



DIPLOMA

PRIVATE STAATLICH ANERKANNTE HOCHSCHULE
University of Applied Sciences

Weller-Menzel

Beratung im Kontext der Neuen Medien

Studienheft Nr. 917

I. Auflage 02/2020

Verfasserin

Marlen Weller-Menzel (Dipl. Sozialpädagogin/-arbeiterin, Master of Arts für Sexualpädagogik und Familienplanung)

Sozial- und Medienpädagogin,

freiberufliche wissenschaftliche Fachautorin im Fachbereich Sozialwesen

Co-Autor

Prof. Dr. phil. Jan V. Wirth (Diplom-Sozialarbeiter/Sozialpädagoge (FH), NLP-Practitioner (DVNLP), freiberuflicher Praxis- und Teamberater)

Leseprobe

© By DIPLOMA Private Hochschulgesellschaft mbH

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung und des Nachdrucks, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form ohne schriftliche Genehmigung reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

DIPLOMA Hochschule

University of Applied Sciences

Am Hegeberg 2

37242 Bad Sooden-Allendorf

Tel. 05652/587770, Fax 05652/5877729

Hinweise zur Arbeit mit diesem Studienheft

Der **Inhalt** dieses Studienheftes unterscheidet sich von einem Lehrbuch, da er **speziell für das Selbststudium aufgearbeitet** ist.

In der Regel beginnt die Bearbeitung mit einer Information über den Inhalt des Lehrstoffes. Diese Auskunft gibt Ihnen das **Inhaltsverzeichnis**.

Beim Erschließen neuer Inhalte finden Sie meist Begriffe, die Ihnen bisher unbekannt sind. Die **wichtigsten Fachbegriffe** werden Ihnen übersichtlich in einem dem Inhaltsverzeichnis nachgestellten **Glossar** erläutert.

Den einzelnen Kapiteln sind **Lernziele** vorangestellt. Sie dienen als Orientierungshilfe und ermöglichen Ihnen die Überprüfung Ihrer Lernerfolge. Setzen Sie sich **aktiv** mit dem Text auseinander, indem Sie sich Wichtiges mit farbigen Stiften kennzeichnen. Betrachten Sie dieses Studienheft nicht als "schönes Buch", das nicht verändert werden darf. Es ist ein **Arbeitsheft, mit und in** dem Sie arbeiten sollen.

Zur **besseren Orientierung** haben wir Merksätze bzw. besonders wichtige Aussagen durch Fettdruck und/oder Einzug hervorgehoben.

Lassen Sie sich nicht beunruhigen, wenn Sie Sachverhalte finden, die zunächst noch unverständlich für Sie sind. Diese Probleme sind bei der ersten Begegnung mit neuem Stoff ganz normal.

Nach jedem größeren Lernabschnitt haben wir Übungsaufgaben eingearbeitet, die mit „**SK = Selbstkontrolle**“ gekennzeichnet sind. Sie sollen der Vertiefung und Festigung der Lerninhalte dienen. Versuchen Sie, die ersten Aufgaben zu lösen und die Fragen zu beantworten. Dabei werden Sie teilweise feststellen, dass das dazu erforderliche Wissen nach dem ersten Durcharbeiten des Lehrstoffes noch nicht vorhanden ist. Gehen Sie diesen Inhalten noch einmal nach, d. h. durchsuchen Sie die Seiten gezielt nach den erforderlichen Informationen.

Bereits während der Bearbeitung einer Frage sollten Sie die eigene Antwort schriftlich festhalten. Erst nach der vollständigen Beantwortung **vergleichen Sie Ihre Lösung mit dem** am Ende des Studienheftes **angegebenen Lösungsangebot**.

Stellen Sie dabei fest, dass Ihre eigene Antwort unvollständig oder falsch ist, müssen Sie sich nochmals um die Aufgabe bemühen. Versuchen Sie, jedes behandelte Thema vollständig zu verstehen. **Es bringt nichts, Wissenslücken durch Umblättern zu übergehen**. In vielen Studienfächern baut der spätere Stoff auf vorhergehendem auf. Kleine Lücken in den Grundlagen verursachen deshalb große Lücken in den Anwendungen.

Zudem enthält jedes Studienheft **Literaturhinweise**. Sie sollten diese Hinweise als ergänzende und vertiefende Literatur bei Bedarf zur Auseinandersetzung mit der jeweiligen Thematik betrachten. Finden Sie auch nach intensivem Durcharbeiten keine zufriedenstellenden Antworten auf Ihre Fragen, **geben Sie nicht auf. Wenden Sie sich** in diesen Fällen schriftlich oder fernmündlich **an uns**. Wir stehen Ihnen mit Ratschlägen und fachlicher Anleitung gern zur Seite.

Wenn Sie **ohne Zeitdruck** studieren, sind Ihre Erfolge größer. Lassen Sie sich also nicht unter Zeitdruck setzen. **Pausen** sind wichtig für Ihren Lernfortschritt. Kein Mensch ist in der Lage,

stundenlang ohne Pause konzentriert zu arbeiten. Machen Sie also Pausen: Es kann eine kurze Pause mit einer Tasse Kaffee sein, eventuell aber auch ein Spaziergang an der frischen Luft, sodass Sie wieder etwas Abstand zu den Studienthemen gewinnen können.

Abschließend noch ein formaler Hinweis: Sofern in diesem Studienheft bei Professionsbezeichnungen und/oder Adressierungen aus Gründen der besseren Lesbarkeit ausschließlich die männliche Form Verwendung findet (z. B. „Rezipienten“), sind dennoch alle sozialen Geschlechter, wenn kontextuell nicht anders gekennzeichnet, gemeint.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Bearbeitung dieses Studienheftes.

Ihre

DIPLOMA
Private Hochschulgesellschaft mbH

Leseprobe

Inhaltsverzeichnis	Seite
<i>Abbildungsverzeichnis</i>	6
<i>Tabellenverzeichnis</i>	6
<i>Glossar</i>	7
<i>Einleitung</i>	11
1 Psychosoziale Beratung online als zusätzlicher Interventionsraum	13
1.1 Entwicklung der Onlineberatung in der Sozialen Arbeit	13
1.2 Theoretische Grundlagen, Begriffe und Verfahren der Onlineberatung	16
1.3 Standards und Rahmenbedingungen der Onlineberatung.....	23
2 Besonderheiten von Onlinesettings – die textbasierte Beratung	26
2.1 Onlinekommunikation in der textbasierten Beratung	26
2.2 Theoretische und praktische Konzepte, Methoden und Einsatzfelder.....	29
2.2.1 Kommunikationskanäle textbasierter Onlineberatung	30
2.2.2 Konzepte textbasierter Onlineberatung	35
2.2.3 Einsatzfelder textbasierter Onlineberatung	36
2.3 Professionsethische Wertmaßstäbe	36
2.3.1 Grundhaltungen der textbasierten Onlineberatung	39
2.3.2 Arbeitshilfen der textbasierten Onlineberatung.....	40
2.3.3 Probleme und Risiken der psychosozialen Beratung online	44
3 Webbasierte Mailberatung – digitales Werkzeug psychosozialer Onlineberatung	49
3.1 Schreibpotenzial: Selbstbestimmung, Kreativität und Entschleunigung	49
3.2 Theoretische Beratungs-/Therapieansätze webbasierter Mailberatung.....	50
3.2.1 Schreib- und Poesietherapie	50
3.2.2 Literarische Mittel – der narrative Ansatz nach Epston und White	51
3.2.3 Lösungsorientierter Ansatz nach de Shazer	52
3.3 Praktische Prozessgestaltung webbasierter Mailberatung	55
3.3.1 Auftragsklärung und Beziehungsaufbau webbasierter Mailberatung	56
3.3.2 Prozessablauf der Mailantwort	58
4 Aus- und Weitsicht der psychosozialen Onlineberatung	67
4.1 Kritisch-konstruktive Betrachtung des Istzustandes der Onlineberatung	67
4.2 Weitere Variationen, Plattformen, Technologien und Software	69
4.2.1 Blended Counseling.....	69
4.2.2 Avatarbasierte VR-Unterstützung in Beratung, Coaching und Therapie.....	70
4.2.3 Software	72
4.2.4 Plattformen	73
4.3 Internationale Beratungsangebote und Weiterentwicklungen	73
4.3.1 OnTheMoveOnline – Praxisbeispiel internationaler Beratungsangebote.....	73
4.3.2 Therapy-2.0-Projekt – Praxisbeispiel europäischer Weiterentwicklung	75
Selbstreflexionsbogen bei aktiver Beratungsarbeit	80
Lösungen der Übungsaufgaben	81
Literaturverzeichnis	88

