

## Einführung in die Onlineberatung per Messenger

*Emily M. Engelhardt & Katharina Piekorz*

### Zusammenfassung

Ausgehend von der Bedeutung des Messengers in der Alltagskommunikation vieler ratsuchenden Menschen soll im vorliegenden Artikel nun der Frage nachgegangen werden, welchen Platz Messenger in der psychosozialen (Online-)Beratung bereits haben und wie sie die weitere Entwicklung der (Online-)Beratung zukünftig verändern könnten. Nach einer begrifflichen Erläuterung und Einsortierung des Begriffs Messengers wird dessen Kommunikationsformen genauer analysiert und von den bereits etablierten Onlineberatungsmöglichkeiten abgegrenzt. Anschließend werden konkrete Einsatzszenarien von Messengerfunktionen für den Beratungsalltag vorgestellt und erörtert, was bei der Auswahl eines Messengers für professionelle Beratung zu beachten ist. Abschließend werden die Aspekte Digitalstress & Achtsamkeit in der Messengerberatung thematisiert sowie ein Ausblick für die künftigen Entwicklungsperspektiven des Messengers in der (Online-)Beratungslandschaft gegeben.

### Schlüsselwörter

Messenger, Onlineberatung, Videoberatung, schriftliche Beratung

### Abstract

Based on the importance of messengers in our everyday communication of many people seeking counseling, this article discusses the status of messengers in (online-)counseling and their impact on the further development of (online-)counseling. After a conceptual definition and classification of the term messenger, the different forms of communication are analyzed and compared to already established online-counseling-options. In a next step practical application examples of messenger functions for different counseling scenarios are presented. Furthermore the article presents aspects that need to be considered when choosing a messenger for professional counseling. Finally, the aspects of digital stress and mindfulness in messenger counseling are discussed and the article ends with an outlook for the future development perspectives of messengers in (online-) counseling.

### Keywords

Messenger, Online-Counseling, Video-Counseling, Text-Counseling

### Autorinnen

#### **Emily M. Engelhardt, M. A.**

- Pädagogin, Systemische Beraterin (DGSF) & Supervisorin (SG), Onlineberaterin
- Selbständige (Online-)Supervisorin und Trainerin für Onlineberatung
- langjährige Geschäftsführerin des Instituts für E-Beratung an der TH Nürnberg
- **Kontakt:** [engelhardt@der-dreh.net](mailto:engelhardt@der-dreh.net)
- **Web:** <https://www.der-dreh.net>

#### **Katharina Piekorz**

- Psychologin (B.Sc.), integrative Lerntherapeutin (M.A.),
- Systemische Therapeutin (DGSF), systemische Onlineberaterin (DGOB)
- Selbstständige systemische Therapeutin und Trainerin für Onlineberatung/-therapie
- **Kontakt:** [mail@die-onlinepraxis.de](mailto:mail@die-onlinepraxis.de)
- **Web:** [www.die-onlinepraxis.de](http://www.die-onlinepraxis.de)

## 1. Einführung

Seit Beginn der Corona-Pandemie wurde in der psychosozialen Beratung vermutlich so viel experimentiert wie noch nie zuvor. Da aufgrund der pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen die Präsenzberatung zeitweise gar nicht oder nur sehr eingeschränkt möglich war, wurden Beratungsgespräche vor allem online (insbesondere per Videokonferenzsystem) oder telefonisch umgesetzt (Kühne & Hintenberger, 2020; Wenzel, Jaschke & Engelhardt, 2020; Buschle & Meyer, 2020; Engelhardt & Engels, 2021). Eine in der Fachliteratur noch eher vernachlässigte Form der Onlineberatung ist die Beratung mittels Messenger. Dabei ist davon auszugehen, dass während der Pandemie, aber auch schon davor, die Kommunikationsmöglichkeiten per Messenger auch in Beratungskontexten genutzt wurden. Gemessen an der Bedeutung, die Messengerkommunikation inzwischen in der Alltagskommunikation einnimmt (Beisch & Koch, 2021), ist zudem davon auszugehen, dass der Messenger zukünftig die bisherigen Formen der Onlineberatung (per Mail, Chat, Forum und Video) ergänzen wird.

## 2. Begriffliche Einordnung

Der Begriff *Messenger* kommt aus dem Englischen und bedeutet übersetzt *Bote* oder *Kurier*. In Bezug zur Onlinekommunikation mit einem Messenger, müsste korrekterweise von einem *Instant Messenger* gesprochen werden. "Neben reinen Text-Mitteilungen können, mit Hilfe des entsprechenden Programms, dem 'Instant-Messenger' auch Dateien aller Art (Fotos, Video- u. Audiofiles, Word-Dokumente etc.) versendet werden. Zudem bieten viele Messenger weitere Funktionen wie Voice- und Videochats..." (klicksafe, o. J.). Im alltäglichen Sprachgebrauch hat sich jedoch die Kurzform *Messenger* als Beschreibung für einen Instant Messenger durchgesetzt, so dass diese auch hier im Artikel verwendet werden soll. Der Messenger ermöglicht vielfältige Formen der Kommunikation, sei es schriftbasiert per Texteingabe oder asynchron-mündlich als Audiopost (auch Sprachnachricht genannt) oder aber in Form von Dateiversand oder Videokommunikation. Beißwenger (2020) weist auf eben diese erweiterten Funktionen und damit verbundenen Ausdrucksmöglichkeiten eines Messengers im Vergleich zur bisherigen Chat-Kommunikation hin und konstatiert: "Die Kommunikationsform Chat feiert seit dem Aufkommen mobiler Messenger-Anwendungen wie Whats- App ein Revival als Instrument für die digital vermittelte, sequenziell organisierte Individualkommunikation" (S. 291).

