

## Editorial

### Counseling Impulse – Apps in der Beratung

Welches Thema könnte für Beratung in der aktuellen Situation der Corona-Pandemie aktueller sein als die Digitalisierung? Berater\_innen und Counselor in unterschiedlichsten Handlungs- und Tätigkeitsfeldern sind zur Zeit auf der Suche nach geeigneten Lösungen, Klient\_innen – zum Teil auf Distanz - weiterhin zu unterstützen und zu begleiten. Malte Neugebauer hat sich im Rahmen seiner Masterarbeit mit dem Einsatz von Apps in der Beratung beschäftigt und zeigt in seinem Artikel Möglichkeiten auf, wie Apps auf unterschiedliche Weise Beratung unterstützen und bereichern können. Viele dieser Möglichkeiten werden uns auch weit über die Pandemie hinaus noch von Nutzen sein und Beratung in vielen Kontexten nachhaltig verändern und prägen.

Viel Spaß mit der vierten Ausgabe der Counseling-Impulse!

Der BVPPT & Prof. Dr. Laura Best,  
Mitherausgeberin der Counseling Impulse



# Apps in Beratung – Beratungsunterstützende Apps und deren Möglichkeiten

## Einleitung

Die Möglichkeit, Software zu nutzen, um auf Distanz Beratungssitzungen und ganze Prozesse zu gestalten, ist spätestens seit dem Lockdown während der Corona-Pandemie und den damit verbundenen Einschränkungen bekannt. Über diese Möglichkeit hinaus bietet Software vielfältige Einsatzmöglichkeiten für Beratung. Dieser Artikel möchte einen Überblick für den Einsatz von Software in Beratung geben. Der Fokus liegt dabei auf Software, die Klient\_innen auf ihrem Smartphone für Beratung nutzen können (im Folgenden **Apps** genannt von engl. application = Anwendung). Ferner wird genauer untersucht, wie Apps dazu beitragen können, Klient\_innen in der Zeit zwischen den Sitzungen zu begleiten und auf welche Weise der Beratungsprozess dadurch bereichert werden kann.

Dieser Artikel nähert sich dabei vom Allgemeinen zum Konkreten dem Thema an. Zunächst wird ein beschreibender Überblick über die Möglichkeiten der Software-Nutzung in Beratung gegeben (Kapitel 2). Wegen der besonderen Relevanz für den Transfer des Erlebten in die Alltagssituationen wird der Fokus auf die software-begleitete Beratung (im Sinne des Kapitels 2.2) gelegt. Dazu wird in Kapitel 3 das Forschungsprojekt **Challenge!** vorgestellt: Jugendliche, die während ihres Freiwilligen Sozialen Jahres (FSJ) oder ihres Bundesfreiwilligendienstes (BFD) die App **Challenge!** nutzten, setzten und verfolgten ihre Ziele konkret, was bei Teilnehmenden mit geringem Selbstkonzept zu einer besseren Entwicklung beitrug. Ausgehend von Theorie und Praxis wird dann in Kapitel 2.4 zusammengefasst, welche Chancen und Grenzen in der software-begleiteten Beratung (im Sinne des Kapitels 2.2) liegen. Dabei zeigt sich, dass Apps, die zwischen den Sitzungen von Klient\_innen für die Beratung genutzt werden, das Potenzial haben, den Transfer – durch eine erhöhte Verfügbarkeit, Erinnerungsfunktionen und einem systemischen Ansatz – zu verstärken. Dass sich software-begleitete Beratung durch das anonymisierte Erheben von Nutzungsdaten besonders effizient erforschen lässt, lässt sich noch als zusätzliche Chance der software-begleiteten Beratung nennen.

An relevanten Stellen werden Apps als konkrete Beispiele genannt, um den Lesenden die Funktionsweise nahezubringen. Dabei wurde darauf geachtet, dass es sich überwiegend um frei verfügbare Apps handelt. Die Eigennamen der Apps sind dabei kursiv hervorgehoben. Software, die ausschließlich von Beratern und nicht von Klient\_innen genutzt wird, wird in diesem Artikel gar nicht behandelt. Das meint zum Beispiel Software zur Erstellung von Rechnungen oder zur Organisation der Gesprächstermine.

## 2 Überblick über Möglichkeiten der Software-Nutzung in Beratung

So vielfältig die Nutzung von Medien im Allgemeinen in Beratungsprozessen ist, so vielfältig ist auch die Nutzung von Software in Beratungsprozessen. Für einen ersten Überblick wird im Folgenden klient\_innenseitig genutzte Software für Beratung in drei Kategorien eingeteilt und anhand von Beispielen beschrieben. Die drei Kategorien gehen von einer Nutzung mit beratendem Gegenüber (Kapitel 2.1) über eine den Prozess begleitende Nutzung (Kapitel 2.2) hin zu einer Nutzung, die ohne beratendes Gegenüber auskommt (Kapitel 2.3). Im Zwischenfazit (Kapitel 2.4) wird festgehalten, dass die Wirkung von Software in Beratung auch immer von den einsetzenden Beratenden abhängt und dass die software-begleitete Beratung im Sinne des Kapitels 2.2 für Beratende besonders vielversprechend sein kann.

### 2.1 Distance Counseling: Software als Beratungsraum

*Zoom*, *Skype* oder *Teams* sind in der Beratung keine Fremdwörter mehr. Diese Programme ermöglichen die Video- und Audioübertragung zu beliebig vielen Empfängern. Neben vielen anderen Anbietern bieten die oben drei genannten Programme den besonderen Vorteil, dass Klient\_innen sich kein Programm herunterladen und installieren müssen. *Zoom*, *Skype* und *Teams* sind für die von Beratenden Eingeladene kostenfrei und im Browser nutzbar. Die Beratenden hingegen brauchen für die für einen Beratungsprozess angemessene Funktionsfähigkeit eine lizenzierte Version. Als sowohl für Beratende als auch für Klient\_innen kostenlose open-source Alternative lassen sich *Jitsi* und *BigBlueButton* nennen. Die technisch bedingte Verzögerung bei der Übertragung ist etwas länger als bei einem Telefongespräch (vgl. DATACOM Buchverlag 2018).

Diese fünf beispielhaft genannten Programme bieten neben der reinen Möglichkeit zu kommunizieren darüber hinaus weitere Funktionen an, die für Beratungsprozesse nützlich sind. Zum Beispiel eine Whiteboard-Funktion, an der Beratende und Klient\_innen synchron gemeinsam mit Text- und Malwerkzeugen arbeiten können (mit Ausnahme von *Jitsi*). Während sich diese Programme auf Online-Meetings im Business-Bereich spezialisiert haben, wirbt die CAI GmbH damit, sich auf „Software, Inhalte und Services für multimediale Beratungslösungen, insbesondere für das Coaching“<sup>[1]</sup> spezialisiert zu haben.

Im Blick auf die unter dem Begriff Virtual Reality (VR) bekanntgewordene Möglichkeit, mithilfe einer VR-Brille digitale Räume zu erschaffen, können sich mehrere Teilnehmende im digitalen Raum nicht mehr nur austauschen, sondern im Rahmen ihres sogenannten Avatars – einer sie repräsentierenden Figur – auch handlungsfähig werden: Sich zu etwas hin- oder von etwas wegbewegen, greifen, werfen, gestikulieren. Mehr Informationen zu VR finden sich zum Beispiel bei Ebermann 2017.

Software, die als Beratungsraum genutzt wird, ist auch hinsichtlich des Datenschutzes zu bewerten. Orientiert man sich für Beratung an den telemedizinischen Standards für Ärzte und Psychotherapeuten (Kassenärztliche Bundesvereinigung 2017), scheiden die oben genannten Programme aus. Sicher ist: „Onlineberatung muss [...] auf datensicheren Wegen erfolgen und darf deshalb z. B. nicht über unverschlüsselte Kommunikationswege im Netz geleistet werden. Stattdessen sollte eine hierfür geeignete Onlineberatungssoftware genutzt werden“ (Reindl und Engelhardt 2020, S. 1). Die letztgenannten Autoren empfehlen dazu die Software *ELVI*<sup>[2]</sup> (vgl. ebd., S. 4). Hier finden sich auch Empfehlungen für integrierte Onlineberatungssoftware, Mailclients, Chatprogramme und Messenger, „die eine vertrauliche und DSGVO-konforme Beratung ermöglichen“ (ebd.).