Abbildungsverzeichnis

Seite

Abbildung 1: Emojis – Gefühle und Handlungen, Quelle pixabay.com, 2012	28
Abbildung 2: Das Wesen des Forums, Quelle nach Engelhardt, 2018, S. 64–65	33
Abbildung 3: Systemelemente lösungsorientierter Therapie, Quelle nach Bamberger, 2015, S. 17.....	52

Tabellenverzeichnis

Seite

Tabelle 1: Entwicklung der Onlineberatung, Quelle nach Engelhardt, 2018, S. 19–20.....	14
Tabelle 2: Psychosoziale Beratung, Quelle nach Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 26–27	17
Tabelle 3: Onlineberatungsformate, Quelle nach Engelhardt, 2018, S. 16	21
Tabelle 4: Beratungssetting Gegenüberstellung, Quelle nach Engelhardt, 2018, S. 51	26
Tabelle 5: IQSM – Einschätzung der ratsuchenden Person, Quelle nach Eidenbenz, 2009, S. 221–222	43
Tabelle 6: Das 4-Folien-Konzept, Quelle nach Engelhardt, 2018, S. 86–87	58
Tabelle 7: Blended-Counseling-Variationen, Quelle nach Reindl & Engelhardt, 2016, S. 136	69
Tabelle 8: Preisbeispiel Beratungssoftware, Quelle beranet, 2019	72
Tabelle 9: Selbstreflexionsbogen, Quelle Engelhardt, 2018, Arbeitshilfen Downloadmaterial.....	80

Leseprobe

Glossar

Account	Ein Account ist ein Online-Benutzerkonto.
Ambivalenz	Die Ambivalenz meint psychologisch das Befinden psychischer Zerrissenheit. Hierbei trägt eine Person sich widersprechende Wünsche, Gefühle und Gedanken gleichzeitig in sich, die zu inneren Spannungen führen. Soziologisch bedeutet Ambivalenz, dass wir einen Sachverhalt oder ein Ereignis zugleich mindestens zwei Kategorien zuordnen können.
Authentizität	Bezogen auf den Menschen meint dieser Begriff, dass ein Individuum zu sich selbst und seinen Werten, Normen und Überzeugungen steht und keine Rolle spielt.
Avatar	Ein Avatar ist eine virtuelle Kunstfigur, die nach eigenem Belieben äußerlich und innerlich (Charaktermerkmale) gestaltet werden kann.
Blended Counseling	Das Blended Counseling ist ein Fachterminus aus der allgemeinen Beratung; übersetzt heißt er wörtlich „gemischte Beratung“. Dieser Vorgang beschreibt die systematische Kombination von unterschiedlichen Kommunikationskanälen (persönliches Gespräch, Telefonat, E-Mail usw.) in einem Beratungsprozess.
Burn-out	Die WHO (Weltgesundheitsorganisation) klassifiziert Burn-out als Syndrom aufgrund von chronischem Stress/Belastung am Arbeitsplatz, der oder die nicht erfolgreich ver-/bearbeitet werden kann. Das Syndrom hat laut ICD-11 drei Dimensionen: ein Gefühl von Erschöpfung, eine zunehmende geistige Distanz oder negative Haltung zum eigenen Job und ein verringertes berufliches Leistungsvermögen. Diese Zustände führen zu psychischen und physischen Einschränkungen.
Cybermobbing	Das Cybermobbing sind verschiedene Formen der Verleumdung, Belästigung, Bedrängung und Nötigung anderer Internetnutzer*innen mithilfe elektronischer Kommunikationsmittel wie in Chats oder Facebook-Posts.
Digital Natives	Als Digital Natives, zu Deutsch „digitale Eingeborene“, werden jene Personen der gesellschaftlichen Generation bezeichnet, die von Anfang an mit Formen von digitalen Medien aufgewachsen sind.
Distance-Counseling	Das Distance-Counseling ist ein Fachterminus aus der allgemeinen Beratung; übersetzt heißt er wörtlich „Fernberatung“. Dieser Vorgang beschreibt all jene Kommunikationskanäle, die von der Ferne aus, also nicht von Angesicht zu Angesicht, genutzt werden können, wie Telefon, E-Mail, Chat usw.
Emojis	Emojis sind Bildschriftzeichen, die in der Onlinekommunikation verwendet werden und längere Worte ersetzen oder ein Gefühl der Schreibenden wiedergeben.
Externalisierung	Die Externalisierung meint die Verlagerung von Einstellungen oder Merkmalen bzw. Problemen von innen nach außen. Diese Merkmale können einfache oder komplexere Gefühle, Fantasien, Zuschreibungen oder Defizite sein.

Beratung im Kontext der Neuen Medien

Face-to-Face-Beratung	Unter Face-to-Face-Beratung ist ein persönliches Beratungsgespräch zu verstehen, bei dem sich beide Gesprächspartner*innen auch physisch am selben Ort befinden.
Fake	Ein Fake ist ein Schwindel, eine Täuschung.
Generalisierungen	Die Generalisierung meint hier eine stete Verallgemeinerung.
geschlechtlich-sexuelle Vielfalt	die Vielfältigkeit von Lebensformen, sexuellen Orientierungen, Geschlechtsidentitäten und Geschlechterinszenierungen
Good-Practice-Beispiele	Der Begriff Good/Best Practice stammt eigentlich aus der Betriebswirtschaftslehre und bezeichnet bewährte, optimale bzw. vorbildliche Methoden, Praktiken oder Vorgehensweisen. In der Sozialen Arbeit wird der Begriff hauptsächlich für in der Praxis/an der Basis erprobtes und sinnvolles Handeln verwendet.
Ideogramm	Ein Ideogramm ist ein Zeichen, das ein ganzes Wort ersetzt, z. B. §.
imaginär	Imaginär sind Dinge, die nur in der Vorstellung vorhanden, also nicht wirklich/real, sind.
Imperativ	Der Imperativ ist eine Form des Verbs, der in erster Linie für Aufforderungen und Befehle verwendet wird.
inhärente Logik	Die inhärente Logik meint einen logischen Zusammenhang zwischen zwei Dingen und Umständen.
Kanalreduktion	Kanalreduktion meint das Wegfallen von Sinneskanälen in der Onlineberatung.
Kleptomanie	Kleptomanie ist ein Symptom, das zur Gruppe der Impulskontrollstörungen gehört und sich in wiederkehrenden Diebstählen ohne erkennbaren Nutzen oder Motive ausdrückt.
Kongruenz	Kongruenz meint im Allgemeinen eine Übereinstimmung. Im Bereich der Sozialen Arbeit beschreibt die Kongruenz die authentische Kommunikation z. B. der beratenden Fachkraft gegenüber der ratsuchenden Person.
Konjunktiv	Der Konjunktiv ist wie der Imperativ eine Form des Verbs, die auch als Möglichkeitsform bezeichnet wird, da Aussagen im Konjunktiv häufig in den Bereich des Möglichen fallen.
Konturierung	Die Konturierung meint die Abgrenzung – Etwas eine Kontur geben, damit werden Grenzen gezogen.
Literalität	Literalität meint die Schriftlichkeit (Lese- und Schreibfähigkeit).
LSBTI	LSBTI ist ein Akronym, das für „Lesbisch“, „Schwul“, „Bisexuell“, „Transsexuell/Transgender“ und „Intersexuell“ steht.