Betrachtet man die aktuellen Zahlen zur Mediennutzung der Deutschen, ab 14 Jahren, die jährlich in der ARD/ZDF Onlinestudie erhoben werden, so wird auch hier deutlich: Die Kommunikation per Messenger (zumeist mit WhatsApp, als beliebtestem Anbieter) nimmt in allen Altersgruppen immer mehr zu und 70 % der Deutschen ab 14 Jahren nutzen WhatsApp täglich (Beisch & Koch, 2021). Die Unterwegsnutzung des Internets ist somit auch stark getrieben durch die Nutzung von Messengerdiensten im Alltag und diese stellen eine der wichtigsten Kommunikationsformen (z. B. im Vergleich zur E-Mail-Kommunikation) dar.

Es ist insofern naheliegend, zumindest einmal darüber nachzudenken, welche Bedeutung diese Entwicklung der Alltagskommunikation auch für die Entwicklung der Beratung und insbesondere der Onlineberatung haben könnte und wie lebensweltorientierte Angebote gestaltet werden sollten (Beranek, 2021).

### **3. Kommunikationsformen via Messenger**

Beißwenger (2020) beschreibt internetbasierte Kommunikation als textformenbasierte Interaktion, die sich dadurch auszeichnet, dass "in ihr Textformen für die Organisation eines als interaktional intendierten Austauschs genutzt" (S. 304) werden. Hierdurch entsteht eine Besonderheit, da ein auf dialogische Sequenzen ausgelegter Austausch zwischen den Kommunikationspartner\*innen zeitlich flexibilisiert wird (Hintenberger & Engels, im Druck). Im Gegensatz zur klassischen Chat-Kommunikation, bei der die Akteure zeitliche online sein müssen, wird im Messenger nun sämtliche Interaktion protokolliert und in einem nahezu unendlichen Verlaufsprotokoll dargestellt. Bezogen auf die Onlineberatung und die immer stärkere Nutzung mobiler Kommunikationsmöglichkeiten entsteht dadurch eine Art *Beratungsstream* auf den immer wieder zugegriffen und der bei Bedarf weitergeführt werden kann (Engelhardt, 2014). Beißwenger (2020) hebt zudem "vielfältige Möglichkeiten der multimodalen Gestaltung von Kommunikaten" (S. 304) hervor, die ganz besondere Potentiale für die Umsetzung von Onlineberatungsprozessen bietet (siehe hierzu Kap. 3 und 5).

Mit Hilfe des Messengers kann sowohl ein schriftlicher als auch ein mündlicher Ausdruck stattfinden. Diese Dimensionen können wiederum synchron oder asynchron gefüllt werden. Zusätzlich können Botschaften bildhaft gesendet werden z. B. durch das Verschicken von Fotos, GIFs oder Videos bzw. Emojis oder Ideogramme oder anderen Schriftzeichen, die jedoch nicht als Text, sondern als Akronyme verstanden werden. Hepp (2021) weist auf eine weitere Besonderheit hin, wenn er feststellt: "Messenger-Software z. B. materialisiert eine bestimmte Art des 'Sprechens' durch ihre softwarebasierte Benutzeroberfläche" (S. 27).

Mit der Nutzung des Messengers eröffnet sich eine neue Dimension der Onlineberatung: Bislang fand professionelle Onlineberatung in der Regel in einer begrenzten Auswahl an Kommunikationsformen statt. Bis zum Beginn der Pandemie häufig per Mail oder Chat (Eichenberg & Kühne, 2014; Engelhardt, 2021) und während der Pandemie vermehrt per Video (Kühne & Hintenberger, 2020; Engelhardt & Engels, 2021). Der Messenger vereint nun all diese Formen in einem Tool und stellt zudem weitere Ausdrucks- und Kommunikationsformen zur Verfügung. Die Besonderheiten der jeweiligen Formen können im Beratungsprozess aktiv genutzt werden. Dies kann z. B. eine Entschleunigung des Prozesses durch asynchrone schriftliche Kommunikation sein (siehe hierzu auch die Besonderheiten von schriftbasierter Beratung wie von Hintenberger 2019 dargestellt) oder aber eine Intensivierung des Kontaktes durch Sprachnachrichten oder Chatsequenzen. Stix (2021) bemerkt hierzu: "Bei Voice Messages besteht die Möglichkeit Intonation, Akzentuierung, Sprechgeschwindigkeit/ -rhythmus oder Pausen gezielt als Gestaltungsmerkmale einzusetzen" (S. 84). Zudem seien

Sprachnachrichten im Gegensatz zu textbasierten Nachrichten persönlicher (Carius, 2018 zit. n. Stix, 2021). Ob diese Feststellung für die Onlineberatung tatsächlich zutrifft, ließe sich sicherlich auf verschiedenen Ebenen diskutieren, würde jedoch an dieser Stelle zu weit führen. Festgehalten werden kann jedoch: Die unterschiedlichen Formen der Kommunikation machen im Sinne von Gregory Bateson einen Unterschied, der einen Unterschied macht.

