die Ergebnisse, Vor- und Nachteile beschreiben. Bitte beurteilen Sie nun aus Ihrer ganz persönlichen Sicht, wie wichtig diese Merkmale für Ihre persönliche Gesamtbewertung der Veränderungen sind *[mit B1 beginnen usw.]*.

Benutzen Sie dazu bitte folgende Skala von 1 bis 5 *[Wichtigkeits-Skala vorlegen]*.

TEIL C: ERFOLGS-/MISSERFOLGSEFAKTOREN ODER URSACHEN (blau)

Im weiteren Verlauf des Interviews werde ich Sie nun bitten zu erklären, wovon die geschilderten Ergebnisse Ihrer Meinung nach abhängen könnten.

[siehe rote Zettel B1-Bn, nach Wichtigkeit anordnen]

9. Was hat nach Ihrer Meinung zu*[Bewertungsmerkmal nennen]* geführt oder was sind die von Ihnen vermuteten Ursachen für dieses Ergebnis? Gibt es Personen und Gruppen, Ereignisse und Situationen, Entwicklungen oder Maßnahmen, die dafür verantwortlich sind oder es ermöglicht haben? (Bsp.! allgemein wachsende Unverbindlichkeit in der Gesellschaft, Bedürfnisse wollen sofort befriedigt werden, Vielfalt von Möglichkeiten nebeneinander,...)

♦ *Jede Ursache einzeln ansprechen und protokollieren. Überschrift auf blaue Karte schreiben und Nummer davor schreiben.*

10. Wo gibt es nach Ihrer Meinung besonders enge Zusammenhänge?

TEIL D: ABSCHLUSS

11. Nun kommen wir zu den Schlussfragen im Interview. Bitte schauen Sie sich das ganze Bild zur Überprüfung noch einmal an. Kann ich alles, was hier steht und wie es hier steht, als Grundlage für die folgende Auswertung verwenden? Möchten Sie noch etwas korrigieren oder fehlt noch etwas Wichtiges?

♦ *Korrekturen protokollieren und im Schema korrigieren.*

12. In welche Richtung muss sich BSLB aus Ihrer Sicht längerfristig weiterentwickeln, um von der zunehmenden Technologisierung profitieren und sie sinnvoll nutzen zu können?

13. Abschließend möchte ich Sie bitten, das Interview zu bewerten. Was hat Ihnen missfallen, was hat Ihnen gefallen? Inwiefern war es für Sie anregend oder nützlich?

→ Wenn Sie dies wünschen, lasse ich Ihnen nach Fertigstellung eine Kopie der Arbeit zukommen.

Herzlichen Dank!

B.1.4 Change Explorer: Skalen zur Quantifizierung

B.1.4.1 Erfolgsskala

wie erleb(t)en Sie die Veränderungen durch IKT?

-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
sehr ne- gativ					neutral					sehr po- sitiv

B.1.4.2 Rollen bei Einführung von IKT

- Auftraggeber (z.B. Erziehungsdirektoren-konferenz, SDBB, andere)
- Aufsichtskommission (Kanton)
- Stellenleitung
- Projektleitung
- Projektmitarbeiter(in), z.B. in einem Projekt- oder Kernteam
- von den Änderungen betroffene Mitarbeiter(in)
- externe Unternehmensberater(in)
- Sonstige

B.1.4.3 Wichtigkeitsskala

Wie wichtig ist das Merkmal für Sie?

1	2	3	4	5
sehr geringe Wichtigkeit	geringe Wich- tigkeit	mittlere Wich- tigkeit	hohe Wichtigkeit	sehr hohe Wichtigkeit

B.2 Generisches Prozessmodell

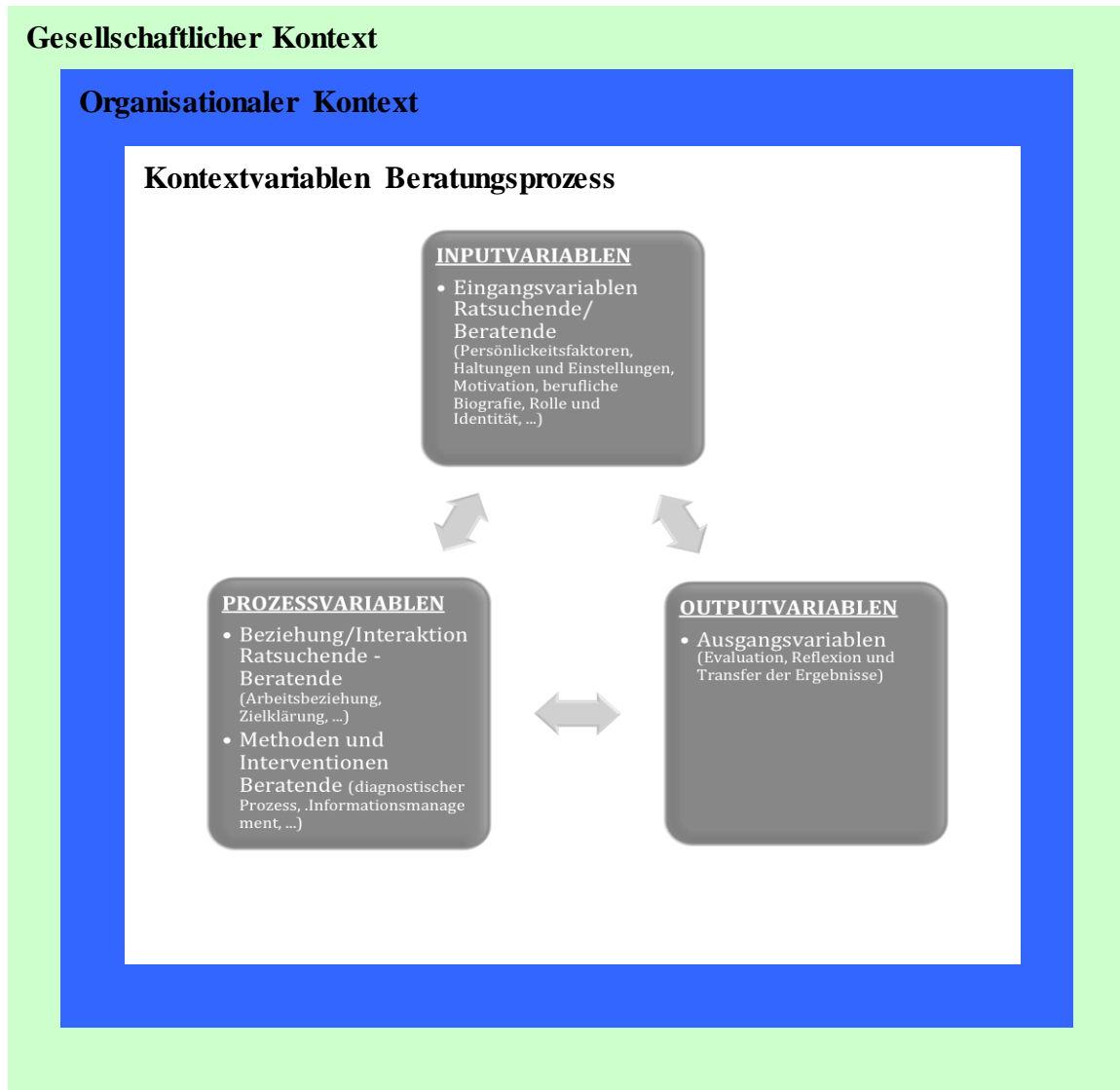


Abb. 4: Generisches Prozessmodell für berufliche Beratung (Howard & Orlinsky, 1987)

Anhang C: Auswertung

C.1 Strukturbilder



Abb. 5: Strukturbild zur Illustration der Strukturlege-Technik

Tab. 3: Tabellarische Darstellung der Strukturbilder

	Veränderungen durch IKT	Indikatoren und Merkmale im Alltag	Ursachen/Zusammenhänge
B1	Institution passt sich den Veränderungen von aussen an (-2)	- Beratung unverändert (5) - BSLB wird zum Lebensunternehmer (4)	<u>Allgemein:</u> - Globalisierung der Gesellschaft - allgemeine technologische Entwicklung gibt Takt vor - Grenzen zerfließen (Zeit, Raum) - politische Rahmenbedingungen - wirtschaftliche Überlegungen (NPM: Effizienz, Spardruck)
	Informationsmanagement (3-4)	- Geschwindigkeit umfassend	
	www.bb.ch (5)	- neutral - übersichtlich in Bedienung	
	Diagnostischer Prozess (0)	- Tests sind Mittel zum Zweck, Hilfsmittel, Medium	
	Fließender Übergang Privatleben-Arbeitsleben (2)	- es verändert die Arbeit, hin zum freien Mitarbeiter - neue zukunftssträchtige Arbeitszeitmodelle müssten entwickelt	

		werden	
	Doppelclick-Generation (-2)	<ul style="list-style-type: none"> - Jugendliche haben weniger sinnliche Erlebnisse - Jugendliche verfügen über wenig reale Arbeitserfahrung - Jugendliche sind tendenziell entwicklungsverzögert 	
	Ausdehnung der Methodik (2)	- durch IKT ergibt sich breiteres Spektrum an methodischen Möglichkeiten	
	Evaluationen haben zugenommen (0)	<ul style="list-style-type: none"> - Pflichtübung, die man widerwillig hinter sich bringt - es ist eine Sammlung, die fragliche oder keine Effekte erzielt 	
	Globale Vernetzung (2)	<ul style="list-style-type: none"> - erweitert Denken - erweitert Horizont 	
B2	Kontaktgestaltung (5)	<ul style="list-style-type: none"> - effizient - Vertrauensbeweis (4) - SMS - Verbindlichkeit (5) 	
	Beratung (3)	<ul style="list-style-type: none"> - unterstützend - entlastend - IKT als Hygienefaktor (5) - Achtsamkeit auf Wesentliches (5) - Angst etwas zu vergessen minimiert 	Befreit vom Karsumpel
	Arbeitszeitgestaltung	- Mischform Arbeit-Privat (3)	
	Kontrollsucht (3)	- man bekommt nie genug	
	Abschlussbericht	<ul style="list-style-type: none"> - kraftvolle Verstärkung - (transparente Vernetzung) 	
B3	BIZ (-3)	- kein Leben mehr	<ul style="list-style-type: none"> - Ortlichkeit - Kostenmodell (aktuell: Beratung gratis)
	Beratung (3)	<ul style="list-style-type: none"> - Infos können in Gespräch direkt verwertet werden (4) - schnelle Rückmeldungen z.B. aus Tests (4) - andere Fragen können berücksichtigt werden (4) 	- es steht alles zur Verfügung
	Output (3)	<ul style="list-style-type: none"> - Welt öffnet sich (3) - Beziehung zwischen Angeboten (4) 	
	Informationsflut (-1)	<ul style="list-style-type: none"> - Überforderung (2) - realistische Möglichkeiten berücksichtigen (3) - Überblick schaffen, individuell (4) - reine Information immer weniger (2) 	
	Kontaktgestaltung	- Ratsuchende schreiben viel mehr	

	(+-)	(3) - Konsumhaltung (4) - viel Zeitverlust (3) - mehr Rückmeldungen (3)	
	Wahl der diagnostischen Mittel (2)	- Zeitersparnis (3) - Beratung effizienter (3) - weniger Tests mitgeben, da computergestützt (2)	Diagnostik effizienter
B4	www.berufsberatung.ch (4-5)	- Effizienz - Initialaufwand (2)	- Zugänglichkeit - Möglichkeit der freien Arbeitsgestaltung
B4	Technische Möglichkeiten (Voraussetzung: Medienkompetenz) (4-5)	- Auszeichnung der Seite www.berufsberatung.ch (5) - mehrheitlich anwenderfreundlich (5) - zeitgemäss (4) - heranzuführen an Seite (3) - Reaktionen der Jugendlichen (3)	- gute Konzept-/Strukturarbeit - Qualität - - pädagogische Fähigkeiten - Offenheit für Tool
	Erleichterte Informationsbeschaffung (4-5)	- BIZ in Stube holen (4) - freie Nutzung (4) - Verteilung (3) - Wissensmonopol hat sich aufgelöst (2) - Expertenwissen ungeschützt (2)	- Zugänglichkeit, Verfügbarkeit - gebunden an Service Public - Fachleute, die Pool speisen
	Kostenlos (4-5)	- Service public (2) - höchste Qualität (5) - Dankbarkeit der Klienten (4)	- politisch bedingt - Kompetenz der Entwickler - entspricht Bedürfnis der Bevölkerung
B5	Halbwissen (3)	Verstehen der schriftlichen Infos erschwert, Schnuppern gewinnt an Bedeutung (5)	
	Erhöhter Rhythmus (2)		
	Identität und verändertes Beraterbild (4)	- gestiegene Ansprüche an Kundinnen und Kunden (3) - Beratung gewinnt an Wert durch persönliche Begegnung (5) - Austausch unter Beratenden	
	Erwartungen: alles sofort (2)		
	Methodik Diagnostik (3)	- Auswertung hat optisch gewonnen (4) - Nutzung der Fragebogen, schlechte Qualität (2)	
	Professionalisierung des BIZ (5)	- nationale und kantonale Zusammenarbeit (4) - abrufen der Infos (5)	

