

Schriftbasierte Beratung: offline – online – blended

In der Zeit der pandemie-bedingten Kontaktbeschränkungen in den Jahren 2020 bis 2022 mussten auch in der Erziehungsberatung neue Wege gesucht werden, um weiterhin für

schriftbasierter Onlineberatung beschrieben, die als eigenständige Angebote konzipiert oder auch als Elemente in ein Gesamtkonzept von Blended Counseling integriert werden können.

erzählend und aufschreibend auszudrücken – auch in Form von angeleiteten Aufzeichnungen zur Beobachtung bestimmter Entwicklungen.

Ratsuchende, die die schriftliche Form der Beratung wählen, sind in ihrem Reflexionsprozess noch einmal intensiver gefordert, als in einer persönlichen Beratung. Sie müssen sich im Vorfeld intensiv mit ihrem Anliegen auseinandersetzen. Es bedarf einer entsprechenden Wortwahl, um ein Anliegen so auszudrücken, das das Gegenüber den Inhalt versteht.

Online: Schriftbasierte Beratung im Internet

Vier Formen textbasierter Onlineberatung können unterschieden werden: Mailberatung, Chatberatung, Forenberatung und Messenger-Beratung (vgl. Engelhardt 2018).

Varianten schriftbasierter Onlineberatung

Mailberatung

In der Onlineberatung muss bei allen Beratungsformen auf eine hohe Datensicherheit geachtet werden. Bei der Mailberatung wird deshalb technisch gesehen keine klassische E-Mail verschickt. Der Beratungskontakt erfolgt rein webbasiert. Erst nach Registrierung (Erstellen eines Accounts) auf der



die Kinder, Jugendlichen und Eltern mit Bedarf zur Verfügung stehen zu können. Vielfach und erfolgreich wurde Beratung per Video eingesetzt (vgl. bke 2020 und 2021b). Konzepte zur flexiblen Kombination verschiedener Beratungsformate, das Blended Counseling, wurden verstärkt diskutiert. Schriftbasierte Beratung hat darin einen festen Platz.

Der vorliegende Text thematisiert nun die schriftbasierte Beratung ausgehend vom analogen Schreiben im beraterisch-therapeutischen Prozess. Auf der Basis von Erfahrungen aus über zwanzig Jahre erprobten Internetangeboten, insbesondere der bke-Onlineberatung, werden dann Formen

Das wiederum kann auch Elemente analogen Schreibens enthalten.

Offline: Schreiben in Beratung und Therapie

Das Schreiben hat im Rahmen von Beratung eine besondere Bedeutung und hat seit Anbeginn therapeutische Gespräche ergänzt und begleitet. Papier kann zum Beispiel im übertragenen Sinn eine innere Bühne für vergessene Inhalte eröffnen. Es können tabuisierte Gedanken angesprochen, unübliche Glaubenssätze oder schambesetzte Themen benannt werden. Schreiben ist in der Therapie eine Möglichkeit, sich

jeweiligen Plattform ist es möglich, eine Beratung zu beginnen. Da diese Beratungsform einem E-Mail-Wechsel ähnelt, hat sich der Begriff Mailberatung etabliert.

Wenn das Angebot bei der Registrierung keine Realnamen, sondern nur Nicknamen erlaubt, kann die Beratung anonym erfolgen. Ein großer Vorteil der Mailberatung liegt darin, dass sowohl Ratsuchende als auch Berater/innen ihre Mails zeit- und ortsunabhängig schreiben können. Die jeweilige Beantwortung erfolgt zeitversetzt. Die Mailberatung zählt demnach zu den asynchronen Formen der Kommunikation.

Als weiterer großer Vorteil erweist sich die Möglichkeit, jede Mail vor dem Absenden mehrmals lesen und

Als großer Vorteil erweist sich die Möglichkeit, jede Mail vor dem Absenden mehrmals lesen und überarbeiten zu können.

überarbeiten zu können. Hier gibt es auch zeitlich kaum Einschränkungen. Der Text kann unterschiedlich lang sein und ist auch später immer wieder nachlesbar.

Durch die Nutzung eines Accounts sind Folgekontakte möglich. Ratsuchende/r und Berater/in können in einen länger andauernden Austausch (ähnlich einem Briefwechsel) treten.

Chatberatung

Anders als die Mailberatung ähnelt der Chat eher einem direkten Dialog. Die Chatberatung wird deshalb zu den synchronen (oder quasi-synchronen) Kommunikationsformen gezählt. Das bedeutet auch, dass sich alle Chatteilnehmer/innen nur zu einem vorher festgelegten Termin treffen können. Die verschiedenen Möglichkeiten der Chatberatung unterteilen sich wie folgt:

- Einzelchat

Im Einzelchat können sich entweder

zwei Gesprächspartner/innen zu einem bestimmten Termin im Chat treffen, oder – wie bei der bke-Onlineberatung in der Offenen Sprechstunde – die Ratsuchenden betreten ein virtuelles Wartezimmer und werden dort von einer Fachkraft in den Chat geholt. Einige Beratungsplattformen bieten als Sonderform der Einzelchat-Beratung einen Livechat an. Dieses Angebot ermöglicht es Ratsuchenden, sofort und ohne Registrierung einen Chatraum zu betreten und direkt Kontakt mit einer Fachkraft aufzunehmen. Ohne Einsatz eines Chatbots (der nur Antworten auf häufig gestellte Fragen hätte) können hier erste Fragen beantwortet, kurze Anliegen

thematisiert und Möglichkeiten der Beratung erläutert werden. So werden potenzielle Ratsuchende, die sich noch in der Überlegungs- bzw. Entscheidungsphase befinden, schon erreicht und können frühzeitig unterstützt werden.

- Gruppenchat

Im Gruppenchat können zu einem vorher angekündigten Termin mehrere Chat-Teilnehmer/innen gleichzeitig kommunizieren. Eine Beratungsfachkraft moderiert das Gespräch, regt die Diskussion an und gibt fachliche Inputs.