### **3.1. Nutzung multimodaler Kommunikationsformen in der Messengerberatung**

Die ersten Angebote von Onlineberatung entstanden Mitte der 1990er Jahre in Form von E-Mail-Kommunikation (z. B. Telefonseelsorge). Kurze Zeit später kamen Angebote mit öffentlicher Forenberatung (z. B. kids-hotline, bke Onlineberatung) dazu und bald auch die Möglichkeit, per Text-Chat mit den Berater\*innen in Kontakt zu treten [1]. Kurznachrichten via SMS wurden Anfang der 2000er Jahre zum Beispiel im Rahmen der Nachsorge eingesetzt, um ein flexibles, einfaches, nicht aufwändiges und kostengünstiges Instrument zu nutzen. Die proaktive Kontaktaufnahme mit den Klient\*innen führte zu einer Verringerung von Drop-out-Raten und zu einer höheren Compliance (Bauer et al., 2008). Die Nutzung von Videokommunikation spielte hingegen in der klassischen psychosozialen Beratungswelt, insbesondere bei den Trägern von Beratungsdiensten, bis zum Jahr 2020 keine nennenswerte Rolle. Mit Ausbruch der Corona-Pandemie und den damit verbundenen Kontaktbeschränkungen wurde die Videoberatung nahezu flächendeckend eingesetzt, um das nun oftmals ausgesetzte Präsenz-Beratungsangebot über andere Wege zu erhalten (Engelhardt & Engels, 2021). Viele Beratungsfachkräfte haben seitdem auch neben der telefonischen Kommunikation Messenger genutzt, um mit Klient\*innen in Kontakt zu bleiben. Es entstanden aber auch zunächst ehrenamtlich organisierte Angebote wie zum Beispiel *Krisenchat.de* (per WhatsApp), die rund um die Uhr erreichbar sind oder ein Messenger-Angebot von JUUUPORT, welches in einem bestimmten Zeitfenster am Abend ein Beratungsangebot bereithält.

Das eigentliche Potential des Messengers für die Beratung liegt jedoch nicht in der Nutzung einer App, die in der Regel über das Smartphone genutzt wird, sondern darin, dass der Messenger in der Lage ist, diverse Kommunikationsmöglichkeiten zu bündeln. Er wird somit zu einem multifunktionalen Tool für die Beratung, das Mail-, Chat-, Video- und Telefon-Kommunikation in einem Medium vereint und zudem um weitere Formen wie der asynchronen mündlichen Kommunikation per Sprachnachricht erweitert.

<b>Kommunikationsform</b>	<b>Messengerfunktion</b>	<b>Beratungssetting</b>	<b>Beispiele für Einsatzmöglichkeiten</b>
schriftlich - textbasiert	Textnachrichten	Synchrone Chatberatung (Einzel- oder Gruppensetting)	Einzelkontakt zu Klient*in im Coaching  Klient*innensystem (z. B. Supervisionsgruppe, Teams, Familien im Rahmen einer sozialpädagogischen Familienhilfe)
		Asynchrone schriftliche Beratung/ Mailberatung (Einzel- oder Gruppensetting)	Einzelkontakt zu Klient*in  Kontakt zu Klient*innensystem
	Links mit Vorschau	Synchron/asynchron (Einzel- oder Gruppensetting)	Weiterverweisung zu/ ergänzende Beratung bei einer anderen Fachberatungsstelle  Fachartikel passend zum Beratungsthema  Direktverweis zu Formularen etc.
	Übersetzung (mittels einer verknüpften Übersetzungssoftware) (Achtung: Übersetzungsqualität hier teilweise sehr unterschiedlich)	Synchron/asynchron (Einzel- oder Gruppensetting)	Überwindung von möglichen Sprachbarrieren zwischen Klient*in und Beratungsfachkraft
mündlich - auditiv	Telefongespräch	Synchron (Einzel- oder Gruppensetting)	bei Bedarf Hinzufügen weiterer Personen (Fachkräfte, Angehörige) zu einer Telefonkonferenz
	Sprachnachricht	Asynchron (Einzel- oder Gruppensetting)	Überwindung von möglichen schriftsprachlichen Barrieren (z.B. Analphabetismus) zwischen Klient*in und Beratungsfachkraft  Anleitungen zu Übungen

visuell - bildhaft	Videocall	Audiovisuelle Kommunikation (Einzel- oder Gruppensetting)	Zeigen und Besprechen der häuslichen Umgebung der Klient*in oder der Beratungsräumlichkeiten der Fachkraft
	Anhänge – Bild, Video	Visuelle Kommunikation (Einzel- oder Gruppensetting)	Versenden von Fotos, Bildern oder Videos parallel zum Beratungskontakt  gemeinsames Ansehen eines Erklärvideos mit anschließender Besprechung
	Emojis & GIFs	Visuelle Kommunikation (Einzel- oder Gruppensetting)	stärkere Betonung einer emotionalen Reaktion oder eines Gedankens
	Anhänge - Ort, Dateien, Kontakt	Visuelle Kommunikation (Einzel- oder Gruppensetting)	Informationen zu einer Örtlichkeit (z. B. Beratungsstelle), Formulare (z. B. Anträge) Kontaktdaten (z. B. von anderer Fachberatungsstelle)

Tabelle 1: Einsatzmöglichkeiten Messengerdienste (eigene Darstellung)

Während in einer Mail der Hinweis zu einem Internetvideo oder einem Artikel per Anhang versendet werden muss, tauchen diese nun im Verlaufsprotokoll des jeweiligen Messengerchats auf. Beißwenger (2020) spricht in diesem Kontext von multimodalen Sehflächen. Diese "Flächigkeit ermöglicht es, über parallele Kanäle zu kommunizieren und mehrere Sinne anzusprechen, wobei die Schrift gemeinsam mit anderen visuell basierten Zeichentypen erscheinen kann oder auch andere Zeichentypen gänzlich ohne Beteiligung von Schrift ein Kommunikat bilden können" (S. 306). Der folgende Screenshot zeigt beispielhaft, wie verschiedene Kommunikationsformen im Messenger dargestellt werden und wie diese *Flächigkeit* wirkt.



