

Nina Reale

**Beratung im Lehrerforum. Wirkfaktoren
einer virtuellen und professionellen
Lerngemeinschaft**

Diplomarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2009 GRIN Verlag
ISBN: 9783668299979

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/136908>

Nina Reale

**Beratung im Lehrerforum. Wirkfaktoren einer virtuellen
und professionellen Lerngemeinschaft**

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

**Ausgewählte Wirkfaktoren einer virtuellen professionellen
Lerngemeinschaft**

**Entwicklung und Erprobung eines Fragebogens zur Ermittlung der Effekte auf
die User/innen**

Diplomarbeit

im Rahmen des Studienganges Diplom- Erziehungswissenschaften

im Fach: Psychologie

im Bereich: Onlineberatung

verfasst von:

Nina Reale

Abgabezeitraum: September 2008- Februar 2008

Abgabedatum: 13.02.09

Endlich...!

Überblick

Die folgende Arbeit befasst sich im Allgemeinen mit dem Thema Onlineberatung. Insbesondere geht es um Fragen der Qualität von Onlineberatungstätigkeiten und Fragen der Evaluation von Onlineberatungswirkung.

Onlineberatung hat in den letzten Jahren eine immer größere Resonanz erfahren. Einen transparenten Überblick in der Angebotsvielfalt zu behalten, fällt dabei schwer. Umso relevanter wird in diesem Zusammenhang die Überprüfung von Zielerreichung und Wirkung von Onlineberatungsaktivitäten.

Diese Arbeit versteht sich somit als einen Beitrag zur Qualitäts- und Evaluationsdiskussion über Onlineberatungen.

Einführend wird der Begriff Beratung näher untersucht, um weiterführend zu betrachten, was Beratung ‚online‘ bedeutet. Onlineberatung differenziert sich wesentlich von der herkömmlichen ‚Face to Face‘ Beratung. Dadurch ergeben sich eine Reihe von Vorteilen und Optionen, aber auch Nachteile und Risiken, die im Beratungsprozess berücksichtigt werden sollten.

Ein Schwerpunkt dabei ist es sich damit auseinanderzusetzen, inwieweit Beratung, unter Berücksichtigung des Onlinesettings, ihre erwünschten Ziele erreicht und wie sie auf die User wirkt.

Dabei wird folgender Frage nachgegangen: Können auch Onlineberatungsprozesse Veränderungspotenziale bei den Usern hervorrufen bzw. Veränderungspotenziale verbessern?

Um diese Fragestellung beispielhaft zu verdeutlichen, erfolgt die Auseinandersetzung anhand eines speziellen Onlineforums: dem so genannten Lehrerforum.

Das Lehrerforum versteht sich als eine virtuelle professionelle Lerngemeinschaft, die mit reflektierenden Praktikern, wie Lehrer/-innen, Lehramtsstudierende, Anwärter/-innen, Berufseinsteigerinnen, Beratungslehrer, Schulpsychologen und Projektgruppen usw. einerseits und Fachleuten aus den verschiedensten Disziplinen andererseits eine spezielle Zusammensetzung von User/innen darstellt.

Die Lerngemeinschaft Lehrerforum bietet damit eine Plattform an, um auf der einen Seite mit Fachleuten und auf der anderen Seite mit Berufskolleg/innen

Wissen auszutauschen, Berufsprobleme zu diskutieren, kooperativ zusammenzuarbeiten, Lösungen zu finden und zu lernen.

Es wird deutlich, dass verschiedene und zunächst theoretisch nicht eindeutig zu beschreibbare Aktivitäten von Beratung im Lehrerforum stattfinden. Die spezielle Zusammensetzung der Aktivitäten, die im Lehrerforum stattfinden, sind jedoch kennzeichnend für eine Integration der drei Einzeldisziplinen Selbsthilfe, professioneller Beratung und Wissensmanagement in medial abgeänderter Form. Dieses Zusammenwirken mit einem zusätzlichen Fokus auf den Aspekt des Lernens ist charakteristisch für die konzeptionelle Zielsetzung dieser virtuellen professionellen Lerngemeinschaft.

Es ist eine Hauptaufgabe dieser Arbeit, die Onlineaktivitäten des Lehrerforums differenziert in ihren Zielsetzungen und in ihren Wirkungen zu untersuchen. Das bedeutet, zu hinterfragen, ob die Zielsetzungen des Forums erzielt werden und ob die angenommenen Wirkfaktoren im Forum ihre Anwendung finden.