- Themenchat

Im Themenchat nimmt zu einem bestimmten Thema eine entsprechende Expertin oder ein Experte teil, informiert fachlich und beantwortet Fragen der Teilnehmer/innen. Eine Beratungsfachkraft moderiert den Themenchat.

Forenberatung

Im Folgenden geht es um Internetforen, die professionelle von Fachkräften begleitete Beratung anbieten. Die Foren sind häufig öffentlich lesbar. Auch Menschen, die nicht auf der jeweiligen Beratungsplattform registriert sind, können so lesen und partizipieren. Selbst mitdiskutieren, Themen und Fragen einbringen und sich am Austausch beteiligen können allerdings nur registrierte Nutzer/innen.

Wenn der ausgewählte Nickname möglichst keine Rückschlüsse auf die Identität der Schreiber/innen liefert und diese auch in den Texten darauf achten, keine personenbezogenen Daten zu offenbaren, ist auch in Beratungsforen Anonymität gewährleistet. Eine gute und regelmäßige Betreuung des jeweiligen Forums durch geschulte Berater/innen ist dazu notwendig. Ihnen obliegt es zudem, darauf zu achten, dass keine Inhalte gepostet werden, die andere Ratsuchende triggern oder dem Ansehen des Angebotes schaden könnten.

Die Forenberatung gehört zu den asynchronen Kommunikationsformen.

Messenger-Beratung

Die Kommunikation über Messenger spielt über alle Altersklassen hinweg eine immer größere Rolle. Sie ähnelt einem Chat – allerdings wird hier (in der Regel) nicht eine sofortige Antwort erwartet. So muss der Austausch nicht zeitlich begrenzt sein, sondern kann je nach Bedarf unterbrochen und wieder aufgenommen werden.

Die Nutzung dieser Kommunikationsform innerhalb der Onlineberatung bietet einige Vorteile, kann in bestimmten Kontexten (z. B. zum Im-Kontakt-Bleiben während größerer Pausen zwischen Beratungsterminen) sinnvoll sein und würde sich in vielen Fällen nach den aktuellen Nutzererwartungen richten (schneller und unkomplizierter Austausch auch von unterwegs via Smartphone). Allerdings sollte im Vorfeld genau definiert werden, für welche Anliegen diese Kommunikationsform genutzt werden soll (z. B. kurzer Informationsaustausch, kurze Nachfragen) und ob die genutzte App, das Messenger-Tool, den aktuell gültigen Datenschutzbestimmungen entspricht. Auch sollte hier immer auf ein Dienst-

handy zurückgegriffen werden, welches ausschließlich für diese Beratungsform genutzt wird.

Datenschutz in der schriftbasierten Onlineberatung

Schriftbasierte Onlineberatung muss – wie jedes andere Beratungsformat – sicherstellen, dass Qualität und Vertraulichkeit gewährleistet sind. Dies bedeutet, dass eine Beratungsstelle, die ein schriftbasiertes Onlineangebot aufbauen will, nicht nur Antworten auf die fachlich-methodischen Aspekte (Kompetenzen in internetbasierter Beratung bzw. Onlineberatungskompe-

Smartphones.

- Auch der technische IT-Support muss als »mitwirkender Dritter« ausdrücklich auf die Verschwiegenheit verpflichtet werden.
- Hinweise zum Datenschutz müssen transparent für die Ratsuchenden einsehbar sein.

Diese Anforderungen gelten auch für alle Homeoffice-Lösungen. Damit es gar nicht erst zu Problemen kommt, sollte eine geeignete Onlineberatungssoftware genutzt werden, die durch einen Software-Support begleitet wird. Im

sich besonders auch für Menschen, die körperlich nicht in der Lage sind, eine Beratungsstelle persönlich aufzusuchen. Menschen, die sprach- und oder höreingeschränkt sind, profitieren von der schriftbasierten Beratung. Menschen, die nicht die Landessprache sprechen, können sich mithilfe von Übersetzungsprogrammen schriftliche Unterstützung suchen.

Vorteile schriftbasierter Onlineberatung

Autonomie

Die schriftbasierte Onlineberatung bietet Ratsuchenden Autonomie und die Möglichkeit, den Beratungsprozess zu steuern. In der Anonymität der Internetberatung können Ratsuchende ihre Entscheidungsfreiheit wahren, ohne sich einem befürchteten Erwartungsdruck aussetzen zu müssen. Durch den als eher unverbindlich wahrgenommenen virtuellen Kontakt in der Beratung entsteht für die Ratsuchenden das Gefühl, mehr Einfluss auf den Beratungsprozess nehmen zu können. Besonders Jugendliche können sich so sicherer im Umgang mit einer kompetenten Fachkraft fühlen, wenn sie sich z. B. nicht prüfenden Blicken ausgesetzt fühlen müssen. Die Ratsuchenden haben die Möglichkeit, den Beratungsprozess nach eigenem Ermessen zu beenden, ohne sich dafür rechtfertigen zu müssen und können über den Zeitpunkt des Anfangs und des Endes einer Beratung entscheiden.

Unabhängigkeit von Zeit und Ort

Die Unabhängigkeit von Zeit und Ort stellt in der schriftbasierten Beratung eine Besonderheit dar. Es besteht die Möglichkeit, zu jeder Tages- und Nachtzeit zu schreiben – auch über Kontinente hinweg.

Asynchronität

Durch die Asynchronität der schriftbasierten Beratung (das betrifft insbesondere die Mailberatung) haben sowohl Ratsuchende, als auch Berater/innen mehr Möglichkeiten, ihre Texte zu reflektieren und zu überarbeiten. Ratsuchende können sich durch das Aufschreiben ihres Anliegens, durch das Niederschreiben ihrer Gedanken und Probleme gut strukturieren, vielleicht sogar besser, als es in einer

Es sollte auf eine markterprobte Komplettlösung zurückgegriffen und von Do-it-yourself-Varianten abgesehen werden.

tenz), sondern auch Antworten auf die technisch-organisatorischen Aspekte zum Schutz der Vertraulichkeit (Stichwörter: Datenschutz und Datensicherheit) finden muss.

