

## AK Supervision Hannover

### Workshop: Online-Beratung ist die Zukunft – Viele neue Vorteile und alte Ängste

Der Satz „Online-Beratung ist die Zukunft“ klingt vielleicht etwas provozierend. Dennoch beginnt z.B. die DGsv, Online-Beratung (OB) zu entdecken, das SV-Institut Triangel nimmt OB in die SV-Ausbildung auf und bietet einen extra Kurs in OB an, viele DGsvler haben bereits die Zusatzausbildung in OB absolviert, an immer mehr Hochschulen ist OB präsent und in Zeiten von Corona wird oft leider ohne Ausbildung und ohne SSL-Verschlüsselung auf die (virenfreie) OB zurückgegriffen.

Die „Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung“ (DGOB) schreibt auf ihrer Homepage: *„Online-Kommunikation hat sich etabliert (...) Folglich suchen immer mehr Menschen nicht nur bei allgemeinen Fragen nach passenden Angeboten im Internet, sondern auch bei sehr persönlichen, sensiblen Angelegenheiten.*

*Wegen ihrer Anonymität, ihrer Niederschwelligkeit, den netzkonformen 'Öffnungszeiten', der asynchronen Kommunikation sowie der Möglichkeit, die individuell passende (überregionale) Hilfestellung zu wählen, kommt psychosoziale Online-Beratung, Online-Supervision oder Online-Coaching den Lebensbedingungen der (post-)modernen Menschen sehr entgegen. (...) Psychosoziale Online-Beratung – als eine Spezialform der Online-Kommunikation – stellt an die durchführenden Fachkräfte besondere Anforderungen. Sie erzeugt spezifische Wirkungen, die (noch immer) nicht Inhalt der gängigen Beratungsausbildungen sind.*

*Prinzipien der Präsenzberatung (face-to-face) lassen sich nicht unmittelbar auf die schriftgestützte oder über andere Telemedien angebotene Beratung übertragen.*

*Vielmehr müssen die notwendigen Kenntnisse zusätzlich erworben werden.“*

Für professionelle OB ist also eine Zusatzausbildung notwendig, weil OB anders ist: Hier interagieren nicht Menschen, sondern hier antwortet Text auf Text (Mailberatung) oder es findet eine Kommunikation mit einem Bildschirm statt. (Auch Videoberatung ist nicht face-to-face-Beratung (ftf))!

#### 1 Wo stehen wir?

##### Wir leben in der 4. Medienepoche (Dirk Baecker):

- (mündliche) Sprache (vor ca. 100.000 Jahren)
- (alphabetische) Schrift (vor ca. 5000-8000 Jahren)
- Buchdruck (vor ca. 500 Jahren – Beginn der modernen Gesellschaft)
- Elektronische Medien (Radio, Kino, Computer, Internet)

Manche meinen, die Kommunikation mit Robots sei bereits die 5. Medienepoche.

Klar ist jedenfalls, dass die Epochen immer schneller aufeinander folgen.

Mit jeder neuen Epoche entstehen neue Phänomene, auf die die vorhergehende Epoche nicht vorbereitet war. Jedes neue Verbreitungsmedium der Kommunikation bringt neue Möglichkeiten des Handelns, des Erlebens, der Kommunikation mit sich. Jede neue Medienepoche ist eine Komplexitätssteigerung.

Wie gelingt eine faire Verteilung der Kommunikation? Und wie gelingt es, auszuhalten, dass manche in derselben Gesellschaft mit den neuen Möglichkeiten agieren und andere nicht? (Luhmann)

##### Geschichte der 4. Medienepoche:

- 29.10.1969 erste Verbindung zweier über 500 km entfernter Rechner an Unis in Kalifornien = Geburtsstunde des Internet.
- 1971 wurde die erste Mail übertragen
- 1983 Einführung des TCP/IP-Protokolls (Übertragung in kleinen Päckchen)
- Geburtsfehler des Internet bis heute: Die damalige Vorgabe, dass man sich im Netz gegenseitig völlig vertraut, führte dazu, dass es keine Sicherheitsfunktionen gab
- 1991 länderübergreifendes www
- 1994 Mausclicks statt langer Kommandozeilen, Browser
- 2007 das erste iPhone

Das Internet wurde etwas, was jede und jeder bedienen kann. Die dahinter liegende Technik tritt immer weiter in den Hintergrund.

### **Alltagsmediatisierung:**

In der 4. Medienepoche ist neben die Offline-Kommunikation mehr und mehr die Onlinekommunikation getreten. Beide - Online - und Offline - Kommunikation – sind aufeinander bezogen und verschränkt. Mit dem primären interpersonalen Beziehungsnetz (ftf ) im Alltag ist ein zweites (weitgehend digital vermitteltes) kommunikatives Netz verbunden. Durch diese Alltagsmediatisierung wird kommunikatives/soziales Handeln zu medialem Handeln.

