

Online Beratung

Prüfung Modul 6a

von

Johanna Schneemann, Sophia Stumpf,

Natalie Richter

Gliederung

- Autoren und kurze Text Vorstellung
- Definition
- Institutionalisierung
- Dienstarten
- Theorien
- Methoden
- Qualitätssicherung
- Qualifikation
- Fallbeispiel
- Murmelrunde
- Zahlen

Autoren: „Professionalisierung der Online-Beratung“

Stefan Kühne

- Dipl.-Erwachsenenbildner
- Leiter wienXtra-jugendinfo
- Mitherausgeber des e-beratungsjournals.net

Gerhard Hintenberger

- Fachbereichsleiter „Psychotherapie“ und wissenschaftlicher Mitarbeiter an Donau-Universität Krems
- Psychotherapeut in freier Praxis
- Mitherausgeber des e-beratungsjournals.net

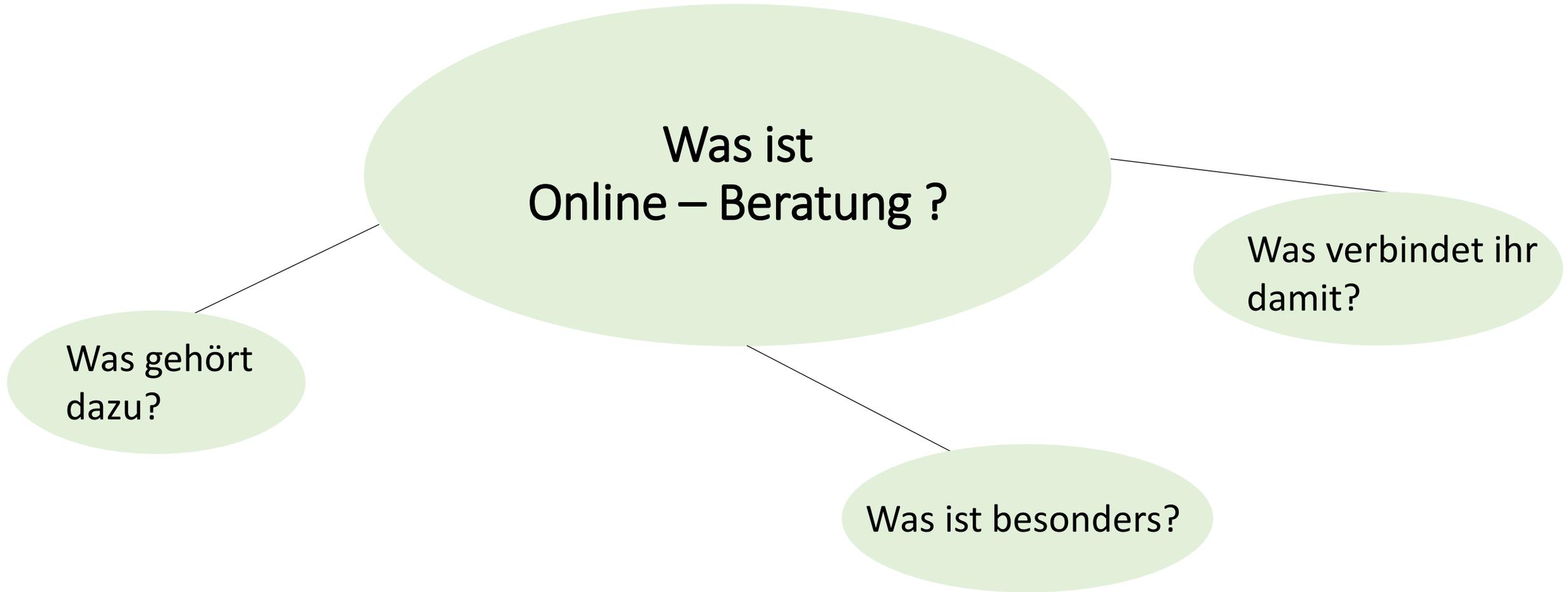
Autoren: „Sozialpsychologie der Online-Beratung“

Nicola Döring

- Diplom-Psychologin
- Professorin für Medienpsychologie und Medienkonzeption an der Technischen Universität Ilmenau

Christiane Eichenberg

- Diplom-Psychologin
- Psychologische Psychotherapeutin
- Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Department Psychologie an der Universität zu Köln