Neben der Video- und Audiokommunikation in der Beratung blickt die schriftliche Kommunikation – Chat- oder E-Mail-Beratung – auf eine längere Geschichte zurück. Auch hier kommt Software zum Einsatz, um Kommunikation auf Distanz zu ermöglichen.

[1] <https://www.cai-world.com/team>

[2] <https://www.elvi.de/beratung>

Die synchrone (zeitgleiche) Beratung auf Distanz – distance-counseling – ist im Blick auf Vor- und Nachteile zu reflektieren. Nur, weil es technisch möglich ist, heißt es nicht, dass distance-counseling für alles und jeden geeignet ist. Um bei einem kurzen Überblick zu bleiben, werden Vor- und Nachteile in verschiedenen Phasen der Beratung in der folgenden Tabelle vereinfacht dargestellt.

Phase	Face-to-Face	Onlineberatung
Orientierungsphase	Höhere Verbindlichkeit, größerer sozialer Druck, ggf. schnellere Auftragsklärung	Niedrigschwelliger Einstieg, höhere Unverbindlichkeit, Ratsuchende* <sup>r</sup> kann sich vorsichtig herantasten
Klärungsphase	Leichtere Einschätzung möglicher Grenzen und ggf. Weitvermittlung in geeignetes Angebot, Möglichkeit in Krisensituationen direkt eingreifen zu können	Zeit für Auseinandersetzung, schreiben, wenn es am dringendsten ist, kein Druck innerhalb eines Termins, alles sagen zu müssen, was wichtig ist
Veränderungsphase	Direktes »Nachsteuern« möglich	Mehr Verantwortung und Autonomie bei der*dem Ratsuchenden
Abschlussphase	Feedback zum Beratungsprozess einholen meist besser möglich	Möglichkeit, noch Kontakt zur Beratungsstelle zu halten, Stabilität und Sicherheit

Tabelle 1: Unterschiede im Face-to-Face-Setting versus Onlineberatungs-Setting (Engelhardt 2018, S. 133)

Den asynchronen (zeitversetzten) Beratungsformen – insbesondere E-Mail, aber auch Sprachnachrichten – fallen wieder andere Vor- und Nachteile zu. In der E-Mail-Beratung werden in der einschlägigen Literatur die Vorteile der verschriftlichen Kommunikation besonders darin gesehen, dass

- in der schreibenden Auseinandersetzung mit einem eigenen Thema eine intensive Selbstreflexion stattfindet und
- Klient\_innen die größtmögliche Autonomie bei der Gestaltung des Beratungsprozesses zukommt, weil sie stets neu und ohne zeitlichen Druck entscheiden können, was sie preisgeben möchten (vgl. ebd., S. 56 ff.).

Während ganze Beratungsprozesse im distance counseling stattfinden können, können sich face-to-face-Sitzungen auch mit Onlinekontakten abwechseln.

Diese Kombination wird dann blended counseling (von engl. blend = vermischen) genannt.

Engelhardt unterscheidet dabei vier Formen des blended counseling, die sich in der Anbahnungsphase und der Fortführungsphase im Blick auf das gewählte Format – distance oder face-to-face – unterscheiden (siehe Tabelle 2).

Anbahnung des Beratungskontaktes	Weiterführung des Beratungskontaktes
Mit einem Medium des Distance Counseling	Face-to-Face-Beratung
Mit einem Medium des Distance Counseling	Face-to-Face und mit einem Medium des Distance Counseling
Face-to-Face	Mit einem Medium des Distance Counseling
Face-to-Face	Mit einem Medium des Distance Counseling und Face-to-Face

Tabelle 2: Konzepte von Blended Counseling (Engelhardt 2018, S. 129)

## 2.2 Zwischen den Sitzungen: software-begleitete Beratung

Unabhängig von Fragen des Formats – auf Distanz oder face-to-face, synchron oder asynchron – sind Klient\_innen am Ende einer Sitzung damit konfrontiert, das in den Sitzungen Erarbeitete in ihren Alltag zu transferieren. Eine besondere Relevanz haben dabei explizit formulierte Ziele oder Aufgaben, die Klient\_innen für sich erarbeiten, oder vom Beratenden gestellt bekommen (vgl. Bamberger 2015, S. 171 ff.; hier „Hausaufgaben“ genannt). Software kann hier neben der Visualisierung – wie sonst auch Zettel und Stift – noch weitere hilfreiche Angebote machen.

Dabei kommt es zu einer erweiterten Zusammenarbeit zwischen Klient\_innen und Beratenden, die durch eine Software aufgegriffen wird. In einer Meta-Studie zur Wirkung von Software bei der medizinischen Rehabilitation hat sich herausgestellt, dass diese Art der Softwarenutzung – dort „Internet- und mobilebasierte Ansätze mit menschlichem Support“ genannt – besonders wirkungsvoll ist (vgl. Baumeister et al. 2017, S. 440).

Am Beispiel von zwei konkreten Herangehensweisen aus der Beratung – dem Protokollieren (2.2.1) und den individuellen Zielen (2.2.2) – wird für die Zeit zwischen den Sitzungen gezeigt, wie Klient\_innenseitig genutzte Software hier unterstützend zum Einsatz kommen kann. Dabei werden frei zur Verfügung stehende Programme vorgestellt.

## 2.1.1 Protokolle

Protokolle sind ein klassisch verhaltenstherapeutisches Instrument, das auf die Verhaltensveränderung zielt. Klient\_innen bekommen die Aufgabe, ein als problematisch empfundenenes Verhalten beim Auftreten mit möglichst objektiven Daten – Datum, Uhrzeit, beteiligte Personen – beschreibend zu notieren oder das Auftreten eines Verhaltens zu zählen (vgl. Hautzinger 2011; Kanfer et al. 2012).

Durch die Selbstbeobachtung eines Verhaltens wird die Wahrscheinlichkeit einer Verhaltensänderung erhöht. Dies kann in Beratungssettings als Intervention genutzt werden. Arbeitet ein Klient zum Beispiel an dem Ziel, weniger zu rauchen und wird dazu aufgefordert, täglich die Zeit zwischen dem Anzünden zweier Zigaretten zu messen, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass die Zeit zwischen zwei Zigaretten immer größer wird und der Zigarettenkonsum sich im Gesamten reduziert (vgl. Hautzinger 2011, S. 259).

Das Protokollieren erfordert von Klient\_innen ein hohes Maß an Engagement, da sie sich regelmäßig Zeit zum Protokollieren einplanen müssen. Deswegen wird das Protokoll unbedingt in Koproduktion mit den Klient\_innen entwickelt und ein realistischer Umfang der Durchführung vorbereitet (vgl. ebd., S. 258).

Weitere für das Protokollieren zuträgliche Faktoren sind

- die Regelmäßigkeit des Ausfüllens im Sinne einer täglichen Routine,
- die Einfachheit der auszufüllenden Items,
- die Erinnerung an das Ausfüllen, zum Beispiel durch Platzieren des Papiers an einem gut sichtbaren Ort (vgl. ebd.).

Das Notieren des Protokolls mithilfe einer Software kann das Arbeiten mit Stift und Papier ersetzen. Darüber hinaus bieten einige Apps die Protokollfunktion explizit für Beratungsprozesse an und verbinden sie mit weiteren Funktionen.

Wenn Nutzende zum Beispiel in der App *Checkpoint-C* [3] einen Crystal-Konsum eintragen, bekommen sie Informationen gesundheitsfördernde Informationen je nach Regenerationsphase angezeigt. Liegt der Konsum drei Tage zurück (Phase 3: Crystalkater. Beispiel: „Bist du schnell reizbar oder aggressiv? [...] Erneuter Konsum bringt Dir nur kurzfristige Besserung“), bekommen Nutzende andere Tipps, als wenn der Konsum eine Woche zurückliegt (Phase 4: Besserung. Beispiel: „Hast du jetzt großen Appetit? [...] Verzichte auf Nahrung mit hohem Fett und Zuckeranteil, da diese nur kurzfristig sättigen“). *Crystal-C* bietet neben der Tagebuchfunktion außerdem einige Informationsseiten und Tests zur Selbstreflexion.

