



# **Beratung goes digital – Hilfe, meine Klient\*innen schreiben Mails!**

**Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Soziale Arbeit**

**Stuttgart, 26./27. April 2019**

**Emily M. Engelhardt, Institut für E-Beratung, Nürnberg**

---



# Zur Ausgangssituation – Was ist ‘Onlineberatung‘?

## Gliederung

- Kurze Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung in Deutschland
  - Onlineberatung: Zum aktuellen Stand
  - Was ist ‘psychosoziale Onlineberatung‘?
  - Medien in der Onlineberatung
-



## Kurze Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung in D.

### Dynamische Entwicklung der Onlineberatung:

- 1995: erstes deutschsprachiges Onlineberatungsangebot der Telefonseelsorge
  - 1996: pro familia mit [www.sextra.de](http://www.sextra.de)
  - 1999: [www.kids-hotline.de](http://www.kids-hotline.de) (geschlossen Jan. 2014 wegen fehlender Finanzierung)
  - Ab 2000: sprunghafter Anstieg der Anbieter
  - Ab 2002: verstärkte Diskussion über Qualitätsstandards in der Onlineberatung
  - 2005: erste Fachzeitschrift : e-beratungsjournal.net (online frei verfügbar)
  - 2005: Gründung der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB)
  - 2008: erste Hochschule in D. mit Ausbildung in Onlineberatung: TH Nürnberg/GSO
    - Studienwerkstatt Onlineberatung: Weiterbildung „Zertifikatskurs OB“
-



## Kurze Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung in D.

- seit 2008: jährliches trägerübergreifendes Fachforum Onlineberatung in Nürnberg
  - 2011: Start des Studienberatungsportals an der TH Nürnberg/ GSO
  - 2012: Gründung des Instituts für E-Beratung an der TH Nürnberg/ GSO
  - 2012: Arbeitsgruppe aus Institut für E-Beratung, DGOB und Vertreter der großen Träger der Onlineberatung verabschieden das erste gemeinsame Ausbildungscurriculum zu Vereinheitlichung der Ausbildung in Onlineberatung
  - 2012: Institut für E-Beratung erarbeitet eine Vorstudie zur Entwicklung und Implementierung eines *Qualitätszeichens für psychosoziale Onlineberatung*
  - 2013 Umbenennung der Deutschen Gesellschaft für Online-Beratung in „Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung“
  - 2014 Online-Supervision und Blended Counseling verstärkt im Fokus
  - 2017 10. Fachforum Onlineberatung
-

## Onlineberatung: Zum aktuellen Stand

- Die Professionalisierungsphase ist längst noch nicht abgeschlossen
    - Es gibt nur wenige Theorien oder Modelle zur Onlineberatung.
    - Eine zur Professionalisierung gehörende entsprechende Ausbildung der Onlineberater\*innen ist bislang eher selten zu finden (Rott, 2007).
  - Zur Qualitätssicherung von Onlineberatungsangeboten wird künftig die Einführung eines ‚Registers‘ notwendig sein.
  - ‚Neue Medien‘ verändern die Beratungslandschaft (Wenzel, 2013):
    - Die Nachfrage nach medialen Beratungsangeboten steigt.
    - Blended Counseling, ein sinnvoller Settingwechsel bzw. die Verknüpfung von Face-to-Face-Beratung und Onlineberatung, könnte ein Modell mit Zukunft werden.
    - Erweiterung des Beratungsverständnisses als ‚Kommunikationsprozess‘, der medial unterschiedlich vollzogen werden kann.
-

## Was ist ‘psychosoziale Onlineberatung‘?

- Onlineberatung schließt sämtliche Formen der Beratung ein, die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten und die
  - sowohl quasi-synchron/asynchron textgebunden (Forum, Einzelberatung, Chat)
  - als auch quasi-synchron und textungebunden via Videochat, Avataren oder Internettelefonie stattfinden können.
- Ebenso sind Mischformen denkbar, wenn im Videochat nebenbei geschrieben werden kann oder beim Einsatz von Avataren über das Mikrofon gesprochen wird.