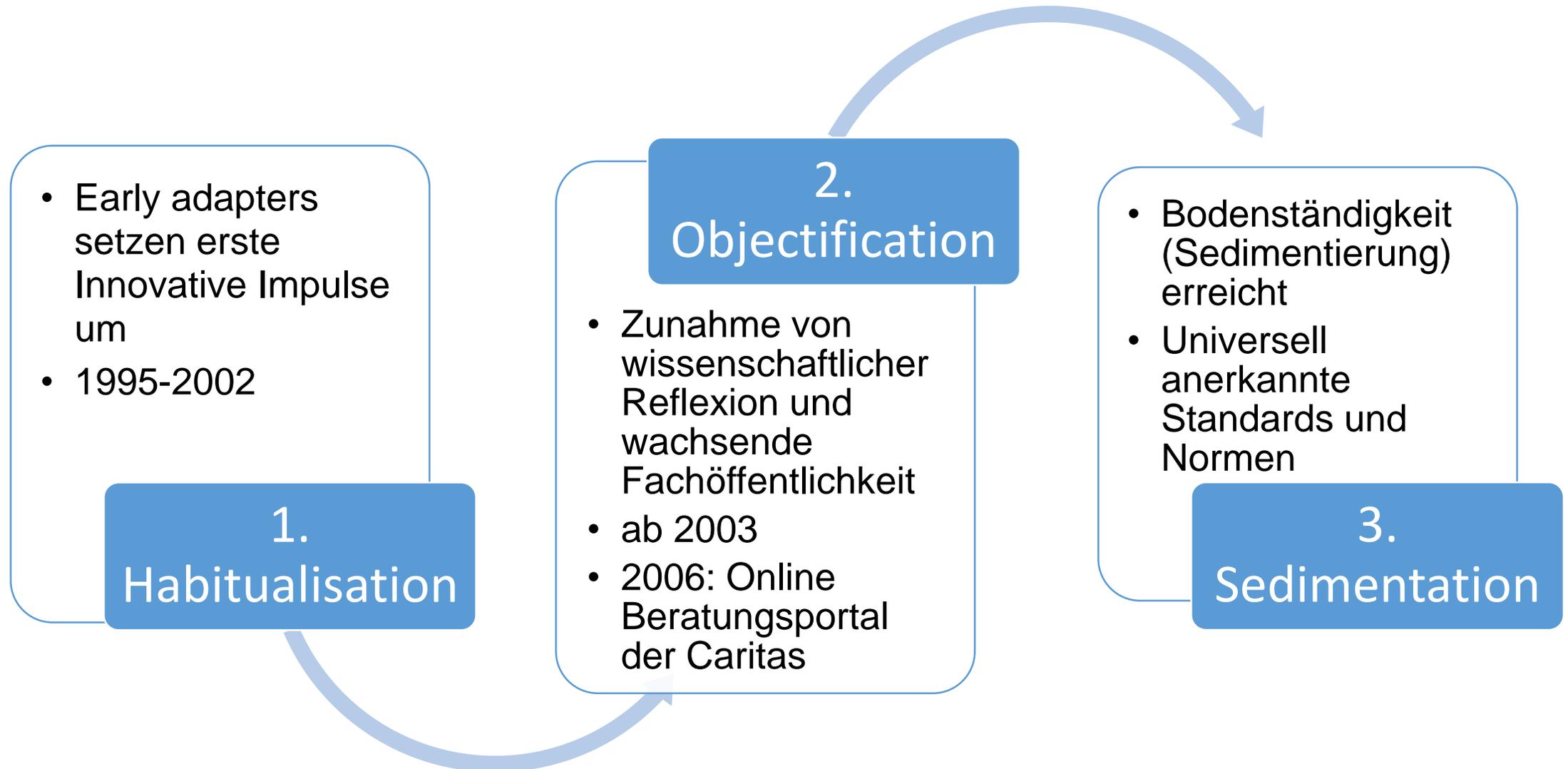


... ist eine Beratung, die Online über viele verschiedene Dienste angeboten wird.

Institutionalisierung

- „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)

Institutionalisierung



Dienstarten

	Asynchron (zeitversetzt)	Synchron (zeitgleich)
Textbasierend	E-Mail	Chats
	Forum	Soziale Netzwerke
	Blogs	
Multimedial		Video und Audio Übertragung

- E-Mails werden bei Ratsuchenden bevorzugt

Theorien

Fragestellung: Welche sozialpsychologischen Besonderheiten ergeben sich aus dem computervermittelten Beratungskontakt?

- Sozialpsychologie: menschliches Erleben und Verhalten im sozialen Umfeld (Identität, Selbstdarstellung und Eindrucksbildung, zwischenmenschliche Kommunikation und Interaktion, Gestaltung sozialer Beziehungen)

1. Die Kanalreduktionstheorie

- Nonverbale Kommunikation (Mimik, Gestik etc.) fehlt
- Computervermittelte Kommunikation als unpersönlich und entemotionalisierter Kontakt
- Studien: Online Austausch kann als emotionaler und persönlicher empfunden werden
- Face-to-Face Beratung oft von Unsicherheit und Zurückhaltung geprägt
- Bessere Möglichkeit zur Selbstreflexion durch Schreiben

2. Die Filtertheorie

- Mediales Herausfiltern von Hintergrundinformationen
 - Soziale Enthemmung und gesteigerte Emotionalität
- Erhöhte Bereitschaft zur Selbstoffenbarung
- Mögliche negative Effekte durch Enthemmung:
 - Anbau von Feindbildern wird gefördert
 - Plötzlicher Kontaktabbruch
 - Hemmungslose Beleidigungen