Des Weiteren lassen sich die Protokoll-Eintragungen in digitaler Form vielfältiger darstellen. So kann man zum Beispiel bei der App *Rauchmelder-BAC* [4] zwischen der Tages- und Wochenansicht wechseln. Nutzende erhalten dadurch einen besseren Überblick über ihr Konsumverhalten.

Da die Daten digital vorliegen, lassen sie sich außerdem leichter weiterverarbeiten. Dabei ist zu bedenken, dass es sich um persönliche Daten handelt. Wenn jedoch seitens der Nutzenden Interesse daran besteht, wäre es denkbar, die Daten leicht für Begleitpersonen digital zur Verfügung zu stellen oder für Forschungszwecke nutzbar zu machen. Aktuell befindet sich eine App in der Entwicklung, die Nutzenden anbietet, selbst Datenfelder für einen täglichen Fragebogen zu erstellen und diese mit statistischen Verfahren automatisch auszuwerten.

Zwar sind die Daten online schnell auch für Begleitende verfügbar, die Online-Verfügbarkeit der Daten ist aber gleichzeitig ein Nachteil: Auch wenn bei der Software-Entwicklung in der Regel best-practice-Verfahren verwendet werden, um die Daten der Nutzenden zu schützen, kommt es vor, dass Daten im Online-Raum gestohlen werden. Hier können je nach Wissensstand und allgemeinem Vertrauen gegenüber digitalen Medien Vorbehalte gegenüber der digitalen Nutzung bestehen. Außerdem ist die digitale Protokollierung weniger flexibel als die Protokollierung mit Stift und Papier. Auf dem Papier lässt sich leicht eine neue Spalte ergänzen, während die Datenfelder in Apps zur Protokollierung meist vorgegeben sind.

[3] <https://checkpoint-c.de>

[4] <https://www.rauchmelder-bac.de/die-app>

## 2.2.2 Individuelle Ziele

Ziele nehmen in Beratungsprozessen insbesondere in der Anfangs- und Endphase eine wichtige Rolle ein. In der Anfangsphase werden die Ziele der Klient\_innen geklärt. In den Endphasen – sowohl am Ende einzelner Sitzungen als auch im Blick auf den Gesamtprozess – gilt es, effiziente, klare Ziele zur Weiterarbeit zu entwickeln. Dadurch wird ein Transfer des in der Beratung Erlebten ermöglicht. Der positive Einfluss des zukunftsgerichteten Sprechens über die Ziele ist auch neuropsychologisch bestätigt, wohingegen das vergangenheitsgerichtete Sprechen über die Probleme ebenfalls einen biologischen Eindruck hinterlässt (vgl. Mentha 2007a, 2007b). Zwischen Anfangs- und Endphase können Skalierungsfragen (vgl. Bamberger 2015, S. 115 ff.) dazu dienen, das gesetzte Ziel neu zu bewerten und zu aktualisieren. Wie Beratende Ziele einsetzen, ist vielfältig. Ziele lassen sich aufschreiben, in Symbolen ausdrücken oder auch im Raum als sogenannte „solution line“ (ebd., S. 116) stellen. Auch der digitale Raum bietet Möglichkeiten, sich vielfältig seinen Zielen zu stellen. Das Ziel lässt sich zum Beispiel im Smartphone ablegen und ist dadurch meistens in erreichbarer Nähe der Klient\_innen. Smartphone-Apps bieten dies explizit an und bieten zusätzliche Funktionen an, um Nutzende in ihrer Zielerreichung zu unterstützen.

Apps wie *Focality*[5] oder *Remente*[6] helfen den Nutzenden, ihre Ziele auf dem Smartphone zu visualisieren und sich dadurch einen Überblick über ihre Ziele, deren Wichtigkeit und Fristen zu verschaffen. Die Ziele lassen sich auch mit motivierenden Bildern verknüpfen. So arbeitet auch *Goalify*[7] und bietet außerdem an, Ziele mit Freunden zu teilen und Zielerfolge gemeinsam zu feiern.

Die App *LifeRPG* erweitert die Ziel-Visualisierung um ein Belohnungssystem. Nutzende erhalten Punkte für jedes erreichte Ziel und steigen Level für Level auf. Dieses *gamification* (von engl. game = Spiel) genannte Prinzip wird eingesetzt, um Motivation und Bedeutung für die eigenen Zielvorhaben zu steigern (vgl. Sailer et al. 2017).

[5] <https://www.focalityapp.com/de/>

[6] <https://www.remente.com/>

[7] <https://www.goalifyapp.com/>

Die App *iuvido* legt Wert auf den systemischen Charakter von Zielen und ist speziell für Beratungssettings konzipiert. Die App unterstützt die Benutzenden darin, kleinschrittige Ziele zu setzen. Jeder Zielerreichungserfolg wird mit einer von den Benutzenden selbst definierten Belohnung verknüpft. Im Gegensatz zu anderen Apps zeichnet sich *iuvido* durch die zusätzliche Funktion aus, seine Ziele mit anderen zu teilen und sich mithilfe der App digital über die Ziele auszutauschen.

Der Gedankengang für die Arbeit zwischen den Sitzungen lässt sich für die Selbstberatung nach einem Beratungsprozess analog weiterführen. Diese Form der Selbstberatung wird im Folgenden aufgegriffen.

## 2.3 Ohne Beratende: Selbstberatungssoftware

Das erste bekannte Forschungsprojekt zu einem Programm zur Selbstberatung diente eigentlich der Erforschung der Kommunikation zwischen Mensch und Maschine (Weizenbaum 1966). Das *ELIZA* genannte Programm orientierte sich an der klientenzentrierten Beratung nach Rogers (2012), um eine möglichst einfache Art der Kommunikation durch eine Maschine abzubilden. *ELIZA* ist seitdem immer wieder Gegenstand der Auseinandersetzung zur Kommunikation zwischen Mensch und Maschine (vgl. Storm 2006, Baranovska und Höltgen 2018, Bassett 2019). Die Architektur wurde in einer modernen Programmiersprache nachvollzogen und ist im Internet frei verfügbar[8].

Kommunikationsbasierte Apps imitieren ein sprechendes Gegenüber, das die Rolle der Beratenden einnimmt (vgl. Grams 2019). Wegen des automatisierten Dialogs spricht man hier von Chatbots von englisch to chat (= sich unterhalten) und bot (Kurzform von robot = Roboter). Die App *Woebot*[9] beispielsweise orientiert sich in ihrer Vorgehensweise an der kognitiven Verhaltenstherapie. *Woebot* agiert als künstliches Gegenüber, das den Benutzer regelmäßig nach seinem Befinden fragt und zu Beobachtungsaufgaben anregt.

[8] <http://www.masswerk.at/elizabot>

[9] <https://woebothealth.com/>

**Woebot** wurde von Fitzpatrick et al. (2017) auf seine Wirksamkeit in Hinblick auf Depression untersucht. Die Wirksamkeit des **Woebot** lag hierbei signifikant höher gegenüber der Kontrollgruppe, die nicht die interaktive Software, aber einen Ratgeber an die Hand bekam. Gegenüber der Kontrollgruppe (n = 25) sank der PHQ-9-Wert<sup>[10]</sup> der Testgruppe (n = 32) nach einer Nutzung von **Woebot** über zwei Wochen signifikant.

Wegen der stetigen Weiterentwicklung von künstlicher Intelligenz und der Möglichkeit, neuronale Netzwerke digital zu verwalten, ist nach Grams zu erwarten, dass Chatbots auch in Coaching und Beratung in Zukunft einen höheren Stellenwert einnehmen werden (vgl. Grams 2019).

Während der Benutzer bei der Nutzung von **ELIZA** wie in der Chatberatung seinen Text selbst frei eingeben kann, stehen dem Nutzer in der Arbeit mit **Woebot** nur begrenzte Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung. Andere Apps zur Selbstberatung arbeiten hingegen ohne Kommunikation zu einem imitierten Gesprächspartner, sondern bieten dem Nutzer Fragen zur Selbstreflexion an, sowie Hilfen zur Visualisierung. Es sollen Lebensbereiche und Situationen geklärt werden und die Nutzenden zu konkreten Handlungsschritten zur Verbesserung ihrer Situation ermutigt werden. So arbeiten zum Beispiel **JETZT!**, das **Lebensfragen-Projekt** und **Coach.me**.