Um Zielsetzungen und Wirkfaktoren zu überprüfen, ist es zunächst relevant eine theoretische Grundlage vorzuweisen anhand derer den zu überprüfenden Fragestellungen auf empirischer Basis systematisch nachgegangen werden kann.

Deshalb werden die Aktivitäten im Lehrerforum theoretisch systematisiert und in die bereits oben genannten bestehenden theoretischen Einzeldisziplinen wie der Selbsthilfe, der professionellen Beratung und dem Wissensmanagement eingeordnet.

Diese drei Ansätze, die im Lehrerforum ihre Anwendung finden, bewirken in ihrer Zielsetzung und in ihrer Wirkung je Unterschiedliches beim User. Insgesamt kennzeichnen sie jedoch die typische Charakteristik des Forums.

Die theoretische Erarbeitung der Einzeldisziplinen bildet die Grundlage für die bereits im Titel dieser Arbeit erwähnten „ausgewählten Wirkfaktoren und Effekte“.

Mit Hilfe eines standardisierten Online-Fragebogens an die User wird überprüft, ob die erwünschten Effekte im Sinne einer Verbesserung von Veränderungspotenzialen bei den Usern eintreten und ob die theoretisch erarbeiteten Wirkfaktoren tatsächlich im Forum vorhanden sind.

Die Auswertung der Befragung dient einer Evaluation der Zielerreichung und Wirksamkeit von Onlineberatungstätigkeiten.

Die Ergebnisse der Befragung bilden dazu eine systematische und datenbasierte Grundlage zur Reflexion und Verbesserung der Aktivitäten im Lehrerforum.

Inhaltsverzeichnis

Überblick	3
Einleitung	11
Beratung im Medium Internet	14
2 Begriffsklärung Beratung	14
2.1 Onlineberatungen	15
2.2 Computervermittelte Kommunikation und ihre Konsequenzen für Beratung	18
2.3 Mediale Bedingungen von Onlineberatung	21
2.4 Gruppenbildungen im Internet	23
2.5 Forenberatung	24
Das Lehrerforum	26
3 Zielgruppen des Forums und ihre Anliegen	26
3.1 Das Lehrerforum- eine virtuelle professionelle Lerngemeinschaft	28
3.2 Kommunikations- und Beratungsform im Lehrerforum	29
3.3 Ziele des Forums	30
3.4 Lernen in virtuellen professionellen Lerngemeinschaften	31
Aktivitäten im Lehrerforum	34
4 Begriffsklärung Selbsthilfe	34
4.1 Selbsthilfegruppen und ihre Merkmale	35
4.1.1 Aktivitäten und Voraussetzung von Selbsthilfe	37
4.1.2 Vor- und Nachteile von Selbsthilfegruppen	39
4.1.3 Ziele von Selbsthilfe	41
4.2 Begriffsklärung professionelle Beratung	42
4.2.1 Berater und Ratsuchende in professioneller Beratung	44
4.2.2 Beratungsbeziehungen	46
4.2.3 Beratungsprozesse	48
4.2.4 Beratungsziele	50

4.3 Begriffsklärung Wissensmanagement	52
4.3.1 Modell vom Wissensmanagement	55
4.3.2 Teilprozesse von Wissensmanagement.....	57
4.3.3 Anwendungsbereiche von Wissensmanagement	59
4.3.4 Die Relevanz von Wissensmanagement für pädagogische Berufe	60
Wirkfaktoren und Effekte des Lehrerforums	63
5 Begriffsklärung Wirkfaktoren	63
5.1 Wirkfaktoren von Selbsthilfe.....	65
5.2 Wirkfaktoren professioneller Beratung	68
5.3 Wirkfaktoren von Wissensmanagement.....	72
5.4 Auswahl der Wirkfaktoren	75
5.5 Auswahl der Effekte	78
Entwicklung und Erprobung eines Fragebogens zur Evaluation der Aktivitäten im Lehrerforum	80
6 Beschreibung der zu untersuchenden Fragestellung.....	80
6.1 Beschreibung der methodischen Vorgehensweise	81
6.2 Aufbau des Fragebogens.....	83
6.3 Vorstellung des Fragebogens	88
6.4 Stichprobe und Rücklauf	93
6.5 Datenanalyse	95
Präsentation der Ergebnisse	98
7 Ergebnisse der allgemeinen und demografischen Fragen.....	98
7.1 Ergebnisse der Effekte und Wirkfaktoren- Wissensmanagement	102
7.2 Ergebnisse der Effekte und Wirkfaktoren- Selbsthilfe	106
7.3 Ergebnisse der Effekte und Wirkfaktoren- professioneller Beratung	109
7.4 Ergebnisse der Offenen Fragen	111
7.5 Vergleichende Analyse	113