Beratung im Kontext der Neuen Medien

Marginalisierung	Bei diesem Prozess werden bestimmte Individuen oder ganze Gruppen von Individuen an den Rand der Gesellschaft gedrängt, sodass sie kaum Möglichkeiten haben, am politischen, kulturellen oder wirtschaftlichen Leben teilzuhaben.
monokausale Verknüpfungen	Die Monokausalität bzw. monokausalen Verknüpfungen meinen, dass genau ein Ereignis ein weiteres oder mehrere verursacht.
nonverbal	Unter nonverbal wird der Teil der Kommunikation verstanden, der sich nicht mithilfe der Sprache, sondern durch Mimik, Gestik und optische Zeichen vollzieht.
originäre politische Zuständigkeit	Die Originarität meint hier die eine eigens dafür zuständige politische Stelle.
paraverbal	Paraverbal meint in der Kommunikation die Intonation der Worte, also die Lautstärke der Stimme, die Schnelligkeit der Sprache u. Ä.
Piktogramm	Mit einem Piktogramm wird eine Information mittels einfacher grafischer Darstellung erkennbar, z. B. die Darstellung des Fluchtwegs.
Projektion	Die Projektion meint das Übertragen und Verlagern eigener innerer (unbewusster) Gedanken, Ängste usw., die im Widerspruch zu eigenen bewussten und/oder gesellschaftlichen Normen stehen können, auf andere Personen.
psychische Dekompensation	Eine psychische Dekompensation meint einen Nervenzusammenbruch infolge einer akuten oder permanenten Belastungssituation.
rezipierend	Rezipieren bedeutet, etwas Gesagtes/Gehörtes/Gesehenes aufzunehmen und zu verstehen.
Schwarmwissen	Das Schwarmwissen ist abgeleitet von dem Begriff kollektive Intelligenz, auch Gruppen- oder Schwarmintelligenz genannt. Bezogen auf die Intelligenz meint dieses Phänomen, dass Gruppen von Individuen durch gezielte Zusammenarbeit, unabhängig von der Intelligenz des*der Einzelnen, intelligente Entscheidungen treffen können. Hier im Rahmen von Beratung genutzt ist damit eher die Erfahrung mit einer bestimmten Sache gemeint.
Setting	In der psychosozialen Beratung wird der Begriff für die spezifische Gestaltung der Bedingungen der Beratung verwendet, z. B. Einzel- oder Gruppenberatung, die Gestaltung des Beratungsraumes/-ortes, die Rolle der Fachkraft, Techniken, Interventionen und Methoden.
Shitstorm	Der Begriff Shitstorm bezeichnet das geballte Auftreten negativer Äußerungen bzw. von Kritik gegenüber Einzelpersonen oder Unternehmen in sozialen Medien, Blogs usw.
Stalking	Stalking beschreibt das willentliche und wiederholte wahnhaftes Verfolgen oder Belästigen einer Person, deren physische oder psychische Unversehrtheit dadurch unmittelbar, mittelbar oder langfristig bedroht und geschädigt wird.

Stigmatisierung	Stigmatisierung meint, dass einer Person bestimmte Eigenschaften und Merkmale zugeschrieben werden, die von der Gesellschaft als negativ empfunden werden.
Superlativ	Der Superlativ gibt an, dass eine Sache im Vergleich zu anderen den höchstmöglichen Grad einer Eigenschaft/eines Merkmals hat.
Update	Ein Update meint eine Aktualisierung, Verbesserung oder Erweiterung.
verbal	Verbal meint die Kommunikation durch die Sprache, mit Worten.
vulnerable Bevölkerungsgruppen	In der Psychologie wird Vulnerabilität als das Gegenteil von Resilienz betrachtet. Vulnerable Personen werden besonders leicht emotional verwundet und entwickeln eher psychische Störungen.
Zirkularität	Zirkularität meint im Rahmen der Systemik den Aspekt, dass in einem dynamischen System (Ein-)Wirkungen an einer Stelle nicht lokal beschränkt bleiben, sondern sich im System ausbreiten und damit auch wieder auf die Stelle der „Verursachung“ zurückwirken.

Einleitung

Dieses Studienheft des Moduls „Beratung im Kontext der Neuen Medien“ befasst sich mit der psychosozialen Onlineberatung als einem zusätzlichen Interventionsraum beratender Sozialer Arbeit. Das vorliegende Heft behandelt insbesondere die Merkmale des Onlinesettings sowie deren Chancen und Risiken für die psychosoziale Beratung. Der Schwerpunkt innerhalb der Onlineberatung wird auf den systemischen Ansatz und die webbasierte E-Mail-Beratung gelegt. Alle Themenfelder werden mit Übungen und vielen Praxisbeispielen illustriert.

Lernziele des Studienheftes

Mit diesem Studienheft sind Sie in der Lage,

- die Onlineberatung als erweiterten Interventionsraum psychosozialer Beratung zu verstehen,
- die zunehmende Bedeutung der neuen Medien in der Beratung einzuordnen,
- die Stärken und Schwächen webbasierter psychosozialer Beratung zu erkennen,
- einen strukturierten Prozessablauf webbasierter Beratung durchzuführen,
- die Theorien und Ansätze der Onlineberatung mit der Praxis zu verknüpfen,
- professionsethische Wertmaßstäbe anzuwenden,
- digitale Werkzeuge und neue Medien für die Beratung zu nutzen.

Mediatisierung und Digitalisierung der Kommunikation

Der heutige Alltag ist ohne das Internet nicht mehr denkbar. Jeder noch so kleine Lebensbereich unserer Gesellschaft ist durchdrungen von Smartphones, Tablets und Computern. Einen Großteil unserer täglichen Kommunikation führen wir über irgendein digitales Medium, und dies tun nicht nur die Jugendlichen, sondern ebenso die Erwachsenen in Beruf und Freizeit.

In der Kommunikation hat damit eine Mediatisierung stattgefunden. Die Nutzung von Medien zur Kommunikation und Nachrichtenübermittlung ist letztlich so alt wie die Menschheit selbst, von der Höhlenmalerei über Rauchzeichen bis hin zu den Pergamentrollen und dem postversandten Brief. Die Medien lassen sich grundsätzlich in vier Gruppen differenzieren:

- die Primärmedien, z. B. den eigenen Körper und die Stimme;
- die Sekundärmedien, z. B. Zeitungen und Bücher;
- die Tertiärmedien, z. B. CDs und Telefone, und
- die Quartärmedien, z. B. digitale Whiteboards und E-Mails. (Engelhardt, 2018, S. 31–32)

Das Internet verdankt seine stetig wachsende Erfolgsgeschichte vor allem dem grenzenlos scheinenden informationstechnologischen Fortschritt. Dabei sind es hauptsächlich die enormen Speicherplätze sowie die rasanten Datenübertragungsgeschwindigkeiten, die dem anhaltenden Siegeszug den Weg bereiten.

Dieser technologische Fortschritt hat zu immer weiteren Digitalisierungen geführt, die dann wiederum auf die Gesellschaft wirken und dort in den letzten zwanzig Jahren einen Wandel herbeigeführt haben, der geprägt ist von dauerhafter Erreichbarkeit, Informationsflut, stark gesteigertem Leistungs- und Lebensstempo sowie nach Geißler und Metz „eine[r] funktionale[n] Differenzierung der Gesellschaft sowie eine[r] Individualisierung und Pluralisierung der Lebenswelten“ (2012, S. 339).

Geißler und Metz beschreiben weiter, dass diese Entwicklungen einen starken Beratungsbedarf in allen Bereichen des privaten und öffentlichen Lebens nach sich ziehen. So komme es unabwendbar zum Bedarf und Bedürfnis einer schnellen Informationssuche und -verarbeitung und damit zu einem wahrgenommenen Verlust von Orientierungskompetenzen der einzelnen Person. So werden unzählige Gesellschaftsbereiche von Beratungs- und Coachingangeboten überschwemmt, gerade so, als lebten wir heute

in einer beratenden Gesellschaft. Dass diese Angebote nun vermehrt als Onlineberatungen angeboten werden, sei nur eine logische Konsequenz von Mediatisierung und Digitalisierung (2012, S. 339–340).

