

Emily M. Engelhardt

Lehrbuch Onlineberatung





Emily M. Engelhardt

Lehrbuch Onlineberatung

Mit 16 Tabellen

Vandenhoeck & Ruprecht

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind
im Internet über <http://dnb.de> abrufbar.

© 2018, Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG, Theaterstraße 13, D-37073 Göttingen
Alle Rechte vorbehalten. Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich
geschützt. Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen
bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Umschlagabbildung: © sdecoret – Adobe Stock

Satz: SchwabScantechnik, Göttingen

Vandenhoeck & Ruprecht Verlage | www.vandenhoeck-ruprecht-verlage.com

ISBN 978-3-647-71147-8

Inhalt

Einleitung	9
1 Einführung in die Onlineberatung	13
1.1 Begriffliche Einordnung	13
1.2 Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung	18
1.3 Professionalisierung und Qualitätsstandards	20
1.4 Qualifizierung	25
1.5 Chancen und Grenzen von Onlineberatung	28
2 Mediatisierung und Digitalisierung	31
2.1 Bedeutung und Nutzung digitaler Medien und des Internets	32
2.2 Mediatisierung des Alltags und Auswirkungen auf die Beratung	37
2.2.1 Die Fachkraft als Medium?	38
2.2.2 Medieneinsatz in der Beratung	39
2.2.3 Digitale Medien in der Beratung	40
2.3 Anforderungen an Beratungsfachkräfte	41
2.4 Aufgaben der Institutionen, die Beratung anbieten	42
2.5 Konsequenzen für die Ausbildung von Beratungsfachkräften	43
3 Onlinekommunikation und Schreiben	45
3.1 Onlinekommunikation	45
3.1.1 Synchrone Onlinekommunikation	46
3.1.2 Asynchrone Onlinekommunikation	46
3.2 Besonderheiten von Onlinekommunikation	47
3.2.1 Onlinekommunikation als verarmte Kommunikation	47
3.2.2 Onlinekommunikation als textuelle Kommunikation	48
3.2.3 Zeit, Raum und Kontext in der Onlinekommunikation	49
3.2.4 Onlinekommunikation als digitale Kommunikation	49
3.3 Besonderheiten der Sprache im Internet	52
3.3.1 Oraliteralität	52
3.3.2 Online-Sprache	53
3.4 (Gruppen-)Dynamik im Netz	54
3.5 Schreiben als professionelle Intervention	56

4	Formen und Felder der textbasierten Onlineberatung	59
4.1	Instrumente der textbasierten Onlineberatung	59
4.1.1	Mailberatung	59
4.1.2	Chatberatung	62
4.1.3	Forenberatung	64
4.1.4	Messenger-Beratung	66
4.2	Beratungskonzepte	67
4.2.1	Onlineberatung durch Fachkräfte	67
4.2.2	Onlineberatung durch Peer-Berater*innen	68
4.2.3	Beratung durch andere Nutzer*innen	69
4.3	Einsatzfelder und Organisationsformen von Onlineberatung	70
4.4	Online-Supervision und Online-Coaching	71
5	Methoden der textbasierten Onlineberatung	73
5.1	Grundhaltungen für die Onlineberatung	73
5.1.1	Neutralität und Neugier	74
5.1.2	Empathie und Wertschätzung	75
5.1.3	Kongruenz und Transparenz	75
5.1.4	Konstruktivismus	76
5.2	Lesetechniken	77
5.3	Strukturierungshilfen	81
5.3.1	Das Integrative Qualitätssicherungsmodell (IQSM)	81
5.3.2	Das 14-Schritte-Programm zur Beantwortung einer Mail	83
5.3.3	Das 4-Folien-Konzept	86
5.4	Mailberatungsprozesse gestalten	89
5.5	Forenberatungsprozesse gestalten	98
5.5.1	Umgang mit Störungen im Forum	99
5.5.2	Umgang mit Beiträgen anderer Forennutzer*innen	99
5.6	Chatberatungsprozesse gestalten	100
5.7	Fragetechniken für die Onlineberatung	104
6	Schwierige Kommunikationssituationen	107
6.1	Erkennen und Einschätzen von Krisensituationen	107
6.2	Fakes versus Inszenierungen in der Onlineberatung	112
6.3	Vielschreiber*innen	113
6.4	Kontaktabbrüche	116
6.5	Stagnierende Beratungen	117

7	Onlineberatung per Video	119
	7.1 Was ist Videoberatung?	119
	7.2 Vor- und Nachteile von Videoberatung	120
	7.3 Praxistipps für die Umsetzung einer Beratung per Video	122
	7.3.1 Organisatorische Voraussetzungen	122
	7.3.2 Technische Voraussetzungen	123
	7.4 Argumente für (und gegen) die Videoberatung	123
8	Blended Counseling	127
	8.1 Begriffliche Einführung	127
	8.2 Blended Counseling-Konzepte	128
	8.2.1 Umsetzungskonzepte von Blended Counseling	129
	8.2.2 Entscheidungsindikatoren	132
	8.3 Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für Blended Counseling in der Praxis	134
	8.4 Blended Online Counseling und Blended Media	136
9	Qualitätssicherung online	137
	9.1 Supervision und Intervision online	137
	9.2 Selbstreflexion der Beratungsfachkraft	141
	9.3 Ressourcen- und Personalmanagement	142
	9.4 Feedback- und Beschwerdemanagement	143
	9.5 Software	144
	9.5.1 Auswahl der Medien für die Onlineberatung	146
	9.5.2 Gestaltung der Webseite	147
10	Organisatorische und rechtliche Aspekte von Onlineberatung	149
	10.1 Finanzierungsmöglichkeiten für Träger und Einrichtungen	149
	10.2 Finanzierungsmöglichkeiten für freiberuflich oder selbständig tätige Onlineberater*innen	150
	10.3 Rechtliche Aspekte	151
	10.3.1 Datensicherheit und Datenschutz	152
	10.3.2 Anbieterkennzeichnung	155