Abb. 1: Screenshot Messenger (eigene Darstellung)

#### 4. Verbreitung des Messenger in der psychosozialen Beratung

Fast wie bei allen Entwicklungen im Kontext der Onlineberatung, hat auch in Hinblick auf die Nutzung von Messengern für die Gestaltung von Beratungsprozessen eine eher nutzer\*innengetriebene Entwicklung stattgefunden. Eine der wenigen Ausnahmen ist hierbei die Onlineberatung zur Migrationsberatung online (mbeon), bei der bereits seit Mitte 2019 über eine Messenger-App Beratung angeboten wird. Sicherlich muss hier jedoch auch die Form der Kommunikation genauer betrachtet werden: Im Messenger asynchron zu beraten, bedeutet konzeptionell eine Mailberatung über eine andere Benutzeroberfläche (den Messenger) anzubieten, aber nicht alle möglichen Kommunikations- und Ausdrucksformen des Messengers (s. Kap. 2) und die daraus resultierenden (Gesprächs-)Dynamiken zu nutzen. Ähnliches gilt für ein Blended Counseling Forschungsprojekt der Fachhochschule Nordwestschweiz, bei dem ein Messenger im Rahmen der Väter-Mütter-Beratung zum Einsatz kam, dort aber konzeptionell vor allem zur Videokommunikation genutzt wurde (Hörmann, 2021). So auch bei der Caritas Münster, die den Messenger WIRE nutzt, um darüber eine verschlüsselte Videoberatung anzubieten (Caritasverband für die Stadt Münster e. V., o. J.).

Auch wenn im Dezember 2021 beim Entstehen dieses Artikels noch keine systematisch erhobenen Zahlen vorliegen, so ist zumindest davon auszugehen, dass während der Corona-Pandemie Messenger in vielfältiger Form zur Gestaltung

von psychosozialen Beratungsangeboten und um mit Klient\*innen in Kontakt zu bleiben, zum Einsatz kamen. Es wäre interessant zu untersuchen, ob das Angebot, Messenger zu nutzen, aktiv von den (Beratungs-)Fachkräften initiiert wurde oder eine Reaktion auf den Bedarf der Ratsuchenden war (siehe auch Engelhardt et al., 2019).

Es ist ebenso anzunehmen, dass bei der Wahl der Messenger-Applikation viele Fragen hinsichtlich des Themas Datenschutz thematisiert wurden. Aus der Praxis war zu vernehmen, dass es oftmals schwierig war, Klient\*innen zu vermitteln, dass WhatsApp beispielsweise nicht geeignet für vertrauliche Beratungskommunikation ist. Da dieser Messenger von den meisten Ratsuchenden auch in der Privatkommunikation bereits genutzt wurde, schien es für viele eine Hürde darzustellen, nun einen weiteren (sicheren) Messenger zu installieren. Die Nutzung von WhatsApp für die Beratung ist vor allem deshalb problematisch, da zwar eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung möglich ist, WhatsApp jedoch zahlreiche personenverknüpfte Metadaten speichert. So werden beispielsweise bei der Nutzung von WhatsApp alle Kontakte aus dem Adressbuch (auch von Menschen, die nicht WhatsApp nutzen) mit dem Anbieter geteilt. Die Soziale Arbeit und Beratung trifft hier auf ein Dilemma: Datenschutz und Schutz der Vertraulichkeit von Gesprächen versus niedrigschwelliger Zugang zu vielen Bedarfsgruppen. [2]

## **5. Konkrete Einsatzszenarien von Messengerkommunikation für die Beratung**

Aktuell liegen noch keine systematischen Untersuchungen der verschiedenen Nutzungspraktiken und Einsatzbereiche von Messengern für die psychosoziale Beratung vor. Im Folgenden sollen jedoch einige exemplarische Praktiken vorgestellt und diskutiert werden.

Fachkräfte regen im Beratungsgespräch mit ihren Klient\*innen einen Perspektivwechsel an, erweitern Möglichkeitsräume und geben Impulse – die eigentliche Veränderung im Klient\*innensystem, findet zumindest in einer systemischen Perspektive zwischen den Beratungsterminen statt: Die Ratsuchenden denken über den letzten Beratungskontakt nach, arbeiten mit Impulsen weiter und reflektieren sich und ihr Tun. Um den letzten Beratungskontakt zu vertiefen und nachhaltig zu gestalten, lassen sich diese gut und unkompliziert per Messenger nachbereiten. Einige bereits erprobte Möglichkeiten aus der Beratungspraxis:

Fotos & Screenshots: Unabhängig davon, ob ein Beratungskontakt online oder in Präsenz stattgefunden hat, entstehen in der gemeinsamen Arbeit mit den Klient\*innen oftmals analoge Medien (zum Beispiel Zeitlinienarbeiten, Genogramme, Aufstellungen, Flipchart- oder Whiteboardnotizen). Von den Ergebnissen dieser Arbeit können Fotos oder Screenshots erstellt und per Messengerdienst verschickt werden. Die ratsuchende Person hat dadurch die Möglichkeit, nach einer Beratung nochmals ihre eigenen Gedanken und Erkenntnisse im letzten Termin Revue passieren und nachwirken zu lassen. Es können so im Nachhinein auch neue Erkenntnisse hinzugefügt werden oder über das Zeigen der eigenen Arbeit weitere Personen des Klient\*innensystems einbezogen werden.



Audiofiles: Wurden in einem synchronen Beratungskontakt bereits auditive Übungen (zum Beispiel Entspannungsmethoden oder imaginative Übungen) eingeführt und als unterstützend erlebt, können anschließend von diesen Übungen Audiofiles erstellt und verschickt werden. Klient\*innen können so auch unabhängig von der Anleitung der Beratungsfachkraft jederzeit in ihrem Alltag die jeweilige Übung durchführen und bedarfsgerecht einsetzen.

Hausaufgaben/systemische Verschreibungen: Um erlangte Erkenntnisse aus der Beratung in den Alltag zu übertragen, vereinbaren Beratungsfachkräfte und Ratsuchende häufig *Hausaufgaben*. Zwischen zwei Kontakten kann dann per Messenger ein Austausch über diese Vereinbarung erfolgen – so können mögliche, unerwartete Hürden zeitnah genommen und Zwischenerfolge gemeinsam gefeiert werden. Erfahrungsgemäß gibt es Ratsuchenden viel Sicherheit, ihre Beratungsfachkraft auch im Alltag erreichen zu können und ermutigt sie dazu, belastende Verhaltensmuster zu unterbrechen und mit neuen Möglichkeiten zu experimentieren.

