

## Rezension zu: Emily M. Engelhardt: Lehrbuch Onlineberatung [1]

*Gerhard Hintenberger*

### **Thema**

Die Nutzung des Internets als Kommunikations-, Informations- und Spielwelt zählt heute zu einer Selbstverständlichkeit. Dies gilt inzwischen auch für den Bereich der Beratung, da Klientinnen und Klienten die Ausdehnung der Beratungszone in virtuelle Welten schon seit einigen Jahren gezielt in Anspruch nehmen. Die Wirkfaktoren sind gut erforscht, zielgruppenspezifische Angebote etabliert und Interventionsstrategien sowie unterschiedliche Modalitäten ausdifferenziert.

Gab es anfangs noch Überschneidungen zwischen Onlinetherapie- und Onlineberatungsangeboten so werden zunehmend Unterschiede zwischen beiden Bereichen deutlich. Während in der Onlinetherapie vorwiegend stark manualisierte, meist behavioral-kognitive Ansätze zur Anwendung kommen, haben sich in der Onlineberatung prozessorientierte Konzepte durchgesetzt. Dies zeigt sich auch in den Publikationen der letzten Jahre. Während auf der einen Seite konkrete Interventionsabläufe für bestimmte Störungsbilder ausgearbeitet und evaluiert werden, kommen für die Onlineberatung Konzepte zum Einsatz, die ergebnisoffene Prozesse rahmen. In diesen Publikationen sammeln sich entweder Beschreibungen verschiedener Einsatzgebiete mit Modellcharakter oder es handelt sich, wie im vorliegenden Fall, um ein Lehrbuch, das PraktikerInnen einen schrittweisen Einstieg in die Welt der Onlineberatung ermöglicht.

### **Autorin**

Die Autorin ist Geschäftsführerin des Instituts für E-Beratung der Fakultät Sozialwissenschaften an der Technischen Hochschule Nürnberg und bildet dort Studierende und Fachkräfte in Onlineberatung aus. Zudem arbeitet sie als Systemische Supervisorin und Beraterin.

### **Aufbau**

Das Buch umfasst annähernd 180 Seiten und ist in elf Kapitel unterteilt. Zudem ist der Publikation ein Code beigefügt, mit dem zusätzliche Arbeitsmaterialien heruntergeladen werden können. Die Deutsche Nationalbibliothek bietet Einblick in das vollständige Inhaltsverzeichnis.

### **Inhalt**

Im Kapitel *Einführung in die Onlineberatung* nimmt die Autorin eine Standortbestimmung vor und bietet neben einer Definition einen Überblick über die Geschichte der Onlineberatung. Zudem beschreibt sie Qualitätskriterien sowie Chancen und Grenzen dieser Beratungsform.

Auch das anschließende Kapitel *Mediatisierung und Digitalisierung* widmet sich noch metatheoretischen Themen und reflektiert die Aufgaben von BeraterInnen vor dem Hintergrund einer zunehmenden Mediatisierung des Alltags.

Textbasierte Kommunikation ist besonderen Bedingungen unterworfen. Diese werden im Kapitel *Onlinekommunikation und Schreiben* genauer unter die Lupe genommen und mehrperspektivisch beschrieben.

Im Gegensatz zu den Frühformen der Onlineberatung gibt es inzwischen eine Vielzahl an Ausdifferenzierungen und angewandten Modalitäten. *Formen und Felder der textbasierten Onlineberatung*, so der Titel dieses Kapitels, bereitet diese Kategorien systematisch auf und ermöglicht damit einen Überblick zur schriftbasierten Onlineberatung.

Mit dem Kapitel *Methoden der textbasierten Onlineberatung* startet der sehr stark praxisorientierte Teil dieses Buches. Ausgehend von hilfreichen Grundhaltungen werden Lesetechniken und Strukturierungshilfen beschrieben. Hier kommen zum Beispiel bereits bewährte Handlungsstrategien wie das 4-Folien-Konzept zur Sprache. Entlang ganz konkreter Beispiele werden Gestaltungselemente für die Mail-, Chat- und Forenberatung vorgestellt.