Beispiele:

- Veränderungen im medialen kommunikativen Handeln: neue Gesellungsformen und öffentliche Artikulationen (z.B.: soziale Netzwerke, Flashmobs etc.)
- Veränderungen des Alltags und seiner Strukturen: überlappende und ineinander-greifende Lebensbereiche (Freizeit, Arbeit, Erholung, Kultur, etc.)
- Veränderung der Beziehungen untereinander (virtuelle „Freundschaften“)
- Zugewinn an Autonomie und Selbstgestaltung (Individualisierung ?)

Was in 60 Sekunden im Internet geschieht:

- 188 Millionen Mails
- 18,1 Millionen SMS
- 3,8 Millionen Suchanfragen auf Google
- 347.222 Menschen auf Instagram
- 87.500 twittern gerade
- 4,5 Millionen Videos auf YouTube
- 996.900 Millionen Dollar werden ausgegeben
- 1,4 Millionen Menschen wischen/suchen auf Tinder
- ...

(Quelle Tagesspiegel Berlin 19.3.2019)

### **Plattformisierung**

In den Jahren 2007-2019 kam es zu einer fortschreitenden „Plattformisierung“ (S. Lobo, Digitale Dekade): Ein Smartphone ist kein „Gerät“, sondern eine moderne, kleine und mobile „Softwareplattform“.

Es erzeugt eine dauerhafte und ständige Verbindung zwischen Mensch und vernetzter Maschine.

Alles das ist nicht „for free“ und kostenlos, sondern ein wohlkalkuliertes Geschäft.

Es entstehen Datenströme, die zuvor kaum zu erheben oder vorstellbar waren:

Verhaltensdaten, Bewegungsdaten, Daten zu sozialen Beziehungen und Interaktionen, zu Gesundheit und Sport, kurz: Nutzungsdaten aller Art. Und zwar in Echtzeit.

Letztlich tauschen wir auf den mobilen Plattformen ständig „tote“ Daten gegen Datenströme, „tote“ Informationen gegen unsere lebendigen Datenströme. Daten sind in dem Moment veraltet, in dem sie erhoben werden. Eigentlich geht es um Datenströme, also sich immer wieder selbst erneuernde Daten samt Verlauf. Dieser Tausch hat weitreichende Folgen, z.B. für Werbung, Medien, Politik, Zukunft, Kapitalismus, Wahrnehmung, Beratung und Gesellschaft.

z.B. für Werbung: Google und Facebook 2019 200 Mrd. Euro Einnahmen aus Werbung. (Entspricht den Werbeumsätzen sämtlicher Printmedien, sämtlicher Radiosender und sämtlicher Kinos der Welt zusammengenommen, plus den Staatshaushalt von Rumänien obendrauf.)

### **2 Anfänge Online-Kommunikation/Online-Beratung?**

Medial vermittelte Kommunikation ist uralte (Höhlenmalereien...)



Botticelli, Anbetung, 1475



... und immer missverständlich: Edvard Munch, Der Schrei (der gequälten Natur!), 1895  
Trostbriefe von Cicero, Epikur und Seneca; Philipp II. v. Spanien, der sich nicht mündlich (ftf), sondern nur auf Zetteln beraten ließ; 1969 Dr. Sommer in der Bravo; 1986 Ask Uncle Ezra, 1995 Telefonseelsorge, Pro Familia mit sextra...

### 3 Definition

„Online-Beratung ist ein alternativer Zugang zu Beratungsleistungen, verbunden mit einem Medienwechsel: von der unmittelbaren Interaktion zu einer tele-medial vermittelten Kommunikation zwischen räumlich Abwesenden.

Überbrückt wird die räumliche Distanz durch den Einsatz von digitalen Kommunikationsmedien.

Online-Beratung präsentiert sich damit als alternatives organisatorisches Setting, in dem jede der anerkannten und probaten Schulmethoden eingesetzt werden kann, um online zu beraten.

Online-Beratung ist also keine neue Methode, sondern Beratung in einem anderen Setting.“ (DGOB)

Die DGOB unterscheidet zwischen „Formaten“ (Beratung, Supervision, Coaching, Pastoralpsychologie) und „Methoden“ (systemische Methoden, Psychodrama, Gestalt...), mit denen innerhalb der genannten Formate gearbeitet wird.

Unterbegriffe von Online-Kommunikation: Online-Beratung, darunter O-SV, O-Seelsorge, O-Coaching...

Der Bindestrich macht deutlich, dass das Format durch das andere Setting unangetastet bleibt.

