

Prozessmodelle für die schriftbasierte Onlineberatung

Gerhard Hintenberger

Zusammenfassung

In Beratungen bilden sich wiederkehrende Muster und Abläufe ab, die bewusst eingesetzt werden können, um Beratungsprozesse zu steuern. In diesem Artikel werden für die Mailberatung und für die Chatberatung Modelle vorgestellt, die eine Strukturierung schriftbasierter Kommunikation ermöglichen.

Schlüsselwörter

Onlineberatung, Chatberatung, Mailberatung, Prozessmodelle, Strukturieren von Beratungsprozessen

Abstract

During consultations there are recurring patterns and sequences, which can be used consciously to drive the consulting process. In this article, we present models for mail and chat consultations which allow to structure communication in written form.

Keywords

online counseling, chat counseling, email counseling, process model, structuring of consulting processes

Autor

- **Gerhard Hintenberger, Mag.**
- Psychotherapeut und Supervisor in freier Praxis
- 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

Beratungs- und Psychotherapieverläufe können als prozessuales Geschehen beschrieben werden in denen sich einerseits wiederkehrende Verlaufsmuster herauskristallisieren, andererseits sehr individuelle Elemente zum Tragen kommen (Petzold, 2003). In diesem Spannungsfeld bewegen sich seit jeher Prozesstheorien, die unabhängig von der theoretischen Ausrichtung, die Beschreibung und Gestaltung des Behandlungsverlaufes zu erfassen versuchen. Thiel (2003) geht davon aus, dass sich professionelle Beratung auch dadurch von einer Alltagsberatung unterscheidet, dass sie eine konkrete Vorstellung darüber entwickelt, „in welche inhaltlichen bzw. zeitlichen Abschnitte, Stadien oder Phasen sich der Verlauf einer Beratung strukturieren lässt“ (S. 74).

Die vorgenommene Strukturierung umfasst hier sowohl die Einzelsitzung als auch den gesamten Therapie- und Beratungsverlauf und wird als wichtiges Element interventorischen Basisverhaltens angesehen (Hoffmann, 2015). Berater*innen stehen vor der anspruchsvollen Aufgabe, die Inhalte des Beratungsgeschehens zu analysieren, nonverbale Begleitphänomene zu erfassen, eine Beziehung zum Ratsuchenden herzustellen, adäquate Entscheidungen für Interventionen zu treffen und diese Anforderungen mit Hilfe von Schematisierungen und Phaseneinteilungen in eine Struktur zu bringen (Gieseke, Käßplinger & Otto, 2007). Dies führt unweigerlich auch zu der Frage, welche Wirkfaktoren in Beratungsprozessen am Werk sind und in der Folge zu erfolgreichen Beratungen führen. Das Kontextmodell von Wampold und Imel (2018) und seine Adaptierung durch Weinhardt (2018) bietet hier eine Rahmung, die auch für die Onlineberatung eine hohe Relevanz aufweist. Die Phasenmodelle weisen dabei durchaus Ähnlichkeiten auf. Als gemeinsame Schnittmenge sind folgende Elemente auszumachen: Gestaltung der Anfangsphase, Auftragsklärung, Zielfindung und diagnostische Analyse, Durcharbeiten der Themen, Evaluierung und Integration sowie Kontinuitätssicherung. Allen Modellen liegt die Erkenntnis zugrunde, dass eine chronologisch ablaufende Struktur von Beratungsprozessen idealtypisch konstruiert ist und eine messerscharfe Trennung in der Praxis nicht erfolgen kann (Stimm & Freide, 2016).

Diese Überlegungen gelten auch für die Onlineberatung, wobei durch die schriftliche Codierung spezielle Elemente zum Tragen kommen. So erfolgt in einer Mailberatung der Prozess des Schreibens zunächst mit sich alleine in Gegenwart einer schriftlich vorliegenden Klient*innenanfrage. Die Strukturierung eines Beratungsprozesses umfasst hier also auch den Prozess des Lesens und Schreibens ohne direkte Klient*innenkommunikation. Im Vordergrund steht weniger der zeitliche Ablauf als besonderes Strukturelement als die Anzahl der Wörter, die Gliederung in Absätzen, Besonderheiten in der Zeichensetzung oder grafische Hervorhebungen. Para- und nonverbale Elemente werden also durch visualisierte Strukturierungshilfen ersetzt.