[10] Gemeint ist die Summe der Antwortwerte auf die Fragen des sogenannten Patient-Health-Questionnaire-9 (PHQ-9) Fragebogens. Je größer die Summe der Antwortwerte, desto größer der Schweregrad einer Depression. Der PHQ-9 fasst die Fragen zur Depressivität des PHQ-D-Fragebogens in neun Fragen zusammen und deckt damit jede der neun DSM-IV-Kriterien für Major Depression mit je einer Frage ab (vgl. Löwe et al. 2002).

## 2.4 Zwischenfazit

Insgesamt zeigt sich, dass Software hilfreiche Dienste in der Beratung leisten kann. Die Formen der Beratung, bei denen ein menschliches Gegenüber den Ratsuchenden begleitet, sind dabei im Vergleich zu reinen Selbsthilfeprogrammen wirkungsvoller. Dennoch lässt sich auch im Bereich der Selbsthilfeprogramme eine Wirkung feststellen.

Bei der app-begleiteten Beratung im Sinne des Kapitels 2.2 wird Software eingesetzt, um Klient\_innen zwischen den Sitzungen Möglichkeiten zu geben, das in der Beratung Gelernte umzusetzen. Diese Form des Software-Einsatzes in der Beratung kann für Beratende besonders interessant sein, weil er niedrigschwellig ist und die Transferleistung der Klient\_innen erhöhen kann. Deswegen wird im Folgenden auf diese Form des Software-Einsatzes in Beratung ein besonderer Fokus gelegt.

## 3 Ein Beispiel: Challenge!

Ich durfte im Rahmen meiner Abschlussarbeit im Studiengang Beratung Mediation Coaching die App **Challenge!** entwerfen und ihre Auswirkungen auf Jugendliche im Freiwilligen Sozialen Jahr (FSJ) untersuchen (Neugebauer 2020). In dieser Übergangsphase zum Berufsleben spielt die Selbstwirksamkeitserwartung eine wichtige Rolle. Durch die realistische Einschätzung der eigenen Wirksamkeit können Übergangsherausforderungen – zum Beispiel das Finden eines passenden Berufs nach dem Freiwilligendienst – besser gemeistert werden (vgl. Radke 2016, S. 910 f.). **Challenge!** zielt darauf, die Selbstwirksamkeitserwartung Jugendlicher zu stärken, indem sie Erfolgserlebnisse verstärkt und Jugendliche dazu bewegt, ihre Ziele kleinschrittig zu formulieren. Im Laufe von sechs Monaten führte dies bei den Teilnehmenden zu einer Senkung der externalen Kontrollüberzeugung.

### 3.1 Theoretische Grundlage: Selbstwirksamkeitserwartung und Kontrollüberzeugungen

Das Forschungsprojekt baut auf drei Grundannahmen auf. Jede dieser Grundannahmen wird im Einzelnen vorgestellt.

#### 3.1.1 Selbstwirksamkeitserwartungen spielen eine wichtige Rolle in der Entwicklung von Kindern und Jugendlichen

Selbstwirksamkeitserwartung meint die „subjektive Gewissheit, neue oder schwierige Anforderungssituationen aufgrund eigener Kompetenz bewältigen zu können“ (Schwarzer 2004, S. 12).

Bandura entwickelte das Konzept der Selbstwirksamkeitserwartung in den 1970er Jahren (vgl. Fuchs 2005, S. 20). Insgesamt lässt sich feststellen, dass die Selbst-wirk-sam-keits-er-war-tung eine Grundbedingung dafür darstellt, Herausforderungen mit kreativen Ideen anzugehen und sie mit Durchhaltevermögen zu meistern (vgl. Schwarzer 2004, S. 13). Dies wurde bereits vielfältig wissenschaftlich untersucht, unter anderem in den folgenden Bereichen:

- in der Schule: Anstrengung, Ausdauer und Leistungen im schulisch-akademischen Bereich, sowie die Unterrichtseffektivität und Belastungsfähigkeit von Lehrern (vgl. Multon et al. 1991, Schunk und Pajares 2005, Bandura 2010, Hannah et al. 2008, Sadri und Robertson 1993, Stajkovic und Luthans 1998),
- im Sport (vgl. Moritz et al. 2000),
- in der Bewältigung von Krankheiten (Bengel und Lyssenko 2012, Benight und Bandura 2004, Jones und Riazi 2011, Luszczynska et al. 2009),
- bei der Führungseffektivität von Vorgesetzten (vgl. Paglis 2010).

Ein erweiterter Überblick ist in Jerusalem (2016, S. 176) zu finden.

Jugendliche und junge Erwachsene in der Übergangsphase zwischen Schule und Beruf stehen vor vielfältigen Herausforderungen. In dieser Lebensphase kommt der Selbstwirksamkeitserwartung eine besondere Bedeutung zu:

„Gerade in der Übergangsphase vom Jugendlichen zum Erwachsenen ist es besonders wichtig, inwieweit der Mensch in dieser Lebensphase sein Handeln als wirksam erlebt und auch eine realistische Einschätzung der eigenen Wirksamkeit erfährt. Dies gelingt immer nur, wenn das eigene Handeln mit Erfolgen verknüpft werden kann. Im Kontext Schule und in der Übergangsphase von der Schule in den Beruf ist das Vertrauen in eigene Kompetenzen wesentlich für die Bewältigung dieser Anforderungen. In diesem Zusammenhang ist es besonders wichtig, welche Überzeugungen im Hinblick auf die Selbstwirksamkeit auch bei der Bewältigung schwieriger Lebensphasen vorhanden sind“ (Radke 2016, S. 910 f.).

Es gilt unter anderem, sich als Heranwachsender in der Berufswelt zu orientieren und so für das eigene Leben in neuem Maße Verantwortung zu übernehmen. Hier ist die Selbstwirksamkeit des potentiellen Arbeitnehmers mittlerweile zu einem attraktiven Einstellungskriterium geworden (vgl. Hammermann 2019, S. 3 und Korz 2015, S. 8). Bandura (vgl. 1997, S. 177 ff.), der das Konzept der Selbstwirksamkeitserwartung im englischsprachigen Raum unter dem Begriff *perceived self-efficacy* entwarf, postuliert sogar, dass die Selbstwirksamkeitserwartung von Heranwachsenden einen wesentlichen Einfluss auf das Meistern von Herausforderungen ihres ganzen Lebenswegs hat. Ebenso sei bei niedriger Selbstwirksamkeitserwartung in dieser Lebensphase eine höhere Wahrscheinlichkeit zur Depression gegeben.

#### 3.1.2 Selbstwirksamkeits- und Kontrollüberzeugungen sind miteinander verknüpft

Neben der Selbstwirksamkeitserwartung hängt die sogenannte Kontrollüberzeugung mit erfolgreichem Verhalten zusammen. Eine Kontrollüberzeugung beschreibt die Erwartung eines Menschen dazu, wie groß der Einfluss ist, den

1. sie selbst (internale Kontrollüberzeugung), oder
2. jemand oder etwas anderes (externale Kontrollüberzeugung)

auf einen Situationsausgang nehmen kann.



Menschen mit internaler Kontrollüberzeugung gehen davon aus, dass sie in einer bestimmten Situation Einfluss auf den Ausgang der Situation nehmen können. Sie würden ihren Erfolg oder Misserfolg am ehesten den beiden Ursachenfaktoren Fähigkeit und Anstrengung zuschreiben. Menschen mit externaler Kontrollüberzeugung hingegen fühlen sich im Blick auf eine bestimmte Situation häufig ihrem Schicksal oder höheren Mächten ausgeliefert. Ihren Erfolg oder Misserfolg führen sie häufiger auf die Aufgabenschwierigkeit oder den Zufall zurück. In der aktuellen Forschung wird eine zweidimensionale Messskala für die Messung der Kontrollüberzeugung verwendet. Das heißt: Eine Person ist nicht entweder von internaler oder von externaler Kontrollüberzeugung bestimmt, sondern internale und externe Kontrollüberzeugung werden unabhängig voneinander gemessen.

Dabei zeigt sich in der einschlägigen Literatur: Je eher eine Person internale Kontrollüberzeugung an den Tag legt, desto erfolgreicher ist sie. Die Überzeugung, dass eine Person selbst zu ihrem Erfolg beitragen kann, erhöht ihren Erfolg (vgl. Judge und Bono 2001).