Interpretation der Ergebnisse	120
Diskussion	128
Zusammenfassung	134
Literaturverzeichnis	136
Anhang	142

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildung 1: Das Münchener Modell.....	56
Abbildung 2: Newsletter.....	82
Abbildung 3: Text der Eingangsseite des Fragebogens	84
Abbildung 4: Beispiel Teil 1 des Fragebogens.....	85
Abbildung 5: Beispiel für Pflichtfragen	86
Abbildung 6: Beispiel Item Wissensaustausch	87
Abbildung 7: Beispiel Item Soziale Unterstützung	87
Abbildung 8: Beispiel Item Fachberatung	87
Abbildung 9: Beispiel für Teil 5 des Fragebogens	88
Abbildung 10: Eingangsseite des Fragebogens	89
Abbildung 11: Teil 1 des Fragebogens	89
Abbildung 12: Teil 1 des Fragebogens	90
Abbildung 13: Teil 2 des Fragebogens	90
Abbildung 14: Teil 3 des Fragebogens	91
Abbildung 15: Teil 4 des Fragebogens	91
Abbildung 16: Teil 5 des Fragebogens	92
Abbildung 17: Teil 5 des Fragebogens	92
Abbildung 18: Letzte Seite des Fragebogens	93
Abbildung 19: Gesamtsample des Rücklaufs	94
Abbildung 20: Rücklauf brutto.....	94
Abbildung 21: Rücklauf netto.....	94
Abbildung 22: Nutzung des Forums	98
Abbildung 23: Dauer der Teilnahme am Forum.....	98
Abbildung 24: Tätigkeiten im Forum	99
Abbildung 25: Schreiben von Erstbeiträgen	99
Abbildung 26: Schreiben von Kommentaren	100
Abbildung 27: Geschlecht.....	100
Abbildung 28: Alter	101
Abbildung 29: Berufsgruppe	101
Abbildung 30: Berufe Sonstige Angaben.....	102
Abbildung 31: Schulformen.....	102

Abbildung 32: Schaubild der Aktivitäten im Forum.....	160
Tabelle 1: Wissensmanagement Ziele.....	103
Tabelle 2: Wissensmanagement Wirkfaktoren	105
Tabelle 3: Selbsthilfe Ziele.....	106
Tabelle 4: Selbsthilfe Wirkfaktoren	108
Tabelle 5: Professionelle Beratung Ziele	109
Tabelle 6: Professionelle Beratung Wirkfaktoren.....	110
Tabelle 7: Vergleichende Analyse Wissensmanagement.....	115
Tabelle 8: Vergleichende Analyse Selbsthilfe.....	117
Tabelle 9: Vergleichende Analyse professionelle Beratung.....	118
Tabelle 10: Übersicht Mittelwerte und Standardabweichungen.....	152
Tabelle 11: Daten zum Rücklauf Gesamtsample.....	155
Tabelle 12: Ergebnisse der offenen Fragen.....	157
Tabelle 13: Nicknames	158
Tabelle 14: Vergleichende Analyse Wissensmanagement.....	160
Tabelle 15: Vergleichende Analyse Selbsthilfe.....	161
Tabelle 16: Vergleichende Analyse Professionelle Beratung	162

Einleitung

Die Vielfältigkeit und Komplexität der heutigen Gesellschaft führt zu einer immer größer werdenden Spezialisierung und Unüberschaubarkeit der gesellschaftlichen Lebensbezüge. Unter diesen Bedingungen erlangen Orientierungs-, Planungs-, Entscheidungs-, und Handlungskompetenzen eine immer größere Relevanz. Gleichzeitig erhöhen sich dadurch der Bedarf und die Bedürfnisse bzgl. Beratung, Hilfe- und Unterstützung in den unterschiedlichsten Bereichen und Formen.

Parallel dazu führen die Technologisierung von Kommunikation und der selbstverständlichere werdende Umgang mit Medien dazu, dass auch das Medium Internet neben herkömmlichen Beratungsangeboten immer mehr Aufgaben wie Orientierungs- Planungs- und Entscheidungshilfen übernimmt.

