



# Online-Beratung:

---

## Förderung von Autonomie im virtuellen Raum

Vortrag und Moderation:

Dipl.-Psych. Evelyn Schlenk

Online-Beraterin: [www.impulswirkstatt.de](http://www.impulswirkstatt.de)



# Inhalt

---

- Geschichte der modernen Telekommunikation
- Internetnutzung in Deutschland
- Besonderheiten der E-Mail-Beratung
- Beratungsziele
- Praxis der E-Mail-Beratung
- Literatur
- Kontakt



# Ziele, Wünsche, Erwartungen

---

## Ziele der Teilnehmenden:

- Anregungen für den Aufbau einer Online-Beratung im Suchtbereich
- Praktische Beispiele, Anregungen
- Erfahrungsaustausch
- Was gibt es? Worauf sollte man achten? Für Studienberatung
- Online-Beratung als Möglichkeit, um mit Klienten in Psychotherapie im Kontakt zu bleiben?
- Für Jugendliche
- Autonomieförderung
- Erfahrungsaustausch in Bezug auf TA
- Was kann man mit TA machen?

## Ziele der Moderatorin:

„Sensibilisierung“ für die Thematik durch theoretisches Wissen und praktische Erfahrungen.



# Selbsterfahrung

---

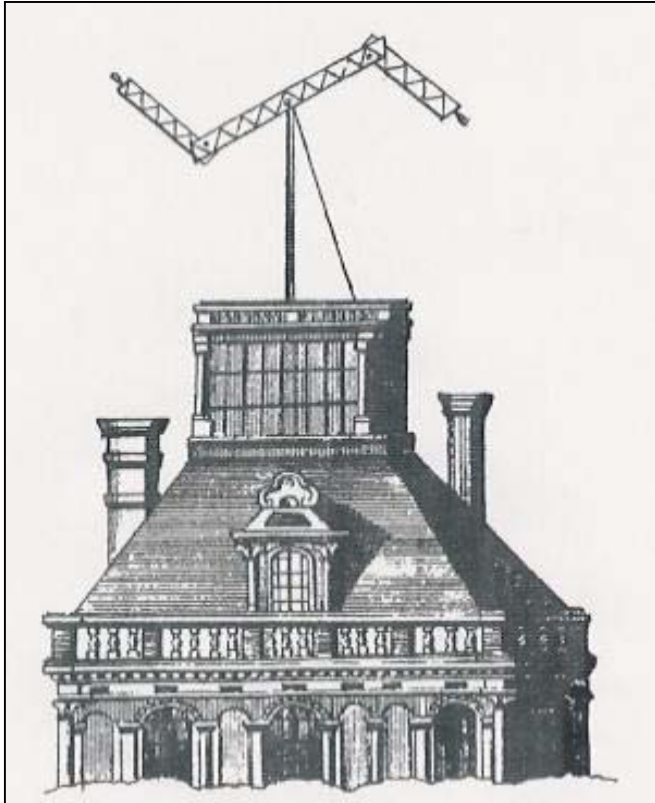
## Beratungsprozess:

