

Inhalt

Vorwort zur 2. Auflage	9
Einleitung	11
1 Einführung in die Onlineberatung	15
1.1 Begriffliche Einordnung	15
1.2 Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung	20
1.3 Professionalisierung und Qualitätsstandards	23
1.4 Qualifizierung	28
1.5 Chancen und Grenzen von Onlineberatung	31
2 Mediatisierung und Digitalisierung	35
2.1 Bedeutung und Nutzung digitaler Medien und des Internets ...	36
2.2 Mediatisierung des Alltags und Auswirkungen auf die Beratung	41
2.2.1 Die Fachkraft als Medium?	42
2.2.2 Medieneinsatz in der Beratung	43
2.2.3 Digitale Medien in der Beratung	44
2.3 Anforderungen an Beratungsfachkräfte	45
2.4 Aufgaben der Institutionen, die Beratung anbieten	46
2.5 Konsequenzen für die Ausbildung von Beratungsfachkräften	47
3 Onlinekommunikation und Schreiben	49
3.1 Onlinekommunikation	49
3.1.1 Synchrone Onlinekommunikation	50
3.1.2 Asynchrone Onlinekommunikation	50
3.2 Besonderheiten von Onlinekommunikation	51
3.2.1 Onlinekommunikation als verarmte Kommunikation ...	51
3.2.2 Onlinekommunikation als textuelle Kommunikation ...	52
3.2.3 Zeit, Raum und Kontext in der Onlinekommunikation	53
3.2.4 Onlinekommunikation als digitale Kommunikation ...	53
3.3 Besonderheiten der Sprache im Internet	56
3.3.1 Oraliteralität	56
3.3.2 Online-Sprache	57
3.4 (Gruppen-)Dynamik im Netz	58
3.5 Schreiben als professionelle Intervention	60

4	Formen und Felder der textbasierten Onlineberatung	63
4.1	Instrumente der textbasierten Onlineberatung	63
4.1.1	Mailberatung	63
4.1.2	Chatberatung	66
4.1.3	Forenberatung	68
4.1.4	Messenger-Beratung	70
4.2	Beratungskonzepte	72
4.2.1	Onlineberatung durch Fachkräfte	72
4.2.2	Onlineberatung durch Peer-Berater*innen	73
4.2.3	Beratung durch andere Nutzer*innen	74
4.3	Einsatzfelder und Organisationsformen von Onlineberatung	74
4.4	Online-Supervision und Online-Coaching	75
5	Methoden der textbasierten Onlineberatung	79
5.1	Grundhaltungen für die Onlineberatung	79
5.1.1	Neutralität und Neugier	80
5.1.2	Empathie und Wertschätzung	81
5.1.3	Kongruenz und Transparenz	81
5.1.4	Konstruktivismus	82
5.2	Lesetechniken	83
5.3	Strukturierungshilfen	87
5.3.1	Das Integrative Qualitätssicherungsmodell (IQSM)	87
5.3.2	Das 14-Schritte-Programm zur Beantwortung einer Mail	89
5.3.3	Das 4-Folien-Konzept	92
5.3.4	Prozessmodelle für die schriftbasierte Onlineberatung	95
5.4	Mailberatungsprozesse gestalten	96
5.5	Forenberatungsprozesse gestalten	105
5.5.1	Umgang mit Störungen im Forum	106
5.5.2	Umgang mit Beiträgen anderer Forennutzer*innen	106
5.6	Chatberatungsprozesse gestalten	107
5.7	Fragetechniken für die Onlineberatung	111
6	Schwierige Kommunikationssituationen	115
6.1	Erkennen und Einschätzen von Krisensituationen	115
6.1.1	Vorteile schriftbasierter Onlineberatung in Krisensituationen	120
6.2	Fakes versus Inszenierungen in der Onlineberatung	121

