

Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick

Stefan Kühne & Gerhard Hintenberger

Zusammenfassung

Der Artikel bietet einen Überblick über die Möglichkeiten und Besonderheiten von Onlineberatung und -therapie. In Zeiten der Corona-Krise (Covid-19) und der damit verbundenen Notwendigkeit der physischen Distanz, sind Berater*innen aufgefordert, andere Wege des Kontakts mit Ratsuchenden und Klient*innen zu nutzen. Die Erkenntnisse aus mehr als 20 Jahren Onlineberatung sind für den Aufbau neuer Angebote mit digitalen Medien dabei eine wichtige Grundlage.

Schlüsselwörter

Onlineberatung, Onlinetherapie, Methodik, Technik, Datenschutz

Abstract

This article gives an overview of the possibilities and particularities of online-counselling and online-therapy. In times of a crisis like Corona (Covid-19) and the need for social distancing, counsellors are encouraged to find other ways to connect with their clients. The findings of more than 20 years of online-counselling are an important basis for the development of new possibilities with digital media.

Keywords

online counselling, online therapy, methods, technology, data security

Autoren

- **Stefan Kühne, MSc**
 - Dipl.-Erwachsenenbildner, Sozialmanager
 - Herausgeber e-beratungsjournal.net
 - Lehraufträge an verschiedenen Hochschulen und Universitäten
 - Mitglied der „Forschungsgreisslerei – institut: wissenschaft.online.beratung“
 - **Kontakt:** Ferrogasse 12/28
A-1180 Wien
Web: <http://www.stefankuehne.net>
<http://www.forschungsgreisslerei.at>
E-Mail: office@stefankuehne.net

- **Gerhard Hintenberger, Mag.**
 - Psychotherapeut und Supervisor in freier Praxis
 - Herausgeber e-beratungsjournal.net
 - Lehraufträge an verschiedenen Hochschulen und Universitäten
 - Mitglied der „Forschungsgreisslerei – institut: wissenschaft.online.beratung“
 - **Kontakt:** Ringstraße 48
A-3500 Krems an der Donau
Web: <http://www.praxis-hintenberger.at>
<http://www.forschungsgreisslerei.at>
E-Mail: info@praxis-hintenberger.at

1. Einleitung

Dieser Artikel entsteht unter dem Eindruck der Corona-Krise 2020. Mit den Einschränkungen, die durch das Einhalten physischer Distanz auch die beratenden Berufe treffen, sehen sich freiberufliche Psycholog*innen, Psychotherapeut*innen, Lebens- und Sozialberater*innen und die jeweiligen Träger Sozialer Arbeit plötzlich mit der dringenden Notwendigkeit konfrontiert, mit den Ratsuchenden und Klient*innen auf anderen Wegen in Kontakt zu treten.

Öffnungszeiten der Beratungsstellen sind reduziert, Face-to-Face-Kontakte in Beratung, Therapie und Sozialer Arbeit nicht mehr oder nur sehr eingeschränkt möglich. Die Dauer dieser Maßnahmen ist aus heutiger Sicht schwer abzuschätzen. Es ist zu vermuten, dass die derzeitigen Einschränkungen einerseits vorübergehen und andererseits auch zu veränderten Routinen in vielen Berufen führen werden.

Einrichtungen und freiberuflich Tätige, die sich bislang noch nicht mit dem Thema Onlineberatung beschäftigt haben, geraten nun stellenweise unter Druck, fast über Nacht auf Onlinekontakte und Onlineberatung umstellen zu müssen.

Mit diesem Beitrag möchten wir eine erste Orientierung bieten, wie ein Ein- und Umstieg in die Onlineberatung gelingen kann. Wir stellen Ressourcen vor, die bei der Entwicklung einer beruflichen Praxis aus unserer Sicht unterstützend sein können. Zugleich versuchen wir aufzuzeigen, welche Fallstricke mit einem raschen Umstieg verbunden sein können und worauf im weiten Feld des Datenschutzes zu achten ist.

