



DIGITALE BERATUNGSFORMATE

**MERKMALE UND
BESONDERHEITEN**

ONLINE- BERATUNGSFORMATE WERDEN STARK ANGENOMMEN

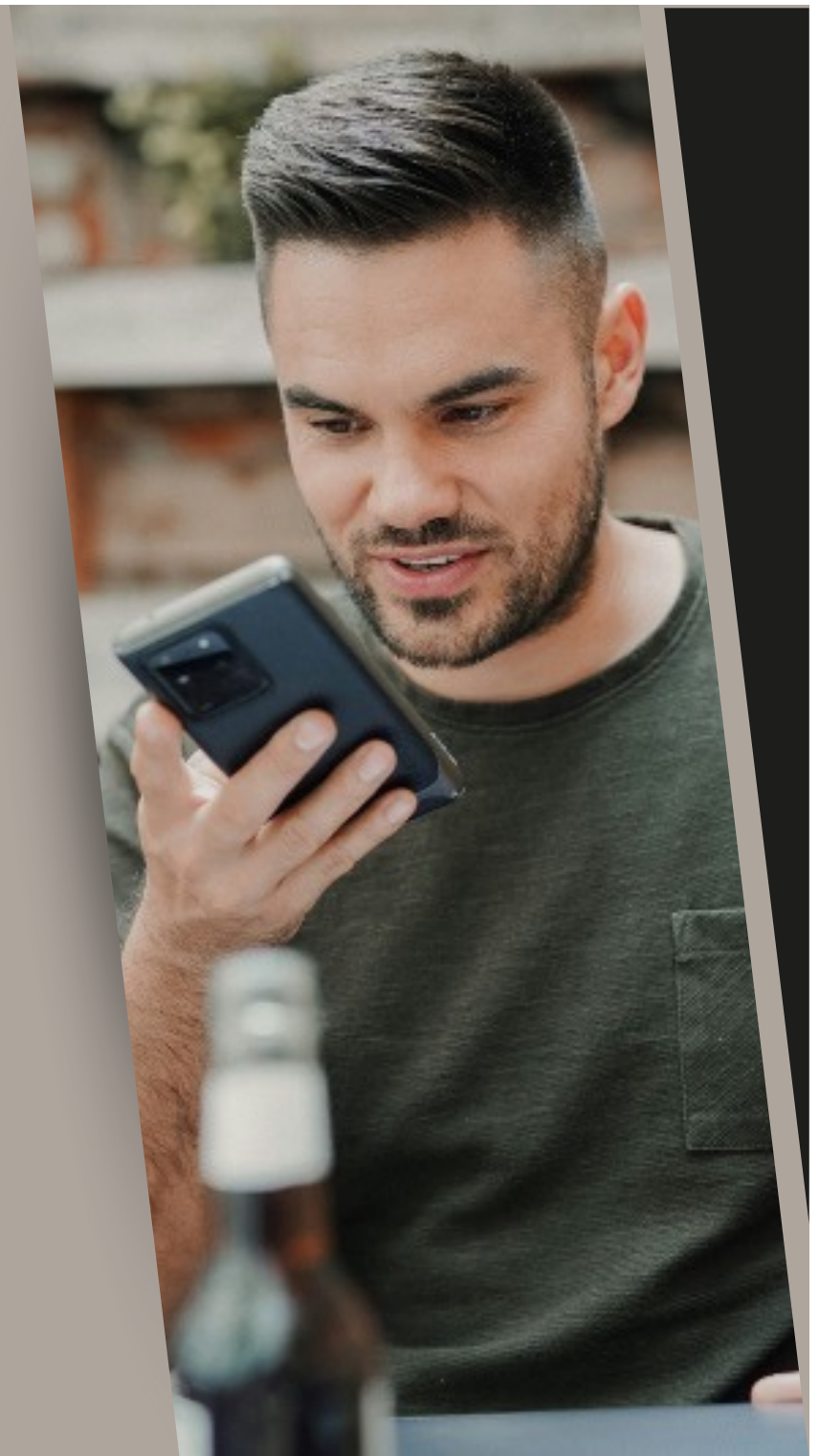


Online-Beratung ist längst normal. Sie gehört zu den Lebenswelten von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen. Sie ist flexibel und leicht zugänglich. Die Kontaktaufnahme über das Internet ist einfacher „als mal eben vorbeizukommen“.

Lukas, geboren im digitalen Zeitalter hat sein Smartphone stets griffbereit. Anders als seine Eltern nutzt er sein Telefon mehr als selten zum Telefonieren. Er bevorzugt Messaging-Apps und soziale Medien für seine täglichen Interaktionen. "Ich hatte mein Handy auf lautlos", "Schick mir gerne eine Sprachnachricht" oder "Sorry, kein Netz" sind Ausreden, die er häufig verwendet, um nicht telefonieren zu müssen.

Eine kürzlich durchgeführte Studie zeigt, dass etwa 80 % seiner Altersgenossen ähnliche Vorbehalte gegenüber dem Telefonieren haben. Diese Generation findet, dass Anrufe einen unerwünschten Eingriff in ihr Leben darstellen und die Angst vor verbalen Konfrontationen oder unangenehmen Gesprächen vorherrscht.

Lukas stimmt dem zu und fügt hinzu: "Ein Anruf unterbricht einfach alles, was ich gerade mache, und ich weiß nie, wie lange das Gespräch dauern wird." Für Lukas und seine Freund:innen sind Sprachnachrichten eine bevorzugte Alternative.



Julia arbeitet als Projektmanagerin. Sie hat beruflich und privat eine Präferenz für schriftliche Kommunikationsformen und findet, dass das Aufschreiben ihrer Gedanken ihr hilft, klarer und strukturierter zu kommunizieren. Sie kann ihre Worte sorgfältig wählen, ihre Argumente überdenken und sicherstellen, dass sie alle relevanten Punkte abdeckt.

Im Beruf bevorzugt sie E-Mails gegenüber Telefonaten. Mails es ihr ermöglichen, präzise zu formulieren, ohne durch Unterbrechungen gestört zu werden. Sie schätzt die dokumentarische Funktion, die eine nachvollziehbare Kommunikationshistorie bietet – ein unschätzbare Vorteil in komplexen Projekten.