6.3	Vielschreiber*innen	122
6.4	Kontaktabbrüche	125
6.5	Stagnierende Beratungen	126
7	Onlineberatung per Video	129
7.1	Was ist Videoberatung?	129
7.2	Vor- und Nachteile von Videoberatung	130
7.3	Praxistipps für die Umsetzung einer Beratung per Video	132
7.3.1	Organisatorische Voraussetzungen	132
7.3.2	Technische Voraussetzungen	133
7.4	Methoden für die Videoberatung	133
7.4.1	Ankommen und Joining im Videosetting	134
7.4.2	Sprechgeschwindigkeit und Sprecher*innenwechsel	135
7.4.3	Einsatz von Medien während des Videogesprächs	136
7.5	Argumente für (und gegen) die Videoberatung	137
8	Blended Counseling	141
8.1	Begriffliche Einführung	141
8.2	Blended Counseling-Konzepte	142
8.2.1	Umsetzungskonzepte von Blended Counseling	143
8.2.2	Entscheidungsindikatoren	146
8.3	Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für Blended Counseling in der Praxis	148
8.4	Blended Online Counseling und Blended Media	150
9	Qualitätssicherung online	151
9.1	Supervision und Intervision online	151
9.2	Selbstreflexion der Beratungsfachkraft	157
9.3	Ressourcen- und Personalmanagement	157
9.4	Feedback- und Beschwerdemanagement	158
9.5	Software	159
9.5.1	Auswahl der Medien für die Onlineberatung	161
9.5.2	Gestaltung der Webseite	162
10	Organisatorische und rechtliche Aspekte von Onlineberatung	165
10.1	Finanzierungsmöglichkeiten für Träger und Einrichtungen	165
10.2	Finanzierungsmöglichkeiten für freiberuflich oder selbständig tätige Onlineberater*innen	166

10.3	Rechtliche Aspekte	167
10.3.1	Datensicherheit und Datenschutz	171
10.3.2	Anbieterkennzeichnung	173
11	Ausblick – what’s next!?	175
11.1	Onlineberatung als Zukunft der Beratung?	175
11.2	Ersetzt der Computer die Fachkraft?	177
11.3	Von Chatbots, Apps und Virtual Reality	178
11.4	Schreiben versus Sprechen – die Sprache als Interface ...	179
11.5	Zukunftsaufgaben für die psychosoziale Beratung	180
	Literatur	183
	Code für Download-Material	191

VORSCHAU

Vorwort zur 2. Auflage

Onlineberatung in psychosozialen Beratungskontexten ist kein neues Phänomen. Bereits seit Mitte der 1990er Jahre findet professionelle Beratung im Netz statt. Und doch erlebt die Onlineberatung vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie im Jahr 2020 einen ganz rasanten Entwicklungsschub. Aufgrund der im Frühjahr und Herbst 2020, häufig als »Lockdown« bezeichneten, Kontaktbeschränkungen, stellten viele Beratungsstellen (notgedrungen) ihr Angebot auf Onlineberatung um. Ein Großteil der Einrichtungen, die bislang kein Onlineberatungsangebot hatten, haben hierbei vermutlich auf Videoberatung gesetzt. Und so ergab sich ein weiteres Phänomen: Videoberatung, die bislang als undenkbar für die psychosoziale Beratung galt, wurde plötzlich geradezu normal.

Gleichwohl ist Onlineberatung so viel mehr als »nur« Videoberatung. Die Tradition textbasierter Onlineberatungsangebote zeigt deutlich, dass Ratsuchende diese Form der schriftlichen Onlinekommunikation schätzen und in großem Maße nutzen. Es gilt daher auch, Qualitätsstandards deutlich zu kommunizieren, Begrifflichkeiten zu schärfen und Beratungskompetenzen für die digitale Welt zu erwerben.

Inwieweit sich die Entwicklung zu mehr Onlineberatung nach der Pandemie fortsetzen wird, ist schwer zu prognostizieren. Es sind unterschiedliche Stimmen zu hören: die einen, die begeistert sind, was online alles möglich ist, und diese Erfahrungen gern in ihr Regelangebot übernehmen möchten, und die anderen, die froh sind, wenn »alles wieder normal läuft«.