Die Vertraulichkeit der Beratung wird durch mehrere Rechtsnormen (Ausgangspunkt ist die Datenschutz-Grundverordnung DSGVO) geschützt. Schriftbasierte Onlineberatung muss auf datensicheren Wegen erfolgen und darf deshalb nicht über unverschlüsselte Kommunikationswege im Netz geleistet werden. Dies bedeutet u. a.:

- Alle Onlineberatungsformate müssen verschlüsselt sein (SSL).
- Es muss aktiv sichergestellt werden, dass alle genutzten digitalen Endgeräte nicht durch Sicherheitslücken im Betriebssystem oder der vorhandenen Software angegriffen werden können. Zudem müssen die digitalen Endgeräte der Fachkräfte, welche Onlineberatung anbieten, über eine aktuelle Virenschutzsoftware verfügen und durch ein Passwort gesichert sein. Diese Anforderungen gelten auch bei der Nutzung von Tablets und

Hinblick auf diese Herausforderungen sollte also auf eine markterprobte Komplettlösung zurückgegriffen und von Do-it-yourself-Varianten abgesehen werden. Dieses Vorgehen würde damit auch automatisch die Frage klären, wie datensicher die Server sind, auf dem alle Angaben hinterlegt werden und wie lange bzw. in welchem Umfang diese Informationen dort gespeichert werden.

Die Frage der Datensicherheit gilt selbstverständlich auch für die Nutzung von Messenger-Diensten. Zur Frage der Datensicherheit im digitalen Raum hat die bke bereits in einer Arbeitshilfe Bezug genommen (bke 2021b).

Besondere Zielgruppen schriftbasierter Onlineberatung

Kinder und Jugendliche bewegen sich inzwischen sicher im Internet, sodass die Kontaktaufnahme mit einer Beratungsstelle im Internet bei Problemen ein geeigneter Weg besonders für diese Zielgruppe ist. Aber auch Erwachsene nehmen zunehmend das Angebot der schriftbasierten Onlineberatung an. Schriftbasierte Onlineberatung eignet

Präsenzberatung möglich ist. Oftmals geht schon mit dem Aufschreiben von belastenden Gedanken und der damit verbundenen Auseinandersetzungen eine Entlastung für Ratsuchende einher. So ermöglicht das Schreiben zum Beispiel auch, fehlende Worte für Gefühle zu finden – Worte, die mündlich noch nicht auszusprechen sind.

Durch die Asynchronität der schriftbasierten Beratung haben sowohl die Ratsuchenden als auch Fachkräfte die Möglichkeit, ihre Texte noch einmal zu reflektieren und zu überarbeiten bevor sie sie abschicken. Berater/innen können zusätzliche Sachinformationen einholen. In der schriftbasierten Beratung ist auch die Möglichkeit der Nachbereitung der geschriebenen Texte eine große Unterstützung im Beratungsprozess.

Beratungssetting

In einer rein schriftbasierten Beratung im Onlineformat unterscheidet sich das Beratungssetting erheblich von dem einer Face-to-Face-Beratung. Sich schriftlich auszudrücken, heißt für alle Beteiligten, in einem Beratungsprozess nicht beeindruckt zu werden von dem Drumherum, wie z. B. von Kleidung, von der persönlichen Ausstrahlung der Anwesenden, von Mimik, Sprache und Körperhaltung aber auch nicht von der Zimmereinrichtung.

So sind Rückschlüsse auf die Persönlichkeit der Fachkraft durch äußere, sichtbare Merkmale ebenso wenig möglich wie Hypothesen über die Ratsuchenden, die aus ihrem Erscheinungsbild entstehen. Persönliche Merkmale bleiben im Verborgenen. Es sei denn, sie werden mit Worten beschrieben.

Fachliche Eckpunkte – Qualifizierung

Rahmenbedingungen schriftbasierter Onlineberatung

Alle Varianten der schriftbasierten Onlineberatung müssen als eigenständige Beratungsformen verstanden werden, die nicht nebenbei und »einfach mal so« erfolgen können. Sie erfordern eine Konzeption, Methodik und Ressourcen, um wirksam werden zu können. Zum Beispiel sollte die Antwort

Das 4-Folien-Konzept von Knatz und Dodier

Folie 1:

Der eigene Resonanzboden

Hier werden Fragen nach dem ersten Gefühl, dem ersten Eindruck, den ersten Gedanken und Assoziationen gestellt, ebenso die Frage, ob ich mir als Berater*in vorstellen kann, mit diesem Menschen zu arbeiten.

Folie 2:

Das Thema und der psychosoziale Hintergrund

Nun stellt sich der/die Berater*in die Frage nach dem Thema des Ratsuchenden, danach in welchem Kontext er/sie lebt und wo seine/ihre Stärken und Schwächen liegen.

Folie 3: Diagnose

Diese Folie gibt Anregungen dazu, das Anliegen, den Auftrag zu erfassen: Was sind die Fragen, Wünsche, Erwartungen an die Beratung? Welche Fragen sind noch offen?

Folie 4: Intervention

In der 4. Folie geht es um die Antwort. Wichtig ist es, auf konkrete Fragen Antworten zu geben, sich in der Ausdrucksweise dem Ratsuchenden verständlich zu machen, positive Wertschätzung auszudrücken, Lob und Anerkennung zu geben.

Anschließend beginnt das Feedback, indem mitgeteilt wird, was sowohl sachlich als auch emotional verstanden oder nicht verstanden wurde. (Knatz, Dodier, 2003)

auf eine E-Mail eines Rat suchenden Menschen in einem bestimmten und transparenten Zeitfenster erfolgen und einer erkennbar fachlichen Qualität entsprechen. Ansonsten kann der Beziehungsaufbau schwierig bis unmöglich werden. Eine hohe Verbindlichkeit im Onlinekontakt ist unerlässlich und ein entscheidender Faktor für den Aufbau einer Vertrauensbasis.

Zudem zählt die aktive Steuerung von Beratungsprozessen bzw. -gesprächen zu den grundlegenden Arbeitstechniken professioneller Beratung. Dies muss also auch für Unterstützungsformate gelten, die schriftbasiert über das Internet vermittelt werden.

