

Analyse verschiedener Beratungsansätze und Interventionen in der psychosozialen Onlineberatung

Brigitte Mode-Scheibel

Zusammenfassung

Im Rahmen meiner Masterthesis im Studiengang Psychosoziale Beratung und Therapie an der Hochschule Fulda – Fachbereich Sozialwesen - habe ich empirisch untersucht, welche Beratungsansätze und Interventionen in der psychosozialen Onlineberatung zum Einsatz kommen. Zielsetzung war sowohl ein Erkenntnisgewinn als auch Handlungsoptionen für meine eigene Tätigkeit in der Onlineberatung. Die empirische Studie wurde im Herbst 2013 mit Unterstützung von 94 Onlineberaterinnen und -beratern durchgeführt, denen ich ausdrücklich danke. Der nachstehende Artikel stellt eine Zusammenfassung meiner Masterthesis dar.

Schlüsselwörter

Analyse, empirische Studie, Untersuchung, Onlineberatung, Psychosoziale Beratung, Beratungstheorien, Beratungsansätze, Interventionen

Abstract

For my master thesis in the master degree ‚Psychosocial counseling and therapies‘ at the Department of Social Work at Fulda University of Applied Sciences, I empirically researched which therapy rudiments and interventions in the psychosocial online counseling are used. The ambition was a knowledge acquisition as well as a course of action for my own activity in the online counseling. The empiric study took place in autumn 2013, with the support of 94 online counselors, whom I‘m particularly thankful. The following article illustrates a summary of my master thesis.

Keywords

Analysis, empiric survey, study, online counseling, psychosocial counseling, counseling theories, counseling approaches, interventions

Autorin

- **Brigitte Mode-Scheibel**
Master of Arts Soziale Arbeit
(Hochschule Fulda - Studiengang Psychosoziale Beratung und Therapie)
- Fachkoordinatorin SGB II (Grundsicherung für Arbeitsuchende)
- Psychosoziale Onlineberatung (ehrenamtlich)
- Lehrbeauftragte des Fachbereichs Sozialwesen der Hochschule Fulda für die Module Kommunikation, Dokumentation, Praxisprojekt
- **Kontakt:** Poststraße 10, D-36341 Lauterbach
Mail: brigitte.mode-scheibel@online.de

1. Einleitung

Beratung ist „vollständig im Internet angekommen“ (Nestmann, Engel & Sickendiek, 2013, S. 1835). Die Niedrigschwelligkeit der Angebote, die guten Zugangsmöglichkeiten zu einem großen und oftmals kostengünstigen und vielfältigen Angebot sowie die gegebene Anonymität haben für einen rasch wachsenden Markt gesorgt. Theoretisch kann aufgrund der guten

Internetversorgung fast jeder deutsche Bundesbürger auf entsprechende Angebote der Onlineberatung zurückgreifen. Im Zuge der immer weiterschreitenden Mediatisierung der Gesellschaft wird sich Onlineberatung daher weiter etablieren und es gilt nun, in die Phase der Sedimentation der Onlineberatung vorzudringen (Kühne & Hintenberger, 2013).

Während es inzwischen einige Studien zur Wirksamkeit von Onlineberatung gibt, bei denen die Nutzer des Angebots befragt werden oder mit Vergleichsgruppen geforscht wurde (Wagner, Horn & Maercker, 2013; Knatz, 2013) fehlten mir Aussagen zur tatsächlichen Anwendung von Beratungsansätzen und Interventionen in der psychosozialen Onlineberatung. Ist es wirklich ein derartiger Methodenmix, der hier zum Einsatz kommt oder lässt sich die Beratung in der psychosozialen Onlineberatung doch auf einige wenige Ansätze reduzieren? Gibt es Ansätze, Aspekte und/oder Interventionen, die in der Praxis der psychosozialen Onlineberatung überhaupt nicht relevant sind? Lassen sich im Rahmen der Befragung vielleicht sogar best-practice-Lösungen erschließen? Oder bedarf es, wie teilweise in der Literatur gefordert wird, einer eigenständigen „Onlineberatungstheorie“ als eigenes Theoriekonzept?

In Kenntnis der Diskussion um die Begriffe Theorien oder Schulen, Konzepte oder Beratungsansätze, Modelle, Aspekte, Methoden, Techniken oder Interventionen habe ich den Begriff *Theorien* für die vier klassischen Richtungen der Beratungspsychologie verwandt. Unter dem Begriff *Beratungsansätze* subsummiere ich in sich schlüssige Beratungskonzepte. *Aspekte* kennzeichnen zentrale Begriffe und *Interventionen* gezielte Techniken und Methoden, die jeweils einem oder mehreren Beratungsansätzen zugeordnet werden können. Nach einer Darlegung der theoretischen Einbettung der Onlineberatung stelle ich das Ergebnis der durchgeführten empirischen Untersuchung dar und ziehe mein sich daraus ergebendes Fazit.

2. Theoretische Einbettung der Onlineberatung

Während sich umfangreiche Literatur zur face-to-face-Beratung seit Jahrzehnten etabliert und weiterentwickelt hat, hat sich die Literatur zur Onlineberatung seit ihrer Einführung und dem raschen Ausbau des Internets und der technischen Möglichkeiten vergleichsweise überschaubar entwickelt.

Im Jahr 1995 startete die Telefonseelsorge mit der Einführung der Onlineberatung im deutschsprachigen Raum. Im Jahr 1997 stellt Döring fest, dass psychologische Beratung im Internet bislang kaum anzutreffen ist. Sie stellt Parallelen zur klientenzentrierten Gesprächstherapie und zu kreativen Therapien fest, ebenso diverse Bezüge zur Verhaltenstherapie (Döring, 1997).