### 4 Vor- und Nachteile von Online-Beratung

#### Nachteile:

- Probleme der Datensicherheit
- Verlorene Interaktion (Kanalreduktion).
- Dadurch mehr Verständnisnachfragen.
- Schlechtere „Gefahrenbeherrschung“ bei akuten Krisen.
- Autonomie heißt auch, evtl. plötzlicher Kontaktabbruch.
- Dadurch weniger Feedback.
- Evtl. anderer Bezahlprozess.
- Manche Berater\*innen kommen mit der Schnelligkeit nicht zurecht.

#### Vorteile:

- Online-Beratung ist niederschwellig (auch durch mögliche Anonymität).
- Ratsuchende können wählen, in welcher Beratungsumgebung sie sich wohl fühlen.
- OB ist jederzeit für jedermann erreichbar (24/7 geöffnet).
- Ratsuchende können sich schnell und ortsunabhängig Rat einholen, ohne auf regionale Angebote angewiesen zu sein.
- Ratsuchende wählen ihre persönliche Art der Kommunikation (sprechen oder schreiben).
- Beratung kann in die persönliche Lebenssituation integriert werden (z.B. bei multilokaler Lebensführung, Angst etc.).
- Beratung ist auch für Menschen, die aufgrund sozialer oder religiöser Kontrolle, eigener Immobilität oder eigener Kinder das Haus nicht verlassen können/dürfen, möglich.
- Anonyme Beratung möglich.
- Der Grad der Anonymität kann selbst bestimmt werden.
- Manche Menschen können oder wollen sich nicht zeigen.

- Rollenunterschiede und damit gekoppelte Machtverhältnisse werden minimiert.
- Stigmatisierende Sprache und körperliche Defizite (Tremor, Stottern...) spielen keine Rolle.
- Die Anonymität im Internet bildet einen enthemmenden Effekt, der mehr Offenheit und Ehrlichkeit hervorruft.
- Die Ratsuchenden sind autonom in der Gestaltung des Beratungsprozesses. Sie bestimmen, in welchem Setting Beratung sich ereignet (Medienwahl) und wie (zeitliche Dauer, Intensität) der Prozess sich gestaltet. Das ist ein emanzipatorischer Effekt.
- Immer mehr Menschen suchen relevante Angebote und zunehmend auch Hilfe zuallererst im Netz.
- Die Digitalisierung prägt auch die Welt der Ratsuchenden.
- Durch die Schriftlichkeit bessere Dokumentation. Ratsuchende können nachlesen...
- Da das Geschriebene im Vordergrund steht und nicht die Person in ihrer Erscheinung, kommt es eher zur Bearbeitung angst- und schambesetzter Themen.
- Schriftliche Kommunikation erhöht die Selbstaufmerksamkeit.
- Die Intervalle zwischen den Mails können für Aufgaben genutzt werden. Ratsuchende sind in „Erwartungshaltung“.
- Der wohl wichtigste Vorteil:  
Das Be-Schreiben des Problems mobilisiert Selbsthilfekräfte, hilft beim Klären und trägt damit zur Problemlösung bei.

## 5 Fünf Theorien

### Kanalreduktionstheorie

Die zentrale Aussage der Kanalreduktionstheorie: Durch den Ausschluss von Sinneskanälen wird die Kommunikation **entsinnlicht**. Weil die Kommunikation durch Mails zeitversetzt, asynchron, stattfindet, wird

Face-to-Face-Kommunikation	Computervermittelte Kommunikation
1. Gesprächsinhalt	1. Gesprächsinhalt
2. Nonverbale Eindrücke auditiv visuell olfaktorisch gustatorisch taktil thermal	2. Nonverbale Eindrücke auditiv visuell olfaktorisch gustatorisch taktil thermal

die Kommunikation **entzeitlicht**. Menschliche Emotionen können medial nicht adäquat vermittelt werden.

**Entmenschlicht (!)**.

In Feldstudien erweist sich die Kanalreduktionstheorie als **nicht haltbar**, sondern stellt sich dar als

- Unterschätzung der individuellen Aneignungsfähigkeit,
- Romantisierung der ftf-Kommunikation als

„ganzheitlich“, „menschlich“, „emotional warm“, etc...

-> Hinweis auf „Gut gegen Nordwind“

### Filtertheorie:

Ent-Kontextualisierung , d. h. wenig Wissen über sozialen Hintergrund der Person (Alter, Geschlecht, Aussehen, Bildung, Hautfarbe, Körperhaltung, Kleidung, Gestik, Mimik etc.) führt zu einem Nivellierungseffekt: Abbau sozialer Hemmungen/Hürden, Privilegien und Kontrolle.