Damit müssen auch entsprechende Fort- und Weiterbildungsangebote (im Sinne eines strukturierten spezifischen Kompetenzerwerbs) von den Fachkräften wahrgenommen und nach je aktuellen fachlichen Erfordernissen weiterentwickelt werden. Diese Anforderung gilt auch für die Supervision der Fachkräfte, die schriftbasierte Formate ausüben, schließlich sollten Interventionen und Beratungsverläufe entlang von Chatprotokollen oder Maildialogen reflektiert werden, die so zu einem vertieften Verständnis der Beratungsprozesse führen.

Mailberatung

Die besonderen Bedingungen und Vorteile des Schreibens für die Ratsuchenden sind bereits ausgiebig erläutert

worden. Für Berater/innen, die sich für die Mailberatung entscheiden, stellen sich allerdings gerade am Anfang einige Fragen, die den Beziehungsaufbau und die Reduktion verschiedener Sinneskanäle in der Onlineberatung gegenüber der Präsenzberatung angehen. Wie kann der/die Berater/in eine vertrauensvolle Beziehung aufbauen? Wie kann er lernen, »zwischen den Zeilen« zu lesen und die emotionale Situation des Ratsuchenden erfassen? Wie geht er mit den Empfindungen um, die der/die Ratsuchende in ihm auslöst und was hilft ihm, eine hilfreiche und adäquate Antwort zu formulieren?

Mailberatung stellt Berater/innen vor besondere Herausforderungen. Schriftliche Kommunikation ist zeitversetzt, es werden nur einige Aspekte vom Schreibenden eröffnet, andere lassen Raum für Fantasie. In diesem Sinne braucht die Mailberatung eine Umsetzung und Anpassung der beraterischen Fähigkeiten an die Schriftlichkeit und Asynchronität. Gleich bleibt für eine erfolgreiche Beratung der Aufbau einer guten Beratungsbeziehung zwischen dem Schreibenden und dem/der Berater/in. Dabei spielen dieselben Faktoren eine wesentliche Rolle wie in der persönlichen Beratung vor Ort: Authentizität, Wertschätzung und Respekt. Das gilt es, in Worte zu fassen.

Vorteilhaft bei der Mailberatung ist die Tatsache, dass sich auch der/die Berater/in Zeit lassen kann, um die

Aussagen einer Mail zu erfassen und eine Antwort zu formulieren. »Durch Anrede und Abschiedsgruß, Entscheidung über Länge und Kürze der Mail, Absätze, Wahl der Sprechenebene und der Inhalte versuche ich mich auf die Ratsuchenden einzustellen und bin gespannt auf die Reaktion« (Knatz, Dodier, 2021, S. 97).

Mittlerweile gibt es viele Fortbildungsangebote, um mit den besonderen Bedingungen der Mailberatung fachlich gut umgehen und einen hohen Standard der Beratungsarbeit aufrecht erhalten zu können. Das Vier-Folien-Konzept von Knatz/Dodier bietet beispielsweise eine praxisnahe, schrittweise Anleitung, Onlineanfragen inhaltlich zu erfassen und zu verstehen, um eine angemessene Antwort an die Ratsuchende oder den Ratsuchenden zu schreiben.

Dabei ist ein Ziel bei der Beantwortung der Erstmails, einen vertrauens-

bei ist in der Formulierung der Antwort darauf zu achten, dass Hypothesen und Vermutungen in Fragen gekleidet werden. Auch beim Aufzeigen von möglichen Problemlösungswegen ist es wichtig, im Konjunktiv zu antworten, um dem/der Ratsuchenden die Möglichkeit der Positionierung/Wahl zu geben. Die Art, wie gearbeitet wird, welches Angebot der/die Berater/in machen kann, aber auch wo die Grenzen liegen, muss offen kommuniziert werden. Dafür ist es notwendig, verständnisvolle und ausführlichere Erklärungen zu formulieren, um das eigene Handeln zu erläutern.

Ein wesentlicher und oft Raum einnehmender Bereich in der Mailberatung ist sicherlich die Ressourcenaktivierung. Entsprechend unserem Verständnis einer hilfreichen Beratung gilt auch für die Mailberatung, dass hier »Hilfe zur Selbsthilfe« dadurch geleistet wird, dass sich der/die Ratsuchende seiner/

schluss auf die schreibende Person sehr wahrscheinlich machen, nicht gepostet werden sollen, um die Privatsphäre zu wahren. Eine Aufgabe der Moderation ist es, Texte dahingehend zu bearbeiten, zu verändern, ggf. auch zu löschen. Der große Vorteil an der Öffentlichkeit der Forenberatung ist: Erziehungsberatung kann sich zeigen, es können Hemmschwellen abgebaut werden, sich Hilfe und Unterstützung zu holen, weil es öffentlich einen guten Eindruck gibt, wie Erziehungsberatung funktionieren kann. Die Fachkraft muss sich darüber bewusst sein, dass ihre Beiträge von sehr vielen Menschen gelesen werden können. Dennoch muss sie in der Lage sein, sich davon nicht aus der Ruhe bringen zu lassen.

Der Umfang einer Beratungsanfrage in einem Forum kann genauso groß sein, wie in einer Mailberatung. Meist sind die Anfragen von Jugendlichen allerdings sehr knapp formuliert, während Eltern eher ausführlich formulieren.

Wie in der Chatberatung spielen auch in Foren Emojis eine große Rolle und werden von Ratsuchenden, aber auch von Fachkräften häufig genutzt, um Botschaften bildhaft zu kommentieren und zu erläutern.

Die Beratung im Forum erfordert von der Fachkraft die Fähigkeit zur sprachlichen Klarheit und variablen Ausdrucksfähigkeit. Auch die Anpassungsfähigkeit an die Sprache der User/innen, ohne diese zu imitieren, ist eine Voraussetzung oder ein Lernziel für die Beratung im Forum. Weitere Anforderungen an die Fachkräfte sind:

- eine gute Balance zwischen Moderation und Beratung, um die Selbsthilfeaktivitäten in der Community anzuregen, bzw. aufrechtzuerhalten
- Frustrationstoleranz (z. B. wenn User/innen auf Anregungen nicht eingehen)
- Fähigkeit, parallele Diskussionen zu verfolgen
- möglichst breit gestreute fachliche Kompetenz
- Bereitschaft zu Diensten an Abenden, Wochenenden und auch Feiertagen
- Bereitschaft zu Teamarbeit und zu Vertretungsdiensten
- Gelassenheit und Humor.