Radke stellt fest, dass selbstwirksame Menschen eine bestimmte Art und Weise haben, ihren Erfolg und Misserfolg zu bewerten: Erfolge werden eher der persönlichen Kompetenz zugeschrieben, während Misserfolge eher auf äußere Faktoren zurückgeführt werden (vgl. Radke 2016, S. 18).

Wie auch die Selbstwirksamkeitserwartung hängt die sogenannte Kontrollüberzeugung mit erfolgreichem Verhalten zusammen. „Während sich Selbstwirksamkeitserwartungen auf die eigene Kompetenz beziehen, bestimmte Situationsausgänge zu erreichen“ (Salewski und Renner 2009, S. 7), beziehen sich Kontrollüberzeugungen auf den Situationsausgang an sich. Es geht bei Kontrollüberzeugungen darum, inwieweit ein Mensch denkt, überhaupt Einfluss auf einen bestimmten Situationsausgang nehmen zu können. Selbstwirksamkeitserwartungen und Kontrollüberzeugungen wirken in konkreten Situationen bei der Handlungssteuerung zusammen (vgl. ebd.).

### 3.1.3 Erfahrene Selbstwirksamkeit ist der größte Verstärker für Selbstwirksamkeitserwartungen

Zu den Möglichkeiten, die Selbstwirksamkeitserwartung zu erhöhen, lassen sich in der einschlägigen Literatur vier Herangehensweisen entdecken:

1. Erfolgserlebnisse,
2. modellhaftes Lernen,
3. Überredung und
4. Interpretation eigener Gefühlserregung.

Das Erfahren individueller Erfolgserlebnisse (Punkt 1) wird allerdings als stärkster Faktor der Steigerung von Selbstwirksamkeitserwartung beschrieben (vgl. Schwarzer 2004, S. 19 und Jerusalem 2016, S. 177178 f.). Deshalb gewinnt dieser Aspekt für das Forschungsprojekt einen besonderen Fokus.

Die frühe Forschung zur Selbstwirksamkeitserwartung spricht mit Blick auf diesen ersten Aspekt von „mastery experiences“ (insbesondere Bandura 1994, S. 7172 f.). Wörtlich übersetzt könnte man von Bewältigungserfahrungen sprechen, in denen jemand eine herausfordernde Situation erfolgreich meistert. Das gute Gefühl, eine Herausforderung bewältigt zu haben, fördert also die allgemeine Überzeugung, Herausforderungen bewältigen zu können. Somit führt Selbstwirksamkeitserfahrung zu höherer Selbstwirksamkeitserwartung.

Wie sich bereits gezeigt hat, erzielen Menschen mit höherer Selbstwirksamkeitserwartung bessere Ergebnisse in ihren Handlungen. Dies begünstigt Erfahrungen, in denen sich der Mensch als selbstwirksam erlebt, was wiederum zu erhöhter Selbstwirksamkeitserwartung führt und so weiter.

## 3.2 Wie Challenge! funktioniert

Eine Herausforderung des Forschungsprojekts bestand in der Klärung der Frage, wie eine Smartphone-Applikation die Selbstwirksamkeitserwartung erhöhen kann. Aus der Schnittmenge dessen, was Selbstwirksamkeitserwartung erhöht (siehe oben) und dem technisch Möglichen wurde Challenge! entwickelt. Challenge! macht sich Fragetechniken aus der Beratung zunutze, um den Benutzer dazu zu motivieren, seine Ziele kleinschrittig zu formulieren. Das sodann auf dem Smartphone visualisierte Ziel zeigt dem Benutzer auf einen Blick seine Ressourcen, seinen nächsten Schritt und was er am Ende erreicht haben möchte.

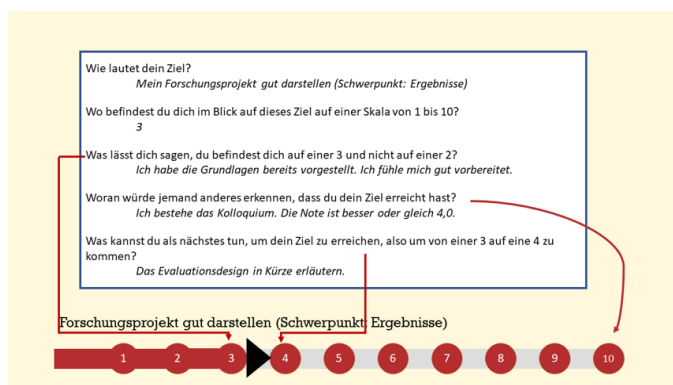


Abbildung 1: Funktionsweise der App Challenge! zur Zielvisualisierung

Darüber hinaus hat der Benutzer die Möglichkeit, die Formulierung seiner Zwischenziele durch einen geleiteten Denkprozess in ihrer Effizienz zu erhöhen. Der Benutzer wird dann zu den fünf sogenannten SMART-Kriterien befragt und jeweils zu einer Neuformulierung des Ziels ermutigt. Das Ziel soll dadurch spezifischer, messbarer, attraktiver und realistischer formuliert, sowie terminiert werden. Dieses Vorgehen zur effizienten Formulierung von Zielen kommt ursprünglich aus dem Organisationsmanagement (vgl. Doran 1981) und lässt sich leicht in den Kontext von Beratung (vgl. Bamberger 2015, S. 101102 f.), Mediation (vgl. Kessen und Troja 2016, §14, 82-87) und – wie hier – Selbstcoaching und Selbstberatung (vgl. Vogel 2013, S. 147) übertragen.

Das Erreichen eines Zwischenziels wird mit einem virtuellen Feuerwerk honoriert.

## Evaluation

Das Projekt wurde im Diakonischen Jahr des Bundes Freier evangelischer Gemeinden (DJ) implementiert. Das DJ ist Träger für Freiwilligendienste wie das Freiwillige Soziale Jahr oder den Bundesfreiwilligendienst. Im Erhebungszeitraum – 1.9.2019 bis 29.2.2020 – wurde die Applikation 77 Freiwilligendienstleistenden vorgestellt, während circa 20 Freiwilligendienstleistende als Kontrollgruppe fungierten. Die Kontrollgruppe arbeitete nicht mit der App und erhielt auch kein vergleichbares Medium. In der Testgruppe wurden die untersuchten Werte mithilfe eines digitalen Fragebogens über die App ermittelt. In der Kontrollgruppe wurden dafür einseitige Bögen vorbereitet. In die Auswertung flossen diejenigen Teilnehmenden ein, von denen an mindestens vier Erhebungszeitpunkten die Werte für die Selbstwirksamkeitserwartung, sowie für die interne und externe Kontrollüberzeugung vorlagen. Das waren in der Testgruppe 40, in der Kontrollgruppe 15 Teilnehmende.

Anders als erwartet ließen sich in der Testgruppe kaum Auswirkungen auf die Selbstwirksamkeitserwartung feststellen. Allerdings kam es zu einer signifikanten Senkung der externalen Kontrollüberzeugung mit einer Effektstärke von  $d = -.30$  (kleiner Effekt)(vgl. Cohen 1988).

Insgesamt ließ sich feststellen, dass die Startvoraussetzungen eine große Rolle spielen: Je niedriger ein untersuchter Wert zu Beginn ist, desto größer seine Veränderung und umgekehrt. Dieser Effekt ließ sich in der Testgruppe viel stärker wahrnehmen als in der Kontrollgruppe. Das lässt die Vermutung zu, dass eine Applikation wie **Challenge!** vor allem dann ihre Wirkung entfaltet, wenn vorherige Versuche, das Leben aus eigener Kraft zu meistern, gescheitert sind. Die Entdeckung, dass insbesondere bei der Gruppe der älteren Teilnehmenden die Intensität der App-Nutzung besonders deutlich mit der Veränderung der Selbstwirksamkeitserwartung korreliert, stützt diese Vermutung.

