

**DIVERSITÄT KONKRET  
HANDREICHUNG FÜR DAS LEHREN  
UND LERNEN AN HOCHSCHULEN**

# **SIE H@BEN POST**

**ONLINE-BERATUNG AN HOCHSCHULEN**



**UNIVERSITÄT  
DUISBURG  
ESSEN**

*Offen im Denken*

Universität Duisburg-Essen

Zentrum für Hochschul- und  
Qualitätsentwicklung  
Keetmanstraße 3-9  
47058 Duisburg

[www.uni-due.de](http://www.uni-due.de)

**NICOLE AUFERKORTE-MICHAELIS**

**CHRISTIANE HELLWIG**

**ANNETTE LADWIG**

## Impressum

### Diversität konkret

### Handreichung für das Lehren und Lernen an Hochschulen

#### Herausgeber:

Zentrum für Hochschul- und Qualitätsentwicklung an der Universität Duisburg-Essen.

**Redaktion:** Nicole Auferkorte-Michaelis, Ute Klammer, Sarah Winter

**Postanschrift der Redaktion:** Keetmanstraße 3-9, 47058 Duisburg

**Telefon:** 0203 – 379 7724, Telefax: 0203 – 379 2210

**E-Mail:** [prodiversitaet@uni-due.de](mailto:prodiversitaet@uni-due.de)

**Internet:** [www.uni-due.de](http://www.uni-due.de)

**ISSN:** 2198-2473

 Namensnennung – keine Bearbeitung

**Gestaltung:** Adam Schröder, Werbekollegen Werbeagentur, Krefeld

**Bildnachweise:** S. 6,7,8,10,11,12,14,15,19,20 = [www.shutterstock.com](http://www.shutterstock.com)

#### KomDiM:

Das „Zentrum für Kompetenzentwicklung für Diversity Management

in Studium und Lehre an Hochschulen in Nordrhein-Westfalen“ (KomDiM)

ist ein Verbundprojekt der Universität Duisburg-Essen und der Fachhochschule Köln



*Offen im Denken*



Fachhochschule Köln  
Cologne University of Applied Sciences

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter dem Förderkennzeichen 01PL11083A gefördert.

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

# Inhalt

IMPRESSUM

VORBEMERKUNG

1.	ZIEL UND FUNKTION DER HANDREICHUNG	6
2.	BEGRIFFSKLÄRUNG UND ZIELE VON BERATUNG	7
3.	BERATUNGSFORMEN	8
4.	DIE RATSUCHENDEN	10
5.	KOMMUNIKATION OHNE KÖRPERSPRACHE	11
	ACDA FEHLT DOCH WAS?	11
6.	DAS SETTING, ODER: ONLINE-BERATUNG IST ANDERS	12
7.	DAS BILD VON DEN MENSCHEN	13
8.	DIE KOMPETENZ DES BERATERS / DER BERATERIN	14
9.	METHODEN IN DER BERATUNG	15/16
10.	ZAHLEN, DATEN, FAKTEN	17
	ANHANG	22
	VERWENDETE LITERATUR	22

## VORBEMERKUNG

**Nur FYI: Das ist eine kleine Kostprobe. Denn Online-Beratung ist speziell. Und, man kann es nicht anzweifeln, dass AAMOF - sie sich auch anderer Stilmittel bedient. FWIW, verstehen müssen Sie das an dieser Stelle noch nicht, denn dieses und andere Themen werden in der vorliegenden Handreichung ausgeführt. Lesen Sie also die Auflösung dieser kleinen Einführung ASAP im Anhang! Dann bekommen Sie einen ersten Eindruck davon, worauf Sie sich einlassen ;) CUL8R!**

### 1. ZIEL UND FUNKTION DER HANDREICHUNG

Das Internet gehört sowohl im beruflichen wie im privaten Kontext zu den alltäglichen Informationsquellen: Lexika, Auktionshäuser, Bibliotheken, online-Shops, Reiseanbieter, ... – das „Surfen im Netz“ gehört zur Lebenswelt im 21. Jahrhundert. Weniger verbreitet, aber durchaus immer häufiger angeklickt und besucht werden Beratungsangebote wie beispielsweise Foren zu medizinischen Fragen, Erfahrungsdatenbanken oder auch Chat-Sprechstunden zu juristischen Fragen. Persönliche Unterstützung über das world wide web einzuholen, ist vielleicht für viele dennoch ungewohnt. Wofür hat man Freunde, Bekannte, Familie?

Die Handreichung zur Online-Beratung dient zum einen als Informationsgrundlage für professionelles – hier im Sinne von fachlich fundiertem – Beraten im Hochschulkontext. Zum anderen zur Überprüfung eigener Voraussetzungen und ihre Weiterentwicklung, um kompetent beraten zu können. Sie richtet sich an Lehrende, Tutor/inn/en und Mentor/inn/en, die häufig mit ganz unterschiedlichen Fragen konfrontiert werden und hier beratend tätig werden.

Für einen ersten Überblick werden die verschiedenen Formen der Beratung vorgestellt und die Nutzer/innen der Online-Beratungsangebote mit ihren Zielen und Anlässen charakterisiert. Neben der besonderen Situation, in der die Online-Beratung stattfindet, werden auch ihre Möglichkeiten und Grenzen, Vor- und Nachteile aufgezeigt. Die Kompetenzen des Beraters/der Beraterin und die darauf aufbauenden Methoden der Online-Beratung mit ihren unterschiedlichen Ansätzen stellen den Kern der Handreichung dar. Ein Auszug aus aktuellen Untersuchungen zum Thema bildet den Abschluss.

Online-Beratung bewegt jetzt schon vieles, zwar lange nicht alles aber es scheint ein wichtiges Mittel der Beratungszukunft zu werden, denn: „Das Internet ist wie eine Welle. Entweder man lernt darin zu schwimmen, oder man geht unter“. (Bill Gates)

**Mit dieser Handreichung bleiben Sie über dem Wasser!**



## 2. BEGRIFFSKLÄRUNG UND ZIELE VON BERATUNG

Begriffsbestimmungen zum Thema Beratung sind facettenreich, lassen sich jedoch auf eine gemeinsame Grundaussage zusammenfassen: Im Querschnitt der Literatur wird postuliert, dass Beratung ein Kommunikationsvorgang zwischen Berater/in und Person ist, der zum Ziel hat, Probleme der Person zu verstehen und Hilfe zur Selbsthilfe zu geben:

„Die Beratung schließt Diagnose, Beschaffung von Informationen, Gesprächsführung zur Sicherung des Verständnisses, Ermutigung und Ratschlag ein.“ (Schwendtke 1995:66)

Dazu ergänzen Sieckendiek et al (vgl.: 2002:14), dass Beratung die Förderung und (Wieder-) Herstellung der Bewältigungskompetenzen der Personen ist. Auch hier wird betont, dass die eigentliche Problemlösung der Person nicht abgenommen werden kann, darf und soll.



In der spezifischen Situation der Online-Beratung bedeutet dies, eine

„(...) formelle Situationen herzustellen, in der sich eine Beziehung zwischen dem Ratsuchenden und (...) Berater aufbaut und die Möglichkeit besteht, gemeinsam Problemsituation und Lösungsvarianten zu erkunden.“ (Risau/Schumacher 2005:245)

Dabei ist Onlineberatung ein niedrighschwelliges Angebot, von dem einerseits Personen profitieren, die eine Face-to-Face-Beratung nicht in Anspruch nehmen würden; andererseits ist Online-Beratung ein Beratungsangebot, das jederzeit für jedermann erreichbar ist und von dem insbesondere Personen profitieren, die sich stigmatisiert fühlen und Distanz zum Berater wahren wollen (vgl. Tossmann 2007: 21).