2. Ausgangslage

Psychosoziale Berufsgruppen zeichnen sich durch eine besonders kritische Haltung digitalen Medien gegenüber aus. Die Nutzung dieser Formate stößt auch 25 Jahre nach deren Einführung vielerorts auf Widerstand. Es wird trotz gegenteiliger Forschungsergebnisse weiterhin angezweifelt, dass über digitale Medien Beziehung aufgebaut werden kann und die Durchführung von Beratung und Psychotherapie möglich ist. Mit der Corona-Krise hat sich diese Einstellung vielerorts sehr plötzlich verändert. Dies könnte aus Sicht der Befürworter*innen digitaler Unterstützungsformate mit Wohlwollen zur Kenntnis genommen werden, bringt jedoch auch eine Reihe von Problemen mit sich:

- *Unabdingbare Qualitätskriterien sind auch im Zeitalter von Corona nicht außer Kraft gesetzt.*
 - Ein Mindestmaß an Fort- und Weiterbildung ist notwendig, um verantwortungsvoll beratend und therapeutisch im digitalen Raum tätig sein zu können. Es werden Wissensbestände um die Eigenheiten digitaler Kommunikation ebenso benötigt wie Kenntnisse darüber, in welcher Form Interventionen aus dem Face-to-Face-Kontext in die verschiedenen Medien übertragen und adaptiert werden können.
 - Supervision sollte in erster Linie bei Kolleg*innen, die über Erfahrungen mit dieser Form der professionellen Kommunikation haben, durchgeführt werden.

- *Datenschutzvorgaben müssen eingehalten werden.*
 - o Die rechtlichen Rahmenbedingungen sind für die einzelnen Berufsgruppen ebenso unterschiedlich wie für einzelne Länder. Übergreifend sind jedoch die Vorgaben der DSGVO einzuhalten. Dies bedeutet, dass die internetbasierte Kommunikation im Beratungs- und Therapiekontext grundsätzlich verschlüsselt stattfinden muss. Mailprogramme wie Outlook oder Apple Mail, Messenger wie WhatsApp und Videochatprogramme wie Skype sind aus datenschutzrechtlichen Erwägungen heraus nicht für Beratung und Therapie geeignet und können daher nicht für diese Zwecke eingesetzt werden.
 - o Die Endgeräte der Berater*innen und Therapeut*innen müssen nach dem aktuellen Stand der Technik ausreichend geschützt sein (Firewall, Virenschutz, aktualisierte Betriebssysteme, ...). Auf den Endgeräten, die für die Beratung genutzt werden, dürfen nur die jeweiligen Professionist*innen Zugriff haben.
 - o Werden die Beratungsleistungen von Zuhause aus erbracht, ist dafür Sorge zu tragen, dass in der Wohnung oder im Haus anwesende Personen keinerlei Beratungs- oder Therapieinhalte mitbekommen.
 - o Einen Überblick zu Datenschutzfragen bieten Wenzel (2011), Gekeler (2017) und Gassner & Strobl (2019).
 - o Speziell für Deutschland:
Informationen zum „Digitale-Versorgung-Gesetz / Medical Apps“
<https://www.bfarm.de/DE/Medizinprodukte/DVG/node.html>;

- *Berufsrechtliche Vorgaben müssen berücksichtigt werden.*
 - o Je nach Berufsgruppen gibt es länderspezifisch unterschiedliche Rahmenbedingungen und Vorgaben, die eingehalten werden müssen.

Das Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm hat „Handlungsempfehlungen zur kurzfristigen Umsetzung von Onlineberatung vor dem Hintergrund der Corona-Krise“ online zur Verfügung gestellt. Hier finden Sie wichtige Rahmenbedingungen kompakt zusammengefasst (die Hinweise auf Rechtsvorschriften beziehen sich in erster Linie auf Deutschland): <https://bit.ly/2JbGqhg>

3. Formate der Onlineberatung

3.1 Webbasierte Mailberatung

Dieses Format der Onlineberatung hat bislang die weiteste Verbreitung gefunden. Bereits um die Jahrtausendwende hat sich die webbasierte Mailberatung als Qualitätsstandard herauskristallisiert. Das bedeutet, dass die Mailkommunikation webbasiert, also z.B. innerhalb eines Portals und zugleich verschlüsselt stattfindet. Nur damit kann eine vertrauliche und sichere Beratung gewährleistet werden. Einen Überblick zur Vereinheitlichung von Qualitätsstandards der Onlineberatung bietet Reindl (2015).

Die Mailberatung ist eine asynchrone Form der Beratung, d.h. sie ist zeitversetzt. Zwischen dem Abschicken der Anfrage der Ratsuchenden und der Antwort der Beraterin können mehrere Tage liegen. Der Beratungsprozess ist zeitlich zerdehnt. Die Antwort des Beraters erreicht den Ratsuchenden möglicherweise in einer anderen Verfassung, als zum Zeitpunkt des Schreibens der Anfrage (Knatz, 2003).

Dabei geht es nicht nur um das Beantworten von gestellten Fragen, sondern um einen dialogischen Prozess, der z.B. mit Hilfe der „Landkarten des Verstehens“ durch Texterarbeitungs- und Schreibphasen gestaltet werden kann (Hintenberger, 2019).

