



ONLINE-BERATUNG

*Larissa Weiser, Cosima Hornauer & Mareike Heinich
Modul 6 a- Herr Schrödter & Frau Salmen*



INHALTSVERZEICHNIS

- Professionalisierung der Online-Beratung
 - Institutionalisierung
 - Vorteile / Nachteile
 - Mediale Ausdifferenzierung
 - Methodische Ausdifferenzierung
 - Professionalisierung der Aus- und Weiterbildung
 - Qualitätsstandards und Qualitätssicherung
 - Ausblick

INHALTSVERZEICHNIS

- Sozialpsychologie der Online-Beratung
 - Einleitendes Fallbeispiel
 - Internetbasierte Beratungsangebote
 - Theorien
 - Qualitätsbewertung
 - Fazit
 - Diskussionsrunde

PROFESSIONALISIERUNG – INSTITUTIONALISIERUNG

- Erster Schritt zur Online-Beratung durch deutsche Telefonseelsorge 1995
- Neues Hilfsangebot für BeraterInnen

Modell nach Tolbert und Zucker 1996



Habitualisation



Objectification



Sedimentation

INSTITUTIONALISIERUNG

- 1. Phase: Habitualisation 1995-2002
 - erste Impulse
 - weitere Angebote zur Gewohnheitsbildung
 - erste theoretische Reflexionen
 - erste Fachtagung zum Thema

INSTITUTIONALISIERUNG

- 2. Phase: Objectification seit 2003
 - Interesse steigt
 - mehr Angebote und Austausch
 - Beratungsangebote durch größere Träger seit 2004
 - Entstehung von Konzepten und Standards
 - 2005: „Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung“ (DGÖB)
 - Entwicklung von Fachforen, Ausbildungslehrgängen und Standardwerken

INSTITUTIONALISIERUNG

- 3. Phase: Sedimentation
 - allgemeine objektive Anerkennung
 - Methoden/Aus-und Weiterbildung
 - theoretische Fundierungen führen zur Anerkennung
 - Online-Beratung im Übergang von Neuentwicklung zu Etablierung



Vor- und Nachteile

MEDIALE AUSDIFFERENZIERUNG

- unterschiedliche Kommunikationsbedingungen:
 1. synchroner Online-Dienst → Chat
 2. asynchroner Online-Dienst → Mail , Forum & Blog
- Mail:
 - kein Druck direkter Reaktionen
 - eigener Rhythmus
- Chat:
 - intensiver Kontakt
 - Herausforderung - Professionalität verleihen z.B.: Symbole

Wir haben ja 12:47 ✓✓

Alle unterschiedliche Stimmen in uns. 12:47 ✓✓

Scheinbar übernimmt bei dir eine bestimmte Stimme die Oberhand, fast wie eine Solo Stimme 😊 12:48 ✓✓

hm, ja genau 😊 12:48

Eine Möglichkeit wäre es, die Stimmen miteinander sprechen und verhandeln zu lassen, nachdem Motto : ich mache manchmal etwas für dich und du machst manchmal etwas für mich. Sie haben ja beide ihre Berechtigung.

die Stimmen miteinander sprechen und verhandeln zu lassen, nachdem Motto : ich mache manchmal etwas für dich und du machst manchmal etwas für mich. Sie haben ja beide ihre Berechtigung. 12:49 ✓✓

hm und wie soll ich das machen? 12:49

denkt kurz nach, wie er es am besten erklären kann 12:51 ✓✓

Welche Namen würdest du denn den Stimmen geben? 12:51 ✓✓

Na ja, der Zweifler und die Sehnsucht. 12:52

MEDIALE AUSDIFFERENZIERUNG

- Foren:
 - öffentlich, virtueller Raum
 - Mitglieder undefiniert
 - Vielfalt von Antworten

METHODISCHE AUSDIFFERENZIERUNG

- Keinen Face-to-Face Kontakt
- Psychotherapeutische Angebote orientieren sich an kognitiven Verhaltenstherapien