11	Ausblick – what’s next!?	157
	11.1 Onlineberatung als Zukunft der Beratung?	157
	11.2 Ersetzt der Computer die Fachkraft?	159
	11.3 Von Chatbots, Apps und Virtual Reality	160
	11.4 Schreiben versus Sprechen – die Sprache als Interface	161
	11.5 Zukunftsaufgaben für die psychosoziale Beratung	162
	Literatur	165
	Code für Download-Material	172

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 Kapitel 3 geht es um die Themen »Onlinekommunikation und Schreiben«, welche für die Onlineberatung elementare Besonderheiten darstellen. Diese müssen Berater*innen kennen und mit ihnen fachgerecht umgehen können. Es werden wichtige Aspekte der Schriftlichkeit und deren Potenziale behandelt.

Die aktuellen »Formen und Felder der textbasierten Onlineberatung« werden in Kapitel 4 vorgestellt. Neben den Instrumenten der Onlineberatung (wie Mail und Chat) werden unterschiedliche Beratungskonzepte thematisiert und Einsatzfelder und Organisationsformen beschrieben. Vorgestellt werden sowohl klassische Non-Profit-Felder als auch Möglichkeiten der Online-Supervision und des Online-Coaching.

Kapitel 5 schafft einen Überblick über die wichtigsten »Methoden der textbasierten Onlineberatung«. Nach einer Einführung in hilfreiche Grundhaltungen werden Lesetechniken und Strukturierungshilfen angeboten, anhand derer Mail-, Foren- und Chatberatungsprozesse gestaltet werden können. Nützliche Fragetechniken für die Onlineberatung runden dieses Kapitel ab.

Das Kapitel 6 thematisiert »schwierige Kommunikationssituationen« und greift Aspekte wie Suizidalität, Kontaktabbrüche und stagnierende Beratungen auf. Es werden zudem Hinweise zum Umgang mit Fakes und Vielschreiber*innen gegeben.

Im Kapitel 7 wird mit der »Onlineberatung per Video« ein nicht-textgebundenes Format vorgestellt. Anhand von konkreten Praxistipps erhalten Sie Hinweise zur Gestaltung und Durchführung sowie zu möglichen Vor- und Nachteilen eines solchen Angebots.

Wie eine systematische Verknüpfung von Onlineberatung und anderen Beratungssettings gelingen kann, wird im Kapitel 8 thematisiert, in dem es um »Blended Counseling« geht. Es werden unterschiedliche Konzepte sowie Voraussetzungen und Rahmenbedingungen beschrieben.







Das Kapitel 9 setzt sich mit dem Thema »Qualitätssicherung online« auseinander. Hierzu werden Aspekte wie (Online-)Supervision, Selbstreflexion, Ressourcen- und Personalmanagement sowie Feedback- und Beschwerdemanagement diskutiert. Hinweise zum Thema Software und zur Umsetzung eines Onlineberatungsangebots schließen dieses Kapitel ab.

Die Dimension der »organisatorischen und rechtlichen Aspekte« von Onlineberatung werden in Kapitel 10 eröffnet. Neben den unterschiedlichen Finanzierungsmöglichkeiten werden vor allem datenschutzrechtliche Gesichtspunkte dargestellt.

Das abschließende Kapitel 11 wagt einen kleinen Ausblick auf das, was


zukünftig in Hinblick auf das Thema Onlineberatung erwartet werden kann, und formuliert Zukunftsaufgaben für die psychosoziale Beratung und deren professionelle Akteur*innen.

Folgende Symbolik erleichtert die Orientierung im Buch:

-  Übung
-  zentrale Merksätze oder Begriffe
-  Hinweise zu Weblinks
-  Literaturrempfehlung
-  Praxistipps
-  Hinweis auf Zusatzmaterial

Hinweise zu den Fallbeispielen und Übungen

Um die Anonymität der Ratsuchenden zu bewahren, sind die in diesem Lehrbuch verwendeten Fallbeispiele alle fiktiv. Sie sind jedoch nah an »echten« Onlineberatungsfällen und somit sehr realistisch dargestellt, daher auch ohne Rechtschreib- und Grammatikkorrektur. Die Zitate der Onlineberater*innen, die in den einzelnen Kapiteln zu finden sind, stammen aus Gesprächen, die ich mit Onlineberater*innen zu unterschiedlichen Aspekten ihrer Arbeit geführt habe. Die Namen sind frei erfunden, um auch die Anonymität dieser Personen zu bewahren.

Die Übungen dienen der Selbstreflexion und können abschnittsweise bearbeitet werden. Zu einzelnen Übungen gibt es Zusatzmaterial () , das über die Website zu diesem Buch abrufbar ist.