Die Mediatisierung und Digitalisierung haben damit selbstverständlich auch eine starke Auswirkung auf die Soziale Arbeit. Diese Veränderungen beziehen sich zu gleichen Teilen sowohl auf die professionellen Fachkräfte als auch auf die Adressat*innen von sozialen Angeboten und Maßnahmen. Insofern ist eine Anpassung von Sozialer Arbeit und psychosozialer Beratung an den Lebensalltag der Gesellschaft unabdingbar. Eine dem Angebot/der Maßnahme angemessene sinnvolle Präsenz im Internet muss heute zum Standard sozialer Tätigkeit gehören.

Helbig trifft dazu die folgende Aussage:

„Der kulturelle und soziale Wandel entlang der Medienentwicklung stellt somit neue Anforderungen an die Fachkräfte, die sowohl die veränderten Alltagspraxen ihrer Adressat/innen und die sozialen Herausforderungen digitalisierter Gesellschaften als auch das eigene Medienhandeln und die Anforderungen digitaler Arrangements in die fachliche Reflexion einbeziehen müssen“ (2017, S. 134).

Leseprobe

1 Psychosoziale Beratung online als zusätzlicher Interventionsraum

Diese Lektion vermittelt den Grundlagenstoff zum Verständnis des erweiterten Interventionsraums Onlineberatung. Sie erhalten einen umfassenden Einblick in die historische Entwicklung der Onlineberatung in der Sozialen Arbeit. Darüber hinaus behandelt die Lektion die Themenbereiche theoretische Grundlagen, Begrifflichkeiten, Verfahren, Standards und Rahmenbedingungen.

Lernziele:

Mit diesem Abschnitt sind Sie in der Lage,

- die Onlineberatung in die Beratungslandschaft der Sozialen Arbeit einzubetten,
- die Geschichte der Entstehung von Onlineangeboten in der Sozialen Arbeit nachzuvollziehen,
- die theoretische Basis der Onlineberatung zu erläutern,
- die Begrifflichkeiten des Onlinesettings zu unterscheiden.

1.1 Entwicklung der Onlineberatung in der Sozialen Arbeit

Den Vorreiter oder auch die Grundlage der Entwicklung zur Onlineberatung bildet die mediengestützte Beratung per Telefon. Die wohl älteste und bekannteste Beratung per Telefon ist die Telefonseelsorge. Häufig wurden auch im Bereich der professionellen telefonischen Beratung die systemischen Ansätze und Methoden verwendet. Die ressourcenorientierte Gesprächsführung bildet hierbei eine der grundlegenden Herangehensweisen. Eine solche Beratung baut sich idealtypisch in den folgenden Prozessen auf:

- Beziehung wahrnehmen und Kooperation fördern
- Problem klären und würdigen
- Auftrag erkunden, klären und entwickeln
- Gesprächsführung an die Hilfewünsche anpassen
- Transfer
- Anerkennung und Abschied (Seidlitz & Theiss, 2007, S. 63)

Dabei spielt es keine Rolle, ob sich die Ratsuchenden und die Ratgebenden gegenüber sitzen oder am Telefon miteinander sprechen. Entscheidend ist lediglich, dass die professionelle Beratung sich des richtigen methodischen Werkzeugs bedient, das die Situation erfordert. So stehe die mediengestützte Beratung der persönlichen Beratung von Angesicht zu Angesicht vor allem beim Erstkontakt in nichts nach.

Die Möglichkeit der mediengestützten Beratung war für viele Ratsuchende eine wahre Erleichterung. Zum einen war das erste Mal eine vollständige Anonymität garantiert und zum anderen eine Erreichbarkeit, die sich nicht an Termine und Örtlichkeiten band.

Dennoch wurden nicht nur, wie von Elsener-Elendt formuliert, die positiven Errungenschaften einer solchen Beratung gesehen – ungewollt wurde sie auch als Konkurrenz zur Face-to-Face-Beratung wahrgenommen. Letztere galt als theoretisch begründete und reflektierte, praktisch jahrzehntelang erprobte sowie empirisch evaluierte Beratungsform. Der Anspruch der mediengestützten und später auch der darauf aufbauenden Onlineberatung lag jedoch in keiner Weise darin, eine Konkurrenz zu schaffen, sondern vielmehr eine Ergänzungsfunktion, die es ermöglichte, bis dato nur schwer erreichbaren und auch völlig neuen Zielgruppen Hilfe zukommen zu lassen (2010, S. 6–7).

Die Anfänge der Beratung im Onlineformat regten sich bereits mit der Öffnung der allgemeinen Nutzungsmöglichkeit des Internets für die allgemeine Gesellschaft. So begann schon im Jahr 1995 die Telefonseelsorge Deutschland mit den ersten Onlineangeboten. Es ist kaum verwunderlich, dass ausgerechnet die Telefonseelsorge Vorreiter des Onlineformates war, denn die Beratung war ja bereits medial und die Anrufenden schätzen die Anonymität und die stete Erreichbarkeit unabhängig von regulären

Beratung im Kontext der Neuen Medien

Öffnungszeiten. Hilfe kann nachgefragt werden, wenn sie gebraucht wird, bzw. kann gesprochen/geschrieben werden, wenn der Drang zum Reden da ist.

Engelhardt fasst die ersten zehn Jahre als eine Art Pionierphase zusammen, die sich durch das Prinzip „learning by doing“ entwickelte. Ende der Neunzigerjahre gab es erste wissenschaftliche Publikationen zur Thematik, wie z. B. das Werk *Sozialpsychologie des Internet* und *Psychologische Beratung im Internet* (2018, S. 18–20).

Im Folgenden sollen die wichtigsten Ereignisse der Entwicklungen in der Onlineberatung der Sozialen Arbeit kurz aufgezeigt werden:

Tabelle 1: Entwicklung der Onlineberatung, Quelle nach Engelhardt, 2018, S. 19–20.

Jahr	Ereignisse/Entwicklungen
1995	Einführung der ersten deutschen Onlineberatung zur allgemeinen Lebensberatung durch die Telefonseelsorge
1996	Die Sexualberatung der pro familia geht mit sextra.de online.
1999	Veröffentlichung der ersten wissenschaftlichen Publikation im Rahmen der Onlineberatung <i>Sozialpsychologie des Internet</i> von Nicola Döring. Aufbau der Jugendberatung kids-hotline.de.
2000	Veröffentlichung der wissenschaftlichen Publikation im Rahmen der Onlineberatung <i>Psychologische Beratung im Internet</i> von Frank van Well.
2001	Der Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen führt ein Gütezeichen für die Onlineberatung ein. Start der zentralen Beratungsplattform das-beratungsnetz.de.
2003	Veröffentlichung der wissenschaftlichen Publikation im Rahmen der Onlineberatung <i>Hilfe aus dem Netz</i> von Bernard Dodier und Birgit Knatz. Einrichtung der Jugend- und Erziehungsberatung bke-Onlineberatung.de und der katholischen Ehe-, Familien- und Lebensberatung.
2004	Beginn der ersten professionalisierten Ausbildung für die Onlineberatung in Wien
2005	Die Deutsche Gesellschaft für Onlineberatung e. V. und das Fachmagazin e-beratungsjournal werden gegründet. Das Angebot der Aidsberatung wird um die Onlineberatung erweitert.
2006	Die Caritas errichtet ein zentrales und umfangreiches Onlineangebot für verschiedene Bereiche/Zielgruppen der Beratung.
2008	Einführung zur Weiterbildung in der Onlineberatung und das 1. Fachforum Onlineberatung an der Hochschule Nürnberg
2009	Veröffentlichung der wissenschaftlichen Publikation im Rahmen der Onlineberatung <i>Handbuch Online-Beratung</i> von Gerhard Hintenberger und Stefan Kühne. Die Diakonie errichtet ihr Online-Beratungsangebot.
2011	Entwicklung eines gemeinsamen Ausbildungscurriculums.
2012	Angegliedert an die Hochschule Nürnberg wird das Institut für E-Beratung gegründet.
2014	Start des Forschungsprojektes „Qualitätskriterien für Onlineberatung“.
2017	Beginn der Initiative des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und der Spitzenverbände der Wohlfahrtspflege: „Digitalisierung im Sozialen Sektor“.
2018	Veröffentlichung der Publikation <i>Qualitätsstandards für Onlineinterventionen für Fachpersonen im Bereich Beratung</i> der Schweizer Föderation der Psychologinnen und Psychologen
2019	12. Fachforum Onlineberatung an der Hochschule Nürnberg