Den Berater*innen steht nur der Text der Ratsuchenden zur Verfügung, weitere Hinweisreize (Gestik, Mimik, Artikulation) fehlen. Das ist Schwierigkeit und Chance zugleich, denn die Ratsuchenden haben sich einerseits schon mit dem Problem auseinandergesetzt und die Anfrage aufgeschrieben (Entlastungsfunktion) und andererseits liegen in der ersten Anfrage unter Umständen noch nicht genügend Informationen vor, um gut in den Beratungsprozess einsteigen zu können. Diese Besonderheiten der Mailberatung brauchen daher in der Beratung Beachtung:

- Wie viel Zeit ist seit dem Abschicken der Anfrage und dem Lesen durch mich vergangen?
- Welche Bilder entstehen in meinem Kopf beim Lesen der Anfrage?
- Welche Fakten/Tatsachen stehen in der Mail und welche Vermutungen habe ich?
- Welche Fragen werden gestellt und was ist der Auftrag an mich?

Mit der Erstantwort steigen Berater*innen dann in den Prozess ein. Prototypische Elemente dieser Erstantwort sind z.B. die Wertschätzung („Danke für Ihr Vertrauen, dass Sie sich an uns wenden“), eine kurze Vorstellung der eigenen Person, das Spiegeln einzelner Inhalte der Anfrage und das Nachfragen bei Vermutungen („Habe ich das richtig verstanden?“) und auch eine Form des Contracting, d.h. eine Beschreibung dessen, was man als Berater*in anbieten kann („Gerne begleite ich Sie schriftlich einmal die Woche“). Die Erstantwort erfüllt somit eine ganze Reihe von Funktionen und sie braucht Planung und Übung. Wenn die Ratsuchenden sich abgeholt fühlen und sich auf den angebotenen Rahmen einlassen, kann gemeinsam gut in den Beratungsprozess gestartet werden.

Die Länge des Beratungsprozesses und die Anzahl der Mails zwischen der Ratsuchenden und der Berater*in kann dabei variieren, abhängig vom Konzept der Beratungsstelle, der behandelten Themen und des Ziels der Beratung (Kühne, 2014).

- *Rahmenbedingungen für die Praxis:*
 - o Mailberatung findet webbasiert und verschlüsselt statt.
 - o Ein zeitlicher Rahmen für die Erstantwort ist gewährleistet (z.B. Antwort innerhalb von 48 Stunden an Werktagen).
 - o Berater*innen sind mit den Besonderheiten der Mailkommunikation vertraut (asynchron, zeitliche Zerdehnung).

3.2 Chatberatung

Während Maildialoge als Entschleunigung erlebt werden, verdichten sich im Chat Kommunikationsphänomene und produzieren so ein subjektives Gefühl der Beschleunigung, obwohl nur ein Teil der Informationsmenge einer Face-to-Face-Kommunikation übermittelt werden kann. Der Reiz dieses Kommunikationsmediums liegt vor allem darin, dass der Chat sich inhaltlich und strukturell einem mündlichen Gespräch annähert, gleichzeitig jedoch die Schrift als Medium der Distanz nutzt.

Im Chat werden Tastatureingaben auf den Monitoren der Kommunikationsteilnehmer*innen visualisiert. Ursprünglich als Keyboard-to-Screen-Kommunikation bezeichnet (Dürscheid & Frick, 2014) kann diese Formulierung heute nicht mehr uneingeschränkt verwendet werden. Mit der zunehmenden Präzision von Spracherkennungsprogrammen kann die Texteingabe schriftbasierter Kommunikation auch mündlich erfolgen. Der Chat gilt als synchrones Medium, wobei dies nur bedingt stimmt, da keine zeichen-simultane Übertragung erfolgt, sondern die Inhalte in Sequenzen zusammengefasst und im Anschluss daran übermittelt werden. Die „Nicht-Simultanität von Produktion und Rezeption“ (Beißwenger, 2005, S. 64) kann allerdings zu einer Zunahme an Missverständnissen und Kommunikationsstörungen führen.