Dank

Ein Buch schreibt man nie ganz allein. Viele Gespräche und der Austausch mit anderen (Online-)Berater*innen, Studierenden der Sozialen Arbeit der TH Nürnberg und Teilnehmer*innen von Fort- und Weiterbildungen der Onlineberatung haben einen wesentlichen Beitrag zur Entstehung dieses Lehrbuchs geleistet.

Mein Dank gilt zuallererst Professor Richard Reindl, der mir in den letzten Jahren ermöglicht hat, meine Erfahrungen in Sachen Onlineberatung im Rahmen des Instituts für E-Beratung einzubringen und von seinem Wissensschatz zu lernen und zu profitieren. Meinen Redaktionskolleg*innen des E-Beratungsjournals danke ich für den inzwischen langjährigen fachlich wie auch persönlich bereichernden Austausch. Ebenso Michael Zenner, der in der ersten Korrekturphase wichtige Rückmeldungen zu Inhalt und Form des Manuskripts gegeben hat sowie Joachim Wenzel für die Unterstützung

bei datenschutzrechtlichen Fragen. Danken möchte ich auch meiner Lektorin, die mich mit Ruhe und Gelassenheit im Entstehungsprozess begleitet und mit hilfreichen Anmerkungen und Ideen angeregt hat, weiterzudenken, wenn der Prozess bei mir einmal stockte.

Ohne die Unterstützung meiner Familie (und deren Bereitschaft, die eine oder andere vor allem zeitliche Entbehrung zu dulden,) hätte dieses Buch nicht in einem überschaubaren Zeitraum entstehen können. Ihr danke ich ganz besonders.

Vor allem gilt mein Dank – und Respekt! – allen Klient*innen und Kund*innen, die ich, seitdem ich 2001 mit Onlineberatung begonnen habe, unterstützen und begleiten durfte. Von ihnen habe ich am meisten gelernt.

1

Einführung in die Onlineberatung

»Ich bin jetzt schon seit neun Jahren Onlineberater und noch immer fasziniert von den Möglichkeiten dieser Beratungsform. Als ich damals von meiner Chefin gefragt wurde, ob ich die Onlineberatung bei uns aufbauen will, war ich noch skeptisch: Geht das wirklich? Ist es möglich, jemanden, der Hilfe sucht, nur per Mail zu beraten? Heute kann ich sagen: Ja, es funktioniert! Und oft denke ich mir, hätte es sowas nur schon zu meiner Zeit als Jugendlicher gegeben – ich hätte es gut gebrauchen können!« (Matthias, Onlineberater)

Was genau ist eigentlich Onlineberatung? Um den Gegenstand dieses Lehrbuchs einzugrenzen, ist zunächst eine Begriffsbestimmung notwendig.

Hierzu werden in diesem Kapitel unterschiedliche Definitionen vorgestellt und diskutiert. Es findet außerdem eine Abgrenzung zu nicht psychosozialen Beratungsbereichen sowie zur Online-Therapie statt. Ein weiterer Abschnitt geht auf die bisherige Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung im deutschsprachigen Raum ein. Ein Überblick über den Stand der Professionalisierung der Onlineberatung sowie bislang vorliegender Standards bildet den Schluss dieses Kapitels.

1.1 Begriffliche Einordnung

Wenn im Zusammenhang dieses Lehrbuchs von Onlineberatung die Rede ist, geht es immer um Onlineberatung im psychosozialen Kontext. Nicht gemeint sind Formen von Onlineberatung, wie sie beispielsweise im Rahmen der Kundenbetreuung von Banken oder Versicherungen stattfindet oder

Programme, die einem beim Kauf eines Autos, der Wahl eines Kleidungsstücks oder ähnlichem beraten.



In der Literatur findet man zahlreiche Definitionen von Onlineberatung, die sich vor allem in der Betonung verschiedener Kriterien unterscheiden. So gibt es Definitionen, die eher die technische Seite betonen und Onlineberatung als »computerunterstützte, medial vermittelte und interaktiv stattfindende Beratung« (Gehrmann, 2010, S. 106) beschreiben. Die in dieser Beschreibung genannte Interaktion stellt einen wesentlichen Aspekt von Onlineberatung heraus: Es handelt sich um wechselseitige Kommunikation, bei der Menschen unter der Zuhilfenahme von unterschiedlichen Medien miteinander im Austausch sind.

An dieser Stelle kann also eine erste Abgrenzung zu automatisierten Systemen vorgenommen werden, bei denen ein Mensch mit einem »Bot-System«, also einer virtuellen, künstlichen Person interagiert und eine softwaregesteuerte Antwort erhält. Dass diese Systeme in Zukunft auch in der psychosozialen Beratung zunehmend eine Rolle spielen werden, ist anzunehmen. Das letzte Kapitel dieses Buchs beschäftigt sich deshalb auch mit diesen Formen von internetgestützter Beratung.

Onlineberatung ist demnach eine Beratungsform, bei der Menschen mit Hilfe von digitalen Medien miteinander in Kontakt treten und kommunizieren können. Der Einsatz dieser Medien ermöglicht folglich auch erst das Zustandekommen und Gestalten des Beratungsprozesses.

Eine andere Definition setzt den Schwerpunkt auf die Art der Beziehung und die Möglichkeiten der Beziehungsgestaltung durch die Ratsuchenden.