Durch die gesammelten Nutzungsdaten ließ sich feststellen, dass manche Aktionen wenig bis gar nicht genutzt wurden. Dazu gehört auch, die Zwischenziele mithilfe der SMART-Kriterien effizienter zu formulieren. Die Ursache dafür liegt möglicherweise darin, dass die ganze Funktion erst mit einer Anzahl von 14 Maus-Klicks (beziehungsweise 14 Berührungen auf mobilen Geräten) abgeschlossen ist. Das gibt einen Hinweis darauf, dass Apps dieser Art möglichst einfach gestaltet sein sollten, um ihre Wirkung zu entfalten (vgl. Krug 2014).

Beachtenswert in Bezug auf die Ergebnisse ist weiterhin, dass sich die Test- und Kontrollgruppe auch in dem begleitenden Mitarbeiter unterscheiden. Die unterschiedlichen Änderungen in den Werten könnten ebenso gut auf den unterschiedlichen Einfluss der Mitarbeiter auf die Teilnehmenden zurückzuführen sein. Eine weitergehende Studie könnte hier zu einer Klärung beitragen.

### 3.4 Weiterentwicklung

Als Pilotprojekt gedacht, kann **Challenge!** auch dazu dienen, Schwierigkeiten und Herausforderungen in der Umsetzung einer auf Forschung basierenden Applikation zur Förderung des Selbstkonzepts Jugendlicher beizutragen. Dies wird im Folgenden an zwei markanten Punkten ausgeführt.

Erstens stellte sich in der Evaluation heraus, dass bestimmte Funktionen – wohl aufgrund ihrer Komplexität – kaum bis gar nicht genutzt wurden. Im Sinne einer bestmöglichen user experience sollten Apps so gestaltet sein, dass der Benutzer schnell und einfach erreichen kann, was er will. Auch die weniger genutzten Funktionen von **Challenge!** ließen sich vereinfachen, indem zum Beispiel Erinnerungen voreingestellt werden oder der Nutzer wählen kann zwischen täglicher, wöchentlicher oder monatlicher Erinnerung, anstatt jeden einzelnen Erinnerungswunsch selbst eintragen zu müssen.

Zweitens wird im Blick auf die Mediennutzung Jugendlicher deutlich, woran es **Challenge!** möglicherweise noch fehlt. Laut Paus-Hasebrink und Oberlinner (2017, S. 244245 f.) nutzen Jugendliche ihr Smartphone vor allem zum Identitäts-, Beziehungs- und Informationsmanagement. Laut der Shell-Jugendstudie nutzen 96% der Jugendlichen ihr Smartphone mindestens einmal täglich für soziale Medien und 71% mindestens einmal täglich für die Suche nach Informationen (vgl. Shell 2019, S. 18). Apps, die auf eine Entwicklung des Selbstkonzepts Jugendlicher zielen, können Angebote zum Beziehungs- und Informationsmanagement schaffen, um für ihre Nutzer attraktiver zu sein. In **Challenge!** ließe es sich zum Beispiel einrichten, dass Ziele mit anderen Nutzern geteilt werden können. So können Ziele auch gemeinsam bewältigt, Erfolge geteilt und/oder Unterstützer für Ziele als ergänzende Ressource genutzt werden. Unterstützer könnten zur Erreichung des nächsten Schritts motivieren und/oder Ideen einbringen, die zur Zielerreichung beitragen.

### 4 Reflexion und Fazit

Software kann vielfältig in Beratung zum Einsatz kommen und dabei den Beratungsprozess bereichern.

Wie sich Software als Beratungsraum (im Sinne des Kapitels 2.1) auf Beratungsprozesse auswirkt, ist bereits Thema vieler Studien gewesen (vgl. Mallen 2004). Auch Apps zur Selbstberatung (im Sinne des Kapitels 2.3) sind schon Gegenstand der Forschung gewesen (vgl. Barak et al. 2008, Berger 2015, Baumeister et al. 2017). Zwar können Apps zur Selbstberatung den Beratungsprozess mit einem menschlichen Gegenüber nicht ersetzen, aber sie können dazu dienen

- im Sinne einer niedrighschwelligeren ersten Hilfe Probleme zu lindern und zur Reflexion anregen;
- bei Bedarf den Kontakt zu menschlichen Beratenden vermitteln.

Gegenüber den Formaten **Software als Beratungsraum** und **Software zur Selbstberatung** ist die **software-begleitete** Nutzung (im Sinne des Kapitels 2.2) ein recht neues Feld. Für diesen Bereich zeigt sich hier am Beispiel der Arbeit mit Protokollen und der Arbeit mit individuellen Zielen, dass auf dem Smartphone ausführbare Software die Funktion der Visualisierung nicht nur übernehmen, sondern sie auch um drei wesentliche Funktionen erweitern kann.

**Erstens: Die Verfügbarkeit wird erhöht.** Das Medium Smartphone wird vielfältig eingesetzt. Insbesondere bei Jugendlichen ist die Nutzungsintensität hoch (vgl. Kapitel 3.4). Ist das erarbeitete Material auf dem Smartphone abgelegt, das sowieso täglich verwendet wird, ist das Material leichter verfügbar. Von der erhöhten Verfügbarkeit profitiert die Arbeit mit Protokollen besonders, weil sie hier Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Umsetzung ist (siehe Kapitel 2.2.1).

**Zweitens: Klient\_innen können sich erinnern lassen.** Die Funktion der Push-Benachrichtigungen trägt dazu bei, dass Klient\_innen sich automatisch an ihre Protokollierungs- oder Zielvorhaben erinnern lassen können. Während die Erinnerungsfunktion im Forschungsprojekt *Challenge!* fast gar nicht von den Teilnehmenden eingesetzt wurde – vermutlich wegen der ungünstigen Handhabbarkeit (siehe Kapitel 3.3) –, ist das Erinnern beim Protokollieren ein wesentlicher Erfolgsfaktor (siehe Kapitel 2.2.1). Anders als im Forschungsprojekt, wo die Nutzenden die Erinnerungen selbst einstellen, wäre es denkbar, Erinnerungen automatisiert – zum Beispiel täglich um 18:00 Uhr – einzustellen, um zum Zielerreichungs- oder Protokollierungserfolg beizutragen.

**Drittens: Das System kann niedrigschwellig einbezogen werden.** Die Funktion, das Visualisierte mit anderen Beteiligten auf ihren Smartphones zu teilen, kann im Sinne eines systemischen Ansatzes dazu beitragen, Ziel- und Protokollierungsvorhaben weniger als Einzelleistungen, sondern als Gruppenergebnis zu sehen und das System zu stärken.

**Allerdings ist der Einsatz zielgruppenabhängig.** Wie oben dargestellt, könnten besonders Jugendliche von einer software-begleiteten Beratung profitieren, weil sie das Smartphone intensiver als andere Gruppen für Dinge des täglichen Lebens nutzen. Für Jugendliche sollten Apps dann wie in Kapitel 3.4 dargestellt eine soziale Dimension berücksichtigen, also so gestaltet sein, dass Fortschritte mit Mitstreitenden geteilt werden können, Ziele und Vorhaben auch gemeinsam erreicht werden können und dass eine Profilerstellung möglich ist. Auch mit Blick auf eine für die software-begleitete Beratung notwendige vertrauensvolle Einstellung gegenüber digitalen Medien (siehe auch Kapitel 2.2.1) kommen junge Menschen als Zielgruppe für die diese Form der Beratung am ehesten in Frage.

Beim Forschungsprojekt *Challenge!* zeigte sich zudem, dass die App bei Menschen mit niedrigen Ausgangswerten in Selbstwirksamkeitserwartung, internaler Kontrollüberzeugung und/oder externaler Kontrollüberzeugung eine besonders starke Wirkung auf die entsprechenden Werte hatte.

Insgesamt lässt sich festhalten: Apps, die im Rahmen eines Beratungsprozesses eingesetzt werden, um die Zeit zwischen den Sitzungen gewinnbringend zu nutzen, können mit Blick auf Studien aus mit der Beratung verwandten Bereichen – insbesondere Therapie und Medizin – dazu dienen, den Transfer zu verstärken. Um hier zu treffenderen Aussagen zu kommen, bedarf es weiterer Studien, die die vorliegenden Studien um den Bereich der Beratung erweitern.