Janssen zitiert in seinem 1998 erschienenen Werk „Auf der Virtuellen Couch“ ebenfalls Döring, wonach es „einige interessante Parallelen verschiedener therapeutischer Ansätze“ insbesondere zur klientenzentrierten Gesprächstherapie gebe (Döring zitiert von Janssen, 1998, S. 24). Christl weist darauf hin, dass starke persönliche Bindungen entstehen mit einem heiklen Feld komplexer Übertragungs- und Gegenübertragungsprozesse (Christl, 1998). „Was wir damals begannen, hatte keinen theoretischen Hintergrund“, so beginnen Knatz und Dodier (Knatz & Dodier, 2003, S. 9) ihren Rückblick zum Beginn des Angebots einer psychologischen Beratung im Jahr 1995. Im weiteren Verlauf legen sie dar, dass sie die besten Erfahrungen mit der klientenzentrierten Gesprächsführung

nach Rogers und dem ressourcenorientierten Ansatz von de Shazer gemacht haben. (Knatz & Dodier, 2003) Außerdem stellen sie das aus der gewonnenen Erfahrung entwickelte Vier-Folien-Konzept vor.

Erstmals im September 2005 erschien das e-beratungsjournal (www.e-beratungsjournal.net) als Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. In dem im März 2006 erschienenen Heft 1 des zweiten Jahrgangs veröffentlichen drei Institutionen Standards in der Onlineberatung (Weissenböck, Ivan & Lachout, 2006). In diesen Standards wird als methodischer Ansatz die motivierende Gesprächsführung dargelegt, die auf Prinzipien bzw. Methoden der klientenzentrierten Gesprächsführung, der kognitiven Therapie, der Verhaltenstherapie, der Systemtheorie sowie der Sozial- und Kommunikationspsychologie zurückgreift (Weissenböck, Ivan & Lachout, 2006).

Im Jahr 2006 stellt Döring fest, dass alle Theorien und Methoden der Beratung sich auch mediatisiert umsetzen lassen, z.B. humanistische, psychoanalytische, systemische und lern- und verhaltenstheoretisch orientierte Ansätze. Auch in der Onlineberatung besteht die Notwendigkeit einer Diagnose bzw. Problemklärung (Döring, 2006).

Ploil spricht von einer Haltung in der Beratung, die personenzentriert, lebenswelt- und ressourcenorientiert, geschlechtersensibel und mit systemischer Perspektive definiert werden kann (Ploil, 2009). Vor diesem Hintergrund legt sie dar, dass Menschen in ihrem Leben in Spannungen geraten, die sich mit den ihnen zur Verfügung stehenden Ressourcen zu bewältigen versuchen, was nicht mehr gelingt (Ploil, 2009).

Brunner weist 2009 auf die Prozesse der Imagination und Projektion hin, nach ihm bedarf es weiterer theoretischer Anstrengungen (Brunner, 2009). Ebenfalls im Jahr 2009 widmet Warschburger der Mediengestützten Beratungskommunikation ein eigenes Kapitel (Warschburger, 2009). Sie betont eine Fokussierung auf kognitiv-behaviorale und lösungsorientierte Methoden, wobei aber Fallberichte zu fast allen klassischen Beratungsansätzen vorliegen (Warschburger, 2009).

Knatz legt in ihrem 2013 erschienenen Handbuch Internetseelsorge fünf Modelle dar und betont die Wahrnehmung und Gestaltung des Beziehungsgeschehens als Basis (Knatz, 2013). Sie beruft sich auf den Ansatz der klientenzentrierten Gesprächspsychotherapie nach Carl C. Rogers, die Dialogphilosophie von Martin Buber, die Grundhaltung der „Fünf Freiheiten“ nach Virginia Satir, sowie die kommunikationspsychologischen Ansätze von Paul Watzlawick und Friedemann Schulz von Thun (Knatz, 2013).

Kühne und Hintenberger (Kühne & Hintenberger, 2013) weisen auf das Konzept der Oraliteralität hin. Sie stellen mehrere Studien vor, bei denen Interventionsstrategien der Face-to-Face-Beratung in die Onlineberatung übernommen wurden. Sie betonen hierbei die Problematik der Adaption von Face-to-Face-Konzepten, geringfügige Anpassungen seien hier nicht ausreichend. Für eine weitere Professionalisierung sei eine methodische Weiterentwicklung notwendig, die auf der Basis der Wirkfaktorenforschung erfolgt (Kühne & Hintenberger, 2013). Die Schwierigkeit der angemessenen Übertragung vorhandener Beratungskonzepte auf schriftliche Beratungsformen wird auch von

Weinhardt dargelegt, ebenso wie die ebenfalls in der Präsenzberatung bekannte Auseinandersetzung, ob klientenzentrierte, psychosomatische oder systemische Beratung das Mittel der Wahl ist (Weinhardt, 2013).

Fasst man die bisher vorliegende – überschaubare – Literatur speziell zu Onlineberatung zusammen, ist neben eigenen Ansätzen wie dem Vier-Folien-Konzept von Knatz und Dodier (Knatz, 2009; Knatz, 2013) vor allen Dingen von einem pragmatischen Eklektizismus in der Fachliteratur die Rede. So bedürften die Beraterinnen und Berater humanistischer, klientenzentrierter, systemischer, ressourcenorientierter und psychoanalytischer Ansätze (Döring, 2006; Knatz, 2009). Es wurde mithin versucht, klassische Beratungsansätze der Face-to-Face-Beratung auf die Onlineberatung zu übertragen und es gibt keine eindeutige Präferenz zu einer „Beratungsrichtung“, vielmehr finden sich unterschiedliche Beratungsansätze. In der Literatur wird mehrfach betont, dass die einfache Übernahme von Beratungsansätzen und Interventionen aus der Face-to-Face-Beratung nicht möglich ist, da die „schriftbasierte Internetkommunikation eigenen Gesetzen folgt“ (Kühne & Hintenberger, 2013) und es etwas „wesentlich anderes [sei], ohne leibhaftige Präsenz mit Texten auf Texte zu antworten“ (Knatz, 2013, S. 19).