Um die Risikofaktoren beim Einsatz eines Beratungs- oder Therapiechats zu minimieren, aber gleichzeitig seine Potentiale zu nutzen, sind bestimmte Rahmungen sowie Interventionsstrategien notwendig:

- *Sprecherwechsel*: Da einzelne Beiträge im Chat erst nach ihrem Entstehen vom jeweiligen Kommunikationspartner gelesen werden können, ist eine aktive Gestaltung des Sprecherwechsels („turn taking“) notwendig, da es sonst wiederholt zu Überschneidungen und Überlappungen kommt, die einen flüssigen Dialog verhindern. Die Aufteilung in kleine Chunks („Häppchen“) signalisiert, dass ein längerer Textblock bevorsteht und Fortsetzungsmarkierungen (drei Punkte) weisen darauf hin, dass der eigene Beitrag noch nicht zu Ende ist (Hintenberger, 2009).

Berater: Ich könnte mir vorstellen, dass ...

Berater: vor allem ihr familiäres Umfeld ...

Berater: jetzt eine große Stütze sein könnte.

- *Strukturierung*: Der Chat neigt aufgrund struktureller Gegebenheiten und Beschleunigungsphänomene zu unübersichtlichen Verlaufsgestalten, mangelnden Auftragsklärungen und Problemen bei der Fokusbildung (Hintenberger, 2019). Es empfiehlt sich daher, Chatgespräche mehr zu strukturieren als dies Berater*innen und Psychotherapeut*innen normalerweise gewohnt sind. Besonders eignen sich hier übersichtliche Prozessmodelle (Petzold, 2003) in denen Verläufe idealtypisch abgebildet werden:

- Die *Initialphase* dient dazu, Kontakt herzustellen, Themen zu explorieren und Vertrauen aufzubauen. Eine erste Vereinbarung über Ziele im Rahmen einer Auftragsklärung wird hergestellt.
 - In der *Aktionsphase* kommt es zu einer Vertiefung und Verdichtung der konsensual vereinbarten Themen.
 - Ziel der *Integrationsphase* ist es, die besprochenen Themen zusammenzufassen sowie kognitiv und emotional einzuordnen.
 - In der *Neuorientierungsphase* werden erste Veränderungsszenarien sowie Lösungsmöglichkeiten entworfen.
- *Interaktionsorientiertes Schreiben*: Schriftbasierte Medien erzeugen zunächst einmal eine kommunikative Distanz. Beratung und Psychotherapie hingegen erfordern in einem bestimmten Ausmaß emotionale Nähe und Beziehung. Das Konzept des interaktionsorientierten Schreibens (Storrer, 2018) sowie der Oraliteralität (Hintenberger, 2010) ermöglichen den Einsatz einer „Nähesprache“, um die Möglichkeiten einer konzeptionellen Mündlichkeit zu nutzen. Das Ziel interaktionsorientierten Schreibens ist der Dialog. Die Strategien der Verschriftlichung sind daher weniger auf eine präzise Umsetzung grammatikalischer und lexischer Vorgaben ausgerichtet als vielmehr auf die Ermöglichung eines beziehungsorientierten Austausches. Im Chat ist es notwendig, Elemente der gesprochenen Sprache in der Schriftform ebenso zu nutzen wie die Verschriftlichung von nonverbalen und paraverbalen Phänomenen mündlicher Kommunikation.

*Berater: Ja Frau Müller, ihre Situation ist,
Berater: hm, wie soll ich das jetzt ausdrücken,
Berater: naja ganz schön schwierig zur Zeit.
Berater: Und trotzdem bin ich fest davon überzeugt,
Berater: dass sie das schaffen :-).*

3.3 Telefonberatung und -therapie

Auch das Medium Telefon wird von einer besonderen Paradoxie begleitet. Einerseits gibt es eine Sinneskanalreduktion, da sämtliche optischen und olfaktorischen Phänomene ausgeschaltet sind. Andererseits sitzt einem der/die Gesprächspartner*in im wahrsten Sinne des Wortes im Ohr. Unsere natürlichen Distanzzonen, die unsere Privatsphären territorial schützen, betragen mindestens 1,20 Meter und werden beim Telefonieren de facto aufgehoben. Im Vordergrund steht die menschliche Stimme, sodass es Sinn macht, sich über den Einsatz der eigenen Sprechstimme Gedanken zu machen und Stimmklang sowie Tonlage dem jeweiligen Gegenüber und dem Kontext anzupassen (Sötemann, 2019).

- *Rahmenbedingungen für die Praxis*:
- Sicherstellung einer ruhigen akustischen Umgebung.
 - Ein Headset erleichtert in der Regel Hören sowie Sprechen und ermöglicht eine größere Bewegungsfreiheit.
 - Miteinbezug Stimmlage, Artikulation, Lautstärke, Sprechgeschwindigkeit, Sprachmelodie, Atmung, ...
 - Selbstfürsorgekompetenz, um sich in einer angemessenen Art und Weise abgrenzen zu können.