Zusätzliche Impulse: Kommen der Fachkraft bei der Nachbereitung eines synchronen Beratungskontakts noch wichtige Gedanken, Anmerkungen oder Anregungen, so können diese als Impuls (zum Beispiel in Form von Fotos, Zitaten, Musiktiteln, Videos, Links, Buchempfehlungen etc.) im Nachgang an die Klient\*innen verschickt werden. Diese Impulse können eine verstärkende Wirkung auf die Erkenntnisse aus dem letzten Beratungskontakt haben.

Diese exemplarischen Beispiele für eine asynchrone Begleitung per Messenger zwischen zwei Beratungskontakten ließen sich auch per E-Mailversand an die ratsuchende Person realisieren. Im Vergleich zur E-Mail ist der Vorteil des Messengers jedoch das bereits beschriebene Verlaufsprotokoll und die daraus entstehende Möglichkeit jederzeit im eigenen Beratungsprozess *zurückzuscrollen*. Auf diese Weise kann sowohl der Beratungsfortschritt transparent nachvollzogen als auch bei Bedarf die ein oder andere Übung wieder aufgefrischt werden. Da Messengerdienste zu Beginn ihrer Entwicklung überwiegend den Austausch von textbasierten Nachrichten ermöglichten, wird mit Messengerberatung heute meist noch immer die Onlineberatungsform *Chatberatung* assoziiert. Neben der Möglichkeit zur Chatberatung bieten Messenger durch ihren erweiterten Funktionsumfang jedoch viele weitere Onlinekommunikationsmöglichkeiten (siehe auch Tabelle 1).

Bei der Nutzung einer Onlineberatung per Messenger kann sowohl zwischen verschiedenen Onlineberatungsformen (Mail, Chat, Video) gewählt werden, als auch durch die zusätzlichen Messengerfunktionen (wie zum Beispiel Sprachnachrichten, dem Versenden von Videoclips) die Kommunikation intensiviert bzw. erweitert werden. Da bei einem Messenger mehrere Onlinekommunikationsformen gebündelt in einem Medium zur Verfügung stehen, hat die Fachkraft die Möglichkeit, auch *Blended Online Counseling* durchzuführen (Weiß & Engelhardt, 2012; Hörmann et al. 2019). Hier gilt es wie auch bei *Blended Counseling*, den jeweiligen Vorteil der einzelnen Messengerfunktion für den individuellen Beratungsprozess (Klient\*in, Beratungsthema, Beratungssituation) herauszuarbeiten und gezielt zur Unterstützung des Beratungsprozesses einzusetzen.

## **6. Datenschutz in der Messengerkommunikation - die Wahl eines geeigneten Messengerdienstes**

Wer einen Messenger für die Onlineberatung auswählen möchte, hat bei dem großen Angebot an Diensten auf den ersten Blick scheinbar die Qual der Wahl. Bei genauerer Betrachtung unterscheiden sich die einzelnen Messengerdienste jedoch nicht nur hinsichtlich der angebotenen Funktionen und ihrer Bedienfreundlichkeit, sondern auch anhand von weiteren, nachfolgend erläuterten Kriterien:

Verbreitung: Um ihrem Grundsatz von Niederschwelligkeit treu zu bleiben, orientieren sich viele Fachkräfte bei der Wahl eines Messengers an den Wünschen ihrer Klient\*innen oder an der Messengerverbreitung in der Zielgruppe (siehe hierzu ARD/ZDF, 2021). Einige Fachkräfte befürchten, dass das Installieren einer zusätzlichen App für die Beratung die Ratsuchenden abschrecken könnte. Eine nicht unberechtigte Sorge, da Erfahrungen aus der Praxis zeigen, dass die Ratsuchenden häufig gerne den bereits zur privaten Kommunikation installierten und genutzten Messenger (meistens WhatsApp) nutzen möchten.

Kosten: Ähnlich verhält es sich oftmals bei dem Faktor Kosten. Für viele Ratsuchende stellt die Übernahme von Kosten zur Nutzung eines Messengerdienstes eine Hürde dar. Die meisten angebotenen Messenger-Apps sind für Nutzer\*innen kostenfrei. *Bezahlt* wird hier oftmals jedoch mit der Preisgabe persönlicher Daten. Andere Dienste kosten einmalig bei Installation oder pro monatliche Nutzungsdauer.

Datenschutz: Auch hinsichtlich des Datenschutzes unterscheiden sich Messengerdienste – von Konformität hinsichtlich der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) der EU bis hin zu völlig unbekanntem Umgang mit Nutzer\*innendaten ist alles vertreten (Williams, o.J.; Kuketz, o.J.). Für Fachkräfte der psychosozialen Beratung gilt jedoch unabhängig davon, ob sie im Rahmen einer sozialen Einrichtung oder selbstständig tätig sind, dass professionelle Beratung stets einen geschützten Raum benötigt und daher die Pflichten zur Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen beachtet werden müssen (Justen-Horsten & Paschen, 2016). Dies gilt demnach ebenso für den Einsatz von Messengern. Die Beratungsfachkraft ist für den Schutz aller Klient\*innendaten zuständig. Das Verwenden einer DSGVO-konformen Messenger-App wird damit bei der Auswahl eines Messengers für Beratungsfachkräfte in der EU zu einem Pflichtkriterium. Daher sollte beachtet werden, dass der jeweils ausgewählte Messenger transparent über seine Datenschutzmaßnahmen informiert und allen Kriterien der DSGVO entspricht. Werbeslogans wie *sichere Kommunikation* oder *private Kommunikation mit Ende-zu-Ende-Verschlüsselung* sind hier nicht ausreichend. Denn selbst wenn die Kommunikation verschlüsselt stattfindet, bedeutet dies nicht, dass nicht weitere Daten der Kommunikationspartner mit Dritt-Anbietern geteilt werden.