## Literatur

- Bamberger, Günter G. (2015): Lösungsorientierte Beratung. Praxishandbuch; mit E-Book inside und Arbeitsmaterial. 5., überarb. Aufl. Weinheim: Beltz.
- Bandura, Albert (1994): Self-efficacy. In: Vilayanur S. Ramachandran (Hg.): Encyclopedia of human behavior, Bd. 4. New York: Academic Press (4), S. 71–81. Online verfügbar unter <http://www.uky.edu/~eushe2/BanduraPubs/Bandura1994EHB.pdf>, zuletzt geprüft am 09.12.2020.
- Bandura, Albert (1997): Self-efficacy. The exercise of control. New York, NY: Freeman.
- Bandura, Albert (2010): Self-Efficacy. In: Irving B. Weiner und W. Edward Craighead (Hg.): The Corsini encyclopedia of psychology, Bd. 1. 4th ed. Hoboken, N.J.: John Wiley, S. 69.
- Barak, Azy; Hen, Liat; Boniel-Nissim, Meyran; Shapira, Na'ama (2008): A Comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions. In: *Journal of Technology in Human Services* 26 (2-4), S. 109–160. [Online verfügbar](#), zuletzt geprüft am 09.12.2020.
- Baranovska, Marianna; Hölzgen, Stefan (Hg.) (2018): Hello, I'm Eliza. Fünfzig Jahre Gespräche mit Computern. Bochum, Freiburg: projektverlag (Computer archäologie, Band 4).
- Bassett, Caroline (2019): The computational therapeutic: exploring Weizenbaum's ELIZA as a history of the present. In: *AI & Society* 34 (4), S. 803–812.
- Baumeister, Harald; Lin, Jiayi; Ebert, David Daniel (2017): Internet- und mobilebasierte Ansätze : Psychosoziale Diagnostik und Behandlung in der medizinischen Rehabilitation. In: *Bundesgesundheitsblatt, Gesundheitsforschung, Gesundheitsschutz* 60 (4), S. 436–444.
- Bengel, Jürgen; Lyssenko, Lisa (2012): Resilienz und psychologische Schutzfaktoren im Erwachsenenalter. Stand der Forschung zu psychologischen Schutzfaktoren von Gesundheit im Erwachsenenalter. Aufl.: 1.3.11.12. Köln: BZgA (Forschung und Praxis der Gesundheitsförderung, 43). Online verfügbar unter [www.bzga.de/pdf.php?id=601d3eab3f45a0702098da947a5deea8](http://www.bzga.de/pdf.php?id=601d3eab3f45a0702098da947a5deea8), zuletzt geprüft am 09.12.2020.
- Benight, Charles C.; Bandura, Albert (2004): Social cognitive theory of posttraumatic recovery: the role of perceived self-efficacy. In: *Behaviour research and therapy* 42 (10), S. 1129–1148. DOI: 10.1016/j.brat.2003.08.008.
- Berger, Thomas (2015): Internetbasierte Interventionen bei psychischen Störungen. Göttingen, Bern, Wien, Paris: Hogrefe (Fortschritte der Psychotherapie, Band 57).
- Cohen, Jack (1988): Statistical power analysis for the behavioral sciences. 2nd ed. Hillsdale, N.J.: L. Erlbaum Associates.
- DATAKOM Buchverlag (Hg.) (2018): Verzögerung. Online verfügbar unter <https://itwissen.info/Verzoegerung-delay-DEL.html>, zuletzt aktualisiert am 01.11.2018, zuletzt geprüft am 18.11.2020.
- Doran, George T. (1981): There's a S.M.A.R.T. way to write managements's goals and objectives. In: *Management Review* 70 (11), S. 35–36.
- Ebermann, David (2017): Coaching im Digitalen Wandel. Teil 2: Welche Potenziale birgt Virtual Reality? In: *Coaching Magazin* 10 (2), S. 9–11. [Online verfügbar](#), zuletzt geprüft am 09.12.2020.
- Engelhardt, Emily M. (2018): Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Fitzpatrick, Kathleen Kara; Darcy, Alison; Vierhile, Molly (2017): Delivering Cognitive Behavior Therapy to Young Adults With Symptoms of Depression and Anxiety Using a Fully Automated Conversational Agent (Woebot): A Randomized Controlled Trial. *JMIR Mental Health*, 4(2), e19. In: *JMIR Ment Health* 4 (2), e19. DOI: 10.2196/MENTAL.7785.
- Fuchs, Carina (2005): Selbstwirksam Lernen im schulischen Kontext. Kennzeichen - Bedingungen - Umsetzungsbeispiele. Zugl.: Hamburg, Univ., FB Erziehungswiss., Diss., 2004. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.
- Grams, Benno (2019): Künstliche Intelligenz in der Coaching-Praxis. Was leisten Chatbots im Coaching? In: *Coaching Magazin* 12 (4), S. 34–38. [Online verfügbar](#), zuletzt geprüft am 09.12.2020.
- Hammermann, Andrea (2019): Ich schaffe das: Das Prinzip der Selbstwirksamkeit. Institut der deutschen Wirtschaft. [Online verfügbar](#) unter , zuletzt geprüft am 09.12.2020.
- Hannah, Sean T.; Avolio, Bruce J.; Luthans, Fred; Harms, P. D. (2008): Leadership efficacy: Review and future directions. In: *The Leadership Quarterly* 19 (6), S. 669–692. DOI: 10.1016/j.leaqua.2008.09.007.
- Hautzinger, Martin (2011): Selbstbeobachtung. In: Hans Petter Langtangen (Hg.): Verhaltenstherapiemanual. [Place of publication not identified]: Springer, S. 257–260.

Jerusalem, Matthias (2016): Selbstwirksamkeit. In: Hans-Werner Bierhoff, Dieter Frey, Niels-Peter Birbaumer, Julius Kuhl, Wolfgang Schneider und Ralf Schwarzer (Hg.): *Selbst und soziale Kognition*. 1. Auflage. Göttingen: Hogrefe (Enzyklopädie der Psychologie Theorie und Forschung Sozialpsychologie, Band 1), S. 169–189.

Jones, Fiona; Riazi, Afsane (2011): Self-efficacy and self-management after stroke: a systematic review. In: *Disability and Rehabilitation* 33 (10), S. 797–810. DOI: 10.3109/09638288.2010.511415.

Judge, T. A.; Bono, J. E. (2001): Relationship of core self-evaluations traits - self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability - with job satisfaction and job performance: a meta-analysis. In: *Journal of Applied Psychology* 86 (1), S. 80–92. DOI: 10.1037//0021-9010.86.1.80.

Kanfer, Frederick H.; Reinecker, Hans; Schmelzer, Dieter (2012): *Selbstmanagement-Therapie*. Ein Lehrbuch für die klinische Praxis. 5., korrigierte und durchgesehene Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg (Springer Medizin).

Kassenärztliche Bundesvereinigung (2017): Vereinbarung über telemedizinische Leistungen in der vertragsärztlichen Versorgung im Zusammenhang mit § 87 Abs. 2a Satz 7 SGB V. Vom 14.12.2016. In: *Deutsches Ärzteblatt* 114 (3), A109-A111. Online verfügbar unter <https://www.aerzteblatt.de/pdf.asp?id=185652>, zuletzt geprüft am 09.12.2020.

Kessen; Troja (2016): Ablauf und Phasen einer Mediation. In: Fritjof Haft und Katharina von Schlieffen (Hg.): *Handbuch Mediation*. 3., vollständig neubearbeitete Auflage. München: C.H. Beck, S. 329–356.

Korz, Jens (2015): *Selbstwirksamkeit. Innen klar, nach außen stark*. Göttingen, Niedersachs: BusinessVillage (Praxis kompakt).

Krug, Steve (2014): *Don't make me think! Web & mobile usability - das intuitive Web*. Bonn: mitp.

Löwe, B.; Spitzer, R. L.; Zipfel, S.; Herzog, W. (2002): PHQ-D. Gesundheitsfragebogen für Patienten. Manual. Komplettversion und Kurzform. Autorisierte deutsche Version des "Prime MD Patient Health Questionnaire (PHQ)". [Online verfügbar](#), zuletzt aktualisiert am 01.01.2002, zuletzt geprüft am 09.12.2020.

Luszczynska, Aleksandra; Benight, Charles C.; Cieslak, Roman (2009): Self-Efficacy and Health-Related Outcomes of Collective Trauma. In: *European Psychologist* 14 (1), S. 51–62. DOI: 10.1027/1016-9040.14.1.51.