Zur Beantwortung meiner Fragestellungen schien es daher im Rahmen der durchgeführten empirischen Untersuchung angezeigt, den zu Befragenden ein reichhaltiges Spektrum an Beratungsansätzen – ohne Anspruch auf Vollständigkeit – zu präsentieren. Ich habe mich an den Beratungsansätzen aus Band 2 des Handbuchs der Beratung von Nestmann, Engel & Sickendiek (2007) orientiert: Psychodynamische Ansätze, Kognitive Ansätze, Klienten-/Personenzentrierte Ansätze, Systemische Beratung, Konstruktivistisch orientierte Ansätze, Lebensweltorientierte Beratung, Ressourcenorientierte Beratung, Lösungs-/Zielorientierte Beratung, Narrative Beratung mit Geschichten und Metaphern (Auswahl in Anlehnung an Nestmann et al., 2007). Darüber hinaus wurde das Vier-Folien-Konzept als spezielle methodische Entwicklung für den Bereich der Onlineberatung angeboten (Knatz, 2013).

3. Untersuchungsdesign

Im Hinblick auf die Zielgruppe der Onlineberaterinnen und –berater wurde die Umfrage als Onlinebefragung konzipiert und durchgeführt. Der Hinweis auf die Befragung wurde sowohl per Mail an Institutionen und Träger versandt wie auch in einschlägigen Fachgruppen veröffentlicht und im Zeitraum 6. Oktober bis 5. November 2013 durchgeführt. Die Befragung umfasste insgesamt 30 Fragen, die in den nachstehend genannten thematisch getrennten Abschnitten zu finden waren:

- Soziodemografische Daten
- Berufliche Situation
- Beratungssituation
- Beratungsansätze – Einstieg
- Theorie – Beratungsansätze
- Betrachtung der eigenen Beratungsansätze,
- Rangfolge der persönlichen Beratungsansätze
- Aspekte in der Onlineberatung
- Interventionen und Techniken sowie
- Abschluss.

Im Rahmen der Onlinebefragung erfolgte 181-mal der Aufruf der Befragung, 94 Befragungen wurden vollständig abgeschlossen und flossen in die Auswertung der insgesamt 30 Fragen mittels SPSS® und Excel 2010® ein.

4. Ergebnisse der Untersuchung

Die Ergebnisse der Untersuchung werden im Folgenden dargestellt.

4.1 Soziodemografische und Strukturdaten

Die an der Umfrage teilnehmenden 94 Beraterinnen und Berater sind bei 14 verschiedenen Trägern tätig – wobei sich die Beraterinnen und Berater der großen Wohlfahrtsverbände auf sehr unterschiedliche Einrichtungen verteilen, so dass ich von mindestens 60 – 70 unterschiedlichen Institutionen ausgehe.

Das Altersspektrum der Teilnehmer lag zwischen 20 und 65 Jahren, davon 62 weibliche und 31 männliche Befragte, in einem Fall erfolgte keine Angabe. Es ergibt sich ein Durchschnittsalter der Befragten von etwas über 40 Jahren.

Von den 94 Befragten verfügten 18 und damit weniger als 20% über einen (derzeit) höchsten erreichten Abschluss einer Schul- oder Berufsausbildung, 76 Befragte bzw. über 80 % der Beratenden haben einen akademischen Hintergrund. Bei den erstgenannten Personen (höchster bisheriger Abschluss Schul-/Berufsausbildung) sind teilweise auch die derzeit noch im Studium befindlichen Onlineberaterinnen und -berater zu finden. 42 der Befragten sind ehrenamtlich tätig, wobei sich zeigte, dass die Dauer der ehrenamtlich tätigen Berater kürzer andauert als bei haupt- oder nebenberuflich tätigen Beratern mit Vergütung. Die Mehrheit der ehrenamtlich Tätigen sind Frauen (34 von 42).

Die psychosoziale Onlineberatung wird damit vorwiegend von qualifizierten Fachkräften ausgeübt, die über eine akademische Vorbildung in einer entsprechenden Studienrichtung verfügen. Es überwiegen leicht die Beratenden, die die Beratung mit einer entsprechenden Vergütung ausüben gegenüber den ehrenamtlich Tätigen. Auch aus der Qualität der Befragungsergebnisse geht hervor, dass hier kein „Stochern im Nebel“ erfolgt, sondern ein methoden-geleitetes Vorgehen vorliegt.

4.2 Fragestellungen zur Beratungspraxis

Mit der empirischen Studie soll mit Unterstützung von in der Onlineberatung tätigen Beraterinnen und Beratern festgestellt werden, welche theoretischen Schulen und welche Beratungsansätze und Interventionen in der psychosozialen Onlineberatung zum Tragen kommen.

Für einen ersten Einstieg in das Thema Beratungsansätze wurden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer gebeten, die vier Theorien der Beratung (in Anlehnung an Steinebach, 2006) in eine für sie stimmige Reihenfolge zu bringen. Den Teilnehmerinnen und Teilnehmern wurden hierbei Psychodynamische Beratungsansätze, Verhaltensorientierte Beratungsansätze, Humanistische Beratungsansätze sowie Systemische Beratungsansätze angeboten.