Was aber ist »normal« in einer Welt, die sich in einem digitalen Transformationsprozess befindet, und wo will sich Beratung in diesem Kontext verorten? Mein Wunsch ist es, mit diesem Lehrbuch einen Beitrag zu mehr Beratungskompetenz und einem erweiterten Methoden- und Möglichkeitspielraum für die Beratung zu leisten. Es geht nicht darum, die Defizite des einen oder anderen (Online-)Settings zu betonen oder die Onlineberatung der Präsenzberatung gegenüberzustellen. Denn auch im Onlinesetting zeigen Beratende Präsenz!

Einleitung

Wie kann es gelingen, hilfeschuchende Menschen über das Internet zu erreichen und zu beraten? Das ist die zentrale Fragestellung dieses Buches und beschreibt die Notwendigkeit, Beratungsangebote zu gestalten, die über die klassischen Face-to-Face- oder telefonischen Beratungsmöglichkeiten hinausgehen.

Die fortschreitende Digitalisierung und Mediatisierung unserer Alltagswelt hat inzwischen auch massive Auswirkungen auf die Beratung. In vielen Bereichen hat sich der Einsatz internetgestützter Medien zur Anbahnung und Gestaltung von Beratungsgesprächen bereits etabliert. Onlineberatung findet im psychosozialen Beratungskontext, aber auch im Feld von Coaching und Supervision immer häufiger statt. Berater*innen müssen, um zukunftsfähig zu bleiben, heute in der Lage sein, Ratsuchende mit Hilfe unterschiedlicher Kommunikationswege zu begleiten und zu unterstützen.

Zum Inhalt und Aufbau des Buchs

Damit Onlineberatung gelingen kann, benötigen Fachkräfte unterschiedliche Kompetenzen, die dieses Lehrbuch vermittelt. Die einzelnen Kapitel bauen aufeinander auf, sind jedoch in sich geschlossen, sodass auch einzelne Kapitel unabhängig voneinander gelesen werden können. Zur Selbstreflexion und vertiefenden Auseinandersetzung mit den Inhalten gibt es in den einzelnen Kapiteln kleine Übungen.

In Kapitel 1 erhalten Sie zunächst eine »Einführung in die Onlineberatung« und lernen die Entstehungsgeschichte sowie die Bedeutung von Professionalisierung und Qualitätsstandards kennen. Es werden Qualifizierungserfordernisse ebenso benannt wie mögliche Chancen und Grenzen dieses Beratungsangebots.

Kapitel 2 bietet wichtige Hintergründe zur »Mediatisierung und Digitalisierung« und deren Auswirkungen auf die Beratung. Es werden daraus resultierende Anforderungen und Konsequenzen für Berater*innen, Institutionen und die Ausbildung beschrieben.

In den folgenden Jahren entstanden weitere Onlineberatungsangebote wie *sextra* der pro familia (1996), die *kids-hotline.de* (1999) und *das-beratungsnetz.de* (2001). Während dieser »Pionierphase, die im Wesentlichen von learning by doing gekennzeichnet war und in der wenig objektiviertes Wissen über Onlineberatung zur Verfügung stand« (Reindl, 2015, S. 55), erschienen die ersten wissenschaftlichen Arbeiten und Publikationen, die das Themenfeld der Beratung im Internet behandelten. Besonders hervorzuheben sind hier die von Döring 1999 veröffentlichte *Sozialpsychologie des Internet* sowie van Wells Dissertation *Psychologische Beratung im Internet* aus dem Jahr 2000, die eine vergleichende Untersuchung der traditionellen Beratung mit der Onlineberatung darstellt.

Neben den Angeboten der großen Träger (z. B. bke (2003), Deutsche Aids-hilfe (2005), Caritas (2006)) gingen nun auch kleinere Träger mit themenspezifisierten Beratungsangeboten online (z. B. Schattenriss-Onlineberatung (2010) und Violetta Onlineberatung (2012)).