- 2 Personen
- schriftlich
- asynchron

## Ablauf:

1. Rolle des Klienten
2. Rolle des Beraters
3. Feedback zwischen Klient und Berater
4. Erfahrungsaustausch im Plenum

# Geschichte der modernen Telekommunikation

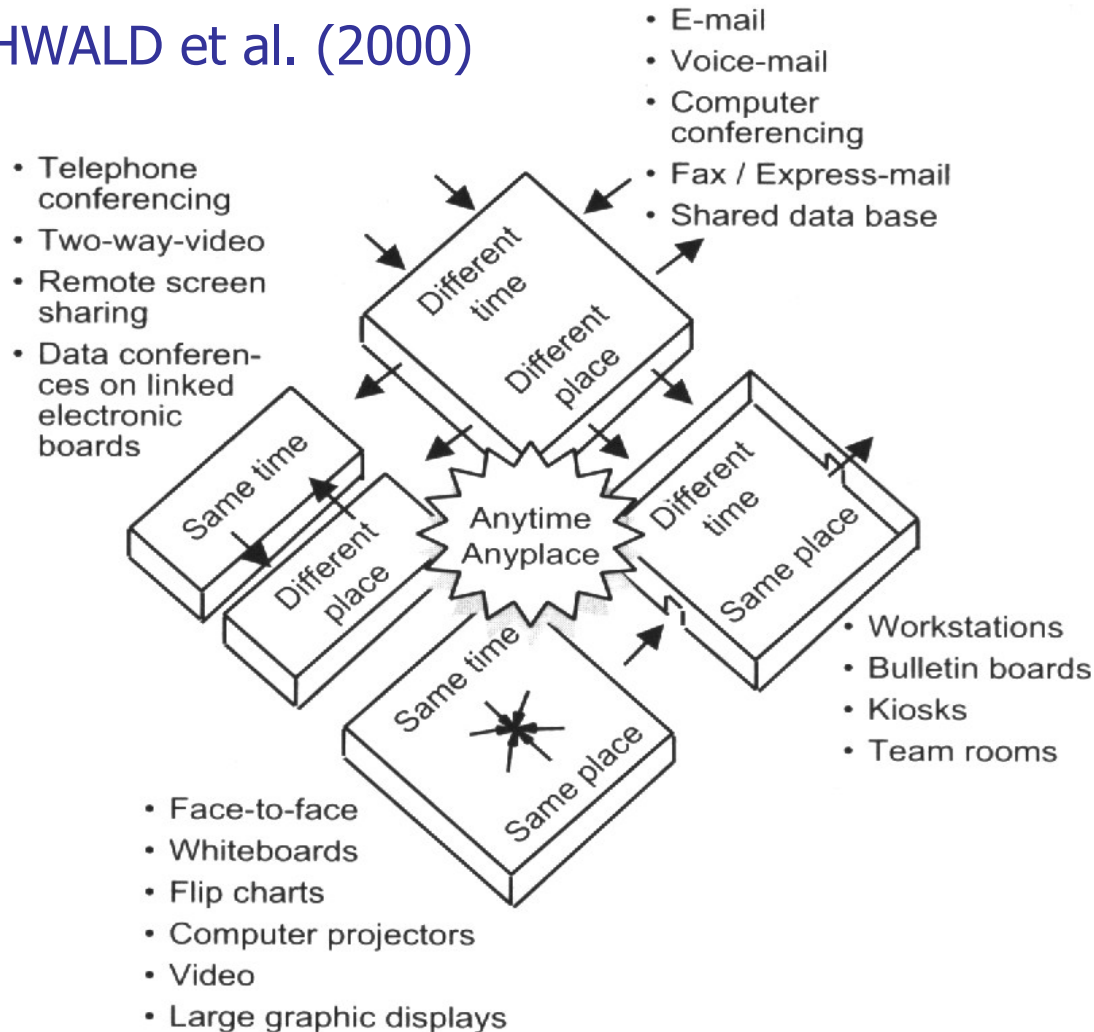


Nicht mehr existierende Telegraphenstation auf dem Dach des Tuileriespalastes.  
<http://members.a1.net/oaw1/wago17.htm>

- 1794: Claude CHAPPE errichtete die erste optische **Telegraphenlinie** zwischen Paris und Lille.
- 1876: A.G. BELL und E. GRAY meldeten in Washington das Patent für die Erfindung des **Telefons** an.
- 1941: Konrad ZUSE entwickelte in Deutschland den ersten programmierbaren **Computer**
- Heute: **Anytime-Anyplace-Kommunikation**.

# Die Anytime-Anyplace-Matrix

REICHWALD et al. (2000)



# Internetnutzung in Deutschland

Aus dem (N)Onliner-Atlas 2006:

Internetnutzung in Deutschland: 2001-2006				
Jahr	Basis (= 100%)	Onliner	Nutzungs- planer	Offliner
2001	19.690	37,0%	10,4%	52,5%
2002	30.318	41,7%	8,2%	50,1%
2003	30.116	50,1%	7,2%	42,7%
2004	30.096	52,7%	6,6%	40,8%
2005	48.107	55,1%	6,3%	38,6%
<b>2006</b>	<b>50.718</b>	<b>58,2%</b>	<b>6,1%</b>	<b>35,7%</b>

# Internetnutzung nach Alter

Aus dem (N)Onliner-Atlas 2006:

