



Hochschule Neubrandenburg
University of Applied Sciences

Daniel Herz (Dipl. Soz.Arb./Soz.Päd., MA Beratung)

Modul: E-Beratung

Studienbrief

**Master-Studiengang:
Digitalisierung und Sozialstrukturwandel**

Stand: Sommersemester 2018

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	III
Abkürzungsverzeichnis	IV
Einleitung	1
Didaktische Hinweise	2
Literatur	5
Kapitel 1	6
1 Theorie der Beratung	6
1.1 Was ist Beratung?	6
1.1.1 Begriffsbestimmung von Beratung	6
1.1.2 Phänomenologie Psychosozialer Beratung	9
1.2 E-Beratung: internetbasierte Beratung	16
1.3 Professionalisierung von E-Beratung im deutschsprachigen Raum	18
1.3.1 Professionalisierung aus der Praxis heraus	20
1.3.2 Wissenschaftliche Professionalisierung	25
1.4 Lernkontrollfragen	27
1.5 weiterführende Literatur	28
Kapitel 2	31
2 Computervermittelte Kommunikation	31
2.1 Theoriekonzepte der Online-Beratung	31
2.1.1 Theoriebezüge aus der Kommunikationswissenschaft	31
2.1.2 Theoriebezüge aus der Sozialpsychologie	35
2.1.3 Weitere beratungsrelevante Aspekte der Online-Kommunikation	41
2.2 Lernkontrollfragen	42
2.3 weiterführende Literatur	43
Kapitel 3	46
3 Lebensraum Internet	46
3.1 Das Internet als Lebensraum - Ein Ort für Beratung?	46
3.2 Internetbasierte Unterstützung	48
3.3 Digitale Spaltung?	49
3.4 Lernkontrollfragen	54
3.5 weiterführende Literatur	54

Kapitel 4	56
4 Anforderungen und Standards für beratende Organisationen und Institutionen	56
4.1 Anforderungen der Moderne an Organisationen.....	56
4.2 Ethik-Probleme in der Online-Kommunikation	60
4.3 Qualität und Standards in der E-Beratung	62
4.4 Lernkontrollfragen	66
4.5 weiterführende Literatur	66
Kapitel 5	68
5 Schriftbasierte E-Beratung und -Therapie in der Praxis	68
5.1 Unterscheidung von E-Beratung und Internet-Therapie.....	68
5.2 ausgewählte Anwendungsbeispiele von Online-Beratung und –Therapie	69
5.2.1 Schreibtherapie - lebenstagebuch.de	69
5.2.2 bke - Jugend/Elternberatung	70
5.3 Lernkontrollfragen	71
5.4 weiterführende Literatur	71
Kapitel 6	73
6 Professionelle Gestaltung schriftbasierter Beratung	73
6.1 Alles nur Fake?	75
6.2 Kommunikation durch Schriftsprache - Oraliteralität.....	76
6.3 Professionelle Gestaltung E-Mail-Beratung	78
6.4 Foren- und Chatberatung	82
6.5 Umgang mit Störungen und Extremsituationen	83
6.6 Lernkontrollfragen	84
6.7 weiterführende Literatur	85
Kapitel 7	86
7 Erlebnisorientierte Formen in E-Beratung, -Coaching und -Therapie	86
7.1 Zukunft der E-Beratung – Virtual Reality?	86
7.2 Lernkontrollfragen	89
7.3 weiterführende Literatur	89
Kapitel 8	91
8 Online-Supervision und –Intervision	91
8.1 Intervision/Supervision bei der bke.....	91
8.2 Kollegiale Beratung KOBEO.....	92
8.3 Lernkontrollfragen	94
8.4 weiterführende Literatur	94