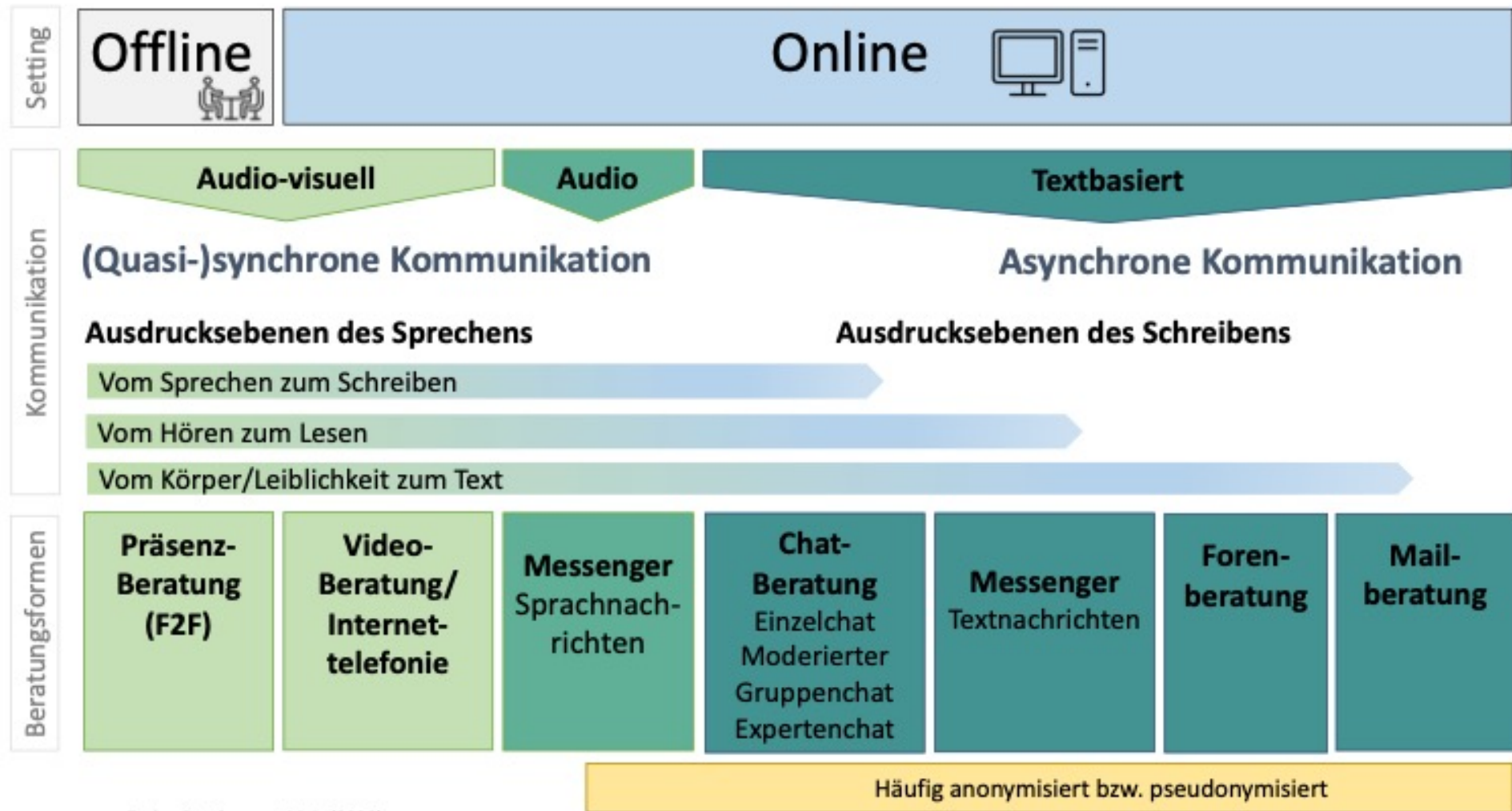
Auch privat zieht Julia das Chatten dem Telefonieren vor. Kurze Nachrichten zu schreiben, wenn es in ihren Zeitplan passt, ohne sich für ein Telefonat freischaufeln zu müssen, empfindet sie als befreiend. Das Chatten gibt ihr die Möglichkeit, auf Nachrichten zu reagieren, wenn es ihr passt, und dabei dennoch das Gefühl von Nähe und Verbundenheit mit Freund:innen und Familie zu wahren.





		Zeitgleiche Anwesenheit notwendig?			
Beratungsformat	Übertragung		Abfolge der Beiträge	übertragen wird:	angesprochener Sinneskanal
Video-Beratung (Video-Chat)	synchron	ja	gleichzeitig	Bild und Ton	visuelle, auditive
Sprachnachrichten	asynchron	nein	nacheinander/ sequentiell	Ton	auditive
Sofort Chat	synchron	ja, bei einem vereinbarten Termin	nacheinander *sequentiell	Schrift	visuelle aufzunehmende Schrift
Termin Chat	asynchron	nein, wenn es keinen vereinbarten Termin gibt	nacheinander *sequentiell	Schrift	visuelle aufzunehmende Schrift
Mail	asynchron	nein	nacheinander/ sequentiell	Schrift	visuelle aufzunehmende Schrift





Enrico Strathausen, M.A. (2020)

ÄUSSERE NIEDERSCHWELLIGKEIT

- bequem von überall zu erreichen
- auch für Menschen mit eingeschränkter Mobilität
- Öffnungszeiten sind flexibel
- keine Anfahrt
- oft kostenlos
- in der Muttersprache verfügbar (ins Ausland, aus dem Ausland)
- ohne gesehen zu werden



easy

ANONYMITÄT UND PSEUDONYMITÄT

In Deutschland zählt § 13 Abs.6 Telemediengesetz (TMG) zu den Pflichten des Diensteanbieters Nutzende haben das Recht, im Internet unter einem Pseudonym aufzutreten, anstatt ihren echten Namen anzugeben. Dies schützt ihre Privatsphäre, da andere nicht auf ihre wahre Identität schließen können. Zum Beispiel in einem Forum oder bei einer Online-Beratung kann man statt des echten Namens einen Nickname (Pseudonym) wie "Sonnenstrahl22" verwenden.





PSEUDONYM RESPEKTIEREN

Ein Ratsuchender meldet sich unter dem Pseudonym "Sonnenstrahl22". Als Beraterin oder Berater sollten Sie dieses Pseudonym respektieren, ohne erstmal nach dem echten Namen zu fragen.

Antwort: „Hallo liebe Schreiberin oder lieber Schreiber, danke, dass Sie sich an uns wenden. ...“

VERTRAUEN SCHAFFEN

Eine Ratsuchende nutzt den Nickname "Verzweifelt98". Auch wenn der Name auf eine schwere emotionale Lage hinweist, sollte der Fokus auf den Inhalt der Nachricht und nicht auf das Pseudonym gelegt werden.

Antwort: „Liebe Schreiberin, es klingt so, als würden Sie gerade eine sehr schwere Zeit durchmachen. Ich bin hier, um Ihnen zuzuhören. Können Sie mir mehr über Ihre Situation erzählen?“

BEHUTSAM KLÄREN

Ein Ratsuchender nutzt das Pseudonym "SelbstmordGedanken". Hier ist es wichtig, behutsam nachzufragen, ohne das Pseudonym direkt zu kritisieren.

Antwort: „Ich sehe, dass Ihr Pseudonym sehr schwerwiegende Gedanken ausdrückt. Möchten Sie mir darüber mehr erzählen, wie es Ihnen gerade geht? Es ist gut, dass Sie hier sind.“

RESPEKTVOLLER UMGANG

Ein Nutzer wählt ein humorvolles Pseudonym wie "Superman123". Selbst wenn der Name einen humorvollen Eindruck hinterlässt, sollte das Pseudonym professionell und respektvoll behandelt werden.

Antwort: „Hallo, schön, dass Sie sich melden. ...“





SENSIBEL REAGIEREN

Ein Ratsuchender nutzt das Pseudonym "einerliebt mich". Das Pseudonym kann auf tiefsitzende emotionale Probleme hinweisen, und es ist wichtig, sensibel darauf zu reagieren.

Antwort: „Hallo, es hört sich an, als würden Sie sich gerade sehr allein fühlen. Ich würde gern mehr darüber erfahren, wie es Ihnen geht.“

ANONYMITÄT WAHREN

Eine Klientin wählt den Nickname "Unsichtbar99". Er könnte darauf hinweisen, dass ihr Anonymität wichtig ist oder dass sie sich nicht gesehen fühlt.

Antwort: „Liebe Schreiberin, ich bin nicht sicher, was Ihr Nickname ausdrücken soll. Mögen Sie es mir schreiben?“

VERTRAUEN DURCH KONTINUITÄT

Wenn Sie einen Klienten über einen längeren Zeitraum begleiten, der sein Pseudonym nutzt, sollten Sie das Pseudonym in den weiteren Gesprächen beibehalten, um Vertrauen und Kontinuität in der Beratung aufzubauen. Die Erfahrung zeigt, dass Ratsuchende nach einiger selbst ihren Klarnamen nennen.

Antwort: „Hallo, schön, dass Sie sich wieder melden.“

HÖFLICH KORRIGIEREN

Ein Chatnutzer wählt ein unangemessenes oder beleidigendes Pseudonym. Hier sollten Sie höflich, aber bestimmt darauf hinweisen, dass solche Namen unangemessen sind.

Antwort: „Wir achten in dieser Beratungsplattform auf respektvollen Umgang. Können Sie bitte einen anderen Namen wählen, damit wir das Gespräch fortsetzen können?“



KANALREDUKTION

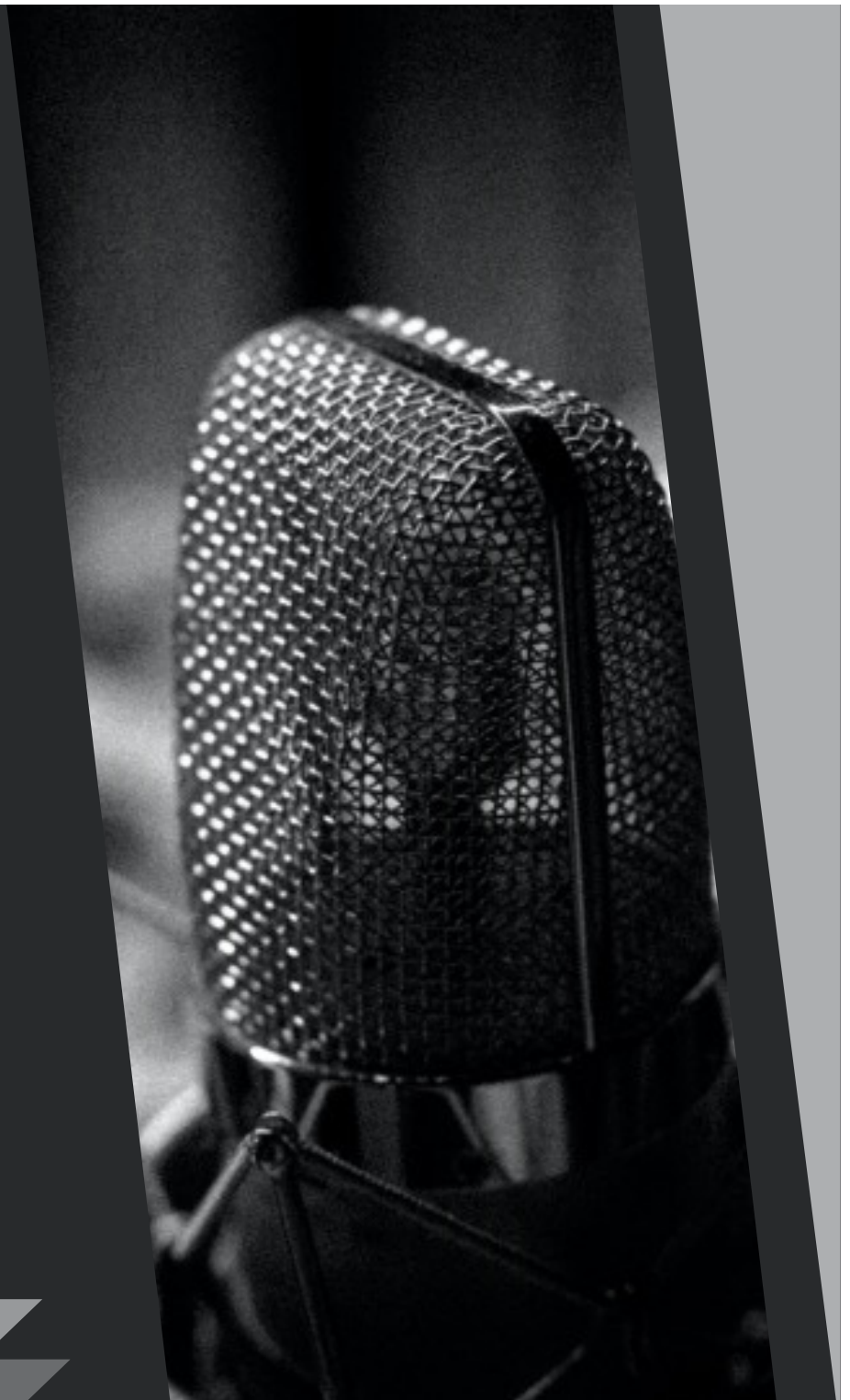
In der face-to-face Beratung und beim Telefonieren steht die Stimme als Auskunftgeberin über die Stimmung zur Verfügung.

Beim Chatten und Mailen fehlt sie und auch Mimik und Gestik entfallen als Informationsquelle.

Paraverbale Botschaften, wie Stimmlage, Intonation, Atmung, Prosodie (Melodie, Rhythmus, Pausen) fallen ebenfalls weg.

Dies ist projektionsfördernd.

Allerdings führt es nicht zu einer Entfremdung oder Verarmung des zwischenmenschlichen Kontaktes und der Beziehung.

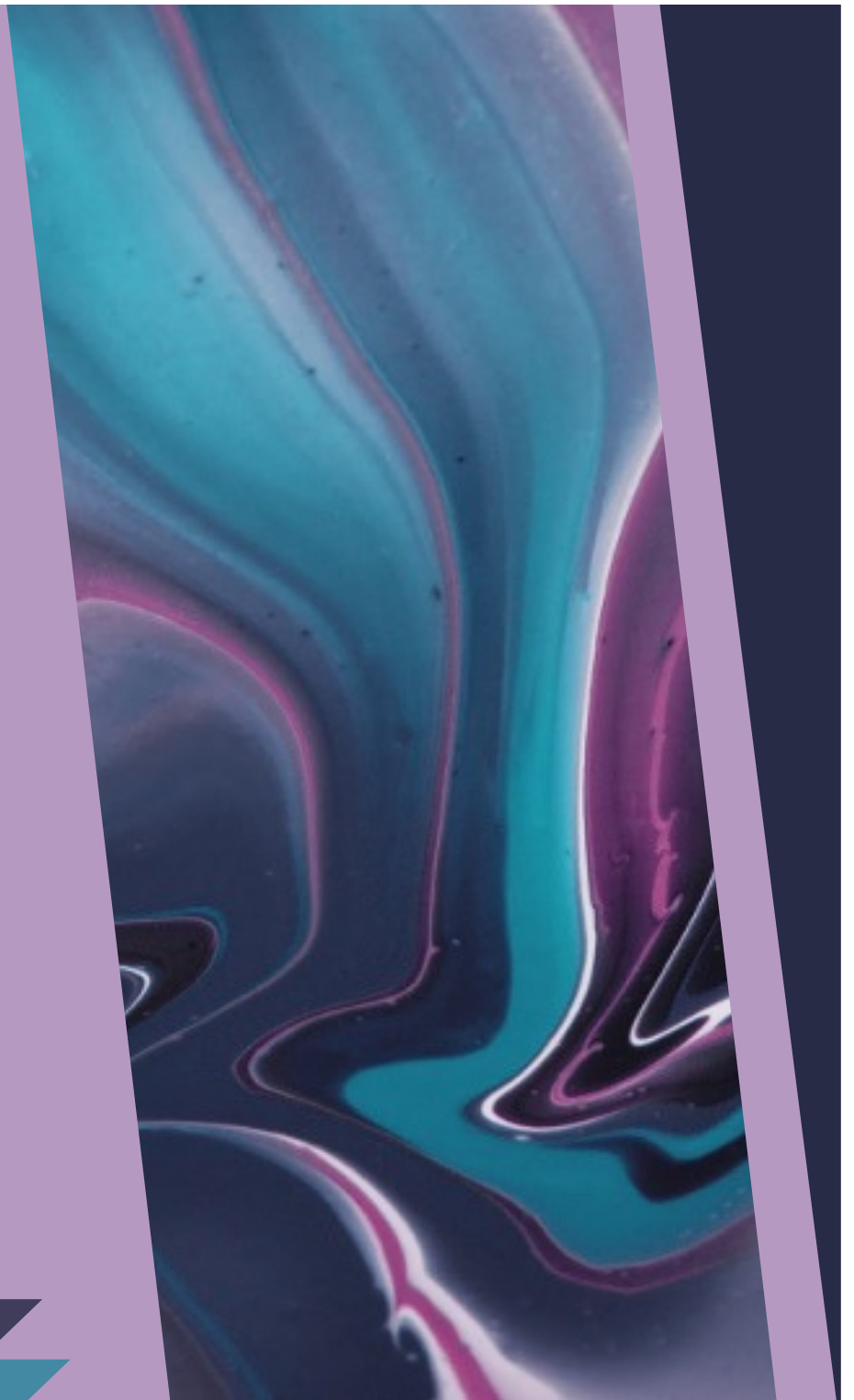


NIVELLIERUNG SOZIALER HINTERGRÜNDE

Erfahrungen aus z.B. der Onlineberatung der Deutschen Aidshilfe zeigen, dass Angaben zum individuellen Risikoverhalten und die damit verbundene Schuldfrage einen größeren Wahrheitscharakter aufweist als im mündlichen Gespräch.

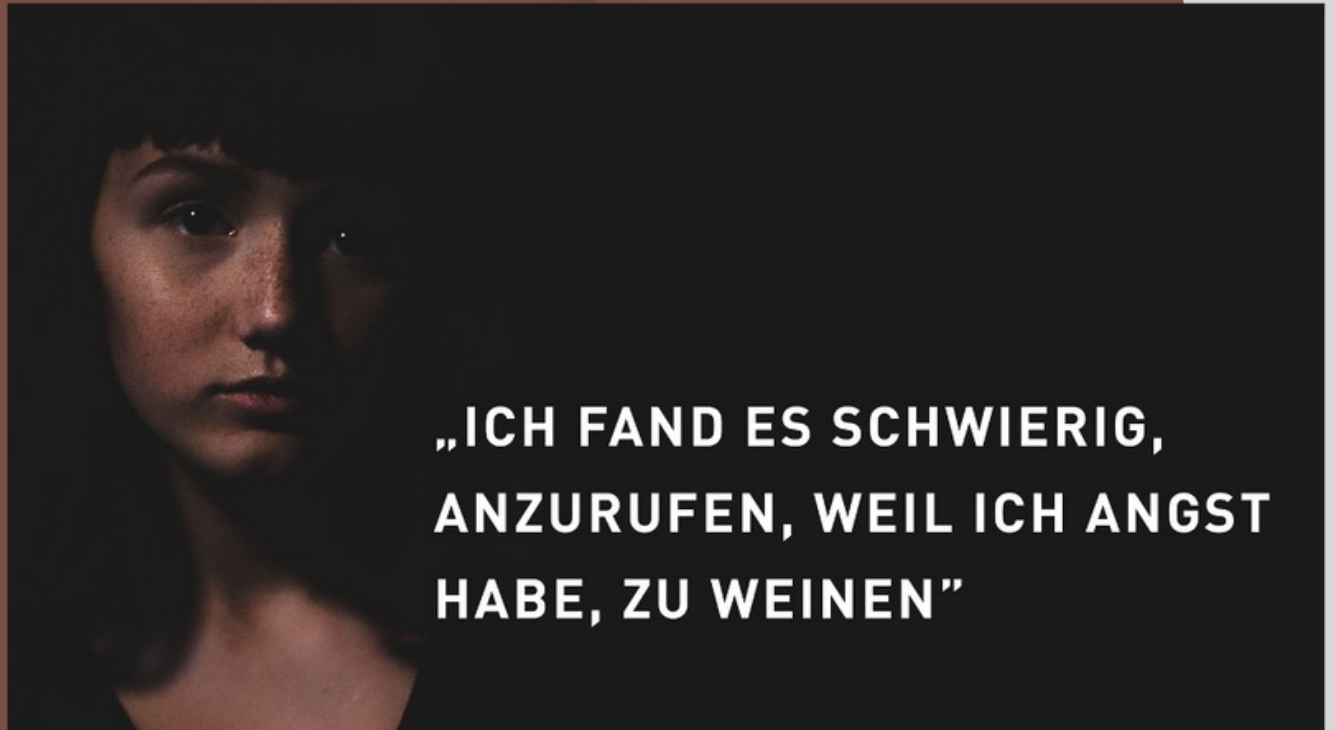
Eine Studie von Jeff Hancock (Cornell University in Ithaca), hat herausgefunden, dass in der Mailkommunikation am seltensten gelogen wird, da Schreibende länger überlegen bevor sie ihre Antwort geben.

Zudem fallen spontane Notlügen weg.



INNERE NIEDERSCHWELLIGKEIT

Ich muss meine Stimme
nicht preisgeben
Ich gebe nichts über mein
Aussehen preis
Es ist leichter über
„Tabuthemen“ zuschreiben,
statt zu sprechen
Ich habe keine Sorge vor
strafrechtlichen
Konsequenzen oder
anderen Konsequenzen



**„ICH FAND ES SCHWIERIG,
ANZURUFEN, WEIL ICH ANGST
HABE, ZU WEINEN“**

NÄHE DURCH DISTANZ

Online-Dialoge lassen durch die Aufrechterhaltung gleichzeitiger Distanz eine abgesicherte und risikofreie Nähe zu und kommen damit dem Schutzbedürfnis der Ratsuchenden entgegen.

Dies bewirkt eine größere Offenheit, eigene Probleme anzusprechen.

Der Wegfall von Hemmungen über die medienvermittelte Kommunikation ermöglicht es, Unangenehmes mitzuteilen und auszusprechen, obwohl es schwerfällt.

Menschen äußern sich oft freier, direkter, persönlicher, wenn sie alleine sind.

Sie haben mehr Kontrolle, was sie von sich preisgeben.



ASYNCHRONITÄT

- zeitversetztes Schreiben oder Sprechen
- asynchroner Dialog bewirkt Entschleunigung
- Raum zum Nachdenken und auch die Möglichkeit der Reflexion.
- 24/7
- jederzeit zugängliches Angebot
- flexible Arbeitsgestaltung



“

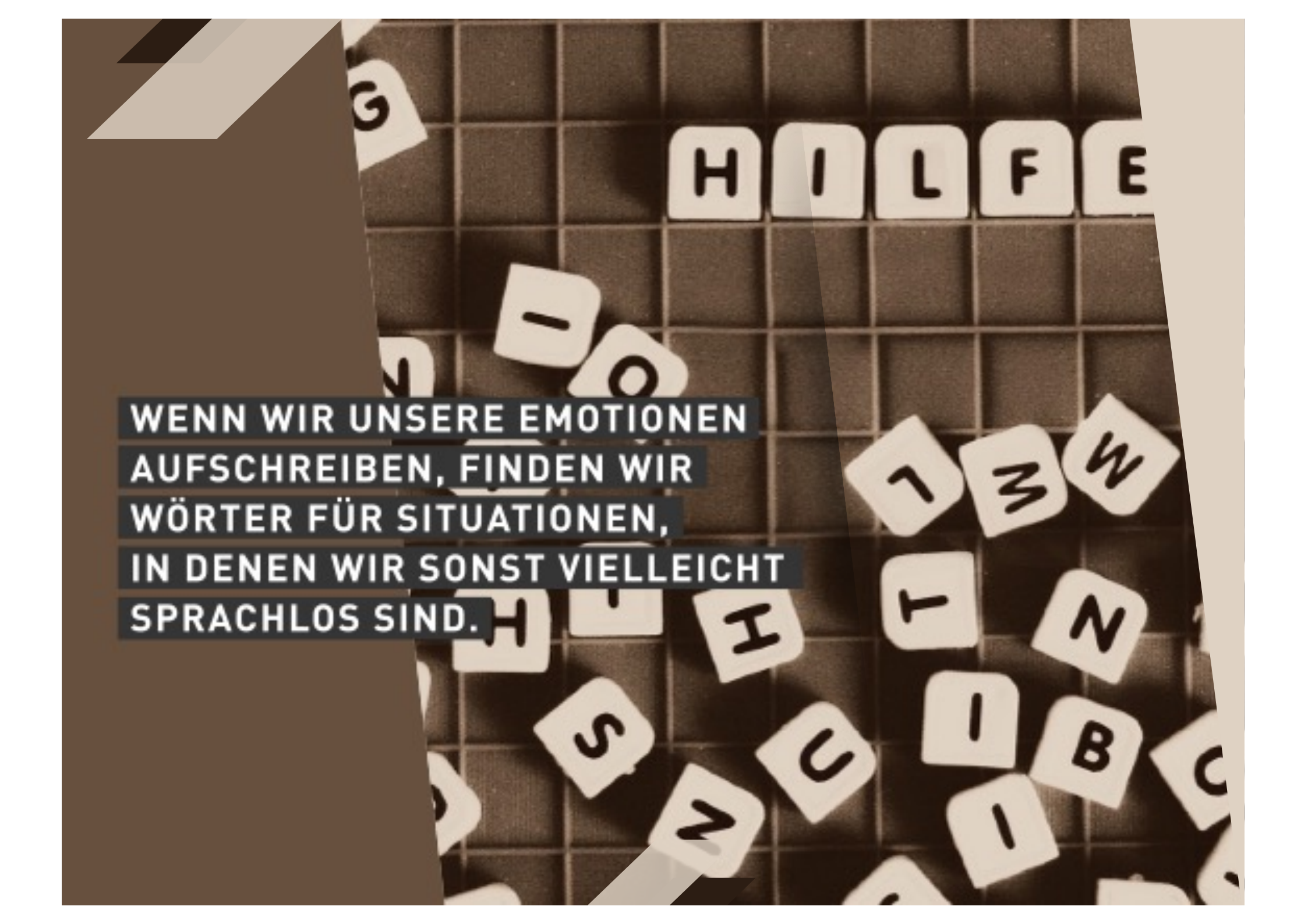
Liebes Team,

ich hoffe, Sie können mir helfen. Es ist mitten in der Nacht, und ich weiß nicht, an wen ich mich sonst wenden kann. Ich bin schwanger und fühle mich gerade sehr überfordert und allein. Es gibt so viele Gedanken und Sorgen, die mir durch den Kopf gehen, und ich weiß nicht, wie ich damit umgehen soll.

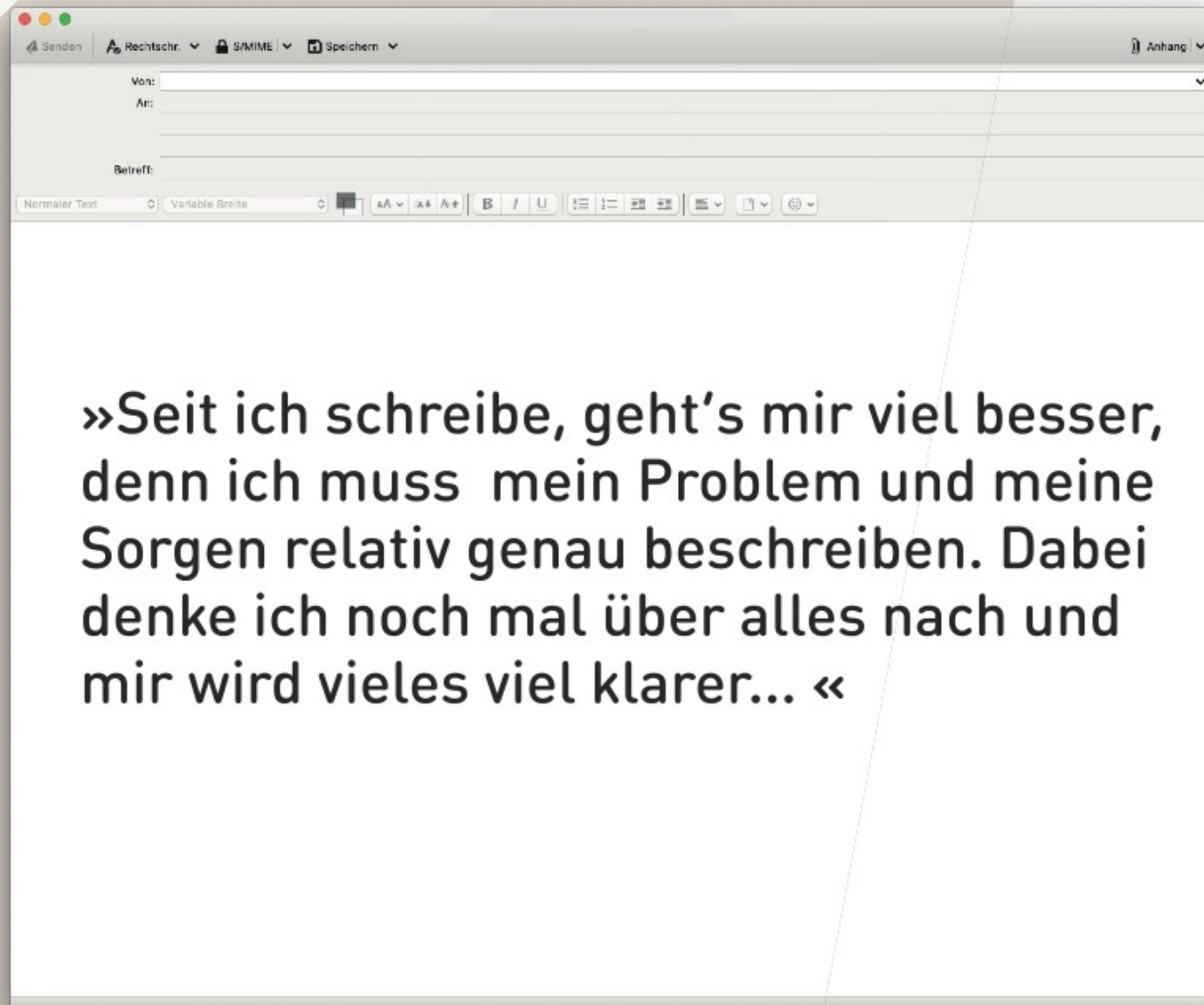
Können Sie mir bitte weiterhelfen? Ich wäre sehr dankbar für jede Unterstützung oder einen Rat. Vielen Dank im Voraus und liebe Grüße,
Anna

**BEIM MAILEN
KÖNNEN RATSUCHENDE
OHNE ZEITDRUCK IHREN
TEXT FORMULIEREN**





**WENN WIR UNSERE EMOTIONEN
AUFSCHREIBEN, FINDEN WIR
WÖRTER FÜR SITUATIONEN,
IN DENEN WIR SONST VIELLEICHT
SPRACHLOS SIND.**



»Seit ich schreibe, geht's mir viel besser, denn ich muss mein Problem und meine Sorgen relativ genau beschreiben. Dabei denke ich noch mal über alles nach und mir wird vieles viel klarer... «

A hand with dark skin and white nail polish is holding a large, light brown speech bubble graphic. The speech bubble has a tail pointing towards the bottom left. The background is a light gray wall with a grid pattern. The text is centered within the speech bubble.

CHATTEN IST EINE ART SCHRIFTLICHES GESPRÄCH

EINE KOMMUNIKATION
ZWISCHEN SCHRIFTLICHKEIT
UND MÜNDLICHKEIT.



**BEIM CHATTEN
KONZENTRIERT MAN SICH
AUF DAS WESENTLICHE**

»Im Chat kommen die Menschen sehr schnell zum Kern einer Sache. Vermutlich weil man keine Stimme und kein Bild hat und anonym ist.«

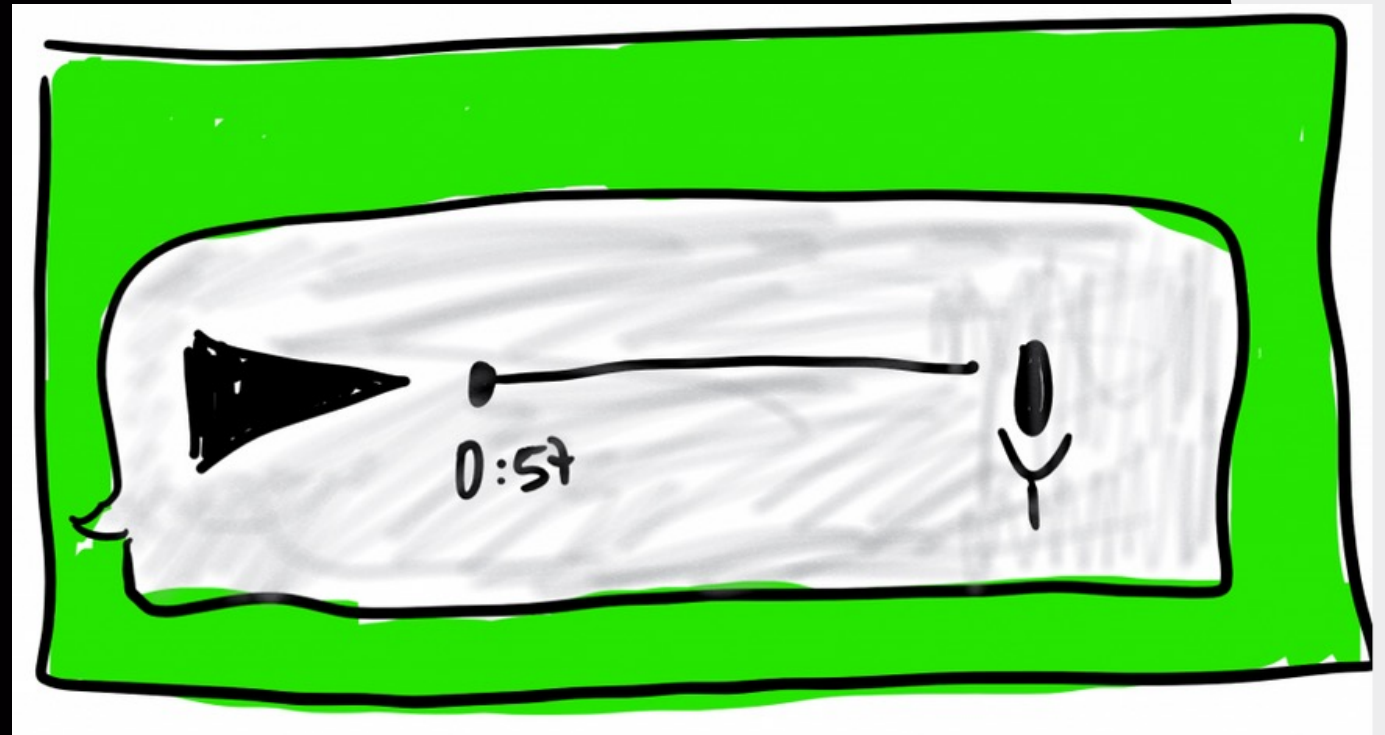



»Mit 14 Jahren habe ich mit dem Chatten angefangen. Damals war das quasi mein einziger Kontakt zur Außenwelt«

**FÜR MANCHE MENSCHEN
IST CHATTEN DER EINZIGE
KONTAKT ZUR AUSSENWELT**


SPRACHNACHRICHTEN

Sprachnachrichten helfen Menschen, die nicht in der Lage sind, ihr Anliegen zu schreiben, wie z.B. Analphabet:innen und nicht muttersprachlich deutsche Menschen und bieten spontane Entlastung





Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,
diese Zeile beschreibe ich Ihnen als betroffene
Vater. Ich habe mich mit dem Problem der LRS-
Kinder recht intensiv auseinandergesetzt. LRS
steht übrigens für **L**ese-**R**echtsschreib-**S**chwäche.
Die Arbeit der Logopäden, Sprachtherapeuten,
Ohrenärzte und auch der Lehrermöchte ich in
keiner Weise schmälern. Ich habe von einer
Therapie erfahren, die eine hervorragende
Ergänzung zu bisher bekannten und verbreiteten
Methoden sein kann. Und ich denke, Sie haben ein
Recht darauf, davon zu erfahren, um sich Ihre
Meinung zu bilden. Um mögliche Ursachen
verstehen zu können, müssen wir uns zwangs-
läufig intensiv mit verschiedenen Funktionen

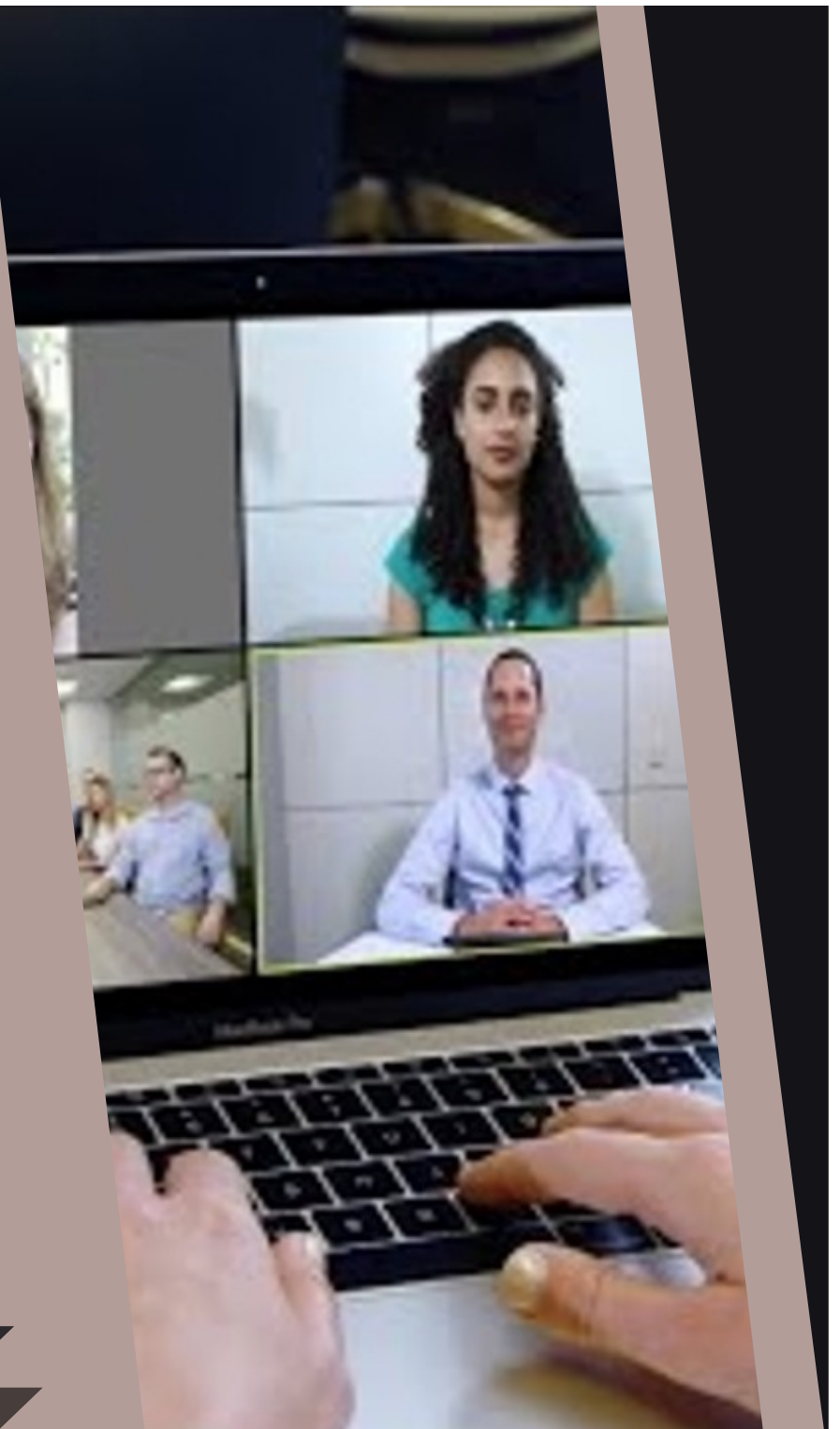


VIDEO-BERATUNG

Videoberatung ermöglicht, dass wir synchron miteinander im Gespräch sind und uns sehen und hören.

Die Beratung kann von zuhause, sowohl für Ratsuchende als auch für Beratende, durchgeführt werden.

Das Schwierigste der Video-Beratung sind unvertraute oder komplizierte Technik, instabile Internetverbindungen und eine zu kleine Bildschirmgröße.



WAS VERBINDET STÄRKER: Video oder Chat?

Um das Gefühl der sozialen Nähe und Unterstützung zu vermitteln, sind Chats besser geeignet als die audiovisuelle Kommunikation über Video. Chats machen zufriedener. Die Online-Befragung, an der 300 Menschen teilnahmen, zeigte dass die Menschen „lieber kurz und oft als intensiv und aufwändig kommunizieren. „Wir haben herausgefunden, dass das Verschicken von kleinen Nachrichten über Messenger – das können Texte sein oder Videos – besser hilft, um in Kontakt zu bleiben, als Videokonferenzen“, sagt Studienleiterin Nicole Krämer, Professorin für Sozialpsychologie an der Universität Duisburg-Essen. „So eine schnell verschickte Textnachricht kann eher dazu führen, dass man das Gefühl hat, andere seien einem nahe.“



APPS

(Abkürzung für „Application Software“) ist eine Anwendungssoftware, ein Computerprogramm, das verschiedene Funktionen erfüllen kann.

Es gibt Apps und Programme, die informieren, stabilisieren und aktivieren die Selbstheilungskräfte. In der Versorgung von Menschen mit psychischen Erkrankungen sind inzwischen viele Behandlungsangebote als App verfügbar.



DIE APP ALS COACH

Die App kann die Verbesserung der Lebensqualität unterstützen, körperlich, mental und emotional. Eine App bietet Anleitungen, Tipps und Übungen, um zum Beispiel besser mit Stress umgehen zu können.

Ein Vorteil der App als Lebenscoach ist, dass sie jederzeit und überall verfügbar ist.

Eine App als Lebenscoach kann auch durch die Nutzung von künstlicher Intelligenz und Machine Learning lernen, wie der Nutzende auf bestimmte Situationen reagiert und dadurch individuellere Empfehlungen geben.

Dabei ist jedoch zu beachten, dass diese Technologie nur begrenzt menschliche Interaktion ersetzen kann.

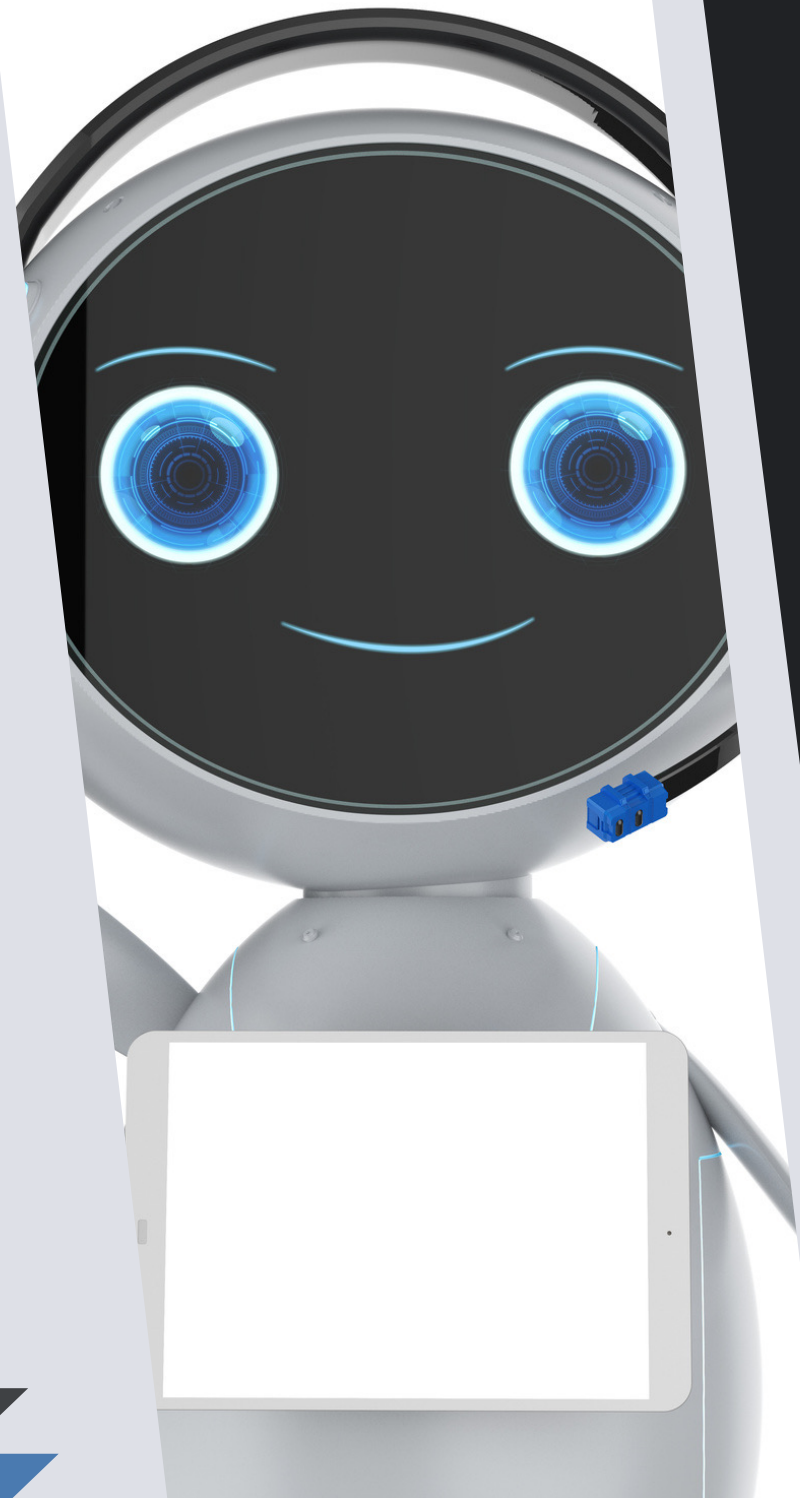


CHATBOTS UND KI

“

**IST DA EIN
ECHTER
MENSCH?**

Chatbots können aufgrund ihrer Fähigkeiten helfen, schnell und einfach Antworten auf ihre Fragen zu finden oder bei der Lösung von Problemen zu unterstützen.



LITERATUR





Birgit Knatz

Angebote:

- Zertifikatskurse
- Intensivkurse
- Inhouseschulungen
- Vorträge



*Schreiben tut
der Seele gut!* INSTITUT FÜR
ONLINE-BERATUNG

www.schreiben-tut-der-seele-gut.de