»Psychologische Online-Beratung ist eine aktive, helfende Begegnung resp. Beziehung zwischen einem/einer Ratsuchenden und einer/einem psychologischen BeraterIn. Sie findet virtuell im Internet mittels dessen spezifischen Kommunikationsformen (E-Mail, Chat, Forum etc.) statt, wobei die KlientInnen Ort und Zeitpunkt der Problemformulierungen selber bestimmen.« (Andermatt, Flury, Eidenbenz, Lang, Theunert, 2003, S. 2)

In dieser Definition der Kommission Fortbildung Online-Beratung (KFOB) der Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP) fallen zwei Punkte besonders auf: Zum einen steckt in dieser Beschreibung schon ein Hinweis auf die textgebundene Form der Kommunikation, zum anderen wird der Ort, an dem die Beratung stattfindet (im Internet), benannt. Anzumerken ist, dass die Beschreibung, dass die Beratung »virtuell« im Internet stattfindet,

sprachlich nicht ganz zutreffend und sachlich nicht richtig ist. Die Beratung ist durchaus reell, sie findet jedoch im virtuellen Raum des Internets statt.

In der Tat ist es so, dass in der psychosozialen Beratungsszene Onlineberatung nach wie vor meistens als textbasierte Form der Beratung verstanden wird (Eichenberg & Kühne, 2014, S. 43) und die Eigenheiten dieser Kommunikationsform besonders betont werden (→ Kapitel 4).

In der Definition von Andermatt et. al. (2003) werden mit E-Mail, Chat und Forum bereits unterschiedliche textgebundene Kommunikationsmedien der Onlineberatung genannt, auf die in Kapitel 4 noch einmal ausführlicher eingegangen wird.

Etwas offener formuliert ist die in der Satzung der *Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung* (DGOB) e. V. aufgeführte Beschreibung.

»Onlineberatung versteht sich als besonders niedrighschwelliges Verfahren durch unbegrenzte Zugangsmöglichkeiten über das Internet rund um die Uhr. Es ergänzt die bestehenden psychosozialen Beratungsverfahren durch internet-gestützte, im Regelfall anonyme und nach dem jeweiligen Stand der Technik abgesicherte, verschlüsselte Online-Beratung [sic!].« (DGOB e. V., 2016, S. 1)

Auffällig an dieser Definition ist, dass hier die Form der Kommunikation – ob textgebunden oder nicht – offenbleibt. Genannt werden aber weitere wichtige Charakteristika von Onlineberatung, wie die Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit, die Möglichkeit zur Anonymität und die einzuhaltenden technischen Standards, die in → Kapitel 9.4 behandelt werden.

Betrachtet man die bisherige Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung (→ Kapitel 1.2), wird deutlich, dass Onlineberatung aufgrund der rasanten technischen Entwicklungen, die Auswirkungen auf unsere Kommunikations- und Beziehungsgestaltung und damit auch auf die Beratung hat (→ Kapitel 2), einem steten Wandel unterliegt. Insofern werden in den nächsten Jahren erweiterte und neue Definitionen von Onlineberatung entstehen.

Die folgende Definition stellt den Versuch einer möglichst breiten Beschreibung dar, indem sie davon ausgeht, dass



»Onlineberatung sämtliche Formen der Beratung einschließt, die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten und die sowohl synchron/asynchron textgebunden (Forum, Einzelberatung, Chat) als auch 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.« (Engelhardt & Storch, 2013, S. 4 f.)

Onlineberatung findet demnach über das Internet vermittelt statt und ist auf die Nutzung unterschiedlicher digitaler Medien zur Gestaltung des Kommunikationsprozesses angewiesen. → Tabelle 1 bietet eine Übersicht über die unterschiedlichen Medien (→ Kapitel 3.1.1 und 3.1.2), die in der Onlineberatung zum Einsatz kommen.

Tabelle 1: Übersicht über die unterschiedlichen Medien der Onlineberatung

	Textbasiert	Nicht-textbasiert
Synchron	Chat, Messenger	Video, Internettelefonie, Avatare
Asynchron	Mail, Forum	Sprachnachrichten, Videonachrichten

Abgrenzung zur Online-Therapie und anderen Formen internetgestützter Hilfs- und Unterstützungsangebote

Im Zusammenhang mit Onlineberatung tauchen häufig auch die Begriffe eHealth und eMental-Health auf. Die Europäische Kommission definiert eHealth folgendermaßen:

»eHealth is the use of ICT [Information and Communication Technology] in health products, services and processes combined with organisational change in healthcare systems and new skills, in order to improve health of citizens, efficiency and productivity in healthcare delivery, and the economic and social value of health. eHealth covers the interaction between patients and health-service providers, institution-to-institution transmission of data, or peer-to-peer communication between patients and/or health professionals.« (European Commission, 2012, o. S.)



Diese Definition macht deutlich, dass eHealth als eine Art Sammelbegriff für unterschiedlichste Aspekte der Schnittstelle von Internet und Medizin verwendet wird.

»Der Begriff E-Mental-Health beschreibt die Zusammenhänge von digitalen Medien und psychischer Gesundheit« (Eichenberg, 2012, S. 132) und schließt somit beide Begriffe – Onlineberatung und Online-Therapie – ein.