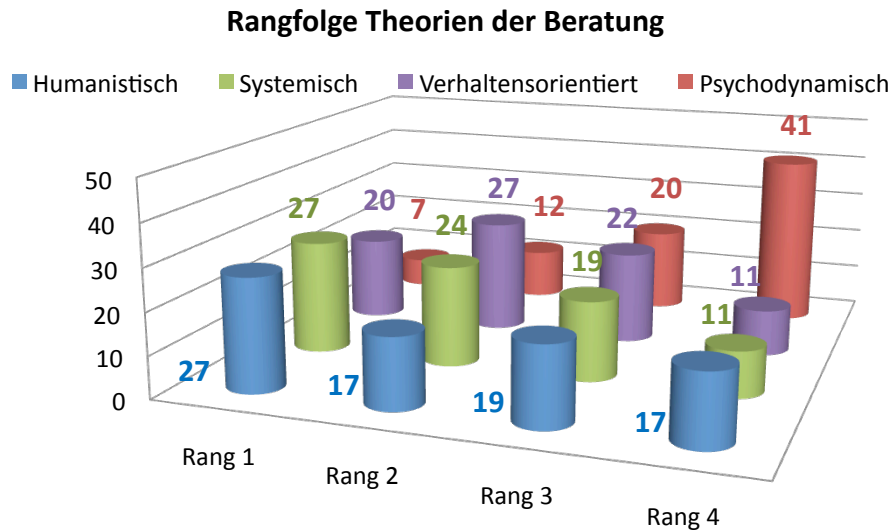


Abbildung 1: Rangfolge Theorien der Beratung

Bei dieser ersten Einordnung liegen humanistische und systemische Beratungsansätze mit jeweils 27 von 80 komplett mit einer Rangfolge versehenen Befragungen auf dem ersten Rang, großen Stellenwert nehmen jedoch auch die verhaltenstherapeutischen Ansätze ein (20 Befragte).

Im Anschluss wurden die Befragten gebeten, ihre generelle Einschätzung darüber abzugeben, ob sie ihren eigenen Beratungsstil eher einer Methode zugehörig (Purismus) einordnen würden oder eine personen- und kontextbezogene multimethodische Beratung (Eklektizismus) bevorzugen. Hier gaben fast 98 % (92 Befragte) an, dass Sie den Eklektizismus in der Beratung vorzöhen, lediglich zwei Befragte bevorzugten den Purismus. Diese Einstellung wurde auch durch mögliche Kommentare weiter manifestiert.

Zu den Theorien der Beratungsansätze sollten die Befragten einschätzen, welche Beratungsansätze in der Onlineberatung zum Tragen kommen – erst einmal losgelöst von den eigenen Ansätzen. Im Anschluss sollten dann für sie selbst relevante Beratungsansätze in eine Reihenfolge gebracht werden. Die nachstehende Grafik bildet beide Fragestellungen ab, da sich hier nur geringfügige Verschiebungen im Hinblick auf die Relevanz ergeben.

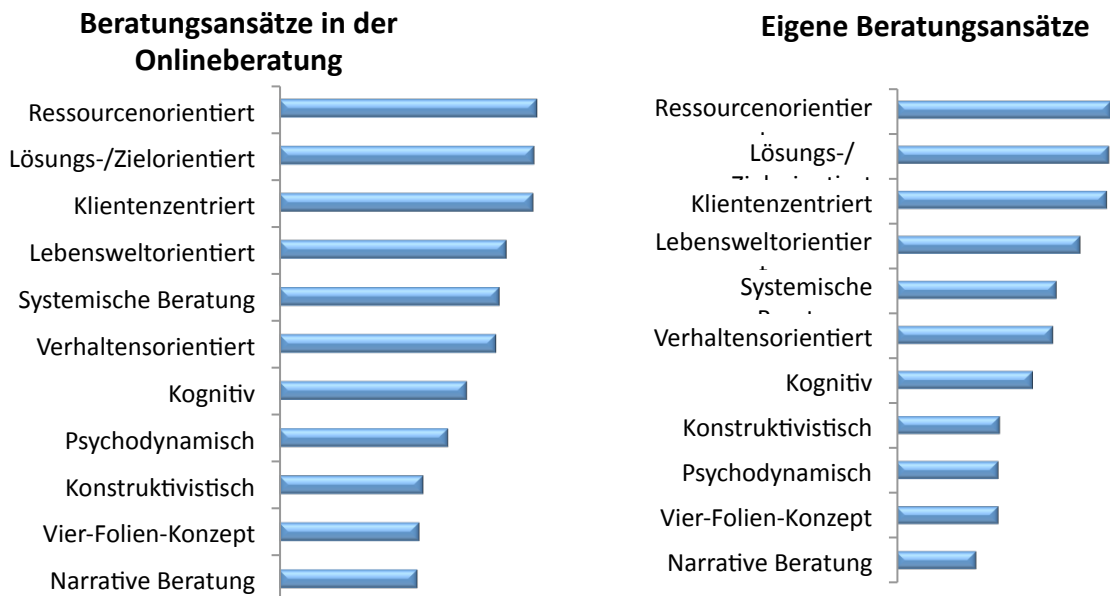


Abbildung 2: Vergleich Relevante Beratungsansätze mit eigenen Beratungsansätzen

Die für die Theorieschulen sich ergebende Reihenfolge wird auch auf den ersten Blick durch die Relevanz der Beratungsansätze in der Onlineberatung sowie durch die Klassifizierung und Priorisierung der eigenen Beratungsansätze gedeckt. Die größte Rolle spielt hierbei die ressourcenorientierte Beratung, gefolgt von der lösungs-/zielorientierten und der klientenzentrierten Beratung, die alle der humanistischen bzw. systemischen Theorie zugeordnet werden können.