		<ul style="list-style-type: none"> - Gruppeninfos (2) - Entlastung der Beratenden von Dokumentationsarbeiten (3) - Übersetzungsarbeit am PC mit Kundinnen (3) - qualitativ hochstehende Materialien (4) 	
	Beratungsbericht (4)	<ul style="list-style-type: none"> - Qualitätssicherung (4) - alles muss dokumentiert sein, Standardisierung (3) 	
	Statistische Erfassung	<ul style="list-style-type: none"> - alles muss dokumentiert sein, Standardisierung (3) - Zeitaufwand für Statistik erhöht (2) - neue Angebote sind entstanden (4) - engere Zusammenarbeit mit anderen Institutionen (4) 	
	Kontaktgestaltung Jugendliche (3)	<ul style="list-style-type: none"> - Terminerinnerung bei „Schwierigen“ erleichtert (2) 	
	www.bb.ch (5)	<ul style="list-style-type: none"> - breite Informationspalette (5) - Infos werden geliefert (5) 	
	Lehrstellennachweis Lena (5)	<ul style="list-style-type: none"> - ständige Aktualisierung (4) - Infopflicht entfällt (4) - Selbständigkeit der Jugendlichen erhöht (4) - intensivere Bewirtschaftung (3) 	
	Häufige Mails	<ul style="list-style-type: none"> - mit Lehrpersonen nach Beratung (4-5) 	
B6	Oberflächliche Informationen (-2)		Okonomisierung (Wirtschaftsprimat)
	Kommunikationsgewohnter (3)	<ul style="list-style-type: none"> - vereinfacht Gespräch - Anspruch an geistige Flexibilität der Beraterin 	<ul style="list-style-type: none"> - Veränderte Erziehungshaltungen - kommunikativeres Arbeiten in Schule
	Mehr Interaktion nach Beratung (4)	<ul style="list-style-type: none"> - unkomplizierter - örtliche und zeitl. Ungebundenheit als Gewinn 	Technologische Entwicklung
	Vereinfachter Informationsfluss (4)	Infos weiterleiten für Ratsuchende	Technologische Entwicklung
	Selbstverständliche Inanspruchnahme des Service (4)	Höhere Anspruchshaltung und Erwartungen von Kl. an BSLB	
	Unverbindlichere Kontaktgestaltung (0)		Okonomisierung (Wirtschaftsprimat)
	Bericht für System zum Selbstzweck (-4)		Okonomisierung
	Mehr Arbeitsmittel	- Aufgaben für Ratsuchende	

	zur Verfügung (5)	- Job-Enrichment für Beratende	
	Erleichterte Informationsbeschaffung (4)	- verbessertes Netzwerk unter Experten	Technologische Entwicklung
	Kurzlebige der Infos (-4)	Hoher Anspruch à jour zu bleiben	
	Möglichkeiten zur Quantifizierung (-), Quantität wird höher gewichtet wie Qualität	- Qualitätsprüfung für Ratsu erschwert - Informationen und Beratung gleich gewichtet	
B7	Umgang mit Informationen	- wo gibt es Infos (Netzwerk aktivieren) (4) - Infos relativieren (4)	<u>Allgemein:</u> - Zeitgeistphänomene - Allgemein hinterfragen
	Entscheidungsprozess	- Räume gestalten (5)	Nicht mehr Hüterin des Wissens
	Wahlmöglichkeiten gut deklarieren	anreichern	
B8	Prozess pseudozufriedenstellend abkürzen (-2)		<u>Allgemein:</u> - Komplette an Oberfläche bleiben - Unverbindlichkeit
	Informationsflut (2)	Auftrag Informationsflut zu strukturieren	
	Schneller Informationsaustausch (4)	- Gestiegene Ansprüche - zeitintensiv - interkantonale Zusammenarbeit	
B9	Suchstrategien (4)	Matrixsucher	
	Beratungsprozess IT-gestützt	Gemeinsame Arbeitsdokumente	
	„andere“ Beratung als früher	- nicht mehr Eigner der Übersicht - Navigation durch Infos - Informationsmonopol entfällt	
	Informationen teilweise vorhanden		
	Asynchrone Kontaktgestaltung	- Mails aufwändig - zeitunabhängig, raum-	
	Triage Anmeldungen (persönlicher Kontakt hinter Anmeldung)		
	Kundenbindung (Turbo)		
B10	Rollenwechsel (Informationsmonopol)	- spezialisiertes Wissen - Wissen verfügbarer - Beziehung partnerschaftlicher, kooperativer	<u>Allgemein:</u> - Informationsüberflutung - Qualität der Informa-

		<ul style="list-style-type: none"> - Einbettung der Karriereplanung in Leben - angenehm, entlastend - Überprüfung der Qualität schwierig 	<ul style="list-style-type: none"> tionen - Zunahme verfügbaren Wissens - Bezug zur eigenen Identität
	Kontaktgestaltung	<ul style="list-style-type: none"> - einfacher, sehr positiv - online-Beratung ist Burn-out-Job - niederschwelliger - vereinfachte Vernetzung 	
	Auseinanderklaffendes Klientel		
B11	Aktualität der Infos		
	Zeitökonomie in Beschaffung der Informationen		
	Auswertung diagnostischer Mittel		
B12	Erreichbarkeit (Jugendl.)	<ul style="list-style-type: none"> - dauernde Erreichbarkeit - Netzwerkpflge - Mail hat Tel. abgelöst - Chancengleichheit - Austausch mit Eltern zufälliger - klarer näher ansprechbar 	<u>Allgemein:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Hohe Wertung der Informatik (oft Wunsch nach Berufseinstieg in diesem Gebiet) - gestiegene Anforderungen an Jugendliche
	www. Konkret zeigen	<ul style="list-style-type: none"> - verlieren sich - Entscheidungshilfen bieten 	Informationsflut
	Suchprozess, um an Infos heranzukommen	Strukturen sind komplexer und verändern sich dauernd	Schnell-lebig
	Realisierungshilfen vereinfacht	<ul style="list-style-type: none"> - Gestiegene Ansprüche an Bewerbungen - Bewerbungsunterlagen bearbeiten 	
	Gestiegene Anforderungen an Medienkompetenz aller		
	„Aktivismus“ ohne Rückkoppelung an Realität	Konfrontation	
B13	Vorbereitung („mise en place“ schriftlich v.a. bei Erwachsenen) (4-5)	<ul style="list-style-type: none"> - Aktivierung win-win (4) - erste Infos über e-Mail (5) 	<u>Allgemein:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Entwicklung des Menschen (Maslow) - Neugier zu entdecken
	Netzwerk verstrickt (5)		
	Verbindlichkeit (1-2)	Beratung erhält mehr Gewicht (3)	
	Transparenz erhöht (+/- bis +2)	<ul style="list-style-type: none"> - mehr Vertrauen, Sicherheit, Verunsicherung (4) 	
	BSLB hat sich entwickelt, lebt,	„Spielen“ als Weiterbildungskompetenz (5)	

	wächst (5)		
	Informationsfülle (4)	<ul style="list-style-type: none"> - Informationsmanagement (5) - weniger ist mehr (Belastung, Herausforderung, Verführung) - belebt Prozess (3) - assoziatives Denken schulen (4) - Beratungskunst kommt zum Tragen (1) - Kombinationsmöglichkeiten (5) - spielen mit Infos: „Billardtisch“ (5) 	
B14	Administrative Vereinfachung		<u>Allgemein:</u> Schnelligkeit der Informationsverarbeitung
	Kunden in Prozess integrieren	<ul style="list-style-type: none"> - Schwellenangst reduziert - lockerer Umgang - Verbindlichkeit erhöht 	
	BSLB-Prozess ist transparenter geworden (s. Tannenbaum-Modell)		
	Vernetzung		
	Entlastung	<ul style="list-style-type: none"> - Zeit zum Hirnen - man vergisst nichts 	
B15	Vorinformationen der Ratsuchenden		<u>Allgemein:</u> Wertewandel
	Veränderte Interaktion		
	Prozess fließender		
	Beziehung „ausgeglichenere“	<ul style="list-style-type: none"> - entspannter - sensibilisierter - besser informiert 	
	Rollenveränderung: vom Experten zum Moderator	<ul style="list-style-type: none"> - gelassener - loslassen können - prozessorientierter oder situations-/kontextorientierter 	
	Identitätsentwicklung retardiert (Jug.)		
	Reizüberflutung	<ul style="list-style-type: none"> - höhere Dynamik - Mütter sehr präsent - weniger Geduld 	
	Veränderter Rahmen	Ansprüche Effizienz zu steigern	

C.2 Transkriptionsregeln (Kuckartz, 2010)

- I (i): Interviewerin
- B (b) Ziffer: Befragte und Befragter
- (l): lachen
- (u): unverständlich
- / Satz- oder Wortabbruch
- () nachträgliche Ergänzungen zum Verständnis des Kontextes durch Interviewerin

Anonymisiert werden Namen von Personen, von Organisationen, Orten, Kantonen, Systemen, ... um Rückschlüsse auf Befragte möglichst auszuschliessen. Alle Anonymisierungen sind einheitlich durch die Zeichen XY kenntlich gemacht.

Vereinzelte Passagen werden auf ausdrücklichen Wunsch des oder der Befragten nicht transkribiert, um die Vertraulichkeit zu wahren; diese sind gekennzeichnet.

Passagen, in denen die befragte Person sich gestisch auf das Strukturbild bezieht und Aussagen macht, die nachträglich nicht nachvollziehbar sind, werden zusammengefasst und in Klammern wiedergegeben, z.B. #00:43:59-5#-#00:45:31-7#: (Aufzählung der Wichtigkeit - quantifiziert). Innerhalb der bezeichneten Zeitmarken quantifiziert die Befragte die subjektive Wichtigkeit von genannten Merkmalen.

Passagen, die absolut nichts mit dem Thema zu tun haben, werden zusammengefasst und nicht wörtlich transkribiert. Sie sind entsprechend gekennzeichnet, z.B. #00:43:59-5#-#00:45:56-9#: (Person erzählt von ihren Erfahrungen als Praktikant im Jugendheim)

C.3 Ablaufmodell der Textanalyse

Das Ablaufmodell der qualitativen Inhaltsanalyse orientiert sich an Mayring (2010, S. 67ff.).