Schriftbasierte Kommunikation strukturiert per se prägnanter als mündliche Kommunikation und ermöglicht dadurch vor allem in einer zeitversetzten Modalität den reflektierten Einsatz von Interventionen, um Beratungsprozesse zu steuern. Dies wird speziell im Kontext der Onlinetherapie genutzt, die vorwiegend auf kognitiv-verhaltenstherapeutischen Konzepten mit stark manualisierter Ausrichtung aufbaut (siehe auch Berger, 2015; Knaevelsrud, Wagner & Böttche, 2016). Interessanterweise steht dies in einem gewissen Widerspruch zu Entwicklungen im Face-2-Face-Bereich, wo eine Abkehr von einem manualisierten hin zu einem stärker individuell ausgerichteten modularisierten Vorgehen zu beobachten ist (Bohus, 2013; Sack, 2019). Onlineberatung zeichnete sich im Gegensatz zur Onlinetherapie von Beginn durch eine starke Prozessorientierung aus, sodass grundsätzliche Überlegungen zur Prozessgestaltung hier von wesentlicher Bedeutung waren und bis heute sind. Im vorliegenden Artikel werden für die Mail- und die Chatberatung Modelle vorgestellt, die eine prozesshafte Strukturierung schriftbasierter Kommunikation ermöglichen.

2. „Landkarten des Verstehens“ in der Mailberatung: Vom Text Erfassen zum Text Verfassen

Für den Bereich der Onlineberatung wurde von Knatz und Dodier (2003) zu einem sehr frühen Zeitpunkt ein Modell zur Beantwortung von Mailanfragen vorgelegt, das bis zum heutigen Zeitpunkt eine weite Verbreitung gefunden und sich in der Praxis gut bewährt hat. Das sogenannte „Vier-Folien-Konzept“ (Knatz & Dodier, 2003, S. 142ff.) versteht sich als Orientierungshilfe im Beantwortungsprozess auf der Grundlage einer hermeneutischen Herangehensweise. Die Mailanfragen werden den eigenen Resonanzen zur Verfügung gestellt und in der Folge in mehreren Schritten auf dahinterliegende Sinnstrukturen untersucht. Ziel ist es, Verstehenszusammenhänge zu erschließen, die die Grundlage für eine dialogorientierte Antwort bilden.

Das hier vorgestellte Prozessmodell „Landkarten des Verstehens“ zur Beantwortung von Mailanfragen im Rahmen einer schriftbasierten Onlineberatung baut in großen Teilen auf dem Konzept von Knatz und Dodier auf und ergänzt es vor allem um eine Ausdifferenzierung des Schreibprozesses (siehe Abbildung 1). Das Bild der „vier Folien“ verweist auf eine Filterfunktion, mit deren Hilfe es möglich wird, den Text von unterschiedlichen Perspektiven aus zu erschließen (Knatz & Dodier, 2003). Über den Text werden definierte Folien gelegt und entlang bestimmter Fragen die vorliegenden Inhalte in einer „hermeneutischen Spirale“ (Petzold, 2003, S. 162) über das Wahrnehmen und Erfassen zum Verstehen und Erklären gebracht. Ein hermeneutisch fundiertes Vorgehen bedeutet in diesem Zusammenhang, durch eine fokussierte Einengung mit Hilfe unterschiedlicher Perspektiven zu einem vertieften Verständnis des vorliegenden Textes zu gelangen und dadurch neue Bedeutungszusammenhänge zu gewinnen. Ergänzt wird dieses Modell durch eine Reisemetapher. Der eigene Resonanzboden der 1. Folie wird so zur Beschreibung der Landschaftsimpressionen, die 2. Folie zur Landschaftsbeschreibung, die 3. Folie untersucht die Landschaftsstruktur während sich die 4. Folie mit der Reiseplanung beschäftigt.