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Didaktisches Dreieck	12
Abbildung 2:	Triangulierung der Beratung	14
Abbildung 3:	Kognitives Modell der Beratung	15
Abbildung 4:	Virtuelle Beratungsstelle der Aidshilfe Bremen e.V.	17
Abbildung 5:	Virtuelle Präsenz der netzcheckers in Second Life	18
Abbildung 6:	Beziehungsqualitäten in Theorien zur computervermittelten Kommunikation.....	31
Abbildung 7:	Selbstoffenbarung im Social Web	33
Abbildung 8:	Gerätebesitz Jugendlicher 2016 (JIM-Studie)	49
Abbildung 9:	Entwicklung tägliche Onlinenutzung 2006 – 2016 (JIM-Studie).....	50
Abbildung 10:	Internetnutzung 2003 – 2016	51
Abbildung 11:	Anteil mobiler Internetnutzer	51
Abbildung 12:	Berufsgruppen mit den meisten Arbeitsunfähigkeitstagen aufgrund Burn-Out- Erkrankungen im Jahr 2015.....	59
Abbildung 13:	Es hat schon mal jemand falsche oder beleidigende Sachen über mich per Handy oder im Internet verbreitet (JIM-Studie)	65
Abbildung 14:	Habe mir Hilfe geholt/ würde mir Hilfe holen bei ... (JIM Studie).....	66

Abkürzungsverzeichnis

bke	Bundeskonzferenz Erziehungsberatung
CvK	Computervermittelte Kommunikation
DGfB	Deutsche Gesellschaft für Beratung
DGOB	Deutsche Gesellschaft für Onlineberatung
mpfs	Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest
VBSst	Virtuelle Beratungsstelle der bke

Einleitung

In den vergangenen Jahren haben die technischen Entwicklungen den Alltag der Menschen maßgeblich verändert. Das Internet und seine Möglichkeiten haben dazu beigetragen, dass Menschen einen wesentlich größeren kommunikativen Aktionsradius haben, neue Formen der Selbstinformierung genutzt werden und sich Plattformen entwickeln konnten, über die vernetzende und kollaborative Arbeitsweisen online gestaltet werden können. Diese Entwicklungen betreffen dabei sowohl den privaten als auch den beruflichen Bereich.

Eine erste Orientierung zur inhaltlichen Gestaltung Ihrer Qualifizierung in diesem Modul bietet die Deutsche Gesellschaft für Beratung (DGfB) in ihren Essentials einer Weiterbildung Beratung/Counseling. Darin werden Weiterbildungsstandards definiert, die als grobe Richtlinie gelten können, auch für eine Qualifizierung im Bereich E-Beratung, synonym für Online-Beratung. Neben der Erfüllung persönlicher fachlicher Voraussetzungen und einer persönlichen Eignung sind wesentliche Kernelemente von Weiterbildung die Persönlichkeitsbildung und Selbsterfahrung, die Theorie und die Praxis in den Bereichen der Methodik, der Problemanalyse und den Rahmenbedingungen von Beratung sowie die Evaluation des Beratungsprozesses und die Reflexion der eigenen Beratungspraxis (DGfB, 2009).

Bezugnehmend auf die qualitative Untersuchung von Kühne (2012) ergeben sich aus dem von ihm vorgenommenen Vergleich bestehender Weiterbildungskonzepte und seinen Ergänzungen aus Sicht des Qualitätsmanagements zentrale inhaltliche Aspekte, die für die Qualifizierung im Bereich E-Beratung hinsichtlich Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität eine Bedeutung haben. Diese sind die Definition der Grundqualifikation, die Feststellung der persönlichen Eignung zur Weiterbildung, Formen der Selbsterfahrung und Persönlichkeitsbildung, Theorie der Beratung, Praxis der Beratung einschließlich der Methodik für E-Mail-, Chat- und Foren-Beratung, die Problemanalyse, der Rahmen von Beratung (Contracting), die Evaluation des Prozesses, Beratungspraxis einschließlich Dokumentation und Selbstevaluation, Praxisreflexion in Form von Einzel- und Gruppensupervision sowie Intervision, das Datenschutzmanagement mit besonderer Fokussierung auf Haftungsfragen und Datenschutz sowie die Schaffung der technischen Voraussetzungen (ebd., S. 66f.).