Die rasante Entwicklung des Internets und dessen Möglichkeiten in allen Bereichen haben selbstverständlich eine enorme Auswirkung auf die Menschen, ihre Entwicklung und Beziehungsgestaltung. Der Lebensalltag hat sich mit der allgemeinen Verfügbarkeit und Zugänglichkeit des World Wide Web und der mobilen Telefone in den letzten 25 Jahren komplett verändert.

Grundsätzlich kann an dieser Stelle ganz allgemein festgehalten werden, dass diese Entwicklung viele positive wie negative Auswirkungen mit sich bringt. Eine endgültige Entscheidung darüber, welche Aspekte auf lange Sicht überwiegen, wird es wohl erst in einigen Jahrzehnten geben.

Für die Soziale Arbeit hat die Möglichkeit, Beratung auch online, also relativ orts- und zeitungebunden, anzubieten, einen großen Mehrwert gebracht. Die Erreichbarkeit von einer deutlich größeren Zielgruppe war nun möglich, da Beratungsangebote völlig neu konzipiert werden konnten. Justen-Horsten und Paschen beschreiben nur einige der positiven Entwicklungen, die mit dem Internet einhergingen:

- Informationen und Wissen konnten in alle Regionen verbreitet werden, auch jene, die vorher z. B. durch ihre örtliche Lage davon ausgeschlossen waren.
- Das Individuum konnte sich nun eigenständig, ortsungebunden und zu allen Themen seiner Wahl informieren und fortbilden.
- Alle möglichen Informationen und Onlinedienste waren schnell, überall und unkompliziert zu erreichen.
- Große örtliche Entfernungen stellten keine Hindernisse mehr in der direkten Kontaktaufnahme mit anderen dar.
- Die Vernetzung von Menschen mit ähnlichen Interessen, Problemen und Lebenswelten war nun uneingeschränkt auch über Ländergrenzen hinaus möglich.
- Kontaktgestaltungen und Beziehungspflege wurden nicht nur ortsungebunden möglich, sondern auch enorm durch diverse Onlinedienste erleichtert.
- Ideen konnten sich interaktiv verbreiten, weiterentwickeln, wachsen und an vielen verschiedenen Orten umgesetzt werden (2016, S. 9–10).

Was die Onlineberatung an Mehrwert bot, wird im Folgenden aus den Erläuterungen von Justen-Horsten und Paschen zusammengefasst. Für die unabhängige Selbsthilfe des Individuums boten das Internet und die verschiedenen Onlineberatungsformen z. B. auch durch die Bereitstellung von Wissensartikeln einen großen Schritt hin zur Autonomie und Emanzipation.

War eine Person mit ihren eigenen seelischen oder gesundheitlichen Problemen ratlos, so konnte sie sich vorerst im Internet darüber informieren, ob diese Probleme oder Symptome eher normaler oder krankhafter Natur waren. Bei der Recherche fand das Individuum meist sogleich auch die Informationen, dass auch andere Menschen hiervon betroffen waren, wie diese damit umgingen sowie wo und wie professionelle Hilfe zu finden war.

Diese Art der recherchierenden Selbsthilfe war und ist ein wichtiger Schritt hin zur professionellen Hilfe oder zu eigenständigen Bewältigungsstrategien. Die ratsuchende Person erfährt zuerst mithilfe der Onlineangebote, dass sie mit ihren Problemen und Leiden nicht allein ist, und kann im nächsten Schritt entscheiden, ob sie vorerst aktiv oder passiv mit ihrer Situation weiterverfähren will.

Ein aktiver Schritt könnte sein, sich mit anderen über das Internet auszutauschen oder ein professionelles Hilfeangebot zu kontaktieren. Weitere Möglichkeiten sind, eher passiv weitere Informationsartikel zu recherchieren und den Austausch von anderen z. B. in einem Forum zu verfolgen.

Beide Varianten sind gleichermaßen sinnvoll und wichtig, weil sie die ratsuchende Person im übertragenen Sinne genau dort abholen, wo sie steht, und damit ermöglichen, sofern notwendig, den Schritt hin zur professionellen Beratung im eigenen Tempo zu gehen (2016, S. 18).

In diesem Verständnis kann also geschlussfolgert werden – und die Praxis zeigt dies ebenfalls –, dass die Angebote der Onlineberatungen im Sozialwesen vorerst oft niedrigschwellig sind und dann meist den Zugang zu hochschwelligem bzw. Face-to-Face-Beratungen bieten.

Für die eigenständige und anonyme Hilfs- und Unterstützungssuche im World Wide Web verfügt das Internet über positive Medienmerkmale, die in zwei Modelle gefasst wurden: zum einen das Triple-A- und zum anderen das Triple-C-Modell.

- „Das Triple-A-Modell bezieht sich idealtypisch auf die rezipierende, informierende Nutzung vorhandener Webangebote und meint die Merkmale Accessibility (also die Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit von Millionen von Websites), Affordability (also der vergleichsweise günstige Preis für den Zugang zu den Angeboten) und Anonymity (und die damit verbundene Reduktion von Stigmatisierung, Marginalisierung und Beteiligungshemmschwellen)“ (Klein, 2015, S. 36).
- „Demgegenüber hebt das Triple-C-Modell die zwischenmenschliche Dimension des Internets hervor: Dabei wird auf die Möglichkeiten zum kommunikativen Austausch (Communication), zur Zusammenarbeit (Collaboration) und zur Gemeinschaftsbildung (Community) verwiesen“ (Klein, 2015, S. 36).

Diese Medienmerkmale schaffen einen weiteren besonderen positiven Erleichterungseffekt im Rahmen von Beratung, denn mit diesen Aspekten wird das Internet zum idealen Medium, um sich über sehr persönliche, tabuisierte und schambesetzte Themen z. B. im Bereich Sexualität zu informieren und beraten zu lassen (Klein, 2015, S. 36).

1.2 Theoretische Grundlagen, Begriffe und Verfahren der Onlineberatung

Die Onlineberatung findet im Sozialsektor i. d. R. als psychosoziales Beratungsangebot statt. Die psychosoziale Beratung ist als dialogischer und interaktioneller Austausch zu verstehen, den das ratsuchende Individuum aufgrund sozialer und persönlicher Schwierigkeiten mit einer professionellen beratenden Fachkraft führt. An dieser Stelle sei noch einmal deutlich vermerkt, dass eine psychosoziale Beratung keine Therapie und auch keine Form von Therapie ist, auch wenn sie durchaus Aspekte einer Therapie beinhalten kann oder in eine solche übergeht.

Justen-Horsten und Paschen erläutern den entscheidenden Unterschied zwischen Beratung und Therapie in einem leicht verständlichen Vergleich. So sei Beratung die Antwort auf die Aufforderung „Hilf mir, meine Lage zu verbessern!“ durch die Ratsuchenden, und Therapie soll das Ziel der Ratsuchenden erfüllen, dass deren Leid beendet wird (2016, S. 16).

Der folgende Überblick soll noch einmal klar verdeutlichen, wie und wo psychosoziale (Online-)Beratung einzuordnen ist.