In der Formulierung der Antwort ist darauf zu achten, dass Hypothesen und Vermutungen in Fragen gekleidet werden.

vollen Kontakt herzustellen, der eine vorsichtige Annäherung an den/die Ratsuchende formuliert, der Anliegen und Probleme benennt, aber der auch offen und allgemein genug ist, um einladend zu sein für weitere Kontakte. Lob, z. B. für den Mut, sich bei der eigenen Problematik über diesen Weg Hilfe zu holen, ist oft ein guter Türöffner, der den/die Ratsuchende ermuntert, sich weiterhin mit seiner/ihrer Problematik und möglichen Problemlösungen auseinanderzusetzen.

Zu beachten bleibt in der Formulierung der Mails, dass die Antwort zeitversetzt gegeben wird, d. h. der Zeitpunkt, an dem der/die Ratsuchende die Mail geschrieben hat, liegt in der Vergangenheit und die Situation kann sich verändert haben. Zudem wird auch die Problematik oft nicht eindeutig formuliert und muss erfragt werden. Da-

ihrer eigenen Fähigkeiten und Ressourcen bewusst wird, um das anliegende Problem selbst lösen zu können. Unterstützt wird dies von einer beziehungsfördernden Haltung, die geprägt ist von Wertschätzung, Authentizität und Transparenz.

Beratung im Forum

Internetforen sind in der Regel rund um die Uhr erreichbar. Es kann jederzeit gepostet werden. Die Kommunikation erfolgt dennoch zeitversetzt, ähnlich wie in der Mailberatung. Oft sind Beratungsforen öffentlich lesbar, ohne sich vorher registrieren oder einloggen zu müssen. Sinnvollerweise gibt es aber Schreibrechte erst nach einer Registrierung.

Es ist wichtig, auf der Seite darauf hinzuweisen, dass intime Details, Klarnamen, Hinweise, die einen Rück-

Beratung im Einzelchat

Zu den bereits genannten spezifischen Kompetenzen in der Mail- und Forenberatung, die beide zeitlich versetzt erfolgen, erfordert die Beratung im Einzelchat zusätzliche Fähigkeiten der Fachkraft.

Allein die Zeitsynchronität des Kontaktes verlangt eine hohe Lese- und Schreibgeschwindigkeit der Beraterin oder des Beraters und den sicheren Umgang mit weiteren technischen Möglichkeiten einer Chatsoftware. Auch die Schreibart ist im Einzelchat anders als in der Mailberatung: Es werden kurze Sätze formuliert und abgeschickt, damit das Gegenüber nicht zu lange auf eine Reaktion warten muss. Auch werden chatspezifische Kommunikationsformen (z. B. handlungsbeschreibende Äußerungen, Emojis) eingesetzt, die das virtuelle Setting lebhafter werden lassen. Diese Art zu kommunizieren, erfordert Übung und Reflexion.

In der Regel sind Einzelchat-Beratungen wie auch das Beratungssetting vor Ort in vier Phasen gegliedert: die Begrüßung, die Auftragsklärung, die Intervention und die Beendigung. Bei

starten. Die Beraterin oder der Berater wird demnach nicht selten sofort mit einer Krise des Ratsuchenden konfrontiert. Dies erfordert eine schnelle Problemanalyse- und eine hohe

schriftlichen Kommunikation, die Teil eines Beratungsprozesses sein können. Ebenso bestehen verschiedene Möglichkeiten, wie diese Kommunikationsformen eingesetzt werden können. Auf

Fachliche Intervention und/oder Supervision unterstützen Beraterinnen und Berater.

Strukturierungsfähigkeit. Die Klärung des Auftrages ist im Einzelchat deshalb ein wichtiges Element und fordert eine klare Sprache.

Zahlreiche Beratungsmethoden, die in der Beratung vor Ort Anwendung finden, können auch im Einzelchat durchgeführt werden. Eine Übertragung ist, wie in der Mailberatung auch, durch kreative Schriftsprache sehr gut möglich.

Für die Phase der Beendigung einer Chatsitzung bedarf es keiner gesonderten Kenntnisse: Beraterin oder

der grundlegendsten Ebene kann eine einzige Form der schriftlichen Kommunikation für den gesamten Beratungsprozess verwendet werden, auch ohne dass es zu einem persönlichen Gespräch kommt. Zum Beispiel: Ratsuchende wenden sich mit Ihrer Frage per E-Mail an eine Erziehungsberatungsstelle, unabhängig davon, ob ein datensicheres Programm zur Kommunikation im Internet zur Verfügung steht. Sie möchten auch über den gleichen Weg eine Antwort erhalten, was streng genommen nur möglich ist, wenn die Beratungsstelle über ein Web-Mail-System zur SSL-Verschlüsselung verfügt. Hinter einem solchen Wunsch könnten verschiedene Beweggründe stehen, wie z. B.:

- die größere Anonymität im Vergleich zum persönlichen Gespräch oder zur Videoberatung
- eine solche, zeitverzögerte Kommunikationsform passt aufgrund von Arbeitszeiten oder familiären Verpflichtungen besser in der eigenen Tagesplanung
- die Ratsuchenden haben eine einfache, konkrete Frage, bei der sie glauben, ein »richtiger« Beratungstermin wäre nicht erforderlich.