<sup>1</sup> Niederschwelligkeit meint den einfachen und freien Zugang zu Beratungsangeboten. Inbegriffen in dieser Definition ist bspw., dass auf langwierige Vorabklärungen verzichtet wird und kurze Wartezeiten eingehalten werden.

<sup>2</sup> Im Weiteren wird die Abkürzung F2F-Beratung genutzt.

## ÜBERGEORDNETE ZIELE



Beratung ist somit ein Hilfesgespräch,

1. in dem das Verstehen der Situation der Person die Basis darstellen muss,
2. das eine vertrauensvolle Beziehung als Grundlage verlangt,
3. in dem die Ressourcen des Ratsuchenden mit einbezogen werden müssen,
4. in dem der Berater lösungsorientiert mit der aktuellen Situation arbeitet,
5. mit dem die Anregungen das SelbsthilfePotenzial der Person entfalten,
6. nach dem die Person seine Zukunft besser planen und gestalten kann.

Die Onlineberatung bietet eine unverbindliche Möglichkeit für den Erstkontakt und hilft Hemmschwellen abzubauen. Sie kann sowohl Vorbereitung auf ein persönliches Gespräch, als auch ein eigenständiges Beratungsinstrument darstellen.

## 3. BERATUNGSFORMEN

Onlineberatung unterscheidet sich in der Ausrichtung auf die Zielgruppen, in den Themenschwerpunkten (Rechts-, Psychologische und Pädagogische Beratung) und in der Konzeption (Fach- oder Prozess-beratung). Nachfolgend werden zunächst die zwei meistgenutzten Kommunikationsformen der Online-Beratung charakterisiert: die E-Mail-Beratung und die Foren-Beratung (vgl. Lang 2002:8).

### E-MAILBERATUNG

Bei der E-Mail-Beratung richtet der/die Ratsuchende in der Regel eine Anfrage über den eigenen E-Mail-Zugang an den/die Ratgebende/n. Beim Formulieren der Anfrage ist es wichtig, dass der/die Ratsuchende die Fragen konkret stellt und alle relevanten Hintergrundinformationen mitteilt, damit der/die Ratgebende umfassend auf die Anfrage reagieren kann.

### FORENBERATUNG

Innerhalb von Foren können sich verschiedene Ratsuchende mit dem/r Berater/in und untereinander austauschen. Dabei können die Beratungsinhalte von allen Forennutzern mitgelesen werden. Diese Öffentlichkeit wird von Ratsuchenden oft als Nachteil angesehen – jedoch ist das dabei entstehende „Wir-Gefühl“ ein positiver Aspekt. Ein weiterer

Aspekt ist, dass andere Ratsuchende die Möglichkeit haben, sich über ähnliche Problemlagen und deren Lösungswege zu informieren, ohne direkt eine Beratung in Anspruch zu nehmen. Die Forenberatung eignet sich besonders gut, unkompliziert Kontakt zu den Beratern aufzunehmen und Hemmschwellen zu überwinden. Foren dienen auf diese Weise insbesondere dem themenspezifischen Informationsgewinn. (vgl. Weissenböck et al 2006:3).

Hierin liegt jedoch auch die Diskrepanz zwischen den Gewichtungen der Nutzer/innen und der Forenberater/innen: Nutzer/innen sind (auch) in Foren auf der Suche nach „emotional support“, während die Berater/innen/Moderator(inn/en der Foren eher einen „information support“ geben (vgl. Brunner et al 2009:81) Mit der hier gegebenen Polarität müssen sich die Berater/innen und Moderator/inn/en bewusst auseinandersetzen. Eine Möglichkeit ist es, eine vom Ratgebenden angeregte „Selbsthilfegruppe“ gründen zu lassen (vgl. ebd. 2009:87).

Dabei gilt für jede Forenberatung, dass eine gute Betreuung und Pflege des Forums Pflicht ist (vgl. Brunner et al 2009:85) und die Grundlagen des Moderierens von Gruppen hier ebenfalls greifen.

## ÜBEREINSTIMMUNGEN IN BEIDEN BERATUNGSFORMEN

Diese Formen der Online-Beratung sind immer asynchrone, verschriftlichte Beratungen: Fragen und Antworten werden in beiden Beratungsformen immer zeitversetzt aufeinander erfolgen (vgl. Weissenböck et al 2006:3).

Doch jegliche Beratung via Internet hat die gleichen Einschränkungen zur Grundlage: sie ist computervermittelte Kommunikation (cvK oder CMC= Computer mediated communication) und muss mit dem geschriebenen Wort auskommen. Auf analoge Kommunikationszeichen, d. h. nonverbale Kommunikation – wie bspw. Gestik, Mimik, Blicke, aber auch die Modulation der Stimme – muss verzichtet werden. Und somit auch auf die Informationen, die über diese Sende- und Wahrnehmungskanäle gesendet und empfangen werden (dazu vgl. Kap.4.). CvK ist ein Sonderfall, der auch als solcher behandelt werden muss.

Doch wird die cvK der Online-Beratung auch mit den (Vor-)Urteilen „Ent-Sinnlichung, Ent-Emotionalisierung, Ent-Kontextualisierung, und sogar Ent-Menschlichung (...)“ (Döring 2003:149; Hrvh. i. O.) in Verbindung gebracht. Die „User“ haben dagegen allerdings ihre eigene Strategie entwickelt: ein Text kann mit Sound- und Aktionswörter die der Comicsprache entlehnt sind, mit Abkürzungen, mit Smileys sog. Emoticons angereichert werden (siehe Anhang). Kurz: Der Rat suchende User ist im Zuge der „sozialen Informationsverarbeitung“ in der Lage seine schriftliche Sprache aktiv an die Systemeigenschaften anzupassen (vgl. Walther 1992). Und auch Döring (2003:170) stellt an anderer Stelle fest:

„Durch aktive Imagination, die durch bewusste und unbewusste In-formationsfilterung und Informationsgewinnung aufseiten des Rezipienten geprägt ist, verbindet sich mit einer Reduktion der Sinneskanäle oftmals eher eine Steigerung als eine Verarmung des Empfindens“.

Außerdem – und das trifft übergreifend auf alle Beratungsformen zu - muss Online-Beratung im „Hier und Jetzt“ arbeiten. Es geht nicht um die Aufarbeitung der Vergangenheit, sondern um die Bewältigung der Gegenwart, die auf die Zukunft der Person wirkt.

Wenn im Folgenden über Online-Beratung geschrieben wird, so ist damit aufgrund dieser Übereinstimmungen, der Oberbegriff für die Beratungsformen Foren- und E-Mail-Beratung gemeint.

## CHAT- UND TELEFONBERATUNG

Die Beratung übers Chat und die Telefonberatung stellen hier aus unterschiedlichen Gründen Sonderformen dar, auf die auch aufgrund dessen in diesem Rahmen nicht näher eingegangen werden kann. Der wichtigste Unterschied ist hier, dass beide Formen synchrone Sprechmuster aufweisen, d.h. die Antworten erfolgen unmittelbar, was bspw. höhere Anforderungen an die Interventionsfähigkeit der Ratgebenden stellt. Außerdem kann in der Chatberatung die besondere Situation der Gleichzeitigkeit mehrerer Beratungsgespräche vorliegen. Aus diesem Grund wird diese Form als seriöse Beratungsform eher abgelehnt, auch, da eine fachlich gute Qualität durch das Zusammenlaufen mehrerer „Gespräche“ schwer gegeben ist.