Beratung im Kontext der Neuen Medien

Tabelle 2: Psychosoziale Beratung, Quelle nach Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 26–27.

Psychosoziale (Online-)Beratung	
allgemeine Anwendungsbereiche	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unterstützung bei Entwicklungs- und Lebensaufgaben ➤ Hilfe bei Problem- und Konfliktsituationen
Fähigkeiten und Kenntnisse	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gesprächsführung ➤ Beziehungsgestaltung ➤ psychosoziales Experten- und Interventionswissen
methodische Orientierung	allgemeine Orientierung an psychotherapeutischen Schulen <ul style="list-style-type: none"> ➤ z. B. Psychoanalyse ➤ klientenzentrierte Therapie ➤ Gesprächstherapie ➤ systemische Therapie
professioneller Auftrag	<ul style="list-style-type: none"> ➤ die aktuelle Lage der Ratsuchenden verbessern ➤ den Ratsuchenden helfen, sich, vor allem langfristig, selbst zu helfen
Berufsgruppe	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sozialarbeiter*innen ➤ Sozialpädagoge*innen ➤ Soziolog*innen ➤ Pädagoge*innen ➤ Heilpädagoge*innen
Finanzierung	<ul style="list-style-type: none"> ➤ durch öffentliche Mittel in öffentlichen Institutionen oder z. B. anerkannten Trägern der Wohlfahrtspflege ➤ durch private oder spendenfinanzierte Mittel in psychosozialen Einrichtungen ➤ durch wirtschaftliche Einnahmen in sozialen Unternehmen/Einrichtungen oder freiberuflichen Praxen

Grundsätzlich gelten die Definitionen und Erläuterungen psychosozialer Beratung ebenso für die psychosoziale Onlineberatung; sie werden lediglich um den Aspekt des Mediums Internet erweitert.

In der einschlägigen Fachliteratur finden sich verschiedene Definitionen der Onlineberatung, wobei die Unterschiede letztlich nur in der Unterstreichung von bestimmten Kriterien liegen. Eine Definition, die insbesondere die technische Seite hervorhebt, gibt Gehrman, indem er die Onlineberatung als „computergestützte, medial vermittelte und interaktiv stattfindende Beratung“ (2010, S. 106) darstellt.

Die Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB) beschreibt die Beratung wie folgt: „Onlineberatung versteht sich als besonders niedrigschwelliges Verfahren durch unbegrenzte Zugangsmöglichkeiten über das Internet rund um die Uhr. Es ergänzt die bestehenden psychosozialen Beratungsverfahren durch internet-gestützte, im Regelfall anonyme [...] Online-Beratung“ (2016, Abs. 2).

Merke: **Onlineberatung basiert auf Interaktion, also einer wechselseitigen Kommunikation, die sich verschiedener Medien bedient, um miteinander in Austausch zu treten. Aufgrund der sich stetig schnell entwickelnden Technologie im Bereich Medien und Internet ist nicht nur die Definition von Onlineberatung, sondern auch deren Gestaltung noch lange nicht abgeschlossen (vgl. Engelhardt, 2018, S. 14–15).**

Wie jede Form von Hilfe und Unterstützung birgt auch die Onlineberatung Risiken und Grenzen. Zum einen kann die ständig erwartete Erreichbarkeit einen enormen Druck auf die Träger von Onlineberatungsdiensten ausüben, und zum anderen sind die Gefahr von „Shitstorms“ in einigen Onlineformaten sowie der Missbrauch von Daten der ratsuchenden Menschen sehr hoch.

Wie bereits ausgeführt, ist eine psychosoziale Beratung keine Therapie und darf weder durch die ratsuchende noch die ratgebende Person als solche „ausgenutzt“ werden. Die Grenzen der Onlineberatung liegen jedoch nicht nur in den gesetzlich geregelten Richtlinien zur Abgrenzung von Therapie, sondern auch in den persönlichen Grenzen des beratenden Fachpersonals.

Eine Fachkraft sollte stets ihr Fachwissen überprüfen und sich fragen, ob und inwieweit sie die Onlineanfrage adäquat bearbeiten und – ebenso wichtig – die ihr anvertraute Problematik emotional verkraften kann.

Sofern das Personal also an fachliche oder persönliche Grenzen stößt, sollte sofort eine geeignete Expertenperson hinzugezogen werden oder eine Weitervermittlung stattfinden. Gerade im Bereich der niedrigschwelligen Onlineberatung ist ein wichtiger inhaltlicher Aspekt die Weitergabe von Fachinformationen und die Weitervermittlung an Spezialisten. Insoweit sollte jede Fachkraft im Bereich der Onlineberatung auch über ein solches Netzwerk und das einschlägige Fachmaterial verfügen.

Wird eine nähere Beschäftigung mit der psychosozialen Onlineberatung angestrebt, so müssen vorab noch weitere Begrifflichkeiten in Sinne des Mediums Internet erläutert werden, sodass eine einheitliche Basis zur Beratung im Onlineformat in ihrer gesamten Komplexität besteht.

➤ **Kontext und Raum**

Das Internet stellt einen eigenen Sozialraum mit vielen kleinen Mikrosozialräumen dar, die alle eigene Verhaltensregeln und Erwartungshaltungen haben. Bei der Onlineberatung können also nicht eins zu eins die Verhaltensregeln einer Face-to-Face-Beratung vorausgesetzt und übertragen werden. So kann eine ratsuchende Person bei einem Beratungsschat nicht durch Lächeln und Nicken bestärkt und zum Weitersprechen animiert werden. Auch kann in einem Chat nicht vorausgesetzt werden, dass Antworten lang und ausführlich sind, da die Eigenheit eines Chats an sich darin liegt, schnelle und kurze Antworten zu geben und zu erhalten.

Es gilt also, sich mit den einzelnen Verhaltensregeln und Erwartungen eines Onlineformates auseinanderzusetzen und entsprechend der Zielgruppe anzupassen (Engelhardt, 2018, S. 49 und Elsener-Elendt, 2010, S. 14). Einzelne Verhaltensregeln in unterschiedlichen digitalen Mikrosozialräumen werden im weiteren Verlauf des Studienheftes anhand von Beispielen noch einmal aufgegriffen.

➤ **Person und Identität**

In der Regel bieten die Onlineberatungsdienste den Ratsuchenden eine grundsätzliche Anonymität, vor allem die textbasierten Angebote. Es obliegt allein den um Hilfe Bittenden, was und wie viel sie von sich preisgeben möchten.

Im Jahr 2019 sind den Möglichkeiten und Fantasien, sich Online-Identitäten z. B. im Bereich Onlinegaming und Onlinedating zuzulegen, fast keine Grenzen mehr gesetzt. Diese Identitäten sind sogenannte Selbstpräsentationen einer Person. Mitunter haben einige Menschen mehrere Online-Identitäten, die jedoch im Normalfall alle miteinander in der einen oder anderen Weise in Beziehung stehen bzw. Gemeinsamkeiten aufweisen.

Im Rahmen der Onlineberatung ist es nicht die Aufgabe der professionellen Fachkraft, die sich ihr präsentierende Identität der Ratsuchenden zu prüfen oder zu hinterfragen. Dennoch muss sie sich im Klaren darüber sein, dass Identität und der damit verbundene Lebensalltag im digitalen Raum durchaus ein weit zu interpretierendes Feld sind (Elsener-Elendt, 2010, S. 14).

Eine erfahrene Beratungsfachkraft wird schnell merken, wenn eine ratsuchende Person sie mit zwei Identitäten anschreibt. Hier gilt es, sich dem Kern der geschilderten Problematik zu widmen und, sofern möglich, so wenig wie möglich auf die konkrete Identität und die damit verbundene Lebenswelt einzugehen.