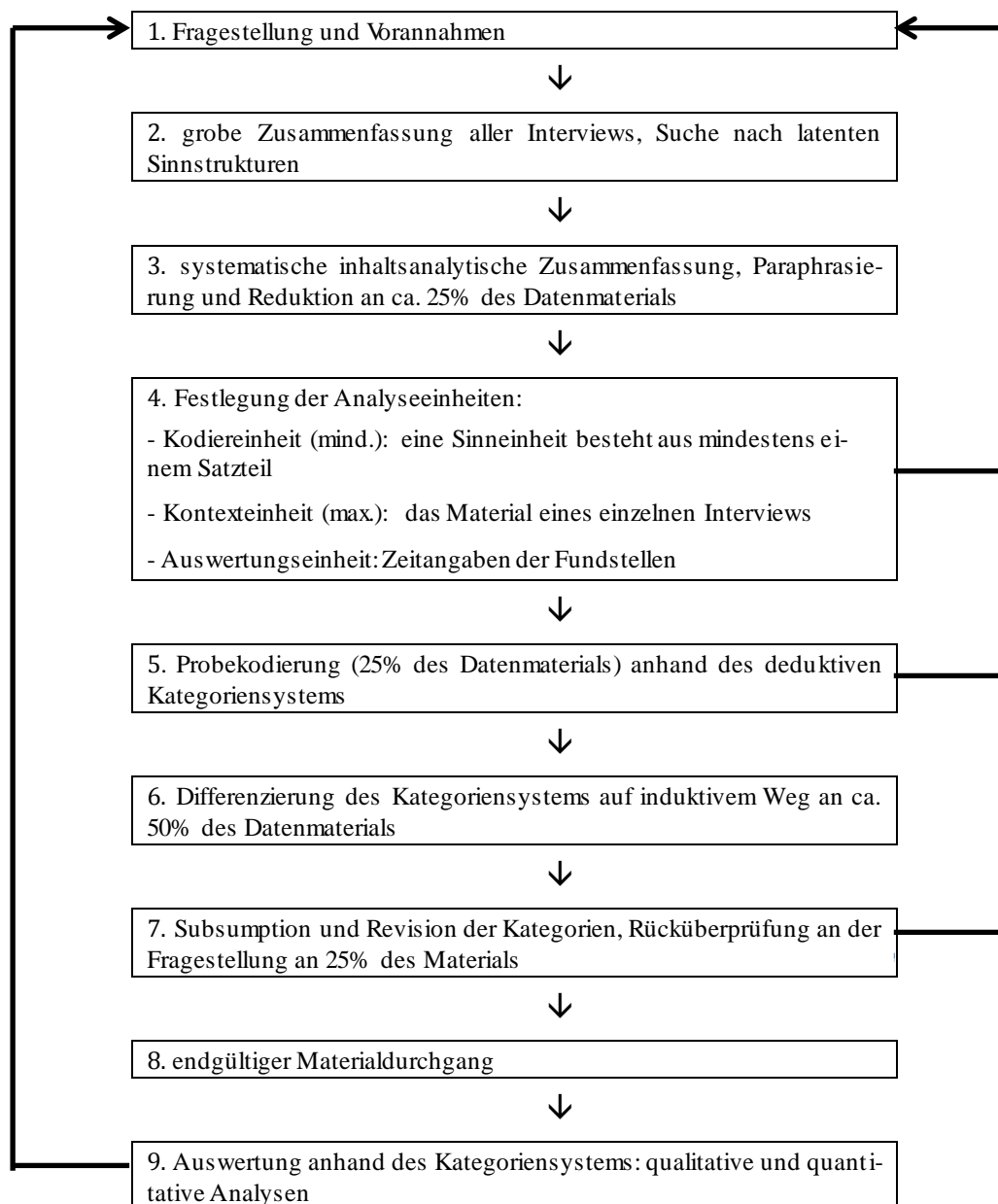


Abb. 6: Ablaufmodell Textanalyse nach Mayring (2010)

C.4 Sinnstrukturen

Bevor die Interviews durch die Kategorisierung zergliedert werden, sollen die Texte in ihrem Sinnzusammenhang erfasst werden. Die grobe Zusammenfassung (C.4.1) ergibt möglicherweise latente Sinnstrukturen (C.4.2), die wiederum das Kategoriensystem erweitern können.

C.4.1 Grobe Zusammenfassung der Interviews

B1: „der Skeptiker über die Doppelclick-Generation“

- Hat Einführung von IKT in der BSLB als kompliziert und langsam erlebt
- Erlebt IKT als Stiefkind im Betrieb: BSLB hinkt immer hinter aktuellen Entwicklungen hinterher (BSLB als Anpasser, aber nicht als Vorläufer)
- ambivalente Einstellung: einerseits interessiert, neugierig, andererseits skeptisch
- sieht IKT als notwendige Arbeitsmittel (Zeitgeist) und tolle Hilfsmittel
- Vermisst haptische, sinnliche Anteile (Papier verschwindet)
- Grosser Fan von www.bb.ch
- Fließende Grenzen zwischen Freizeit und Privatleben (iPhone)
- Produktgläubigkeit statt Prozess
- Doppelclick-Generation: Leben in Scheinwelt, Verlust von Sinnhaftigkeit
- Alles muss mit Zahlen belegt werden, riesiger Zuwachs an Controlling
- Globale Vernetzung: man überschreitet Grenzen, erweiternder Charakter des Internet
- Vom Berufs- und Laufbahnberater hin zum Lebensunternehmer oder freien Mitarbeiter
- Zunehmende Ökonomisierung der Gesellschaft
- Prospektiv: BSLB müsste flexibler reagieren können auf Veränderungen und direkter kommunizieren mit Zielpublikum

B2: „Wald-Wiesen-Berater versteht Beratung als Driftbewegung“

- BSLB geht mit einem Trend (zunehmende Technologisierung)
- Sinnliches Erleben (Dok in Papierform) macht BSLB verbindlicher
- ist an psychologischen Vorgängen (Motivations-, Entscheidungsprozesse) interessiert, Infos erachtet er als oberflächlich, Berufskunde als uninteressant
- Zunehmende Kontrollsucht: man bekommt nie genug
- Wir alimentieren System, weil es da ist
- IKT als Entlastung, Befreiung und Hygienefaktor, dadurch Fokussierung auf eigentlich Interessantes
- IKT ermöglichen handlungs- u. zielorientierte Arbeit
- Berater als Shift-/Drift-Begleiter
- IKT emanzipieren Drift-Bewegung (innere Bewegung)
- Verbindlichere und vertraulichere Kontakte mit Jug.

B3: „BIZ ist tot“

- Sehr langjährige Mitarbeiterin, hat viele Veränderungen miterlebt
- Hat Umstellungs- und Angewöhnungszeit gebraucht, heute will sie IKT allerdings

nicht mehr missen

- BIZ wird weniger gebraucht, ist „tot“, weil Informationen vorhanden, könnte sich ändern, wenn Beratung kostenpflichtig wird
- War Teammitglied bei der Einführung
- Bessere Vernetzung innerhalb der Berufsinfo bewirkt, dass man weniger vergisst
- Die Welt wird grösser und offener, bewirkt, dass genauere Fragen gestellt werden müssen, sind Ideen/Ziele realitäts- und situationsgerecht?
- Nimmt starke Informationsüberflutung wahr bei Ratsuchenden, dadurch tendenziell intensivere Beratung nötig
- Zunehmende Konsum-, Erwartungshaltung gegenüber Beraterin
- Es muss alles schnell gehen (mail-Verkehr hat stark zugenommen)
- erhält mehr Feedback für Arbeit (e-Mail)
- Holt sich viele Ideen im Compi (z.B. Mind-Map)
- Beratungen effizienter (ausfüllen und auswerten innerhalb eines Termins)
- Offenheit und Flexibilität sind unumgängliche Haltungen als Beraterin

B4 „Multiplikatorin von www.berufsberatung.ch“

- Freudige, aufgeschlossene Userin neuer Medien
- Fokussiert stark auf www.bb.ch
- Setzt www.bb.ch multiplikatorisch ein, Site gewinnt an Effizienz und Nachhaltigkeit
- Das Wissensmonopol der BSLB ist heute aufgelöst, was mit einem Machtverlust verbunden ist
- BIZ kann heute ins Wohnzimmer geholt werden, empfindet dies als grosszügige Leistung des Service public
- Rollenveränderung der BSLB: psychologische Beraterin gewinnt an Bedeutung, Informationsexpertin wird abgelöst
- Macht sich Sorgen um Qualität der Informationen, weil sie durch Laien missbraucht werden könnten, um Profit damit zu machen

B5 „Freude an Weiterentwicklung durch IKT“

- Hat von Beginn weg als Berufseinsteigerin mit PC gearbeitet, war offen und gespannt dem Neuen gegenüber
- Hat Veränderungen auf allen Ebenen erlebt
- Bedürfnis nach face-to-face-Beratungsgespräch hat eher zugenommen
- Schnupperlehre hat an Bedeutung gewonnen, da Jugendlichen der Bezug zur realen Arbeitswelt fehlt
- Beraterin muss oft als Übersetzerin arbeiten, Informationen werden schlecht verstanden

- Qualität des Informationsmaterials hat zugenommen, BIZ professionalisiert
- Inter- und intraregionale Vernetzung erleichtert Arbeit der BSLB
- Digitalisierung schafft mehr Arbeit, braucht Ressourcen
- Beratung ist zeitintensiver, hat aber an Qualität und Vielfalt gewonnen
- Ansprüche an Beraterin und an Ratsuchende sind gestiegen
- Innerer Widerspruch dadurch, dass alles schneller und einfacher wird, aber auch komplexer
- V.a. ältere Berater empfinden Rollenveränderungen (Info wichtiger als Beratung) als negativ, jüngere haben keine Probleme damit
- Face-to-face-Beratung wird - parallel zu den digitalisierten Angeboten - ihren Wert behalten und weiter verstärken
- BSLB muss ihr Angebot weiter professionalisieren und erweitern.

B6 „erlebt Veränderungen u.a. als Job-Enrichment“

- Ratsuchende kommen vorinformiert in die Beratung, allerdings sind die Informationen oft oberflächlich, halb-wahr oder verzerrt
- Ratsuchende sind nicht mehr so gewohnt sich vertieft auseinander zu setzen mit Themen, dafür sind sie kommunikationsgewohnter
- Dienstleistung der Beratung wird selbstverständlich in Anspruch genommen
- Methodische Vielfalt hat stark zugenommen, was B6 als Job-Enrichment erlebt
- Vernetzung unter Fachleuten hat zugenommen und ist vereinfacht
- Trend alles zu quantifizieren verdrängt Augenmerk auf Qualität und Inhalt
- Kurzlebigkeit der Informationen und dadurch erhöhter Anspruch der Kl. an BSLB à jour zu sein, ist anstrengend und manchmal frustrierend
- Überprüfung der Qualität der Informationsflut ist sehr anspruchsvoll für Kl.
- Empfindet Überblick über Informationen und psychologischen Prozess als gleich wichtig in der Beratung
- Als schwierig empfindet sie die zunehmende Ökonomisierung der Gesellschaft (Quantität statt Qualität)
- Wichtig, dass BSLB den direkten Kontakt zu den Kl. weiterhin pflegt

B7 „Gestalterin von Räumen, Hinterfragerin“

- Im Zentrum steht nicht mehr Informationsvermittlung, sondern Informationsverarbeitung und die Unterstützung bei Entscheidungsprozessen
- Infos müssen relativiert werden (Qualität) und methodisch auf einer Ebene erklärt, dass sie „begriffen“ werden können (z.B. Bildungssystem zeichnen statt im Internet zeigen)
- Trotz der Flut an Informationen müssen Wahlmöglichkeiten gut deklariert werden, Jugendliche ermutigen sich in unbekannte Räume hinein zu begeben – es kann

nichts passieren

- Ist heute nicht mehr Hüterin des Wissens, sondern teilt es mit allen
- alles ist relativ geworden und muss dauernd hinterfragt werden
- versteht sich und ihre Aufgabe in erster Linie als Prozessgestalterin

B8 „IKT als entlastende, spielerische und verführerische Instrumente“

- Grosser Fan von neuen Medien
- Zentrale Frage: was ist gute Beratung? Wenn ich hinter PC sitze mit Kl. oder wenn ich mich ihnen am Tisch voll und ganz widme als Mensch? (PC als ‚Go-Between‘ oder ‚Verführer‘)
- IKT können psychologische Prozesse ‚pseudozufriedenstellend‘ abkürzen: Informationen erhalten Übergewicht, gehen zulasten des psychologischen Prozesses
- Informationsflut ist irritierend. Als BSLB muss ich Entscheide treffen und dabei in Kauf nehmen nicht alles zu wissen, was nicht schlimm ist
- Schreiben der Berichte empfindet B8 als Psychohygiene-Faktor und macht es sehr gerne
- Vernetzung unter Fachleuten ermöglicht tolle Zusammenarbeitsprojekte, die ohne IKT unmöglich oder viel komplizierter wären
- Gestiegene Ansprüche an Aufbereitung und Erscheinung der Informationen nervt und ist sehr zeitaufwändig

B9 „träumt von idealer Schnittstelle Mensch-Technik“

- Als Elektroniker und Berufs-/Laufbahnbereiter war/ist B9 Wegbereiter bezüglich ICT, war immer voraus und hat einige Systeme aufgebaut und/oder wesentlich vorbereitet
- Berät in erster Linie IT-Fachleute und setzt ICT im ganzen Beratungsprozess intensiv ein
- Er formuliert die Thesen, dass es mehr oder andere Beratung braucht, je mehr ICT man einsetzt. Beziehung bleibt weiterhin das Kerngeschäft der BSLB.
- Der Vernetzungsgrad und die Transparenz innerhalb des Prozesses sind erhöht.
- Mensch und Maschine können kreativ zusammen arbeiten, dabei fungiert IT als gemeinsame Plattform
- Die neuen technologischen Mittel erlauben kreative, vielfältige und individuelle Kombinationen im Bereich der Methodik, des Kontakt- und Beziehungsaufbaus,...
- Der Schnittstelle Mensch-ICT muss in der Forschung und Entwicklung höchste Priorität eingeräumt werden. Die Bedürfnisse der Menschen sollen im Vordergrund stehen, nicht das technisch Mögliche.