Die Telefonberatung als eigenständiges Beratungsinstrument kann hingegen zusätzlich auf die Stimme des Anrufenden, mit all ihren Konnotationen zurückgreifen, was ein intensiveres Eingehen an dieser Stelle darauf nötig machen würde. Das gesprochene Wort steht hier im Fokus. Auch hat der Ratgebende hier noch weniger Reaktionszeit als im Chat; spontane Reaktionen mit all ihren Vor- und Nachteilen müssen hier, wie in der F2F-Kommunikation, sofort erfolgen. Telefonberatung ist der F2F-Beratung am ehesten gleichzusetzen.

## 4. DIE RATSUCHENDEN

Wer sind die Menschen, die Beratung in Foren oder als E-Mail-Beratung in Anspruch nehmen wollen und in wie weit unterscheiden sie sich von den Ratsuchenden die Face-to-Face Beratung nutzen?



## PERSÖNLICHKEITEN, ANLÄSSE UND ZIELE

Mit Hilfe von unterschiedlichsten Modellen und Theorien ist es möglich, die Persönlichkeit von Individuen zu betrachten. Als eines der standardisierten Modelle kann, wie von Weinhardt angewandt (vgl. 2009:214ff), das „Big-Five-Modell“ genutzt werden, mit Hilfe dessen Aussagen über konsistente Eigenschaften von Personen getroffen werden können. Bezogen auf die Nutzer von niederschweligen Beratungsangeboten können hier Cluster von Persönlichkeiten gebildet werden, die mit spezifischen Verhaltensweisen einhergehen. Für die unterschiedlichen Ratsuchenden ist das Online-Beratungsangebot deshalb attraktiv, da es

- eine hohe zeitliche und räumliche Flexibilität ermöglicht, mit dem Ziel Beratungskomplexität zu bewältigen
- kurz und schnell informiert, mit dem Ziel, sich themenrelevant weiter zu bilden
- in Krisen eine schnelle Hilfe bedeutet, mit dem Ziel der aktuellen psychischen Stabilisierung

- ggf. auch längerfristige Begleitung ermöglicht, mit dem Ziel, die persönliche Entwicklung zu unterstützen.

Eine andere Kategorisierung der Ratsuchenden bedient sich einer Wortneuschöpfung und Abkürzung: TALIS. T steht für technisch interessiert, A für aktivistisch im Beruf, L für leidend (suchend nach Hilfe), I für isoliert (sucht aus dem eigenen Studio am PC), S für schreibfreudig (vgl. Lang 2002:6).

Eichenberg wie Döring stellen fest, dass allgemeine Online-Beratung verstärkt von Frauen und Personen mit körperlichen Handicaps genutzt wird (vgl. Eichenberg 2003; Döring 2003:372ff).

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass – im Unterschied zur F2F-Beratung – Angebote der Online-Beratung zunehmend von Persönlichkeiten genutzt werden, die eine schnelle, unkomplizierte oft sachlich orientierte Beratung anstreben. Ratsuchende, mit dem längerfristigen Ziel der persönlichen Entwicklung, wenden sich vermehrt an Beratungsstellen vor Ort.

## 5. KOMMUNIKATION OHNE KÖRPERSPRACHE - DA FEHLT DOCH WAS?

Ausgehend von der Aussage „Körpersprache ist gefühlsgesteuert, übermittelt bis zu 90% der Kommunikationsinhalte und ist stets eindeutig“ (vgl. bspw. Molcho 2001) stellen sich für den Beratungsprozess die Fragen: wird durch cvK ein geringere Teil an Informationen übermittelt? Fehlen den Ratgebenden relevante Aussagen, um ziel- und personenorientiert beraten zu können?

Als Antwort zunächst ein kleiner Exkurs. Die Theorien sind sich einig – Kommunikation wird aufgeteilt in digitale und analoge Informationsverarbeitung:



„Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler und analoger Modalitäten. Digitale Kommunikationen haben eine komplexe Syntax, aber eine auf dem Gebiet der Beziehungen unzulängliche Semantik. Analoge Kommunikationen dagegen besitzen dieses semantische Potenzial, ermangeln aber die für eindeutige Kommunikationen erforderliche logische Syntax.“ (Watzlawick 1969/2003:68)

Analoge Kommunikation, die Körpersprache, ist also in erster Linie für die Klärung von Beziehungen und für die Übermittlung von Gefühlen notwendig. Digitale Kommunikation wird dann wichtig, wenn es um die Übermittlungen von sachbezogenen Inhalten geht.

Doch der Umkehrschluss, dass Online-Beratung demzufolge ohne die Herstellung einer Beziehung und ohne Gefühlsvermittlung auskommen muss, ist falsch. Denn zum einen gibt es die schon angesprochenen „Emoticons“, Akronyme und Abkürzungen, die zwar nicht alles, aber vieles verdeutlichen können. Zum anderen gelingt es mit zunehmender Kenntnis, „zwischen den Zeilen“ zu lesen und – was noch wichtiger ist – zu verstehen. Es sind die Feinheiten der Wortwahl die hier besonders „gehört“ werden müssen.

Das Fehlen von Körpersprache schützt aber auch davor, einen vorschnellen ersten Eindruck mit seinen Verbündeten, den Vorurteilen und Stereotypen aufgrund von Aussehen und Benehmen, zu bekommen. Das Fehlen der augenfälligen sozialen Hinweisreize macht Kommunikation diesbezüglich offener. Der Ratsuchende kann in der Online-Beratung seine Handikaps verbergen, aber auch seine Schönheit (vgl. Knatz 2005:4). Textbasierte Kommunikation ist somit, ob ihrer Asynchronität und der Reduktion auf Schriftzeichen, im Vorteil, wenn möglichst neutrale und sachliche Interventionen verlangt sind. Gerade deshalb ist es notwendig, durch „intensives, methodisches und engagiertes Lesen des Textes“ sowie durch das Erfassen und die Wiedergabe der von der Person bewusst formulierten und beabsichtigten Bedeutungsinhalte oder ihrer unbewussten Anteile eine Beziehung aufzubauen (vgl. Hartel 2008:1; Brunner:2006:9). Denn gerade diese bestimmt den Wert der Informationen und entscheidet über wohlwollende Annahme oder Widerstand.

## 6. DAS SETTING, ODER: ONLINE-BERATUNG IST ANDERS

Online-Beratung ist nicht einfach die reduzierte Form der F2F-Beratung, sondern ein anderes Beratungsmodell. Das macht sich einmal im o.g. angesprochenen Fehlen von Körpersprache und den damit verbundenen Erfordernissen bemerkbar, sowie im Setting.

### SETTING

Wenn im Kontext von Beratung von „Setting“ die Rede ist, sind in der Regel die kommunikativen Bedingungen einer einzelnen Beratungssituation gemeint. Diese können, als Fragen formuliert, bspw. sein (vgl. Sieckendiek/Nestmann 2003:161):

- War ein Gesprächstermin vereinbart worden?
- Findet ein erster Kontakt statt oder sind bereits Problemanalysen und Vereinbarungen vorausgegangen?
- Ist ein längerer Beratungsprozess intendiert oder soll es sich um ein einzelnes klärendes Gespräch handeln?
- Welcher Raum wird genutzt?
- Wer führt die Beratung durch – ein Berater oder eine Beraterin?
- Welche Fachkompetenz wird benötigt bzw. eingesetzt?