Beispiel aus der Beratungspraxis – Lebensberatung

Frau H. hat bereits mehrfach mit der Beraterin per E-Mail geschrieben. Sie hat ihr viele verschiedene kleine und große Probleme ihres Lebensalltags geschildert. Ein immer wiederkehrender Aspekt in jeder E-Mail ist die Tatsache, dass Frau H. sehr unzufrieden, geradezu unglücklich mit ihrer aktuellen beruflichen Situation ist. Die Antworten, die Frau H. auf die Nachfragen der Beraterin gibt, zeigen deutlich, dass Frau H. ein Arbeitsplatzwechsel in vielerlei Hinsicht guttäte. Obwohl Frau H. sich diese Schlussfolgerung selbst erarbeitet hat, will sie die „Antwort“ nicht wahrhaben. Nach einigen Wochen der Kommunikationspause mit Frau H. erreicht die Beraterin eine neue Anfrage von einer Frau D. Nach ein paar E-Mails wird schnell klar, dass es sich bei Frau D. eigentlich um Frau H. handelt. Frau H. hat einige ihrer persönlichen Daten, z. B. das Alter, Wohngegend und Familienstand, verändert. Darüber hinaus hat sie sich in eine deutlich bessere Position im Beruf gebracht. Die Beraterin konzentriert sich jedoch wieder auf den Kern der Anfrage/des Auftrages, nämlich die Bitte von Frau H./Frau D., ihr dabei zu helfen, dass sie wieder glücklicher ist. Im Verlauf der E-Mail-Beratung wird wieder deutlich, dass auch Frau D. den ersten Lösungsschritt darin sieht, den Job zu wechseln.

Das Beispiel verdeutlicht noch einmal, dass es in der gängigen textbasierten Onlineberatung immer wieder zu „Identitätswechseln“ der Ratsuchenden aus ganz unterschiedlichen Gründen kommen kann. In einer Face-to-Face-Beratung wäre eine solche Situation gar nicht möglich, und plötzlich veränderte Geschichten würden in einer Sitzung thematisiert werden. Im Rahmen der textbasierten Onlineberatung ist dies aber nicht möglich; genau hier liegen auch die Grenzen dieses Formates. Aufgabe der Fachkraft ist es hier, sich auf den erteilten Auftrag der ratsuchenden Person zu konzentrieren.

➤ **Beziehung und Gefühle**

Nach Sickendiek, Engel und Nestmann stellt die Beziehungsgestaltung die wichtigste und entscheidendste Dimension in jedweder Beratung dar (2008, S. 129). Auch in der oft anonymen und niedrigschwelligen Onlineberatung ist die Beziehungsgestaltung das wichtigste Element. Die ratsuchende Person muss Vertrauen aufbauen (bereits durch die erste Antwort der ratgebenden Person), sich an- und ernst genommen sowie wertgeschätzt fühlen. Dabei macht es keinen Unterschied, ob es sich um eine mittel- oder langfristige E-Mail-Beratung handelt oder lediglich um die Weitergabe und Vermittlung von Informationen.

Oft liegt für die Ratsuchenden gerade in der Anonymität und der örtlichen wie real-menschlichen Distanz ein besonderer Vertrauensbonus. Deutlich ungehemmter können sie dem Gegenüber ihre Probleme anvertrauen und auch Ratschläge annehmen. Dieses Phänomen kann auch immer wieder im Lebensalltag beobachtet werden; so kann ein Gespräch mit einem wildfremden Menschen auf einer Parkbank die eigenen Sichtweisen und auch das Leben selbst komplett verändern (Elsener-Elendt, 2010, S. 13).

Eine berechtigte Frage im Rahmen der Onlineberatung, insbesondere der textbasierten, ist, inwieweit die Fachkraft überhaupt in der Lage ist, die Gefühle, also die emotionalen Prozesse, der Ratsuchenden wahrzunehmen. Sicherlich gibt es einige Menschen, die beim Schreiben weder nachdenken noch korrigieren. Sie schreiben quasi einfach wild drauflos und es entsteht ein ungefiltertes emotionales Schriftstück. Solche Schreiberlinge wird die Fachkraft meist daran erkennen, dass die Sätze entweder ganz kurz sind oder über endlose Zeilen ohne Punkt und Komma verlaufen. Oft stecken mehr Rechtschreibfehler im Text und Gedanken sind nicht bis zum Schluss ausgeführt. Die Emotionalität spiegelt sich also direkt im verfassten Text wider.

Häufiger wird die Fachkraft es in der Beratungspraxis jedoch mit den „gefilterten“ Texten zu tun haben. Die Ratsuchenden versuchen ihre eigenen Emotionen, Erfahrungen und Erinnerungen in die richtigen Worte zu fassen, sodass die Person am „anderen Ende der virtuellen Leitung“ die Situation versteht und nachempfinden kann.

Dieses Schreiben hat gleich mehrere positive Effekte. Zum einen setzt sich die Person intensiv mit der eigenen Problematik auseinander und bearbeitet sie schon so, dass eine andere Person

sie nachvollziehen kann. Zum anderen reflektiert sie dabei nicht nur die Situation/das Problem, sondern auch ihre eigenen Gefühle.

„Indem man innerlich Erlebtes in Sprache und in Schriftform bringt, ‚veräußert‘ man es und macht es kommunizierbar. Durch Schreiben entsteht eine Distanz zum Erlebten. Schon während man schreibt, ist man zugleich Leser des eigenen Textes und so begibt man sich in den Prozess der Reflexion, ob das, was man liest, mit dem übereinstimmt, was man fühlt. Neben der Externalisierung (Distanz zum Erleben) beginnt beim Schreiben eine selbstbestimmte und selbstreflexive Kontrollfunktion (entspricht das, was ich schreibe, dem was ich fühle?), die hilft, Gedanken und Gefühle zu ordnen und zu strukturieren“ (Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 14).

Merke: Entgegen der ersten Vermutung ist Onlineberatung oft stark von emotionalen Prozessen begleitet. Die Anonymität und die örtliche wie menschliche Distanz schaffen für die Ratsuchenden eine enorme Freiheit, die den Menschen in die Lage versetzt, Unaussprechliches niederzuschreiben.

➤ Onlinekommunikation

Die Basis von Beratung ist Kommunikation. Ohne diese könnte Beratung, egal in welcher Form, nicht stattfinden. Engelhardt beschreibt, dass die Meinungen über die Onlinekommunikation wie so oft zweigeteilt sind. Auf der einen Seite stehen jene, die in ihr eine verarmte Kommunikation sehen und diese mit einer Art Entemotionalisierung, Entsinnlichung und Entmenschlichung beschreiben. Auf der anderen Seite stehen jene, die in ihr die Wiederbelebung des Schreibens sehen, wenn auch mit und durch andere Medien.

Es entspricht durchaus den Fakten, dass bei der Onlinekommunikation (vor allem bei der textbasierten) eine Kanalreduktion stattfindet. Der verbale, paraverbale und nonverbale Kanal entfallen. Doch gerade Mimik und Gestik sind es, die das gesprochene Wort vervollständigen und Hinweise auf die Interpretation des Gesagten geben. Es ist unumstritten, dass der Mensch ein kommunizierendes Wesen mit allen Sinnen ist und ihm genau diese zusätzlichen Informationen über Mimik und Gestik seit jeher dabei helfen, das Gegenüber und Situationen einzuordnen und einzuschätzen (2018, S. 47).

Würde die Onlinekommunikation ohne Wenn und Aber als verarmte und ausdruckslose Kommunikation gesehen, würde in vielerlei Hinsicht verschiedenen Personen und ganzen Berufsgruppen die Kompetenz abgesprochen, dass sie Menschen auch ohne jene Kanäle gut einschätzen können.

Je nach Sichtweise ließe sich sicherlich darüber streiten, ob sich in 140 Zeichen eine gehaltvolle Information verstecken kann. Doch es muss klar formuliert werden, dass Onlineberatung von professionellen Fachkräften ausgeführt wird, die zum einen die Kompetenz entwickeln, zwischen den Zeilen zu lesen, und zum anderen über das Werkzeug verfügen, die Ratsuchenden zu motivieren, ihre Gefühle, Gedanken und Erfahrungen in geschriebene Worte zu fassen, ebenso wie bei einer Face-to-Face-Beratung.