Die Betrachtung lediglich dieser drei Auswahlkriterien macht das Dilemma vieler Beratungsfachkräfte deutlich: Einen Messenger zu finden, der bereits weit in der Zielgruppe verbreitet ist, kostenfrei verwendet werden kann und sämtliche Kriterien der DSGVO erfüllt, ist eine herausfordernde bis nahezu unmögliche Aufgabe. Da die Erfüllung des Datenschutzes, wie bereits oben erörtert, ein

Pflichtkriterium ist und nicht vernachlässigt werden kann, schränkt dies die Auswahl von Messengern deutlich ein. Erfahrungsgemäß lassen sich für die scheinbaren Nachteile eines DSGVO-konformen Messengerdienstes jedoch häufig auch Lösungen finden:

- Lizenzgutscheine oder Appstore-Gutscheine: Für Bedarfsgruppen (zum Beispiel Jugendliche, Ratsuchende mit geringem Einkommen), die von zusätzlichen Kosten für einen neu zu installierende Messenger abgeschreckt werden, können Beratungsfachkräfte und Einrichtungen Möglichkeiten der Finanzierung durch entsprechende Lizenzgutscheine oder Gutscheine für Appstores schaffen. So kann die kostenfreie Nutzung eines Messengers für Klient\*innen ermöglicht werden.
- Medienkompetenz: Manche datenschutzsichere Messenger-Apps sind durch ihre Verschlüsselung komplizierter im Anmeldevorgang als weniger sichere Messenger. Hier kann im Präsenztermin mit den Klient\*innen das gemeinsame Herunterladen, Einrichten und erste Ausprobieren der ausgewählten App unterstützend erlebt und beim Annehmen des messengerbasierten Beratungsangebots hilfreich sein. Zudem kann im gemeinsamen Gespräch auch der Nutzen einer Messengerberatung für die ratsuchende Person genauer zu erläutern werden.
- Lösungen für Einrichtungen: Größere soziale Einrichtungen und Verbände haben im Vergleich zu selbstständig tätigen Berater\*innen oftmals die finanziellen Ressourcen, eigene vollumfassende und angepasste Lösungen für ihre Messengerberatung zu ermöglichen und eine Onlineberatungssoftware anzuschaffen, die verschiedene Tools und Kommunikationsformen ermöglicht. Ein extra Messenger wird so überflüssig. [3]

## **7. Achtsamkeit in der Messengerberatung**

In den letzten Jahren hat der subjektiv empfundene Digitalstress vieler Menschen zugenommen: Im Privatleben wie auch im Arbeitskontext wird immer häufiger auf digitalem Wege kommuniziert (Gimpel, 2018; ARD/ZDF, 2021). Erste Erfahrungsberichte von Fachkräften zeigen, dass auch der Einsatz von Messengerdiensten in Beratungsprozessen zu erlebten Digitalstress führen kann.

Suggestiert die Kontaktmöglichkeit per Messenger nicht eine Dauererreichbarkeit? Gibt es bei asynchroner Kommunikation per Messenger vielleicht höhere Erwartungen an die Antwortgeschwindigkeit, beispielsweise im Vergleich zur E-Mail-Kommunikation? Werden Nachrichten per Messenger nicht viel zu schnell und unreflektiert versendet?

Diese und weitere Fragen beschäftigen viele Onlineberatungsfachkräfte, die in Erwägung ziehen, zukünftig auch per Messenger zu beraten. Damit Onlineberatung per Messenger sowohl für Beratungsfachkräfte als auch für Ratsuchende keine weitere Quelle für digitalen Stress darstellt, sondern als unterstützend und wertvoll erlebt werden kann, empfiehlt es sich, neben der Wahl des Messengers auch noch weitere Themen vor Beginn der Messengernutzung zu klären:

Professionelle Distanz: Eine seriöse Beratung lebt von einem ausgewogenen Verhältnis aus Nähe und Distanz. Hierzu gehört auch, dass der verwendete Messengerdienst unbedingt auf einem Arbeits-/ Diensthandy oder per Desktopversion auf einem Arbeits-PC genutzt wird. Das private Kommunikationsmittel der Beratungsfachkraft sollte hierfür – nicht nur aus Gründen des Datenschutzes – nicht genutzt werden. Wichtig ist zu beachten, dass auch Klient\*innen gegenüber der Beratungsfachkraft Grenzen ziehen und Teile ihres Privatlebens vom Beratungsprozess trennen. Da ratsuchende Personen im Normalfall kein zweites Smartphone für die Kommunikation mit ihrer Beratungsfachkraft besitzen, sollte vorab geklärt werden, ob es dem\*r Klient\*in recht ist, wenn er\*sie möglicherweise über den gleichen Messenger ihre Privat- & Beratungskommunikation führt.

Erreichbarkeit: Wie alle Beratungsangebote, ob nun online oder in Präsenz, sollte auch das Angebot einer Messengerberatung zu klar definierten Zeiten erreichbar sein. Die Beratungsfachkraft muss gegenüber den Klient\*innen demnach transparent aufzeigen, zu welchen Zeiten sie erreichbar ist und wann nicht (Feierabend, Wochenende, Urlaubszeiten). Bei Bedarf kann das Arbeitshandy auch entsprechend ausgeschaltet werden bzw. die Mitteilungsfunktion deaktiviert werden.