In vielen Fällen umfassen Beratungsprozesse sowohl persönliche als auch schriftliche Kontakte. Ein häufiges Beispiel im Beratungsalltag sind E-Mails von Ratsuchenden, die zwischen zwei Terminen im Posteingang landen. Möglicherweise werden seitens der Fachkraft solche Nachrichten als grenzüberschreitend empfunden, bzw. als Versuch, einen klaren (Präsenz-) Beratungsrahmen aufzuweichen. Um

Die Klärung des Auftrages im Einzelchat fordert eine klare Sprache.

einem ersten Aufeinandertreffen der beiden Chatteilnehmenden kann die Fachkraft durch ein kurzes Warming-up die Verbindung zum Klienten herstellen. In der Einzelchatberatung kann dies z. B. der Nickname sein oder die Frage nach dem Weg in diese besondere Form der Beratung. Kennt die Fachkraft die Klientin bereits aus der Vor-Ort-Beratung oder aus vorherigen Einzelchatberatungen entfällt diese Kennenlernphase.

Die schriftgestützte Kommunikation ohne Bild und Ton jedoch mit der gefühlten »Nähe« ist extrem niedrigschwellig und führt häufig dazu, dass (jugendliche) Ratsuchende direkt mit ihrem oft schwierigen Anliegen in den (Erst-) Kontakt mit der Fachkraft

Berater können einen neuen Chattermin vereinbaren, auf die Möglichkeit anderer Onlineberatungsformen oder, im Falle eines Vor-Ort-Klienten, auf den nächsten Termin in der örtlichen Beratungsstelle hinweisen.

Fachliche Intervention und/oder Supervision unterstützen Beraterinnen und Berater in diesen erforderlichen onlinespezifischen Kompetenzen und sollten verbindlich sein (vgl. bke 2021a, S. 13–17).

Blended: Schriftbasierte Beratung als Teil von Blended Counseling

Wie bereits beschrieben, existiert eine Vielzahl verschiedener Formen der

keine falschen Erwartungen zu wecken, bedarf es hier also einer klaren fachlichen Haltung – die den Ratsuchenden auch transparent kommuniziert werden muss –, inwiefern auf inhaltliche Themen im E-Mail-Verkehr eingegangen wird oder nicht. Ergänzt werden muss die fachliche Haltung mit Informationen zum Datenschutz und dazu, warum aus diesem Grund eine Mail-Antwort der Fachkraft ggf. gar nicht möglich, weil nicht datensicher ist.

Schriftliche Kommunikation kann jedoch auch als konzeptioneller Teil eines Beratungsprozesses eingesetzt werden. Fachkräfte können z. B. Themen aus einer Präsenzberatung noch einmal schriftlich zusammenfassen und sie in einer Mail (im Rahmen einer datensicheren Lösung) dem Ratsuchenden schicken. Das ermöglicht dem Ratsuchenden, sich auf die nächste Beratungsstunde vor Ort vorbereiten zu können.

Ratsuchende können beispielsweise auch ermutigt werden, zwischen den Terminen einen Messengerdienst zu nutzen, um Unterstützung bei der Umsetzung neuer Strategien zu erhalten. Möglicherweise wird damit eine unmittelbarere Beantwortung von Fragen ermöglicht, sodass die Ratsuchenden »mitten im Geschehen« unterstützt werden. In Beratungsprozessen, wo ein Elternteil hinsichtlich der eigenen schriftlichen Kommunikation gecoach wird (z. B. um diese kindgerechter zu gestalten), können Textentwürfe quasi in Echtzeit mit der Fachkraft per E-Mail oder Messenger-Nachricht geteilt werden und es muss somit nicht auf einen Folgetermin gewartet werden, bevor sie verbessert und versendet werden können.

Zudem könnte der Versand von Messenger-Nachrichten durch die Fachkraft als Erinnerungshelfer genutzt werden, oder als »Check-in« (Gruß zwischendurch) bei Ratsuchenden, die eine besonders schwierige Phase durchmachen. Solche Messenger-Nachrichten können am ehesten mit kurzen Telefonaten verglichen werden, bringen allerdings den Vorteil mit sich, dass sie noch kürzer gefasst werden können. Auch das Problem der verpassten Anrufe wird durch den schriftlichen Kontakt umgangen.

Ein anderes Beispiel ist der Einsatz

von (auf elektronischem Weg versandten) beratungs-therapeutischen Briefen, um wichtige Inhalte aus persönlichen Gesprächen wertschätzend zusammenzufassen. Dabei bleiben die wichtigsten Punkte aus dem Gespräch nicht nur länger bei der Rat suchenden Person in Erinnerung, sie erhält dadurch eventuell zusätzliche Anregungen sowie die Möglichkeit, sich in einem anderen Setting mit den bereits besprochenen Themen auseinanderzusetzen.

In vielen Lebensbereichen ist der Versand von digitalen Inhalten fester Bestandteil der zeitgenössischen Kommunikationskultur geworden. Auch im Beratungskontext können schriftliche und audiovisuelle Beiträge zum Einsatz kommen, um das individuelle Gespräch zu ergänzen oder eine Vertiefung in ein bestimmtes Thema zu ermöglichen.

In vielen Lebensbereichen ist der Versand von digitalen Inhalten fester Bestandteil der Kommunikationskultur geworden.

Beispiele hierfür könnten eine Blogpost oder ein YouTube-Video sein. Bei der Verlinkung von hauseigenem digitalen Content ist die Fachlichkeit und Richtigkeit von Informationen in ähnlichem Maße gewährleistet, wie beim persönlichen Gespräch. Werden externe Inhalte an Ratsuchende versendet, sollte zuerst geprüft werden, ob sie als vertrauenswürdige Informationsquellen einzustufen sind. Der Inhalt des verlinkten Materials sollte zudem der Fachkraft vertraut sein.

Bei bestimmten Beratungsfragen ist es möglich, dass für viele Ratsuchende eine schriftbasierte Kommunikationsform den einfachsten und unkompliziertesten Zugang zur Beratungsstelle darstellt. Es ist hierbei wichtig zu beachten, dass viele Menschen die schriftbasierte Kommunikation sogar bevorzugen und diese nicht nur als »Türöffner« oder Zwecklösung sehen. Auch eine Mischung von verschiedenen schriftbasierten Kommunikationsformen ist als Teil eines Blended-Counseling-Konzepts denkbar. Zeitversetzte

Kommunikationsformen (E-Mail, Online-Forum) und unmittelbare Kommunikationskanäle (Chat, Messenger) haben unterschiedliche Vor- und Nachteile und können sich gut ergänzen.