Die Onlinekommunikation ermöglicht in Bezug auf die Zeit nach Engelhardt zwei Varianten: zum einen die synchrone und zum anderen die asynchrone Kommunikation. Die synchrone Kommunikation meint die zeitgleiche Kommunikation der Gesprächsparteien, das heißt, beide Parteien sind zum selben Zeitpunkt online und führen einen direkten Informationsaustausch z. B. in einem Chat durch. Die asynchrone Kommunikation meint die zeitversetzte Kommunikation, das heißt, die Gesprächsparteien sind (müssen) nicht zum selben Zeitpunkt online (sein). Eine Anfrage per E-Mail kann also zeitversetzt erst am folgenden oder darauffolgenden Tag beantwortet werden (2018, S. 46–47).

Formate der Onlineberatung

Die Formate der Onlineberatung können in zwei Hauptgruppen eingeteilt werden: textbasierte und nichttextbasierte Formate, d. h. in Beratungen, die sich der Schrift oder der Sprache bedienen.

Tabelle 3: Onlineberatungsformate, Quelle nach Engelhardt, 2018, S. 16.

Onlineberatungsformate	
textbasierte Formate	
➤ Chat synchron	Ein Chat ist ein virtueller Raum für Einzelne oder Gruppen, in dem Gespräche über elektronische Kommunikation mittels geschriebener Texte in Echtzeit geführt werden können. Einige der bekanntesten Chats sind und waren ICQ und Skype.
➤ Messenger synchron	Ein Messenger ist ähnlich wie ein Chat ein virtueller Raum für Einzelne, in dem Informationen über elektronische Kommunikation mittels geschriebener Texte ausgetauscht werden können. Dabei wird nicht eine sofortige/zeitgleiche Antwort vorausgesetzt; es geht also nicht um ein durchgängiges Gespräch, sondern eher um einen Informationsaustausch, der innerhalb kurzer Zeit stattfindet. Ein Instant-Messenger ist z. B. WhatsApp oder auch der facebook-Messenger.
➤ E-Mail asynchron	Eine E-Mail ist ein digitaler Brief, der mittels der E-Mail-Adresse von bzw. an eine(r) digitale(n) Postadresse gesendet wird, die jeweils genau einer Person oder Institution zugeordnet ist. E-Mail-Anbieter mit Sitz in Deutschland sind z. B. t-online.de, gmx.de oder web.de.
➤ Forum asynchron	Ein Forum ist ein virtueller Raum/Platz zum Austausch von Informationen, Gedanken, Meinungen und Erfahrungen. Um Teil eines Forums zu werden, ist in den meisten Fällen eine Registrierung erforderlich; dann ist der Austausch mit anderen möglich. Ein Forum funktioniert meist nach dem Frage-Gruppenantwort-Prinzip. Vor allem im Selbsthilfe-Bereich ist zu jedem Thema auch ein Forum für Gleichgesinnte zu finden.
nichttextbasierte Formate	
➤ Video synchron	Eine Videoberatung ist der Beratung im Chat sehr ähnlich. Hier wird lediglich die Kommunikation gesprochen und beide Parteien können sich in Echtzeit sehen und hören. Somit ist diese Form dem realen Gespräch am nächsten.
➤ Internettelefonie synchron	Die IP-Telefonie, auch Voice-over-IP genannt, ist das Telefonieren über das Internet. Hierbei wird lediglich ein anderes Medium als das Telefon genutzt. Dies ist u. a. mit Apps möglich. Der Anbieter Skype bietet z. B. ebenfalls die Möglichkeit, ohne Schrift und Bild zu telefonieren.
➤ Avatare synchron	Ein Avatar ist eine selbst erstellte virtuelle Identität, die einem*iner Internetnutzer*in in der virtuellen Welt zugeordnet wird.
➤ Sprachnachrichten asynchron	Üblicherweise werden Sprachnachrichten über einen Messenger versendet, wie WhatsApp. Hierbei wird mit einem Handy die Nachricht aufgezeichnet und anschließend versendet. Selbstverständlich kann eine Sprachnachricht auch z. B. als Anhang an eine E-Mail mitgesendet werden.
➤ Videonachrichten asynchron	Videonachrichten können ebenfalls als Anhang z. B. einer E-Mail mitgesendet bzw. über Messenger-Dienste geschickt werden.

Zielgruppen von Onlineberatung

Wer ist die geeignete Zielgruppe für die Angebote der Onlineberatung? Diese Frage kann letztlich ganz kurz und knapp mit „alle“ beantwortet werden. Es sei jedoch noch einmal auf den bereits erläuterten Unterschied zwischen Beratung und Therapie verwiesen, der sich in diesem Sinne also auch auf die Zielgruppe bezieht.

Eine Onlineberatung ist nach Justen-Horsten und Paschen für Menschen mit krankhaften Problemen nur insoweit geeignet, als die Beratung sie zu einer entsprechenden Therapie weitervermitteln kann. Das Internet bzw. die breit gefächerten Angebote der Onlineberatung sind, einfach ausgedrückt, der nächstgelegene Weg zu einer Unterstützung (2016, S. 13–14).

Die Onlineberatung kann für jede Person und jedes Anliegen etwas bieten:

- in konkreten Krisensituationen wie einer Scheidung,
- in schwierigen sozialen Lebenslagen wie bei drohender Arbeitslosigkeit,
- bei Ratlosigkeit zu bestimmten Themen wie Geschlechtskrankheiten,
- als unterstützende Begleitung in belastenden Lebenssituationen, z. B. bei Krankheit oder Todesfällen,
- als Präventionswerkzeug, z. B. bei erhöhtem Risiko zum Burn-out,
- als langfristige Unterstützungsmaßnahme, z. B. in Erziehungsfragen oder zur Rehabilitation,
- und vieles mehr.

Gerade im Bereich der seelischen und körperlichen Gesundheitsförderung sind der Bereich der Prävention und die guten Möglichkeiten des Internets, unzählige Zielgruppen zu erreichen, nicht mehr wegzudenken.

Rossmann beschrieb dies im Jahr 2010 wie folgt: „Das Internet bietet das Potenzial, die Wirksamkeit massenmedialer Präventionsmaßnahmen deutlich zu verbessern. Drei Spezifika des Internets sind hierfür entscheidend: (1) die bessere Möglichkeit, Gesundheitsangebote an einzelne Nutzer, ihre Bedürfnisse, ihren Gesundheitszustand und ihre Persönlichkeit anzupassen (Tailoring), (2) die Möglichkeit der interaktiven Aufbereitung von Gesundheitsinformationen und (3) die Verknüpfung von massenmedialer und interpersonaler Kommunikation“ (2010, S. 350).

Grundsätzlich bilden die Menschen eine besondere Zielgruppe, denen es bislang nicht möglich war, Zugang zu einer Beratung zu erhalten, entweder weil es in ihrer Nähe keine Beratung zum gesuchten Thema gab oder sie grundsätzlich keine Beratungsangebote aufgrund der regionalen Infrastruktur hatten. Auch möglich ist, dass es den Menschen aufgrund ihrer psychosozialen Schwierigkeiten nicht gelang, den Schritt hin zu einer persönlichen Beratung zu gehen.

Auch für Jugendliche hat das neue Onlineformat eine besondere Attraktivität, da es im vollen Umfang ihrer tatsächlichen Lebenswelt entspricht, sie dabei ihre Anonymität wahren können und die Angebote sowie Informationen fast immer kostenfrei zur Verfügung stehen.

Entsprechend einigen ersten Studien kann nach Klein hier noch erwähnt werden, dass Jugendliche mit einem höheren Bildungsniveau die Onlineberatung durch eine Fachkraft bevorzugen. Jugendliche mit niedrigerem Bildungsniveau hingegen bevorzugen die Angebote von Foren, in denen sie auch Beiträge anderer Ratsuchender lesen können (2015, S. 39).