An dieser Aufzählung wird die besondere Situation der Online-Beratung noch mal deutlich. Denn mit Beratung durch cvK ist ein neues, modernes Beratungssetting entstanden, das auf viele der zu klärenden Voraussetzungen verzichten kann. Für eine Online-Beratung benötigen die Ratsuchenden keinen Termin, die Raumfrage und -findung besteht nicht und die Frage nach der Person und dem Geschlecht der Ratgebenden ist i.d.R. nicht relevant. Diese Variablen demonstrieren zum einen den schon angesprochenen Aspekt der Niederschwelligkeit der Rahmenbedingungen, aber auch den Aspekt der „inneren Niederschwelligkeit“: Die Hemmschwelle wird über die Anonymität des Mediums gesenkt, was besonders relevant bei Themen wird, die den Ratsuchenden möglicherweise unangenehm sind (vgl. Knatz 2005:3).

Andererseits macht dieses Setting der Person die Selbstdarstellung einfach und verleitet zu Erdichtungen: In der Online-Beratung kann mehr als in der F2F-Beratung die wahre Identität verborgen werden. Die Möglichkeit sein Leben, seine Lebensumstände anders, ausgeprägter (positiver oder auch negativer!) als wirklich erlebt zu beschreiben ist im Netz zunehmend gegenwärtig (vgl. Knatz/Dodier2003:29). Doch auch wenn sich der Ratgebende nicht sicher sein kann, ob der Inhalt der Mail wirklich authentisch ist: Ratgebende sollten immer davon ausgehen, denn es ist die Wirklichkeit des Ratsuchenden - wenn auch nur im Augenblick des Schreibens.



## 7. DAS BILD VON DEN MENSCHEN



Das eigene, verinnerlichte Menschenbild ist die Grundlage für zwischenmenschliche Handlungen und bestimmt die Art und Weise der Beziehungsgestaltung.

Dabei stellt die Basis einer jeden Beratung die Herstellung einer tragfähigen Beziehung dar – im Rahmen von Online-Beratung ist dies nicht anders. Hier bildet der virtuelle Raum den Rahmen für diese Beziehung – virtuell zwar, aber auch real erfahrbar, denn auch hier hilft sie Identität zu stiften (vgl. Lang 2002:6). Um eine authentische Beziehung herstellen zu können, sollten deshalb, neben methodischen Kompetenzen, auch spezifische individuelle Einstellungen dazu gehören (vgl. Knatz 2006:2):

- Die Basis muss zunächst die Annahme sein, dass Menschen grundsätzlich ein Leben in Selbstbestimmung führen, was ein starkes Vertrauen in die individuellen Entwicklungsmöglichkeiten der Menschen einschließt.

- Das Verhalten eines Menschen wird durch sein subjektives Erleben bestimmt: Nicht die Umstände und Ereignisse, denen er sich aussetzt, sind wesentlich, sondern wie er diese wahrnimmt und bewertet.
- Der Mensch ist Teil seiner Umwelt: Die Art der Erfahrungen mit der sozialen Umwelt wirken sich dabei auf das Selbst des Menschen aus. Dieses hat wiederum einen entscheidenden Einfluss auf sein Denken und Handeln.
- Dabei verfügt jeder Mensch über eine Lösung für seine – als im Moment schwierig empfundene – Situation.

Wertschätzung, Offenheit und Verständnis für die besondere Situation, die Beweggründe und für die individuellen Interessen des Ratsuchenden, sowie Vertrauen in die Selbsthilfekräfte der Ratsuchenden, sollten die grundlegende Berater/innenhaltung widerspiegeln.

Kurz: Ratgebende sind nicht die Personen mit der besten Lösung, die Ratsuchenden sagen, was „richtig“ ist, sondern sind (Mit-)Entwickler/innen, Begleiter/innen und Unterstützende.

## 8. KOMPETENZEN DES BERATERS /DER BERATERIN



Theoretische Konzepte und Schulen, die Berater/innen/n und Online-Berater/innen/n bekannt sein sollten und in denen sich o.g. Leitgedanken wieder finden, sind:

die Personenzentrierte Gesprächstherapie (bspw. Rogers 2008),

der Konstruktivismus (bspw. Mietzel 2001; Watzlawick 1995),

die Lösungsorientierte Beratung (bspw. De Shazer 2002),

die Systemische Beratung (bspw. Luhmann; Barthelmess 2005).

Diese unterschiedlichen Ansätze bilden die Basis in Theorie und Praxis. Die individuellen Präferenzen der Berater/innen entscheiden dabei über die Konzentration auf einen der Ansätze. Davon leiten sich in der Folge die spezifischen Methoden (Kap. 9) und Handlungsansätze der Berater/innen ab.

**LESE-, SCHREIB- UND INTERNETKOMPETENZ**  
Daneben müssen Online-Berater/innen auch über eine Lesekompetenz, Schreibkompetenz und Internetkompetenz verfügen: Die geschriebenen Texte müssen in ihrer Aussage, ihren Absichten und in ihrem Sinnzusammenhang verstanden werden können, um daraus abzuleiten, was die Ratsuchende mitteilen möchten. Da cvK eine asynchrone zerdehnte Kommunikation ist, sind hier besondere kognitive Fähigkeiten in Bezug auf das Planen, Formulieren und Niederschreiben des Textes verlangt, soll dieser seine Wirkung entfalten. (vgl. Knatz 2009:67)

Internetkompetenz meint, dass grundlegende technische Fertigkeiten im Umgang mit diesem Medium vorliegen müssen. Außerdem ist die eigene Internetsozialisation verantwortlich dafür, welche Bedeutung und welchen individuellen Bezug die Berater/innen zum Medium haben, was sich letztlich in der Art und Weise des Umgangs mit der Person bemerkbar macht. Die Ratgebenden müssen sich folglich auf die Netzkultur, die Besonderheit im sprachlichen Ausdruck sowie das Netz als Lebensraum positiv einlassen, um professionell Online-Beratung durchzuführen (vgl. Weinhardt 2009:79). Online-Beratung setzt demzufolge eine „medienspezifische Fachlichkeit“ (Weinhardt 2009:180) seitens des Beraters voraus.

### FÄHIGKEIT ZUR REFLEXION

Kompetente Beratung schließt die Reflexion eigener Grenzen und Möglichkeiten mit Hilfe von Supervisionmöglichkeiten (bspw. Einzel- oder Teamsupervisionen oder kollegiale Fallberatung) ein. Supervision fördert die eigene Zufriedenheit, dient der Verbesserung der Beratertätigkeit und ermöglicht ein tieferes Verstehen der Realität (vgl. Knatz 2003:54).

## 9. METHODEN IN DER BERATUNG



Die Form der Online-Beratung ist bereits eine Methode an sich, da das Niederschreiben oftmals eine intensive Auseinandersetzung mit der eigenen Problematik mit sich zieht:

„Seit ich dir schreibe, geht’s mir viel besser, denn ich muss meine Sorgen relativ genau beschreiben, denn du kennst mich ja nicht. Wenn ich dir alles schildere, denke ich ja noch mal über alles nach, und mir wird vieles klarer. Bis bald.“ (Eine Ratsuchende. Aus: Knatz 2005:5).