Antwortgeschwindigkeit: Des Weiteren ist es wichtig über die eigene Antwortgeschwindigkeit und -häufigkeit aufzuklären, damit die mögliche Erwartung des Gegenübers relativiert werden kann. Viele Messenger zeigen an, ob eine Nachricht bereits von dem\*der Kommunikationspartner\*in gelesen wurde. Diese Funktion wird häufig von Nutzer\*innen deaktiviert. Wird sie jedoch aktiv gelassen, bietet sich hier die Möglichkeit, Klient\*innen wissen zu lassen, ob ihre Nachricht bereits gelesen wurde oder nicht – häufig vorkommende und belastende Gedankenschleifen lassen sich somit gegebenenfalls vermeiden. Es muss dann jedoch auch besprochen werden, wie mit Wartezeiten nach dem Lesen einer Nachricht bis zu deren Beantwortung umgegangen wird und gegebenenfalls eine Zwischennachricht erfolgen, die darüber informiert.

Entschleunigung: Wird einer Beratungsfachkraft angezeigt, dass eine neue Messengernachricht vorliegt, wird häufig der Drang empfunden, diese sofort zu öffnen und zu lesen. Da im Arbeitsalltag oftmals nicht die Zeit vorhanden ist, um auf diese Nachricht auch adäquat zu antworten, entsteht schnell Stress. Empfehlenswert ist es daher, alle neuen Messengernachrichten erst dann zu lesen, wenn im Anschluss dazu auch Zeit zum Verfassen einer Antwort ist.

Es sollte zudem nicht unterschätzt werden, dass ein entschleunigter Umgang mit Messengerkommunikation, das Setzen von Grenzen sowie ein achtsamer Umgang mit sich und der eigenen Arbeitszeit auch für die zu beratenden Klient\*innen eine wichtige Vorbildfunktion darstellt.

## 8. Ausblick

Es ist davon auszugehen, dass die Nutzung von Messengern in der Beratung - wie in der Vergangenheit bei allen anderen populären digitalen Kommunikationsmedien - zunehmen wird. Spannend wird zu beobachten sein, ob das Multikommunikationstool die etablierten Formen der Onlineberatung (Mail, Chat und nun auch Video) als Angebotsformen verdrängen und in einem Angebot, der Messengerberatung, vereinen wird. Für die Onlineberatung können hierzu einige vorsichtige Entwicklungsperspektiven benannt werden:

- **Qualifizierung:** Beratende benötigen Qualifizierungsangebote, die sie explizit auf den Einsatz und die Nutzung von Messengern in der Beratung vorbereiten. Hierbei wird die Tendenz vermutlich vor allem in Richtung *Blended Counseling* (Hörmann et al., 2019; Engelhardt & Reindl, 2016) gehen, so dass es nicht nur um die Frage geht, wie mit dem Messenger Beratungskontakte methodisch umgesetzt werden können, sondern auch darum, wann und wie genau dieser innerhalb eines Beratungsprozesses gezielt zum Einsatz kommt.
- **Software:** Der Markt für Onlineberatungssoftware wird sich vermutlich stärker anpassen müssen und Produkte entwickeln, die in der Handhabung für Klient\*innen näher an deren Lebenswelt orientiert sind (z. B. als App auf dem Smartphone). Gleichzeitig müssen diese für die Beratenden in einer Form angeboten werden, die es diesen ermöglicht, notwendige zusätzliche Informationen strukturiert zu dokumentieren und gegebenenfalls in einer Desktop-Variante übersichtliches Arbeiten zu ermöglichen.
- **Beraterisches Selbstverständnis:** Werden Berater\*innen in Zukunft omnipräsent und ‚auf Abruf‘ verfügbar? Diese Frage beschäftigt sicherlich einige Beratende in Hinblick auf die Nutzung von Messengern. Dabei geht es vielmehr darum, im Sinne einer professionellen Haltung das eigene Beratungsverständnis zu überdenken und – wo nötig – entsprechend anzupassen. Professionelle Beratung unterscheidet sich von Alltagsberatung eben gerade dadurch, dass sie in einem klaren Rahmen stattfindet und Klient\*innen Zeiträume der Reflexion und der Umsetzung verschafft. Gleichwohl bleibt es Aufgabe der Beratenden die Prozesssteuerung in der Hand zu behalten und zum Beispiel die Kontaktfrequenz zu intensivieren oder zu entschleunigen.

Bei allen Entwicklungen wird es wichtig bleiben, den Dreiklang aus eigenem Beratungsverständnis, Lebensweltorientierung und Wahrung von Vertraulichkeit im Blick zu behalten. Wenn es den Fachkräften und den Trägern, die die Beratungsinfrastruktur zur Verfügung stellen gelingt, auf sich wandelnde Bedarfe der Klient\*innen fachlich und konzeptionell fundiert einzugehen, lässt sich die Erfolgsgeschichte der Onlineberatung mit immer neuen Formen und Tools weiterschreiben.

## Anmerkungen

[1] Eine Übersicht über die Entstehung der Onlineberatung sowie der verschiedenen Angebote unterschiedlicher Träger findet sich im „Lehrbuch Onlineberatung“ (Engelhardt, 2021).

[2] Eine ausführliche Übersicht über verschiedene Messenger und deren Datenschutzkriterien sowie weiterer beachtenswerte Aspekte führt Stix in ihrem „Praxishandbuch Beraten mit Social Media“ auf. Durch kostenpflichtige Lösungen wie zum Beispiel Userlike (<https://www.userlike.com/de>) oder MessengerPeople (<https://www.messengerpeople.com/de/>) können auch Messenger wie WhatsApp DSGVO-konform genutzt werden.

[3] Ein Beispiel ist die als Open Source verfügbare Software des Caritas Bundesverbands.