Grundsätzlich scheint demnach in Bezug auf Anwendungsorientiertheit eine Orientierung an den bestehenden Inhalten der Qualifizierungsmöglichkeiten aus der Praxis und dem Hochschulbereich heraus sinnvoll. Wenngleich es kein einheitliches Konzept zu inhaltlichen Themen gibt, lassen sich doch große Schnittmengen erkennen, die im Rahmen dieses Moduls thematisiert, erprobt und angewendet sowie reflektiert werden sollen. Darüber hinaus wird auch versucht werden, noch unterrepräsentierte, aber wichtige Themen mit aufzugreifen. Folgende Lerninhalte zu grundlegenden und vertiefenden Kenntnissen in den Methoden und Spezifika der E-Beratung lassen sich aus den bisher bestehenden Konzepten zusammenfassen:

- Grundlagen kommunikations-, wahrnehmungs- und sozialpsychologischer Aspekte der Online-Beratung,
- Spezifika und neuere Ansätze des Themenfeldes Psychosoziale Beratung,
- methodische Ansätze und technisch-mediales Basiswissen sowie Kenntnisse zu technologischen Entwicklungen,
- Umgang mit spezifischen Situationen (Suizidale Tendenzen, Ankündigung von Straftaten, psychopathologisches Verhalten),
- Entwicklung von Verweisungskompetenz,
- aktueller Forschungsstand zu Konzepten der Online-Beratung,
- rechtliche Fragestellungen (insbesondere zum Datenschutz),
- Datensicherheit und Vertraulichkeit in der beratenden Kommunikation,
- ethische Fragestellungen,
- Kompetenzerwerb bei der Entwicklung neuer zielgruppenspezifischer und nutzerfreundlicher Formate,
- Projektmanagement und Change-Management im Organisationszusammenhang,
- Qualitätsmanagement (Evaluation, Supervision, Intervision).

Dabei erscheint es unter der Maßgabe einer heterogenen Zusammensetzung der Teilnehmer/innen sinnvoll abzustimmen, welche dieser Lerninhalte in Form von Bildungstausch der Teilnehmer/innen untereinander vermittelt werden, sodass es lediglich einer Begleitung des Lehr- und Lernprozesses durch den Lehrenden bedarf. Darüber hinaus werden bestimmte Teilaspekte des Themenkanons in weiteren Modulen des Studiengangs vertiefter behandelt (z.B. Datensicherheit/Datenschutz, rechtliche Aspekte, Projektmanagement) und werden hier nur im situativen Bedarfsfall in der Fallarbeit thematisiert. Insofern wird an dieser Stelle auf die sinnvolle Verknüpfung verschiedener Module verwiesen.

Didaktische Hinweise

Die theoretischen Lerninhalte in diesem Lernbrief bilden zusammen mit den Slidecasts und Tutorials (Screencasts) die Voraussetzung für die Einführung in die praktische Anwendung. Die Implementierung von Möglichkeiten der praktischen Erfahrungen in das Modulkonzept erscheint unabdingbar und wird im Sinne der Anwendungsorientiertheit wichtiger Bestandteil der Modulprüfung sein. Dies wird im Rahmen der Qualifizierung anhand von rekonstruierten Fallanfragen oder Fällen aus der Tätigkeitsstelle der Teilnehmer/innen erfolgen. Für die Wissensgenerierung durch konkrete Erfahrung und reflektierte Beobachtung ist es wichtig, dass Sie einerseits selbst beratend und andererseits als reflektierend Beobachtende tätig sind. Insofern nimmt die Reflexionsarbeit in Ihren Online-Arbeitsgruppen einen hohen Stellenwert ein. Hierbei könnte man sich bei der Gestaltung an das Konzept zur Intervision orientieren, wie es

bereits bei der bke (Bundeskonzferenz Erziehungsberatung) umgesetzt ist (vgl. Kap. 8). Alternativ ist auch das Verfahren der kollegialen Fallberatung anwendbar.

Aufgrund der zu erwartenden Teilnehmerzusammensetzung an bereits qualifizierten (Beratungs-)Fachkräften erscheint es sinnvoll, für die effektive Gestaltung des Lernprozesses auf die Erfahrungen und Kenntnisse aus der Erwachsenenbildung zu schauen. Skowronek (1984) kommt in seinen Überlegungen unter Bezugnahme auf Piaget und anderen Forschungsergebnissen zu dem Ergebnis, dass die angemessenste Unterrichts- und Lernform der Dialog zwischen Lernenden und Tutor ist. In dialogischen Aneignungsformen ist die Gefahr geringer, dass Gegenbeispiel und Widerspruch vom sokratischen Gegenüber leicht abgetan werden könnten. Daher wird es Online-Arbeitsgruppen geben, die z.T. vom Dozenten begleitet werden und auch die Diskussion ermöglichen sollen. Hingegen soll der Erwerb neuen Wissens als individualisierte Lernform gleichsam ermöglicht werden. Wenngleich auch der Dozenten-Vortrag (hier durch den Studienbrief und weitere Online-Lernmaterialien) bedeutsame Änderungen fundamentaler Orientierung bewirken kann, so soll versucht werden, gerade bei Ihnen als Fachpraktiker/innen, das Problem unzureichender Bewältigung der Spannung von konkreter, persönlicher Erfahrung und den zu ihrer Rekonstruktion entwickelten begrifflichen Systemen möglichst gering zu halten. Skowronek (1984) bezieht sich dabei auf kanadische und amerikanische Forschungsergebnisse aus den 70-er Jahren, die eine Schaffung individualisierten Lernens durch die Bereitstellung vielfältiger Lernmaterialien und -medien nahelegt, sofern diese auch in persönliche Kurseinheiten integrierbar sind und es erlauben, den Lernerfolg verlässlich zu überprüfen sowie formell zu betätigen. Hierbei spielt die individuelle Unterstützung durch den Dozenten eine wesentliche Rolle. Daher haben Sie neben den Präsenz- und Onlinephasen auch die Möglichkeit, mit dem Dozenten per E-Mail in Kontakt zu treten. Aber auch die Spezifikation von Lernzielen, die es zu erreichen gilt, die Unterteilung der Weiterbildung in sinnvolle Lerneinheiten, das Einführen von Schleifen der Wiederholung und ergänzendem Lernens bis hin zur Beherrschung des Materials sowie die Kriterium-bezogene Beurteilung des Lernerfolgs bilden wichtige Eckpfeiler der didaktischen Entwicklung (ebd., S. 152f.). Insofern folgt der Studienbrief einer an jeweiligen Lernzielen unterteilten inhaltlichen Gliederung, die als einzelne Lerneinheiten verstanden werden können und am Ende jeweils Lernkontrollfragen zur individuellen Überprüfung des Wissensstandes aufweisen, aber gleichsam Diskussionsfragestellungen für die Arbeitsgruppen sein können. Insbesondere die Aussicht auf Erfolg und die einhergehende Bestätigung persönlicher Kompetenz ist für Sie als Erwachsene von zentraler Bedeutung für die Lernmotivation, da bei Ihnen im Vergleich zu Kindern die Furcht vor ungünstigen Konsequenzen eines Misserfolgs für das Ausdauern in Lernbemühungen weniger stark ausgeprägt sein dürfte (Birney et al., 1969 zitiert nach Skowronek, 1984, S. 153). Zudem muss und soll eine Lernsituation geschaffen werden, die eben nicht nur einen reproduktiven, sondern vor allem auch einen interpretativen Gebrauch des Wissens ermöglicht (ebd., S. 151). Daher die Arbeit an und mit rekonstruierten bzw. aktuellen Beratungsanfragen.

Auch Siebert (1984) stellt in seinem Aufsatz wesentliche didaktische Maßgaben in der Erwachsenenbildung heraus, die bei der Konzipierung dieses Moduls Einfluss fanden. Bei der Entwicklung der Lernziele müssen die Lerninhalte aus Lebens- und Verwendungssituationen, beispielsweise dem Arbeitsalltag der Lernenden, entwickelt werden, da die Orientierung an lebenspraktischen Qualifikationen der Erwartungshaltung Erwachsener entspricht. Die so zu generierenden Lernziele müssen in einer verwissenschaftlichen Welt aber gleichsam auch das wissenschaftliche Denken fördern, um die Fähigkeit wissenschaftliche Fragen und Methoden auf Alltagsprobleme anwenden zu können, zu entwickeln. Hierzu gehören unter anderem die Einsicht in die Strukturen, die Problemstellungen und die Schlüsselbegriffe der Wissenschaft (ebd., S. 173f.). Die herausgestellten Schlüsselqualifikationen von Mertens (1977), den Basisqualifikationen, den Breiterelementen und den Vintage-Faktoren, sind nach Siebert (1984) dabei mit den Fähigkeiten zum wissenschaftlichen Denken gleich zu setzen. Unter Basisqualifikationen sind demnach alle Fähigkeiten und Fertigkeiten zum Beschaffen, Verstehen und Verarbeiten von relevanten Informationen zu verstehen. Die Breiterelemente bilden alle notwendigen Kenntnisse, die für die Tätigkeit selbst und damit einhergehende Probleme relevant sind. Als Vintage-Faktoren werden alle Lerninhalte bezeichnet, die von den Jüngeren derzeit im Ausbildungskontext gelernt werden und von den Teilnehmern der Weiterbildung, sozusagen nachträglich erlernt werden müssen. Hier wird demnach eine zu beachtende generationsbedingte Perspektive aufgezeigt (ebd., S. 174). So wird bei der Bildung der Online-Arbeitsgruppen auch hinsichtlich der Altersstruktur der Teilnehmer/innen Heterogenität angestrebt.

Ausgehend von den bestehenden Qualifizierungsmöglichkeiten und den Spezifika der Online-Beratung wird es notwendig sein, neben den bestehenden Formen des Blended Learnings das Lernen um ein spezifisches Element zu erweitern. So wird die Arbeit mit und auf einer professionellen Online-Beratungsplattform Bestandteil des didaktischen Konzeptes sein, das sowohl individuelle als auch kollaborative Lernprozesse unterstützen soll, beispielsweise wie bei Ojstersek & Schiefer-Rohs (2012) im Bereich des reflexiven Lernens, prozessbegleitender Lernberatung oder auch bei Gruppendiskussionen beschrieben. Hierbei sollte auf Erfahrungen aus dem Bereich des Game-Based-Learning (vgl. NMC, Horizon Report 2012) zurückgegriffen werden, dass die produktive Funktion des Spielens unterstreicht. Demnach ist der Spielmodus (hier die Simulation) für das Experimentieren und das Ausprobieren verschiedener Identitäten förderlich aber ermöglicht auch das Versagen (ebd., S 22). Wobei hier ‚Versagen‘ im Sinne von Lessons Learned¹ als wichtige Ressource für die Lernerfahrung anzusehen ist und gleichzeitig einen kritischen Blick auf gelingende und weniger gelingende Beratung im Kontext von Online-Beratung ermöglicht sowie das Abstecken der Chancen und Grenzen derselben.

¹ vgl. Seite „Lessons Learned“. In: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie. Bearbeitungsstand: 31. Juli 2017, 08:54 UTC. URL: https://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Lessons_Learned&oldid=167744258

Literatur

- DGfB (2009). *Essentials einer Weiterbildung Beratung/Counseling*. Verfügbar unter <http://www.dachverband-beratung.de/dokumente/weiterbildungsstandards.pdf> [letzter Zugriff am 23.12.2012].
- Kühne, St. (2012). *Qualitätsmanagement in der psychosozialen Onlineberatung*. Master-Thesis. Zentrum für Gesundheitsförderung, Sport und Sozialwirtschaft der Donau-Universität Krems. Verfügbar unter <http://webthesis.donau-uni.ac.at/thesen/91457.pdf> [letzter Zugriff am 25.05.2017].
- Mertens, D. (1977). Schlüsselqualifikationen. In: Siebert, H. (Hrsg.) *Begründungen gegenwärtiger Erwachsenenbildung*. Braunschweig: Georg Westermann. S. 99ff.
- NMC (2012). *Horizon Report 2012. Higher Education Edition*. Verfügbar unter https://www.mmkh.de/fileadmin/dokumente/Publikationen/2012HorizonReport_German_final.pdf [letzter Zugriff am 25.05.2017].
- Ojsterseck, N. & Schiefer-Rohs, M. (2012). Textuelle und audio-visuelle Lernberatung im Kontext von E-Learning. In: Geißler, H. & Metz, M. (Hrsg.). *E-Coaching und Online-Beratung*. Wiesbaden: Springer. S. 261-276.
- Siebert, H. (1984). Erwachsenenpädagogische Didaktik. In: Schmitz, E. & Tietgens, H. (Hrsg.) *Erwachsenenbildung*. Enzyklopädie Erziehungswissenschaft. Band 11. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Skowronek, H. (1984). Psychologie des Erwachsenenlernens. In: Schmitz, E. & Tietgens, H. (Hrsg.) *Erwachsenenbildung*. Enzyklopädie Erziehungswissenschaft. Band 11. Stuttgart: Klett-Cotta.