Die Besonderheiten von Onlineberatung spiegeln sich auch im Kapitel *schwierige Kommunikationssituationen*. Auch hier zeigt sich der starke Praxisbezug der Autorin. Sie greift häufig wiederkehrende Problemkonstellationen (z.B. VielschreiberInnen, Kontaktabbrüche, ...) heraus und bietet konkrete Formulierungen als Antwort an.

Eine Sonderstellung nimmt sicherlich die *Onlineberatung per Video* ein. Videoberatung führt im Gegensatz zur schriftbasierten Beratung noch ein Nischendasein, was möglicherweise auch mit der Aufhebung der optischen Anonymität und erhöhten technischen Anforderungen zu tun hat. Dennoch ist es hilfreich, über organisatorische und technische Voraussetzungen sowie über mögliche Einsatzgebiete Bescheid zu wissen.

*Blended Counseling* bedeutet, unterschiedliche Settings im Beratungskontext zu mischen. So können f2f-Beratungen medial unterstützt werden und umgekehrt. Die Autorin hat bereits mit früheren Publikationen belegt, dass sie mit dieser Form der Beratung bestens vertraut ist.

Wie schaut nun *Qualitätssicherung online* aus? In diesem Kapitel werden die Themen Onlinesupervision, Möglichkeiten strukturierter Selbstreflexion, Ressourcen- und Personalmanagement, Beschwerdemanagement sowie die schwierige Frage nach der Auswahl der notwendigen Software behandelt.

*Organisatorische und rechtliche Aspekte* von Onlineberatung lösen bei psychosozialen BeraterInnen meist Widerstands- sowie Umgehungsphänomene aus. Dennoch zählen diese trockenen Themenbereiche zu Kernelementen in einer Onlineberatungsstelle, da der Bereich Datensicherheit und Datenschutz die Grundlage für eine vertrauensvolle Beratungsbeziehung innerhalb eines „safe place“ bietet.

Das kurze Abschlusskapitel Ausblick – *what's next?* öffnet einen Blick nach vorne und beschäftigt sich mit möglichen Entwicklungen auf dem Gebiet der Chatbots, Apps und der Virtual Reality. Ebenso angesprochen wird hier eine neue Entwicklung, die eine bislang klare Trennung von Schreiben und Sprechen auflöst, seit es möglich ist, Spracheingaben automatisiert in Texte zu verwandeln.

### **Diskussion und Fazit**

Der Titel „Lehrbuch“ beschreibt im besten Sinne Inhalt und Rahmung der vorliegenden Publikation. Eine einheitliche Symbolik kennzeichnet Übungen, zentrale Begriffe, Hinweise zu Weblinks und Zusatzmaterial, Literaturempfehlungen sowie Praxistipps. Fallbeispiele mit konkreten Formulierungsvorschlägen veranschaulichen die theoretischen Grundlagen.

Im „Lehrbuch Onlineberatung“ werden alle relevanten Themen zu diesem Bereich prägnant zusammengefasst und in einer angenehmen Art und Weise aufbereitet. Auf komplexe Vertiefungen wird ebenso verzichtet wie auf verzweigte Nebenpfade. Die Publikation ist zudem so konzipiert, dass es auch als Nachschlagewerk genutzt werden kann.

Das „Lehrbuch Onlineberatung“ ist hervorragend für Studierende und EinsteigerInnen geeignet, die hier mit allen wichtigen Informationen versorgt werden. Eigene Lernprozesse werden so schriftbasiert begleitet und gefestigt. Erfahrene OnlineberaterInnen werden wenig Überraschendes oder Neuigkeiten finden. Dies ist auch nicht der Anspruch dieses Buches. Dennoch wird es auch diese Zielgruppe schätzen, ein gut strukturiertes Überblickswerk griffbereit zur Verfügung zu haben.

**Emily M. Engelhardt: Lehrbuch Onlineberatung. Vandenhoeck & Ruprecht (Göttingen) 2018. 176 Seiten.  
ISBN 978-3-525-71147-7**

**Gerhard Hintenberger**, Psychotherapeut und Supervisor in freier Praxis Herausgeber des e-beratungsjournal.net ([www.praxis-hintenberger.at](http://www.praxis-hintenberger.at))

[1] Die Rezension erscheint zeitgleich bei socialnet:  
<https://www.socialnet.de/rezensionen/24759.php>