Internetnutzung nach Alter: 2006				
Alter	Basis (= 100%)	Onliner	Nutzungs- planer	Offliner
14-19	3.971	86,5%	7,1%	6,4%
20-29	6.071	86,5%	4,8%	8,7%
30-39	8.587	78,4%	7,3%	14,3%
40-49	9.068	70,0%	7,2%	22,8%
50-59	7.314	56,8%	6,9%	36,3%
60-69	8.211	32,7%	6,0%	61,3%
>= 70	7.496	12,2%	2,9%	85,0%



# Internetnutzung: Männer

Aus dem (N)Onliner-Atlas 2006:

<b>Männer: 2001-2006</b>				
<b>Jahr</b>	<b>Basis (= 100%)</b>	<b>Onliner</b>	<b>Nutzungs- planer</b>	<b>Offliner</b>
2001	9.400	44,2%	10,9%	44,9%
2002	14.478	48,8%	7,9%	43,3%
2003	14.396	58,8%	6,8%	34,4%
2004	14.406	60,4%	5,9%	33,7%
2005	23.043	63,2%	6,0%	30,8%
<b>2006</b>	<b>24.380</b>	<b>65,4%</b>	<b>5,4%</b>	<b>29,2%</b>

# Internetnutzung: Frauen

Aus dem (N)Onliner-Atlas 2006:

<b>Frauen: 2001-2006</b>				
<b>Jahr</b>	<b>Basis (= 100%)</b>	<b>Onliner</b>	<b>Nutzungs- planer</b>	<b>Offliner</b>
2001	10.290	30,5%	10,0%	59,5%
2002	15.839	35,2%	8,5%	56,3%
2003	15.724	42,1%	7,5%	50,4%
2004	15.690	45,6%	7,2%	47,2%
2005	25.064	47,6%	6,6%	45,8%
<b>2006</b>	<b>26.338</b>	<b>51,5%</b>	<b>6,6%</b>	<b>41,8%</b>

# Internetnutzung nach Bildung

Aus dem (N)Onliner-Atlas 2006:

## Internetnutzung nach Bildung: 2006

	<b>Basis (= 100%)</b>	<b>Onliner</b>	<b>Nutzungs- planer</b>	<b>Offliner</b>
Schüler	2.913	89,3%	5,9%	4,8%
Volksschule ohne Lehre	5.061	24,1%	6,7%	69,3%
Volksschule mit Lehre	16.020	45,5%	6,8%	47,7%
Weiterbildende Schule, ohne Abitur	16.657	65,0%	6,2%	28,7%
Abitur, Hochschulreife, Fachhochschule	3.786	81,6%	3,9%	14,4%
Abgeschlossenes Studium	4.791	80,2%	3,8%	16,0%

# Internetnutzung nach Beschäftigung

Aus dem (N)Onliner-Atlas 2006:

Internetnutzung nach Art der Beschäftigung: 2006				
	Basis (= 100%)	Onliner	Nutzungs- planer	Offliner
Leitender Angestellter	229	93,0%	2,3%	4,7%
Student, Schüler, Azubi, Zivi, Wehrdienst	712	88,7%	5,8%	5,5%
Beamter	212	86,9%	3,4%	9,7%
Selbständig/Freiberufl.	371	81,2%	7,1%	11,7%
Angestellter	1.437	77,4%	6,2%	16,4%
Arbeiter/Handwerker	722	63,1%	11,3%	25,6%
Zzt. Arbeitslos	366	55,1%	9,0%	36,0%
Hausfrau/- mann	719	44,9%	9,2%	45,9%
Rentner, Pensionäre	1.810	23,1%	5,2%	71,6%

# Thematische Nutzungsschwerpunkte

Aus den internet facts 2006-III (AGOV e.V.):

Ausgewählte thematische Nutzungsschwerpunkte	
Private E-Mails versenden und empfangen	85,8 %
Recherche in Suchmaschinen / Webkatalogen	85,1 %
Nachrichten zum Weltgeschehen	61,1 %
Online Einkaufen	57,8 %
Online-Banking	53,6 %
Chats und Foren	31,3 %
Messenger	30,8 %
Flirten und Kontakte	16,3 %

*Lesebeispiel: 85,8% aller Internetnutzer versenden und empfangen mindestens gelegentlich private E-Mails*



# Internetnutzung in Deutschland: Beispiele für virtuelle Beziehungen

---

## Allgemeine Beispiele:

- Privat: Familie, Freunde
- Beruflich: Projektteam
- Aus- und Weiterbildung: e-Learning, Tele-Tutoring