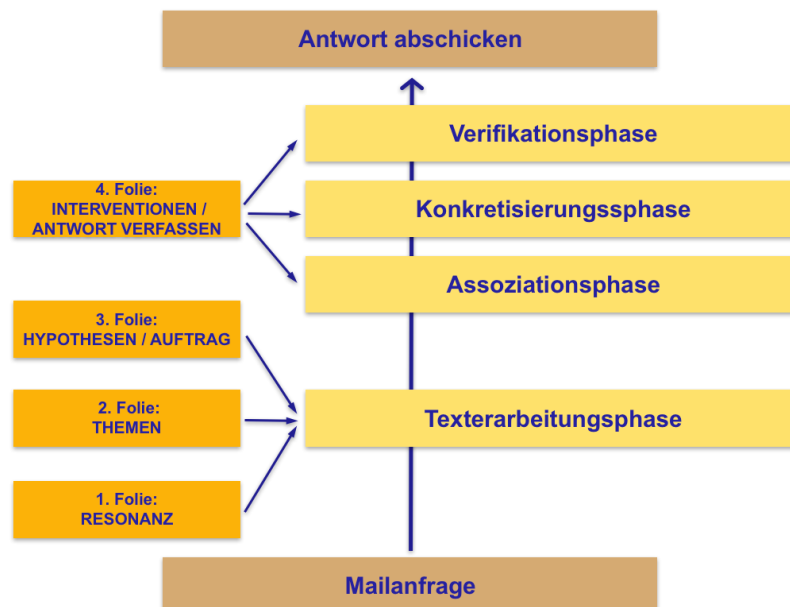


Abb. 1

2.1 Texterarbeitungsphasen

1. Folie: Landschaftsimpressionen (Resonanz)

Zunächst geht es darum, die Anfragemail mit einer möglichst großen Offenheit zu lesen und den eigenen Resonanzen zur Verfügung zu stellen. Hartmut Rosa (2016) beschreibt „Resonanz“ als strikt relationalen Begriff. „Als Kernmoment lässt sich dabei die Idee isolieren, dass sich die beiden Entitäten der Beziehung in einem schwingungsfähigen Medium (oder Resonanzraum) wechselseitig so berühren, dass sie als aufeinander antwortend, zugleich aber auch mit eigener Stimme sprechend, also als ´zurück-tönend` begriffen werden können (Rosa, 2016, S. 285). Der Text als schwingungsfähiges Medium erzeugt also Resonanzen, die auf einer körperlich-leiblichen, einer kognitiven, einer emotionalen und einer interaktionellen Ebene erfahrbar werden, wobei der Text als anwesender Repräsentant des abwesenden Dialogpartners fungiert (siehe auch Vellusig, 2000).

Es empfiehlt sich, die Anfragemail auszudrucken, um sie im wahrsten Sinn des Wortes zu „begreifen“ und zu „erfassen“. Zudem kann dadurch auch eine körperlich-leibliche Annäherung an den Text erfolgen und das ausgedruckte Blatt Papier mit eigenen Notizen, Randbemerkungen, Fragen sowie Gedanken ergänzt, bestimmte Kernworte unterstrichen sowie Symbole oder Zeichnungen eingefügt werden.

Hilfreiche Fragen:

- Welche ersten, spontanen Resonanzen nehme ich beim Lesen wahr?
- Welche Gefühle stellen sich ein?
- Wie bilden sich Resonanzen auf einer körperlich / leiblichen Ebene ab?
- Welche Gedanken und Fantasien löst der Text in mir aus?
- Welchen Handlungsimpuls verspüre ich?
- An welchen Stellen des Textes reduziere ich meine Lesegeschwindigkeit, wo erhöhe ich sie, wo unterbreche ich meinen Lesefluss?
- Wenn es sich um eine Geschichte oder einen Film handeln würde, welchen Titel würde ich dieser Anfrage geben (Schlüsselmetapher)?

2. Folie: Landschaftsbeschreibung (Themen, sprachliche Ausdrucksmittel, ...)

Mit Hilfe dieser Folie wird versucht, den Text „systematisch“ zu erfassen. Es werden Informationen gesammelt, Themen benannt und geordnet. Die formale Struktur des Textes wird ebenso untersucht wie der Schreibstil, die Lexik und die Grammatik. Anhand dieser Ordnungskriterien können die vorliegenden Texte dahingehend befragt werden, inwieweit äußere Gestaltungskriterien auf innere Befindlichkeiten schließen lassen. Erfahrungsgemäß legen Klient*innen, die sich emotional unter Druck fühlen, weniger Wert auf eine Strukturierung ihrer Mail. Oft wird die Mail in diesem Fall ohne Absätze, manchmal auch ohne Satzzeichen, vor allem aber ohne nochmaliges Korrekturlesen abgeschickt. Umgekehrt lässt natürlich auch eine Mail, die fehlerfrei und mit inhaltlich nachvollziehbaren Absätzen verfasst wurde, erste Rückschlüsse auf psychische Verfasstheiten zu. Die visuelle Repräsentation der Schrift kann so als symbolisierte Äquivalenz für die nicht vorhandenen para- und nonverbalen Kommunikationsphänomene verstanden und genutzt werden. Ähnliches gilt für die Verwendung bestimmter Metaphern, die mit Hilfe einer systematischen Metaphernanalyse (Beck, 2009; Schmitt, 2017) zum Verstehen der Dialogpartner*innen beitragen können.