Ebenso wie die Übergänge zwischen Beratung und Therapie häufig fließend sind, so verschwimmen auch bei den Begriffen Onlineberatung und Online-Therapie häufig die Grenzen. Betrachtet man beispielsweise die Definition von Barak und Grohol (2011) zum Begriff Online-Therapie als »intervention that is administered individually or in groups by a trained mental-health professional, and may occur via e-mail, chat, forums, and audio or video« (Barak & Grohol, 2011, S. 160), so wird deutlich, dass viele der darin genannten Aspekte auch für die Onlineberatung gelten. In Deutschland liegen gesetzliche Voraussetzungen vor, die Therapeut*innen und Heilpraktiker*innen eine ausschließliche Fernbehandlung ohne vorherigen persönlichen Kontakt nicht gestatten (§ 5 Abs. 5 (Muster-)Berufsordnung PP/KJP; Artikel 2 Abs. 4 Berufsordnung für Heilpraktiker). Gleiches galt auch viele Jahre für Ärzt*innen (§ 7 Abs. 4 MBO-Ä). Auf dem 121. Ärztetag im Mai 2018 wurde eine Änderung des in § 7 Abs. 4 MBO-Ä statuierten Behandlungsgrundsatzes zur Fernbehandlung von Patient*innen beschlossen, sodass nun grundsätzlich auch ohne vorherigen persönlichen Arzt*Ärztin-Patient*innen-Kontakt eine Beratung und Behandlung möglich sein soll. Es ist davon auszugehen, dass diese Entscheidung in den nächsten Jahren auch Auswirkungen auf die Berufsordnungen der anderen Heilberufe haben wird.¹

Onlineberatung hingegen darf auch ohne vorherigen Face-to-Face-Kontakt erfolgen. Online stattfindende therapeutische Interventionen sowie computergestützte Programme fallen demnach in die Kategorie »Online-Therapie« bzw. »E-Therapie« und unterscheiden sich auch hinsichtlich der Finanzierungsmöglichkeiten des Angebots, da therapeutische beziehungsweise medizinische Angebote in der Regel von den Krankenkassen übernommen werden.

1 Mehr Informationen hierzu:
http://www.bundesaerztekammer.de/fileadmin/user_upload/downloads/pdf-Ordner/121.DAET/121_Beschlussprotokoll.pdf (aufgerufen 15.06.2018);
https://www.bptk.de/uploads/media/20060117_musterberufsordnung.pdf (aufgerufen 15.06.2018);
https://www.bdh-online.de/wp-content/uploads/2015/08/Berufsordnung-Heilpraktiker_2015_210x297_20150814.pdf (aufgerufen 15.06.2018).

1.2 Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung

Beratung ist ein zentraler Begriff der Sozialen Arbeit und Sozialpädagogik und beschreibt

»einerseits eine eigenständige Methode, praktiziert in Beratungsstellen und -sprechstunden oder in aufsuchenden Angebotsformen. Gleichzeitig zieht sich Beraten auch als Querschnittsmethode durch alle anderen Hilfeformen wie Betreuung, Pflege, Einzelfallhilfe, Gruppen- und Gemeinwesenarbeit, sozialpädagogische Bildungsmaßnahmen etc.« (Nestmann & Sickendiek, 2001, S. 140)

Onlineberatung findet in Deutschland vor allem als Beratungsangebot von Beratungsstellen (z. B. Erziehungs-, Sucht- oder Schuldnerberatungsstellen) statt. Wobei der Gedanke der aufsuchenden Form des Angebots hierbei durchaus eine wichtige Rolle spielt, da mit der Einführung von Onlineberatungsangeboten auch der Tatsache Rechnung getragen wird, dass sich bestimmte Zielgruppen besonders viel und gerne im Internet aufhalten und dort mit dem Angebot der Onlineberatung erreicht werden können.



Seit etwa 1995 existiert Onlineberatung in Deutschland. Damals ging die Telefonseelsorge (TS) als erste große Beratungseinrichtung mit einem Onlineberatungsangebot online. Dass sie der erste Anbieter eines professionellen Onlineberatungsangebots war, ist eine logische Folge der Haltung, die die TS als Beratungsanbieter verfolgt: Sie nutzt »konsequent die medialen Möglichkeiten« (Wenzel, 2008, S. 90), um ihre Ratsuchenden zu erreichen. Mit der beginnenden Verbreitung des Internets, Mitte der 1990er-Jahre, begann also auch die Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung. Beratungsstellen, die bislang in der Präsenzberatung und/oder telefonisch beraten hatten, erhielten nun auch Mails von Ratsuchenden und mussten sich mit der Frage beschäftigen, wie mit diesen umzugehen ist.

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 objektivierte 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 themenspezifischen 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)
2001	das-beratungsnetz.de (bis 2006 mit Selbsthilfeforum) (zentrale Beratungsplattform) Einführung Gütezeichen für psychologische Onlineberatung vom Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen
2003	bke-Onlineberatung (Jugend- und Erziehungsberatung) Birgit Knatz & Bernard Dodier: <i>Hilfe aus dem Netz</i> (Veröffentlichung) Start der Onlineberatung der katholischen Ehe-, Familien- und Lebensberatung
2004	Ausbildungslehrgang zur Onlineberatung, Wien
2005	Onlineberatung der Aidshilfe Gründung der Deutschen Gesellschaft für Onlineberatung e. V. Gründung des e-beratungsjournals (Fachzeitschrift)