## Spezielle Beispiele:

- Online-Beratung
  - Rechtsberatung
  - Gesundheitsberatung
  - Psychologische Beratung
- Online-Therapie



# Besonderheiten der E-Mail-Beratung

## Unterscheidung von E-Mail und E-Mail-Beratung

- E-Mail: lesbar wie eine Postkarte
- E-Mail-Beratung: Briefgeheimnis

## Der Datenschutzbeauftragte der Bundesregierung schreibt:

„Mit seiner Beratungsanfrage übermittelt der Ratsuchende in der Regel **hochpersönliche Daten**. Eine unverschlüsselte Mail ist hierfür kein geeignetes Mittel. Die Anbieter müssen dabei **Maßnahmen zum Schutz der Privatsphäre** ihrer Nutzer ergreifen. Es sollten technische Lösungen gewählt werden, bei denen die komplette Beratungskommunikation **auf dem Server des Beraters verwahrt** und **nach den gesetzlichen Vorgaben geschützt und gelöscht** wird. Das Einstellen von Fragen und der Abruf von Antworten können z.B. über beinahe jedem Nutzer zugängliche **SSL-verschlüsselte Verbindungen** stattfinden.“  
(Weichert, T. 2005)



# Besonderheiten der E-Mail-Beratung

## Kanalreduktion

- Ausschluss der meisten Sinnesmodalitäten
- Ent-Sinnlichung, Ent-Räumlichung, Ent-Zeitlichung, Ent-Emotionalisierung, Ent-Kontextualisierung, Ent-Menschlichung?
- Emoticons und Netjargon:

**:-) :-| :-(- :-D :\*) :-P**

**ROTFL CU brb g bg**

**hugs you smiles waves**



# Besonderheiten der E-Mail-Beratung

## Niederschwelligkeit

- Anonym
- Diskret
- Unverbindlich
- Ad-Hoc verfügbar
- Kostengünstig



## Minimierung sozialer Hemmungen und Hürden

- Verstärkung von Offenheit, Ehrlichkeit, Freundlichkeit, Partizipation, Egalität (Döring, 2003).
- Bei der E-Mail-Beratung ist die Wahrscheinlichkeit, nicht angelogen zu werden, am größten (Biever, 2004).



# Besonderheiten der E-Mail-Beratung

---

## Imagination

- Fehlende Informationen aufgrund von Kanalreduktion
- Anregung von Projektionsprozessen und Stimulation von Phantasiebildern
- Oftmals Verzerrung des Bildes einer wahrgenommenen Person in positive Richtung (entsprechend der individuellen Wünsche und Präferenzen)
- Manchmal Verzerrung des Bildes in negative Richtung (entsprechend der eigenen Aggressionen und Vorurteile)
- Emotionaler Effekt: Steigerung des Empfindens



# Besonderheiten der E-Mail-Beratung

---

## Schreiben als therapeutischer Prozess

- Die schriftliche Formulierung des Anliegens kann bereits eine erste **Erleichterung** bewirken.
- Der Klient schafft sich selbst einen **Spielraum** für persönliche Gedanken und Gefühle.
- Der Klient hält sich selbst einen **Spiegel** vor.
- E-Mail-Beratung ist wie ein **Tagebuch**, das antwortet.
- Die schriftliche Antwort kann der Klient **immer wieder nachlesen** und so die Anregungen tiefer verinnerlichen.



# Die Praxis der E-Mail-Beratung

---

## Beschreibung des Klientels

- Grundsätzlich: technisch offen, schreibfreudig
- Drei Gruppen von Persönlichkeiten (van Well, 2000)
  - **1. Gruppe:** Grundsätzlich zufrieden und stabil, braucht vergleichsweise wenig Kontrolle in zwischenmenschlichen Beziehungen, ausgebildete soziale Kompetenzen
  - **2. Gruppe:** Gewisse problematische Potenziale wie Depressivität, Irritierbarkeit und emotionale Labilität
  - **3. Gruppe:** Geringe soziale Kompetenzen und angespannt im zwischenmenschlichen Kontakt, selbstgenügsam, zurückhaltend, ungesellig



# Die Praxis der E-Mail-Beratung

---

## Anforderungen an Online-Berater

### **Z.B. Kriterien des Online-Qualitätszeichens (BDP):**

- Kurzfristige Beantwortung von Anfragen
  - innerhalb von 3 Tagen
- Hohe Qualifikation
  - Diplom in Psychologie
  - Beratungskompetenz
- Schweigepflicht, Anonymität und Vertraulichkeit
  - § 203 StGB
  - Berufsethische Verpflichtungen
- Verantwortlicher Umgang mit den Grenzen
  - Online-Beratung kann eine Psychotherapie nicht ersetzen.
- Technische Sicherheit
  - Datenübertragung, Datensicherheit



# Die Praxis der E-Mail-Beratung

---

## Netiquette (Network-Etiquette):

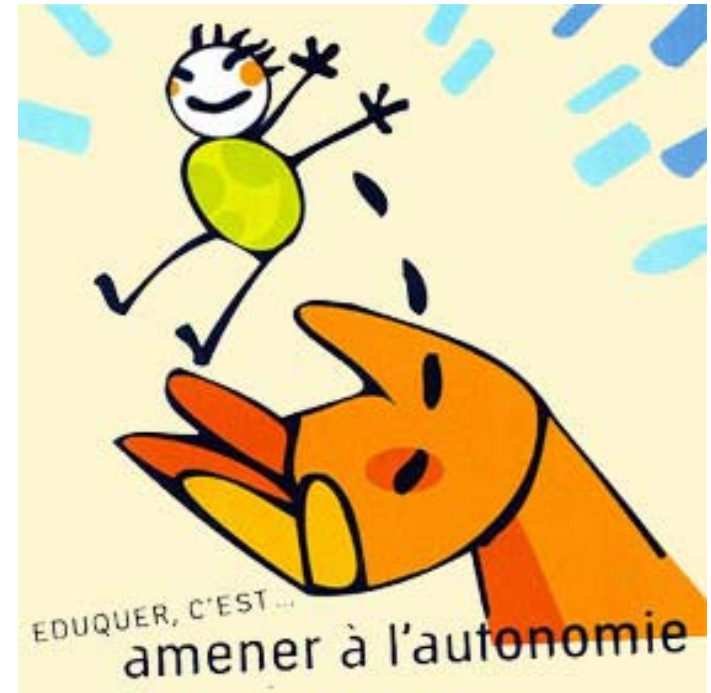
- Vergiss niemals, dass auf der anderen Seite ein Mensch sitzt!
- Erst lesen, dann denken, dann schreiben!
- Nimm Dir Zeit, wenn Du eine E-Mail schreibst!
- Achte auf die "Subject:"-Zeile!
- "Du" oder "Sie"?
- Fasse Dich kurz!
- Vernachlässige nicht die Aufmachung Deiner E-Mail!
- Vorsicht mit Humor und Sarkasmus!
- Achte auf die gesetzlichen Regelungen!

# Beratungsgrundsätze

## Förderung von Autonomie

„Die Eigenschaft, die sich darin zeigt, dass drei Fähigkeiten an den Tag gelegt oder wiedergewonnen werden: **Bewusstheit**, **Spontaneität** und **Intimität**; jede Verhaltensweise, jeder Denkvorgang und jede Gefühlsregung, die eine Reaktion auf die Realität im Hier und Jetzt darstellt und nicht eine Reaktion auf Skriptüberzeugungen.“

(Stewart & Joines, 1990)



Quelle: <http://www.familles-ge.ch>

Commission cantonale de la famille, Genève



# Beratungsgrundsätze

---

## Beratungsgrundsätze des BDP:

Es werden entsprechend des jeweils vereinbarten Themas

- privates und berufliches Handeln systematisch reflektiert,
- Strategien zur persönlichen Orientierung und Erreichung von Zielen erarbeitet,
- Lösungsansätze zur Bewältigung privater und beruflicher Anforderungen entwickelt,
- persönliche Ressourcen aktiviert,
- sowie die Handlungs- und sozialen Kompetenzen gefördert.





# Das Vier-Folien-Konzept (Knatz/Dodier, 2003)

---

- 1. Folie: Der eigene Resonanzboden
  - Erstes, spontanes Bauchgefühl
  - Erste innere Bilder und Fantasien
  - Problem lösbar? Bei mir? Per Mail?
  - Was ist mein spontaner Wunsch für den Klienten?
  - Kann ich mir eine Arbeitsbeziehung mit dem Klienten vorstellen?
  
- 2. Folie: Das Thema und der psychosoziale Hintergrund
  - Thema der Mail? (Unterstreichen der Schlüsselwörter)
  - Sozialer Kontext des Klienten?
  - Genügend Fakten (Alter, Geschlecht etc.)?
  - Stärken und Schwächen des Klienten?



# Das Vier-Folien-Konzept (Knatz/Dodier, 2003)


---

## ■ 3. Folie: Diagnose

- Thema des Ratsuchenden klar?
- Ziel des Klienten klar?
- Fragen und Wünsche des Klienten an mich?
- Meine offenen Fragen?
- Meine Hypothesen?

## ■ 4. Folie: Intervention

- Anrede und Einleitung
- Generelle Fragen beantworten
- Positive Wertschätzung ausdrücken
- Feedback über das erlangte Verständnis geben
- Hypothesen und Lösungsvorschläge in Fragen kleiden
- Persönlichen Wunsch für den Klienten formulieren
- Angebot und Grenzen aufzeigen
- Abschluss



# Erfahrungsaustausch bzgl. der Selbsterfahrung: „Online“-Beratung

---

- Erfahrungen als Klient/in?
- Erfahrungen als Berater/in?
- Erfahrungen aus dem Feedback?
- ...
- ...



# Diskussion (1)

---

## **Fördert Online-Beratung die Autonomie?**

- Initiative geht vom Klienten aus
- Schreiben stärkt das ER
- Stärkung von Bewusstheit durch Reflektion und Strukturierung beim Schreiben
- Stärkung von Spontaneität: Möglichkeit der angemessenen Wahl zwischen verschiedenen Ausdrucksmöglichkeiten
- Hohe Intimität aufgrund der grundsätzlichen Offenheit und Ehrlichkeit bei eMail-Beratungen
- Hypothese: eMail-Beratung ist weniger spielanfällig. (Forschungsbedarf)
- Indem der Berater nachfragt, strukturiert und Anregungen gibt, stärkt er die Autonomie beim Klienten
- Die schriftliche Antwort stellt jedoch auch eine gewisse Anforderung an den Klienten. Die Auseinandersetzung fördert die Reflektion.



# Diskussion (2)

---

## **Besonderheiten von Email-Beratung:**

- Inhalt ist wesentlich kompakter als bei einem Gespräch
- Das erfordert das Herausfiltern der wesentlichen Aspekte

## **Wann ist Online-Beratung geeignet?**

- Z.B. zur Fortsetzung von klassischer Beratung zum Kontakthalten
- Zur Vorbereitung auf eine Face-to-Face-Beratung
- Aber auch als eigenständige Beratungsform - abhängig von Klient und Thema



# Abschlussrunde

---

## Evaluation des Workshops:

- Gute Einführung in die Thematik
- Guter Überblick über den aktuellen Stand von Theorie und Praxis
- Interessante Erfahrungen bei der praktischen Übung
- Zahlreiche Anregungen
- Angenehme und ansprechende Präsentation



# Literatur

---

- AGOV e.V. : **internet facts 2006-III**. Download: <http://www.agof.de/>
- Biever, C. (2004): **People lie more on the phone than by email**. Download: <http://www.newscientist.com/article.ns?id=dn4663>, 2005-08-01
- Döring, N. (2003). **Die Sozialpsychologie des Internet**. Göttingen: Hogrefe
- Knatz, B. & Dodier, B. (2003): **Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail**. Pfeiffer bei Klett-Cotta
- Reichwald, R./Möslein, K./Sachenbacher, H./Englberger, H. (2000): **Telekooperation: Verteilte Arbeits- und Organisationsformen**. Berlin/Heidelberg/New York.
- TNS Infratest: **N(O)NLINER Atlas 2006**. Kostenloser Download: <http://www.nonliner-atlas.de/>
- Stewart, I. & Joines, V. (1990): **Die Transaktionsanalyse. Eine Einführung**. Freiburg im Breisgau: Herder
- Weichert, T. (2005): Unabhängiges Zentrum für Datenschutz, Tätigkeitsbericht 2004. Download: <http://www.datenschutzzentrum.de>
- Well van, F. (2000): Psychologische Beratung im Internet. Bergisch Gladbach
- [www.e-beratungsjournal.net](http://www.e-beratungsjournal.net)
- [www.interapy.de](http://www.interapy.de)



# Kontakt

---