Positive Folgen: verstärkte Offenheit, sinkende Hemmschwelle, schneller am (intimen) Punkt, , hoher Grad an Selbstoffenbarung („Beichtstuhleffekt“)..

Negative Folgen: verbal ungehemmter, mehr verbale Aggression, Normlosigkeit , „Flaming“, Beleidigungen...

### Theorie der sozialen Informationsverarbeitung (Widerspruch zur Filtertheorie!)

Menschen stimmen ihr Kommunikationsverhalten auf die technischen Systemeigenschaften ab

- Menschen wollen verstanden werden (beziehungsorientierte Motivation)
- Sie ziehen aus textbasierter Kommunikation Rückschlüsse auf Person (Bildungsgrad etc.) „decoding“
- Sie erlangen psychosoziales Hintergrundwissen (ein „Bild“) über den/die andere/n
- Dieser Prozess befähigt, selbst persönliche, emotionale Botschaften zu versenden „encoding“

## **Theorie der Hyperpersonalen Interaktion**

Bei der Eindrucksbildung im Netz werden fehlende Informationen durch eigene Vorstellungen ergänzt. Folge: Bei einem freundlichen Austausch mit einem/einer Online-Teilnehmer\*in, bildet sich ein besonders positiver Eindruck von dieser Person. Mögliche irritierende Informationen, die im ftf-Kontakt zu Distanz führen würden, stehen online nicht im Weg.

Umgekehrt kann es bei negativen Online-Interaktionen zum Aufbau besonders negativer Personeneindrücke bis hin zu regelrechten Feindbildern kommen.

## **Medienwahltheorien**

Jeder Online-Kommunikation geht eine Entscheidung entweder für ein elektronisches Netzmedium oder gegen ein anderes klassisches Medium voraus.

## **6 Formen von Online-Beratung**

Mail-basierte Beratung, Chatberatung, Forenberatung, Messenger-beratung, Videoberatung

## **7 Besonderheiten Mailberatung**

Zu Mail-Beratung: Lesen und Schreiben sind Beschäftigungen mit sich selbst. Wer liest oder schreibt ist ohne „Beobachter\*in, ist reflektierend „bei sich selbst“ – ein idealer Zustand für Klient\*innen und Berater\*innen (vgl. S. Freud).

Hermeneutik: Lesen ist immer ein Interpretationsprozess, eine Interaktion zwischen Text und Leser\*in, ist Rezeption und Interpretation eines nicht von uns verfassten Produkts. Dabei entsteht die Rezeption, das „Wiederentstehen“, auf **unserem** geistig-intellektuellem Hintergrund, aufgrund unserer gespeicherten Erfahrungen und Bilder und wird nie eine 1:1-Re-Produktion des vom/von der Schreiber\*in Gewollten sein (cf. Ludewig). Auch der/die Schreiber\*in wird das Gemeinte nie zu 100% adäquat ausdrücken können.

In der Weiterbildung Online-Beratung lernt man deshalb verschiedene Modelle der Hermeneutik, beschäftigt sich mit Metaphern, mit Sprache und sprachlichen Konnotationen, lernt die notwendigen Änderungen in Kontraktierung und Triangulierung und kommt sich und seinen Übertragungen auf die Spur. Außerdem sollen die erlernten Schulmethoden in die OB transformiert werden.

## **8 Weitere Haupt-Unterschiede zwischen Präsenzberatung und Online-Beratung**

Art der Anfragen, Joining (Abtasten gegen direkte Probleme), Abbrüche, Mail-Beratung ist in der Regel kürzer, nachhaltiger (auch durch die Schriftbasierung) und effektiver.

## **9 Blended Counseling**

Fortgesetzter Medienbruch, der die Imagination enttäuscht, wenn nicht ftf begonnen wird. Gute Möglichkeit für Ergänzung der ftf-Beratung in Krisenzeiten.

## **10 Voraussetzungen für Online-Beratung:**

Persönlich: Selbstermächtigung

Technisch: SSL-verschlüsseltes Portal. Zu empfehlen: z.B.: Aygonet / AlfaView...

## **11 DSGVO**

Wer Beratung über Skype, normale E-Mail oder WhatsApp anbietet, macht sich strafbar.

Server müssen in Europa stehen (nur da gilt die DSGVO) und man muss einen Auftragsverarbeitungsvertrag mit dem Anbieter schließen. Letzteres ist mit Google etc., aber auch mit Signal, Threema etc. nicht möglich.

(13.3.2020, Helmut Kreller)

Save the Date:

24.-25.4.2020: Jahrestagung der DGOB in Berlin

12.-13.9.2020: Beginn der nächsten offenen Weiterbildung Online-Beratung in Berlin