Zeitversetzte Kommunikation erlaubt sowohl dem Ratsuchenden als auch der Fachkraft mehr Zeit zum Nachdenken. Ratsuchende können z. B. E-Mails lesen und dann diese in Ruhe auf sich wirken lassen, bevor sie eine Antwort verfassen. Fachkräfte können sorgfältig überlegen, wie Ihre E-Mail am wirkungsvollsten formuliert und strukturiert sein kann. In E-Mails können auch problemlos Dateien angehängt oder auf nützliche Online-Ressourcen verlinkt werden. Bei vielen kleineren Fragen oder wenn Ratsuchende z. B. praktische Unterstützung bei der Umsetzung von Lösungsstrategien

benötigen, kann es allerdings schnell zu einer regelrechten E-Mail-Flut kommen, bei der man die Übersicht schnell verliert, vor allem wenn die zeitlichen Abstände größer sind. Hier eignet sich eine unmittelbare Kommunikationsform besser, die näher am gesprochenen Wort ist.

Wichtig ist, dass der Wahl der Kommunikationsmittel eine fachliche Begründung zugrunde liegt. Dies könnte bedeuten, dass die Kommunikationsform auf die anstehende Aufgabe ausgerichtet wird (z. B. bei der Wahl eines zeitversetzten oder eines unmittelbaren Kommunikationskanals). Ebenso könnte sich die Entscheidung dem Wunsch des Ratsuchenden folgen oder durch die zur Verfügung stehenden technischen Möglichkeiten begrenzt werden.

Beim Einsatz verschiedener schriftlicher Kommunikationsformen ohne persönlichen Kontakt kann hohe Anonymität gewahrt werden. Ratsuchende können auch eine schriftbasierte Form der Kontaktaufnahme nutzen, um »das

Terrain zu sondieren«, d. h. als Probe-
lauf, der in Erfahrung bringen soll, ob
die Beratungsstelle als vertrauens-
würdig und kompetent eingeschätzt
werden kann. Bei entsprechender
Indikationsstellung kann eine spätere
Überleitung in die Präsenzberatung

Gedanken wichtig sind, kann dabei
entlastend wirken.

Das Angebot an Ratsuchende, sich
schriftlich zu äußern, bzw. eine ent-
sprechende Aufgabenstellung sollte in
einer angemessenen und angepassten
Sprache erfolgen. Eine zu sehr an die

Der Einsatz schrift- basierter Methoden sollte nur aus fachlichen Überlegungen erfolgen.

(bzw. in die Telefon- oder Videobera-
tung) nach einem anfänglichen schrift-
lichen Kontakt auch vorteilhaft sein.
Die Überleitung von der schriftbasier-
ten Kommunikation in eine nicht bzw.
nur bedingt anonyme Präsenzberatung
sollte jedoch nicht als beraterisches
»Nonplusultra« gelten, sondern als
eine von vielen möglichen Beratungs-
ergebnissen betrachtet werden. Wird
der vom Ratsuchenden bevorzugte
Kommunikationskanal nicht genutzt,
sollte also eine fachliche, technische
oder datenschutzrechtliche Begründung
vorliegen.

Offline, online, blended: Problemfelder schriftbasierter Beratung

Ob ausschließlich online, im Rahmen
einer persönlichen Beratung vor Ort
oder als Teil von Video- oder Telefon-
Beratung: Der Einsatz schriftbasierter
Methoden sollte nur aus fachlichen
Überlegungen erfolgen, die auch den
Ratsuchenden nachvollziehbar gemacht
werden sollten.

Vor jeder Einführung schriftbasier-
ter Elemente sollte sich der Eindruck
verschafft werden, dass die hierfür
notwendige Kompetenz für Lesen und
Schreiben gegeben ist. Eine Scheu oder
Unsicherheit auf Seiten der Ratsuchen-
den, sich schriftlich zu äußern, kann zu
einer mehr oder weniger offenen Ab-
lehnung des Angebots, sich schriftlich
auszudrücken, führen. Eine Bemerkung
dahingehend, dass nicht die Recht-
schreibung, sondern die festgehaltenen

Sprache der Jugendlichen angelehnte
Ausdrucksweise auf Beraterseite kann
allerdings bei den Jugendlichen zu
Irritation führen und auf Ablehnung
stoßen.

Hilfreich für die Akzeptanz schriftba-
sierter Methoden ist die Beschreibung
ihrer positiven Effekte für die Beratung.
Gedanken und Überlegungen können
so in einem selbstreflexiven Prozess
festgehalten werden. Die schriftliche
Aufgabe im Rahmen eines ansonsten
mehr face-to-face geführten Beratungs-
prozesses sollte immer klar begrenzt
sein, so dass der/die Ratsuchende
»keinen Roman schreiben« muss,
sondern nur einen Text mit Gedanken,
über die dann in der nächsten Phase
der Beratung gesprochen wird.

Da schriftlich verfasste Inhalte
gespeichert sind, können sie wirk-
sam zeitversetzt in den beraterischen
Prozess einbezogen werden. Bei der
Speicherung ist wie bei allen persön-
lichen Daten und Informationen darauf
zu achten, dass fremde Personen
keinen Zugang zu ihnen haben. Der/die
Ratsuchende muss wissen, wer liest,
was er/sie schreibt. Wird zum Beispiel
im Rahmen einer Paarberatung der
Text nur von der Beraterin oder auch
vom Partner gelesen? Oder lesen in
einer Familienberatung die Eltern den
Text, den die Kinder verfasst haben?

In der schriftbasierten Beratung, die
rein online und anonym durchgeführt
wird, ist fallbezogene Kooperation
innerhalb des Onlineberatungsange-
botes möglich. Mit anderen Beratungs-
angeboten vor Ort kann aufgrund der

Anonymität jedoch nur begrenzt koope-
riert werden. Wird deshalb im Verlauf
der anonymen Beratung deutlich, dass
ohne Einbezug anderer Institutionen
kein Veränderungspotenzial erkennbar
ist, ist eine Weiterführung in einen
nicht anonymen Kontext anzuregen
und dazu zu motivieren.