Das heißt, die verschiedensten Onlineberatungsangebote erfahren eine immer größer werdende Resonanz bei den Anbietern, als auch bei den Ratsuchenden. Ein nahezu unüberschaubares Angebot im psychologischen Bereich an Foren, Chats, Newsgroups oder Mailinglisten führt zu einer notwendig werdenden Diskussion bzgl. Professionalität, Qualität und Evaluation der Aktivitäten in solchen Bereichen. Das bedeutet auch, zum Schutz der User, die Aktivitäten, Ziele und Wirksamkeit solcher Angebote zu überprüfen und kritisch zu hinterfragen.

Bei der Vielzahl der Realisierungen von Onlineangeboten solcher Art folgen nur langsam dementsprechende Evaluationsstudien. Es sind jedoch „(...) in den letzten vier bis fünf Jahren die Bemühungen gestiegen, den konzeptionellen Überlegungen zu den Möglichkeiten und Grenzen von Online- Interventionen (...) empirische Evidenzen an die Seite zu stellen“ (Eichenberg, 1/2006, S.19).

Die folgende Arbeit beschäftigt sich mit dieser Thematik anhand eines speziellen Onlineforums in Form einer virtuellen professionellen Lerngemeinschaft.

Am Beispiel des Lehrerforums werden Zielerreichung und Wirksamkeit bei der Aktivierung von Veränderungspotenzialen durch mediengestützte Beratungsaktivitäten zur Diskussion gestellt. Grundlage dieser Diskussion ist eine Einordnung der Aktivitäten des Lehrerforums in bereits bestehende Konzepte und darüber hinaus die Überprüfung der Wirksamkeit und Zielsetzungen der Aktivitäten des Forums mit Hilfe eines standardisierten Onlinefragebogens.

Zunächst wird einführend auf die Thematik Beratung und speziell auf Onlineberatung eingegangen. Aktuelle Literatur von Online-Experten aus der Praxis bildet hierzu die Grundlage des zweiten Kapitels. Im Anschluss daran, in Kapitel 3, wird das Lehrerforum näher vorgestellt.

In Kapitel 4 werden die Aktivitäten im Forum theoretisch erarbeitet. Dabei werden unter anderem die Merkmale, Vor- und Nachteile sowie Ziele der Aktivitäten im Forum ansatzspezifisch systematisiert.

Die Annahme, dass die Aktivitäten des Forums aus Anteilen bereits bestehender Konzepte, wie der Selbsthilfe, professionellen Beratung und Wissensmanagement bestehen, ist Ausgangspunkt der Analyse. Diese Konzepte werden als Einzeldisziplinen betrachtet.

Die Erarbeitung der theoretischen Konzepte stützt sich auf ausgewählte Fachliteratur aus den jeweiligen Bereichen. Dabei erfolgt die Auswahl und Erarbeitung bestimmter konzeptspezifischer Aspekte, selektiert je nach der Relevanz für den Kontext der Arbeit und der Aktivitäten im Forum. Somit wird kein Anspruch an die vollständige Erarbeitung der Konzepte erhoben.

Die Erarbeitung der Einzeldisziplinen wird in Kapitel 5 vertieft und beinhaltet auch eine Betrachtung ihrer Wirkfaktoren. Konstruktiv ausgewählte Literatur und Studien von Experten bilden hierzu die Grundlage. Dabei wird berücksichtigend diskutiert, ob die Wirkfaktoren mit den Zielsetzungen des Forums korrespondieren, die Relevanz und Rolle des Aspektes Lernens Bezugnahme findet und welche Auswirkungen die medialen Bedingungen auf den Einsatz der Wirkfaktoren haben. Für den Kontext der Arbeit und der methodischen Vorgehensweise werden nur bestimmte Wirkfaktoren ausgewählt.

Neben den ausgewählten Wirkfaktoren sind auch die zu erwartenden Effekte von großer Relevanz. Es wird angenommen, dass die User durch die Teilnahme am Forum in den Einfluss der Wirkfaktoren gelangen, was Effekte zur Folge hat. Die Effekte bei den Usern stellen gleichzeitig die erwünschten Zielsetzungen des Forums dar.

Die theoretische Erarbeitung und Auswahl der Wirkfaktoren und Effekte bildet die Grundlage für den zu entwickelnden Fragebogen.

Im Kapitel 6 wird sich mit der Entwicklung und Erprobung dieses explorativen quantitativen Fragebogens beschäftigt, welcher die Wirkfaktoren und Effekte prüfen wird.