### UNTERSCHIEDLICHE ANSÄTZE - UNTERSCHIEDLICHE METHODEN

Wie bereits angesprochen ist es von der theoretischen Ausrichtung abhängig, welche Methoden in der Praxis bevorzugt angewandt werden. Die Auswahl dient als Überblick und als erste Orientierung für die eigene Beratungspraxis.

Die anschließend vorgestellten Ansätze, die aufgrund ihrer Relevanz und Verbreitung in der Online-Beratung ausgewählt wurden, mit ihren charakteristischen Methoden sind:

- die Personenzentrierte Gesprächsführung nach Rogers,
- der Lösungs- oder Ressourcenorientierte Ansatz und
- das Vier-Folien-Konzept.

### DIE PERSONENZENTRIERTE GESPRÄCHSFÜHRUNG NACH ROGERS

Als methodisches Fundament der meisten Beratungsausbildungen gilt die Personenzentrierte Gesprächsführung nach Rogers. Diese beinhaltet viele Facetten des angesprochenen Menschenbildes, sondern auch grundlegende Beratungsmethoden. Durch die positive Wertschätzung bzw. die bedingungslose Akzeptanz der Person und das einführende, emphatische Verstehen ist es dem/der Berater/in möglich (vgl. Knatz 2006:3; modifiziert und ergänzt):

- Inhalte zu verbalisieren
- Unterschiede aufzuzeigen
- Werthaltung reflektieren zu lassen
- zu konfrontieren
- Inhalte und Beziehungen zu fokussieren
- Selbstexploration durch empathisches Verstehen anzuregen

### DER LÖSUNGS- ODER RESSOURCENORIENTIERTE ANSATZ

Eine weitere bewährte Basis stellt der Lösungsorientierte Ansatz dar: Das Aktivieren, das Aufdecken und Entdecken von eigenen Fähigkeiten der Person ist hierbei das Ziel. Insbesondere folgende Methoden sind typisch für diesen Ansatz (vgl. Knatz 2006:3; modifiziert und ergänzt):

- Ziel-/Zukunftsorientierte Fragen zu stellen Aufgaben mit zu geben
- differenzierte Verständnisfragen zu stellen
- Bekräftigungen/Verstärkungen
- Bilder einer positiven Zukunft skizzieren zu lassen
- Positives Konnotieren

### DAS VIER-FOLIEN-KONZEPT

Ein besonderer Ansatz, der die „Umstellung eines Beratungsprozesses, vom Sprechen zum Schreiben, vom Hören zum Lesen“ (Knatz 2006:6) ausdrücklich mit einbezieht, ist das Vier-Folien-Konzept. Es ist ein junges, aber erprobtes Online-Beratungskonzept, das darstellt, wie eine Erstanfrage beantwortet werden kann und wie es gelingt eine gute Beziehung zur Person aufzubauen (vgl. Knatz 2009:105). Auch hier explizit der Hinweis, dass in diesem Rahmen nur die Grundzüge aufgezeigt werden können:

**Die erste Folie:** sie unterstützt die Wahrnehmung des Beratenden, den „Resonanzboden“, mit der Beantwortung der Fragen: Wie sind die eigenen Gefühle beim Lesen der E-Mail? Halten Sie das Problem für schwierig/lösbar?

**Die zweite Folie:** hier wird der psychosoziale Hintergrund des Ratsuchenden thematisiert. Inhalt und Thema der Mail stehen hier im Fokus: Um was geht es genau? Bekommen Sie genügend Fakten? Wo sehen Sie Stärken und Schwächen der Person?

**Die dritte Folie:** Sie stellt den diagnostischen Teil dar. Vom Beratenden wird hier eine hohe Aufmerksamkeit verlangt: Was sind die impliziten und expliziten Fragen? Welche Wünsche, Hoffnungen, Erwartungen seitens des Ratsuchenden gibt es? Ist der Auftrag klar? Gibt es offene Fragen?

**Die vierte Folie:** Erst sie beinhaltet dann die Antwort, die Interventionen: Anrede – Einleitung – auf generelle Fragen eingehen. Hier fließen dann auch verstärkt die spezifisch umgesetzten Beratungsansätze ein, wie bspw. Wertschätzung, Lob, Akzeptanz. Dann das Feedback: Mitteilen, was sachlich und emotional verstanden wurde. Dabei sollten Hypothesen in Fragen gestellt werden, um eine offene Kommunikation zu ermöglichen. Problemlösungswege sollten als Alternativen und als Angebot formuliert werden. Angebote und Grenzen sollten deutlich werden. (vgl. Knatz 2009:105-116)

Im Anhang finden Sie ein ausführliches Beispiel. Auch wenn sich dieses Beispiel auf das Vier-Folien-Konzept bezieht, so sind hier – selbstverständlich – Elemente der vorgenannten Ansätze – auch „zwischen den Zeilen“ – zu finden.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass sich die hier aufgeführten Methoden asymmetrisch ergänzen: Das Vier-Folien-Konzept benötigt unbedingt Elemente der Personenzentrierten Gesprächsführung oder/und eines anderen Ansatzes. Im Gegenzug kommen die anderen Methoden ohne das Vier-Folien-Konzept aus, jedoch erleichtert dieses die Anwendung der anderen Beratungsmethoden.

## 10. ZAHLEN, DATEN, FAKTEN

Untersuchungen, die das Feld der internetbasierten Interventionsangebote umfassen sind im Aufschwung. Allerdings liegen speziell für den Bereich der Hochschul-Online-Beratung (noch) keine Untersuchungsergebnisse vor. In der Folge werden, die für den hier bestehenden Kontext ausgewählten, relevanten Ergebnisse von verschiedenen Untersuchungen dargestellt. Weitere, als die hier aufgeführ-

ten Ergebnisse, wie bspw. soziodemografische Daten oder Faktorenanalysen zu Persönlichkeitsmerkmalen und Internetnutzung, finden sich ausführlich in der Studie von Weinhardt (2008) und Döring (2003).

In einer Untersuchung von Kral/Traumüller zeigt sich eine grundsätzlich positive Einstellung zu internetbasierten Interventionen bei der untersuchten Zielgruppe (=Nutzer der Online-Beratung). Die

Frage	Antwort in Prozent
„Wie wichtig ist Ihnen verschlüsselte Datenübertragung im Zusammenhang mit psychologischer Beratung/Behandlung via Internet?“	Mit knapp 60 % wurde diese Frage (auf einer Skala von 1-5= „gar nicht wichtig“ bis „sehr wichtig“) mit „sehr wichtig“ beantworteten; unter 7 % beantworteten diese Frage mit „4“.
„Haben Sie jemals psychologische Beratung/Behandlung via Internet in Anspruch genommen?“	Nur knapp 15 % haben dies schon getan; fast 85% antworteten mit „nein“.
„Könnten Sie sich vorstellen, psychologische Beratung/Behandlung via Internet in Anspruch zu nehmen?“	Etwa 76 % haben positiv geantwortet.

(Quelle der vollständigen Studie: Kral/Traumüller2008)

Ein Analyseergebnis dieser Befragung könnte sein, dass von den Befragten ein Auftrag an Institutionen erteilt wird, Online-Beratungen anzubieten. Deutlich wird, dass großen Wert auf den Schutz der Daten gelegt wird.

