

auch im internationalen Vergleich – betrachtet (Beitrag Matthias Knuth), ebenso die Perspektiven des Qualitätsmanagements (Beitrag Bernd Käßlinger, Eva-Christine Kubusch und Martin Reuter) und der Personalentwicklung (Beitrag Klaus Meisel und Regine Sgodda).

Im fünften Abschnitt „Das Personal in der Weiterbildung aus der Sicht kollektiver Akteure“ wird das Personal in der Weiterbildung schließlich im Kontext kleinerer und mittlerer Unternehmen (Beitrag Karl Düsseldorf und Marcel Fischell) und der Volkshochschulen (Beitrag Ernst Dieter Rossmann) in den Blick genommen sowie aus Sicht des Bundesverbands der Träger beruflicher Bildung e.V. (Beitrag Walter Würfel) und der gewerkschaftlichen Perspektive (Beitrag Roland Kohsiek) betrachtet.

Das Sammelwerk gibt sowohl einen gehaltvollen Einblick in die theoretischen Konzepte der Profession, Professionalisierung und Professionalität im Kontext der Erwachsenen- und Weiterbildung als auch einen umfassenden Überblick über zentrale wissenschaftliche und gesellschaftspolitische Diskurse. Ein besonderer Schwerpunkt liegt auf der Reflexion der Bedingungen, unter denen die Akteure in diesem Feld tätig sind. Ebenso ermöglichen die einzelnen Beiträge einen vertieften Einblick in aktuelle empirische Studien, die insbesondere zentrale Datensätze wie den *wb-personalmonitor* oder die CVTS nutzen. Wie von den Herausgebenden angestrebt, eignet sich das Sammelwerk somit für verschiedene Personengruppen wie Studierende oder Interessierte, die sich einen Überblick über den Themenbereich aus theoretischer und empirischer Sicht verschaffen möchten, aber auch für Wissenschaftler*innen und weitere Akteure.

Gleichwohl die wissenschaftliche Weiterbildung nicht explizit als ein Weiterbildungsbereich in diesem Sammelwerk mit aufgeführt worden ist, gibt dieses dennoch aufschlussreiche Hinweise auf Diskurse, die auch im Kontext der wissenschaftlichen Weiterbildung Anschluss finden können.

Kirsten Meyer, Dipl.-Päd.
kirsten.meyer@uni-bielefeld.de

Engelhardt, Emily M. (2018).
Lehrbuch Onlineberatung.

Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
(172 Seiten, 25 Euro, ISBN: 978-3-525-71147-7)

Das Lehrbuch richtet sich an Fachkräfte der Onlineberatung und hat den Anspruch, dafür nötige theoretische und praxisorientierte Kompetenzen zu vermitteln. Es thematisiert die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Beratung im psychosozialen Kontext ebenso wie im Bereich von Coaching und Supervision und stellt die übergeordnete Frage, wie es gelingen kann, hilfeschuchende Menschen über das Internet zu erreichen und zu beraten (S. 9).