Das speziell aus den Erfahrungen in der Onlineberatung erstellte Vier-Folien-Konzept findet sich relativ weit unten in der Rangfolge. Dies ist nach meiner Auffassung insoweit zu relativieren, als 26 Befragte angeben, dass ihnen das Konzept nicht bekannt ist und 32 Befragte angegeben haben, dass sie das Konzept nicht nutzen. Stellt man ausschließlich auf die Angabe der immer gegebenen Nutzung des Beratungsansatzes ab, verschiebt sich das Bild. Dann ist das Vier-Folien-Konzept in der Relevanz der eigenen Beratungsansätze gleichzusetzen mit der Bedeutung der Systemischen Beratung und folgt den Ansätzen der Ressourcenorientierung, der Lösungs-/Zielorientierung, dem personenzentrierten Ansatz sowie der Lebensweltorientierung.

Bei den relevanten Aspekten der Onlineberatung für die eigene Beratungspraxis ergab sich nachstehende Reihenfolge:

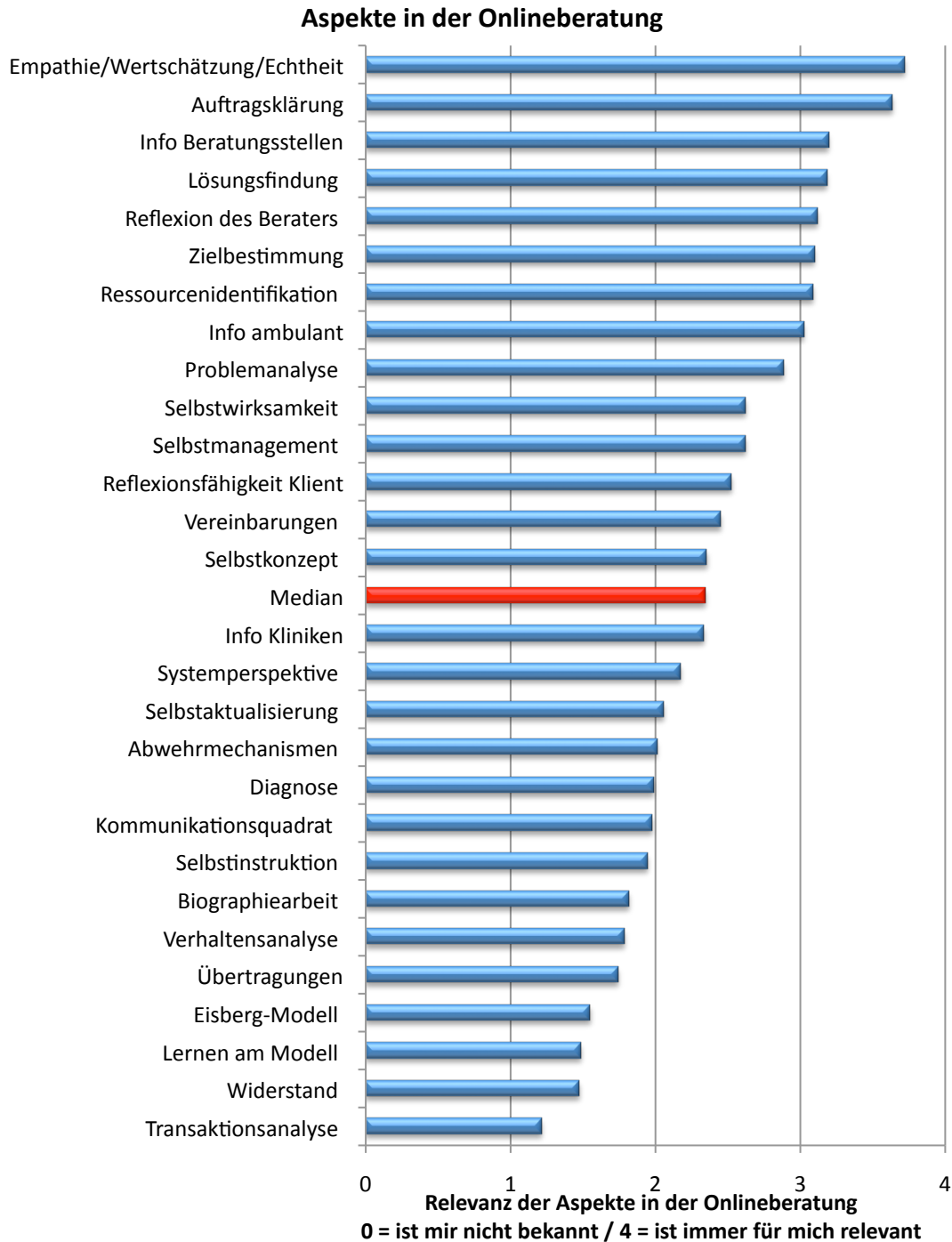


Abbildung 3: Aspekte in der Onlineberatung

Bringt man die ermittelten Werte in die entsprechende Rangfolge, zeigt sich, dass im Bereich der Onlineberatung die grundlegenden Beratervariablen Empathie, Wertschätzung und Echtheit den größten Stellenwert haben. Bereits an zweiter Stelle folgt der Aspekt der Auftragsklärung.