METHODISCHE AUSDIFFERENZIERUNG

► Trauma-TIPS

*kognitive Verhaltenstechniken
der Psychoedukation*

interaktiv

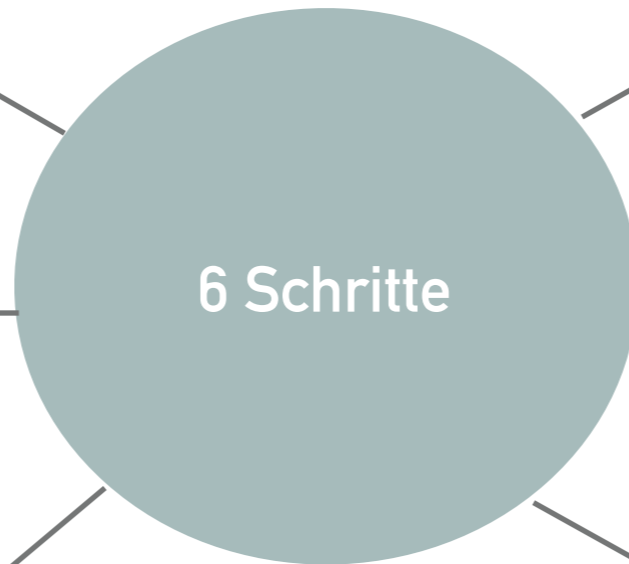
*kognitive Verhaltenstechniken
der Exposition*

6 Schritte

visuell

*kognitive Verhaltenstechniken
der Umstrukturierung*

auditiv



METHODISCHE AUSDIFFERENZIERUNG

- Interapy (Traumabearbeitungskonzept)
 - Schreibtherapie
 - eigenständige Konzepte nur in Ansätzen vorhanden
 - bezieht sich auf nachfolgendes Konzept

METHODISCHE AUSDIFFERENZIERUNG

➤ Vier-Folien-Konzept

1. Folie: beschreibt eigenen Resonanzboden
2. Folie: Themen der Anfrage und psychosozialen Hintergrund der KlientInnen
3. Folie: Diagnostische Überlegungen. Erste Hypothesen.
4. Folie: konkrete Intervention

METHODISCHE AUSDIFFERENZIERUNG

- Systemische Metaphernanalyse
 - Metaphern sagen etwas über Kognition aus
 - TherapeutIn / BeraterIn muss diese verstehen & entschlüsseln
 - Bezug zur Realität herstellen

METHODISCHE AUSDIFFERENZIERUNG

- Quit the shit
 - Konzept eines Konsumreduktionsprogrammes
 - kognitiv-verhaltenstheoretische Kurzinterventionen werden mit systemisch-lösungsorientierten Ansätzen verbunden
 - Ausgelegt auf 50 Tage
 - schriftbasierend

METHODISCHE AUSDIFFERENZIERUNG

- Das Konzept der Oraliteralität
 - Kombination aus geschriebener und gesprochener Sprache
 - hilft Nähe und Vertrautheit auch mit Hilfe der Schrift als Medium der Distanz herzustellen
 - Ziel: unbeeinflusstes Schreiben und Spontanität des mündlichen Dialogs zu verbinden
 - Benutzung von Modalpartikel, Verzögerungslauten, simulieren schriftbasierte dialogische Mündlichkeit

PROFESSIONALISIERUNG DER AUS- UND WEITERBILDUNG

- andere Qualifikationen als bei Face-to-Face Beratung notwendig
- durch asynchrone Kommunikation anderes Setting vorausgesetzt
 - Ende der 90er Jahre Weiterbildung im virtuellen Bereich entwickelt
 - 2004 erste Lehrgang für Online-Beratung in Wien

PROFESSIONALISIERUNG DER AUS- UND WEITERBILDUNG

- Aufbau: methodische Grundqualifikationen für Chat-, Mail- und Forenberatung
 - 160 Unterrichtsstunden
 - Themen: Psychologie des Internets, Online-Kommunikation, Online-Beratung, rechtliche Voraussetzungen, technische Voraussetzungen, Projekt- und Qualitätsmanagement