Das Buch gliedert sich in elf Kapitel. Zudem sind zahlreiche Zusatzmaterialien in Form von Checklisten und Arbeitsblättern (u.a. Reflexionsfragen zur Selbstreflexion von Berater*innen) verfügbar und mit einem am Ende des Buches vermerkten Download-Code herunterladbar (S. 172). Im ersten Kapitel wird zunächst eine begriffliche Einordnung vorgenommen. Für das vorliegende Buch gilt der Kontext der psychosozialen Beratung, wobei das Psychosoziale in seiner Bedeutung nicht konkret deutlich gemacht wird. Einem sehr kurzen Abriss von Meilensteinen der Geschichte der Onlineberatung (S. 18ff.) folgen Ausführungen zu deren Professionalität und zu Qualitätsstandards. Es wird konstatiert, dass es bis dato noch keine einheitlichen Qualitätsstandards gibt, gleichwohl wird deren Notwendigkeit betont und es werden dafür geeignete Kriterien vorgestellt (S. 24). Das Kapitel zwei *Mediatisierung und Digitalisierung* beschäftigt sich mit den Auswirkungen der Digitalisierung auf die Beratung und auf damit einhergehende Anforderungen an die Akteur*innen. Es werden zunächst Nutzungsgewohnheiten von Internet-Nutzenden anhand von Statistiken vorgestellt (S. 35-36) und auf die Bedeutung von sozialen Netzwerken und des Social Web hingewiesen. Allerdings wird nur knapp auf die Bedeutung der zuvor dargestellten Entwicklung im Kontext der Onlineberatung eingegangen (S. 40-41). Das Kapitel schließt mit Konsequenzen für die Ausbildung von Fachkräften (S. 43). Darin wird konstatiert, dass es noch keine curriculare Verankerung der Onlineberatung in der Ausbildung von Berater*innen gibt, gleichzeitig wird aber deren Notwendigkeit festgehalten. Konsequenzen finden sich jedoch nicht im betreffenden Kapitel. Da Onlineberatung eine schriftbasierte Form der Beratung ist, macht sich die Betrachtung der Kommunikation im Rahmen der computervermittelten Kommunikation (CVK) erforderlich. In Kapitel drei *Onlinekommunikation und Schreiben* werden synchrone und asynchrone Kommunikationsformen mit deren jeweiligen Besonderheiten vorgestellt. Auch werden ausführlich Face-to-Face-Kommunikation und Online-Kommunikation gegenübergestellt (S. 51). Sprachliche Besonderheiten der Online-Kommunikation werden ebenso betrachtet wie gruppenspezifische Prozesse (S. 54ff.). Letzteres bezieht sich jedoch weniger auf die gegenseitige Beeinflussung von Internet-Nutzenden oder auf digitale Gruppen (was unter der Überschrift zu vermuten wäre), sondern fokussiert Überforderung oder ständige Erreichbarkeit durch die Nutzung von Social Media. Das Kapitel schließt mit Überlegungen zum Schreiben als professionelle Intervention und lässt vermuten, dass hier die Beratenden-Rolle fokussiert wird, jedoch widmet sich der Text eher den Wirkungen des Schreibens (etwa als Therapie) aus Sicht der Ratsuchenden (S. 56ff.). Im vierten Kapitel *Formen und Felder der textbasierten Onlineberatung* werden zunächst ausführlich Beratungsformen wie Mail- oder Forenberatungen in ihrer Spezifik vorgestellt (S. 59ff.). Es folgt eine jeweils kurze Betrachtung von Beratungskonzepten (z. Bsp. Peer-Beratung) unter Fokussierung deren Vorteile (S. 67ff.). Die sich anschließende Liste von Einsatzfeldern der Onlineberatung (S. 70-71) wird als nicht vollständig bezeichnet. Hier lässt sich fragen, welche Bedeutung diesem

Unterkapitel zukommt. Die neben der psychosozialen Beratung weiteren Beratungsfelder der Online-Supervision und des Online-Coaching werden abschließend nur sehr kurz in ihren möglichen Zielstellungen vorgestellt (S. 71-72).

Im Kapitel fünf *Methoden der textbasierten Onlineberatung* finden sich einleitend Grundsätze für die Rolle als Berater*in (S. 73ff.). Es folgen Lesetechniken (S. 77ff.), die ausführlich im Hinblick auf die jeweiligen Zielsetzungen des Leseprozesses vorgestellt werden und in einer an dieser Stelle sehr sinnvoll platzierten Übung münden. Ebenfalls sinnvoll und praxisorientiert sind die im Folgenden vorgestellten Strukturierungshilfen für Texte entlang verschiedener Kriterien (S. 81ff.). Zudem wird ein 14-Schritte-Programm zur Beantwortung von Mail-Anfragen vorgestellt, das jedoch nur die Schritte nennt und diese nicht weiter erklärt (S. 83ff.). Auch das in der psychosozialen Onlineberatung prominente 4-Folien-Konzept wird vorgestellt (S. 86ff.) und mit Beispielen unterlegt, wie Berater*innen mit einer Anfrage umgehen und diese strukturieren können. Die folgende Betrachtung der Mailberatung im Besonderen stellt zunächst Typologien von Ratsuchenden vor (S. 89ff.). Es folgt als Anleitung für Berater*innen die Fokussierung der Auftragsklärung als erstes strukturierendes Element im Umgang mit einer Mail-Anfrage (S. 91-92). Forenberatungen werden nur kurz angerissen, es folgt jedoch sehr ausführlich die Strukturierung von Chat-Beratungen einschließlich dafür gültiger Regeln (S. 100ff.). Eine hilfreiche, aber kurze Darstellung von Fragetechniken in der Onlineberatung schließt das Kapitel ab (S. 104-105). Das Kapitel sechs *Schwierige Kommunikationssituationen* beginnt mit dem Erkennen von Problemen in der Onlineberatung in Form eines Leitfadens (S. 109-110). Konkrete Probleme wie Suizidalität, Fakes oder stagnierende Beratungen werden in Bezug auf deren Erkennen und dem damit gebotenen Umgang aufgegriffen. Auch hier finden sich zahlreiche Fallbeispiele. Das Kapitel 7 *Onlineberatung per Video* widmet sich einer nicht textbasierten Form der Beratung. Vor- und Nachteile dieser Beratungsform werden kurz dargestellt (S. 120ff.), zudem finden sich Praxistipps für die Umsetzung dieser Methode (S. 122-123). Es folgen Argumente für und gegen diese Beratungsform (S. 123ff.), die sicherlich bereits am Anfang nach der Vorstellung der Vor- und Nachteile hätten aufgeführt werden können. Das achte Kapitel *Blended Counseling* stellt dieses Konzept als Verknüpfung von Onlineberatung und anderen Beratungssettings vor und widmet sich Umsetzungskonzepten für einen Settingwechsel (S. 129ff.). Auch hier werden zahlreiche Fallbeispiele eingebunden, und Indikatoren für die Entscheidung für den Wechsel der Beratungsform vorgestellt (S. 132ff.). Kapitel neun *Qualitätssicherung online* stellt die Notwendigkeit der Supervision von Onlineberatungen vor (S. 137ff.). Im Kontext der Onlineberatung in Deutschland werden gültige Qualitätsstandards vorgestellt (S. 139ff.). Der wichtigen Selbstreflexion der Beratungsfachkraft wird nur ein kurzer Abschnitt gewidmet (S. 141). Abschließend werden Ressourcen- und Personalmanagement sowie Feedback- und Beschwerdemanagement angeschnitten (S. 142ff.).