3.4 Videoberatung und -therapie

Beratung und Psychotherapie mit Hilfe eines Videochats ermöglichen einen synchronen Informationsaustausch mittels Bild- und Tonübertragung und weisen damit Ähnlichkeiten zur Präsenzberatung auf. Zusätzlich und parallel können Tools wie Bildschirmfreigabe, Text-Chat, Whiteboard, ... genutzt werden (Engelhardt & Gerner, 2017). Trotz einer gewissen Nähe zu Face-to-Face-Situationen darf nicht übersehen werden, dass nur ein bestimmter Ausschnitt des Kommunikationsgeschehens übermittelt wird, während andere Informationen (z. B. wippende Füße) verdeckt bleiben und nicht wahrgenommen werden können. Der Augenkontakt ist nur indirekt möglich, da die Kommunikationspartner*innen entweder direkt in die Kamera oder auf den Bildschirm schauen müssen. Genau genommen handelt es sich also nicht um einen Face-to-Face-Kontakt, sondern um einen Camera-to-Camera-Kontakt. Das ständige Fixieren des Bildschirms kann die Konzentration auf die eigentlichen Kommunikationsinhalte erschweren und zur Ermüdung und Kopfschmerzen führen (Engelhardt & Gerner, 2017).

- *Vorbereitende Maßnahmen:*
 - o „Ein ruhiger Arbeitsplatz, der Hintergrundgeräusche und `Durchgangsverkehr` minimal hält.
 - o Der von der Kamera erfassbare Hintergrund sollte zudem neutral und reizarm sein, um Irritationen zu vermeiden.
 - o Hilfreich für die Wahrnehmung ist eine gute Ausleuchtung des Gesichts, also Licht von vorne.
 - o Zudem sollte die Kamera so platziert werden, dass die Blickrichtung der Augen und die Kamera auf einer Linie sind, um den Eindruck eines `Von-oben-Herabschauens` bzw. `Von-unten-Hinaufschauens` zu vermeiden.
 - o Neutrale, reizarme Kleidung; auf grelle Rottöne verzichten.“ (Engelhardt & Gerner, 2017, S. 23)

- *Während der Videoberatung und -therapie:*
 - o Klar und deutlich sowie langsamer als gewohnt sprechen.
 - o Aktives Gestalten des Sprecherwechsels im dyadischen Setting: Deutlicher Einsatz von sogenannte Hörer- und Sprechersignalen wie Kopfnicken, Handzeichen, Tonhöhe, sprachliche Rückmeldesignale („hm, ja genau, ...), Pausen zwischen dem Sprecherwechsel, ...
 - o Aktives Gestalten des Sprecherwechsels bei Gruppen- Familien- und Paarsitzungen: Wenn notwendig, Freigabefunktionen für Moderator*innen sowie Funktionen, die einen Gesprächswunsch der Klient*innen signalisieren, nutzen (Audiosignale, optische Signale).
 - o Zusätzliche Tools (Bildschirmfreigabe, Whiteboard, textbasierter Chat, Dateiübermittlung, ...) kontextbezogen einsetzen.
 - o Klient*innen dafür sensibilisieren, selbst für eine geschützte Umgebung während der Videoberatung zu sorgen, damit intime Details nicht mitgehört werden können.
 - o Nicht ständig den Bildschirm fixieren, sondern Projektionsflächen und kognitive Erholungsräume abseits des Computers nutzen (über oder neben den Bildschirm schauen).

3.5 Messengerberatung

Eine neuere Entwicklung ist die Kommunikation mit Ratsuchenden, die über einen Messenger stattfindet. Hier handelt es sich um eine Mischung zwischen Elementen der Mail- und der Chatkommunikation, da das schriftliche Gespräch zeitversetzt oder auch zeitgleich im selben Medium geführt werden kann. Sehr viele Menschen nutzen Messengerdienste (wie z. B. WhatsApp) und sind mit den Gegebenheiten dieser Kommunikationsform vertraut, da sie im Alltag fortlaufend eingesetzt wird.

Kommerzielle Dienste wie z.B. WhatsApp können aus Datenschutzgründen nicht für Beratung und Therapie eingesetzt werden, die Klient*innen bringen allerdings durch die intensive Nutzung im Kommunikationsalltag manchmal die Erwartung mit, dass Beratung auch in solchen Formaten angeboten werden sollte. Erste Angebote (z.B. mbeon - Beratung und Information für Zuwanderer) haben eine Messengerberatung etabliert und versuchen so, diesen Erwartungen der Ratsuchenden entgegenzukommen. Wie bei allen anderen digitalen Kanälen ist auch bei der Messengerberatung der Datenschutz einzuhalten (Leitfragen auch hier: DSGVO-Konformität, Standorte der Server), so dass man unter Umständen ein eigenes Tool (programmiert oder lizenziert) zum Einsatz bringen muss.

3.6 Apps und Selbsthilfeprogramme

Zusätzlich oder auch als Standalone-Applikationen können Apps bzw. Selbsthilfeprogramme eingesetzt werden. Diese beruhen meist auf kognitiv-verhaltenstherapeutischen Manualen und können zeitautonom von Klient*innen genutzt werden (Berger, 2015). Die vorwiegend störungsspezifisch ausgerichteten Programme (Angststörungen, Depressionen, ...) sind in verschiedene Module aufgeteilt und werden von Therapeut*innen durch schriftliche Rückmeldungen begleitet oder aber auch nur alleine absolviert.

Bekannte Beispiele sind hier:

- <https://de.deprexis.com>
- <https://geton-training.de>

Im e-beratungsjournal.net gab es 2019 unter der Herausgeberschaft von Dr.ⁱⁿ Jennifer Apolinário-Hagen den ausführlichen Themenschwerpunkt zu digital gesundheitsfördernden Maßnahmen an Hochschulen via Onlineberatung, Apps und E-Mental-Health (https://www.e-beratungsjournal.net/?page_id=630).

Knaevelsrud, Wagner und Böttche (2016) belegen selbst bei internetbasierten Expositionen für posttraumatische Belastungsstörung durch Schreibtherapien im Sinne eines High-intensity-guidance-Ansatzes eine hohe Wirksamkeit. Patient*innen erhalten, je nach Symptomlage, störungsspezifische Schreibanleitungen, die von Therapeut*innen individuell beantwortet werden. Kritisch kann hier angemerkt werden, dass die Gefahrenbeherrschung durch Therapeut*innen dabei erheblich reduziert ist.

4. Ressourcen

4.1 Literatur zum Einstieg

In den letzten Jahren sind mehrere Grundlagenwerke und Lehrbücher erschienen, die sich mit digitalen Formaten der Beratung und Therapie beschäftigen. Eichenberg & Kühne (2014) legen mit der „Einführung Onlineberatung und -therapie“ den Fokus auf den Überblick in Theorie und Praxis, verbunden mit Hinweisen auf psychologische Aspekte der Internetnutzung. Paschen & Justen-Horsten (2016) bieten einen Praxisleitfaden mit zahlreichen konkreten Beispielen und Engelhardt (2018) hat mit dem „Lehrbuch Onlineberatung“ ein weiteres Grundlagenwerk mit praktischen Arbeitsblättern vorgelegt, welches sich eng am Hochschulzertifikat Onlineberatung der Technischen Hochschule Nürnberg orientiert (s.u.).

Seit 2005 stehen alle Ausgaben des Open Access-Journals „e-beratungsjournal.net - Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation“ online zum Download bereit
<https://www.e-beratungsjournal.net>

4.2 Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten

Die Medien der Beratung und Therapie in digitalen Kontexten haben andere Merkmale und Besonderheiten, als es die Settings Face-to-Face oder am Telefon haben. Durch den meist schriftsprachlichen Charakter (Mail, Chat, Foren, Messenger) braucht es andere Interventionen und demzufolge auch andere Qualifikationen der Berater*innen. Eine Auswahl der Anbieter*innen von Fortbildungen:

Das Institut für E-Beratung an der Georg-Simon-Ohm Hochschule bietet das „Hochschulzertifikat Onlineberatung“ und das jährlich stattfindende „Fachforum Onlineberatung“ an.
www.e-beratungsinstitut.de

Die „Forschungsgreisslerei“ bietet Unterstützung bei der Konzeptentwicklung und maßgeschneiderte Inhouse-Trainings für Onlineberatung.
www.forschungsgreisslerei.at

Das „Institut für Onlineberatung“ in Hagen bietet mehrmals jährlich Zertifizierungskurse und Vertiefungsseminare an.
www.schreiben-tut-der-seele-gut.de

4.3 Überblick Tools

Der Markt ist im Bereich Tools für Onlineberatung und -therapie in den letzten Jahren sehr stark gewachsen und einige Anbieter sind inzwischen verfügbar, die entweder Softwarelösungen anbieten oder über deren Portal man die eigene Beratungsleistung direkt anbieten kann. Dieser Artikel erhebt keinen Anspruch auf eine vollständige Übersicht aller Anbieter, sondern verweist auf einige Möglichkeiten, mit denen man auch in kurzer Zeit ein eigenes Beratungsangebot online bringen kann. Dabei haben die Softwarelösungen und Portale gegenüber eigens programmierten Lösungen meist den Vorteil, dass sie in der Praxis erprobt

und mit einem technischen Support ausgestattet sind. Auch Fragen des Datenschutzes sind bei den am Markt befindlichen Lösungen meistens bereits gut geklärt und dokumentiert. Im Unterschied zu den fertigen Lösungen für Onlineberatung sind selbst beauftragte Programmierungen für eine Online-Beratungslösung auf jeden Fall im fünfstelligen und auch sehr rasch im sechsstelligen Eurobereich angesiedelt.

Softwarelösungen

Die Software kann im Lizenz-Modell angekauft werden und je nach Anbieter auch mehr oder weniger an das eigene Corporate-Design angepasst werden. Diese Lösungen werden im deutschsprachigen Raum vor allem von Organisationen genutzt, manche bieten auch Lizenzen für Selbständige an:

Auswahl:

- <https://www.beranet.de>: Mail, Einzel- und Gruppen-Chat, Foren, Messenger
- <https://www.aygonet.de>: Mail, Einzel- und Gruppen-Chat
- <https://www.cai-world.com>: Einzel-Chat, Audio und Video
- <https://7fields.io/de/>: Chat, Video und integrierte Tools (Coaching)
- <https://flexperto.com>: Video
- <https://www.vitero.de>: Chat, Video und integrierte Tools
- <https://www.zoom.us/>: Das Video- und Webinartool „zoom“ hat vor allem durch seine Funktionalität und Stabilität eine weite Verbreitung gefunden. Da die Server von „zoom“ in den USA stehen, gibt es hier je nach Berufsgruppe und Gesetzeslage datenschutzrechtliche Bedenken. „zoom“ ist im Rahmen des EU-US Privacy Shield Abkommens als Software zugelassen. Es ist unbedingt notwendig, mit der Betreiberfirma einen Auftragsverarbeitungsvertrag nach DSGVO abzuschließen.
- <https://easymeet24.com>: Bieten „zoom“ auf deutschen Servern an.
- Das österreichische „Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort“ hat mit unterschiedlichen Unternehmen das Projekt „Videokonferenz und Online Meeting“ gestartet. Alle Services stehen während der Corona-Krise für mindestens drei Monate kostenlos und ohne Bindung zur Verfügung.
<https://www.usp.gv.at/Portal.Node/usp/public/content/home/532051.html>

Portale

Bei den Anbietern von Beratungsportalen können sich einzelne Berater*innen anmelden und über dieses Portal die eigene Leistung anbieten (und abrechnen). Bestimmte abgeschlossene Ausbildungen sind Voraussetzung, um sich registrieren zu können.

Auswahl:

- <https://www.mentavio.com>: Mail, Chat, Audio und Video
- <https://instahelp.me/at>: Mail/Chat, Audio und Video
- <https://www.cai-world.com/coach-on-demand> (Schwerpunkt Coaching)

5. Ausblick

Beratungsangebote haben sich in den letzten 25 Jahren auch in den digitalen Medien ihren Platz erobert. Die Forschung zeigt, dass Beratung und Therapie über digitale Medien möglich sind und wirkungsvoll sein können. Für einen Einstieg und den Aufbau eines neuen Angebots ist es sinnvoll, sich auf die Erfahrungen der letzten Jahrzehnte zu stützen und von ihnen zu lernen. Jedes neue Angebot sollte dabei auf die inhaltliche und technische Qualität achten und die Grundsätze der DSGVO befolgen.

Im Moment der Corona-Krise 2020 geraten teils starre und eingefahrene Konzepte von Beratung und Therapie in Bewegung. Das lange vorherrschende Primat, dass nur eine Face-to-Face-Beratung eine „richtige Beratung“ sein kann, ist im Augenblick der auferlegten räumlichen Distanzierung zwischen Berater*innen und Klient*innen hinfällig. So sind, teilweise als vorübergehend angekündigt, auf einmal Beratung und psychotherapeutische Angebote auch über Distanz möglich und neben dem Telefon explizit per Mail, Chat und Video angedacht.

Nicht jedes digitale Medium ist für diesen professionellen Einsatz gleichermaßen geeignet (Stichwort: Datenschutz). Dieser Artikel hat daher die Grundlagen und Merkmale einer professionellen Onlineberatung skizziert. Damit alle beratend tätigen Berufe für die Ratsuchenden auch in und mit digitalen Medien arbeiten können und gleichzeitig auf diesen digitalen Kanälen ethisch und rechtlich professionell agieren.

Literatur

Berger, T. (2015). *Internetbasierte Interventionen bei psychischen Störungen*. Fortschritte der Psychotherapie, Bd. 57. Göttingen: Hogrefe.

Dürscheid, C. & Frick, K. (2014). Keyboard-to-Screen-Kommunikation gestern und heute: SMS und WhatsApp im Vergleich. In A. Mathias, J. Runkehl & T. Siever (Hrsg.), *Sprachen? Vielfalt! Sprache und Kommunikation in der Gesellschaft und den Medien. Eine Online-Festschrift zum Jubiläum für Peter Schlobinski* (S. 149-181). Zugriff am 22.03.2020. Verfügbar unter <http://www.mediensprache.net/networx/networx-64.pdf>

Gassner, U.M. & Strobl, D. (2019). E-Health, Health-Apps & Co. – rechtliche Aspekte. *e-beratungsjournal.net* 15(2). Zugriff am 25.03.2020. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2019/07/Gassner_Strobl.pdf

Gekeler, C. (2017). Auf der sicheren Seite. Standards zum Datenschutz der bke-Onlineberatung. *e-beratungsjournal.net* 13(2). Zugriff am 25.03.2020. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0217/gekeler.pdf

Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014). *Einführung Onlineberatung und -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung*. Stuttgart: UTB GmbH.

- Engelhardt, E. (2018). *Lehrbuch Onlineberatung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Engelhardt, E. M. & Gerner, V. (2017). Einführung in die Onlineberatung per Video. *e-beratungsjournal.net*, 13(1). Zugriff am 22.03.2020. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0117/Engelhardt_Gerner.pdf
- Hintenberger, G. (2006). *taschentuchreich* - Überlegungen zur Methodik der Chatberatung. *e-beratungsjournal.net*, 2(2). Zugriff am 22.03.2020. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/hintenberger.pdf
- Hintenberger, G. (2009). Der Chat als neues Beratungsmedium. In Stefan Kühne & Gerhard Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet* (S. 69-78). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Hintenberger, G. (2010). Oraliteralität als Interventionsstrategie in der Mail-Beratung mit Jugendlichen. *e-beratungsjournal.net*. 6(2). Zugriff am 22.03.2020. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0210/hintenberger.pdf
- Hintenberger, G. (2019). Prozessmodelle für die schriftbasierte Onlineberatung. *e-beratungsjournal.net* 15(1). Zugriff am 22.03.2020. Verfügbar unter http://www.eberatungsjournal.net/wpcontent/uploads/2019/03/hintenberger_2019_01.pdf
- Knaevelsrud, C., Wagner, B. & Böttche, M. (2016). *Online-Therapie und -Beratung. Ein Praxisleitfaden zur onlinebasierten Behandlung psychischer Störungen*. Göttingen: Hogrefe.
- Knatz, B. & Dodier, B. (2003). *Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per Mail*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Kühne, S. (2014). Einmal, nochmal, immer wieder. Mailberatung zwischen professionellem Handeln und Brieffreundschaft. *e-beratungsjournal.net*. 10(1). Zugriff am 23.03.2020. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0114/kuehne.pdf
- Paschen, H. & Justen-Horsten, A. (2016). *Online-Interventionen in Therapie und Beratung. Ein Praxisleitfaden*. Weinheim: Beltz.
- Petzold, H. G. (2003). *Integrative Therapie. Modelle, Theorien und Methoden einer schulenübergreifenden Psychotherapie* (2. überarbeitete und erweiterte Auflage). Paderborn: Junfermann.
- Reindl, R. (2015). Psychosoziale Onlineberatung. Von der praktischen zur geprüften Qualität. *e-beratungsjournal.net* 11(1). Zugriff am 25.03.2020. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf
- Sötemann, C. H. (2019). *Telefonische Beratung in Krisensituationen. Hintergründe und Interventionen für Psychologen, Berater und Ehrenamtliche*. Wiesbaden: Springer.

Storrer, A. (2018). *Interaktionsorientiertes Schreiben im Internet*. Zugriff am 22.03.2020. Verfügbar unter <https://www.degruyter.com/downloadpdf/books/9783110538601/9783110538601-010/9783110538601-010.xml>

Wenzel, J. (2011). Internetdatenschutz. Vertrauliche Psychotherapie in der vernetzten Praxis. *Psychotherapie im Dialog. Zeitschrift für Psychoanalyse, Systemische Therapie, Verhaltenstherapie, Humanistische Therapien* 12(2), S. 158-161.