## Medien in der Onlineberatung

	Textbasiert	Nicht-textbasiert
Synchron	<b>Chat</b> <b>Messenger</b>	<b>Video</b> <b>Internettelefonie</b> <b>Avatare</b>
Asynchron	<b>Mail</b> <b>Forum</b>	<b>Sprachnachrichten</b> <b>Videonachrichten</b>

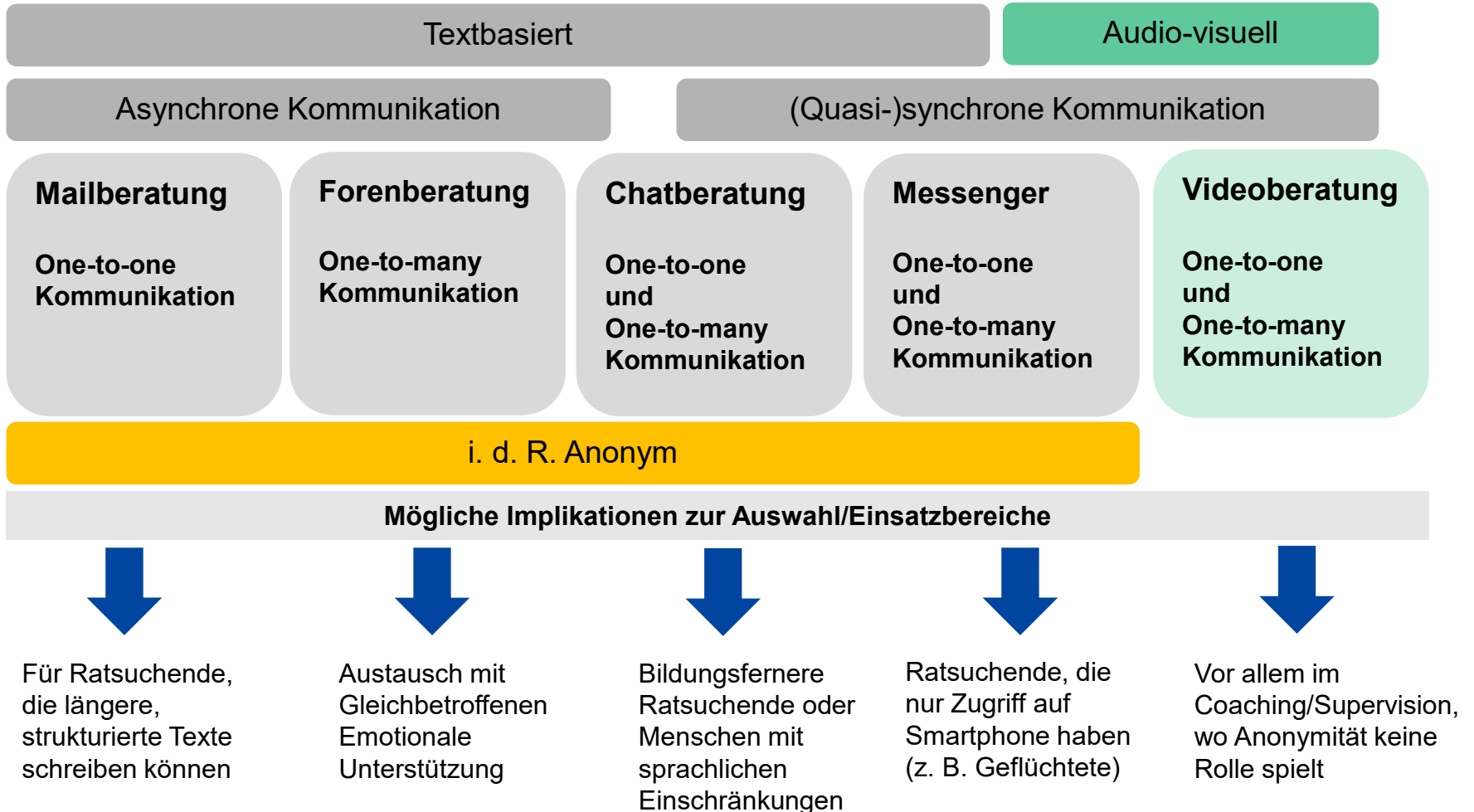
---

## Medien der Onlineberatung

- E-Mail, Chat und Foren nach wie vor am häufigsten eingesetzt (vgl. Eichenberg & Kühne, 2014)
  - Branchenunterschiede (z. B. im Coaching Video, in der psychosozialen Beratung textgebundene Medien)
  - Technische Entwicklungen sind schon alle da, Umsetzung für die Onlineberatung noch nicht methodisch ausgereift
  - Problematik der strukturschwachen Regionen -> Onlineberatung eigentlich sehr attraktiv, Ausbau mit Breitbandnetz mangelhaft = Beratung per Video kaum möglich!
  - Onlineberatungsrealität vs. Mediennutzung der Klienten -> passen unsere Tools noch zu den Anforderungen der Ratsuchenden?!
-