Eine Untersuchung zu den unterschiedlichen Beratungsanlässen hat Weinhardt (vgl. 2009:274) vorgenommen:

Code	Antwort in %
Sachfragen	26,2
Krise	20,4
Partnerschaftsprobleme	19,9
Depressive Verstimmungen	8,4
Arbeit/Ausbildung	7,9
Sonstiges	7,9
Angst/Panik	7,3
Herkunftsfamilie	6,8
Gewalt	6,3
Sorge um Nahestehende	4,7
Keine Nennung	4,7
Trauer	2,6

n=191, Mehrfachnennungen möglich

Die Mehrheit möchte demnach ein Sachproblem behandelt wissen, allerdings ist die Nähe zur Nennungshäufigkeit von Krisen auffällig; eine andere Untersuchung könnte die Hypothese überprüfen, ob eine Korrelation zwischen beiden Anlässe besteht.

Interessant sind auch empirische Belege von Kriener in Bezug auf Gefühlsäußerungen in der Online-Beratung: Demnach fielen 80,6 % der Beratungspersonen die schriftliche Mitteilung von Gefühlen sehr leicht/leicht (vgl. Lang 2002:3).

Nach einer Untersuchung von Döring/Kral scheint unbestritten, dass mittels Online-Beratung Personengruppen erreicht werden können, die den Weg in eine F2F-Beratung (noch) nicht finden würden (Döring 2000, Kral 2005, Krall/Traumüller 2008). Somit ist der Online-Beratung einerseits große präventive Bedeutung beizumessen.

Andererseits – und das ist die gute Nachricht für alle Skeptiker/innen dieser Beratungsform – auch wesentliche Beiträge zur Erhöhung der Motivation, eine F2F-Beratung aufzusuchen, leisten kann (vgl. Kral/Traumüller 2008, 10).

## EMOTICONS (AUSWAHL DER MÖGLICHKEITEN)

:-) oder :) oder - )oder :] oder :>	lachendes Gesicht, Ausdruck von Freude
:( oder :( oder -( oder :[ oder :< oder :/ ;-) oder ;) oder ;)	trauriges Gesicht, Ausdruck von Ärger oder, Enttäuschung zwinkern, bedeutet in etwa „Nimm's nicht so ernst ,“
:-P oder :p oder =P oder :P oder :P oder :p oder xP oder ;p	Zunge rausstrecken
:-D oder :D oder =D oder , xD	lautes lachen, dich anlachend
:-0 oder :o oder =0 oder :0	Erstauntes Gesicht, Ausdruck von Überraschung
:B	Ugly-Smiley
<:0)	Auf der Party
:-(*	Übelkeit
:-)	Kopfhörer: Musikhören
;o))	AUReuzwinkern, „clever“
:))	über beide Ohren glücklich
:-*)	erröten
(-: )	Gute Laune Linkshänder
:-0	Oh, Oh
%-)	verwirrt, schielen
o/	Winkendes Männchen
:-( oder :,(	Weinen
>-( oder >:-€	Wütend
:-x oder :-x oder :* oder :-* oder =*	Pflaster über dem Mund, Kuss
:-@	Brüllen
:-I	ich sage diesmal nichts, Teilnahmslosigkeit
%-)	Blödsinn
:-/	das finde ich nicht lustig, unzufrieden, sprachlos
>-)	freches Grinsen
:*)	herumblödeln, betrunken
B-)	Sonnenbrillenträger
8-)	Brillenträger
d,-)	lachend mit Hut
:-Q	Raucher
;0)	Zwinkern
:S oder :-\$	verwirrtes Gesicht, nachdenkliches Gesicht
(:-)	Toupetträger
0:-)	Heiligenschein, Engelchen
]:-) oder >:-) oder >: ) oder }:->	Teufelchen
= :)= oder == :)=	Uncle Sam, Abraham lincoln
+=-:-)	Papst

## TABELLE DER AKRONYME UND ABKÜRZUNGEN

Abkürzung	Bedeutung	Erklärung
2F4U	„Too Fast For You“	„Zu schnell für dich“
2L8	„Too Late“	„Zu spät“
4U	„For you“	„Für dich“
4YEO/FYEO	„For Your Eyes Only“	„Nur für deine Augen bestimmt“; privat
AAMOF	„As A Matter Of Fact“	„Tatsache ist, ...“
Acc	„Account“	Benutzerkonto
ASAP	„As Soon As Possible“	„So bald wie möglich“
ATM	„At The Moment“	„Jetzt gerade“
B2T/BTT	„Back To Topic“	„Zurück zum Thema“
BB	„Bye, Bye“/„Bis bald“	„Auf Wiedersehen“, „Tschüss“
CU	„See You“	„Tschüss“/„Man sieht sich!“
CUL8R	„See You later“	„Bis später“; manchmal auch nur CUL
EOD	„End Of Discussion“	„Ende der Diskussion“
FG	„Fettes/Freundliches Grinsen“	
FTW	„For The Win“	Betont die Überlegenheit einer Sache.
FWIW	„For whatever it's worth“	„Wozu immer es auch gut sein mag“
FYEO/4YEO	„For Your Eyes Only“	„Nur für deine Augen bestimmt“; privat
FYI	„For Your Information/Interest“	„Zur Information“
G2G/GTG	„(I've) Got To Go!“/„Gotta go!“/„(I)	„Ich muss weg!“



## DAS VIER-FOLIEN-KONZEPT

Wenn Sie eine Beratungsanfrage per Mail erhalten, drucken Sie sich die Mail aus, es ist wichtig ein physisch greifbares Produkt in Händen zu halten. Denken Sie daran, Sie wissen nicht, ob der Inhalt der Mail authentisch ist. Die Bilder, die entstehen, sind Ihre Bilder, nicht die der Mailerin oder des Schreibers. Im Internet herrscht häufig ein salopper Umgangsstil. Dies bedeutet auch eine herabgesetzte Hemmschwelle, für die Ratsuchenden als auch für Sie! Wichtig:



Sie schreiben zeitversetzt. Die Stimmung, in der die Schreiberin oder der Mailer war, wenn Sie die Mail lesen, war gestern oder vorgestern. Heute kann es ihm/ihr schon ganz anders gehen.

**Hier ist nun eine Beispielfrage:**

**Betreff: Bin ich anders?**

Autorin: Bailadora Ich war vor zwei Jahren wegen dem Abistress depressiv und deswegen damals auch in Behandlung. Damals dachte ich „Du musst nur das Abi überleben, danach wird alles besser!“ Ich hab' einfach geglaubt, dass ich, wenn ich das studiere, was mir Spaß macht, keine Probleme mehr haben werde mit Zuverlässigkeit und Motivation. Klar, es ist immer mal schwierig, sich zu motivieren. Aber das ist ja normal, und davon bin ich ja ausgegangen. Ich mein', ich hab' die Schule vorher ja auch irgendwie gemeistert, zuverlässig meine Aufgaben erledigt etc. Aber jetzt bin ich schon 1½ Jahre am studieren und dreh' so langsam echt am Rad. Nehmen wir nur dieses Semester als Beispiel. Mein Semesterprojekt (wir haben immer pro Semester ein Projekt und dann noch Vorlesungen etc.) hat mir von Anfang an gut gefallen; ich war total motiviert und hab mich einfach gefreut, so was Tolles machen zu dürfen. Wir haben auch mit einem Unternehmen kooperiert, und die haben sich super viel Mühe gegeben, uns konstruktives Feedback zu geben. Also eigentlich alles toll.