Mangels eines deutschlandweiten Registers aller Onlineberatungsstellen, gibt es keine genaue Zahl, wie viele Beratungsstellen auch online beraten. Es kann jedoch davon ausgegangen werden, dass inzwischen alle Beratungsstellen, die über eine Website verfügen und eine Kontaktmöglichkeit über diese zur Verfügung stellen, auch mit Anfragen über den Online-Kanal konfrontiert sind und hierfür mal mehr, mal weniger professionelle Lösungsmöglichkeiten gefunden haben.

Dass das Spektrum von Onlineberatungsangeboten sehr weit ist, zeigt → Kapitel 4. Onlineberatung ist keineswegs nur ein Angebot für jüngere Zielgruppen, wie es in den ersten Jahren der Beratung im Netz der Fall war. So gibt es inzwischen auch Angebote für ältere Menschen, Menschen mit Behinderung etc.

→ Tabelle 2 veranschaulicht die Meilensteine der Entwicklung der Onlineberatung im deutschsprachigen Raum.

Tabelle 2: Übersicht über die Meilensteine der Entwicklung der Onlineberatung im deutschsprachigen Raum

Jahr	Meilenstein
1995	Erstes Onlineberatungsangebot der Telefonseelsorge (allgemeine Lebensberatung)
1996	sextra.de der pro familia (Sexualberatung)
1999	kids-hotline.de (Jugendberatung) Nicola Döring: <i>Sozialpsychologie des Internet</i> (Veröffentlichung)
2000	Frank van Well: <i>Psychologische Beratung im Internet</i> (Veröffentlichung)



»Nach meiner Einschätzung sind Sie Ihrer Kollegin gegenüber sehr zurückhaltend, was Rückmeldungen angeht. Wäre es denkbar, dass Sie ihr direkt mitteilen, wenn Ihnen etwas »gegen den Strich geht?«

Den Abschluss gestalten

Eine Besonderheit der Onlineberatung ist, dass Beratungsprozesse manchmal sehr abrupt enden. Für Berater*innen ist dies insofern frustrierend, da er*sie keine Rückmeldung mehr darüber erhalten, ob das Anliegen geklärt wurde und der*die Ratsuchende mit der Beratung zufrieden ist.

Andersherum gibt es manchmal auch Beratungsprozesse, die sehr lange laufen und über viele, manchmal hunderte von Kontakten stattfinden. Gleichwohl lassen sich viele Onlineberatungsprozesse gemeinsam mit dem*der Ratsuchenden abschließen. Die Fachkraft muss hierbei erkennen, wann der Punkt gekommen ist, den Abschluss einzuläuten. Einige Kennzeichen, die dabei helfen, sind:

- Der*Die Ratsuchende hat Lösungsmöglichkeiten für seine*ihre Situation entwickelt (und wendet diese an).
- Der*Die Ratsuchende signalisiert, dass es ihm*ihr besser geht.
- Der*Die Ratsuchende meldet zurück, dass er*sie nun weiß, wie es weitergehen kann.
- Der*Die Ratsuchende ist bereit, weitere/andere Hilfen in Anspruch zu nehmen (z. B. eine Therapie).

Ebenso kann es sein, dass sich eine Beratung vermeintlich im Kreis dreht und sowohl Beratende als auch Ratsuchende unzufrieden mit dem Verlauf sind und der Eindruck besteht, es ginge nichts voran. Auch an dieser Stelle kann es sinnvoll sein, einen Beratungsprozess zu beenden und eventuell anzubieten, dass sich der*die Ratsuchende zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal meldet oder aber ein Berater*innenwechsel vorgenommen wird.