PROFESSIONALISIERUNG DER AUS- UND WEITERBILDUNG

- Seit 2006 „Richtlinien zur Anerkennung von Online-BeraterInnen“
- Diese sind 2009 in Kraft getreten
- Richtlinien: Übersicht von Kompetenzen, formale Kriterien der Mitgliedschaft, Kriterien des Anerkennungsverfahrens, Pflicht zur fortlaufenden Qualitätssicherung
- Kompetenzen (Skills): selbstreflektive & theoretische, psychologische & kommunikative, technische, Datenschutz- & Sicherheitskompetenzen

PROFESSIONALISIERUNG DER AUS- UND WEITERBILDUNG

- erst langsam findet Online-Beratung den Weg zu Lehrplänen
- erste Bsp.: Hochschule Nürnberg, Hochschule Erfurt & Hochschule Wien
- universitäre Ausbildung fehlt, bis auf Ohm-Hochschule
 - Dort ist es fester Bestandteil des Master-Curriculum
- Aus- und Weiterbildung heute vielfältiger als vor einigen Jahren
- Kein Ersatz für bisherige Beratung, sondern Ergänzung

QUALITÄTSSTANDARDS & QUALITÄTSSICHERUNG

- erste Schritte zur fundierten Beratungsarbeit: Learning by doing
- 2003 „Kompetenzprofil der psychologischen Online-BeraterInnen“
- es folgten viele Qualitätsstandards
- es wurden einfache technische Mittel benutzt
- Chats & Mails die nicht den notwendigen Datenschutzstandards entsprachen
- nationale & internationale Datenschutzgesetze sind zu befolgen

QUALITÄTSSTANDARDS & QUALITÄTSSICHERUNG

- Anforderungskriterien der Online-Beratungssoftware nach Risau:
 - Datenschutz & Klientenschutz
 - Benutzerfreundliche Oberfläche für KlientInnen
 - Möglichkeit der Qualitätssicherung durch integrierte Auswertungs- und Statistiktools mit Klientenverwaltung
 - Möglichkeit individueller und bedarfsgerechter Statistik
 - Modulare Struktur zur Weiterentwicklung der Software

AUSBLICK

- Wohlfahrtsverbände in Deutschland, im Bereich der Deutschen Arbeitsgemeinschaft für Jugend- und Eheberatung
 - ca. 1000 Beratungsstellen
- Pro-Familia
 - 4279 Ratsuchende per Mail
 - 4373 Ratsuchende per Chat
- Online-Beratungsportal der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (2007)
 - 1,8 Mio. Besucher

SOZIALPSYCHOLOGIE – EINLEITENDES FALLBEISPIEL

- „...seit Tagen schleiche ich hier in meiner Wohnung umher, wie ein Tiger im Käfig {...}, mein Hirn arbeitet auf Hochtouren, schläft scheinbar nie ... Es Produziert immer und immer mehr Erinnerungen, die mich erschlagen ... Ich kann einfach nicht mehr! In einer Beratungsstelle war ich diesbezüglich noch nie, da ich nicht darüber reden kann, was passiert ist ... Ich bekomme kein einziges Wort über die Lippen, kann noch nicht einmal für mich die Dinge aussprechen ... Schreiben klappt - wie es scheint - bisher recht gut ...“

INTERNETBASIERTE BERATUNGSANGEBOTE

- Psychosoziale Beratung muss zwischen verschiedenen Aspekten differenziert werden
- Unterschiedliche Institutionen, verschiedene Grundberufe
 - Qualitätsnachweis daher sehr wichtig
 - Wunsch der Klienten:
 - Online - Sicherheit
 - Vertraulichkeit
 - Nachweis der Beraterqualifikationen
 - erkennbare Gütersiegel
- Häufig sind Qualifikationen nicht sichtbar
- 81 % der Anbieter besitzen kein erkennbares Gütesiegel oder Logo