Eine wichtiger Regelungsbedarf ist
die Zeiträumung: Wann wird ein Text
gelesen und beantwortet? Dies gilt
für die ausschließliche schriftbasierte
Beratung wie für schriftbasierte Inhalte
im Rahmen Blended-Counseling-Bera-
tungen. Gerade im Kontext von Tren-
nungsberatung und hoch belasteten
Klienten wird sehr häufig von einer
»Mail-Flut« zwischen Terminen berich-
tet. Aus Überlegungen der Psycho-
hygiene sollte ein Lesen und Antworten
außerhalb der üblichen Dienstzeiten
nicht erfolgen, auch um beim Sender
dem Eindruck vorzubeugen, dass mit
dem Abschicken seiner Mail oder des
Briefes dies gleich gelesen und be-
antwortet wird. Dass Ratsuchende in
der E-Mail-Beratung nicht sofort eine
Antwort erhalten, kann allerdings vor
allem für Jugendliche ein Problem sein,
für die es wichtig ist, sofort ein Feed-
back zu erhalten.

In anonymen Beratungen können
Ratsuchende scham- oder angstbesetz-
te Themen leichter aussprechen. Somit
kommen auch Themen zur Sprache, die
als gewichtige Anhaltspunkte für eine
Kindeswohlgefährdung wahrgenom-
men werden können und somit eine
Gefährdungseinschätzung auslösen.
Entsprechend der eingeschränkt mög-
lichen Wahrnehmung von gewichtigen
Anhaltspunkten einer Kindeswohlge-
fährdung ist die darauf folgende Ge-
fährdungseinschätzung unter anderen
Gesichtspunkten durchzuführen als in
der nicht anonymen Präsenzberatung
oder in Onlineberatungen, die mit Prä-
senzberatungsanteilen verknüpft sind.
In der strukturierten Gefährdungsein-
schätzung, die der anonymen Situation
angepasst ablaufen muss, liegt der
Schwerpunkt auf fachlichem Handeln
und den im vorgegebenen Rahmen
möglichen Interventionen, die gut do-
kumentiert werden sollten.

Schriftbasierte Beratung ist auf-
grund der Hürde Schriftsprache per se
nicht inklusiv für Menschen, die sich
nicht sicher im Lesen und Schreiben

fühlen. Das lässt sich nur bedingt durch die Nutzung von Übersetzungstools und Spracheingabe ausgleichen. Onlineberatung bietet aber auch Chancen für Menschen mit Barrieren und Einschränkungen. Bei Menschen mit Hörbarrieren ist wiederum darauf zu achten, dass die Schriftsprache nicht immer gleichermaßen beherrscht wird wie die Gebärdensprache, da diese anderen Regeln folgt.

Auch wenn die Schriftsprache hilfreich sein kann, Gefühle auszudrücken, die schwer ausgesprochen werden können, birgt sie doch die Gefahr von Missverständnissen. Die gefühlsmäßig mitschwingende Atmosphäre erschließt sich beim Lesen nicht immer, bzw. ist mehrdeutig. Hilfreich ist hier der Einsatz von Emojis. Das ersetzt aber nicht das konkrete Nachfragen, ob das Geschriebene richtig verstanden wurde. Wenngleich das auch in der Präsenzberatung von Bedeutung ist, ist es in der schriftbasierten Beratung elementar. Fachkräfte sollten sich nicht allein auf ihre Intuition verlassen, sondern Hypothesen überprüfen.

Die Idee, mit Textbausteinen die Beratungsarbeit zu erleichtern, wirkt verlockend, birgt aber die Gefahr, dass Individualität verloren geht und

Zwischentöne »überlesen« werden. Aus dem gleichen Grund ist der ausschließliche Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der Beratung nicht anzustreben.

Fazit und Ausblick

Formen schriftbasierter Beratung bereichern die Palette der Beratungsangebote durch ihre Niedrigschwelligkeit und ihre leichte Zugänglichkeit. Die Möglichkeit, verschiedene Varianten von schriftbasierter Beratung im Face-to-Face-Setting, in der reinen Onlineberatung und in Blended-Counseling-Konzepten einzusetzen und sie nach Bedarf zu wechseln, erweitert das Spektrum der Beratung sowohl für die Ratsuchenden als auch für die Beraterinnen.

Schriftbasierte Beratung, vor allem angewandt in der Onlineberatung ist nicht besser oder schlechter als Beratung im persönlichen Kontakt vor Ort. Vielmehr ist es für einige Menschen die einzige (niederschwellige) Möglichkeit, sich fachliche Unterstützung zu holen. Wenn Erziehungsberatungsstellen mit ihrer hohen Fachlichkeit Onlineberatung vorhalten, dann ist in besonderem Maße gewährleistet, dass

auch über diesen Kanal eine qualitativ hochwertige Beratung durchgeführt wird. Allerdings ist dafür Wissen und Kompetenz notwendig, für die auch erfahrene Fachkräfte einschlägige Fortbildung brauchen.

Literatur

- Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) (2020): Digitalisierung als Flexibilisierung. Professionelles Blended Counseling in der Erziehungsberatung: Formen, Medien und Möglichkeiten. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 3, S. 3–8.
- Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) (2021a): bke-Onlineberatung, Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2020. Fürth: bke.
- Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) (2021b): Blended Counseling: Erziehungsberatung per Video. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 2, S. 11–19.
- Engelhardt, E. (2018): Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Hintenberger, G. (2019): Prozessmodelle für die schriftbasierte Onlineberatung. In: e-beratungsjournal.net, Heft 1, Artikel 2.
- Hintenberger, G. (2021): Allgemeine Wirkfaktoren in der schriftbasierten Onlinetherapie und -beratung. In: Psychotherapie Forum, 3-4, S. 161–168.
- Knatz, B., Dodier, B. (2021): Mailen, chatten, zoomen: Digitale Beratungsformen in der Praxis. Stuttgart: Klett- Cotta.
- Knatz, B. Dodier, B. (2003): Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail, Stuttgart: Klett- Cotta.