 Bei besonders langen Prozessen sollte geprüft werden, ob es sich wirklich noch um eine Beratung handelt oder ob inzwischen eine Begleitung des Ratsuchenden stattfindet. Je nach Hintergrund und Selbstverständnis der Beratungseinrichtung und der Fachkraft kann dies sehr unterschiedlich und auch gewollt sein oder nicht. Ein*e Seelsorger*in wird beispielsweise durchaus häufiger auch eine begleitende Funktion einnehmen als ein*e Schuldnerberater*in. Grundsätzlich ist es jedoch wichtig, dass sich Beratende

III. Fragen zur Planung von nächsten Schritten

- Was sind die konkreten nächsten Schritte des*der Ratsuchenden?
- Gibt es weitere Personen/Institutionen, zu denen Kontakt aufgebaut wird?
- Welche Form der Unterstützung benötigt der*die Ratsuchende hierfür noch? Woher kommt diese?

Zur Beantwortung dieser Fragen ist es nützlich, den dokumentierten Prozess zu nutzen. Es ist denkbar, Ratsuchende mit Hinweisen auf bestimmte Mails, auf Entwicklungen und Veränderungen aufmerksam zu machen. Hierzu kann z. B. aus Mails der Ratsuchenden wörtlich zitiert werden – manche Aussagen lassen sich ggf. als »Leitsätze« für die Zukunft nutzen. Hier ist es Aufgabe der Fachkraft, kreativ zu werden und zu nutzen, was da ist.

5.5 Forenberatungsprozesse gestalten

Die Forenberatung findet zwar wie die Mailberatung asynchron statt, unterscheidet sich von dieser jedoch in einigen Punkten. Während in der Mailberatung der Kontakt zwischen Berater*innen und Ratsuchenden in der Regel in einem Eins-zu-Eins-Kontakt stattfindet, sind im Forum durch seinen öffentlichen Charakter mehrere Kommunikationspartner*innen beteiligt. So kann es durchaus sein, dass ein*e Ratsuchende*r bereits von einer oder mehreren anderen Forennutzer*innen Antworten erhalten hat, bevor die Fachkraft überhaupt einen ersten Kontakt aufnehmen konnte. Damit kommen der Beratungsperson im Forum auch unterschiedliche Funktionen und Aufgaben zu: So kann es sein, dass sie eher moderierend und begleitend tätig ist und nur dann eingreift, wenn Fehlinformationen verbreitet werden oder es zu Beleidigungen oder Beschimpfungen kommt. Ebenso ist es möglich, dass sie eine Eins-zu-Eins-Beratung durchführt, bei der sich alle anderen Forenbesucher*innen mit eigenen Beiträgen zurückhalten und nur still mitlesen. Oder aber es kommt zu Situationen, wo sich innerhalb einer Forenberatung mehrere Ratsuchende beteiligen und eigene Anliegen, die an das Anliegen des*der Beitragenden andocken (oder auch nicht), in die Beratung einbringen (Brunner, Engelhardt & Heider, 2009).

Forenberatung ist für die Berater*innen also durchaus anspruchsvoll, da sie neben der Konzentration auf den Beratungsprozess (bei dem sie nach den in → Kapitel 5.2 und 5.3 genannten Methoden vorgehen können) auch noch die Dynamiken innerhalb des Forums im Blick behalten müssen.

5.5.1 Umgang mit Störungen im Forum

Welches Verhalten von anderen Forenbesucher*innen als störend empfunden wird, wird von Berater*innen unterschiedlich eingeschätzt. Grundsätzlich schwierig wird es jedoch, wenn sich andere Forennutzer*innen durch wenig konstruktive Beiträge in den Beratungsprozess einbringen oder gar grenzüberschreitend agieren. In solchen Situationen ist es unbedingt notwendig, dass die Fachkraft eingreift, um den*die Ratsuchende*n zu schützen. »Diese Aufgaben implizieren zum Teil auch Zensur von Texten, sofern sie etwa rassistisch oder sexistisch sind oder auf eine andere Art gesetzeswidrig.« (Brunner et al.,2009, S. 85)

Ebenso besteht – je nach verwendeter Beratungssoftware – die Möglichkeit, einen Forenbeitrag zu schützen, also aus dem öffentlichen Forum in einen geschützten Bereich zu überführen und die Beratung dann in einem Eins-zu-Eins-Setting weiterzuführen.