Auch wenn vom Ursprung her die Begriffe Empathie, Wertschätzung und Echtheit dem klienten-/personenzentrierten Ansatz nach Carl R. Rogers zugeschrieben

werden, findet sich der Aspekt der Beziehung zwischen Beratern und ratsuchender Person heute in allen Therapierichtungen und Beratungsansätzen, ebenso die - erforderliche – Reflexion des Beraters. Interessant ist hier eher, dass zwar die humanistische und systemische Theorie mit Abstand auf Rang 1 der relevanten Theorien gesetzt wurden, dass aber zentrale Aspekte wie die Systemperspektive oder die Selbstaktualisierungstendenz unterhalb des Medians liegen. Auch klassische kommunikationspsychologische Ansätze wie das Nachrichtenquadrat oder die Transaktionsanalyse sind im unteren Bereich der Aspekte zu finden.

Mit nahezu gleichen Werten wurden die Aspekte Lösungsfindung, Zielbestimmung und Ressourcenidentifikation eingeordnet. Auch wenn der Ressourcenorientierte Ansatz bei den Beratungsansätzen an oberster Stelle steht, finden sich der Klienten-/Personenzentrierten Ansatz und der lösungsorientierte Ansatz nahezu gleichauf.

Einen hohen Stellenwert haben allerdings Informationsangebote zu Beratungsstellen, ambulanter Beratung oder Therapie bzw. Informationen zu Kliniken und stationären Angeboten. Dies zeigt, dass die Beraterinnen und Berater auch über eine erhebliche Wissenskompetenz über Beratungsstrukturen und Angebote verfügen müssen. Aufgrund der Ortsungebundenheit der Onlineberatung gilt dies theoretisch für den gesamten deutschsprachigen Raum (bzw. auch darüber hinaus).

Auch das Thema der Auftragsklärung findet sich in allen therapeutischen und beraterischen Richtungen. Nach Warschburger finden sich die definierten Basisqualitäten von Carl R. Rogers auch „in allen Theorien zur Beratung und Therapie als Grundelemente“ zum therapeutischen/beraterischen Handeln (Warschburger, 2009, S. 13). Auch Grawe betont eine gute zwischenmenschliche Beziehung zwischen Therapeut (hier Berater) und Ratsuchendem als wichtigste therapeutische Ressource. Für den Therapieerfolg die größte Rolle spielt hierbei die Tatsache, ob der Ratsuchende den Berater als unterstützend und aufbauend und ihn in seinem Selbstwert bestätigend erlebt (Grawe, 2000). Auch Nestmann sieht die Beziehung als die wichtigste Dimension für jede Beratungskonstellation (Nestmann et al., 2007).

Ebenfalls um die eigene Beratungstätigkeit ging es bei der Frage nach eingesetzten Interventionen und Techniken.



Abbildung 4: Interventionen in der Onlineberatung

Versucht man, die angebotenen Aspekte bzw. Merkmale sowie Interventionen bzw. Techniken den entsprechenden Beratungsansätzen mit korrespondierenden Therapieschulen zuzuordnen, stellt man durch einen Blick in die einschlägige Literatur unschwer fest, dass dies nicht ohne weiteres möglich bzw. sogar unmöglich ist, da die Aspekte bzw. Interventionen in mehreren Beratungsansätzen zu finden sind. Bei einer Differenzierung der Beratungsansätze lässt sich feststellen, dass sich der „reine“ Ansatz nicht – oder auch nicht mehr – finden lässt. In fast allen Beratungsansätzen finden sich Anleihen oder Verweise, Techniken oder Interventionen aus anderen Beratungsansätzen.

Gleiches wie für die Aspekte gilt auch für die Interventionen. Gerade die an vorderster Stelle angesiedelten Aspekte lassen sich nicht eindeutig einem Beratungsansatz zuordnen. Die relativ weit unten angesiedelte Diagnose ist auch bei einem lösungs- und ressourcenorientierten Ansatz relevant, wird dort allerdings als „Sammeln von Informationen“ bezeichnet (Bertolino, Kiener und Patterson, 2010, S. 16).

Folgt man Nestmann, kommt es jedoch nur nachrangig auf die Methode oder die gewählte Intervention an: „Keine noch so differenzierte Methodenauswahl und kein noch so gekonnter Methodeneinsatz können Beratungserfolg, die Kontinuität von Beratungsprozessen und die Verbindlichkeit von gemeinsamen Beratungsabsprachen sichern, wenn keine positive und von Vertrauen getragene Beratungsbeziehung existiert“ (Nestmann et al., 2007, S. 791 – 792). Und hier schließt sich der Kreis. Im Anschluss an diese Ausführungen weist Nestmann auf die drei heute „klassischen“ Merkmale einer hilfreichen Beratungsbeziehung hin, die auch im Rahmen der Onlinebefragung die höchste Priorität bei den relevanten Aspekten erhalten haben: Empathie, Akzeptanz und Echtheit.

5. Fazit

Aus den Ergebnissen der Befragung, den Veröffentlichungen in der einschlägigen Literatur und meiner eigenen Erfahrung als Onlineberaterin ist offensichtlich, dass zwar die bisher in der psychosozialen Beratung bekannten Beratungsansätze verwendet werden, allerdings offensichtlich nicht „der Ansatz“ als alleinige theoretische Grundlage. Gerade aus der vergebenen Rangfolge der Beratungsansätze geht hervor, dass aus mehreren theoretischen Beratungsansätzen, die überwiegend der humanistischen und systemischen Theorie zuzuordnen sind, psychosoziale Onlineberatung erfolgt. Man könnte noch trefflich darüber streiten, inwieweit einzelne Ansätze überwiegend eine Haltung oder ein Menschenbild abbilden oder auch entsprechende Handlungs- und Methodenkompetenz und Interventionen bieten.