Hilfreiche Fragen:

- Was sind die Themen der Mail?
- Welche Bilder und Metaphern verwendet der/die Ratsuchende?
- Welche Schlüsselwörter finden sich darin?
- Bekomme ich ein „Bild“ zu dem/der Ratsuchenden?
- Wie ist der Text formal aufgebaut (Absätze, Gliederung, etc.)?
- Gibt es grammatikalische, lexische, ... Eigenheiten?
- Welche Fragen, Wünsche und Erwartungen sind an mich gerichtet?
- Welche ersten Frageimpulse stellen sich bei mir selbst ein?

3. Folie: Landschaftsstruktur (Hypothesenbildung / Diagnostik / Auftragsklärung)

Im nächsten Schritt geht es darum, „zwischen den Zeilen zu lesen“, um „Themen hinter den Themen“ bzw. „Strukturen hinter den Phänomenen“ zu identifizieren. Reflexionen zum Thema „Fokusbildung“ (Hintenberger, 2009) und „Auftragsklärung“ sowie erste diagnostische Überlegungen und Hypothesenbildungen rücken in den Vordergrund. Gerade das Thema „Hypothesenbildung“ zeigt, dass sich die einzelnen Folien nicht strikt voneinander trennen lassen. So spielen Fragen zu den Hintergründen der vorliegenden Problematik bereits in der 2. Folie eine Rolle.

Ein stärker diagnostisch orientiertes Vorgehen kann sich dreigliedrig ausdifferenzieren (Zaepfel & Metzmaker, 1996):

- Symptomdiagnostik:
 - Symptombeschreibung, Auslöseanalyse, Bewältigungsversuche, ...
 - *Leitfrage:* Vor welchen Aufgaben und Herausforderungen steht der/die Klient*in im Rahmen seiner/ihrer (psycho-sozialen) Entwicklung?
- Strukturdiagnostik:
 - Die Symptomatik kann als Geschichte gelingender und misslingender Beziehungserfahrungen beschrieben werden.
 - *Leitfrage:* Welche verinnerlichte Interaktions- und Problemlösemuster blockieren oder fördern die Lösung anstehender Entwicklungsaufgaben?
- Systemdiagnostik:
 - Im Mittelpunkt stehen Fragen inwieweit das Lebensumfeld an der Aufrechterhaltung des störenden Verhaltens beteiligt ist und welche Ressourcen es bietet.
 - *Leitfrage:* Welche systemisch-lebensweltlichen Bedingungen blockieren oder unterstützen die Bewältigung anstehender Entwicklungsaufgaben?

Hilfreiche Fragen:

- Welche der an mich gerichteten Fragen, Wünsche und Erwartungen möchte und kann ich beantworten bzw. erfüllen?
- Wie ist die familiäre Situation, die Arbeitssituation, das soziale Netzwerk, etc. beschaffen? Was bedeutet dies für die Fragestellung?
- Welche Ressourcen, welche Konfliktfelder kann ich erkennen?
- Welche Themen könnten unter/hinter dem „benannten“ Thema liegen?
- Welche Ziele hat der Ratsuchende?

- Welche (ersten) Hypothesen habe ich zu dieser Anfrage?
- Wie könnte der Beratungsfokus / der Auftrag lauten?
- Welche Fragen sind noch offen?

4. Folie: Reiseplanung (Ziele, Interventionen)

Beim Schreiben der Antwort werden spezielle Interventionsstrategien theoriegeleitet eingesetzt, die sich an der Zielsetzung des/der Klient*in, des professionellen Hintergrunds des/der Berater*in sowie dem Kontext des Beratungssettings (institutioneller Hintergrund, freie Praxis, etc.) orientieren. Der Schreibprozess kann idealtypisch in unterschiedlichen Phasen erfolgen (siehe „Schreibphasen“).

Hilfreiche Fragen:

- Welche Antwortmodalitäten werden gewählt?
- Welche Ziele hat der/die Ratsuchende?
- Welche Interventionen sollen theoriegeleitet eingesetzt werden?
- Welcher „Schreibstil“ / „Ton“ ... ist dem/der Klient*in angemessen?
- Wie gestaltet sich ein sinnvoller und nachvollziehbarer Aufbau der Antwortmail?
- Wie kann eine formale Gestaltung der Antwort den Inhalt unterstützen?

2.2 Schreibphasen

In der *Texterarbeitungsphase* geht es also darum, sich mit Hilfe verschiedener Perspektiven (Folien 1 - 3) dem vorliegenden Text anzunähern und Verstehenszusammenhänge herzustellen. Auf dieser Grundlage kann nun der Schreibprozess beginnen. Als hilfreich hat sich die Unterteilung in unterschiedliche Phasen, wie sie zum Beispiel in der Praxis des kreativen Schreibens zur Anwendung kommen (Heimes, 2009), herausgestellt.

Assoziationsphase

In der Assoziationsphase kann es zunächst einmal sinnvoll sein, die Beratungssituation zu visualisieren und sich vorzustellen, wie sich der Dialog als Gespräch konkretisieren würde. In dieser Phase entstehen erste Antwortskizzen und Ideen zum Mailaufbau. Es ist möglich, diese auch handschriftlich als Assoziationsketten, Halbsätze, Fokusformulierungen oder aber auch als grafische Aufzeichnungen und Gliederungsentwürfe zu Papier zu bringen. Dabei können syntaktische und andere grammatikalische Eigenheiten mündlich konzipierter Kommunikation in der Verschriftlichung zunächst beibehalten werden. In dieser Phase kommt es zu einer emotionalen Verdichtung und/oder sachlichen Vertiefung. Handelt es sich um eine Beratung, in der schwerpunktmäßig Informationen vermittelt werden, sind möglicherweise zusätzliche Nachforschungen notwendig. Dann kann ergänzend von einer *Recherchephase* gesprochen werden.

Konkretisierungsphase

In der Konkretisierungsphase weicht die assoziative Herangehensweise wieder einem höheren Grad an bewusst-reflektiertem Zugang. In dieser Phase werden die Kernelemente der Antwort festgelegt und sowohl inhaltlich als auch formal umgesetzt. Spezielle Interventionsstrategien kommen theoriegeleitet zum Einsatz.

In der Gestaltung des Beratungsprozesses kann indikations- und institutionsspezifisch der Schwerpunkt auf verschiedene Modalitäten gelegt werden:

- *Informations- / sachzentrierte Modalität:* Der Schwerpunkt liegt auf der Sach- und Informationsebene.
Stichworte: Weitergabe von Informationen; Hypertextverweise; Wissensmanagement; Wissensfilter; schriftbasierte Nachhaltigkeit;
- *Beziehungs- / emotionszentrierte Modalität:* Der Schwerpunkt liegt auf der emotionalen Vertiefung, eingebettet in ein beziehungsorientiertes Beratungsgeschehen.
Stichworte: emotionale Differenzierung; von den Phänomenen zu den Strukturen; Bearbeitung narrativer Fixierungen, Bewusstseinsarbeit; vom Wissen zum Verstehen; kreatives Schreiben;
- *Lösungszentrierte Modalität:* Der Schwerpunkt liegt auf der Problemlösung und nicht auf der Entstehungsgeschichte der Probleme.
Stichworte: Problemlösungstechniken, Lösungsstrance; Zielorientierung; Skalieren; zirkuläre Fragestellungen.

Verifikationsphase

Bevor der Text weggeschickt wird, erfolgt in der Verifikationsphase eine Überarbeitung des Textes unter Einbezug der Besonderheiten computervermittelter Kommunikation, der Persönlichkeitsstruktur und der Problemlage des/der Klient*in sowie der besonderen Zielsetzungen der Beratungseinrichtung. Die Antwort wird, wo notwendig, wieder der Schriftsprache angepasst oder aber oraliteralisch erweitert (Hintenberger, 2010), auf seine innere Logik hin überprüft und seine Gesamtatmosphäre mit in den Blick genommen. Interventionen müssen zielorientiert mit Blick auf die zu Grunde liegende Beratungstheorie nachvollziehbar eingesetzt werden.

3. Chatberatung als tetradischer Prozess

Einer der großen Vorteile des Chats liegt in der Intensivierung des Kontaktgeschehens. Gleichzeitig spiegelt sich die Grenzenlosigkeit internetbasierter Kommunikation beim Chatten in der Tendenz zu unstrukturierten Verlaufsgestalten, mangelnden Auftragsklärungen sowie Schwierigkeiten bei der Fokusbildung (Hintenberger, 2009). Vor allem die professionelle Berater*innen-Klient*innen-Beziehung schwimmt durch den „Plaudermodus“ manchmal im Chat und muss immer wieder geklärt werden. Während in der Mailkommunikation der zeitliche Ablauf gestreckt wird und so aktiv ein Zeitkontinuum zwischen Klient*in und Berater*in hergestellt werden muss, verdichtet sich im Chat die Zeit. Der Chat suggeriert die Illusion einer Synchronität der Kommunikationspartner, wo im Gegensatz zum zeitversetzten Modus nicht die Zeit, sondern der Raum antizipiert werden muss. Genau genommen ist der Chat jedoch ein quasi-synchrones Medium, da keine zeichen-simultane Übertragung erfolgt, sondern die Inhalte zu Sequenzen zusammengefasst und dann erst abgeschickt werden.

Viele Berater*innen spüren diese Ambivalenz. Sie fühlen sich von der Lebendigkeit und dem spontanen Geschehen, die sich in Chatdialogen abbilden, angezogen. Schnell macht sich allerdings auch eine gewisse Überforderung bemerkbar, die

durch das subjektive Gefühl erhöhter Geschwindigkeit sowie chaotischer Chatverläufe ausgelöst wird. Wenn der Chat als „Plaudermedium“ im professionellen Beratungskontext zum Einsatz kommen soll, dann ist ein Mindestmaß an Strukturierung notwendig. Das hier vorgestellte Modell des „tetradschen Prozesses“ (Petzold, 2003) mit seiner Unterteilung in Initialphase, Aktionsphase, Integrationsphase und Neuorientierungsphase ist der Face-to-Face-Psychotherapie entlehnt, den Rahmenbedingungen schriftbasierter Synchron-Kommunikation angepasst und kommt vor allem im Einzelchat zur Anwendung (siehe Abbildung 2).



Abb. 2

3.1 Initialphase

Die Initialphase dient dazu, Kontakt herzustellen und eine Atmosphäre des Vertrauens aufzubauen. Hier geht es neben dem Sammeln von Daten und Fakten, in erster Linie darum, den Kontext gemeinsam zu explorieren. Idealerweise endet die Initialphase mit einer Problemdefinition und einem ersten Konsens über Ziele und „Aufträge“.

„Initiale Szenen“ können erste Hinweise auf zukünftige Themen geben. Durch Eröffnungsfragen wie „Was führt Sie zu mir?“, „Was ist Ihr Anliegen?“, „Was möchten Sie gerne besprechen?“ oder „Worüber würden Sie gerne heute chatten?“ wird der Ratsuchende eingeladen, sich in Erzählräume zu begeben. Unsicherheiten und Anspannung können durch stützende und ressourcenorientierte Interventionen sowie durch vorsichtiges Paraphrasieren gemildert werden. In diese Phase fällt meistens auch die Entscheidung über die „Hauptmodalität“ in der Chatberatung. Der Übergang von der Initialphase zur Aktionsphase erfolgt in der Regel durch eine „spiegelnde Zusammenfassung“ und der Klärung des Arbeitsauftrags. Erst wenn es einen beidseitigen Konsens darüber gibt, zu welcher Fragestellung bzw. zu welchen Themen gechattet werden soll, macht eine Vertiefung, gegebenenfalls auch eine Verbreiterung der Themen Sinn. Manchmal ist es auch notwendig, den gesamten Chat zur Klärung des Arbeitsauftrags zu nutzen.

Beispiele „spiegelnde Zusammenfassungen“:

- *ja, Maria, ich möchte kurz mal zusammenfassen, was ich verstanden habe: ...*
- *hm, wenn ich das richtig verstanden habe, dann stehen sie vor folgender entscheidung: ...*
- *Ja, es stellen sich für sie also vor allem folgende Fragen:*
- *am schwersten, glaube ich, ist für dich zur zeit ...*

Beispiele „Klärung des Arbeitsauftrags“:

- *wenn du am ende des chat sagst, okay, der chat war hilfreich für mich: welche fragen von dir wurden denn dann beantwortet?*
- *wenn ich das richtig verstanden habe, dann benötigen sie vor allem informationen zu ...*
- *hm und dann gehts im moment vielleicht auch darum, zunächst einmal zu klären, ...*
- *ja Anne, wäre das für dich eine unterstützung, wenn wir heute gemeinsam versuchen herauszufinden, ...?*
- *ich könnte mir vorstellen: zunächst einmal brauchen sie vor allem zeit und raum, um die gesamte situation nochmals zu erzählen ... stimmt das für sie auch so?*

3.2 Aktionsphase

In der Aktionsphase setzen sich Beraterin und Klientin dialogisch mit der definierten Fragestellung im Sinne des vereinbarten Arbeitsauftrags auseinander. Dies führt zu einer sachlichen Vertiefung und/oder emotionalen Verdichtung und ermöglicht Ratsuchenden idealerweise neue Erfahrungs-, Erlebnis- und/oder Wissenswelten sowie eine Offenheit für alternative Denk- und Verhaltensweisen.

Schriftbasierte Interventionstechniken stehen vor der Aufgabe die Distanz, die diesem Medium strukturgegeben innewohnt, zu überwinden. Oraliteralische Elemente sind dazu ebenso geeignet wie die Simulation szenischen Erlebens oder die Aktivierung bildhafter Vorstellungen.

Beispiel „Oraliteralität und Virtualisierung von Szenen“:

- *ja Anne, die vielen tränen. jetzt wollte ich dir eigentlich ein taschentuch geben. aber dann habe ich mir gedacht, naja vielleicht brauchen die tränen jetzt einfach auch ihren platz und, wie soll ich sagen, wollen gar nicht gleich weggewischt werden. hm, ich lege das taschentuch jetzt einfach neben dich und dann entscheidest du selbst.*

Beispiel „Aktivierung bildhafter Vorstellungen“:

- *ihre erzählung erinnert mich an eine bergwanderung: ziemlich anstrengend, aber der ausblick ganz oben lohnt sich wirklich.*

3.3 Integrationsphase

Die in Inter-Aktion gesetzten Themen münden in der Integrationsphase in ein vertieftes Verstehen. Ziel ist es, die in der Aktionsphase besprochenen Themen nochmals zusammenzufassen und kognitiv einzuordnen. Im Chat spielen an dieser Stelle selektives Zusammenfassen, türöffnendes Spiegeln und Reframing ebenso eine wichtige Rolle wie Fragen zur Unterstützung selbstreflexiver Prozesse. Dies fördert Umsetzungsprozesse, da ein Chatprotokoll auch zu einem späteren Zeitpunkt wiederholend gelesen und reflektiert werden kann.

Beispiele „Integration“:

- *welche erkenntnisse aus diesem chat sind dir jetzt besonders wichtig?*
- *welche der informationen aus diesem chat helfen ihnen am meisten weiter?*
- *wenn ein wohlwollender freund diesen chat mitgelesen hätte, was würde er als wichtigste erkenntnis für dich mit deiner momentanen fragestellung sehen?*
- *was bedeutet der heutige chat für ihre momentane situation?*

3.4 Neuorientierungsphase

In der Neuorientierungsphase werden vor dem Hintergrund durchlebter Erfahrungen und rationaler Einsichten erste Veränderungsszenarien entworfen und Lösungsmöglichkeiten gesichtet. Eine handlungsleitende Frage ist in diesem Zusammenhang: „Was könnte der nächste (kleine) Schritt sein?“ Auch hier unterstützt die schriftliche Beratung ein Veränderungsmanagement, in dem man zum Beispiel den Ratsuchenden bittet, den „nächsten Schritt“ aus dem Text herauszukopieren und auszudrucken oder im Sinne eines Transfertrainings gemeinsame Aufgaben bis zur nächsten Chatsitzung vereinbart. Dazu zählen auch Rechercheaufgaben, um Berater*innen aus ihrer „Datenbankrolle“ zu lösen und Ratsuchenden in ihrer Selbstwirksamkeit zu stärken.

Beispiele „Neuorientierung“:

- *ich würde dir gerne folgendes experiment vorschlagen, ...*
- *was könnte der nächste kleine schritt sein, den sie gerne ausprobieren möchten?*

4. Fazit

Die aktive Steuerung von Beratungsprozessen zählt zu den grundlegenden Interventionstechniken professioneller Beratung. Dies gilt auch für Unterstützungsformate, die schriftbasiert über das Internet vermittelt werden. Da der Ablauf und die Inhalte von Onlineberatungen ohne Qualitätsreduktion durch subjektiv-rekonstruierende Erzählungen oder durch Beeinträchtigungen bei Audio- und Videoaufzeichnungen im Original vorliegen, ergeben sich hier auch für die Forschung neue Möglichkeiten, die bislang wenig genutzt wurden. Es ist zu vermuten, dass Mikroanalysen schriftlich vorliegender Beratungsprozesse auch für Rückschlüsse auf die Face-2-Face-Beratung herangezogen werden können. Dies gilt ebenso für methodische Ansätze wie die Fallrekonstruktion oder für den Einsatz in Aus- und Weiterbildung im Sinne eines strukturierten Kompetenzerwerbs. Vor allem aber in der Supervision können Interventionen und Abläufe entlang der Chatprotokolle und Maildialoge reflektiert werden und so zu einem vertieften Verständnis der Beratungsprozesse führen.