Jahr	Meilenstein
2006	Onlineberatung der Caritas (Zentrales Portal mit themenbezogenem Beratungsangebot von A-Z)
2008	Gründung der Studienwerkstatt Onlineberatung an der Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg (Qualifizierungsmöglichkeit in Onlineberatung für Studierende der Sozialen Arbeit) 1. Fachforum Onlineberatung (Fachtagung)
2009	Onlineberatung der Diakonie Stefan Kühne & Gerhard Hintenberger: <i>Handbuch Online-Beratung</i> (Veröffentlichung)
2011	Gemeinsames Ausbildungs-Curriculum (Träger-Arbeitskreis)
2012	Gründung des Instituts für E-Beratung an der Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg (heute Technische Hochschule Nürnberg – Georg Simon Ohm)
2014 2017	Qualitätskriterien für Onlineberatung (Forschungsprojekt) Initiative zur »Digitalisierung des Sozialen Sektors« mit dem Ziel: Onlineberatung auszubauen und konzeptionell weiterzuentwickeln (BMFSFJ und Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege)
2018	<i>Qualitätsstandards für Onlineinterventionen für Fachpersonen im Bereich Beratung</i> der Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (Veröffentlichung)

1.3 Professionalisierung und Qualitätsstandards

Für alle Formen der psychosozialen Beratung gilt, dass sie nicht ohne einen hohen Grad an Professionalität angeboten werden können. So stellt Gehrman (2010) auch für die Onlineberatung fest, dass »für eine gelingende Professionalisierung und Institutionalisierung der Onlineberatung fachlich begründete Qualitätsstandards und eine angemessene Fort- und Weiterbildung« (S. 113) notwendig sind.

Im Hinblick auf die Institutionalisierung von Onlineberatung identifizieren Eichenberg & Kühne (2014) drei Stufen der Entwicklung und kennzeichnen den ersten Zeitraum von 1995 bis 2002 als Vorstufe der Institutionalisierung. Zu dieser Zeit wurde »weitestgehend über unverschlüsselte E-Mail-Clients« (Eichenberg & Kühne, 2014, S. 36) beraten. Angebote wie die *kids-hotline* haben zu diesem Zeitpunkt vor allem die Beratung im öffentlichen Forum betrieben. Aber auch im Chat (z. B. sorgenchat.de) konnten sich Hilfesuchende melden.

In diesen ersten Jahren der Onlineberatung wurde viel experimentiert und ausprobiert. Qualitätsstandards lagen zu dieser Zeit noch nicht vor.


Ein erster Vorstoß in dieser Richtung wurde vom Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen vorgenommen, der 2001 ein Gütezeichen für psychologische Onlineberatung einführte. Zu den Kriterien für den Erwerb dieses Gütezeichens gehörten

»neben einem Nachweis des Diploms in Psychologie oder einem vergleichbaren Abschluss an einer europäischen Hochschule der Nachweis der Qualifikation in Gesprächsführung und Krisenintervention. Qualitätszeicheninhaber gehen berufsethische Verpflichtungen ein und wahren die Anonymität ihrer Klienten. Sie beantworten Anfragen zeitnah und weisen Nutzer auf Grenzen und Möglichkeiten der Online-Beratung hin.« (Schaffmann, 2001, o. S.)


Eine spezifische Qualifikation für die Onlineberatung wurde an dieser Stelle jedoch noch nicht verlangt. Der Hinweis auf die Grenzen und Möglichkeiten dieser Form der Beratung ist ebenfalls charakteristisch für diese Phase der Entwicklung (Wenzel, 2013a, S. 106). In diesen Zeitraum fällt auch eine der ersten Nutzer*innenbefragungen aus dem Jahr 2002, die Hinweise über die Erwartungen der Ratsuchenden an die Onlineberatung und Gründe für die Nutzung sowie ihre Zufriedenheit mit dieser Form der Beratung und der Leistung der Beratenden gibt (Hinsch & Schneider, 2002).

Mit dem Jahr 2003 begann nach Eichenberg und Kühne (2014) die Phase der annähernden Institutionalisierung, die sich durch eine immer stärkere Professionalisierung der Onlineberatung auszeichnet. Diese Phase ist durch einen verstärkten fachlichen und wissenschaftlichen Diskurs zur Onlineberatung gekennzeichnet.

Auch der Bereich der Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten für Onlineberatung entwickelte sich fortan. 2004 startete in Wien der erste Lehrgang zur Onlineberatung und weitere Seminare und umfassende Qualifizierungsmöglichkeiten für Fachkräfte in Deutschland folgten kurze Zeit später. An den Hochschulen trat das Thema Onlineberatung nun auch in Seminaren und Vorlesungen in Erscheinung. Bislang einzigartig ist in diesem Bereich das Angebot der Technischen Hochschule Nürnberg, die seit 2008 den Student*innen der Sozialen Arbeit eine studienbegleitende Qualifizierung zu zertifizierten Onlineberater*innen ermöglicht. Im gleichen Jahr fand in Nürnberg auch das erste Fachforum Onlineberatung statt, das sich zur wichtigsten Fachtagung für Onlineberatende entwickelt hat und seitdem jährlich in Kooperation mit unterschiedlichen Trägern stattfindet. Schon ein Jahr später wurden in Wien die Tage der Onlineberatung mit unterschiedlichen Qualifizierungsworkshops angeboten.