5.5.2 Umgang mit Beiträgen anderer Forennutzer*innen



Die Forenberatung lebt von der Partizipation anderer Nutzer*innen und Ratsuchende im Forum profitieren in der Regel auch von diesen. Die positiven Dynamiken, wie z. B. soziale Unterstützung und das Gefühl von anderen angenommen zu sein und ernst genommen zu werden, gilt es also zu nutzen und zu fördern. Durch die Einbeziehung anderer Nutzer*innen (z. B. mit einer Aufforderung wie »Vielleicht gibt es andere Nutzer*innen hier, die schon einmal eine ähnliche Erfahrung gemacht haben und davon berichten können?«) oder das Verweisen auf hilfreiche Beiträge dieser (z. B. »Gut gefallen hat mir auch die Antwort von Rosie123 – wie findest Du ihre Vorschläge zum Umgang mit Prüfungsangst?«) werden wertvolle Ressourcen sichtbar gemacht. Diese Art der Intervention hat einen doppelten Effekt: Zum einen kommen so die Peers zu Wort, die häufig eine höhere Akzeptanz für die Ratsuchenden haben, und zum anderen werden die Beteiligung und die Erfahrungen der anderen Nutzer*innen wertgeschätzt, was diese wiederum als positiv erleben.

sen. Es geht also neben einer methodischen Konzeption auch um organisatorische Aspekte, die beachtet werden müssen.

8.3 Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für Blended Counseling in der Praxis



Checkliste
Blended
Counseling

Bevor ein Blended Counseling-Ansatz in der Praxis realisiert werden kann, müssen unterschiedliche organisatorische Voraussetzungen und Rahmenbedingungen sichergestellt sein.

So geht es in einem ersten Schritt darum, zu klären, ob ein Blended Counseling-Konzept innerhalb der Einrichtung überhaupt einen Nutzen generiert und wie dieser konkret aussehen kann. Ggf. ergibt es Sinn, ein bestehendes Onlineberatungsangebot nicht in das Präsenzberatungsangebot zu integrieren (z. B., wenn die Onlineberatung konzeptionell so gestaltet ist, dass sie eine Anonymität auf beiden Seiten, also Klient*in und Berater*, gewährleistet). Es bedarf also einer intensiven Auseinandersetzung mit dem bestehenden (Online-)Beratungskonzept der Einrichtung, sofern ein solches überhaupt vorhanden ist. Und hierin steckt auch eine Chance: Die bisherige Beratungspraxis kann noch einmal beleuchtet und auf ihre Aktualität im Hinblick auf die (veränderten) Präferenzen und Anforderungen der Ratsuchenden geprüft werden.

Ebenso muss sichergestellt werden, dass die Beratungsfachkräfte für alle Formen der Beratung entsprechend qualifiziert sind. Haben bislang beispielsweise nur zwei Kolleg*innen aus der Einrichtung die Onlineberatung betreut und soll nun das Angebot erweitert werden, müssen auch die anderen Berater*innen in der Lage sein, kompetent online beraten zu können. Sie müssen jedoch vor allem lernen, wie sich Blended Counseling umsetzen lässt.

»Dies ist insofern wichtig, da Kompetenzen in Onlineberatung auf der einen Seite und in klassischer Beratung von Angesicht-zu-Angesicht auf der anderen Seite noch nicht ausreichen, um Blended Counseling zu betreiben. Die systematische Verknüpfung zweier Beratungsformate, die sich methodisch aber auch organisatorisch unterscheiden, bedarf wiederum spezifischer Kenntnisse. Die Beratenden müssen hierbei unter anderem lernen, welche Indikationen für einen möglichen Settingwechsel sprechen, und wie mit den daraus resultierenden Auswirkungen umgegangen werden kann.« (Engelhardt & Reindl, 2016, S. 139)

Es geht also um weitaus mehr als nur darum, das Face-to-Face-Angebot mit dem Onlineberatungsangebot zu verschränken.