Die durchgeführte Befragung ergab einen Schwerpunkt auf der humanistischen wie der systemischen Theorie, gefolgt von der verhaltensorientierten Schule. Ebenso wie in der klassischen Face-to-Face-Beratung spielt die Beziehung zwischen Ratsuchendem und Berater eine maßgebliche Rolle, die Beratervariablen Empathie, Wertschätzung und Echtheit wurden bei den Aspekten in der Onlineberatung gefolgt von der Auftragsklärung als wichtigster Aspekt der Beratung eingeschätzt. Ein ebenfalls hoher Stellenwert ist der Beraterreflexion zuzuordnen – wobei die (Selbst-) Reflexivität in der textbasierten Onlineberatung sowohl beim Ratsuchenden wie beim Beratenden sowieso eine erhebliche Rolle spielen.

Der Schwerpunkt auf humanistische und systemische Ansätze wird auch im Rahmen einer Studie des Instituts für interdisziplinäre Konflikt- und Gewaltforschung (IKG) der Universität Bielefeld zur Onlineberatung-Beratung gegen Rechtsextremismus (OBGR) bestätigt. Danach erfolgt eine non-direktive Klientenzentrierung mit einer systemisch-lösungsorientierten Orientierung. (Heeren & Grau, 2013) Aus der Zusammenfassung der Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus ist ersichtlich, dass auf Interventionen, Methoden und Erklärungsmuster anderer Beratungsansätze weitgehend verzichtet wird. Die Berater „distanzieren sich von ursachen- bzw. problemorientierten Ansätzen ... [und] fokussieren [...] im Sinne des systemisch-lösungsorientierten Ansatzes mit ihren Interventionen und Methoden auf das Erreichen einer verbesserten Lebenssituation“ (Universität Bielefeld IKG, 2010, S. 8). Auf der Informationsseite der Onlineberatung gegen Rechtsextremismus findet sich der Hinweis, dass wertschätzend und unterstützend, systemisch-lösungsorientiert und vernetzend gearbeitet werde (OBGR).

Für die psychosoziale Onlineberatung scheint daher ein integrativer Beratungsansatz angezeigt zu sein, der die spezifischen Anforderungen einer computergestützten Kommunikation berücksichtigt – und darauf aufbaut. Es gibt eben kein aktives Zuhören (sondern aktives „Zwischen-den-Zeilen-Lesen“), es gibt keine verbalen Reaktionen, es gibt nur asynchrone (Re-)Aktionen seitens der Beteiligten. Dies sollte bei allen Überlegungen für einen spezifischen integrativen Beratungsansatz in der Onlineberatung von vornherein berücksichtigt werden. Es ist von einem humanistischen Menschenbild auszugehen, der Ratsuchende wird vom Beratenden ressourcen- und lösungsorientiert unterstützt und begleitet, ggf. auch begleitend zu anderen Hilfsangeboten. Der Beratende berücksichtigt hierbei die Lebenswelt und das System des Ratsuchenden. Da es bei der Beratung auch immer um Veränderung geht, spielen auch verhaltensorientierte Ansätze und Methoden eine Rolle.

Die Ressourcen- und Lösungsorientierung wird von einem Großteil der Beraterinnen und Berater der psychosozialen Beratung als relevant in der Onlineberatung bewertet, so dass die in der Onlineberatung Tätigen als

- „Entwickler/in von Möglichkeiten
- Aktivierer/in von Ressourcen
- Ermutigende/r für den ersten Schritt
- Bewunderer von Autonomie
- Moderator/in und Mitgestalter/in der Entwicklung
- Förderer/in von Normalität und
- Unterstützer/in von Selbstwirksamkeit [zählen können].“ (Bamberger, zitiert von Boeger, 2009, S. 143).

Das Ergebnis der Befragung unterstreicht auch den Paradigmenwechsel weg von einer Problem- oder Defizitorientierung hin zur Anerkennung der Bewältigungsfähigkeit und Selbstaktualisierungstendenz der Ratsuchenden. Gerade die Ressourcenorientierung erscheint aufgrund der Zukunftsausrichtung einer psychosozialen Beratung auch sinnvoll und zielführend. Ressourcen haben nicht nur im systemischen Kontext bei der Bewältigung von Lebenskrisen eine wesentliche Bedeutung. Die Beratenden müssen von der Überzeugung getragen sein, dass jeder Mensch über Ressourcen verfügt. Jede Veränderung ist ressourcenmotiviert und der Verlust von Ressourcen wird wesentlich stärker erlebt als Ressourcengewinne. Daher gilt es auch, etwaige Ressourcenverluste schnellstmöglich zu stoppen und stattdessen Ressourcen zu ermitteln, zu fördern oder den neuen Zugang zu Ressourcen zu verschaffen. Ich darf insoweit auf das Ressourcenkonzept und die Theorie der Ressourcenerhaltung (COR) verweisen (Überblick in Nestmann et al., 2007).

Auch die Reflexion des Beraters ist gerade im Bereich der Onlineberatung relevant – und damit auf jeden Fall auch psychodynamische Elemente wie Widerstand oder Übertragung und Gegenübertragung. So beschreibt Schultze (2007), dass sich durch das abstrakte Gegenüber in der Onlineberatung eine Art Projektion einstellt. „Die Beachtung von Übertragungsphänomenen sollte in allen Beratungssituationen stattfinden, unabhängig vom theoretischen Modell“ (Boeger, 2009, S. 17).

In Kenntnis dieser humanistischen Haltung in Verbindung mit einer ressourcen- und lösungsorientierten Ausrichtung können gezielt Interventionen und

Techniken in der psychosozialen Onlineberatung Anwendung eingesetzt werden – unter Beachtung der spezifischen Merkmale der schriftlich basierten Beratung.