B10 „Schere zwischen Klient/innengruppen geht weit auf“

- Gegenüber IKT grundsätzlich sehr aufgeschlossen, übernahm bei Einführung unterstützende Rolle
- Rollenwechsel (BSLB) hat sich dadurch ergeben, dass BSLB das Informationsmonopol abgeben musste. Kooperatives Modell entspricht B10 viel besser
- B10 empfindet Rollenwechsel einerseits entlastend, weil er dadurch weniger Detailwissen präsent haben muss und andererseits ehrlicher, weil damit auch das Etikett der ‚Geheimwissenschaft‘ vom Berufsstand abfällt
- Durch die breitflächige Verfügbarkeit der Informationen hat sich die Zusammensetzung Klienten verändert und damit die Art der Beratung. Die Schere klafft weit auseinander, sehr einfache, bildungsferne Leute – top ausgebildete Kaderleute. Früher kam grösstenteils der ‚Mittelstand‘, der einen ‚normalen‘ Beruf erlernen wollte.
- Die Kontaktgestaltung ist wesentlich einfacher geworden durch e-Mail. Kl. können das Tempo des Prozesses einfacher und unkomplizierter mitgestalten. BSLB ist entlastet, muss nicht immer an alles denken, kann etwas Verantwortung abgeben.
- Online-Beratung ist Burn-out-Job: komplexe Fragen fordern aufwändige Antworten. Es erfolgt meist keine Rückmeldung, hohe Unverbindlichkeit,...
- Herkömmliches System erfasst Arbeitsbelastung unzureichend
- Informationsflut geht mit Überforderung einher (v.a. bei Jugendlichen) und manchmal auch mit Realitätsverlust

B11 „IKT und Beratung: zwei voneinander völlig unabhängige Baustellen“

- Empfindet die Neuerungen durch IKT damals als grossartig, hat sich danach gesehnt
- Mittlerweile ist sie unzufrieden mit dem aktuellen System, weil Vieles komplizierter ist als früher und nicht dem Stand der aktuellen Entwicklung entspricht
- z.T. ist sie auf Handnotizen umgestiegen, auch weil sie die getroffenen Massnahmen zum Datenschutz als ungenügend empfindet
- sieht absolut keinen Einfluss von IKT auf ihre Arbeit als psychologische Beraterin, entflieht IKT vollkommen vom Beratungsprozess.
- IKT ist für sie ein Nebenschauplatz, das Kerngeschäft ist die Beratung
- Informationen können schneller und aktueller abgerufen werden
- Haptische Dok hat sich verkleinert, dadurch geht Detailwissen verloren bei BSLB

B12 „Unterstützerin, da Erwartungen massiv gestiegen“

- Erreichbarkeit der Kl. hat sich stark verbessert
- Informationsmanagement ist sehr anspruchsvoll geworden, v.a. bei Erwachsenen, als Ursache dafür sieht B12 die wachsende Informationsflut
- Es ist wichtig den Überblick zu behalten
- Die Anforderungen an Kl. sind massiv gestiegen, dort brauchen sie beraterische

Unterstützung

- Die Informatikbranche wird viel höher gewertet vom Prestige her, viele Jugendliche wollen dort einen Beruf erlernen
- Bei Jugendlichen stellt sie fest, dass ihnen teilweise die Rückmeldungen aus der Realität fehlen, da alles digital abläuft

B13 „BSLB lebt und entwickelt sich ständig weiter“, nutzt IKT als Spielzeug

- dank der technologischen Entwicklungen erhält die BSLB mehr Gewicht und Verbindlichkeit
- Den Entwicklungen gegenüber wohlgesinnt und aufgeschlossen, empfindet immer auch eine persönliche Herausforderung in der Auseinandersetzung damit
- ist seit 30J. Beraterin und empfindet die Entwicklungen des Berufsfeldes als sehr lebendig
- Vernetzung durch IKT führt zu zunehmender Verbindlichkeit und Transparenz innerhalb der Beratung, dadurch erhält Beratung mehr Gewicht und Bedeutung
- Identität und Rolle als psychologische Beraterin hat sich durch IKT grundsätzlich nicht verändert
- Methodische Vielfalt und Kreativität hat durch IKT zugenommen, die neuen Mittel verführen zum Spielen

B14 „Kritischer EDV-Spezialist“ visualisiert Beratungsprozess als „Kindertanne“

- hat Ausbildungen als Maschinentechniker, „legitimer Terrorist“, Sozialpädagoge, Berufs- und Laufbahnberater und ist EDV-Verantwortlicher des Hauses
- beschäftigt sich mit „information warfare“,
- Arbeitet mit Modell der „Kindertanne“, auf jeder Ebene spielt IKT eine Rolle
- Versteht IKT als sinnvolle und entlastende Hilfsmittel, aber auch als sehr gefährlich, wenn man nicht damit umzugehen weiss (Datenschutz)
- bemängelt die Leichtgläubigkeit und Naivität der Menschen, was Sicherheit im Umgang mit digitalisierten Daten betrifft. Ist selbst sehr vorsichtig und hat eigene Sicherheitsstandards, an denen er sich orientiert
- IKT machen den Menschen gläsern
- Vernetzung kann sichtbar gemacht werden mittels IKT, dadurch wird Beratung wesentlich transparenter
- Verbindlichkeit und Gewicht der Beratung erhöht sich durch Transparenz
- Beziehung zwischen Ratsuchenden und Beratern ist direkter und entspannter geworden

B15 „Gesellschaftsphilosoph“ sieht Beratung als Tankstelle

- Tendenziell kritisch-skeptische Haltung gegenüber IKT, war aber trotzdem neugierig

- rig bei der Einführung und hat sich alles Notwendige (selbst) angeeignet
- hat Mühe mit der Turbogesellschaft und dem Wertewandel allgemein
 - macht als Nutzer das, was nötig ist, hält allgemein Mass im Konsum
 - seine Haltung sieht er durch seine (kunsthandwerkliche) Prägung und sein Alter bedingt
 - Medienkompetenz entspricht nicht mehr dem neuesten Stand, dadurch steht er etwas alleine da
 - Ratsuchende sind mündiger, forscher und kritischer geworden
 - Das Beziehungsgefälle hat abgenommen, Berater ist nicht mehr Experte, sondern Moderator, Wegbegleiter und Ermutiger. Sieht als Berater manchmal auch einen pädagogischen Auftrag.
 - Beraterin arbeitet heute prozess- und kontextorientiert, früher ergebnisorientiert, Verantwortlichkeit hat sich verändert (verringert), Beratung kann gelassener stattfinden
 - Sieht uns als Irrläufer der Evolution und stellt Wertewandel fest
 - ist skeptisch bezüglich der Zukunft, erhofft sich mehr Respekt, Verzicht, Achtung, Nachhaltigkeit und Frieden

C.4.2 latente Sinnstrukturen aus Interviews

Wie wird IKT wahrgenommen?

IKT zeigen eine gewisse Janusköpfigkeit oder innere Widersprüche: Entlastung und Belastung, Nähe und Distanz, Öffnung und gleichzeitige Einengung der Welt, Qualität der Informationen hat stark zu- respektive abgenommen

IKT als Hilfsmittel und Entlastung ermöglicht Konzentration auf Beratung

IKT als gemeinsame Plattform

Einflüsse von IKT auf berufliche Rolle und Aufgaben

Informationsmonopol ist aufgelöst

Gewährleistung der Datensicherheit ist anspruchsvoll und wichtig

Beratung wird selbstverständlicher in Anspruch genommen, (Hemm-)Schwelle ist gesunken

Einflüsse von IKT auf Beratungsarbeit

Haptische Anteile der beraterischen Arbeit werden z.T. vermisst, z.T. als Entlastung erlebt

Verantwortung für BSLB, dass Qualität der Informationen stimmt, ist gestiegen

Methodische Vielfalt dank IKT

„Andere“ Beratung ist gefragt: Informationsvermittlung tritt zugunsten der Informationsverarbeitung in den Hintergrund

Bessere Vernetzung macht Arbeit transparenter und verbindlicher

Beziehung ist kooperativer und unkomplizierter geworden

Veränderungen auf Seiten der Kunden und Kundinnen

Verminderter Sinn- und Realitätsverlust v.a. bei Jugendlichen

Höhere Erwartungen und Ansprüche an Ratsuchende (gesellschaftlich) überträgt sich auf Beratende

Gesellschaftliche Schere öffnet sich

Veränderungen auf gesellschaftlicher Ebene

zunehmende Ökonomisierung

Quantität erhält gegenüber Qualität stärkeres Gewicht

Die Welt öffnet sich durch zunehmende Vernetzung

C.5 Quantitative Auswertung der Interviews

Die quantitative Auswertung der Interviews beschränkt sich auf das subjektive Erleben der Einführung von IKT damals und dessen Veränderung bis zum heutigen Zeitpunkt (Fragen 1a und 1b, Teil A). Die weiteren Quantifizierungen können nicht generalisiert werden, da sie sich auf unterschiedliche Punkte beziehen. Sie dienen der Orientierung und Priorisierung innerhalb des Interviews.

Im Durchschnitt erlebten die Befragten die Einführung von IKT damals als Erfolg bei einem Mittelwert von 2.13 (auf einer Skala von -5 bis +5). Aus heutiger Sicht hat sich das durchschnittliche Erleben aller Befragten auf einen Mittelwert von 2.97 verbessert. 7 Befragte schätzen IKT heute mehr als damals, bei 5 Befragten ist die Einschätzung unverändert geblieben. 3 Beraterinnen und Berater geben an, dass sie IKT heute als negativer erleben als zum Zeitpunkt der Einführung.

Tab. 4: subjektives Erleben der Einführung von IKT damals und heute

	Erfolgsskala damals	Erfolgsskala heute
B1	2	2
B2	2	3
B3	-3	2
B4	1	3
B5	3	4
B6	2.5	2.5
B7	3	3
B8	5	3
B9	2	3
B10	4	3
B11	3	3
B12	2.5	4
B13	5	3
B14	3	3
B15	-3	3
Mittelwert	2.13	2.97

C.6 Entwicklung Kategoriensystem

C.6.1 Deduktives Kategoriensystem

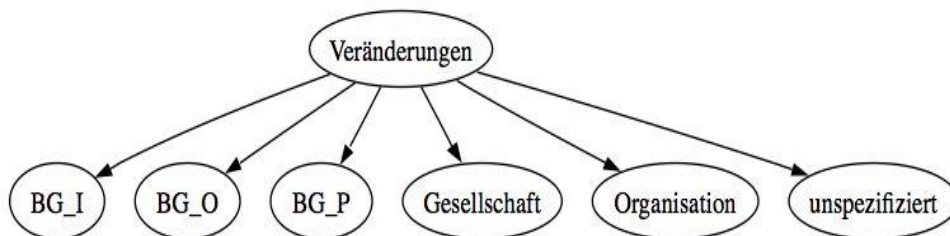


Abb. 7: Übersicht (Inputvariablen: BG_I, Prozessvariablen: BG_P, Outputvariablen: BG_O)

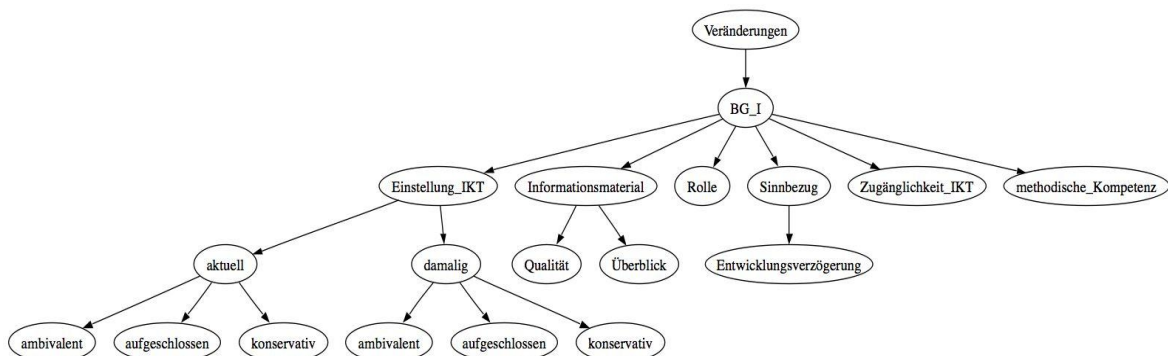


Abb. 8: Veränderungen auf Ebene der Inputvariablen (BG_I)