Mallen, Michael (2004): Online Counseling Research. In: Ron Kraus, George Stricker und Jason Zack (Hg.): *Online counselling. A handbook for mental health professionals*. Oxford: Academic, S. 69–89.

Mentha, Daniel (2007a): Lösungsorientierung & Neuroplastizität: Was sagt die moderne Hirnforschung über unsere Therapie- und Beratungskonzepte? Erster Teil. In: *wunderantwort* 3 (8), S. 2–3. Online verfügbar unter <http://www.wunderantwort.ch/wunderantwort-8%27neu.pdf>, zuletzt geprüft am 18.11.2020.

Mentha, Daniel (2007b): Lösungsorientierung & Neuroplastizität: Was sagt die moderne Hirnforschung über unsere Therapie- und Beratungskonzepte? Zweiter Teil. In: *wunderantwort* 3 (9), S. 2–5. Online verfügbar unter <http://www.wunderantwort.ch/wunderantwort-8%27neu.pdf>, zuletzt geprüft am 18.11.2020.

Moritz, S. E.; Feltz, D. L.; Fahrbach, K. R.; Mack, D. E. (2000): The relation of self-efficacy measures to sport performance: a meta-analytic review. In: *Research quarterly for exercise and sport* 71 (3), S. 280–294. DOI: 10.1080/02701367.2000.10608908.

Multon, Karen D.; Brown, Steven D.; Lent, Robert W. (1991): Relation of self-efficacy beliefs to academic outcomes: A meta-analytic investigation. In: *Journal of Counseling Psychology* 38 (1), S. 30–38. DOI: 10.1037/0022-0167.38.1.30.

Neugebauer, Malte (2020): Förderung der Selbstwirksamkeitserwartung von Jugendlichen durch eine Smartphone-Applikation. Evaluation eines Pilot-Projekts. Masterarbeit. Fachhochschule Münster, Münster. Fachbereich Sozialwesen. Online verfügbar unter <https://dj-app.feg.de/Evaluation%20Forschungsprojekt%20Challenge.pdf>, zuletzt geprüft am 09.12.2020.

Paglis, Laura L. (2010): Leadership self-efficacy: research findings and practical applications. In: *Journal of Mgmt Development* 29 (9), S. 771–782. DOI: 10.1108/02621711011072487.

Paus-Hasebrink, Ingrid; Oberlinner, Andreas (2017): Sozialisation in unterschiedlichen Sozialisationskontexten. In: Ingrid Paus-Hasebrink (Hg.): Langzeitstudie zur Rolle von Medien in der Sozialisation sozial benachteiligter Heranwachsender. Lebensphase Jugend. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft (Lebensweltbezogene Medienforschung, v.5), S. 241–269.

Radke, Marina (2016): Förderung der Selbstwirksamkeitsüberzeugung durch selbstbestimmtes Lernen. Interventionsstudie zu einem veränderten Unterrichtskonzept an einem Berufskolleg in Ausbildungsvorbereitungsklassen. Marburg: Tectum Wissenschaftsverlag (Wissenschaftliche Beiträge aus dem Tectum-Verlag, v.40).

Reindl, Richard; Engelhardt, Emily M. (2020): Handlungsempfehlungen zur kurzfristigen Umsetzung von Onlineberatung vor dem Hintergrund der Corona-Krise. Institut für E-Beratung. Nürnberg. [Online verfügbar](#), zuletzt aktualisiert am 19.03.2020, zuletzt geprüft am 09.12.2020.

Rogers, Carl (2012): Client Centred Therapy (New Ed). New York: Constable & Robinson.

Sadri, Golnaz; Robertson, Ivan T. (1993): Self-efficacy and Work-related Behaviour: A Review and Meta-analysis. In: *Applied Psychology* 42 (2), S. 139–152. DOI: 10.1111/j.1464-0597.1993.tb00728.x.

Sailer, Michael; Hense, Jan Ulrich; Mayr, Sarah Katharina; Mandl, Heinz (2017): How gamification motivates: An experimental study of the effects of specific game design elements on psychological need satisfaction. In: *Computers in Human Behavior* 33 (69). [Online verfügbar](#), zuletzt geprüft am 09.12.2020.

Salewski, Christel; Renner, Britta (2009): Antworten auf die Übungsaufgaben aus dem Lehrbuch "Differenzielle und Persönlichkeitspsychologie" von Christel Salewski und Britta Renner. Ernst Reinhardt. München. [Online verfügbar](#), zuletzt geprüft am 09.12.2020.

Schunk, D. H.; Pajares, F. (2005): Self-efficacy and self-concept beliefs: Jointly contributing to the quality of human life. In: Herbert W. Marsh, Rhonda Craven und Dennis M. McInerney (Hg.): New Frontiers for Self Research, The. International Advances in Self Research, Volume 2. Greenwich: Age Publishing, S. 95–122.

Schwarzer, Ralf (2004): Psychologie des Gesundheitsverhaltens. Einführung in die Gesundheitspsychologie. 3., überarb. Aufl. Göttingen: Hogrefe.

Shell (2019): Zusammenfassung der Shell Jugendstudie 2019. Online verfügbar unter <https://www.shell.de/ueber-uns/shell-jugendstudie.html>, zuletzt geprüft am 09.12.2020.

Stajkovic, Alexander D.; Luthans, Fred (1998): Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. In: *Psychological bulletin* 124 (2), S. 240–261. DOI: 10.1037/0033-2909.124.2.240.

Storm, Ingo T. (2006): Ein Missverständnis wird 40. In: *c't* 17 (3), S. 40.

Vogel, Georg (2013): Selbstcoaching konkret. Ein Praxisbuch für soziale, pädagogische und pflegerische Berufe; mit 10 Abbildungen. 1. Aufl. München: Reinhardt. Weizenbaum, Joseph (1966): ELIZA - A Computer Program For the Study of Natural Language Communication Between Man And Machine. In: *Communications of the ACM* 9 (1), S. 36–45. [Online verfügbar](#), zuletzt geprüft am 09.12.2020.

**Über den Autor:**

Malte Neugebauer arbeitet als pädagogischer Mitarbeiter beim Diakonischen Jahr des Bundes Freier evangelischer Gemeinden und ist im Ruhrgebiet als Berater, Mediator und Coach unterwegs. Er setzt Apps zur Unterstützung seiner Tätigkeiten ein, seitdem er seine Begeisterung für das Programmieren im Masterstudium Beratung Mediation Coaching in Münster wiederentdeckt hat. In seiner Arbeit setzt er darauf, dass Menschen durch Klarheit zu einem befreiten Leben befähigt werden.





## IMPRESSUM

### Herausgeber

BVPPT e.V.

Berufsverband für Beratung, Pädagogik & Psychotherapie  
German Association for Counseling, Education & Psychotherapy

\* Die Vertretung der Counselor in Europa \*

Gründungsmitglied der DGfB

Deutsche Gesellschaft für Beratung

German Association for Counseling

Mitglied im nfb/Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf  
und Beschäftigung

### Der Vorstand:

Dagmar Lumma, Christina Pollmann

Kirsten Böttger, Angela Keil, Judith Möllmann

Web: [bvppt.org](http://bvppt.org)

E-Mail: [kontakt@bvppt.org](mailto:kontakt@bvppt.org)

E-Mail: [redaktion@counselingimpulse.org](mailto:redaktion@counselingimpulse.org)

Redaktion (Vi.S.d.P)

Laura Best

Mitherausgeberin und Redaktionsleitung der Counseling Impulse

### Erscheinungsweise

1-2 mal jährlich

### Mediadaten und Anzeigenschaltung

[redaktion@counselingimpulse.org](mailto:redaktion@counselingimpulse.org)

Telefon: +49 2403 / 839059

Einsenden von Manuskripten

Das Copyright liegt - soweit nicht anders angegeben - bei den  
Autoren. Namentlich gekennzeichnete Beiträge verantworten die  
Autoren. Kürzungen und redaktionelle Änderungen durch die  
Redaktion sind möglich.

Bei unaufgefordert eingesandten Beiträgen übernimmt die  
Redaktion keine Verantwortung für Manuskripte, Fotos etc.

Layout und Grafik-Design:

HäfnerArt Christoph Häfner, Eschweiler

[www.haefner-art.de](http://www.haefner-art.de)

ISSN: 1438-6836