

Handout Online-Beratung

von: Natalie Richter, Sophia Stumpf und Johanna Schneemann

1. Die Institutionalisierung der Online Beratung

- „Institutionalisierung kann (...) als Prozess verstanden werden, der zum Ziel hat, Wissen und erprobtes Handeln zu objektivieren, um damit Orientierung für andere handelnde Subjekte zu geben“(Kühne 2009)
- Internet als grundlegende Innovation
- 1995: deutsche Telefonseelsorge bietet zusätzlich Mail-und Chatberatung an
- Institutionenmodell von Tolbert&Zucker
 - **1.Phase Habitualisation**
 - Vorstufe der Institutionalisierung
 - erste innovative Pulse werden von „early adapters“ umgesetzt
 - in der Online-Beratung Zeit von 1995-2002
 - handelnden Personen: Berater*innen mit Faible für neue Medien und Neugierde für Beratungsangebote im Internet → Pionier*innen
 - allmählich erscheinen die ersten Fachbücher, die ersten wissenschaftlichen Untersuchungen entstehen.
 - Kaum Aus-und Weiterbildungsmöglichkeiten
 - zahlreiche Selbsthilfegruppen, gelten als weitere treibende Kraft ==> speziell für Personengruppen mit Tabu-Themen
 - **2.Phase Objectification**
 - annähernde Institutionalisierung
 - geprägt durch die Zunahme an wissenschaftlicher Reflexion
 - wachsende Fachöffentlichkeit
 - in der Online-Beratung Zeit ab 2003
 - neben den Pionier*innen gibt es weiter Neueinsteiger*innen, darunter auch weitere großer Träger; lernen von den Pionier*innen → 2003: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) bietet Jugendberatung online an; 2006: Caritas Beratungsportal
 - ersten Qualifizierungs- und Weiterbildungsmaßnahmen und die ersten Ausbildungslehrgänge entstehen
 - **3.Phase Sedimentation**
 - vollständige Institutionalisierung
 - Bodenständigkeit (Sedimentierung erreicht)
 - in der Online-Beratung in Ansätzen vorbereitet, noch nicht ganz erreicht
 - es wird universell anerkannte Standards und Normen geben sowohl in der methodischen Beratungsarbeit, als auch in den notwendigen Aus-und Weiterbildungen
 - selbstverständlicher Bestandteil der Beratungslandschaft
 - Online Beratung ist im Übergang von der Neuentwicklung zur Etablierung als Beratungsmethode

2. Qualifikation

- Neue Qualifikation durch neues Setting benötigt
- Erste Seminare und Workshops Ende der 90er Jahre
- 2006: „Richtlinien zur Anerkennung für Online-Berater*innen“(durch DGOB)
==> Selbstreflektive und theoretische Fähigkeiten, psychologische und kommunikative

- Fähigkeiten, technische +Datenschutzkompetenzen
- vielfältigeres, aber kein flächendeckendes Aus-und Weiterbildungsangebot

3. Arten

- **Asynchron (zeitversetzt)**
 - **textbasiert**
 - E-Mail
 - Forum
 - Blogs
- **Synchron (zeitgleich)**
 - **textbasiert**
 - Chats
 - Socialnetworks
 - **multimedial**
 - Video und Audio Übertragung

4. Theorien

- **Die Kanalreduktionstheorie**
 - nonverbale Kommunikation fehlt → unpersönlicher, entemotionalisierter Kontakt
 - Studien belegen: Online-Kontakt kann als emotionaler und persönlicher empfunden werden, als face-to-face Kontakt
 - schreiben schafft bessere Möglichkeit zur Selbstreflexion
- **Die Filtertheorie**
 - mediales Herausfiltern von Hintergrundinformationen → soziale Enthemmung und gesteigerte Emotionalität
 - erhöhte Bereitschaft zur Selbstreflexion
 - mögliche negative Effekte durch Enthemmung: ==> Feindbilder, Kontaktabbruch, Beleidigungen
- **Die Theorie der sozialen Informationsverarbeitung**
 - Ratsuchende haben Einfluss darauf wie, wann und was sie im Online-Kontakt preisgeben
 - soziale Präsenz des/der Beraters*in steigern (z.B. durch Profilseite)
 - nonverbale Informationen im Online-Kontakt: z.B. Nickname, Absendezeitpunkt der Nachricht
 - wichtig: Schutz der eigenen Privatsphäre
- **Die Theorie der hyperpersonalen Interaktion**
 - E-Mails können erneut gelesen werden ==> Omnipräsenz des/der Beraters*in kann entstehen → Abhängigkeit vorbeugen!
 - Mediale Distanz kann durch Fantasievorstellungen gefüllt werden → idealisiertes Bild des/der Beraters*in kann entstehen
- **Die Medienwahl-Theorie**
 - mehrere mediale Kommunikationskanäle stehen zur Verfügung
 - Wahlentscheidung, ob man Online-Beratung anbietet oder nachfragt
 - Positiv: Flexibilität des/der Ratsuchenden
 - im Einzelfall zu entscheiden, ob Kommunikationskanal gewechselt werden soll