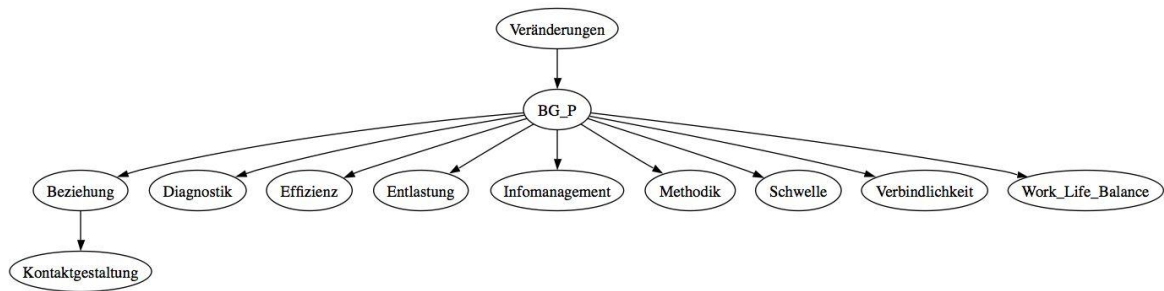


Abb. 9: Veränderungen auf Ebene der Prozessvariablen (BG_P)

Restkategorien:

- Einführungsprozess der IKT, Unterkategorien: Rolle, Verantwortung, Ziel
- Veränderungen auf Ebene der Outputvariablen, Unterkategorie: Kontrolle (Statistik, Standardisierung)
- Beratungskonzept
- Subjektive Ursachen der Veränderungen
- Prospektive Sicht auf Entwicklung der BSLB
- Rückmeldungen aus Interview
- Zweck der IKT, Unterkategorie: Hilfsmittel

Die versuchte Einordnung der Kategorien auf prozessualer Ebene bewährt sich im induktiven Prozess nicht, da es zu viele Überschneidungen und mehrere Kategorien gibt, die nicht klar zuordenbar sind.

C.6.2 Induktives Kategoriensystem

Das deduktive Kategoriensystem wird im induktiven Prozess weiter ausdifferenziert. Die Prozessebenen werden als Metakategorien definiert und können so flexibel zugeordnet werden, unabhängig von der inhaltlichen Kategorisierung der Daten.

C.6.2.1 Metakategorien

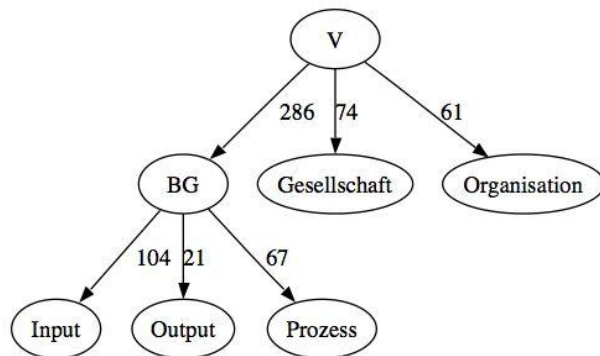


Abb. 10: ‚Metacodes‘: Quantitative Veränderungen (V) durch IKT auf den Ebenen Beratungsgeschehen (BG), Gesellschaft und Organisation

C.6.2.2 Thematische Kategorien nach Auftretenshäufigkeit

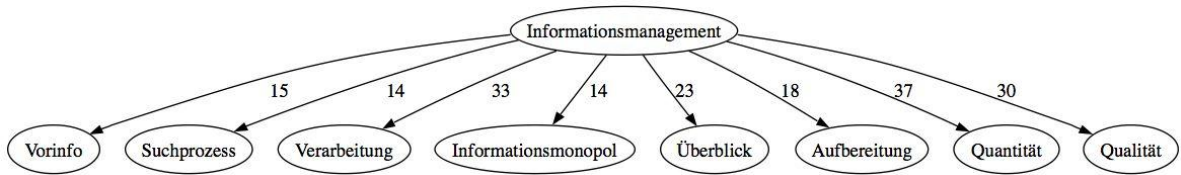


Abb. 11: Oberkategorie ‚Informationsmanagement‘

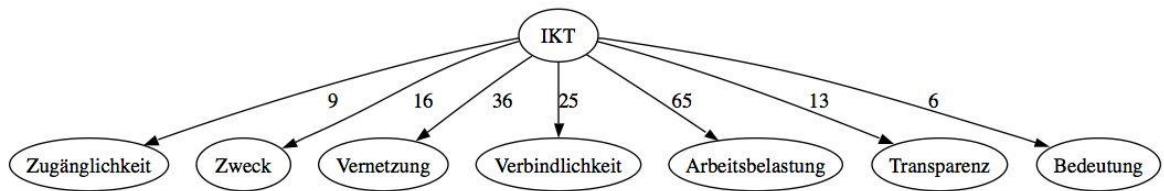


Abb. 12: Oberkategorie ‚Informations- und Kommunikationstechnologien‘

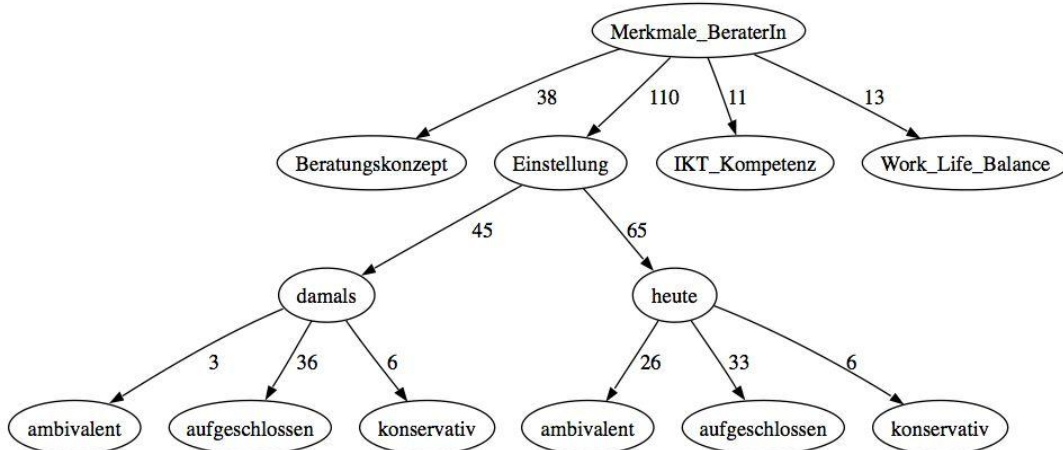


Abb. 13: Oberkategorie ‚Merkmale Berater/Beraterin‘

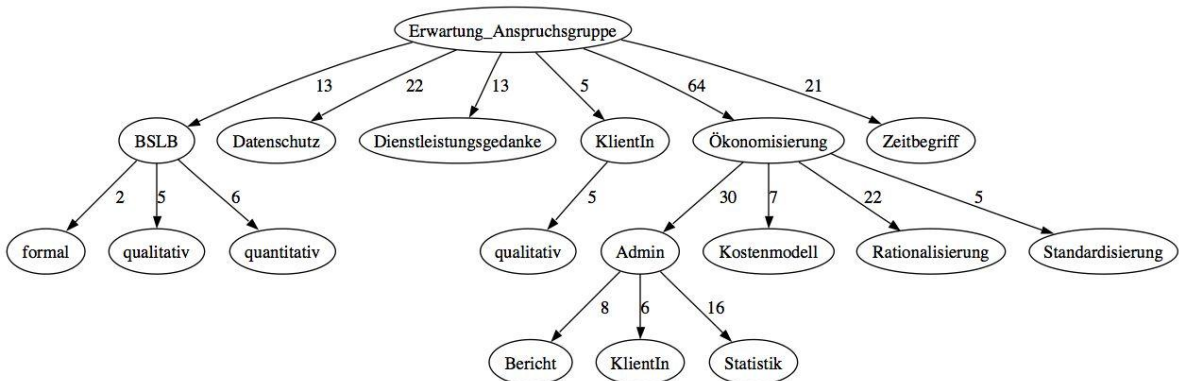


Abb. 14: Oberkategorie ‚Erwartungen der Anspruchsgruppen‘

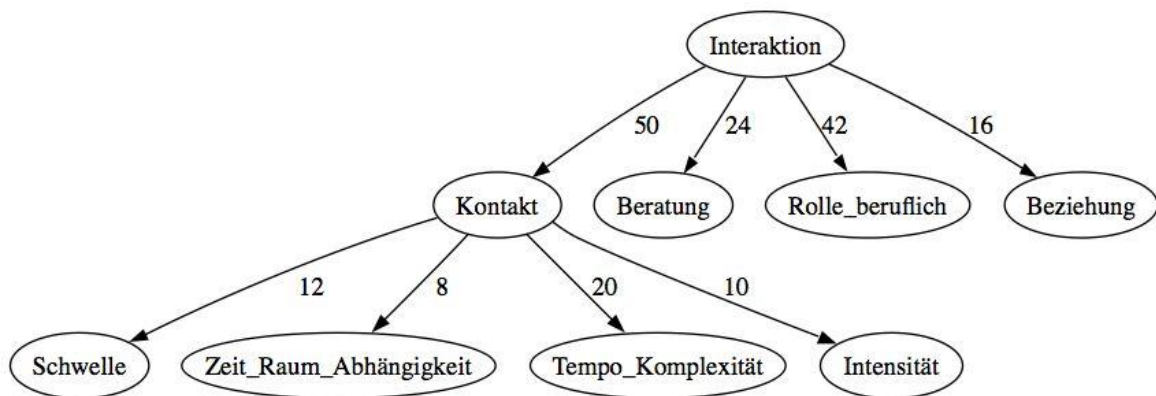


Abb. 15: Oberkategorie ‚Interaktion‘

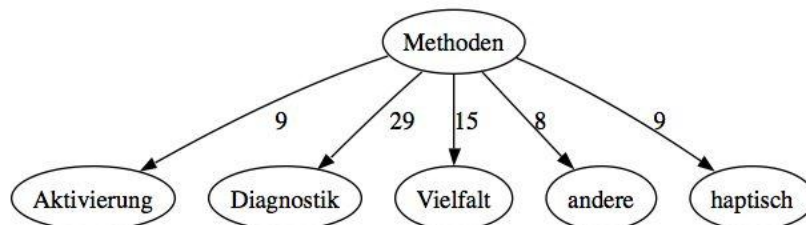


Abb. 16: Oberkategorie ‚Methoden‘

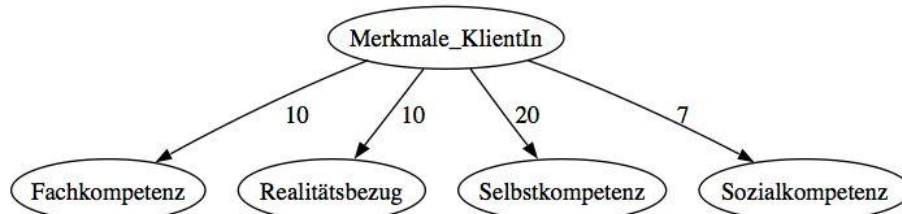


Abb. 17: Oberkategorie ‚Merkmale Klienten und Klientinnen‘

C.7 Quantitative Auswertung Online-Fragebogen

Tab. 5: Produktivität, Arbeitsqualität und -belastung *vor/nach* Einführung von IKT

	N	Mittelwert	Streuung	Differenz
Produktivität vor IKT	14	3.79	.58	0.07
Produktivität nach IKT	14	3.86	.95	
Arbeitsqualität vor IKT	14	3.57	.85	0.43
Arbeitsqualität nach IKT	14	4	.78	
Belastung vor IKT	14	4	.68	-1.21
Belastung nach IKT	14	2.79	.84	