INTERNETBASIERTE BERATUNGSANGEBOTE

- Trotzdem hat Online -Beratung eine hohe Nachfrage
- kostenfreie Angebote werden häufiger genutzt
- in viele Bereichen kann mit oder ohne Berater gearbeitet werden
 - man muss unterscheiden....,
 - ...ob das Angebot singulär oder in weitere therapeutische Interaktionen eingebunden ist
 - ...in welcher Phase der Intervention das Ziel liegt
 - ...ob computervermittelnder Kontakt zwischen Berater und Ratsuchenden besteht oder ohne direkte therapeutische Interaktion gearbeitet wird

INTERNETBASIERTE BERATUNGSANGEBOTE

- Vielzahl an störungsspezifischer Online-Interventionsangebote
 - meistens nicht öffentlich zugänglich, da sie nur zu Forschungszwecken dienen
 - die meisten öffentlichen Angebote werden durch karitative Einrichtungen angeboten

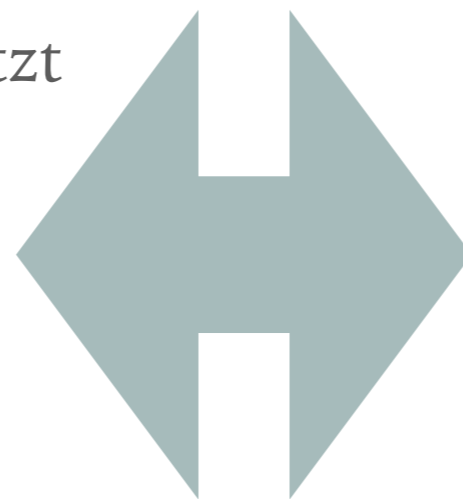
➤ internetbasierter Kontakt zwischen Ratsuchenden und Berater

➤ asynchron / zeitversetzt

➤ synchron / zeitgleich

➤ textbasiert

➤ multimedial



Chat, E-Mail & Foren

- Angebote beruhen auf kognitiven, verhaltenstherapeutischen Ansätzen und wurden zur Behandlung entwickelt
- für präventive und rehabilitative Zwecke gibt es wenig Angebote



Theorien

<p>Kanalreduktions- theorie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● defizitäre Kommunikationsform ● bezogen auf Persönlichkeit ● verbesserte Selbstreflexion
<p>Filtertheorie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● soziale Enthemmung ● gesteigerte Emotionalität ● erhöhte Selbstoffenbarung
<p>Theorie der sozialen Informationsver- arbeitung</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● keine vorgegebene Kommunikation ● Selbstbestimmung der Informationsfreigabe
<p>Theorie der hyperpersonalen Interaktionen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Online Kontakte teilweise persönlicher als Face-to-Face ● Setting-Bedingungen ● Übertragungs- und Gegenübertragungsprozesse
<p>Medienwahl Theorie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● mehrere mediale Kommunikationskanäle ● persönlichkeitsabhängige Beratungsform

QUALITÄTSMBEWERTUNG

- hohe Zufriedenheit
- stabiles Arbeitsbündnis
- herstellen persönlicher Nähe erschwert
- Drei-Parteien-Modell hat sich etabliert
- Drop-out-Raten

FAZIT

- kein Ersatz für Face-to-Face Kommunikation
- Erfolg ist abhängig von Persönlichkeit
- Selbstdarstellung & Eindrucksbildung von Bedeutung
- Verletzung der Privatsphäre
- mediengestützte Beziehungsgestaltung
- Rahmenbedingungen abhängig von Ressourcen der Beratungsstelle → Transparenz

1. Inwieweit wird sich in Zukunft das Modell der Online-Beratung gegenüber dem der Face-to-Face Beratung durchsetzen?

2. Welche Beratungsform würdet ihr bei einem persönlichen Anliegen bevorzugen?