5. Methoden der Online Beratung

- eigenständige Methoden nur in Ansätzen vorhanden

- **Vier-Folien Konzept**
 - größte Verbreitung im deutschsprachigen Raum
 - entwickelt im Umfeld der Telefonseelsorge, inhaltliche Nähe zum klientenzentrierten Ansatz von Carl Rogers
 - Mailanfragen werden unter verschiedenen Aspekten betrachtet
 - **1. Folie:** Beschreibung des eigenen Resonanzboden
 - ersten Gefühle beim Lesen
 - Bilder beim Lesen
 - halte ich das Problem für lösbar?
 - Kontakt mit dem/der Ratsuchenden vorstellbar? → Weitergabe an Kollegen*in möglich bei Online Beratung
 - **2.Folie:** Themen und der psychosoziale Hintergrund
 - was ist das Thema der Mail?
 - Bekomme ich ein Bild vom Ratsuchenden, von dessen sozialen Kontext
 - bekomme ich genügend Fakten, wie Alter, Geschlecht zusammen ?
 - Stärken und Schwächen des/der Ratsuchenden
 - **3.Folie:** Diagnose
 - Wünsche, Fragen an Berater*in
 - Ziel des/der Ratsuchenden klar?
 - Hypothese
 - **4.Folie:** Intervention, die Beantwortung
 - Anrede, Einleitung; Institution, eigene Person vorstellen
 - Fragen klären
 - positive Wertschätzung (Lob, Anerkennung)

- **Konsumreduktionsprogramm „quit the shit“**
 - stammt aus der Drogenberatung
 - kognitiv-verhaltenstheoretische Kurzinterventionen kombiniert mit systemisch-lösungsorientierten Ansätzen
 - Erstkontakt per Chat
 - Klient*in wird angeleitet Konsumtagebuch zu führen

- **Konzept der Oraliteralität**
 - Oraliteralität=Kombination von Elementen der gesprochenen und der geschriebenen Sprache
 - emotionale Nähe und Vertrautheit herstellen
 - umgangssprachliche Elemente werden beim Schreiben eingesetzt: Modalpartikel, („Ehm, „halt“, „doch“...) oder Verzögerungslaute („hm“, „ähm“)
 - **Beispiel:** „Hm, ja weißt du Nina: Das ist tatsächlich nicht einfach. Der Stress in der Schule, das Problem mit deinem Freund. Und dann mischt sich deine Mutter noch mit ein. Du schreibst ja selbst, am liebsten möchtest du nur weg, einfach weit weg. Ich habe da gerade ein Bild. Es ist wie in einem Film. Die Hauptfigur ist ganz verzweifelt und wird immer herumgeschickt. Sie hat das Gefühl, dass sie nichts mehr in ihrem Leben selbst bestimmen kann. Naja, im Film ist halt der Drehbuchautor und der Regisseur dafür verantwortlich, was mit der „Heldin“ passiert. Und jetzt frage ich mich,also eigentlich frage ich ja dich ;-): Wenn du das Drehbuch für dein eigenes Leben schreibst,was würde dann in deinem Leben passieren,was würde sich ändern und was würde gleich bleiben?“(Kühne; Hintenberger 2013, S. 1580)

6. Qualitätssicherung

- Sicherheit und Professionalität müssen gewährleistet sein
- Datenschutz und Datensicherheit
- Klientenschutz z.B. Anonymität wahren

- Webseiten und Dienste auf neuestem Stand halten
- ausreichende Informationen → Glaubwürdigkeit
- Qualitätssicherung durch Statistiken und Auswertungen
- Fort- und Weiterbildung der Berater*innen

7. Zahlen zu Online-Beratung

- im Bereich der deutschen Arbeitsgemeinschaft für Jugend- und Eheberatung gab es 2007 über 1.000 Beratungsstellen im psychosozialen Bereich, die Online Beratung kostenlos und niederschwellig anboten
- 2007: Online Beratungsportal der bke von 1,8 Mil. Besuchern angeklickt
- 2007: ProFamilia hatte mehr als 20.000 Mailanfragen
- 2017: 3805 neue Registrierungen bei der bke

==> Online Beratung ist integraler Bestandteil der medialen Lebenswelten von Klient*innen und Berater*innen geworden

Quellen:

- S. Kühne, G.Hintenberger. Professionalisierung der Online-Beratung. N.Döring, Ch. Eichenberg. Sozialpsychologie der Online-Beratung. In: F. Nestermann, F. Engel, U. Sickendiek (Hrsg.). Das Handbuch der Beratung Band 3, Neue Beratungswelten: Fortschritte und Kontroversen. Tübingen 2013
- Kühne,S. (2009): Institutionalisierung von Online-Beratung-das Ende der Pionierphase. e-beratungsjournal.net, 5(2). Verfügbar unter:

https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/kuehne.pdf [9.1.2019]

- https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf [9.12.18]
- <https://www.aerzteblatt.de/archiv/19841/Psychologische-Online-Beratung-Dienstleistungen-fuer-die-Seele> [9.12.18]
- https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/checkit_layout.pdf [9.12.18]