## Literatur

ARD/ZDF (2021). *ARD/ZDF Onlinestudie 2021. Grundlagenstudie im Auftrag der ARD-ZDF-Forschungskommission*. Verfügbar unter: <https://t1p.de/pq1qx>

Bauer, S.; Okon, E. & Meermann, R. (2008). Nachsorge über SMS. In S. Bauer & H. Kordy, *E-Mental-Health. Neue Medien in der psychosozialen Versorgung* (S. 207 – 216). Heidelberg: Springer Medizin Verlag.

Beisch, N. & Koch, W. (2021). *Aktuelle Aspekte der Internetnutzung in Deutschland. 25 Jahre ARD/ZDF-Onlinestudie: Unterwegsnutzung steigt wieder und Streaming/ Mediatheken sind weiterhin Treiber des medialen Internets*. Verfügbar unter: [https://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2021/Beisch\\_Koch.pdf](https://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2021/Beisch_Koch.pdf)

Beranek, A. (2021). *Soziale Arbeit im Digitalzeitalter. Eine Profession und ihre Theorien im Kontext digitaler Transformation*. Weinheim: Beltz Juventa.

Buschle, C. & Meyer, N. (2020). Soziale Arbeit im Ausnahmezustand?! Professionstheoretische Forschungsnotizen zur Corona-Pandemie. *Soziale Passagen* 12, 155–170. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.1007/s12592-020-00347-0>

Cariatsverband für die Stadt Münster e. V. (o. J.). *Videochat-Beratung über Wire*. Verfügbar unter: <https://beratungsstelle-muenster.de/beratung-ueber-wire/>

Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014). *Einführung in Onlineberatung und -therapie*. München: Ernst Reinhard Verlag.

Engelhardt, E. (2014). Online-Supervision – neue Perspektiven für die Praxis. *KONTEXT - Zeitschrift für Systemische Therapie und Familientherapie*, 45(2), 172-185.

Engelhardt, E. (2021). *Lehrbuch Onlineberatung* (2., erw. Auflage). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht

- Engelhardt, E. & Engels, S. (2021). Einführung in die Methoden der Videoberatung. *e-beratungsjournal, Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation* 17(1), 9-27. Verfügbar unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2021/06/engelhardt\\_engels.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2021/06/engelhardt_engels.pdf)
- Engelhardt, E. & Reindl, R. (2016). Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? *Resonanzen – E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung* 4(2), 130-144. Verfügbar unter: <https://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/393>
- Engelhardt, E., Henrich, M., Reindl, R., Weinhardt, M., Zauter, S. & Dietrich, C. (2019). Beratungsbedingte Internetnutzung. Welche Dienste und Angebote nutzen Beratungsfachkräfte privat und beruflich? *e-beratungsjournal, Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation* 15(1), 38-55. Verfügbar unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2019/04/Engelhardt\\_etal.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2019/04/Engelhardt_etal.pdf)
- Gimpel, H., Lanzel, J., Manner-Romberg, T. & Nüske, N. (2018). *Digitaler Stress in Deutschland. Eine Befragung von Erwerbstätigen zu Belastung und Beanspruchung durch Arbeit mit digitalen Technologien. Hans-Böckler-Stiftung. Diskussionspapier Nr. 101.* Verfügbar unter: [https://www.boeckler.de/pdf/p\\_fofoe\\_WP\\_101\\_2018.pdf](https://www.boeckler.de/pdf/p_fofoe_WP_101_2018.pdf)
- Hintenberger, Gerhard. (2019). Prozessmodelle für die schriftbasierte Onlineberatung. *e-beratungsjournal, Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation* 15(1), 26-37. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2019/03/hintenberger\\_2019\\_01.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2019/03/hintenberger_2019_01.pdf)
- Hintenberger, G. & Engels, S. (im Druck). Dialogorientierter Schreibstil und inszenierte Mündlichkeit, interaktionsorientiertes Schreiben sowie Textformen-basierte Interaktion in der Onlineberatung. *e-beratungsjournal, Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation* 18(1).
- Hörmann, M., Aeberhardt, D., Flammer, P., Tanner, A., Tschopp, D. & Wenzel, J. (2019). *Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt.* Verfügbar unter: <https://t1p.de/uyvic>
- Hörmann, M. (2021). Blended Counseling. Basics und Aktuelles aus der Forschung. *Vortrag beim 14. Fachforum Onlineberatung.* Verfügbar unter: <https://t1p.de/1w9j9>
- Justen-Horsten, A. & Paschen, H. (2016). *Online-Interventionen in Therapie und Beratung.* Weinheim: Beltz Verlag.
- Klicksafe (o. J.). Was ist Instant Messaging.[sic!] Verfügbar unter: <https://t1p.de/9lt9>

Kühne, S. & Hintenberger, G. (2020). Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. *e-beratungsjournal, Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation* 16(1), 33-45. Verfügbar unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/03/kuehne\\_hintenberger.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/03/kuehne_hintenberger.pdf)

Kuketz, M (o.J.). *Messenger-Matrix*. Verfügbar unter: <https://www.messenger-matrix.de/messenger-matrix.html>

Stix, D. C. (2021). *Praxishandbuch Beraten mit Socia Media. Digitale Soziale Arbeit mit Jugendlichen*. Weinheim: Beltz Juventa

Weiß, S. & Engelhardt, E. (2012). Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!). *e-beratungsjournal, Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation* 8(1), 1-9. Verfügbar unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0112/weiss\\_engelhardt.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf)

Wenzel, J., Jaschke, S. & Engelhardt, E. (2020). Krisenberatung am Telefon und per Video in Zeiten von Corona. *e-beratungsjournal, Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation* 16(1), 46-66. Verfügbar unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/04/wenzel\\_et\\_al.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/04/wenzel_et_al.pdf)

Williams, M. (o.J.). *Secure Messaging Apps Comparison*. Verfügbar unter: <https://www.securemessagingapps.com/>