# Medien in der Onlineberatung





## Besonderheiten der internetgestützten, schriftbasierten, psychosozialen Onlineberatung

- Der **User bestimmt** den Ort, den Zeitpunkt und die Struktur der Beratung.
- In den meisten Fällen kann er/sie entscheiden, ob er/sie seine/ihre Identität bekannt geben will oder nicht (**Anonymität**).
- Er/Sie bewegt sich in einem **spezifischen Rahmen**, einem ‚virtuellen Setting‘.
- Das zentrale Medium ist die geschriebene Sprache (**Onlinekommunikation**).
- Jeder Satz kann von Sender\*in und Empfänger\*in **beliebig oft gelesen**, verstanden oder missverstanden werden.
- Die Nachrichten bleiben als **Dokumentation** und sichtbare Spuren des Beratungsprozesses erhalten, können immer wieder nachgelesen und überdacht werden.
- Onlineberatung ist **unverbindlicher** als herkömmliche Beratungsformen und ist nicht auf eine bestimmte Dauer angelegt. Der Abschluss erfolgt oft unvorhergesehen.



## Quellen/Literatur

- Brunner, A., /Engelhardt, E. /Heider, T. (2009): Foren-Beratung. In: Kühne, S. & Hintenberger, G. (Hrsg.): Handbuch Onlineberatung. Psychosoziale Beratung im Internet. (S. 79 – 90) Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
  - Eichenberg, C. (2007): Medieneinsatz im Rahmen stationärer Psychotherapie. In: Psychotherapie im Dialog 8(1), S. 59-66
  - Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014). Einführung in die Onlineberatung und -therapie. München: Ernst Reinhardt Verlag
  - Engelhardt, E. (2018). Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
  - Engelhardt, E. & Storch, S. (2013). Was ist Onlineberatung? - Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. Online verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0213/engelhardt\\_storch.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf)
  - Engelhardt, E. & Gerner, V. (2017): Einführung in die Onlineberatung per Video. E-beratungsjournal 13 (1), S. 18 – 29
  - Föderation der Schweizer PsychologInnen (FSP)- Kompetenzprofil für PsychologInnen (2010) [http://www.psychologie.ch/de/publikationen/dokumentation/reglemente/kompetenz\\_online.html](http://www.psychologie.ch/de/publikationen/dokumentation/reglemente/kompetenz_online.html)
  - Arbeitskreis Online-Beratung (2003): Rahmenempfehlungen zu Qualitätsmerkmalen der Internet Beratung, [http://www.kinderschutzzentren.org/pdf/internet-beratung\\_qualitaetsstandards.pdf](http://www.kinderschutzzentren.org/pdf/internet-beratung_qualitaetsstandards.pdf); [http://www.schulpsychologie.de/wws/bin/1878090-1879114-1-internet-beratung\\_qualitaetsstandards.pdf](http://www.schulpsychologie.de/wws/bin/1878090-1879114-1-internet-beratung_qualitaetsstandards.pdf)
  - Verein Wiener Sozialprojekte /ChEck iT! (2006): Standards der Onlineberatung. In: eberatungsjournal.net, [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/checkit\\_layout.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/checkit_layout.pdf)
  - Zenner, B. / Oswald, G. (2006): Online-Beratung im Bereich Ehe-, Familien- und Lebensberatung. Eine Erhebung des Modellprojekts Onlineberatung der katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien-, und Lebensberatung (KBK). In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Qualitätskriterien und Qualitätsmanagement in der Online-Beratung. 2. Jahrgang, Heft 1 – März 2006.
  - Großmaß, R. (2004): Psychotherapie und Beratung. In. Nestmann, F. et al. (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 1. Tübingen. S. 89-101.
  - Gesellschaft für wissenschaftliche Gesprächspsychotherapie e.V. (GwG) <http://www.gwg-ev.org/personzentrierte-beratung>
  - Wenzel, J. (2013): Wandel der Beratung durch Neue Medien, Göttingen.
-