C.8 Kodierleitfaden

Oberkategorie	Kategorie	Subkategorie	Ankerbeispiel	Definition (bei Bedarf Kodierregel)
Informati- onsma- nagement	Quantität	Positiv (Auswahl, Differenzie- rung)	#00:37:11-3# b13:Also es ist natürlich eine Informationsfülle /. Das ist natürlich, macht es auch spannend. Spannend und interessant. Also was da noch ist, sind die Kombinationsmöglichkeiten. Kombinationsmöglichkeiten also wirklich unglaublich viele, und das assoziative Denkvermögen wird dermassen geschult, unglaublich. Ja also man kann mit einem Wort gehen etwa 100 Sachen auf, die möglich sind. Also das ist, eine Assoziation kommt zur anderen. Und das belebt!	Veränderungen durch IKT was die Quantität - öfter negativ - aber auch positiv, i.S. der Vielfalt von Informationen. Quantität ist oft an Zeitbegriff geknüpft: viel Info ist innerhalb kurzer Zeit (schnell) verfügbar.
		Negativ (Informa- tionsflut)	#00:39:48-2# b3: ...weil sie so viele Informationen haben, verlieren sie den Überblick und dann kommen sie erst recht. Also ich erlebe es eher so, dass die Leute sagen, "ich bin total überfordert, ich weiss gar nicht, wo anfangen".	Negative Wertung der Informationsmenge (Flut, Überflutung) oft einhergehend mit Überforderung, Belastung
	Verarbei- tung		#00:58:21-0# b8: ...Eigentlich finde ich haben wir hier in der Berufsberatung schon die Aufgabe zusammen mit den Ratsuchenden eine Form von Strukturierung dieser Informationsflut anzubieten. Das finde ich, ist eine wichtige Aufgabe von uns. Man kann die Flut nicht strukturieren, aber ich versuche den Leuten nur anhand von www.berufsberatung.ch zum Beispiel zu erklären, wir sind jetzt nur in dem Kleinen, bleiben darin und können Sachen finden.	Verarbeitungsprozesse der Informationen und des Wissens haben sich durch den Einfluss von IKT verändert
	Qualität		#00:04:40-2# b1: ...also ich bin ein totaler Fan von dieser Website und das ist mein wichtigstes Instrument geworden neben Google. Das Beste, was sie machen konnten -ja. Es ist wirklich genial. #00:24:37-9# b10: also vielleicht noch eine Nebenbemerkung zum Wissen. Das ist natürlich ganz generell mit dem Internet, oder. Es ist ja immer das grosse Fragezeichen, wie wichtig und wahr ist das auch, wie fundiert ist es, das was ich dort finde.	IKT hat Einfluss auf die Qualität der Informationen (bezügl. Aktualität, Reliabilität, Validität...)
	Überblick		#00:33:29-4# i: ... Im Zusammenhang mit einem Vortrag, den ich in der Wirtschaftsschule für die Lehrgänger der kaufmännischen Ausbildungen halten gehen muss, merke ich, dass die Strukturen eigentlich wichtiger geworden sind für mich. Aber dass man zeigen kann in einer Übersicht, es gibt die Möglichkeiten und die sind auf dieser Stufe. Dass die Leute es konkreter einordnen können, gerade weil das andere so offen ist und sich manchmal verliert. Mir ist die Struktur im Hintergrund als Orientierungshilfe wichtiger geworden.	Veränderungen im Bereich des Informationsmanagements bezüglich des Überblicks über die Informationsvielfalt
	Aufberei- tung		#00:06:04-5# b6: ... ich meine schon die ganze Textverarbeitung und all das/ mein Gott unsere Mappen. Früher habe ich Mappen geklebt mit Schreibmaschine, oder die Infomappen. Ich meine, das sieht natürlich heute wunderschön aus. Dort finde ich es natürlich einen vollen Erfolg, muss ich jetzt sagen. Das sind Welten qualita-	Veränderungen bzgl. der Aufbereitung von Informationen, sodass sie für Klienten in unterschiedlichen Phasen des Entscheidungsprozesses optimal nutz-

			tiv, nicht inhaltlich aber visuell.	bar sind
	Vorinformation		#00:18:17-9# b3: ... Vorher hatte man ja gar keine Ideen und jetzt bringen sie diese teilweise. Oder dann teilweise auch sehr/ eben dann wieder so unrealistische Sachen, die früher vielleicht nicht so kamen, eben durch die ganzen Infos, welche sie dann auch haben.	Veränderungen durch IKT betreffen die Möglichkeiten für Kl. sich vor, während oder nach Beratungsprozess selbständig zu informieren
	Suchprozess		#00:12:15-9# b9: ...Und Datenbanken, rsp. Internet haben den Vorteil, dass du ganz gezielt kannst/ du kannst da ganz anders suchen, als wenn du das nicht zur Verfügung hättest.	Veränderungen bezüglich Suchstrategien nach Informationen oder der Sammlung von Informationen im Entscheidungsprozess
	Informationsmonopol		#00:38:38-7# b7: ... Also für mich hat sich schon verändert, dass ich nicht mehr die Hüterin der Infos bin, welche sie nicht auch haben. Also ich habe das inhaltliche Wissen abgegeben oder es ist mir genommen worden, das kann man jetzt sehen, wie man will. Und das denke ich, ist eigentlich schon noch ein grosser Unterschied.	Das ursprüngliche Informationsmonopol der BSLB verändert sich durch IKT
Informations- und Kommunikationstechnologien	Arbeitsbelastung		#00:47:29-1# b5: ja, es gibt eigentlich immer mehr Arbeit. Das ist auch noch was Krasses. Eigentlich sollte es (IKT) ja unsere Arbeit entlasten, aber ich glaube es ist umgekehrt, man verbraucht mehr Zeit, das ist noch komisch }.	Durch IKT ist die Arbeitsbelastung verändert, welche ein stark emotionales Moment beinhaltet. - IKT hat einen Einfluss auf die Effizienz (Einfachheit, Aufwändigkeit, Unkompliziertheit) der Arbeitsabläufe oder Arbeitsorganisation. - Durch IKT ist die Organisation/Abläufe der Arbeit mehr/weniger rationalisiert (Tempo, Zeit) und/oder mehr/oder weniger systematisiert. - IKT unterstützt, dass Sachen weniger vergessen gehen
	Vernetzung		#00:29:00-5# b5: ja. Da ist viel professionalisiert worden. Auch das Zusammenarbeiten in der Schweiz empfinde ich jetzt als sehr hilfreich, dass man gewisse Listen auch kantons-, oder schweizweit oder regionsweit erfasst. Dass nicht jeder das selbst machen muss, da bin ich als Beraterin bestimmt entlastet, weil ich in der Dok nicht mehr viele Aufgaben habe, was ich früher noch Ordner überarbeiten musste und so, das ist jetzt als Berufsberaterin nicht mehr meine Aufgabe, da haben wir sieben Leute. Also es hat die Arbeit insofern schon ein wenig verändert.	Veränderungen durch IKT bezüglich der Vernetzung innerhalb des Beratungsgeschehens, zwischen Mensch und Maschine, zwischen Menschen und Organisationen oder Institutionen (zeit- und raumunabhängig).
	Verbindlichkeit		#00:26:54-1# b12: Es ist seltener, dass sie sich rausschleichen. Aber das gab es schon früher, dass sie schnell aus der Pause anrufen und hinten hört man noch x,	Veränderungen in Bezug auf die Verbindlichkeit des Beratungsprozesses,

			die einflüstert "ich kann jetzt leider gerade nicht und ich bin krank" (Lachen). Das meine ich, hat es schon früher gegeben. Aber dass sie vielleicht noch schnell ein Mail machen, um zu erklären, warum sie nicht gekommen sind, das erlebe ich weniger negativ.	der Kontaktgestaltung,...
	Zweck von IKT		#00:06:23-3# b14: ... Weil ich es generell als Hilfsmittel betrachte und es ermöglicht mir als Hilfsmittel auch, dass ich im Grunde genommen in - ich sage in Anführungszeichen - eine 'Garantie' habe, dass wenn ich mich irgendwo in der Beratung in ein bestimmtes Gebiet einarbeite, wo der Kunde sich dafür interessiert, dann kann ich sicher sein, dass das, was ich mit dem Hilfsmittel EDV heraushole, dass ich alles habe. Das ist noch ein ganz wichtiger Aspekt. Und für mich ist das eine Erleichterung, weil es meinen Rücken entlastet. Wenn ich in Schulhäuser gehe, schleppe ich kein Papier mehr mit. Bei mir läuft alles über die EDV	Sinn, Ziel oder Zweck von IKT als Instrument (Hilfsmittel, Plattform,...)
	Transparenz		#01:08:47-2# b13: ... ich meine, wir müssen einfach ganz klar sein. ... ich meine, wir haben ja eine psychologisch beratende Arbeit. Das ist natürlich, wenn ich jetzt 'Transparenz erhöht' sage, da meine ich natürlich, dass sehr viel unbewusst läuft und so. ... Aber da bleibt ein ganz grosser Anteil, der nie transparent sein wird. Also das muss man alles auch ein bisschen relativieren. Aber es zeigt sich noch ein bisschen mehr, als vielleicht früher. Es gibt vielleicht mehr Vertrauen, ... es gibt vielleicht eine Sicherheit. Aber ebenso kann es auch verunsichern. Da ist immer beides darin; du hast die Informationen, die nicht zusammen passen - was macht man? Man lässt es stehen. Man lässt es stehen und zeigt es. Das kann die Transparenz erhöhen. Das ist aber nicht für alle gedacht	IKT verändert die Transparenz des Beratungsprozesses
	Zugänglichkeit		#00:33:08-2# b1: es (IKT) ist halt eine technologische Entwicklung, die ... halt zur Verfügung steht in jedem Wohnzimmer.	Veränderungen durch das Aufkommen von IKT bezüglich des Informationsstandes. Zugänglichkeit der Informationen ist oft abhängig von finanziellen Möglichkeiten der Infrastruktur.
	Bedeutung von IKT		#00:14:04-5# b8: mm, es besteht meiner Meinung nach eine ganz grosse Gefahr, also dass man in der Beratung, in der Berufsberatung die Prozessvariablen den neuen Medien unterwirft, finde ich, also. Ja, wie soll ich das jetzt erklären? Schlussendlich kann man das ja ganz dramatisch sagen, ist es ein Geben und Nehmen zwischen Maschine und Mensch.	- Bedeutung und Gewicht der IKT hat sich verändert innerhalb der Beratung. - Ansehen oder Prestige der Berufe im Gebiet ist verändert durch IKT.
Merkmale BeraterIn	Einstellung	Damals (beim Ein-führungsprozess von IKT): auf-	aufgeschlossen: #00:12:45-8# b6: ... Und ich habe das immer etwas gepusht. Ich bin nicht diejenige, die es ausführen kann, ...Und wir haben auch einmal einen Teamtage gemacht zum Thema Wissensmanagement, wo es auch um die Vernetzung des Wissens ging. Und das kann man natürlich mit diesen Mitteln viel besser. ...also ich kann das nicht umsetzen, ich bin computermässig eine Flasche -	<u>Aufgeschlossen:</u> Einstellung gegenüber IKT ist von mehrheitlich positiven Gefühlen begleitet (Erleichterung, Entlastung, Freude, Spannung, Neugier,...)