Literatur

- Beck, C. (2009). Die systematische Metaphernanalyse in der Online-Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 131-142). Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.
- Berger, T. (2015). *Internetbasierte Interventionen bei psychischen Störungen. Fortschritte der Psychotherapie*, Bd. 57. Göttingen: Hogrefe.
- Bohus, M. (2013). Modulare Psychotherapie. Ein Werkzeugkoffer für Psychotherapeuten? In H. Znoj & T. Berger. (Hrsg.). *Die Kunst und Wissenschaft der Psychotherapie* (S. 161 – 181). Bern: Huber.
- Gieseke, W., Käßlinger, B. & Otto, S. (2007). Prozessverläufe in der Beratung analysieren – Ein Desiderat. Begründung und Entwicklung eines Forschungsdesigns. *REPORT. Zeitschrift für Weiterbildungsforschung*, 30(1), S. 33 – 42.
- Heimes, S. (2009). *Kreatives und therapeutisches Schreiben. Ein Arbeitsbuch* (2., durchgesehene Auflage). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Hintenberger, Gerhard. (2009). Der Fokus in der Online-Beratung. Eine Orientierungshilfe im Beratungsgeschehen. *e-beratungsjournal.net - Zeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation* 5(1). Zugriff am 18.03.2019. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0210/hintenberger.pdf
- Hintenberger, G. (2010). Oraliteralität als Interventionsstrategie in der Mail-Beratung mit Jugendlichen. *e-beratungsjournal.net - Zeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation* 6(2). Zugriff am 18.03.2019. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0210/hintenberger.pdf

- Hoffmann, N. (2015). Strukturierung des Therapieablaufs. In M. Lindern & M. Hautzinger (Hrsg.), *Verhaltenstherapiemanual* (8. Auflage). (S. 25- 28). Berlin: Springer.
- 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 E-Mail*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Petzold, H. (2003). *Integrative Therapie: Modelle, Theorien und Methoden für eine schulenübergreifende Psychotherapie* (2. Auflage). Paderborn: Junfermann.
- Rosa, H. (2016). *Resonanz. Eine Soziologie der Weltbeziehung*. Berlin: Suhrkamp.
- Sack, M. (2019). *Individualisierte Psychotherapie. Ein methodenübergreifendes Behandlungskonzept*. Stuttgart: Schattauer.
- Schmitt, R. (2017). *Systematische Metaphernanalyse als Methode der qualitativen Sozialforschung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Stimm, M. & Freide, S. (2016). Theoretische und konzeptionelle Vorschläge für die Gestaltung des Beratungsprozesses. In W. Gieseke & M. Stimm, *Praktiken der professionellen Bildungsberatung. Innensichten auf die Entscheidungsfindung im Beratungsprozess* (S. 69 – 90). Wiesbaden: Springer VS.
- Thiel, H.-U. (2003). Phasen des Beratungsprozesses. In C. Krause, B. Fittkau, R. Fuhr, & H.-U. Thiel (Hrsg.), *Pädagogische Beratung. Grundlagen und Praxisanwendung* (S. 73–84). Paderborn: Verlag Ferdinand Schöningh.
- Vellusig, R. (2000). *Schriftliche Gespräche. Briefkultur im 18. Jahrhundert*. Wien: Böhlau Verlag.
- Wampold, B. E., Imel, Z. E. & Flückiger, C. (2018). *Die Psychotherapiedebatte. Was Psychotherapie wirksam macht*. Göttingen: Hogrefe.
- Weinhardt, M. (2018). *Kompetenzorientiert systemisch beraten*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Zaepfel, H. & Metzmacher, B. (1996). Integrative Fokal- und Kurzzeittherapie bei Kindern und Jugendlichen. Dargestellt anhand der Angstsymptomatik eines 14jährigen Jugendlichen. In B. Metzmacher, H. G. Petzold & H. Zaepfel, *Praxis der Integrativen Kindertherapie. Integrative Kindertherapie in Theorie und Praxis* (Bd. 2) (S. 17-56). Paderborn: Junfermann Verlag.