Hier würden sich weiterführende Überlegungen bzw. Fallbeispiele anbieten. Die folgenden Ausführungen zur Auswahl von Software für die Onlineberatung (S. 144ff.) eignen sich eher für den Anhang. Das Kapitel zehn *Organisatorische und rechtliche Aspekte von Onlineberatung* richtet sich vornehmlich an Träger-Institutionen oder Betreiber*innen von Beratungsstellen bzw. von Onlineberatungs-Angeboten. Es thematisiert aber auch Finanzierungsmöglichkeiten für freiberufliche Onlineberater*innen (S. 150-151). Rechtliche Aspekte schließen das Kapitel ab und thematisieren die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) (S. 152ff.), verbleiben jedoch im Allgemeinen. Das elfte Kapitel *Ausblick - what's next!?* schließt das Buch mit Überlegungen zur Onlineberatung als Form der Beratung der Zukunft ab. Es fragt danach, ob der Computer die Fachkraft ersetzen könne (S. 159-160), und greift damit Kritiker dieser Beratungsform auf.

Das Buch enthält zahlreiche Übungen und Reflexionsfragen zur Vertiefung der Inhalte sowie Praxistipps und Literaturempfehlungen. Durch seine Gestaltung erhält es einen interaktiven Charakter, der dessen Praxisorientiertheit unterstreicht und zur direkten Auseinandersetzung mit dem Inhalt anregt. Zahlreiche Tabellen illustrieren und strukturieren die inhaltlichen Aussagen und erhöhen die Anschaulichkeit des Buches, das somit ein übersichtliches Arbeitsbuch für die Techniken und Methoden der Onlineberatung mit starkem Praxisbezug darstellt. Es eignet sich somit sowohl für Onlineberater*innen (in der Ausbildung) als auch für Lehrende und Dozent*innen im Bereich der Onlineberatung. Das Buch ist mit dem Titel „Lehrbuch der Onlineberatung“ überschrieben, jedoch wäre auch der Titel „Praxisbuch Onlineberatung“ passend. Zudem findet nur eine oberflächliche theoretische Einordnung des Themas der Onlineberatung statt. Insofern erfüllt es den am Anfang gestellten Anspruch nach der Vermittlung von theoretischen und praktischen Kompetenzen für (angehende) Onlineberater*innen nur teilweise.

Anne Martin, M.A.

Anne.Martin@FernUni-Hagen.de

**Kühl, Wolfgang, Lampert, Andreas & Schäfer, Erich (2018).
Coaching als Führungskompetenz – Konzeptionelle Überlegungen und Modelle.**

Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

(279 Seiten, 35,00 Euro, ISBN: 978-3-525-45280-6)

Kühl, Lampert und Schäfer legen mit ihrem Buch „Coaching als Führungskompetenz – Konzeptionelle Überlegungen und Modelle“ einen Versuch vor, einerseits das Coaching als zentrale Führungsaufgabe zu fundieren und andererseits diesbezüglich einen eigenen Ansatz konzeptionell und methodisch zu entwickeln. Dabei wählen die Autoren einen umfangreichen Weg: