

7. Jahrgang, Heft 1, Artikel 2 – April 2011

## **Virtuelle Beratungsräume - Multimedia Tools und interaktive Elemente in der Online-Beratung**

Petra Risau und Georg Riesenbeck

### **Zusammenfassung**

Online-Beratung wird vorwiegend per E-Mail, Chat und Foren durchgeführt. Interaktive Elemente und Multimedia Tools werden im Rahmen der Online-Beratung bislang nur wenig eingesetzt. Hier steht die Entwicklung noch am Anfang, wobei das Potenzial insbesondere im Rahmen der Gesundheitsversorgung groß ist. Der Beitrag beschäftigt sich zum einen mit der aktuellen Entwicklung der Online-Beratung hinsichtlich der Einsetzbarkeit von interaktiven Tools für die Beratungsarbeit. Zum anderen zeigt der Artikel anhand von zwei Projektideen ganz konkret, wie sich Methoden aus der beraterisch-therapeutischen Praxis auch online abbilden lassen und wie BeraterInnen mithilfe multimedialer Tools die Online-Beratung vielfältiger gestalten können.

### **Keywords**

Interaktive Elemente, Web 2.0, Multimedia Tools, Projektraum, virtuelle Beratungsräume

### **AutorInnen**

- **Petra Risau**, Diplom-Pädagogin
- Mitarbeiterin des Forschungsprojektes Kinderschutzportal der Universität Münster
- Lehrbeauftragte im berufsbegleitenden Master-Studiengang zur Beratungswissenschaft an der Universität-Heidelberg für das Modul Online-Beratung
- Projektleiterin der Online-Beratungsportale [beranet.de](http://beranet.de) und [das-beratungsnetz.de](http://das-beratungsnetz.de) (2003-2010).
- Seit 2003 Entwicklung und Konzeptionierung virtueller Beratungsangebote für den psychosozialen, gesundheitlichen und Bildungsbereich, Qualifizierung und Support von Online-Berater(inne)n, Fachreferentin.
- **Kontakt:** E-Mail: [petra.risau@googlemail.com](mailto:petra.risau@googlemail.com)
  
- **Georg Riesenbeck**, Dipl.-Päd., Dipl.-Theol.
- Ehe-, Familien- und Lebensberater, Sexualtherapeut, Sucht- u. Sozialtherapeut
- Leiter der Beratungsstelle für Ehe-, Familien- und Lebensfragen in Neuss
- Projektleiter Onlineberatung der Katholischen Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen im Erzbistum Köln
- Geschäftsführer des Fachausschusses Online-Beratung der Katholischen Bundeskonferenz Ehe-, Familien- und Lebensberatung
- **Kontakt:** Kath. Beratungsstelle für Ehe-, Familien- und Lebensfragen  
Kapitelstr. 30  
D-41460 Neuss  
E-Mail: [riesenbeck@efl-neuss.de](mailto:riesenbeck@efl-neuss.de)  
Web: <http://www.efl-neuss.de>

### **1. Besonderheiten der Online-Beratung**

Online-Beratung hat sich in den letzten 15 Jahren als eigenständige Beratungsart entwickelt und ist von der Pionierphase in die Institutionalisierung übergegangen (Kühne, 2009). Wurde die Online-Beratung anfangs noch skeptisch betrachtet, hat sich diese mittlerweile als eigene Beratungsform mit ihren je eigenen Qualitäten entwickelt. So nutzen immer mehr Beratungseinrichtungen diese Art

der Beratung als sinnvolle Erweiterung der bestehenden Beratungsstrukturen. Beratungseinrichtungen vor allem aus dem kirchlichen und sozialen Bereich (insbesondere der Freien Wohlfahrtspflege) sowie Freiberufler/innen bieten Online-Beratung an. Zunehmend findet diese Form der Beratung auch im Gesundheitsbereich, insbesondere im E-Mental-Health-Bereich, Anwendung.

*„Ob Screening, Prävention, Beratung, Behandlung, Rehabilitation oder Nachsorge – Webseiten, Chats, E-Mails und SMS spielen eine zunehmend wichtigere Rolle in der psychosozialen Versorgung.“ (Bauer & Kordy, 2008, Klappentext)*

Die Online-Beratung wird vorwiegend mit schriftbasierten Instrumenten realisiert. Bevorzugte Beratungsarten sind E-Mail, Einzel- und Gruppenchat sowie Forenberatung. Der Einsatz der Instrumente richtet sich u.a. nach Zielgruppe, Beratungsschwerpunkt und Niederschwelligkeit des Angebotes. Bislang wenig zum Einsatz kommen interaktive Elemente oder sprach- und bildgestützte Medien (wie Audio- oder Videochat).

Ein Grund, weshalb im Rahmen der Online-Beratung eher selten Videochats zum Einsatz kommen, mag dadurch begründet sein, dass gerade die Kanalreduktion der Online-Beratung, also die Einschränkungen in Form des Zwangs zur Schriftlichkeit und der indirekten Kommunikation ohne Blickkontakt von vielen Ratsuchenden als sehr positiv erlebt werden. Professionelle Videokonferenzen sind mitunter technisch auch noch sehr aufwändig und kostenintensiv, als Alternative hierzu wird häufig mit Programmen zur Internettelefonie, wie bspw. Skype gearbeitet. Im Rahmen der psychosozialen Beratung spielt allerdings der Aspekt der Anonymität eine große Rolle, die Ratsuchenden wollen in der Regel nicht von den BeraterInnen ‚gesehen‘ werden, wie auch folgendes Beispiel aus einem Online-Beratungsprojekt für krebskranke Kinder und Jugendliche zeigt, bei dem sich der Einsatz von Videokonferenzen als schwierig herausstellte:

*„Im Verlauf des Projektes gestaltete es sich zunehmend schwieriger Patienten zu finden, die diese Technik nutzen wollten, da die Schüler z.B. nicht in ihrem Zustand gesehen werden möchten (z.B. wegen fehlender Haare). Selbst die Teilnehmer am Videoprogramm setzten vor der Webcam eine Mütze oder einen Hut auf.“ (Sedlak, 2008, S. 126)*

Die persönlichen Eigenschaften der Ratsuchenden, wie Aussehen, Kleidung, sozialer Status können im Rahmen der Online-Beratung (zunächst) im Verborgenen bleiben, was häufig einen formloseren Umgangston und das direkte Ansprechen auch von sehr schmerzlichen Problemen fördert. Die reduzierte Informationsmenge kann bei den Kommunikationspartnern Fantasiebilder auslösen, die sehr häufig als besonders positiv wahrgenommen werden und zu einer erhöhten Intimität und Aufrichtigkeit führen können (Hintenberger, 2006; Sedlak, 2008).

„Dem Kommunikationspartner wird also ein hohes Maß an Vorschuss-Sympathie entgegengebracht, die speziell im Beratungskontext im Sinne einer positiven Übertragung genutzt werden kann“ (Hintenberger, 2006, S. 3). Ungeklärt ist allerdings noch, unter welchen Bedingungen in virtuellen Situationen spezifische

Imaginationsprozesse in Gang kommen bzw. bewusst gesetzt oder verhindert werden (Benke, 2007). Festzuhalten ist aber, dass es durch rein schriftbasierte Kommunikation möglich ist, Gefühle abzubilden und auch Intimität herzustellen. Die Reduktion von Sinnen führt paradoxerweise zu einer Steigerung des Empfindens und lässt Intimität und Vertrauen entstehen (Gehrmann, 2008; Döring, 2003; Hinsch & Schneider, 2002).

## **2. Online-Beratung im Wandel**

Ein weiterer Grund, weshalb interaktive Elemente oder Videochats bislang selten im Rahmen der Online-Beratung eingesetzt werden, liegt mitunter auch daran, dass in den letzten zehn Jahren der Fokus der Online-Beratung eher auf die Entwicklung von fachlichen und technischen Standards (hier bezogen auf Datenschutz und Datensicherheit) gelegt wurde und weniger auf die Entwicklung der eingesetzten Technik (Hecht, 2010).

Trotz deutlichem Anstieg psychosozialer Online-Beratung beschränken sich die meisten Angebote auf die Beratung per Mail, Chat und Foren (Hecht, 2010). Dabei bemerkte die Psychologin Ursula Lindauer bereits vor einigen Jahren, „[...] dass die interessanten Möglichkeiten des Internets kaum genutzt werden“ (Lindauer, 2003, S. 205). Sie fragte sich, warum „[...] die spielerischen und kreativen Aspekte des neuen Mediums völlig ignoriert [werden], obwohl sie so attraktiv [sind], dass sie letztlich zur Entstehung riesiger Communities geführt [haben]? [...] Warum sollten die Möglichkeiten ungenutzt bleiben, gemeinsam und in Echtzeit mit etwas zu spielen oder online an einem gemeinsamen Werk zu arbeiten?“ (Lindauer, 2003, S. 205).

So startete Ursula Lindauer bereits im Jahr 2000 das Forschungsprojekt Screentherapy, ein Angebot für Auslandsklienten (Deutsche im Ausland) und Internet-affine Männer, schwerpunktmäßig zu den Problemfeldern "Stress" und "Frust". Mittels Videokonferenz (Webcam und Headset) und unter Einsatz speziell entwickelter interaktiver Multimedia-Materialien (MIMMIs) wurde die Online-Therapie durchgeführt. Bei diesem Projekt stand die Anonymität der Ratsuchenden nicht im Vordergrund. Das Innovative dieser Therapieform war sicherlich der Einsatz von Webcams, die Kommunikation in Echt-Zeit in Kombination mit den Multimedia-Materialien. Die Integration dieser interaktiven Elemente in den Dialog hatte u.a. zum Ziel, Assoziationen bei den Klienten freizusetzen, um damit neue Zugänge zum eigenen Erleben zu schaffen. Angedacht war ebenso, die interaktiven Elemente als Früherkennungs- und Screening-Instrumente weiter zu entwickeln und als „niedrigschwellige Einladung zum Dialog“ einzusetzen (Lindauer, 2003, S. 210). Das Projekt lief leider aus und es sind auch keine Forschungsergebnisse bekannt.

Ursula Lindauer ist auf diesem Gebiet sicherlich eine Pionierin gewesen. Sie formulierte seinerzeit, dass sich die klassischen Konzepte der Psychotherapie und Beratung nicht 1:1 ins Internet übertragen lassen (Lindauer, 2003). Die bisherigen Erkenntnisse zur Online-Beratung bestätigen dieses. Vielmehr müssen die Online-Beratungsangebote viel differenzierter auf die jeweilige Zielgruppe, den Beratungsschwerpunkt und mögliche Behandlungsmethoden und Ziele

abgestimmt werden. So lassen sich dann auch interaktive Elemente zielgruppenspezifisch und passgenau für die Online-Beratung entwickeln.

Nach Hecht „geht es heute nicht mehr um die Frage nach der technischen Machbarkeit, sondern nach der Gestaltung auf der sozialen wie der technischen Ebene“ (Hecht, 2010, S. 10). In ihrem Artikel „(Online-)-Beratung soziotechnisch betrachtet“ lenkt sie

*„...den Blick auf Alternativen und schlägt eine ausführliche soziotechnische Anforderungsanalyse vor, die eine genaue Erhebung der Bedarfe des sozialen Systems ebenso enthält wie eine detaillierte Auseinandersetzung mit den besonderen Eigenschaften des Mediums Internet und ihrer möglichen Nutzung in der und für die Beratungsarbeit.“ (Hecht, 2010, S.1)*

Hecht geht insbesondere auch auf die Entwicklung und den Einsatz von interaktiven Elementen im Rahmen der Online-Beratung ein. So können interaktive Module wie bspw. Skalierungsfragen Ratsuchende bei der Selbsteinschätzung ihrer jeweiligen Situation unterstützen. Über die Vorgabe unterschiedlicher Szenarien können KlientInnen neue Sichtweisen erhalten, Zielvereinbarungen mit sich selbst abschließen und zu einem Perspektivwechsel angeregt werden (Hecht, 2010).

Im Rahmen der kognitiven Verhaltenstherapie werden bereits internetbasierte therapeutische Interventionen u.a. mithilfe von interaktiven Modulen praktiziert, wie bspw. beim Projekt Interapy für Menschen mit posttraumatischen Belastungsstörungen. Vor der Behandlung wird ein intensives Screening (Onlinediagnostik, u.a. mithilfe störungsspezifischer Fragebögen) durchgeführt, um festzustellen, ob diese Form der Therapie für die PatientInnen auch wirklich geeignet ist. Das webbasierte Programm läuft u.a. über strukturierte Schreibaufgaben, Verhaltensübungen und Hausaufgaben und ist je nach Störungsbild zeitlich begrenzt (zwischen fünf und 12 Wochen) (Wagner & Lange, 2008).

Auch im Rahmen von sozialen Ängsten und Phobien sowie bei Ess-Störungen und der Behandlung von Flugängsten sind internetbasierte Therapieprogramme im Einsatz, um nur einige Beispiele zu nennen (Bauer & Kordy, 2008).

Spannend ist die Entwicklung sicherlich auch im Bereich des Einsatzes von Computerspielen zur Förderung der emotionalen Gesundheit. In den USA werden in diesem Bereich bereits Therapien u.a. mit Kindern von ADHS (Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitätsstörung) oder Menschen mit Phobien eingesetzt (Lampert, Schwinge & Tolks, 2009). In Österreich an der Donau-Universität Krems wird hierzu erstmals auch ein Seminar zum Einsatz von Computerspielen und deren Wirkung auf die Psyche angeboten. Inhalte des Seminars sind u.a. Spiele zur Verhaltensänderung (z.B. Überwindung von Schüchternheit), Spiele, die die Selbstreflexion und Einsicht fördern und Games zur Entspannung (Rusch, 2011).

Doch diese Entwicklung steht noch relativ am Anfang, wobei das Potenzial insbesondere im Rahmen der Gesundheitsversorgung groß ist und damit auch

weitere Forschung über Wirkungsmechanismen erforderlich sind. Schon jetzt lässt sich feststellen, dass je nach Zielgruppe und Beratungsschwerpunkt zukünftig mehr interaktive Programme und Elemente entwickelt werden, die im Rahmen von Online-Beratungen und Online-Therapien zum Einsatz kommen (Bauer & Kordy, 2008). Ob dabei Videochats und/oder Webcams Anwendung finden, obliegt sicherlich der jeweiligen Ausrichtung des Projektes und sollte immer mit der Frage gekoppelt sein, welchen Mehrwert diese Methode für den Beratungsprozess bzw. Erfolg hat/haben soll.

Nicht vergessen werden darf, dass sich die Online-Beratung auch aufgrund der Schnelllebigkeit des Mediums und dem rasanten Wandel der Kommunikationsmedien noch immer in einem Prozess der Professionalisierung bzw. Institutionalisierung befindet (Kühne, 2009). So werden derzeit soziale Netzwerke wie StudiVZ und Facebook immer beliebter und auch als Orte für die Beratungsarbeit erkannt (aufsuchende Online-Beratung in virtuellen Räumen), gleichzeitig aber auch hinsichtlich der Datenschutzbestimmungen als sehr kritisch betrachtet. Soziale Netzwerke werden vielleicht zukünftig herkömmliche Online-Kommunikationsarten ersetzen. So könnte es sein, dass zukünftig ausschließlich über soziale Netzwerke kommuniziert wird und die E-Mail in der Form wie sie derzeit besteht, vielleicht bald gar nicht mehr existiert. Dies stellt die Online-Beratung sicher vor neue Herausforderungen.

### **3. Ideen zur Entwicklung virtueller Projekträume**

Anhand von zwei Projektideen möchten wir zeigen, wie sich Methoden aus der beraterisch-therapeutischen Praxis auch online abbilden lassen und wie BeraterInnen mithilfe multimedialer Tools die Online-Beratung vielfältiger gestalten können.

#### **3.1 Die Timeline-Methode**

Die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus arbeitet zurzeit zusammen mit beranet.de daran, die Timeline-Methode, ein Ansatz, der ursprünglich im Kontext des NLP, aber auch in der systemisch-lösungsorientierten Face-to-Face-Beratung Anwendung findet, für die Online-Beratung nutzbar zu machen.

#### **3.2 Was ist die Timeline?**

*„Die Timeline ist eine Methode, mit deren Hilfe der Weg zum Ziel verdeutlicht und strukturiert wird. Sie wirkt zentral auch motivierend, indem sie das Ziel und die einzelnen Teilschritte dahin mit positiven Assoziationen verknüpft. Die Timeline dient dazu, den Klienten bei seiner Entscheidungsfindung zu begleiten und zu unterstützen.“ (Thiemann & Ziegenhagen, 2011, Vorstellung der Timeline-Methode auf beranet.de)*

Eine Erfahrung aus der Praxis des Projektes Online-Beratung gegen Rechtsextremismus ist die, dass den KlientInnen das eigene Ziel häufig klar, aber der Weg dorthin unklar ist. Die Timeline-Methode kann ein hilfreiches Instrument für diese Menschen sein, ihren Weg zum Ziel zu finden.

### 3.3 Zur Methode

*„Die Timeline-Methode arbeitet mit NLP-typischen Methoden der Visualisierung psychologischer Prozesse und Aktualisierung von Ressourcen (positiven Assoziationen und Erinnerungen). Sie enthält folgende Teilschritte:*

*1. Eine Timeline (Zeitlinie) im Raum auslegen und die Position des Ziels und des Ist-Zustandes festlegen. Je nachdem kann zusätzlich ein Moment in der Vergangenheit bestimmt werden, an dem der Prozess der Zielannäherung begann.*

*2. Der Zielzustand wird – angeleitet durch den/ die Beraterin – in allen Sinnen imaginiert, womit er an Attraktion gewinnt. Dann werden die Teilschritte, die nötig sind, um dieses Ziel zu erreichen, benannt. Den erwarteten Schwierigkeiten (psychologischer, taktischer oder praktischer Art) wird mit persönlichen und sozialen Ressourcen begegnet, die ebenfalls in allen Sinnen memorisiert und namentlich oder bildlich dargestellt werden.*

*3. Am Ende ergibt sich ein klar strukturierter Weg – gesäumt von Ressourcen, die helfen, alle erwarteten Schwierigkeiten zu bewältigen. Der Weg zum Ziel erscheint klar und gangbar.“ (Thiemann & Ziegenhagen, Vorstellung der Timeline-Methode auf [beranet.de](http://beranet.de) )*

### 3.4 Technische Umsetzung

Die Kommunikation zwischen BeraterIn und KlientIn erfolgt mittels Chat. Beide treffen sich in dem virtuellen Projektraum zu einem zuvor vereinbarten Termin. Aufgabe der KlientInnen ist es, mit all ihren Sinnen das Ziel, das sie erreichen möchten zu imaginieren. Die BeraterInnen begleiten die KlientInnen auf dem Weg zu ihrem Ziel. Ressourcen und Hindernisse, die der Erreichung des Zieles nützen bzw. diesem entgegenwirken werden gemeinsam mit den KlientInnen mithilfe der Timeline-Methode herausgearbeitet.

Im Projektraum stehen den BeraterInnen eine Vielzahl interaktiver und multimedialer Tools zur Verfügung, die sie entsprechend der Timeline-Methode für die Beratung einsetzen können, bspw. eine Mediabox und Bildergalerie sowie eine interaktive Tafel (Whiteboard) und bei Bedarf auch Videos und Fragebögen.

Die KlientInnen können aus der Mediabox Symbole und Bilder auswählen, mit denen das Ziel assoziiert wird. Ebenso können die Ressourcen und Teilziele mithilfe von Bildelementen und Kommentaren (Textfelder) dargestellt werden.

Bei der ersten Sitzung wird die Timeline (Zeitlinie) mit Start-und Endpunkt (Ziel) zusammen mit der Klientin/dem Klienten erstellt. Die Timeline (Zeitlinie) ist auch grafisch als Linie (zweidimensional) für die BeraterInnen und KlientInnen sichtbar. Der/die Klient/in definiert, was sein Ziel ist und wie weit sie/er von diesem Ziel noch entfernt ist (subjektive Einschätzung der KlientInnen). Dieser Punkt wird dann auf der Timeline markiert und gilt als Start- bzw. Ausgangspunkt. Fragen, mit denen die KlientInnen sich an dieser Stelle auseinandersetzen können sind u.a.: Wo stehe ich jetzt? Was habe ich bereits zur Erreichung meines Zieles getan? Was liegt hinter mir? Welche Hindernisse

stehen mir im Weg? Welche Ressourcen stehen mir zur Erreichung meines Zieles zur Verfügung?

Im Verlauf des Beratungsprozesses werden weitere Stationen (Punkte) als Teilziele bzw. Zwischenstationen auf der Zeitlinie vom der Klientin/ dem Klienten festgelegt und mit einem Kommentar versehen. Ebenso können die Teilziele und Ressourcen mit Bildern, Symbolen und Farben ergänzt und untermalt werden. Unterstützt werden die KlientInnen in diesem Prozess von den BeraterInnen in dem parallel laufenden Chat bis sie ihr Ziel erreicht haben.

In dem virtuellen Projektraum wird es so sein, dass die KlientInnen verschiedene Perspektiven einnehmen können, das heißt, sie können ihre bisherigen Stationen zur Erreichung des Zieles auch aus der Distanz betrachten und ihre ausgewählten Bilder- und Symbole in Form einer Bildergalerie anschauen. Dies eröffnet den KlientInnen neue Sichtweisen auf ihre Situation, bisher unbeachtete Aspekte oder Zusammenhänge können deutlich werden und eigene Ressourcen (zur Zielerreichung) neu entdeckt werden.

Anders als in der Face-to-Face-Beratung kann es sein, dass sich die Timeline-Methode über mehrere Sitzungen erstreckt. Die verschiedenen Stationen auf der Timeline können inkl. Chatprotokoll gespeichert, ggf. der/dem Klient/in im Nachgang einer Sitzung zur Verfügung gestellt und wieder abgerufen werden. Somit besteht die Möglichkeit, Beratungsprozesse auch für die KlientInnen transparenter zu machen, indem die einzelnen Schritte bis zur Erreichung des Zieles dokumentiert und jederzeit wieder nachlesbar sind.

Es bleibt spannend abzuwarten, welche Erfahrungen mit der Timeline-Methode im virtuellen Raum gemacht, welche Erkenntnisse daraus für die Praxis gezogen werden und wie sich diese Methode online (weiter-)entwickeln wird. Auch hier gilt, dass die Timeline-Methode nicht 1:1 aus der Face-to-Face-Beratung online umgesetzt werden kann bzw. sollte. Dennoch bleibt das Ziel dieser Methode sicher auch online wie Face-to-Face das Gleiche:

*„Unserer Erfahrung nach hilft es wenig, den Klienten genaue Vorgaben zu machen, wie sie vorgehen sollen. Allzu leicht können sich entlang solcher Ratschläge viele Unwägbarkeiten vor ihnen auftürmen, die dazu führen, dass sie sich aus dem Beratungsprozess zurückziehen. Es sind individuelle Wahrnehmungen von Hindernissen und Ressourcen, die es Menschen erschweren oder erleichtern, ein Ziel anzunähern. Es ist wichtig, entlang dieser individuellen Wahrnehmungen einen Lösungsweg zu entwickeln, der auf die Möglichkeiten und Fähigkeiten der Ratsuchenden optimal abgestimmt ist.“ (Thiemann & Ziegenhagen, Vorstellung der Timeline-Methode auf [beranet.de](http://beranet.de))*

#### 4. Online-Paarberatung

Voraussetzung für die Konzeption und Entwicklung einer Online-Paarberatung sind die interaktiven Nutzungsformen, die durch das Web 2.0 seither im Internet möglich sind. User können Inhalte persönlich und direkt erstellen und auch weiter bearbeiten. Im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung bietet die Online-Beratung andere und neue Möglichkeiten der Interaktion und des Austausches von Materialien und Informationen.

Für die Online-Paarberatung wird es interessant zu beobachten sein, wie das Paar sich in diesem „ortlosen Ort“ (Benke, 2005) einen „realen Ort“ der Begegnung und des Austausches schafft, der der Entwicklung von neuen Perspektiven in der Paarbeziehung dient. Über die bisherigen Möglichkeiten hinaus, an sich selbst zu arbeiten, ermöglicht die Online-Paarberatung, dass das Paar einen Blick auf die gemeinsame Beziehung werfen, diese verändern und neu erfinden kann. Im Gegensatz zu den Einzel-Usern begegnet sich das Paar sowohl in der realen, wie auch in der virtuellen Welt und damit verliert dieser virtuelle Ort seinen Spielcharakter. Vielmehr eröffnet sich für das Paar ein neuer, zusätzlicher Ort der Begegnung, wo die reale und die virtuelle Welt zusammenwachsen. So wird dieser virtuelle Ort Bestandteil der Paarbeziehung.

Online-Beratung ist für die Ehe-, Familien- und Lebensberatung im Erzbistum Köln ein integraler Bestandteil des Angebotes und kann von allen KlientInnen, die Beratung in Partnerschafts- und Beziehungsfragen, in akuten Lebenskrisen und bei psychischen Problemen benötigen, genutzt werden.

Das Team der OnlineberaterInnen hat seit Beginn seiner Arbeit im Jahr 2003 zunehmend die Erfahrung gemacht, dass Fragen zu Partnerschaft und Beziehung wichtige Beratungsanlässe sind. Gleichzeitig wurde vermehrt der Wunsch geäußert, gemeinsam als Paar eine Onlineberatung in Anspruch nehmen zu können. Aufgrund der technischen Voraussetzungen konnten diese Anliegen nicht wirklich sinnvoll und für beide Seiten (User und BeraterInnen) befriedigend aufgegriffen werden. Angebote für Paare existieren auch sonst kaum im Internet. Die Wahrnehmungen von Huth-Hildebrand (2011) sind hier in einigen Bereichen durchaus zutreffend. Fehlende Angebote liegen aber vermutlich weder am mangelnden Bedarf noch daran, dass Paarthemen „in der Online-Beratung nicht behandelbar“ wären (Huth-Hildebrand, 2011, S. 9). Vielmehr dürften das Fehlen von entsprechenden Konzepten mit spezifischen Interventionsinstrumenten und nicht zuletzt das Alter der Zielgruppe (30-55 Jahre) für den Mangel an entsprechenden Angeboten verantwortlich sein.

Es gibt derzeit keine (nichtkommerziellen) Angebote für Paarberatung im Internet. Auf der kommerziellen Seite sind in Deutschland [www.theratalk.de](http://www.theratalk.de), [www.couplecoaching.de](http://www.couplecoaching.de) und [www.psychologe.de](http://www.psychologe.de) bekannt, die diesen Bereich auch speziell bewerben. Dazu kommt noch die erste Online-Paarberatung im deutschsprachigen Internet von Josef Lang ([www.paarberatung.ch](http://www.paarberatung.ch)).

Die Katholische Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung stellt die spezifische Thematik der Ehe-, Beziehungs- und Paarberatung als nichtkommerzielles Angebot ([www.katholische-eheberatung.de](http://www.katholische-eheberatung.de)) in den



beteiligten Online-Beratungsstellen bereit. Dieses Angebot wird auch zielgerichtet angefragt, wie die Statistiken und Rückmeldungen zeigen. Aber auch hier sind die technischen Möglichkeiten auf Mailberatung, das Ausfüllen von Frage- und Selbsteinschätzungsbögen sowie auf Chatberatung mit Einzel-Usern oder der Möglichkeit, ein Paar in einem Gruppenchat zu beraten, beschränkt. Damit wird zwar das Thema bei diesen Angeboten benannt, aber es erfolgt keine näherungsweise Übersetzung der Paardynamik in das Online-Setting.

Auf dem Hintergrund dieser Sachlage hat sich die Katholische Ehe-, Familien- und Lebensberatung im Erzbistum Köln entschlossen, gemeinsam mit beranet.de ein auf die Bedürfnisse der User abgestimmtes Angebot zu entwickeln.

## **5. Projektkonzeption Online-Paarberatung**

Ziel ist es, im Rahmen der vorhandenen Online-Beratungsstelle einen virtuellen Raum zu entwickeln, zu dem nur das beteiligte Paar und der /die Berater/in Zugang haben.

### **5.1 Anlegen eines Projektraums**

Für jede Online-Paarberatung wird ein „Projektraum“ angelegt, der einen Titel erhält und dem dann die beiden KlientInnen zugewiesen werden, die sich zuvor jeweils einen individuellen Account in der Beratungsstelle angelegt und den Wunsch nach einer Paarberatung geäußert haben. Die BeraterInnen können auch für den/die noch fehlende/n Partner/in einen Account erstellen und per Mail eine Einladung verschicken. Die BeraterInnen haben zudem die Möglichkeit, einen Anamnesefragebogen zu aktivieren, der zusätzlich der Themen- und Beratungszielklärung dient. Falls notwendig, können zusätzlich zum Anamnesefragebogen auch weitere Materialien im Projektraum eingestellt werden, die für den Beratungsprozess erforderlich scheinen. Die BeraterInnen können diese Materialien (Videos, interaktive Fragebögen, Bilder, Dokumente,...) im Beratungsverlauf ergänzen. Grundsätzlich haben auch die KlientInnen bei Bedarf die Möglichkeit, ihrerseits Materialien hochzuladen und den BeraterInnen und/oder dem/der Partner/in zur Verfügung zu stellen.

Dann wird ein erster Sitzungstermin erstellt und so der Projektraum aktiviert. Mit der Speicherung der Termineinstellung durch die BeraterInnen wird automatisch eine Mail mit einem Hinweistext sowie Informationen zum Sitzungsbeginn an die beteiligten KlientInnen verschickt.



**Navigation**

- Über uns
- E-Mailberatung
- Einzelchat
- Gruppenchat
- Paarberatung  
- Familie Mayer**
- » Aktuelle Sitzung
- » Nächste Sitzungen
- » Vergangene Sitzungen
- Meine Daten
- FAQ
- Impressum

Paarberatung Familie Mayer

**Kommentar des Beraters**

**Materialien**

**Thema: Finanzielle Probleme**

In dem Video zu dem heutigen Thema finden Sie wertvolle Tipps.

Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem.

Ich bitte Sie, sich, im unteren Blog, mit diesem Thema auseinander zu setzen.

Etwas schreiben...

Zurücksetzen
Senden

**Meine Beiträge**

vor 30 Minuten

Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua!!!

vor 36 Minuten

Weit hinten, hinter den Wortbergen, fern der Länder Vokalien und Konsonantien leben die Blindtexte. Abgeschieden wohnen Sie in Buchstabhäusern an der Küste des Semantik, eines großen Sprachozeans. Ein kleines Bächlein namens Duden fließt durch ihren Ort und versorgt sie mit den nötigen Regelialien. vor

36 Minuten

Weit hinten, hinter den Wortbergen, fern der Länder Vokalien und Konsonantien leben die Blindtexte. Abgeschieden wohnen Sie in Buchstabhäusern an der Küste des Semantik, eines großen Sprachozeans. Ein kleines Bächlein namens Duden fließt durch ihren Ort und versorgt sie mit den nötigen Regelialien.

**Beiträge meines Partners**

vor 28 Minuten

Weit hinten, hinter den Wortbergen, fern der Länder Vokalien und Konsonantien leben die Blindtexte. Abgeschieden wohnen Sie in Buchstabhäusern an der Küste des Semantik, eines großen Sprachozeans. Ein kleines Bächlein namens Duden fließt durch ihren Ort und versorgt sie mit den nötigen Regelialien.

vor 40 Minuten

Li European lingues es membres del sam familie. Lor separat existentie es un myth. Por scientie, musica, sport etc, litot Europa usa li sam vocabular. Li lingues differe solmen in li grammatica, li pronunciation e li plu commun vocabules. Omnicos directe al desirabilite de un nov lingua franca: On refusa.

vor 50 Minuten

Li European lingues es membres del sam familie. Lor-separat existentie es un myth. Por scientie, musica...

Kontakt | Impressum | Datenschutz

Abbildung 1: Projektraum Paarberatung online

## 5.2 Sitzungen

Das erste Login führt die KlientInnen (wenn aktiviert) auf den Fragebogen und danach in den Projektraum. Dort gibt es die Möglichkeit, zur aktuellen Sitzung Postings zu hinterlassen, die wiederum von der/dem jeweiligen Partner/in mitgelesen und kommentiert werden können. Den BeraterInnen ist es zudem möglich, an jeder Stelle der Postings Kommentare zu hinterlassen, die von

10

beiden PartnerInnen einsehbar sind. Nach dem Erstellen neuer Beiträge werden KlientInnen und BeraterInnen darüber per Mail informiert.

Neben der Möglichkeit der zeitunabhängigen Postings gibt es auch das Angebot eines gemeinsamen Chats. Voraussetzung hierfür ist eine Terminvereinbarung aller Beteiligten.

Um die Übersichtlichkeit der Online-Paarberatung zu gewährleisten, wird diese durch thematische Sitzungen strukturiert (in Anlehnung an die Face-to-Face-Beratung). Die Sitzungsdauer wird durch die/den Berater/in gesteuert. Wenn die BeraterInnen einen neuen Sitzungstermin für das Paar anlegen und damit die vorherige Sitzung beenden, können die älteren Termine vom beteiligten Paar zwar noch betreten und gelesen, aber nicht mehr darin geschrieben werden. So bleibt auch hier die Übersichtlichkeit für alle Beteiligten erhalten (alle Postings sind nur in der aktuellen Sitzung möglich). Die KlientInnen können jederzeit nochmals das einmal Geschriebene lesen und sich damit die Sitzung vergegenwärtigen. Die BeraterInnen haben den gesamten bisherigen Beratungsprozess immer schriftlich zur Verfügung und zudem die Möglichkeit, den Text für supervisorische Anliegen zu nutzen.

Beim Anlegen einer neuen Sitzung werden die beteiligten PartnerInnen wieder per automatisierter Mail über den Terminbeginn informiert. Nach dem Ende der letzten Sitzung, kann das Paar den Projektraum noch so lange betreten, bis die Zugangsberechtigung abgelaufen ist, bzw. der Raum mit allen Inhalten von dem/der BeraterIn gelöscht wird.

### **5.3. Ausblick**

Mit dem Start des Projektraum-Tools für die Online-Paarberatung stellen sich natürlich auch weitere Fragen und es eröffnen sich wahrscheinlich neue Themenfelder, die in der Face-to-Face-Beratung in diesem Maße eine weniger gewichtige Rolle spielen. Eine besondere Bedeutung wird vermutlich die spezielle Dynamik im Rahmen einer Online-Paarberatung gewinnen, die durch diese Art der Beratung im virtuellen Raum in Gang gesetzt wird. Aber auch die spezifischen Auswirkungen der neuen Medien auf (Paar)-Beziehungen könnten vermehrt ein Thema werden.

Es wird ein Verhaltenskodex erforderlich sein, der hochstrittigen Paaren die Grenzen in der Online-Paarberatung deutlich macht und dadurch erst Beratung ermöglicht. Alle Ratsuchenden werden vor Beratungsbeginn über Verhaltensregeln als Bedingung der Beratung informiert. Zur Unterstützung werden Kommunikationsregeln vermittelt, die zudem als Video zur Verfügung stehen und von den KlientInnen zur Übung und zur Kontrolle genutzt werden können.

Die KlientInnen erhalten die Information, dass ihre Postings für alle an der Paarberatung Beteiligten sichtbar sind und dass es keine „Geheimnisse“ gibt. Zusätzlich gibt es in begründeten Ausnahmefällen die Möglichkeit von Einzelgesprächen, wo KlientInnen bestimmte Themen unabhängig vom Partner zunächst für sich klären können.

Zudem bleibt die Frage, inwieweit es sinnvoll sein könnte, die Zahl der Postings pro Sitzung zu begrenzen. Zunächst einmal wird es den jeweiligen BeraterInnen überlassen sein, den Umfang und die Häufigkeit der Beiträge mit den KlientInnen zu besprechen. Es wird derzeit im Team auch die Frage diskutiert, inwieweit es ein obligatorisches Vorgespräch mit dem Paar im Chat geben sollte.

In diesem letzten Abschnitt wird deutlich, dass der Projektraum Online-Paarberatung in einigen Bereichen dem prozesshaften Charakter des „Learning by Doing“ und damit einer Entwicklung, die für das Web 2.0 kennzeichnend ist, unterliegt. Weitere Erkenntnisse für die Online-Paarberatung erhoffen wir uns auch durch die derzeit laufende Evaluierung der Online-Beratung der KBK-EFL unter besonderer Berücksichtigung der Erforschung von Wirkfaktoren.

So sind wir ziemlich gespannt, was die Praxis dieses Tools an neuen Erfahrungen und Erkenntnissen mit sich bringt, die zudem für die weitere Entwicklung des Projektraums von Bedeutung sind. Nicht zuletzt sind daran auch die Paare – dank Web 2.0 – mit ihren Rückmeldungen beteiligt.

## Literatur

**Bauer, S. & Kordy, H. (2008) (Hrsg.).** E-Mental-Health. Neue Medien in der psychosozialen Versorgung. Heidelberg: Springer Medizin Verlag

**Benke, K. (2005).** Virtualität als Lebensraum(gefühl): Einsamkeit, Gemeinschaft und Hilfe im virtuellen Raum. E-beratungsjournal.net, 1 (1), Artikel 8. Verfügbar unter: [http://e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0105/benke.pdf](http://e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/benke.pdf) [28.02.2011].

**Benke, K. (2007).** Online-Beratung und das Ich. Bild, Bilder und Abbilder im virtuellen Raum. Duisburg: Wiku-Verlag für Wissenschaft und Kultur.

**Döring, N. (2003).** Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. 2.Aufl., Göttingen: Hogrefe.

**Lindauer, U. (2003).** Online-Therapie mit Webcam und MIMMIs. Ergebnisse des Forschungsprojektes [www.screentherapy.de](http://www.screentherapy.de). In E. Etzersdorfer & G. Fiedler & M. Witte (Hrsg.), Neue Medien und Suizidalität. Gefahren und Interventionsmöglichkeiten (S.195-211). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

**Gehrmann, H.-J. & Klenke, H. (2008).** Empirische Sozialforschung im Internet. Befunde einer Onlinebefragung zu Inhalten und Erwartungen in der anonymen Beratung. E-beratungsjournal.net, 4 (1), Artikel 5. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0108/gehrmann.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0108/gehrmann.pdf) [25.2.2011]

**Huth-Hildebrand, C. (2011).** Vom antwortenden Tagebuch zur Nutzung virtueller Räume. Familiendynamik, 36, 4 – 13.

**Hecht, M. (2010).** (Online-)Beratung soziotechnisch betrachtet. E-beratungsjournal.net, 6 (2), Artikel 2. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0210/hecht.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0210/hecht.pdf) [25.02.2011].

**Hinsch, R. & Schneider, C. (2002).** Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem KJHG im Internet. Evaluationsstudie zum Modellprojekt von Beratung & Lebenshilfe e.V. Berlin, erschienen in der Reihe Arbeitsberichte des Instituts für angewandte Familien-, Kindheits- und Jugendforschung (IFK) an der Universität Potsdam.

**Hintenberger, G. (2006).** \*taschentuchreich\* – Überlegungen zur Methodik der Chatberatung. E-beratungsjournal.net, 2 (2), Artikel 2. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0206/hintenberger.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/hintenberger.pdf) [25.02.2011].

**Knatz, B. & Dodier, B. (2003).** Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta.

**Kühne, S. (2009).** Institutionalisierung von Online-Beratung – das Ende der Pionierphase. E-beratungsjournal.net, 5 (2), Artikel 4. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0209/kuehne.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/kuehne.pdf) [25.02.2011].

**Lampert, C., Schwinge, C. & Tolks, D. (2009).** Der gespielte Ernst des Lebens: Bestandsaufnahme und Potenziale von Serious Games (for Health). In MedienPädagogik. Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung, Themenheft 15/16, Computerspiele und Videogames in formellen und informellen Bildungskontexten. Verfügbar unter: <http://www.medienpaed.com/15/lampert0903.pdf> [25.02.2011].

**Rusch, D. C. (2011).** Seminarvorstellung Games 4 Emotional Health. Verfügbar unter: <http://www.donau-uni.ac.at/de/studium/games4emotionalhealth/index.ph> [25.02.2011]

**Sedlak, R. (2008).** Online-Kids-Online: Verbesserung der Lebensqualität für krebskranke Kinder und Jugendliche mittels Internet. In Bauer, S. & Kordy, H.(2008) (Hrsg.), E-Mental-Health. Neue Medien in der psychosozialen Versorgung (S.121-147). Heidelberg: Springer Medizin Verlag.  
Thiemann, K. & Ziegenhagen, M. (2010): Timeline-Methode. Verfügbar unter: <https://www.beranet.de/beranet2007/artikel/index.php?pos=0&THEMA=000000004000002> [25.02.2011]

**Wagner, B. & Lange, A. (2008).** Internetbasierte Psychotherapie „Interapy“. In S. Bauer & H. Kordy (2008) (Hrsg.), E-Mental-Health. Neue Medien in der psychosozialen Versorgung (S.105-120). Heidelberg: Springer Medizin Verlag.