3. Die Theorie der sozialen Informationsverarbeitung

- Nutzer*innen haben Einfluss darauf was, wie und wann sie etwas im Online-Kontakt preisgeben
- Soziale Präsenz des Beraters durch Profilseite steigern
- Wichtig: Berater müssen genügend Informationen über ihr Gegenüber bekommen
- Online-Kommunikation kann nonverbale Informationen mitliefern
- Wichtig: Ratsuchende müssen in Online-Foren detailliert und nachvollziehbar über ihr Problem berichten

4. Die Theorie der hyperpersonalen Interaktion

- Online-Kontakte können als näher und persönlicher empfunden werden
- Setting-Bedingungen
 - E-Mails können erneut gelesen werden
 - Omnipräsenz des Berater kann entstehen
- Mediale Distanz kann von Ratsuchenden mit Fantasievorstellungen gefüllt werden

5. Die Medienwahl-Theorie

- Mehrere mediale Kommunikationskanäle stehen zur Verfügung
- Nachfrage und Angebot von Online-Beratung ist eine Wahlentscheidung
- Positiv: Flexibilität für Ratsuchende
- Im Einzelfall kann über Wechsel des Kommunikationskanals entschieden werden

Methoden

- Eigenständige Konzepte nur in Ansätzen vorhanden
- Vier – Folien Konzept:
 1. Folie: eigene Resonanzboden
 2. Folie: Themen, psychosozialer Hintergrund
 3. Folie: diagnostische Überprüfung
 4. Folie: konkrete Interventionen formulieren

Methoden

- Konsumreduktionsprogramm „quit the shit“
 - Kombination aus kognitiv-verhaltenstheoretischen Kurzinterventionen und systemisch-lösungsorientierten Ansätzen
- Konzept der Oraliteralität
 - Nähe und Vertrautheit mit der Schrift herstellen
 - Elemente der gesprochenen Sprache werden mit denen der geschriebenen Sprache kombiniert

„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)

Qualitätssicherung

- Sicherheit und Professionalität müssen gewährleistet sein
- Datenschutz und Datensicherheit
- Klientenschutz z.B. Anonymität wahren
- Webseiten und Dienste auf dem neuesten Stand halten
- Ausreichende Informationen -> Glaubwürdigkeit
- Qualitätssicherung durch Statistiken und Auswertungen
- Aus- und Fortbildung der Berater

Qualifikation

- Anderes Setting → andere/ neue Qualifikation
 - Ende der 90er Jahre einzelne Seminare und Workshops
 - 2004: erster Lehrgang „Online-Beratung“
 - 2006: „Richtlinien zur Anerkennung für Online-Berater*innen“ durch die Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung
 - Dezierte universitäre Ausbildungsgänge fehlen noch
- vielfältigeres, aber noch kein flächendeckendes Aus- und Weiterbildungsangebot

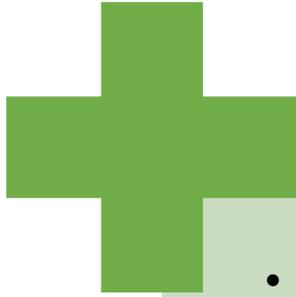
Fallbeispiel

- „...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 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...“

(Döring und Eichenberg, 2013, S.1587)

Murmelrunde

- Welche Vor- und Nachteile der Online-Beratung lassen sich festhalten?
- Wie kann ein Berater (der von zu Hause aus arbeitet) eine Distanz zwischen der Arbeit und dem Privaten schaffen?



- Unabhängig von Öffnungszeiten und Orten
- Anonymität -> keine Vorurteile durch Aussehen
- Wechselung auf eine andere Beratungsmethode möglich
- Sowohl synchrone als asynchrone Dienste
-

- Abhängig vom Internetzugang
- nonverbale Kommunikation fehlt
- Nachhaltig?

- Asynchron -> geschrieben aus der Situation heraus, aktuell?
-

Zahlen

- 2007: 1.000 Beratungsstellen im psychosozialen Bereich mit niederschwelligem und kostenlosem Online Beratungsangebot im Bereich der Deutschen Arbeitsgemeinschaft für Jugend- und Eheberatung
- Online Beratungsportal der BKE von 1,8 Millionen Besuchern angeklickt
- Über 20.000 Mailanfragen bei ProFamilia

Quellen

- S. Kühne, G. Hintenberger. Professionalisierung der Online-Beratung. N. Döring, Ch. Eichenberg. Sozialpsychologie der Online-Beratung. In: F. Nestermann, F. Engel, U. Sickendienk (Hrsg.). Das Handbuch der Beratung Band 3, Neue Beratungswelten: Fortschritte und Kontroversen. Tübingen 2013
- 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
- https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/kuehne.pdf [9.1.2019]