Aber jetzt, vor der großen Endpräsentation, war wochenlang mein Kopf einfach DICHT. Dabei hatte ich einen so schönen Zeitplan, der jetzt auch nicht zu straff war. Ich hab mich trotzdem immer weiter gequält, auch wenn es mir verdammt schwer fiel. Und gestern ist dann die Präsentation einfach total gefloppt. Die haben nicht verstanden, was ich rüberbringen wollte – ich hab es anscheinend super mies erklärt. Und jetzt sitz' ich hier und mach' mir selbst Vorwürfe. Wieso bin ich selbst nicht darauf gekommen, es so einfach wie möglich zu halten, damit das Wesentliche zur Geltung kommt und auch verstanden wird? Alle Details hätte ich ja noch erläutern können. Wieso hab' ich es nicht geschafft, meinen Zeitplan einzuhalten? Wieso war ich plötzlich so demotiviert?! Ich versteh mich einfach selbst nicht. Es hat mir doch Spaß gemacht! Ich hab' einfach das Gefühl, dass ich lebensunfähig bin. Klar, die anderen haben auch mal Motivationsprobleme. Aber ich hab sie ständig. Und das selbst bei Dingen, die mir eigentlich Spaß machen! Wenn es nur die Motivation wär' – ich bin ja dann auch wie betäubt, verstehe selbst die einfachsten Sachen nicht mehr, die mir andere Male sofort einleuchten. Wieso ist das so? Bin ich irgendwie gestört? Ist in meinem Kopf was kaputt? Ich hab damals beim Abi Antidepressiva genommen, und die bekommt man ja, wenn was im Stoffwechsel des Gehirns nicht richtig läuft. Immer öfter denke ich, dass ich einfach einer der Fälle bin, wo dauerhaft was kaputt ist. Anders kann ich mir das echt nicht erklären. Aber mein Studienort hier ist eine Stadt mit relativ hohem Arbeitslosenanteil, was zur Folge hat, dass jeder Therapeut hier Wartezeiten von mindestens 2 Jahren hat oder schon gar keine Warteliste mehr führt, weil einfach so viele Bedarf haben. Ich hab' schon 4 Therapeuten angerufen, und die haben mir alle das selbe gesagt. Ich weiß nicht, wie ich unter diesen Umständen jemals meinen Abschluss schaffen soll bzw. ihn gut schaffen kann. Ich würde so gerne einen Master anhängen, aber das geht ja nur mit guten Noten. Und die versaeue ich mir regelmäßig durch meine psychischen Probleme. Ich hab' echt keine Ahnung, was ich tun kann. Geht es vielleicht jemandem genauso und wer kann mir helfen?

LEGEN SIE NUN DIE 1.FOLIE: DER EIGENE RESONANZBODEN - WIE EINE FOLIE ÜBER DIE MAIL UND LESEN SIE DIE MAIL. BEANTWORTEN SIE FÜR SICH FOLGENDE FRAGEN:

- Was ist das erste Gefühl, das ich beim Lesen verspüre?
- Welche Bilder und Fantasien sind beim Lesen der E-Mail bei mir entstanden?
- Halte ich das Problem für lösbar, auch per E-Mail?
- Oder möchte ich lieber weiter verweisen?
- Kann ich mir vorstellen, mit Bailadora in Beziehung zu treten?

Notieren Sie sich Ihre Bilder, Ideen und Fragen am Rande der Mail oder im Kopf.

Nun lesen Sie die Mail ein zweites Mal mit der Folie - Das Thema und der psychosoziale Hintergrund und beantworten dazu folgende Fragen für sich:

- Was ist das Thema der jungen Frau? Unterstreichen der Schlüsselwörter!
- Bekomme ich ein Bild von der Mailerin in ihrem eigenen sozialen Kontext (z. B. Alter, Geschlecht, Familienstand ...)?
- Wo sehe ich Stärken und Schwächen der jungen Frau?

Verfahren Sie mit der dritten Folie: Diagnose genauso:

- Was sind die Fragen oder Wünsche an mich?
- Ist das Ziel, das Anliegen von Bailadora klar?
- Welche Fragen habe ich noch?
- Was würde ich ihr spontan wünschen?

Die vierte Folie ist dann Ihre Intervention

**Anrede**  
Wenn möglich, bitte die Anreden den Stil anpassen.

**Einleitung - Vorstellen der Institution und der eigenen Person** Ihre Anfrage ist bei uns in der Akademischen Beratungsstelle angekommen. Mein Name ist XY, ich antworte Ihnen gerne.

**Auf generelle Fragen eingehen** Unser Kontakt ist vertraulich, Ihre Anonymität wird gewährleistet.

**Positive Wertschätzung ausdrücken** Lob und Anerkennung ausdrücken. (Ich finde es toll, dass Sie den Mut gefunden haben, mir zu schreiben. Wie ich lesen kann, ist es Ihnen nicht leicht gefallen).

**Feedback**  
**Mitteilen, was ich sachlich und emotional verstanden habe** Aus Ihren Zeilen konnte ich deutlich Ihre Verzweiflung, Wut, Trauer, Ärger und Hoffnung lesen und ich kann mir vorstellen, dass ...

**Mitteilen, was ich nicht verstanden habe, klären fehlender und unverstandener Dinge** mir ist nicht ganz klar, warum Sie...

**Hypothesen und Vermutungen in Fragen kleiden** könnte es möglich sein, dass ..., ich vermute mal, dass ...liege ich damit richtig? Wenn ich davon ausgehe, dass ..., dann würde das bedeuten ... trifft das vielleicht zu?

**Problemlösungswege aufzeigen und begründen, Alternativen offen lassen** Vielleicht sollten Sie mal versuchen, ... denn ich glaube, dass wenn Sie es schaffen würden ..., dann ...

**Nachfragen, ob dieser vorgestellte Weg gehbar ist** Können Sie sich vorstellen, dies einmal zu versuchen?

**Einen Wunsch für die/den Ratsuchende/n formulieren** Ich wünsche Ihnen, dass Sie es schaffen, mit Ihrer Mutter, Lehrerin, Freundin das Thema anzuschneiden.

**Angebot und Grenzen deutlich machen** Ich bin bereit mit Ihnen zusammen herauszuarbeiten, wie Sie ... Was ich nicht leisten kann ist Ihre ... zu behandeln, ... dies erfordert sicherlich eine Behandlung durch eine/n Therapeuten/in vor Ort.

**Abschluss**  
Ich würde mich freuen von Ihnen eine Antwort zu bekommen ... Bitte antworten Sie mir an die Adresse name@beratung.de. Ich werde mich bemühen, innerhalb einer Woche zu antworten.

**Mit freundlichen (lieben) Grüßen/Bis dann** (Quelle und mehr dazu in: Knatz, B./Dodier, B. (2003): Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Pfeiffer bei Klett-Cotta)

## VERWENDETE LITERATUR

Brunner, A./Engelberg, E./Heider, T. (2009): Foren-Beratung. In: Kühne/Hintenberg (Hrsg.) (2009): Handbuch der Online-Beratung. Vandenhoeck und Ruprecht.

Döring, N. (2003): Sozialpsychologie des Internets. Die Bedeutung des Internets für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Hogrefe.

Eichenberg, C./Ott, R. (2003): Internetbasierte Hilfe für Betroffene psychischer Störungen. In Ott /Eichenberg (Hrsg.) (2003): Klinische Psychologie und Internet. Potenziale für klinische Praxis, Intervention, Psychotherapie und Forschung. Hogrefe.

Knatz, B. (2009): Das Vier-Folien-Konzept. In: Kühne/Hintenberg (Hrsg.) (2009): Handbuch der Online-Beratung. Vandenhoeck und Ruprecht.