Mit der Gründung der *Deutschen Gesellschaft für Onlineberatung* (inzwischen umbenannt in *Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung*) im Jahr 2005 wurde ein weiterer Schritt zur Institutionalisierung der Onlineberatung gegangen. Im gleichen Jahr wurde das *e-beratungsjournal* ( www.e-beratungsjournal.net) als Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation gegründet. Die Diskussion um Qualitätsstandards nahm nun Fahrt auf und die unterschiedlichen Träger und Einrichtungen formulierten Richtlinien und Rahmenbedingungen für die Onlineberatung (z. B. Verein Wiener Sozialprojekte/check it! (2006), Deutscher Caritasverband e. V. (2007), Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (2010)) (Engelhardt, 2013). Es entstehen erste Ausbildungscurricula und Konzeptionen, die Kühne (2012) in seiner Masterthesis mit dem Titel *Qualitätsmanagement in der psychosozialen Onlineberatung* einer systematischen Analyse unterzieht.

Am Rande des Fachforums Onlineberatung in Nürnberg bildete sich eine Arbeitsgruppe verschiedener Träger von Onlineberatung, die 2011 im Rahmen eines gemeinsam verabschiedeten Curriculums Mindeststandards für die Ausbildung von Onlineberatenden festlegten (Engelhardt, 2013, S. 111).

Im Jahr 2012 wurde an der Technischen Hochschule Nürnberg das Institut für E-Beratung ( www.e-beratungsinstitut.de) gegründet, welches sich mit Forschungs- und Entwicklungsprojekten im Bereich internetbasierter Beratungsangebote beschäftigt.

In dieser Phase der Entwicklung fand eine erste intensivere Form der Erforschung von Onlineberatung statt. Da inzwischen einige Jahre Praxiserfahrung vorliegen, gibt es einen beträchtlichen Datenbestand, der im Rahmen von Evaluationsstudien (z. B. Eichenberg zur Wirksamkeit und Wirkweise der Online-Sexualberatung der pro familia, 2007) ausgewertet werden kann. Diese Daten und Ergebnisse aus unterschiedlichen Nutzer*innenbefragungen (z. B. Zenner & Oswald zur Beurteilung des Modellprojekts zur Onlineberatung der Katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (KBK), 2006) liefern wichtige Erkenntnisse für die Weiterentwicklung der Onlineberatung.

Noch offen ist nach Eichenberg und Kühne (2014), wann diese Phase abgeschlossen und die vollständige Institutionalisierung der Onlineberatung vollzogen sein wird. Diese dritte Phase wäre dann folgendermaßen gekennzeichnet:

»Standards und Normen für die Onlineberatung werden dann allgemein anerkannt sein und stehen nicht mehr in Frage. Es gibt dann in dieser Phase

eine breite theoretische Grundlage für das praktische Handeln und die normative Reflexion über das Arbeitsfeld Onlineberatung wird wieder abnehmen (weil vieles bereits erforscht sein wird).« (Eichenberg & Kühne, 2014, S. 38)

Die Autoren weisen zu Recht darauf hin, dass dieser Schritt eine gewisse Problematik mit sich bringt, da unklar ist, wie sich aufgrund der fortschreitenden Mediatisierung und Digitalisierung unserer Alltagswelt (→ Kapitel 2) und aufgrund der Entwicklung immer neuer digitaler Medien die Onlineberatung weiterentwickeln wird (Eichenberg & Kühne, 2014). Bei diesen Entwicklungen mit entsprechenden Konzepten, Methoden, Standards und Qualitätskriterien zu reagieren, wird die größte Herausforderung für die Zukunft sein.

Was macht nun gute Onlineberatung aus? Auf den ersten Blick lautet die Antwort vermutlich: hochqualifizierte Beratungskräfte, deren Angebot auf einer Plattform mit den höchsten Standards für eine datensichere Kommunikation stattfindet. Hier muss nun aber eine vertiefte Betrachtung der einzelnen Punkte stattfinden, um zu einer tragfähigen und seriösen Beschreibung von Güte in der Onlineberatung zu kommen. Die Ratsuchenden selbst werden ihrerseits eine gute Beratung an ganz unterschiedlichen Aspekten festmachen: Hat mir die Beratung geholfen, mein Problem zu lösen? War mir mein*e Berater*in sympathisch? Habe ich mich verstanden und angenommen gefühlt? Wurde mir schnell geantwortet? usw.

Um die Qualität von Onlineberatung messen zu können, können demnach unterschiedliche Befragungsszenarien auch unterschiedliche Ergebnisse hervorbringen. Reindl (2015) stellt fest:

»Ein einheitlicher Standard bzw. ein einheitliches Set an verbindlichen Qualitätsanforderungen existiert bislang nicht. Dabei wäre u. a. gerade dies der Schlüssel für die weitere Institutionalisierung und Professionalisierung der Onlineberatung bzw. für die Anerkennung durch potentielle Kostenträger.« (S. 57)

Mit Beginn der stärkeren Professionalisierung von Onlineberatung haben sich die Träger von Onlineberatungsangeboten in verschiedenen Arbeitsgruppen mit Qualitätsaspekten für Onlineberatung beschäftigt. So werden beispielsweise Zugang, Erreichbarkeit und Wahlfreiheit der Ratsuchenden sowie die Vernetzung des Angebots mit weiteren Diensten, Trägern und Portalen genannt. Außerdem finden Aspekte wie technische Sicherheit, Anwendungsbereiche von Onlineberatung und Personalkoordination Berücksichtigung. Entsprechende Qualifikationserfordernisse werden ebenso

benannt (pro familia-Bundesverband, 2004; Mitgliederversammlung der KBK-EFL, 2012; Bundeskonferenz der Erziehungsberatungsstellen, 2016).