Erfreulich ist, dass es im Hinblick auf die Methodik zur Onlineberatung mit dem Vier-Folien-Konzept (Knatz, 2013) bereits ein seit Jahren etabliertes und erprobtes Konzept gibt, wie seitens der in der Onlineberatung Tätigen mit (Erst-)Anfragen der Ratsuchenden umgegangen werden kann. Das Konzept hat auch Einzug gehalten in die einschlägige Fachliteratur und Fortbildungen und Qualifizierungen zur Onlineberatung – ist aber dennoch nicht allen in der Onlineberatung Tätigen bekannt. Es ist daher von einem Bedarf sowohl für interne wie externe Weiterbildungsangebote seitens der Institutionen auszugehen.

Bei allen Überlegungen zu Konzepten gilt:

Wir arbeiten mit Menschen, die ihre eigene Wirklichkeit konstruieren.

Literatur

Bertolino, B., Kiener, M., Patterson, R. (2010). *Therapie-Tools Lösungs- und ressourcenorientierte Therapie*. Weinheim: Beltz.

Boeger, A. (2009). *Psychologische Therapie- und Beratungskonzepte. Theorie und Praxis*. Stuttgart: Kohlhammer.

Brunner, A. (2009). Theoretische Grundlagen der Online-Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet* (2. Auflage, S. 27-45). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Christl, F. (1998). Beratung im Internet. In L. Janssen (Hrsg.), *Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet* (S. 101-116). Bonn: Psychiatrie-Verlag.

Döring, N. (1997). Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In B. Batinic (Hrsg.), *Internet für Psychologen* (S. 447-450). Göttingen: Hogrefe.

Döring, N. (2006). Beratung und Medien. In C. Steinebach (Hrsg.), *Handbuch Psychologische Beratung* (S. 96-116). Stuttgart: Klett-Cotta.

e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. Zugriff am 22.11.2013.
Verfügbar unter <http://e-beratungsjournal.net/onlineberatung/Aktuell.html>

Grawe, K. (2000). *Psychologische Therapie* (2. Auflage). Göttingen: Hogrefe.

Heeren, J. & Grau, A. (2013). Analyseinstrumente zur Prüfung der Konzepttreue einer Online-Beratung. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 9(3) Zugriff am 22.11.2013. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/heeren_grau.pdf

- Janssen, L. (1998). *Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. Bonn: Psychiatrie-Verlag.
- Knatz, B. & Dodier, B. (2003). *Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail*. Stuttgart: Pfeifer bei Klett-Cotta.
- Knatz, B. (2009). Methodische Ansätze in der Onlineberatung. Das Vier-Folien-Konzept. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet* (2. Auflage, Seite 105-115). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Knatz, B. (2013). *Handbuch Internetseelsorge. Grundlagen Formen Praxis*. Gütersloh: Gütersloher Verlagshaus.
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (2009). *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet* (2. Auflage). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (2013). Professionalisierung der Online-Beratung. In F. Nestmann, F. Engel & U. Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung. Band 3. Neue Beratungswelten* (S. 1571-1586). Tübingen: dgvt-Verlag.
- Nestmann, F.; Engel, F.; Sickendiek, U. (2007). *Das Handbuch der Beratung Band 2 - Ansätze, Methoden und Felder* (2. Auflage). Tübingen: dgvt-Verlag.
- Nestmann, F., Engel, F., Sickendiek, U. (2013). *Das Handbuch der Beratung Band 3 - Neue Beratungswelten: Fortschritte und Kontroversen*. Tübingen: dgvt-Verlag.
- OBGR Onlineberatung gegen Rechtsextremismus. *Über uns*. Zugriff am 21.11.2013. Verfügbar unter <http://www.online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de/index.php?id=10>
- Ploil, E. O. (2009). *Psychosoziale Online-Beratung*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Schultze N. G. (2007). Erfolgsfaktoren des virtuellen Settings in der psychologischen Internet-Beratung. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*. 3(1) Zugriff am 19.11.2013. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0107/schultze.pdf
- Steinebach, C. (2006). *Handbuch Psychologische Beratung*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Universität Bielefeld - Institut für interdisziplinäre Konflikt- und Gewaltforschung (IKG) der Universität Bielefeld (2010). *Zusammenfassung der Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus*. Zugriff am 20.11.2013. Verfügbar unter [http://www.online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de/fileadmin/user_upload/Dokumente/zusammenfassung_wissBeg_OBGR_4 .pdf](http://www.online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de/fileadmin/user_upload/Dokumente/zusammenfassung_wissBeg_OBGR_4.pdf)

- Wagner, B., Horn, A. B., Maercker, A. (2013). Internet-based versus face-to-face cognitive-behavioral intervention for depression: A randomized controlled non-inferiority trial. *Journal of Affective Disorders*. DOI: 10.1016/j.jad.2013.06.032, Medienmitteilung Universität Zürich vom 30.07.2013. Zugriff am 16.11.2013. Verfügbar unter <http://www.mediadesk.uzh.ch/articles/2013/psychotherapie-via-internet-wirkt-gleich-gut-oder-besser-wie-im-sprechzimmer.htm>
- Warschburger, P. (2009). *Beratungspsychologie*. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Weinhardt, M. (2013). Zur Zukunft der Online-Beratung. *e-beratungsjournal-net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*. 9(1). Zugriff am 16.11.2013. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0113/weinhardt.pdf
- Weissenböck, S., Ivan, I., Lachout, S. (2006). Standards in der Onlineberatung. *e-beratungsjournal-net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*. 2(1). Zugriff am 22.11.2013. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/lachout.pdf