		<p>geschlossen, ambivalent, konservativ</p> <p>aber sicher jemand, die das immer gefördert hat.</p> <p><u>ambivalent:</u> #00:00:30-2# b15: Also persönlich habe ich eher eine Abwehrhaltung gehabt, das war mal das eine, weil ich gar nicht geprägt wurde durch die Geräte, also. Dann kam die Auflage des Staates Kurse zu belegen und dann bin ich halt an die Kurse gegangen, also die Grundkurse damals. Das andere Gefühl war aber auch noch Neugier: ich lasse das einmal etwas auf mich zukommen, oder.</p> <p><u>konservativ:</u> #00:09:39-9# b15: ... Aber es war zäh bei mir mit der Begeisterung. Ich meine ich bin einfach geprägt, ich habe Malkurse genommen, Freihandzeichnungen, wollte Grafiker werden, habe aber keine Lehrstelle gefunden. ... Für mich ist das kein Produkt, wenn ich etwas am PC gestalte, oder, sondern für mich ist es erst ein Produkt, wenn ich die Hände brauche.</p>	<p><u>Ambivalent:</u> Einstellung gegenüber IKT wird von mehrheitlich ambivalenten Gefühlen begleitet (Hin- und Hergerissenheit, Zweifel, Skepsis, Widersprüchen...)</p> <p><u>Konservativ:</u> Einstellung gg. IKT wird von mehrheitlich negativen oder kritischen Gefühlen begleitet (Angst, Abwehr, Ablehnung, ...)</p>	
		<p>Heute: aufgeschlossen, ambivalent, konservativ</p>		
	Beratungskonzept		<p>#01:00:44-6# b15: ... Es ist auch mehr Lebensberatung, dann sind wir wieder beim Life-Designing. Ich gehe auch nicht von Laufbahnberatung aus, das finde ich keinen guten Begriff, weil dort laufen wir. Wovor laufen wir weg oder wohin laufen wir? Es ist Lebensplanung für alle und das hört nie auf.</p> <p>#00:06:06-0# b2: ... Es ist aber so, dass das (IKT) immer noch eine äussere Sache ist für mich. Oder, ich bin eigentlich völlig desinteressiert an den Berufen - als Berufsberater, oder. ... Ich könnte niemals arbeiten ohne Dokumentation. Ich kann deshalb auch nicht privat arbeiten, ich würde mich/ ich bin mehr an der Entscheidung, an der Motivation und an der Rehabilitation interessiert und (u). Das finde ich spannend, wie sich die Entscheidungslagen verändern, ... Und das ist mein Ding. Aber ich bin wirklich völlig desinteressiert an diesen Berufssystematiken, das ist so pseudowissenschaftlicher Mist, finde ich.</p>	<p>grundsätzliche Beratungs-Haltung oder -Konzept, die zum Ausdruck gebracht wird. Muss nicht im Zusammenhang mit IKT stehen</p>
	IKT-Kompetenz		<p>#00:12:56-0# b1: ja, es ist auch ein anderes Denken, oder. Es ist wirklich, wenn man an Google denkt, wie man sucht - Suchstrategien - das ist ja nicht so einfach, wenn es einem nicht liegt. Ich weiss auch nicht. Dann nützt es vielleicht auch mit Schulung nichts (lacht). Das ist so meine Vermutung. Weil es sehr abstraktes Denken ist, das verlangt wird.</p>	<p>Kategorie, welche Medienkompetenz im Sinne von Anwendungs-Kompetenz im Umgang mit neuen Medien anspricht</p>
Erwartungen Anspruchsgruppen	Okonomisierung	Administration	<p><u>Statistik:</u> #00:41:18-5# b6: ja, das ist vielleicht überhaupt so, die Quantität hat häufig mehr Bedeutung für die Einführung von Neuem oder dafür Sachen festzuhalten oder so, als das Inhaltliche, und das finde ich falsch. Oder, wenn wir zum Beispiel etwas in die BBT-Statistik eingeben, kann ich von der Studienberatung</p>	<p><u>Statistik:</u> IKT verändert Datenerfassung, -verarbeitung und -auswertung</p>

			<p>her ganz viele Sachen gar nicht eingeben, zum Beispiel einen Studienabbruch. Ganz viele Dinge, die für mich interessant zu wissen wären, kann ich nicht verfolgen. #00:41:50-5# Aber es ist halt vom System her so vorgegeben, fertig, oder. Und das sind solche Beschränkungen, die es jetzt gibt, weil man solche Sachen aufstellen kann, aber man kann dann nicht alles berücksichtigen.</p> <p><u>Bericht:</u> #01:09:29-9# ...Wir müssen ja immer Berichte schreiben, oder und ich genieße das. Also für jeden Klienten und jeden Schüler, der zu mir kommt, für den mache ich ein Empfehlungsschreiben auf sein Ziel hin und erstelle eigentlich eine Art kleines Gutachten.</p>	<p><u>Bericht:</u> Veränderung durch IKT in der Erfassung von Berichten, Beratungsnotizen, Auswertungen von Beratungen,...</p>
		Rationalisierung	<p>#00:52:54-1# b15: aber eben, das ist jetzt das, was ich sage, wo ich einen rechten Leidensdruck entwickelt habe in all diesen Jahren. ...Es gibt zwei Varianten jetzt für den Kanton, und die eine ist zentralistisch. Wir haben ja drei Regionalstellen und die eine davon ist in R, also noch eine vierte. Und jetzt will man eine Stelle machen in H, alle anderen aufheben. Man muss sich das mal vorstellen. Es ist erstens einmal keine ökologische Lösung, dann müssen die Leute von überall her nach H reisen. Schon nur der Gedanke das zu zentralisieren, noch mehr oder, das heisst ja ganz klar/ da geht ganz viel an Beratungskultur/ eben, das ist das/ Departement für Erziehung und Kultur. Wir werden erzogen, aber die Kultur nimmt man uns ganz weg. Das sind dann so Strömungen, die ich als kontraproduktiv empfinde...</p>	<p>- vermutete Sparmassnahmen, die angekündigt, durchgeführt werden, u.a. aufgrund von IKT</p> <p>- IKT rationalisiert oder standardisierte Arbeits-/Organisationsabläufe</p>
		Standardisierung	<p>#00:52:17-4# b11: ... Aber die Infosachen, Elternabend und der ganze Scheiss, Zwangsinformation schon...Das stinkt mir. Und es kommt immer mehr solches Zeugs und es ist eine Tendenz dazu - bei uns ist es noch relativ offen - aber ich habe auch schon von Kantonen gehört, die ganz strikte, standardisierte Abläufe haben. Ich müsste kündigen. Das würde ich nicht aushalten. Und ich habe ein wenig den Eindruck und die Vermutung, dass es immer mehr in die Richtung geht. Das Zeug wird komplexer und dann beginnt man zuerst mit Standardlösungen. Aber der Einzelfall - ich weiss nicht, ob der so profitiert davon</p>	<p>veränderter Anspruch durch IKT, dass alles vergleichbar ist</p>
		Kostenmodell	<p>#00:27:15-6# b1: Früher war es normal, dass man zwei, drei, viermal gekommen ist. Aber weil ja jetzt/ gut, das ist ja eben die Kostenpflicht, die Einführung von Kostenpflicht. Das hat nicht direkt damit zu tun, mit Einführung von Informatik. Das ist eher eigentlich durch Spardruck und Einführung von New Public Management-Methode, dass wir effizienter arbeiten sollten.</p>	<p>Kosten- oder Finanzierungsmodell der Stelle</p>
	Datenschutz		<p>#00:13:18-5# b11: Und jetzt ist es für die ganze Abteilung offen. Und gut, wir haben alle die Schweigepflicht, aber mir persönlich ich bin da vielleicht einfach etwas extrem. Ich finde, nein. Und die Leute fragen manchmal auch. Und ich schreibe die Sachen auch manchmal auf zu meiner Erinnerung. Es ist für mich ein Arbeitsinstrument und es bleibt bei mir. Das sehe ich und mein Stellvertreter, falls</p>	<p>Aussagen zur Vertraulichkeit und zur Sicherheit im Umgang mit persönlichen Daten (Daten-, Persönlichkeitsschutz)</p>

			sie je sagen würden, es ist dringend und ich brauche ein Gespräch. Dann könnte er bei mir reinschauen und sonst niemand. Und vielleicht kennt man dann jemand anders aus der Stelle und möchte dann nicht, dass die gewisse Sachen wüssten oder und so weiter/ oder vom Staat oder	
	Zeitbegriff		#00:12:12-3# b5: nein, mehr mit dem Tempo, das einfach allgemein schneller geworden ist. Man wechselt schneller die Stelle, man kommt schneller an Informationen heran, Tag und Nacht, oder, vierundzwanzig Stunden kann man quasi mailen und Informationen holen und erhalten.	veränderter Zeitbegriff betrifft veränderten Lebensrhythmus, Tempo allgemein, Kurz- Schnell-Lebigkeit und (zeitliche) Relativität von Berufsbezeichnungen, Informationen, etc.
	Dienstleistungsgedanke		#00:33:03-2# b4: und ich finde das extrem grosszügig, muss ich sagen und einen extrem feudalen Service, also auf höchstem Niveau wirklich professionell. Und ich merke das einfach aufgrund von Reaktionen von Klienten, welche anspruchsvoll sind oder auch ganz einfach sind. Das wirkt einfach immer sehr positiv. Im Sinne von "wow, das bringt mich jetzt weiter" oder "ich bin froh, dass ich konkrete Infos habe, dass ich konkrete Kontaktmöglichkeiten habe".	Veränderungen durch IKT, welche die Dienstleistungsangebote der BSLB betreffen
	BSLB	formal	#00:48:44-1# b8: Und das einzige, wo ich keine/ wo ich mich danach richten muss, sind die gestiegenen Ansprüche. Also es gibt gestiegene Ansprüche, was die Form betrifft für Präsentationen gegen aussen und das beginnt mich immer mehr aufzuregen. Aber ob das wichtig ist? es nervt mich einfach.	IKT verändert Erwartungen von anderen an BSLB und von BSLB an sich selbst bezüglich formal, qualitativ und quantitativ zu erbringender Leistung durch BSLB
qualitativ		#00:42:01-0# b7: Mein Anspruch an mich selber ist eigentlich, dass ich nicht Sachen sage, die nicht stimmen. Aber mein Anspruch ist nicht, dass ich Details kenne. Sondern mein Anspruch ist wirklich, dass - wenn sich jemand für Food Management interessiert - ich weiss, wie die Institution heisst. Also es ist eigentlich sehr oberflächlich, aber dort möchte ich die Sachen wissen oder richtig sagen. ...Aber nicht falsche Sachen zu sagen, das finde ich wichtig. Lieber nicht wissen. (Lachen)		
quantitativ		#00:33:03-0# b6: ... Neben dem, dass dies auch für die Kunden viel aufwändiger ist und sie dadurch eben stärker auf uns Experten angewiesen sind. Also sie erwarten auch wie einen grösseren Teil an Infos, oder		
	Klientinnen und Klienten	qualitativ	#00:40:02-4# b5: ...Die Ansprüche steigen zum Beispiel bei Bewerbungsdossiers, ich meine die müssen perfekt daherkommen. Jeder Schüler, der eine Anlehre macht, muss wie ein Erwachsener ein Bewerbungsdossier bringen. Das ist etwas 'leiderlich'. Die Ansprüche steigen auch einfach vom Job von einer Anmeldung, eine RAV-Anmeldung ist unglaublich kompliziert (lacht). Das begreifen nicht mehr alle. Man hat so schnell ein Formular drauf. Eine IV-Anmeldung begreift gar niemand, die Leute brauchen Hilfe. Man hat dann eben auch schnell ein Formular, ein paar Sachen und Merksätze drauf, welche die Leute nicht mehr verste-	Qualitative Anforderungen an Klientinnen und Klienten von aussen (Arbeitsmarkt,...)

			hen, oder nicht mehr alle.	
Interaktion	Kontakt	Tempo-Komplexität	#00:22:29-2# b6: ich kann natürlich auch schneller einmal jemandem ein Mail schicken, wenn ich gerade etwas finde oder wenn ich gerade irgendwo eine Stelle und ich denke, das wäre etwas für den, dann schicke ich schnell ein Mail. Das ist natürlich heute sehr unkompliziert. Der Informationsfluss hat sich vielleicht etwas vereinfacht zwischen Klienten und uns und umgekehrt.	Veränderungen durch IKT betreffen das Tempo und die Komplexität (Einfachheit) der Kontaktgestaltung
		Schwelle	#00:51:30-0# b5: und was ich von Kundenseite ein wenig unangenehmerlebe/ ich hatte jetzt gerade bei zwei Beratern Reklamationen von anderen Kunden gehabt, sie seien mit dieser und dieser Info oder Dienstleistung nicht zufrieden gewesen und schreiben ein Mail. Das ist etwas billig, oder. Wir hätten gerne, sie kämen vorbei und würden das persönlich lösen. Und dort ist natürlich auch ein Weg aufgegangen, dass man elektronisch schnell ein Mail rauslässt. Am Telefon kann man das nämlich häufig klären und es ist dann nicht so schlimm. Das kommt jetzt auch häufiger vor, dass mal unangenehme Mails zurückgeschrieben werden.	Veränderungen durch IKT betreffen die Schwelle, den Kontakt aufzunehmen, zu gestalten oder aufrecht zu erhalten. Der Kontakt kann durch IKT mehr oder weniger distanziert und/oder persönlich werden. Die Schwelle kann entstehen durch Hemmungen, Angst, Un-/ Verbindlichkeit,...
		Intensität	#00:18:40-6# b5: ... Oder was auch zunimmt hier im Prozess ist, dass wir mehr Mails erhalten. Dass die Klienten uns vor, während oder nach, häufig Monate nach der Beratung uns ein Mail schreiben, sie hätten jetzt noch eine Frage oder es sei das und das passiert. Das nimmt zu und ist auch aufwändig. Die Infomails haben stark zugenommen, die kommen zum Teil persönlich an mich, zum Teil direkt an die Stelle, von irgendjemandem, der noch gar nie da war. Da haben wir ja auch so einen Kanal, der läuft über bb.ch herein, wo eine Person von uns/ Und das sind zum Teil schon noch schwierige Fragen: Ausländer, Anerkennungsdiplomfragen und so, die schnell mal eine halbe Stunde zu tun geben, wenn man da eine anständige Antwort schicken will. Das hat auch massiv zugenommen.	Veränderungen durch IKT betreffen die Intensität (emotional) und/oder Häufigkeit der Kontaktgestaltung
		Zeit-Raum-Abhängigkeit	#00:55:15-7# b6: ja, das finde ich manchmal auch gut, weil man muss dann auch nicht gleich wieder einen extra Termin abmachen. Manchmal lässt sich etwas per Mail erledigen, es muss nicht extra jemand ins Haus kommen. Und wenn man jemand ja auch schon mal getroffen hat, ist ja auch eine Vorstellung - eine physische - dieser Person da und dann braucht es nicht zwingend noch eine face-to-face-Beratung. Ja, das ist eigentlich ein Gewinn, die örtliche Ungebundenheit ist der Gewinn.	Veränderungen durch IKT betreffen die Zeit- und/oder Raumabhängigkeit der Kontaktgestaltung
	Berufliche Rolle		#00:48:09-6# b10: ... Also Rollenwechsel, vielleicht um das noch zu ergänzen, es hat für mich dann auch so ein wenig eine partnerschaftliche Rolle gegeben. Also ich habe das nicht mehr erlebt jetzt als Berufsberater, aber vorher in meiner anderen Rolle, ich habe in einer Sonderschule gearbeitet ein paar Jahre, wo ich selber noch zur Schule gegangen bin, da habe ich Berufsberatung als etwas sehr Autoritäres erlebt. Die sitzen so ein wenig auf dem hohen Ross und/#00:48:53-5# i: als	Veränderungen durch IKT bezüglich der beruflichen Rolle (oder Identität). Hier kann die Veränderung bedeuten, dass das Prestige oder Ansehen sich verändert, dass die beruflichen Aufgaben sich verändern, dass Erwartungen,