Knatz, B./Dodier, B. (2003): Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Pfeiffer bei Klett-Cotta.

Molchow, S. (2001): Alles über Körpersprache. Mosaik bei Goldmannverlag

Risau/Schumacher (2005) in: Reindl, R.: Journal für Psychologie, 2009, Onlineberatung – zur digitalen Ausdifferenzierung von Beratung, Heft 1.

Schwendtke, A. (1995) in: Frittm, M. (2009): Die Soziale Arbeit und ihr Verhältnis zum Humor. Möglichkeiten humorvoller Interventionen im Beratungsgespräch: S. 25-31.

Sieckendiek/Engel/Nestmann (2002) in: Frittm, M. (2009): Die Soziale Arbeit und ihr Verhältnis zum Humor. Möglichkeiten humorvoller Interventionen im Beratungsgespräch. S.25-31.

Sieckendiek/Nestmann (2003) in: Auhagen /Bierhoff (Hrsg.): Angewandte Sozialpsychologie. Beltz Verlag: S. 155-171.

Tossmann, P. (2007) in: Reindl, R.: Journal für Psychologie, 2009, - Onlineberatung – zur digitalen Ausdifferenzierung von Beratung, Heft 1.

Wather, J. B. (1992): Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction. In: Weinhardt, M. (2009): E-Mail-Beratung. Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der sozialen Arbeit. Verlag für Sozialwissenschaften.

Watzlawick, P. (1969/2003): Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Hans Huber Verlag.

Weinhardt, M. (2009): E-Mail-Beratung. Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der sozialen Arbeit. Verlag für Sozialwissenschaften.

## INTERNETDOKUMENTE UND -QUELLEN

Brunner, A. (2006) in: Hartel, J. (2008): Wirkfaktoren in der E-Mail-Beratung. <http://www.e-beratungsjournal.net>: 4. Jahrg. Heft 2, Artikel 5, Oktober 2008.

Hartel, J. (2008): Wirkfaktoren in der E-Mail-Beratung. <http://www.e-beratungsjournal.net>, 4. Jahrg. Heft 2, Artikel 5, Oktober 2008.

Knatz, B. (2005): Rat und Hilfe aus dem Internet - Die Beratung per Mail Standards und Herausforderungen, 1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 2, – September 2005. [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0105/knatz.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/knatz.pdf)

Knatz, B. (2006): Methodische Konzepte der Telefonseelsorge im Internet. 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 3, September 2006. <http://www.e-beratungsjournal.net>

Kral, G./Traunmüller, R. (2008) Psychologische Online-Beratung: Was erwarten die (potenziellen) NutzerInnen? 4. Jahrgang, Heft 2, Artikel 3, Oktober 2008. <http://www.e-beratungsjournal.net>

Lang, J. (2002): Onlineberatung ist anders - Möglichkeiten und Grenzen einer neuen Beratungsform online. [www.onlineberatungen.com/Kommunikation\\_Onlineberatung.pdf](http://www.onlineberatungen.com/Kommunikation_Onlineberatung.pdf)

Weissenböck/Ivan/Lachout (2006): Standards in der Onlineberatung. 2. Jahrg., Heft 1, Artikel 3. <http://www.e-beratungsjournal.net/>

## WEITERFÜHRENDE LITERATUR

**Zum Thema Personenzentrierte Gesprächsführung:**  
Rogers, C. (2008): Entwicklung der Persönlichkeit: Psychotherapie aus der Sicht eines Therapeuten. Klett-Cotta.

**Zum Thema Konstruktivismus:**

Arnold R./Siebert, H. (1995): Konstruktivistische Erwachsenenbildung. Von der Deutung zur Konstruktion von Wirklichkeit. Hohengehren.

Mietzel, G. (2001): Pädagogische Psychologie des Lernens und Lehrens. Hogrefe.

Watzlawick, P. (1995): Wie wirklich ist die Wirklichkeit? - Wahn, Täuschung, Verstehen. Piper.

**Zum Thema Lösungsorientierte Therapie**

De Jong, P. / Berg, I. K. (2008). Lösungen (er-)finden: Das Werkstattbuch der lösungsorientierten Kurztherapie (6. erw. u. überarb. Aufl.). Verlag Modernes Lernen.

De Shazer, S. (2002). Der Dreh: Überraschende Wendungen und Lösungen in der Kurzzeittherapie. Carl Auer.

Von Schlippe, A./Schweitzer, J. (2007). Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Vandenhoeck & Ruprecht.

**Zum Thema Systemtheorie/systemische Methoden**  
Barthelmess, M. (2005): Systemische Beratung: Eine Einführung für psychosoziale Berufe. Juventa.

Luhmann, N. (1993): Soziale Systeme. Grundriss einer allgemeinen Theorie. Suhrkamp.

Reich, K. (2005): Systemisch-konstruktivistische Pädagogik. Einführung in die Grundlagen einer interaktionistisch-konstruktivistischen Pädagogik. Beltz-Verlag.

Von Schlippe, A./Schweitzer, J. (2007). Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Vandenhoeck & Ruprecht.

Willke, H. (2000): Systemtheorie I: Grundlagen. UTB.

Willke, H. (1999): Systemtheorie II: Interventionstheorie. UTB.

**Zum Thema Beratung**

Bürgi, A./Eberhardt, H. (2004): Beratung als strukturierter und kreativer Prozess. Ein Lehrbuch für die ressourcenorientierte Praxis. Vandenhoeck & Ruprecht.

Schumacher, B. (1995): Die Balance der Unterscheidung. Zur Form systemischer Beratung und Supervision. Carl Auer.

## AUTORINNEN

**Nicole Auferkorte-Michaelis, Nicole, Dr. phil.**

Stellvertretende Geschäftsführerin für Hochschul- und Qualitätsentwicklung, Universität Duisburg-Essen, KomDiM (Verbundprojekt mit der FH Köln, Aufbau eines Kompetenzzentrums für Diversity Management in Studium und Lehre für die Hochschulen in NRW, zertifizierte hochschuldidaktische und schreibdidaktische Moderatorin. Teilnehmerin des Meisterklasse-Fortbildungsprogramms Lehren – Impuls zur Wissenschaftlichen Lehre der Alfred Töpfer Stiftung. Arbeitsschwerpunkte: Kompetenzentwicklung für Studium, Lehre und Wissenschaftskarriere, Institutional Research und Diversity Management.

**Christiane Hellwig**

Soziologin M.A., Dipl.-Sozialpädagogin. Praxis für psychosoziale Beratung und Coaching; Durchführung von Seminaren für Hochschulen, Wirtschaftsunternehmen und Non-Profit-Organisationen, zu den Themen Kommunikation/Gesprächsführung. Leiterin der Deutschen Akademie für Coaching und Beratung ([www.dacb.de](http://www.dacb.de)).

**Annette Ladwig**

wissenschaftliche Mitarbeiterin des Bereiches Kompetenzentwicklung für Studium, Lehre und Wissenschaftskarriere, Zentrum für Hochschul- und Qualitätsentwicklung (ZfH), Universität Duisburg-Essen, Leitung des Projektzentrums im Projekt KomDiM (Kompetenzentwicklung für Diversity Management) für die Hochschulen in NRW, zertifizierte hochschuldidaktische Moderatorin, Netzwerksprecherin Tutorienarbeit an Hochschulen in Deutschland, Arbeitsschwerpunkte: Hochschuldidaktik, Tutorienarbeit und Projektmanagement.