All diese Papiere eint, dass die fortlaufende Entwicklung der Qualitätskriterien, insbesondere im Hinblick auf die stetigen Veränderungen und Neuerungen in der virtuellen Welt, als notwendig erachtet wird und eine damit einhergehende Selbstverpflichtung, dieser nachzukommen, formuliert wird.



Eine 2014 abgeschlossene Studie beschäftigte sich mit den Qualitätskriterien für Onlineberatung. Die Ergebnisse lassen sich in vier Kategorien (1. allgemeine Qualitätsmerkmale, 2. organisationsbezogene Qualitätsmerkmale, 3. Qualitätsmerkmale in Bezug auf Beratung und Beratende und 4. technikbezogene Qualitätsmerkmale) aufteilen, denen jeweils entsprechende Aspekte zugeteilt werden können (Reindl, 2015). Die nachfolgende Übersicht (→ Tabelle 3) veranschaulicht die erste Kategorie der allgemeinen Qualitätsmerkmale.

Tabelle 3: Übersicht über die allgemeinen Qualitätsmerkmale von Onlineberatung (in Anlehnung an Reindl, 2015)

Qualitätskriterien	Aspekte
Zielgruppenorientierung	Optische und inhaltliche Gestaltung der Webseite
	Barrierefreiheit
	Einsatz geeigneter Beratungsmedien
	Niedrigschwelligkeit
Transparenz des Angebots	Spezifischer Beratungsansatz
	Qualifizierung und Ausbildung der Beratenden
	Erreichbarkeit des Angebots
	Informationen über Kosten und ggf. Zahlungsmodalitäten
Qualitätssicherung	Leistungen und Grenzen des Angebots
	Grad der zugesicherten Anonymität bzw. Speicherung und ggf. Weitergabe von Daten
	Klare Definition der Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten
	Mindeststandards und qualitätsrelevante Regeln
Ethische Gesichtspunkte	Maßnahmen zur Beseitigung von Problemen
	Schritte zur Qualitätsentwicklung
	Bewusstsein über internetspezifische Besonderheiten
	Verlinkung nur zu Seiten, die ethischen Standards entsprechen
	Wertschätzende und empathische Grundhaltung
	Anerkennen und Kommunizieren eigener Grenzen

An ähnlichen Kriterien orientiert sich die Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen, die Anfang 2018 auf ihrer Webseite Qualitätskriterien für Onlineinterventionen für Fachpersonen im Bereich Beratung bzw. Psychotherapie veröffentlichte.  [https://www.psychologie.ch/politik-recht/berufspolitische-projekte/onlineinterventionen/\(aufgerufen 23.03.2018\)](https://www.psychologie.ch/politik-recht/berufspolitische-projekte/onlineinterventionen/(aufgerufen%2023.03.2018)).

Ein aus Sicht der Ratsuchenden weiterer wichtiger Qualitätsaspekt ist die Reaktionszeit der Berater*innen. Diese sollte bei Erstkontakten nicht über 48 Stunden liegen. Im weiteren Beratungsverlauf können Berater*in und Ratsuchende*r individuelle Antwortzeiträume vereinbaren, die je nach Onlineberatungskonzept und Anliegen des*der Ratsuchenden variieren können.



Die Bedeutung von technischen Qualitätsstandards (→ Kapitel 9) sowie die Notwendigkeit der Klärung von organisatorischen Aspekten (→ Kapitel 10) sind als ebenso wichtig einzuschätzen wie eine hohe fachliche Qualifizierung der Beratenden, auf die im nächsten Punkt eingegangen wird.

1.4 Qualifizierung

Für die Onlineberatung haben sich inzwischen unterschiedliche Qualifizierungsangebote entwickelt. Weiterhin gehört Onlineberatung aber nicht zu der grundständigen Beratungsausbildung, die nach wie vor auf den unmittelbaren Kontakt zwischen Berater*innen und Ratsuchenden fokussiert.

Wie bereits deutlich wurde, findet Onlineberatung unter Zuhilfenahme unterschiedlicher Medien statt. Insbesondere die textbasierten Formen von Onlineberatung (E-Mail, Forum, Chat) stellen für Beratende eine besondere Herausforderung dar und erfordern spezifische Kompetenzen (Knatz, 2008)

Die Reduktion auf schriftliche Sprache, ohne die Möglichkeit kontextualisierende Merkmale wie Gestik und Mimik wahrzunehmen, stellt auf der einen Seite die besondere Herausforderung, auf der anderen Seite aber auch die besondere Chance von Onlineberatung dar, wie Lang (2002) feststellt:

»Gerade darin liegt eine Stärke der Onlineberatung. Der Berater hat kein Bild im Kopf, er wird nicht mit dem unausweichlich sanften Stempel des Gegenübers in eine Richtung festgelegt. [...] Er wird also nichts wissen, eigentlich so wenig wie der Berater im Zimmer auch, aber er weiss, dass er nichts oder wenig weiss. Er lässt sich weniger schnell täuschen vom trügerischen Eindruck, den Durchblick zu haben.« (S. 5)