			Experten? #00:48:53-5# b10: ja, die Expertenrolle genau und das hat sich stark verändert und entspricht meiner Haltung viel stärker, ein kooperativeres Modell.	die von aussen an Beraterin gelangen, die Arbeit verändern,... <i>(Im Unterschied zu den Kategorien Beziehung und Kontaktintensität werden hier eher hierarchische Anteile, wie z.B. Macht, Un-/Gleichberechtigung, Kooperation,... von Beziehung angesprochen. Die drei Kategorien Rollenverständnis, Qualität der Beziehung und Kontaktgestaltung stehen in engem Bezug zueinander)</i>
	Beratung		#00:39:01-5# b5: Ein Punkt ist auch noch, die Menschen meinen, sie seien verknüpft mit Twitter, Facebook und so und haben aber ein Riesenbedürfnis nach persönlicher Begegnung und das ist ja dann der riesige Vorteil unserer Beratung, dass wir dann neben dem Menschen sitzen, der eine Stunde Zeit erhält und die persönliche Begegnung wird wirklich sehr sehr hoch geschätzt. Auch wenn ich vielleicht in einem Mail dasselbe sagen könnte, aber die Beratung gewinnt irgendwie an Wert, weil die elektronischen Bekanntschaften doch nicht soviel hergeben.	Bedeutung und/oder Ablauf und/oder Gewicht und/oder Qualität der Beratung(-gesprächs) verändern sich durch IKT
	Beziehung		#00:27:49-4# b9:...Es ist ein kleinerer Teil, der das braucht, aber dass einfach dass da auf eine Art wie eine Persönlichkeit dahinter steht. Weil Beziehung ist eigentlich unser Kerngeschäft	Aussagen betreffen Veränderungen der Beziehungsqualität und/oder -quantität innerhalb des Beratungsprozesses. <i>(Im Unterschied zur Rolle oder zur Kontaktintensität wird in dieser Kategorie der emotionale Anteil angesprochen, wie z.B. Vertrauen, Nähe, Wärme, Empathie,...)</i>
Methoden	Diagnostik		#00:39:32-0# b11: ...in der Auswertung der Diagnostik, dort ist es eine echte Erleichterung. Dass jetzt diese Tests einfach auf den Computern laufen und das zählt und macht und Profile ausdrückt. Früher habe ich mit Plastikschemata hantiert.	Veränderungen, die den diagnostischen Prozess betreffen
	Vielfalt		#00:33:50-5# b1: ...Methode und Intervention, das habe ich gesagt, also es ist heute zum Teil anders. Man arbeitet wirklich mehr mit den neuen Mitteln. Also mit dem iPhone habe ich auch schon Fotos gemacht von Testsachen und dann einfach zurückgeschickt. Also das ist schon eine Ausdehnung an Möglichkeiten mit so einem Ding, mit so einem Instrument.	Veränderung der Methoden und -flexibilität (Darreichungsformen von Infos, Arbeitsmitteln, Kommunikationsmitteln,...) durch IKT, kann auch kreativ-lustvolles Moment beinhalten,
	Aktivierung		#00:55:55-4# b13:... "Schau mal, ich bin zwar eine alte Dame, aber ich bin bereit,	Grad der Aktivierung, des Empower-

		ich bin bereit mitzugehen so gut es geht und wenn ich dazu bereit bin, dann müsst ihr auch. Und sonst geht es nicht. Jetzt zeige ich euch /. Aber ich kann euch nicht beraten, wenn ich selbst nicht mehr bereit bin, auch Sachen in meinem Alter zu lernen und einzusteigen und zu machen."... Und das ist eben ein schönes Beispiel. Das meine ich eben damit; spielerisch, lebendig und auch selbst in dem Wachstumsprozess	ments, der Integration der Klientinnen und Klienten im Prozess ist durch IKT verändert.
	Haptisch	#00:01:49-1# b2: ...also ein Powerpoint schreibe ich beinahe lieber von Hand und so/ Ich kann es schon, aber ich finde es ästhetisch langweilig, so schön die Bildli sind.	Einsatz von eher haptisch orientierten Methoden (Printmedien, Zeichnungen,..) als Gegenpol zur digitalisierten Formen
	andere	#00:19:26-1# b7: ... Ich arbeite viel mit Metaphern, mit Bildern und das mache ich immer noch. Und ich glaube, ich arbeite mit meinen Mitteln, weil die halt dann auch passen. Ich glaube nicht, dass sich die gross verändert haben.	Methoden werden angesprochen, passen aber in keine der obigen Kategorien (Traumreisen,...)
Merkmale Klientinnen und Klienten	Selbstkompetenz	#00:35:21-1#b1: ... Auch Leute, die nicht mehr mitkommen mit dieser Informatik, die das nötige logisch-abstrakte Denken nicht haben, welches nötig wäre. Das ist vielleicht eine Folge, also dass diese Menschen dann mehr Mühe haben.	Selbstkompetenz der Kl. hat sich verändert (kognitive Fähigkeiten, Frustrationstoleranz, Umgang mit Aussenreizen, Selbstwirksamkeit, ..)
	Realitätsbezug	#00:29:19-8# b1:...Ich habe mal selber den Begriff kreiert "Doppelclick-Generation", oder man kann mit dem Doppelclick durch Welten surfen, ohne das wirklich zu erleben, oder die Tiefe, das erlebt man ja dann doch nicht. Es gibt dann so eine Scheinwelt vor und die Umsetzung danach ins reale Leben ist ja dann nicht so einfach. Der Verlust von Sinnhaftigkeit von vielen Klienten, oder dass ihnen das fehlt, oder. Also es hat aber/ also ich meine, das sind allgemeine Beobachtungen, dass die heutige Berufs- oder Arbeitswelt einen Mangel hat an wirklichen sozialen Kontakten oder an kreativen und handwerklichen Tätigkeiten. Deshalb oft der Wunsch von Klienten, Kunden, ich würde gerne etwas kreativ Sinnvolles machen. Man sagt dann zwar immer, ja es hat noch nie so viele Berufe gegeben. Aber eigentlich heisst viele Berufe auch eine Reduzierung in kleinste Arbeitseinheiten, was die ganzheitliche Arbeitsweise eigentlich wieder torpediert. Also man ist dann nur noch ein Teil von etwas und hat keinen sinnlichen, übersinnli/ also vollen Bezug zu dem, was man macht. Das ist einfach das, was ich so beobachte, aber ich glaube, viele Menschen #00:31:58-4# haben sich damit auch damit arrangiert, und viele leiden aber auch darunter.	Der Realitätsbezug (zur Berufswelt oder zur allgemeinen sozialen Umwelt) oder die Sinnhaftigkeit des eigenen Tuns sind durch IKT verändert
	Fachkompetenz	#00:22:20-1# b8: ...Also manchmal eben schon, also das ist ja dann/ Gerade mit Jugendlichen, da hat man ja das Gefühl, die hätten das alle im Griff. Die haben überhaupt nicht soviel am Computer im Griff, finde ich. Also die können mir Spiele zeigen und machen, ja, aber wenn ich dann sage da noch mehr und noch	IKT beeinflusst Fachkompetenzen der Kl., z.B. Medienkompetenz, Suchstrategien,...

			mehr.	
	Sozialkompetenz		<p>#00:13:00-0# b5: ...dann vor allem bei jungen Leuten, denke ich ist/ gerade bei Schülern auch, ist die Identität ein Thema. An der Schule ist jetzt gerade das Thema Mobbing mit den Handys und so. Das beeinflusst die Jungen, die so im Selbstfindungs-Prozess sind, ganz stark, mit vierzehn bis siebzehn. Das Handy klingelt während der Beratung und solche Geschichten, das hatte man früher nicht. Jeder hat es und muss noch schnell etwas organisieren.</p> <p>#00:19:40-4# b6: ...Was mich sicher/ aber ich weiss nicht, ob es damit zusammenhängt/ ich habe wirklich das Gefühl, dass die Mittelschüler heute kommunikativer seien als vor zwanzig Jahren. Also ich hatte vor zwanzig Jahren viel mehr Schweiger als heute. Es ist natürlich immer noch sehr unterschiedlich, aber im Gesamten gesehen würde ich sagen, sind sie mündlich kommunikationsgewohnter.</p>	Sozialkompetenz der Kl. erscheint verändert durch (übermässigen Einfluss von) IKT (Empathie-, Konflikt-, Kommunikationsfähigkeit, ...)
Metakategorien	Veränderungen auf organisationaler Ebene		#00:08:06-2#b2: ...Umgekehrt muss ich sagen, gibt es dann da aber auch die anderen Folgen, oder. Der Kontrollwahn nimmt halt auch zu in der Verwaltung und das ist ein echt negatives Ding, wirklich ein Kontrollwahn, der sich völlig/ durchdringt , oder. Also bei uns geht es jetzt noch, aber im Kanton X müssen sie ja jeden Befund von jeder Stunde eintragen in ein System, die haben ja nicht mehr alle Tassen im Schrank, verstehen Sie. #00:09:20-2# Und das bringt niemandem etwas, sondern es ist reiner Kontrollwahn und dort ist es dann negativ.	Veränderungen durch IKT, die auf der Ebene der Organisation BSLB (regional, kantonal, national) wahrgenommen werden
	Veränderungen auf Ebene des Beratungsgeschehens		#01:15:56-0# b14:...Ich mache etwas ganz Wildes, wenn ein junger Erwachsener bei mir in die Berufsberatung kommt, der schon mal bei mir in der Beratung war, nehme ich seine Daten nicht hervor. Das einzige, was ich nehme ist das Fallführungsblatt, dort sind alle Personalien drauf. Das deklariere ich auch ganz klar. Und wenn wir in einen neuen Berufsberatungsprozess einsteigen, dann nehme ich alle Testdaten, die ich im Grundwahlprozess erarbeitet habe, nicht hervor oder respektive, wenn es mich wirklich juckt, vernichte ich sie.	Veränderungen durch IKT auf der Ebene des Beratungsgeschehens allgemein. Input-, Prozess- und Outputvariablen sind betroffen
	Veränderungen auf gesellschaftlicher Ebene		#00:51:25-4# b8:...Was ich ganz gefährlich finde bei dem, was mir ja eigentlich gefällt, bei dem schnellen Informationsaustausch, ist, dass man komplett an der Oberfläche bleibt. Das finde ich eine Gefahr und ich finde unsere Welt rauscht darauf zu, auf eine Unverbindlichkeit und Oberflächlichkeit und das hängt damit zusammen, dass die Informationsflut so hoch ist, dass alles so schnell geht und dass alles ganz unverbindlich wird.	Veränderungen durch IKT auf der Ebene der Gesellschaft

^A
Letzte Seite

Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benützung anderer als der angegebenen Hilfsmittel verfasst habe.

Unterschrift: