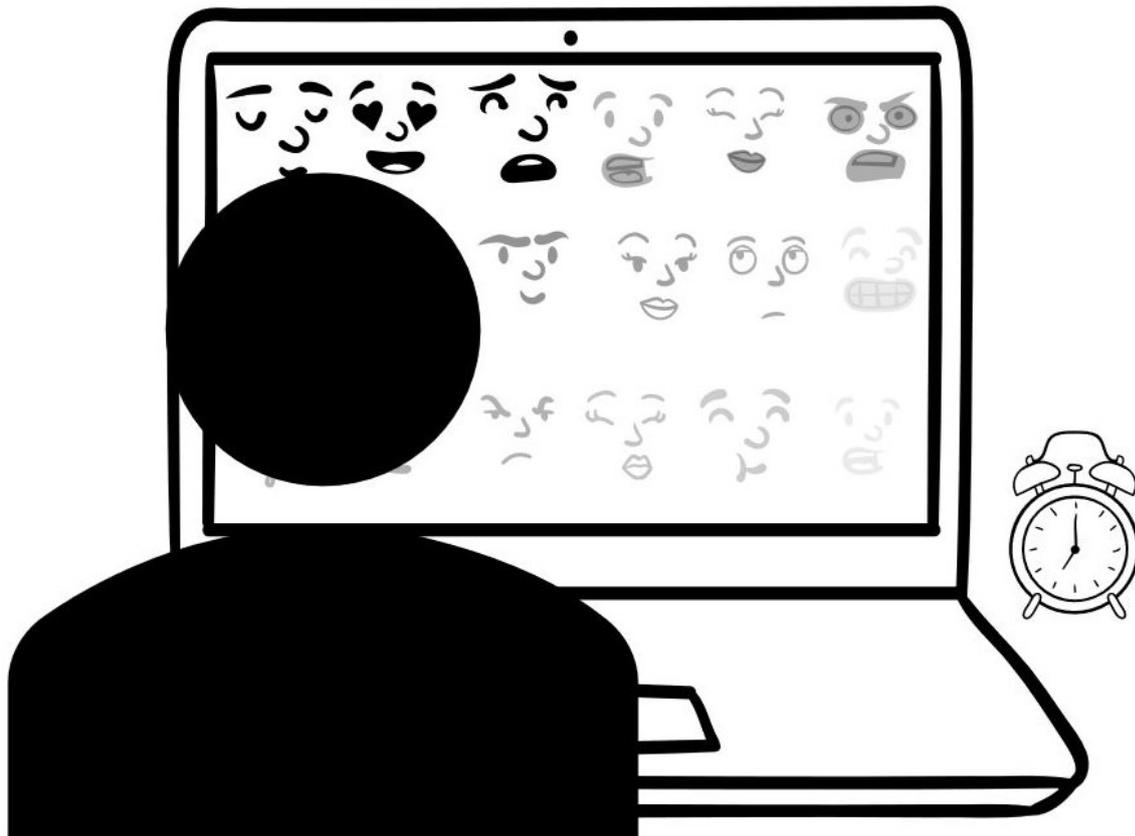


Beziehungsgestaltung in der psychosozialen, anonymen, textbasierten Onlineberatung

Eine Analyse anhand von Interviews mit Fachpersonen aus der Onlineberatung
SafeZone



Bachelor-Arbeit

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

2023

Julia Tamborini

Bachelor-Arbeit
Ausbildungsgang Sozialarbeit
Kurs TZ 2018-2023

Julia Tamborini

**Beziehungsgestaltung in der anonymen, textbasierten,
psychosozialen Onlineberatung**

**Eine Analyse anhand von Interviews mit Fachpersonen aus der
Onlineberatung SafeZone**

Diese Arbeit wurde am **9. Januar 2023** an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit eingereicht. Für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit wird durch die Hochschule Luzern keine Haftung übernommen.

Studierende räumen der Hochschule Luzern Verwendungs- und Verwertungsrechte an ihren im Rahmen des Studiums verfassten Arbeiten ein. Das Verwendungs- und Verwertungsrecht der Studierenden an ihren Arbeiten bleibt gewahrt (Art. 34 der Studienordnung).

Studentische Arbeiten der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit werden unter einer Creative Commons Lizenz im Repository veröffentlicht und sind frei zugänglich.

**Originaldokument gespeichert auf LARA – Lucerne Open Access Repository and Archive
der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern**



Urheberrechtlicher Hinweis:

Dieses Werk ist unter einem Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz (CC BY-NC-ND 3.0 CH) Lizenzvertrag lizenziert.

Um die Lizenz anzuschauen, gehen Sie bitte zu <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch>

Sie dürfen:



Teilen — das Material in jedwedem Format oder Medium vervielfältigen und weiterverbreiten.

Zu den folgenden Bedingungen:



Namensnennung — Sie müssen angemessene Urheber- und Rechteangaben machen, einen Link zur Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden. Diese Angaben dürfen in jeder angemessenen Art und Weise gemacht werden, allerdings nicht so, dass der Eindruck entsteht, der Lizenzgeber unterstütze gerade Sie oder Ihre Nutzung besonders.



Nicht kommerziell — Sie dürfen das Material nicht für kommerzielle Zwecke nutzen.



Keine Bearbeitungen — Wenn Sie das Material remixen, verändern oder darauf anderweitig direkt aufbauen dürfen Sie die bearbeitete Fassung des Materials nicht verbreiten.

Keine weiteren Einschränkungen — Sie dürfen keine zusätzlichen Klauseln oder technische Verfahren einsetzen, die anderen rechtlich irgendetwas untersagen, was die Lizenz erlaubt.

Jede der vorgenannten Bedingungen kann aufgehoben werden, sofern Sie die Einwilligung des Rechteinhabers dazu erhalten.

Diese Lizenz lässt die Urheberpersönlichkeitsrechte nach Schweizer Recht unberührt.

Eine ausführliche Fassung des Lizenzvertrags befindet sich unter

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/legalcode.de>

Vorwort der Studiengangleitung Bachelor

Die Bachelor-Arbeit ist Bestandteil und Abschluss der beruflichen Ausbildung an der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit. Mit dieser Arbeit zeigen die Studierenden, dass sie fähig sind, einer berufsrelevanten Fragestellung systematisch nachzugehen, Antworten zu dieser Fragestellung zu erarbeiten und die eigenen Einsichten klar darzulegen. Das während der Ausbildung erworbene Wissen setzen sie so in Konsequenzen und Schlussfolgerungen für die eigene berufliche Praxis um.

Die Bachelor-Arbeit wird in Einzel- oder Gruppenarbeit parallel zum Unterricht im Zeitraum von mehreren Monaten geschrieben. Gruppendynamische Aspekte, Eigenverantwortung, Auseinandersetzung mit formalen und konkret-subjektiven Ansprüchen und Standpunkten sowie die Behauptung in stark belasteten Situationen gehören also zum Kontext der Arbeit.

Von einer gefestigten Berufsidentität aus sind die neuen Fachleute fähig, soziale Probleme und Entwicklungspotenziale als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Denken und Handeln in Sozialer Arbeit ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es liegt daher nahe, dass die Diplomand_innen ihre Themen von verschiedenen Seiten beleuchten und betrachten, den eigenen Standpunkt klären und Stellung beziehen sowie auf der Handlungsebene Lösungsvorschläge oder Postulate formulieren.

Ihre Bachelor-Arbeit ist somit ein wichtiger Fachbeitrag an die breite thematische Entwicklung der professionellen Sozialen Arbeit im Spannungsfeld von Praxis und Wissenschaft. In diesem Sinne wünschen wir, dass die zukünftigen Fachleute der Sozialen Arbeit mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachkreisen aufgenommen werden.

Luzern, im Januar 2023

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit
Studiengangleitung Bachelor Soziale Arbeit

Abstract

Menschliche Kommunikation als Hauptinstrument für Berater*innen im klassischen Beratungssetting bedienen sich herkömmlicher Interaktions- und Kommunikationstheorien. Diese zeigen sich auch digital, unterliegen jedoch den Einflussfaktoren der Rahmenbedingungen der Onlineberatung.

Das Ziel dieser vorliegenden Forschungsarbeit ist es zu beantworten, wie der fehlende Umstand von nonverbaler Kommunikation auf die Gestaltung einer professionellen Beziehung wirkt. Dazu wird die folgende Forschungsfrage gestellt: Welche Aspekte sind bei der professionellen Beziehungsgestaltung in der psychosozialen, anonymen, textbasierten Onlineberatung zu berücksichtigen? Es wurden insgesamt sechs Expert*inneninterviews mit Fachpersonen aus der Onlineberatung geführt, gefolgt von einer anschließenden qualitativen Inhaltsanalyse. Spezifisch wurde im Interview auf die bereits aus der Theorie erarbeiteten Themen eingegangen. Die Ergebnisse und deren Gegenüberstellung mit der Theorie ergaben, dass durch die fehlenden Ko-Präsenz, die Imagination über das Gegenüber ein wichtiger Bestandteil in der digitalen Kommunikation darstellt. Ausserdem gaben die Beteiligten an, dass es für eine Beziehung Zeit braucht und dass diese sich über einen längerdauernden Dialog entwickeln kann. Die nonverbale Kommunikation wird dabei explizit in schriftlicher Form ausgedrückt und ist ein bewusstes Handeln, im Gegensatz zur klassischen Interaktion vor Ort. Um Resonanz zu erfahren, fehlt die räumliche Nähe, kann jedoch über zeitliche und inhaltliche Bezugnahme hergestellt werden. Aus diesen Erkenntnissen wurden im Schlussteil dieser Arbeit mögliche Handlungsansätze vorgestellt.

Inhaltsverzeichnis

Abstract	I
Inhaltsverzeichnis	II
Abbildungsverzeichnis	IV
1 Einleitung.....	1
1.1 Ausgangslage und Herleitung	1
1.2 Forschungsinteresse- und Gegenstand	2
1.3 Fragestellung	3
1.4 Zielgruppe.....	3
1.5 Abgrenzung.....	4
1.6 Begriffsdefinitionen	4
1.7 Aufbau der Arbeit	5
2 Methodisches Vorgehen	6
2.1 Auswahl Erhebungsmethode.....	6
2.2 Information zum Sampling	6
2.3 Datenschutz.....	7
2.4 Form des Interpretierens.....	8
2.5 Oberthemen und Kategorien.....	9
3 Theoretische Grundlagen	11
3.1 Beratung in der Sozialen Arbeit	11
3.1.1 Die psychosoziale Beratung.....	12
3.2 Beziehung als soziale Interaktion	14
3.2.1 Menschliche Kommunikation	16
3.2.2 Resonanz	18
3.3 Die professionelle Beziehung in der Sozialen Arbeit	19
3.3.1 Aspekte der Beziehungsgestaltung.....	20
3.3.2 Nähe und Distanz.....	21
3.3.3 Scham	22
3.4 Verschiedene Onlineberatungen.....	23
3.4.1 Textbasierte anonyme psychosoziale Onlineberatung	25
3.4.2 Datenschutz und Onlineberatung.....	26

3.4.3	Schriftlichkeit.....	26
3.4.4	Anonymität.....	27
3.4.5	Virtueller Raum.....	29
3.5	Professionelle Beziehung in der textbasierten anonymen Onlineberatung.....	30
4	Ergebnisse der Forschungsarbeit.....	31
4.1	Theoriegeleitete Differenzierung der Fragestellung.....	31
4.2	Darstellung der Ergebnisse.....	32
4.2.1	Gestaltung der professionellen Beziehung.....	32
4.2.2	Vertrauen.....	34
4.2.3	Resonanz.....	36
4.2.4	Gemeinsame soziale Wirklichkeit.....	38
4.2.5	Empathie.....	39
4.2.6	Störungen.....	40
4.2.7	Interpunktion und Asynchronität.....	43
4.2.8	Anonymität.....	45
4.2.9	Nähe und Distanz.....	46
4.2.10	Schriftlichkeit.....	48
4.3	Interpretation der Ergebnisse.....	50
4.3.1	Modell Wechselwirkungen.....	51
4.3.2	Synthese.....	55
4.3.3	Beantwortung der Fragestellung.....	57
4.4	Bezug zur Sozialen Arbeit und Handlungsoptionen.....	57
5	Abschluss und Ausblick.....	59
5.1	Kritische Würdigung der Forschungsarbeit.....	60
5.2	Wünsche und Visionen.....	62
5.3	Danksagung.....	63
6	Literaturverzeichnis.....	64
7	Anhang.....	68
A)	Einverständniserklärung zum Expert:inneninterview.....	68
B)	Interviewleitfaden.....	69

Abbildungsverzeichnis

Titelbild	Eigene Darstellung.....	
Abb. 1:	Oberthemen.....	9
Abb. 2:	Oberkategorien.....	10
Abb. 3:	Soziale Interaktion, eigene Darstellung.....	16
Abb. 4:	Überblick Onlineberatungen, eigene Darstellung.....	24
Abb. 5:	Modell Wechselwirkungen, eigene Darstellung.....	54

1 Einleitung

Die Nutzung digitaler Lösungen in der Sozialen Arbeit hat nicht erst durch die Corona Pandemie an Bedeutung gewonnen. So wurde 2006 im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit die schweizerische Koordinations- und Fachstelle Sucht Infodrog etabliert (Infodrog, 2022). Infodrog nimmt mit dem Projekt SafeZone eine Pionierrolle ein, wodurch seit 2013 schweizweit ein Tool für die Onlineberatung von Suchterkrankten und deren Angehörigen zur Verfügung steht. Inzwischen wird die Plattform SafeZone von verschiedenen Suchtfachstellen als Ergänzung zur klassischen Suchtberatung vor Ort (Infodrog, 2018). Die langjährige Präsenz und steigende Benutzer*innenzahlen sprechen für die Wirksamkeit des Konzepts der Onlineberatung.

1.1 Ausgangslage und Herleitung

Im Rahmen der Onlineberatung können Betroffene und Angehörige über die Plattform SafeZone beraterische Hilfe ganz anonymisiert in Form von asynchronen, also zeitversetzten Chats in Anspruch nehmen. Dabei wird schriftlich mit einem ebenfalls anonymen zugewiesenen Berater oder Beraterin kommuniziert (Infodrog, 2018).

Die asynchrone, textbasierte Beratung unterscheidet sich vor allem bezüglich des Kontextes und der Anonymität. So können Betroffene orts- und zeitunabhängig Hilfe in Anspruch nehmen, vorausgesetzt ein Internetzugang ist gegeben. Die Kommunikation beruht dabei in erster Linie auf der Interaktion mit dem Geschriebenen und nicht wie in der klassischen Beratung in der Interaktion mit der anwesenden Person. Hier stellt sich die Frage, inwiefern das digitale Medium überhaupt die Einfühlsamkeit, Erfahrung und die Nähe sowie Resonanz der beratenden Person vermitteln kann?

In der klassischen psychosozialen Beratung entsteht durch eine oder mehrere Gespräche vor Ort eine professionelle Arbeitsbeziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen. Durch Interaktion und Kommunikation wie auch dem Grundbedürfnis nach Bindung und sozialem Austausch realisieren die involvierten Personen den Grundstein für den weiteren Verlauf und Erfolg der Beratung. Dafür muss nach dem 7-Phasen Modell nach Kanfer et al. (2012) die beratende Person eine Begegnungshaltung einnehmen, die auf der Basis von Präsenz (Gegenwärtigkeit) und Kongruenz

(Authentizität und Transparenz) bedingungslose positive Wertschätzung und Empathie ermöglicht (zit. in Dieter Wälter, S. 46, 2018).

Eben diese Basis wird durch menschliche Kommunikation gestaltet, welche sich nicht nur auf der Inhaltsebene zeigt, sondern vor allem auch den Beziehungsaspekt beinhaltet. Interpersonale Kommunikation besteht zu einem wesentlichen Teil aus nonverbalen Botschaften. Am Beispiel der menschlichen Kommunikation nach Watzlawick (1980) beinhalten kommunikative Störungen oder deren Auflösung den Zugang zu Emotionalität und nonverbaler Kommunikation. Zum Beispiel wenn man das Axiom I nach Watzlawick (1980) berücksichtigt: «Menschen können nicht nicht kommunizieren. Neben sprachlichen Dimensionen wird auch über Gestik, Körperhaltung, Mimik, Tonfall sowie Tempo der Sprache kommuniziert» (S. 53).

Menschliche Beziehung wird durch Kommunikation ermöglicht und geformt. Daher kann die Frage gestellt werden, inwiefern Kommunikation über eine Onlineberatung funktioniert wie auch welche Komponenten und Dynamiken vorhanden sind oder fehlen, um eine tragende Beziehung zwischen Berater*in und Klient*in zu gestalten. Die vorliegende Arbeit geht dieser Frage nach.

1.2 Forschungsinteresse- und Gegenstand

Wenn Beziehung durch Kommunikation und Interaktion gestaltet wird, in der auch nichtsprachliche Ausdrucksweisen einen wichtigen Bestandteil darstellen und dieser Aspekt in der Onlineberatung wegfällt, dürfte man annehmen, dass eine professionelle Beziehungsgestaltung nach anderen Regeln verläuft. Gleichzeitig ist die Onlineberatung in ihren Interventionen durchaus erfolgreich. Beziehungen ergeben sich auch in dieser Form der Beratung. Die zentrale Frage dabei ist, wie sie dies tun und was der Berater oder Beraterin anders macht, um eine professionelle Beziehung in der textbasierten Kommunikation zu gestalten.

Anonymisierte online Beratung wird zunehmend wichtiger. Seit Beginn der Corona-Pandemie mussten auch die Suchtfachstellen auf andere Lösungen zurückgreifen wie Telefongespräche oder das Angebot der Onlineberatung. Gleichzeitig basieren Theorien der Beziehungsgestaltung in der Beratung auf den Kommunikationstheorien, welche sich auf das klassische Face-to-Face (F2F) Setting stützen. Ziel dieser Arbeit ist es, einen

theoretischen Ansatz oder Konzept zu erstellen, welche den neuen Bedingungen der digitalen Beratung gerecht werden. Die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit und somit auch in der psychosozialen Beratung wird auch nach der Corona-Pandemie nicht an Wichtigkeit verlieren. Aus diesem Grund ist es für die Professionellen der Sozialen Arbeit erforderlich für diese Aufgabe die nötigen Kompetenzen und das Wissen über digitale Interaktion zur Verfügung zu haben.

1.3 Fragestellung

Aus dieser Herleitung ergibt sich für diese Arbeit die folgende Hauptfrage: **Welche Aspekte sind bei der professionellen Beziehungsgestaltung in der psychosozialen, anonymen, textbasierten Onlineberatung zu berücksichtigen?**

Auf dem Weg zu einer Antwort muss zuerst definiert werden, was eine professionelle Arbeitsbeziehung ausmacht und wie sich diese ergibt. Dazu werden theoretische Ansätze aus den Kommunikationstheorien hinzugezogen. Diese gründen sich auf dem Hintergrund des klassischen Beratungssettings, namentlich Face-to-Face. Erwähnte Theorien dienen dem Vergleich mit dem erhobenen Datenmaterial.

1.4 Zielgruppe

Beratungsinstitutionen sowie Beratung selbst sind dem kulturellen Wandel unterworfen und müssen sich deshalb immer wieder diesem anpassen, ansonsten könnte Beratung nicht mehr den Erwartungen der Klient*innen entsprechen. Auch die Digitalisierung hat längst Einzug in die Arbeitsweise der Profession gehalten und verändert Angebot und Nachfrage (Stüwe & Ermel, 2019, S. 52). Virtuelle Beratungsangebote sind vielerorts bereits Bestandteil der institutionellen Beratungsarbeit. Hochschulen der sozialen Arbeit wissen um diese Veränderungen und integrieren vermehrt digitale Aspekte in ihre Ausbildungsinhalte. Diese Bachelorarbeit soll einen Beitrag an den Fachdiskurs leisten und wenn möglich einen differenzierten Überblick über theoretisch fundierte Erkenntnisse in Bezug auf klassische F2F Beratung im Vergleich zur Wahrnehmung der Onlineberatung und deren Beziehungsgestaltung ermöglichen. Fachpersonen der Sozialen Arbeit sind Zielgruppe dieser Bachelorarbeit.

1.5 Abgrenzung

In dieser Arbeit geht es nicht um das Ausspielen von Face-to-Face Beratungen gegenüber computervermittelter Kommunikation. Es gibt in beiden Formen keine grundsätzliche Überlegenheit. Beide Varianten bergen Vorteile und Risiken wie auch Chancen. Für das Ziel dieser Bachelorarbeit ist es wichtig, beide Formen darzustellen und Gemeinsamkeiten wie auch Unterschiede auszumachen. Dies nicht um zu beurteilen welche Form der Kommunikation besser für die Gestaltung einer professionellen Beziehung und für die psychosoziale Beratung sein könnte, sondern um besser verstehen zu können, welche Funktionen anstelle davon treten und wo es Überschneidungen gibt. Beziehung findet statt oder eben nicht, ob im virtuellen Raum oder auf der Fachstelle. Es ist daher eine Frage der Gewichtung einzelner Aspekte, welche Beziehung überhaupt ermöglicht und ob diese in gleicherweise wirken wie in der theoretisch-fundierten Ko-Präsenz. Dies im Hinblick auf zukünftige Handlungsmöglichkeiten und theoretische Ansätze für die Professionellen der Sozialen Arbeit, um der stärker werdenden Digitalisierung auch in diesem Themenfeld gerecht zu werden.

Ein besonderes Augenmerk wird auf die psychosoziale Beratung gelegt. Zum einen, weil immer mehr Fachstellen aus psychosozialen Bereichen sich für das Onlineberatungsangebot entscheiden und zum anderen, weil im Gegensatz zu materieller Sozialberatung, in der der Austausch von Informationen im Vordergrund steht, es in der psychosozialen Beratung um lebensweltorientierte Themen und Inhalte geht. Zusätzlich bewegt sich diese Forschungsarbeit im Bereich der Suchtberatung, welche als Unterbereich der psychosozialen Beratung gezählt wird.

1.6 Begriffsdefinitionen

Folgend werden einige Begriffe kurz erläutert, welche immer wieder im Rahmen verschiedener Kapitel Erwähnung finden.

Ko-Präsenz: Von Ko-Präsenz wird gesprochen, wenn innerhalb sozialer Interaktionen die interagierenden Subjekte sich in Reichweite zueinander befinden. Gängige soziologische Theorien gründen auf der Ko-Präsenz. Erving Goffmann (2001) geht davon aus, dass sich

Ko-Präsenz über zwei oder mehrere Personen vollzieht, welche gleichzeitig anwesend sind und räumlich aufeinander reagieren können (zit. in Houben, 2017, S. 9) In dieser Arbeit wird vor allem dieser Begriff verwendet, wenn von klassischer Beratung vor Ort gesprochen wird.

Face-to-Face (F2F): Dazu werden Interaktion von Angesicht zu Angesicht gemeint. Face-to-Face Interaktionen zeichnen sich durch unmittelbare Erreichbarkeit und körperliche Präsenz aus (Houben, 2017, S. 3–4).

1.7 Aufbau der Arbeit

Diese Bachelorarbeit ist unterteilt in fünf Hauptkapitel. Der erste Teil widmet sich der Ausgangslage und Herleitung und behandelt die Forschungsfrage sowie die Abgrenzung und Berufsrelevanz. Im zweiten Kapitel wird das methodische Vorgehen umrissen mit der Darstellung der Erhebungsmethode und den Informationen zum Sampling. Zusätzlich werden die Themen und Oberkategorien für die Analyse aufgeführt. Im dritten Teil dieser Arbeit werden aus der Literaturrecherche theoretische Grundlagen zu den Bereichen Beratung, soziale Interaktion und menschliche Kommunikation dargelegt, um im Anschluss Aspekte der professionellen Beziehung zu umreißen. Weiterführend erfolgt eine Übersicht der verschiedenen digitalen Beratungsangebote, wobei der nähere Fokus auf die textbasierte, anonyme Onlineberatung ruht. Davon ausgehend werden die spezifischen Begebenheiten wie Datenschutz, Schriftlichkeit, Anonymität und virtueller Raum umrissen. Im letzten Kapitel werden die Ergebnisse der Forschungsarbeit dargestellt und im Anschluss interpretiert, um darauf Schlussfolgerungen für die Beantwortung der Fragestellung auszuarbeiten. Die Arbeit endet mit dem Abschluss und Ausblick.

2 Methodisches Vorgehen

Im folgenden Kapitel wird die Wahl der Erhebungsmethode und deren Begründung dargelegt. Anschliessend werden die wichtigsten Informationen zum Datenmaterial und dessen Erhebung aufgeführt. Das Vorgehen wird verknüpft mit dem Thema Datenschutz. Weiterführend wird die Form des Interpretierens und derer Einzelheiten vorgestellt, um im Anschluss eine Übersicht über die Themen und Kategorien zu erhalten.

2.1 Auswahl Erhebungsmethode

In der vorliegenden Arbeit wird anhand von sechs transkribierten Expert*inneninterviews mit Fachpersonen aus der SafeZone Onlineberatung eine Inhaltsanalyse nach Mühlfeld et al. (1981) durchgeführt. Dazu wurde im Vorfeld ein Leitfaden entwickelt mit insgesamt zehn Oberthemen und dazu untergeordnete Fragen, welche sich aus der Literaturrecherche und dem Theorieteil ergaben.

Ziel dieses Vorgehens ist, bereits durch Theorie bekannte Aspekte der Beziehungsgestaltung auszumachen und wenn möglich neue zu entdecken. In einem weiteren Schritt werden die gefundenen Aspekte in Relation zu den Formalitäten der Onlineberatung gesetzt. Nach der Betrachtung der Merkmale in ihrem Kontext sollen Sinnzusammenhänge zwischen einzelnen Merkmalen und dem Kontext hergestellt werden. Dies mit dem Ziel mögliche Wechselwirkungen aufzuzeigen. Im letzten Schritt werden die Erkenntnisse der Theorie gegenübergestellt, um Schlussfolgerungen für die Beantwortung der Fragestellung zu finden.

2.2 Information zum Sampling

Vordergründig muss erwähnt werden, dass die Art des Datenmaterials im frühen Verlauf der Arbeit ersetzt wurde. Die ursprüngliche Idee war, anhand von anonymisierten Gesprächsprotokollen aus der Onlineberatung, eine Analyse zu erstellen. Da sich jedoch der Zugang zu solchem Datenmaterial als schwierig gestaltete, wurden anstelle von Gesprächsprotokollen verschiedene Fachpersonen aus der Onlineberatung interviewt.

Die Autorin konnte über frühere Arbeitsbeziehungen den Kontakt zu SafeZone herstellen. Aus diesem Kontakt waren vier Fachpersonen, welche Mandate im Rahmen der Onlineberatung nach SafeZone innehatten, für ein Expert*inneninterview bereit. Hinzu kamen zwei weitere Experten, welche ebenfalls über frühere Arbeitsbeziehungen der Autorin bekannt waren. Alle Beteiligten haben entweder einen sozialarbeiterischen und/oder therapeutischen Hintergrund, sind oder waren vor kurzem in der Onlineberatung von SafeZone tätig. Zusätzlich haben alle Fachpersonen Erfahrung in der F2F Beratung.

Die Teilnahme an den Interviews war freiwillig und unentgeltlich. Bei den Gesprächen handelt es sich um halbstrukturierte und offene Interviews. Diese wurden im Rahmen dieser Bachelorarbeit von der Autorin selbst durchgeführt. Sie fanden entweder vor Ort statt oder per Videokonferenz über Zoom. Die Gespräche wurden mit dem Mobiltelefon aufgenommen und als MP3-Datei abgespeichert. Daraufhin wurden sie in schriftlicher Form transkribiert und in einer Word Datei gespeichert. Es handelt sich dabei um eine Anlehnung an der einfachen Transkription nach Drehsing und Pehl (2011, S. 22–23).

Ergänzend wird festgehalten, dass die Interviews im Dialekt abgehalten und vor dem Hintergrund der Leserlichkeit und einer einheitlichen Schreibweise sinngemäss ins Hochdeutsche verfasst wurden. Es gibt keine Reduzierung oder Ausschnitte aus dem Datenmaterial, sondern die gesamte Transkription ist Gegenstand der Analyse. Das Projekt, aus dem das Material stammt, ist soziologisch und kommunikationstheoretisch ausgerichtet. Durch die Interviews sollen die Teilnehmenden, vor dem Hintergrund theoretischer Aspekte, angeregt werden, über ihre Erfahrungen in der textbasierten, anonymen Onlineberatung Auskunft zu geben.

2.3 Datenschutz

Die Teilnahme an den Expert*inneninterviews war freiwillig und unentgeltlich. Grossen Wert wurde auf die mögliche Unerkennbarkeit der teilnehmenden Personen in der Auswertung des Datenmaterials gelegt. Bereits im Vorfeld wurden keine Namen in die Bezeichnung der Transkripte oder der Audiodateien verzeichnet. Lediglich in den vorherig erarbeiteten Einverständniserklärungen (Vorlage im Anhang) wurden die Namen der Teilnehmenden erwähnt. Diese diente zur Absicherung der befragten

Personen und der Einhaltung und Umsetzung des Datenschutzes. Die Erhebung des Datenmaterials und dessen Auswertung wurde vor dem Hintergrund des Ethik Kodex der Deutschen Gesellschaft für Soziologie (DGS) durchgeführt. Dabei wurde vor allem dem Art. 2 Abs. 2, Rechte der Probandinnen und Probanden, Rechnung getragen, indem dass die Persönlichkeitsrechte der in die Forschung einbezogenen Personen zu achten sind (DGS, 2017, S. 2). Zudem wurde die Freiwilligkeit der Teilnahme nach Art. 2 Abs. 3 gewährleistet und die Proband*innen möglichst weit über Ziel und Methoden der Forschungsarbeit informiert. Des Weiteren soll nach Art. 2 Abs. 6 (DGS, 2017) eine Identifizierung der Proband*innen möglichst verhindert werden. Besonders, wenn es sich um digitale Zugänge zum Datenmaterial handelt (S. 3).

2.4 Form des Interpretierens

Da bereits im Vorfeld im Leitfaden die Inhalte durch theoriegeleitete Themen mehr oder weniger strukturiert werden, soll das Auswertungsverfahren nach Mühlfeld et al. (1981) zur Anwendung kommen. Die verschriftlichten Daten werden in ein Kategorienschema gegliedert, welches sich nach den Fragethemen des Leitfadens richtet. Dieses Schema soll im Prozess weiter differenziert und ergänzt werden mit Unterkategorien, mit dem Ziel einer Zerlegung der Interviews. Im nächsten Schritt soll eine innere Logik zwischen den Einzelinhalten erarbeitet werden. Dabei werden gleichbedeutende aber auch sich widersprechende Inhalte berücksichtigt. Diese innere Logik wird im Anschluss schriftlich und mit Interviewausschnitten dargestellt.

Mühlfeld et al. (1981) sehen dafür folgende Stufen vor:

1. Alle Textstellen werden markiert, welche spontan ersichtliche Antworten auf die Fragen im Leitfaden geben. Für diese Arbeit wurde pro Fragestellung ein Worddokument eröffnet, in dem in einer Tabelle die entsprechenden Antworten gesammelt wurden.
2. Beim zweiten Durchlesen wird der Text in das Kategorienschema eingeordnet. Das Schema wird dabei erweitert mit weiteren Kategorien.

3. Markierung und Notierung besonderer Textstellen, Aspekte der Beziehungsgestaltung charakterisieren und eine Logik zwischen den Einzelinformationen herstellen.
4. Erarbeitung eines Textes, welche den Verarbeitungsprozess darstellt.
5. Auswertung des Textes mit Interviewausschnitten und viertes Durchlesen der Transkription.
6. Darstellung der Auswertung (S. 336-338)

2.5 Oberthemen und Kategorien

Folgende Oberthemen ergeben sich aus dem Interviewleitfaden (Anhang, S. 67):

Beziehung	Bezieht sich auf Einschätzungen, über Merkmale und Einflussvariablen von Beziehung. Beschreibungen von Beziehungsveränderungen- und Entstehung.
Vertrauen	Aussagen über Vertrauen und vertrauensfördernde- sowie hinderliche Merkmale, Erzählungen über Sicherheit.
Resonanz	Nennungen von Schwingungsprozessen und Resonanzerfahrungen.
Soziale Wirklichkeit	Aufbau und Erfahrungen von sozialer Wirklichkeit in der virtuellen Interaktion.
Empathie	Signalisierung und Herstellung von Einfühlungsvermögen.
Störungen	Beschreibungen von subjektiv erfahrenen Störungen der Kommunikation sowie störende Faktoren.
Interpunktion	Subjektiv empfundenen Abläufe innerhalb des kommunikativen Austausches.
Asynchronität	Informationen über den Umgang mit der zeitversetzten Kommunikation und derer Empfindung.
Anonymität	Umgang und Facetten der Unerkennbarkeit und wie sich diese verändern kann.
Nähe und Distanz	Beschreibungen über die Herstellung von Nähe und Distanz und über das subjektive Erleben von Grenzen und Intimität.
Schriftlichkeit	Aussagen über förderliche und hinderliche Einflüsse auf das Erleben und Gestalten von sozialer Interaktion

Abb. 1: Oberthemen

Zweck dieser Oberthemen ist es, einen Sinnzusammenhang zwischen den Fragen aus dem Leitfaden herzustellen wie auch eine fortlaufende Strukturierung der Ergebnisse zu ermöglichen. Im weiteren Schritt wurden induktiv 15 Oberkategorien gebildet, welche folgend und im Nachhinein genauer beschrieben und zusammengefasst werden.

Auftrag	Fokussierung und Thema der Beratung; Prozess der Auftragsklärung, Komplexitätsreduktion, das Suchen nach Anliegen der Klient*innen.
Rahmenbedingungen	Alle Themen, welche in Zusammenhang mit den Merkmalen stehen, welche sich aus der Art des Angebotes ergeben; das Vorstellen des Angebotes und der Fachperson, Erwartungshaltungen, welche in Verbindung zum Angebot stehen, Regeln und Begrenzungen, welche durch das Medium gegeben sind wie Anonymität oder der Schweigepflicht.
Technik	Bezug auf Beratungstechniken; Paraphrasieren, systematische Überprüfen von Hypothesen, sprachliche Anpassung.
Beraterische Haltung	Die Haltung der Fachperson; z. B. systemisch-lösungsorientierten Ansatz, personenzentrierten Ansatz.
Vorstellung über die Person	Prozess der Imagination des Gegenübers; Wahrnehmung von Bildern/ Eindrücken, Teilen von persönlichen Merkmalen, Verhalten aufgrund der eigenen Vorstellungen.
Asymmetrie	Ungleichgewicht im Textverhältnis; Länge der Nachrichten, Engagement, zur Verfügung stehende Zeit.
Dialog	Rede und Gegenrede; geschlossener Gesprächsverlauf, Merkmale von inhaltlicher Reziprozität, Entstehung und subjektive Wahrnehmung,
Struktur	Zusammensetzung des Beratungsverlaufs; Gesprächsphasen.
Vergleich	Gegenüberstellungen von Erfahrungen und Gegebenheiten in Bezug zur F2F Beratung.
Beratungsverlauf	Veränderungen im Beratungsprozess; inhaltliche, emotionale oder schriftliche Ebene, zeitliche Dimension.
Bewertung	Normative Aussagen.
Steuerung	Beschreibungen von Verhalten, welches willentlich verändert wurde, Situationen, in denen Dinge nicht gesteuert werden können.
Unsicherheit	Beschriebene Unklarheit oder Ungewissheit.
Rollenverhalten	Ausübung und Darstellung der persönlichen und professionellen Rolle.
Sprache	Verschriftlichung der Sprache und ihre Formen.

Abb. 2: Oberkategorien

3 Theoretische Grundlagen

Der nachfolgende Theorieteil dieser Arbeit soll eine verfeinernde Begriffsdefinition, die für die Beantwortung der Fragestellung wichtigen Themen darstellen. Dazu wird ausgeführt, was man unter Beratung und in dieser Hinsicht psychosoziale Beratung versteht um dann im weiteren Kapitel theoriebasiert zu erläutern, was eine professionelle Beziehung in der klassischen Beratung ausmacht und welche Eigenschaften darin vorherrschen. Die soziale Interaktion als wichtiges Phänomen von Beziehungen findet eine breite Ausführung wobei unter anderem Bezug genommen wird auf Theorien der menschlichen Kommunikation und der Resonanz. Die Übersicht über verschiedene Onlineberatung soll eine Eingrenzung der verschiedenen Angebote ermöglichen, um die textbasierte, anonyme Onlineberatung zu verorten. Dazu werden die Attribute dieser Art von Beratung herausgearbeitet in Form von Datenschutz, Schriftlichkeit, Anonymität und virtueller Raum. Im letzten Unterkapitel werden die herausgearbeiteten Erkenntnisse miteinander in Relation gesetzt.

3.1 Beratung in der Sozialen Arbeit

Häufig wird unter dem Begriff Beratung ein Gespräch unter zwei oder mehreren Personen verstanden, mit dem Ziel ein Problem oder eine Aufgabe zu lösen. Beratung ist ein vielgebrauchter Begriff und kann je nach Auslegung und Bereich unterschiedlich verstanden werden. Engel et al. (2004) fassen diese Vielfältigkeit wie folgt zusammen:

Für die Definition von Beratung existiert ein umfangreicher Konzept- und Diskussionsfundus. So kann Beratung je nach professionellem und disziplinspezifischem Standort sowohl als pädagogische Bildungschance wie auch als alltags- und lebensweltorientierte Bewältigungshilfe in der sozialen Arbeit oder als therapienahe Intervention in klinisch-psychologischen und medizinisch-psychologischen Handlungsfeldern verstanden werden. Sie hat somit Teil an Entwicklungen professioneller Handlungsformen in den verschiedensten gesellschaftlichen Feldern. (S. 38)

Beratung ist innerhalb der Sozialen Arbeit eine eigenständige Tätigkeit, welche sich in den unterschiedlichsten Arbeitsbereichen und Handlungsfeldern wiederfindet.

Professionelle Beratung grenzt sich von alltäglicher Beratung im privaten Kontext durch grundlegende Merkmale ab. Sie bietet laut der Schweizerischen Gesellschaft für Beratung SGfB (2014) Hilfe, welche den Klient*innen in ihrer Situation gerecht wird, zweckorientiert ist und in einem spezifischen Rahmen von qualifizierten Personen angeboten wird (S. 1). Berater*innen verfügen über Interaktions- und Beratungskompetenz sowie handlungsspezifische Kompetenz (SGfB, 2014, S. 3). Handlungsspezifisches Wissen als Merkmal der Berater*innen dient der Lösung, welche an das Problem angepasst ist und sich aus dem spezifischen Bereich ergibt wie etwa Fachwissen über Konsummittel im Suchtbereich. Thiersch (2004) versteht unter Beratung zum einen ein zielgerichtetes Handeln und zum anderen ein gemeinsames Aushandeln von Schwierigkeiten und Lösungsmöglichkeiten (S. 122). Zwicker-Pelzer (2010) spricht von «fachkundiger Partnerschaft auf Zeit» (S. 17). Ziel der Beratung in der Sozialen Arbeit ist es, durch gemeinsames Aushandeln von Problemen und Lösungen, dass die hilfeschuchende Person ein Stück weit mündiger und selbstwirksamer werden.

3.1.1 Die psychosoziale Beratung

Zur Differenzierung zum Allgemeinbegriff Beratung umfasst die psychosoziale Beratung nach Wälter (2018) jede professionelle Unterstützung in Form der Interaktion mit Klient*innen in psychosozialen Arbeitsfeldern, welche auf die Anamnese, die Behandlung und die Lösung von psychosozialen Problemen, Einschränkungen und Krisen fokussiert ist (S. 24). Der Begriff «psychosozial» bezieht sich auf ein «bio-psycho-sozial-kulturelles Menschenbild», wobei die unterschiedlichen Systeme/Dimensionen in Wechselwirkung zueinanderstehen (Staub-Bernasconi, 2018, S. 174). So kann sich zum Beispiel die beratende Person in einer Suchtberatungsstelle nicht nur auf die körperliche oder medizinische Dimension des Problems fokussieren, sondern muss «das Problem» mehrdimensional erkennen und verstehen. Einer der Hauptaufgaben Sozialer Arbeit ist es, die Überlappung von psychischen, physischen, sozialen und alltäglichen Lebensbereichen zu beleuchten (Gahleitner, 2017, S. 23). Gemäss Stimmer und Ansen (2016) wird psychosoziale Beratung dann in Anspruch genommen, wenn der Leidens- und Handlungsdruck bedeutend hoch ist und die vorhandenen Ressourcen für eine selbständige Problembewältigung nicht mehr befriedigend eingesetzt werden können (S. 118).

Von der Suchtberatung über Familienberatung zu Sexualberatung bis hin zu Studierendenberatung; die Vielfalt an psychosozialen Arbeitsfeldern spiegelt die lebensweltliche Ausdifferenzierung wider. Stimmer und Ansen (2016) verorten die psychosoziale Beratung unter der verhaltensorientierten Beratung vor dem Hintergrund der personalen Beratung. Mit verhaltensorientiert ist gemeint, dass die Beratung sich auf einen bestimmten Lebensbereich ausrichtet welcher Zeit, Ort, Thema sowie Problem und Methodenwahl bestimmt (S. 48-49).

Das Angebot der Beratung orientiert sich an psychosozialen Themen. Indem die Einbindung der Lebenswelten der Klient*innen mit ihren wirtschaftlichen und sozialen Beziehungen zum grundlegenden Auftrag psychosozialer Beratung gehört, liegt ihr Fokus auf einem sozialen Gesichtspunkt im Vergleich zu einer klassischen Psychotherapie, welche mehr auf die intrapsychischen Prozesse der Klient:innen schaut (Wälter, 2018, S. 43).

Wälter (2018) fasst die Aspekte psychosozialer Beratung wie folgt zusammen:

1. Form professioneller Beratung
2. Entwicklungsorientiertes Unterstützungsangebot für Einzelne, Paare, Familien, Gruppen, Organisationen und Institutionen
3. Vielfältige Tätigkeits- und Aufgabenbereiche, z.B. Familien- und Erziehungsberatung, Suchtberatung, Schuldenberatung, Schwangerschaftskonfliktberatung
4. Schwerpunkte bilden herausfordernde Lebenssituationen der Klient*innen: Krisen, Probleme, kritische Lebensereignisse, nicht-pathologische Problemfälle
5. Ausgeprägter Bezug zum sozialen Netzwerk der Klient*innen
6. Alltagsorientierung, d.h. Hilfe für den Klienten zur Bewältigung des Alltages
7. Ziele sind Prävention, Rehabilitation, Problembewältigung, Krisenbewältigung, Entwicklungsförderung, Kompetenzentwicklung; nicht: Heilung von Störungen bzw. Wiederherstellung der Gesundheit (S. 25)

Die Beschreibung methodischer Vorgehensweise in der Beratung wurden von Vertreter*innen der unterschiedlichsten Beratungsansätze geleistet. Was sie alle gemeinsam haben, ist die Erwähnung der Gestaltung einer professionellen Beziehung.

3.2 Beziehung als soziale Interaktion

Weber (1992) definiert den Begriff Beziehung in seiner Theorie des sozialen Handelns als «das aufeinander eingestellte Verhalten zwischen den Beteiligten» (zit. in Abels, 2020, S. 7). Menschen stehen in Beziehung zueinander, indem sie in soziale Interaktion miteinander treten. Sie beziehen sich auf und zueinander. Aus psychologischer Sicht besteht nach Schäfter (2010) eine Beziehung aus sozialen Interaktionen zwischen Personen, welche als voneinander abhängiges Verhalten beschrieben wird. Mit der Wiederholung der Interaktionen, stabilisiert sich das Interaktionsmuster und wird daher vorhersehbar. Grössere Einheiten, also länger dauernde Interaktionen bilden die Grundstruktur einer zwischenmenschlichen Beziehung (S.26). Mead (1973) ergänzt die Theorie von Weber, indem er postuliert, dass individuelles Verhalten in sozialen Interaktionen charakterisiert wird durch ihre Ausrichtung an Symbolen, Zeichen und Gesten (zit. in Abels, 2020, S. 7). Nach der Theorie des symbolischen Interaktionismus nach Mead (1991) wird durch Interaktionsprozesse soziales Handeln zu sozialer Wirklichkeit in Beziehungen hergestellt, indem mittels Sprache diese Wirklichkeit gemeinsam interpretiert wird (zit. in Schäfter, 2010, S.24–25). Indem die Beteiligten einander beobachten, sich intuitiv in die Rolle des anderen hineinversetzen, ihr eigenes Verhalten aufeinander deuten und aus diesen Deutungen Konsequenzen zur Gestaltung ihres nächsten Verhaltens ziehen, wird Interaktion vorangetrieben (Abels, 2020, S. 5). Diese Deutungen können gelingen, wenn beide Beteiligte von einem gemeinsamen Grundverständnis über die Alltagswelt aus interagieren (Abels, 2020, S. 208). Der Zugang zu sozialer Interaktion geht von einem gemeinsamen Verständnis einer gemeinsamen Welt aus. Dabei wird von Arten bereits erfahrener Interaktionen gespeist und aufgrund dieser gehandelt. Typen von Reaktionen werden gesammelt und kategorisiert. Dieser Prozess ist gegenseitig, betrifft demnach alle involvierten Subjekte (Abels, 2020, S. 200). Dies bedeutet, dass je näher mir eine Person steht, und je mehr ich von ihr weiss, desto differenzierter ihr Profil wird. Je ferner sie ist und je weniger mir bekannt ist oder sie

von sich preisgibt, desto unscharfer die Typologisierung. Wie wird eine gemeinsame Interaktion in Gang gebracht? Abels (2020) beantwortet dies wie folgt:

Das tun wir, indem wir zunächst an äußeren Symptomen abzulesen versuchen, welchen Typus er oder sie repräsentiert. Zu diesen Symptomen zählen Alter und Geschlecht, Gesten und Kleidung, kurz jeder persönliche Ausdruck. Zu diesem persönlichen Ausdruck gehört aber auch, welche Themen jemand anspricht und wie er darüber redet und vor allem, wie er auf unser Verhalten reagiert und mit seinem Verhalten auf unser Verhalten einwirkt. (S. 201)

Gemäss Abels (2020) sind Individuen in ihrem Tun und Denken geprägt «von dem, was Generationen vor ihnen gedacht und sozial festgeschrieben haben, und beeinflusst werden von dem, was Andere heute denken und wie sie sich in konkreten Situationen zueinander verhalten.» Die Menschen werden daher beeinflusst und beeinflussen gleichzeitig andere mit ihrem Denken und Handeln. «Wegen dieser wechselseitigen Wirkungen wird der Prozess des Handelns auch als soziale Interaktion bezeichnet» (S. 5). Das Verhalten in sozialen Interaktionen ist immer motivorientiert. Schütz (1932) versteht soziale Interaktion nicht nur als das gegenseitig aktiv bezogene Handeln, sondern sieht im Prozess auch einen Motivationszusammenhang: «Sie handeln in der Erwartung, dass der Andere sie zur Kenntnis nimmt, ihr Verhalten in einer bestimmten Weise interpretiert und auf ihr Verhalten in entsprechender Weise reagieren wird» (zit. in Abels S. 175).

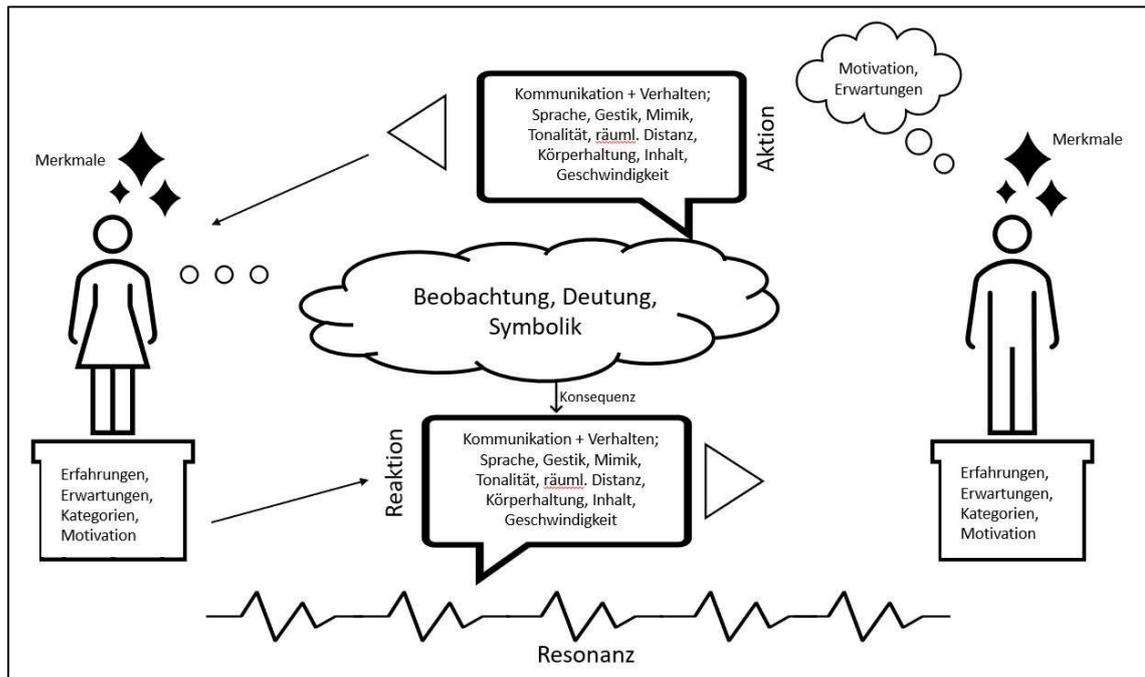


Abb. 3: Soziale Interaktion

Beziehung ist demnach strukturiert durch soziale Interaktionen, welche durch wechselseitige Kommunikation und Verhalten produziert werden. Das Verhalten von Person A wird mittels Kommunikation, also Sprache, Gestik, Mimik, Tonalität, räumliche Nähe, Körperhaltung und Inhalt für Person B erfahrbar. Person B nimmt die Person A mit ihren persönlichen Merkmalen wie Geschlecht, Alter, Gesten und Kleidung wahr und versucht diese einem Typus entsprechend zuzuordnen. Vor dem Hintergrund gemachter Erfahrungen sozialer Interaktionen und deren Kategorisierung entwickelt Person B symbolische Erwartungen an das Verhalten von Person A. Mithilfe dieses kognitiven Prozesses deutet Person B das Verhalten von Person A und zieht daraus Konsequenzen über ihr eigenes Verhalten. Person B reagiert auf das Verhalten mit einer Gegenreaktion unter Berücksichtigung der eigenen Motivation vom Gegenüber wiederum in bestimmter Weise interpretiert zu werden und ein bestimmtes Verhalten hervorzurufen.

3.2.1 Menschliche Kommunikation

Vor dem Hintergrund der Systemtheorie nach Luhmann (1967) «entstehen soziale Systeme durch Kommunikation unter Menschen zum einen für eine Komplexitätsreduktion und zum anderen um Beziehungen zwischen Handlungen von Menschen zu erzeugen» (zit. in Abels, 2020, S.10). Dieses Zitat nimmt Bezug auf die

vorangegangenen Erklärungen zu sozialer Interaktion, in denen menschliche Kommunikation als essenzieller Bestandteil menschlichen Verhaltens gilt. Es bedarf einer genaueren Erläuterung der theoretischen Ansichten, um zu verstehen, was soziale Beziehungen ausmachen.

Watzlawick (1969) versteht unter menschlicher Kommunikation sowohl eine singuläre Botschaft als auch die Interaktion, also eine aufeinanderfolgende Reihe von Mitteilungen. Er verwendet die Begriffe Kommunikation und Verhalten sinngleich, denn nicht nur Sprache, sondern das gesamte Verhalten ist Kommunikation (zit. in Plate, 2021, S. 18). Dabei wird nicht nur die Inhaltsdimension der Botschaft als Kommunikation verstanden, sondern wird durch den Einbezug von non- und paraverbalen Eigenschaften mehrdimensional; Watzlawick (1969) differenziert zwischen Information und Hinweis, wenn er vom Inhalts- und Beziehungsaspekt einer Mitteilung spricht. Im Vordergrund steht die Information und als zweite unmittelbare Mitteilung wird eine Anleitung, wie diese Information zu verstehen sei, mitgesendet (zit. in Plate, 2021, S. 21). Der digitale Aspekt der Kommunikation verortet Watzlawick (1969) in der Sprache und Symbolik im Sinne einer geregelten Abfolge von Buchstaben als Wort. Der analoge Charakter eines Wortes bezieht sich auf die nonverbalen und paraverbalen Anteile der Sprache, also wie ein Wort ausgesprochen wird, begleitet mit welcher Mimik und Gestik (zit. in Plate, 2021, S. 23). Plate (2021) ergänzt, dass analoge Besonderheiten Einblick geben in den Zustand der sprechenden Person. Es erlaubt eine Modifikation des Inhalts über die reine Sachebene hinaus (S. 24). Plate (2021) führt weiter aus: «Dies ist für die Beziehungsebene von besonderer Relevanz, denn wie man zueinander steht kann nicht nur durch digitale Worte ausgedrückt werden, sondern muss passend dazu analog unterlegt werden. Ohne die richtige analoge Untermalung bleibt jedwede Beziehungsklärung fragwürdig» (S. 24). Wälter (2018) pointiert: Je höher die Übereinstimmung von analoger und digitaler Kommunikation, desto besser die Beziehung (S. 63). Kommunikation konstituiert also Beziehung.

Um wieder Bezug zur Definition sozialer Interaktion zu nehmen, spielen nonverbale Signale eine entscheidende Rolle in der Deutung des Verhaltens in Beziehungen. Sie erlauben durch die Modifikation des Gesprochenen die unmittelbaren Erwartungen und Motive zu transportieren, um Einfluss auf die Reaktion des Gegenübers zu nehmen.

Nach dem Sozialpsychologe Argyle (1975) bestehen Interaktionen im Kontext der Beziehung aus wesentlichen Ausdruckselementen wie räumlicher Nähe, Körperkontakt, Gesten und nichtverbale wie auch verbale Eigenschaften des Sprechens. Er geht davon aus, dass Beziehung in der Begegnung beginnt. Voraussetzung dafür sei unter anderem die räumliche Distanz und der Zeitfaktor (zit. in Schäfer, 2010, S. 31). Gesprächsmethoden in Therapie und Beratung berücksichtigen diese Merkmale menschlicher Kommunikation und sind darauf ausgelegt. Als passendes Beispiel dient hierzu Rogers (1973), welcher davon ausgeht, dass positive Beziehungserfahrungen Veränderungen ermöglichen und den betroffenen Personen die Chance geben sich selbst zu sein und das innere Erleben und das äussere Verhalten wieder übereinstimmen kann. Für Rogers braucht eine entwicklungsfördernde Beziehung unbedingte Wertschätzung, Echtheit und einführendes Verstehen (zit. in Plate, 2021, S. 52). Aktives Zuhören als Methode nach Rogers (1973) beinhaltet non- und paraverbale Elemente, das Paraphrasieren als das Gesagte in eigenen Worten wiedergeben und das Verbalisieren als das Ansprechen emotionaler Inhalte (zit. in Plate, 2021, S. 53). Alles Techniken, welche sich der Funktion von mehrdimensionaler Kommunikation für die Gestaltung einer tragfähigen Beziehung zu Nutze macht. Erwähnenswert ist hier die erfahrbare Präsenz des Gegenübers als sich verhaltender Körper im Raum.

3.2.2 Resonanz

Soziologisch wird Resonanz als ein Mitschwingen zwischen Interaktionssystemen verstanden; Miller (2015) beschreibt Resonanz als soziales Phänomen; also eine Erfahrung der Zugehörigkeit, von Intimität und Affinität sowie des gegenseitigen Einvernehmens (zit. in Wetzel, 2017, S. 55). Tschacher und Ramseyer (2017) verstehen unter sozialer Resonanz einen Prozess von zwei oder mehrerer Beteiligten, welche sich in sozialer Interaktion koordinieren. (S. 319). Um in Resonanz zu treten, braucht es dafür notwendigerweise die Ko-Präsenz der Akteur*innen (zit. in Wetzel, 2017, S. 55). Tschacher und Ramseyer (2017) erläutern, dass Kommunikation in sozialen Interaktionen verkörpert ist und dass diese Verkörperung einen wichtigen Anteil am sozialen Austausch hat. (S. 329). Gemäss Zima (2013) reduziert sich Resonanz nicht nur auf das Gesprochene als Wort in der verbalen Interaktion, sondern kann auch durch Sprachmelodie sowie nonverbale Signale hergestellt werden (zit. in Breyer & Pfänder,

2017, S. 12). Gemäss Breyer und Pfänder (2017) kann Synchronisierung zwischen Körpern nur vollzogen werden, wenn eine «subjektive Nahbeziehung» existiert. Falls die Entfernung beider körperlicher Subjekte zu gross ist, kann die «affektive Erlebnisqualität» abhandenkommen und die wechselseitige Koordination ein anstrengender Prozess werden (S. 16). Vor dem Hintergrund der Sozialen Arbeit ist es wichtig festzuhalten, dass laut phänomenologischen Analysen das «sich Einfühlen» in andere nicht ein bewusster kognitiver Akt ist, sondern sich aus dem Interaktionsprozess basierend auf der notwendigen Schwingungsfähigkeit der Beteiligten ergibt (Breyer & Pfänder, 2017, S. 15). Diese Erkenntnis ist insofern wichtig für diese Arbeit, weil laut Tschacher und Breyer (2017) Analysen aus der Psychotherapieforschung eine Korrelation zwischen nonverbaler Synchronisation und Qualität der Arbeitsbeziehung nahelegen (S. 327). Festgehalten werden kann, dass Resonanz ein wesentlicher Teil der sozialen Interaktion darstellt, welcher sich im Rahmen der Ko-Präsenz vollzieht und Einfluss auf die Beziehung nimmt, weil Kommunikation nicht nur aus inhaltlichem Austausch besteht, sondern auch aus Schwingungen.

3.3 Die professionelle Beziehung in der Sozialen Arbeit

Da Eingriffe in der Sozialen Arbeit sich nicht nur am Subjekt orientieren, sondern auch als Interventionen in Systemen verstanden werden, ist die Fokussierung auf die Beziehungsgestaltung essenziell (Gahleitner, 2017, S. 35). Beziehung ist das Basisphänomen menschlichen Zusammenlebens und daher wichtige Komponente der Sozialen Arbeit. Damit eine professionelle Beziehung realisiert werden kann, braucht es Vertrauen. Giddens (1995) sieht Vertrauen als wichtige Basis für das menschliche Handeln (zit. in Amthor et al., 2021, S. 151). Für eine gelungene Hilfebeziehung ist es wichtig, Vertrauen zu schaffen und positive "Inselerfahrungen" zu ermöglichen (Amthor et al., 2021, S. 152). Vor dem Hintergrund der Bindungsforschung kann eine professionelle Beziehung korrigierende emotionale Erfahrungen ermöglichen (Gahleitner, 2017, S. 82).

Lenz und Nestmann (2009) unterscheiden zwischen Rollenbeziehung und persönlichen Beziehungen. Bei persönlicher Beziehung steht die persönliche Identität im Vordergrund. Die Rollenbeziehung orientiert sich stärker an vorgegebenen sozialen

Rollen (zit. in Gahleitner, 2017, S. 36). Gerade in psychosozialen Arbeitsfeldern erfordert die professionelle Beziehung auch zu einem Teil Aspekte einer persönlichen Beziehung, um als Person nahbar zu werden. Gahleitner (2017) differenziert dies: «Die professionelle Beziehung ist einerseits asymmetrisch und an vielen Punkten formal gestaltet und doch durch eine hohe persönliche Komponente und ein grosses Ausmass an Intimität ausgezeichnet» (S. 299). Da es beider Teile, professioneller und persönlicher Beziehung für eine vertrauenswürdige Verbindung bedarf, liegt auch dort das Spannungsfeld, in dem sich Professionelle der Sozialen Arbeit wieder- und zurechtfinden müssen. Gemäss Gahleitner (2017) besteht die Herausforderung darin, die formale Berufsrolle kompetent zu leben und zugleich sich als ganzer Mensch gegenüber persönlich geprägten und limitiert steuerbaren Interaktionen zu öffnen (S. 300).

3.3.1 Aspekte der Beziehungsgestaltung

Ausgehend vom Prozessmodell für eine professionelle Beziehungsgestaltung nach Gahleitner fasst Hancken (2020) folgende Eckpunkte zusammen:

- authentische, wertschätzende, akzeptierende Haltung
- feinfühliges Handeln
- persönliche Anteile einbringen
- emotionale Sicherheit geben
- Vertrauen aufbauen
- reflexives Handeln
- Kenntnisse über interdisziplinäre Wissensbestände
- Exploration ermöglichen
- sichere Bindungserfahrungen zulassen
- Regulation des Nähe-Distanz-Verhältnisses
- Kontinuität im Hilfeprozess (S. 91)

Gerade im Bereich der psychosozialen Beratung sind Fachkräfte mit schweren und oftmals intimen Themen konfrontiert. Ausgehend von der klassischen Beratung ergibt sich bereits aus der räumlichen Begebenheit eine gewisse Nähe, welche sich durch den Inhalt der Gespräche intensivieren kann. Hinzu kommt der Anspruch, persönliche Anteile als Fachperson in die Beratung einfließen zu lassen. Hier zeigt sich der Spagat

zwischen dem Einfühlen in die Situation der Klient*innen und gleichzeitig dem Wahren einer nötigen Distanz.

3.3.2 Nähe und Distanz

Damit eine tragfähige Arbeitsbeziehung zwischen Berater*innen und Adressat*innen bestehen kann, bedarf es einer Vertrauensbasis als Grundlage. Gemäss Kunz (2014) besteht diese Arbeitsbeziehung aus Anerkennung, Empathie und emotionaler Unterstützung und muss gleichzeitig klare Grenzen haben (S. 15). Wie bereits beschrieben findet sich Soziale Arbeit im Spannungsfeld zwischen Professionalität und persönlicher Identität wieder. Diese zwei Pole können als Äquivalent zu Nähe und Distanz verstanden werden. Je mehr sich die beratende Person mit ihren persönlichen Merkmalen als Mensch in der Beziehung zeigt, desto mehr Nähe kann dadurch erfahren werden. Je routinierter und generalisiert fachlich eine Rollenhandlung gestaltet wird, desto mehr Distanz kann dadurch erwirkt werden. Dass es beides braucht, steht ausser Frage, um der Erwartung an ein individuelles Fallhandeln gerecht zu werden.

Laut Dörr (2017) soll Nähe und Distanz immer wieder ausbalanciert werden und ist daher kein fixer Zustand, sondern bleibt fluid (S. 203). Es ist daher ein bewusstes Bearbeiten als Einordnung und Sortierung von Gefühlen notwendig. Gerade bei belastenden Situationen und Problemlagen vermischen sich eigene und fremde Emotionen. Eine unbewusste «Affektregulation» kann zu Gegenübertragungsprozessen führen (Dörr, 2017, S. 205). Gemäss Dörr (2017) wird Nähe und Distanz nicht nur durch Interaktionen strukturiert, sondern obliegt auch dem Einfluss des institutionellen Kontextes: «So wirken auch die Merkmale einer Institution wie Autorität und Machtverhältnisse auf die Adressat*innen und Fachkräfte» (S. 207). Neben dieser äusseren Dimension kommt eine räumliche hinzu, in der Nähe und Distanz durch den Körper ausgedrückt und erfahren wird (Dörr & Müller, 2019, S. 14). «Dabei sind die Räume der lebensweltlichen Erfahrungen keineswegs nur reale soziale Räume. Denn tatsächlich verlängert bzw. verlagert sich der Raum, von dem im Begriffspaar Nähe und Distanz implizit die Rede ist, immer auch ins Virtuelle» (ebd.).

3.3.3 Scham

Im Kontext der Beratung sind professionelle der Sozialen Arbeit oftmals konfrontiert mit schambehafteten Themen. Es ergibt sich allein aus der Asymmetrie von Helfenden und Hilfesuchenden eine erlebte Unzulänglichkeit in Bezug auf die eigene Problembewältigung auf Seiten der Klient*innen. Hinzu kommt, dass die Probleme, welche im Moment nicht aus eigener Kraft überwunden werden können, gesellschaftlich negativ konnotiert oder stigmatisiert werden.

Gemäss Meyer-Drawe (2009) zeigt sich Scham als ein Wertgefühl in Momenten, in denen die Betroffenen sich in ihrem Selbstwert bedroht fühlen. Scham dient als Schutz der Integrität und erlaubt es sich seinen eigenen Schutzgrenzen bewusst zu werden (zit. in Dörr, 2016, S. 19–20). Marks (2011) ergänzt das Verständnis der Scham mit einer destruktiven Seite, indem er diese als erfahrene Beschämung beschreibt, welche internalisiert wird und somit vom Blick von aussen zum Blick auf sich selbst wird (zit. in Dörr, 2016, S. 21). Im Moment überwältigender Schamgefühle fällt der Schutz der Intimsphäre und das Gefühl von Distanz kann verloren gehen (Dörr, 2016, S. 21). Dörr (2016) ist der Meinung, dass es keine schamhaften Erlebnisse gibt ohne ein Gegenüber in Form einer anderen Präsenz oder der eigenen Person (ebd.). Durch Neckel (1991) wird weiter unterschieden zwischen «moralischer» und «sozialer» Scham. Moralische Scham wird verursacht durch die eigene Handlung eine Regel verstossen zu haben und einhergehenden Schuldgefühlen. Bei sozialer Scham braucht es kein Zuwiderhandeln, sondern wird erzeugt durch ein Gefühl von Unzulänglichkeit und Beschädigung der eigenen Person (zit. in Dörr, 2016, S. 22–23). Die zu erwartenden Schamerlebnisse werden vermieden durch Anpassung oder Vermeidung in Form des sich Entziehens oder Versteckens (ebd.). Der Mensch tendiert daher zur Erhaltung seiner Integrität und möchte sein Gesicht wahren. Aus diesen Überlegungen ist es deshalb wichtig, sich der Dimension der Scham in der Sozialen Arbeit bewusst zu sein und ein möglichst wertfreies Setting zu schaffen, wo die hilfesuchende Person durch die Fachperson nicht zusätzliche Beschämung erfährt aber die eigene Scham und ihre Themen Platz finden.

Zu erkennen ist demnach, dass menschliche Kommunikation soziale Interaktion mittels Sprache, Gestik, Mimik, Tonalität, Körperhaltung, Inhalt und Geschwindigkeit

strukturiert. Diese Struktur trifft auf einen vorhandenen Katalog von Interaktionserfahrungen und daraus resultierenden Erwartungshaltungen. Durch Beobachtung und Deutung des Verhaltens sowie der Kategorisierung gewisser sichtbarer Merkmale werden Konsequenzen für das eigene Verhalten gezogen und motivorientiert reagiert. Durch diesen Prozess wird als Nebenprodukt eine gemeinsame Erfahrung hergestellt. Eine Erfahrung von Zugehörigkeit, Intimität und Affinität, welche wiederum eine gemeinsame Realität konstituiert. Über die Koordination sozialer Interaktion entsteht Resonanz und somit Beziehung. Die Verbundenheit in einer Beziehung wird gestaltet durch eine Nähe-Distanz-Regulation, die sowohl intra- wie auch interpsychisch stattfinden kann. Diese setzt sich zusammen aus persönlichen Anteilen wie auch Rollenhandlungen und wird zusätzlich über und durch den Körper ausgedrückt. Scham als treibende Emotion unter vielen beeinflusst das Gefühl von Distanz und Nähe und somit wiederum die Ausgestaltung von Beziehungen.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die professionelle Beziehung essenziell für beraterische Interventionen und deren Erfolg ist. Diese Beziehungen können sich kaum den Gesetzmässigkeiten sozialer Interaktionen entziehen. Doch was bedeutet dies im Hinblick auf die Onlineberatung, wo andere Gegebenheiten vorliegen?

3.4 Verschiedene Onlineberatungen

Durch kontinuierlich wachsende technische Möglichkeiten entstanden verschiedenste digitale Angebote im Bereich Beratung und Therapie. Von der Telefonseelsorge bis hin zu Chatbots können Klient*innen je nach Bedürfnis und Situation unterschiedliche Kommunikationsmedien in Anspruch nehmen. Engelhardt und Storch (2013) verstehen unter «Onlineberatung sämtliche Formen der Beratung [...], die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten und die sowohl synchron/asynchron textgebunden (Forum, Einzelberatung, Chat) als auch synchron und textungebunden via Videochat, Avataren oder Internettelefonie stattfinden können» (zit. in Klein & Pulver, 2020, S. 194).

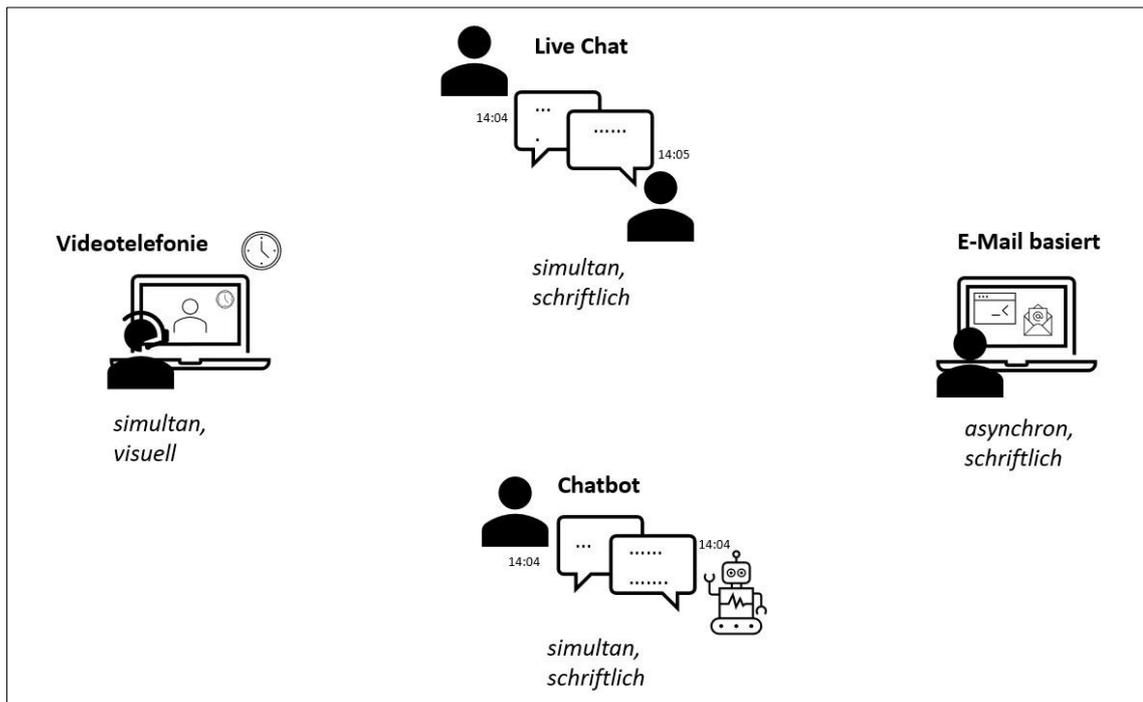


Abb. 4: Übersicht Onlineberatung

Hauptkriterien zur Unterscheidung von digitalen Angeboten sind zum einen die subjektiv wahrgenommene Zeit, welche zwischen den Antworten oder den einzelnen Interaktionsteilen verstreicht. Asynchrone und synchrone Angebote unterscheiden sich dadurch ob Zeit zwischen der Dialogkette liegt. Asynchron meint zeitversetzte Kommunikation. Bei synchronem Dialog findet der Dialog nahezu zeitgleich statt (quasi-synchron) (Eichenberg & Kühne, 2014, S. 80–81). Zu den asynchronen Angeboten werden E-Mail, das Forum und SMS gezählt, wobei ein Chat quasi synchron stattfindet. (Eichenberg & Kühne, 2014, S. 81). Asynchrone computervermittelte Kommunikation ermöglicht eher ausgereifte Nachrichten über einen längeren Zeitraum, da sie einen klaren Themenbezug und Dialog ermöglichen. Döring (2003) spricht dabei von einem «Charakter in sich abgeschlossener (monologischer) Gebrauchstexte». Synchroner medienbasierte Kommunikation beansprucht ein dialogisches Element und ist oftmals im Zusammenhang des gesamten Gesprächsverlaufes deutbar (S. 43). Des Weiteren wird zwischen anonymen und personalen Angeboten unterschieden, wobei auch hier die Entscheidung über den Grad der Anonymität beim Subjekt und somit beim User oder der Userin liegt; Je nach Produkt kann das Klientel den Grad der Anonymität selbst bestimmen (Eichenberg & Kühne, 2014, S. 82). So kann die Registrierung für eine Onlineberatung in welcher Form auch immer, zwar anonym starten, die betroffene

Person wählt jedoch, ob sie ihren richtigen Namen angeben möchte oder ein Akronym. Ob Chats oder E-Mail basierte Beratung, beide Formen finden im virtuellen Raum statt und bedienen sich textbasierter Kommunikation. Die Klient*innen begegnen virtuell einer Fachperson, welche für diese Aufgabe ausgebildet ist. Eine Ausnahme hier spielt der Chat mit einem Chatbot. Dieser funktioniert nach den Protokollen seiner Programmierung und ist schlussendlich keine reale Person. Eine weitere Gemeinsamkeit nach Justen-Hosten und Paschen (2016) von textbasierten Interaktionen ist die Schriftlichkeit und darum auch ihre Beständigkeit. Will heißen, dass Geschriebenes abgespeichert werden kann und immer wieder lesbar ist (S. 15).

Diese Eigenschaften helfen nicht nur zur Differenzierung der unterschiedlichen Angebote, sie wirken auch auf die Wahrnehmung der einzelnen Akteur*innen und auf ihr Verhalten im virtuellen Raum. Gegenstand dieser Bachelorarbeit ist die reduzierteste Form der Onlineberatung.

3.4.1 Textbasierte anonyme psychosoziale Onlineberatung

Diese Form der Onlineberatung hat Ähnlichkeit zum klassischen E-Mail-Verkehr, wobei jedoch auf den Austausch von E-Mail-Adressen unter Berücksichtigung der Anonymität verzichtet wird. Die Kommunikation findet über eine Onlineplattform statt, bei der sich Betroffene anonym registrieren können. Dort finden sich auch die Fragen und Antworten des jeweiligen Beratungsverlaufs wieder. Berater*innen und Klient*innen verwenden dazu ihren Account und kommunizieren schlussendlich mit einem Akronym. Unter webbasierter Textlichkeit als Basiskommunikation verstehen Geissler und Metz (2012) eine asynchrone Kommunikation, bei der die zwischen dem Versenden von Textnachrichten und dem Lesen auf Seiten der Empfänger*innen mehrere Stunden oder Tage vergehen (S. 56).

Dort wo Themen oftmals mit Scham besetzt sind, kann die fehlende Ko-Präsenz in der schriftlichen Kommunikation und in anonymer Form helfen, Unausgesprochenes in Schriftlichkeit wiederzugeben. Suler (2004) spricht beim «online disinhibition effect» von der niedrigeren Hemmschwelle online mit einer Beratungsstelle in Kontakt zu treten und schneller oder mehr von sich preis zu geben als in Face to Face Interaktionen (zit. in Eichenberg & Kühne, 2014, S. 83). Für diese Arbeit wichtige Fokussierung auf die

textbasiert anonyme Onlineberatung ergibt sich aus der Wahl des Datenmaterials, welches im Rahmen der Onlineplattform SafeZone im Bereich der Suchtberatung erhoben wurde. Vor allem dort, wo intime Themen über Schriftlichkeit ausgesprochen werden, bedarf es einem besonderen Schutz der betroffenen Personen.

3.4.2 Datenschutz und Onlineberatung

Datenschutzrecht ist grundsätzlich Persönlichkeitsschutz. Dies bedeutet, dass eine Person geschützt wird vor Dritten, welche ihre Daten erheben, sammeln und weitergeben können. (Mösch Payot, 2016, S. 137). Art. 13 Abs. 2 BVG sichert den Anspruch jeder Person «auf Schutz vor Missbrauch ihrer persönlichen Daten». Die Europäischen Menschenrechtskonvention besagt in Art. 8 Abs. 1, dass das Recht auf Achtung des Privatlebens jeder Person zusteht, worunter auch der Missbrauch von Daten fällt. (zit. in Mösch Payot, 2016, S. 138). Im eidgenössischen Datenschutzgesetz sind nicht nur Zweck und allgemeine Datenschutzbestimmung geregelt, sondern auch das Recht auf Auskunft (Art. 8) wie und inwieweit Daten gesammelt und weiterverarbeitet werden (DSG, 1992). In der Sozialen Arbeit ist das Sammeln und Bearbeiten von Daten unwillkürlich mit der Begleitung, Beratung und Unterstützung von Personen verbunden (Mösch Payot, 2016, S. 142). Es liegt daher in der Natur der Sache, dass Soziale Arbeit mit personensensiblen Daten zu tun hat und es bedarf daher eines sensiblen Umgangs mit eben diesen. Dies ist in der Onlineberatung nicht anders, wo Geschriebenes gespeichert und immer wieder abrufbar ist.

3.4.3 Schriftlichkeit

Das Schreiben ist eine Möglichkeit, seine eigenen Gedanken und Gefühle in Schrift kommunizierbar zu machen. Durch das Schreiben kann zudem eine Distanz zum Erlebten hergestellt werden. Justen-Horsten und Paschen (2016) präzisieren: «Die Verschriftlichung ermöglicht wie im Tagebuch eine Nachhaltigkeit und Reproduzierbarkeit der gewonnenen Distanz durch die Möglichkeit des wiederholten Lesens des eigenen Textes» (S. 97). Eichenberg und Kühne (2014) sehen in der Schriftlichkeit einen gesteigerten Lerntransfer und dadurch eine höhere Wahrscheinlichkeit Lösungen im Alltag umzusetzen (S. 83). Die hilfeschende Person kann den textbasierten Dialog immer wieder lesen und anschauen. «Durch das

Schreiben entwickelt sich eine reflexive Kontrolle, welche ermöglicht Gedanken und Gefühle zu strukturieren» (Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 14). Gleichzeitig wird das Erlebte reduziert auf den Text. Unter Kanalreduktion versteht Döring (2003) eine computervermittelte Kommunikation, welche sich auf das Geschriebene reduziert und ohne Sinneseindrücke stattfindet. Dabei geschieht eine Reduzierung von physikalischen Reizen und zieht somit eine Verknappung von gemeinsamen Handlungsmöglichkeiten nach sich (S. 149). Aufgrund der Kanalreduktion wird angenommen, dass Kommunikation sachlicher und aufgabenbezogener wird (Döring, 2003, S. 150).

3.4.4 Anonymität

Generell stellt nach Pabst (2017) die Anonymität das Fehlen eines Namens dar und somit fehlende Eigenschaften einer Identität (S. 26). Sie sieht Anonymität als eine "Qualität von Privatheit" und als Schutz vor Übergriffen Dritter (Pabst, 2017, S. 23). User*innen von anonymen Onlineberatungen können durch ein erfundenes Akronym oder Nickname ihre eigene Identität schützen, sie werden nicht zu einer öffentlichen Person. Gemäss. Nach Nissenbaum (1999) liegt der Wert der Anonymität im Netz nicht in der Möglichkeit namenlos zu bleiben, sondern teil zu nehmen und gleichzeitig unerreichbar zu bleiben (zit. in Pabst, 2017, S. 25). In Bezug auf die Onlineberatung betrifft dies vor allem das Verhalten in der schriftlichen Interaktion, wo Klient*innen immer wieder selbst entscheiden worauf sie wann und in welchem Umfang antworten möchten. Doch gerade in dieser Form der Beratung werden sehr persönliche und intime Inhalte geteilt, welche sehr personenbezogen sind. Nach Marx (1999) beinhalten Identitätsmerkmale nicht nur Namen, sondern weitere Aspekte wodurch sich online auf die Identität einer Person schliessen lässt (zit. in Pabst, 2017, S. 28). Geht man von einer systemischen Beratungshaltung aus, ergeben sich solche Aspekte fast automatisch aus der Art der Fragen. Dies bedeutet, dass Klient*innen zwar nicht mit Namen erkennbar sind, jedoch durch das Teilen von zum Beispiel Tagesstrukturen, Beruf oder Merkmale des sozialen Umfeldes sehr wohl Aspekte ihrer Identität preisgeben. Diese punktuelle Auflösung der Anonymität vollzieht sich nach Pabst (2017) nur wenn es ein Gegenüber gibt: Fehlt eine beobachtende Person, welche Identitätsmerkmale erkennen könnte, ist eine eigentliche Anonymität gewährleistet (S. 30). « Denn ohne soziale Interaktion, in der ein Kommunikationspartner [...] die sozialen Merkmale eines Dritten sinnhaft miteinander

verknüpft, ihn de-anonymisiert und identifiziert, gibt es keine Anonymität, nur Unerkennbarkeit» (Pabst, 2017, S. 30). Von diesem Standpunkt aus könnte man daher behaupten, dass anonyme Onlineberatung generell nicht wirklich anonym ist, zumindest nicht im weiteren Verlauf eines Beratungsprozesses.

Gemäss Pabst (2017) fehlt die reziproke Bezugnahme aufeinander in der medienbasierten Kommunikation (S. 35). Das Prinzip der Wechselseitigkeit sozialer Interaktionen ist Teil menschlicher Beziehungen. Als Ersatz der körperlich beobachtbaren Identitätsmerkmale tritt eine nachvollziehbare und kontinuierliche Darstellung der Identität auf (Pabst, 2017, S. 41). Wenn Interaktion nicht mehr persönlich erfahrbar ist, wird die in sich stimmende Selbstdarstellung umso wichtiger. Und wenn Teilnehmende ihre Identität glaubwürdig vermitteln können, kann raum- und zeitversetzte Kommunikation gelingen (Pabst, 2017, S. 37). Soziale Interaktion in der anonymen Onlineberatung ist daher auf die Offenbarung persönlicher Identitätsmerkmale angewiesen: Pabst (2017) fasst diesen Umstand wie folgt zusammen: «Erhöht wird die Wahrscheinlichkeit, dass Kommunikation fortgesetzt wird, dadurch, dass die Identität, der an ihr teilnehmenden Individuen glaubwürdig ist. Dies wird gewährleistet durch die Konvergenz ihrer Kommunikate mit ihrem Verhalten» (S. 37). Gerade in anonymisierten textreduzierten Kommunikationsmedien wird Glaubwürdigkeit über soziale und persönliche Eigenschaften hergestellt (Pabst, 2017, S. 41). Die von Döring (2000) zusammengetragenen Studien über Selbstauskünfte im Internet ergeben, dass User*innen relativ schnell identitätsbezogene Daten preisgeben, eben um Kommunikation fortsetzen zu können (zit. in Pabst, 2017, S. 42). «Genau diese wechselseitige Offenbarung von persönlichem – geheimen oder (noch) nicht-öffentlichen – Wissen reduziert die Anonymität der Nutzer und steigert deren Identifikationspotenzial» (Pabst, 2017, S. 42). Eine Auflösung der Anonymität findet daher statt, um überhaupt soziale Interaktion fortzusetzen. Thiery (2014) spricht beim virtuellen Raum von einem "Schriftraum", welcher lebendig wird durch die in ihm geführte Interaktion (S. 9).

3.4.5 Virtueller Raum

Nach Löw (2001) ist Raum eine Positionierung von sozialen Gütern und Menschen sowie deren Beziehung zueinander (zit. in Früchtel et al., 2013, S. 211). Sozialer Raum wird geschaffen durch das Platzieren von sozialen Gütern und/oder Menschen, auch Spacing genannt. Durch Wahrnehmungs- und Erinnerungsprozesse werden diese zu Räumen zusammengefasst, was als Syntheseleistung bekannt ist (Früchtel et al., 2013, S. 212). Der Zugang zu sozialen Räumen hängt von verschiedenen Ressourcen, Verhalten und sozialen Positionen ab (Früchtel et al., 2013, S. 213). Witzel (2021) versteht unter sozialen Gütern nicht nur die mit Bedeutung versehenen Objekte im Raum, sondern auch die herrschenden Regeln und Symbolsysteme. Raum muss also nicht ortsgebunden sein, sondern wird durch Interaktion zwischen Objekten und Menschen konstruiert (S. 72). Im digitalen Raum erfolgt die Kommunikation als soziale Gestaltung digital. Das bedeutet, dass anstatt durch physische und materielle Gegebenheiten wie Ortschaft und Gegenstände, eine Strukturierung durch Technik, also durch die Hard- und Software stattfindet (Witzel, 2021, S. 73). Die technische Strukturierung zeigt sich den Beteiligten als eine gewisse Anordnung, welche je nach Angebot eher starr oder gestaltbar sein kann (ebd.). Digitale Räume wie auch nicht-digitale Räume haben eine vorhandene Struktur und Grenzen. Auch in ihnen sind Ordnungsprozesse möglich (ebd.). So kann in der psychosozialen Onlineberatung zum Beispiel der Nickname eine Gestaltungsmöglichkeit darstellen. Es gibt jedoch auch Differenzen: Der Unterschied von digitalen Räumen zeigt sich in der Körperlosigkeit. Die Anordnung der Subjekte im Raum ist nicht offensichtlich und körperlich erfahrbar (Witzel, 2021, S. 73).

Wenn man von Beratung spricht, tut man dies vor dem gängigen Hintergrund der Ko-Präsenz. Beteiligte treten in vertrautem Rahmen und Setting miteinander in Interaktion (Thiery, 2014, S. 9). Anders als bei der klassischen Beratung vor Ort, begegnen sich die Beteiligten nicht in einem körperlich erfahrbaren Raum. Thiery (2018) bringt dies wie folgt auf den Punkt: «Online-Beratung ist dort verortet, wo sie stattfindet: im ortlosen Raum des Cyberspace. Ein Raum, der die Physik der räumlichen Bedingungen unbestimmt lässt und die Kommunikation radikal temporalisiert» (S. 12). So kann eine Nachricht zeitversetzt gelesen oder geschrieben werden. Die erlebte spontane Reaktion als geteilte Erfahrungen beider Beteiligten gibt es so nicht mehr. Witzel (2021) führt

dazu aus: «Wer sich wann mit wem innerhalb digitaler Räume bewegt [...] bleibt je nach softwarebasierter Gestaltung des Raums mehr oder weniger unklar. Damit wird die Syntheseleistung ebenso wie der Platzierungsprozess noch einmal deutlich expliziter zu einer Aufgabe der Subjekte» (S. 73). Grundsätzlich ist festzuhalten, dass durch Kommunikation im virtuellen Raum Aneignungsprozesse stattfinden können und diese Gestaltung mehr bei den Interagierenden im Vergleich zu ortsgebundenen und somit körperlich erfahrbaren Räumen liegt.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass von textbasierter, anonymer Onlineberatung gesprochen wird, wenn sich zwei namen- und gesichtslose Personen im virtuellen Raum begegnen. Dieser wird durch technische Möglichkeiten und Begrenzungen strukturiert, wobei die Kommunikation rein über den Austausch von schriftlichen Botschaften erfolgt. Dies kann zeitgleich, also synchron oder zeitversetzt, asynchron stattfinden. Die Beteiligten sind anonym und gleichzeitig doch nicht, da im Beratungsverlauf mehr oder weniger intime Inhalte geteilt werden, von denen auf Identitätsmerkmale der Person geschlossen werden kann. Die Reduzierung der Kommunikation auf das Schriftliche bewegt die Beteiligten dazu, im Prozess des Niederschreibens ihre Gedanken zu strukturieren. Gleichzeitig bleibt die schriftliche Interaktion abrufbar und überprüfbar. Aufgrund dieser Begebenheit ist es unumgänglich, dass involvierte Personen vor Datenmissbrauch geschützt werden.

3.5 Professionelle Beziehung in der textbasierten anonymen Onlineberatung

In diesem letzten Theorieteil soll eine erste Zusammenfassung und Synthese der dargebrachten Aspekte aus der Literatur erfolgen.

Menschliche Kommunikation strukturiert soziale Beziehung über Inhalt sowie Körper und Raum. Über die Deutung der Symbole und äusseren Merkmale wird eine gewisse Vorhersehbarkeit und Mitgestaltung im Sinne von motivorientiertem Verhalten möglich. Dies erzeugt, in Form von Reziprozität, ein Mitschwingen und somit Resonanz. Wenn diese Gegebenheiten in der Face-to-Face Beratung und damit in der Gestaltung einer (professionellen) Beziehung wirken, was bedeutet dies nun für die Beziehungsgestaltung in der Onlineberatung, wo soziale Interaktion auf die

Schriftlichkeit reduziert wird und die Kommunikation mehr oder weniger frei von direkter Körpererfahrung ist? Aus Theorie und Praxis wird festgehalten, dass es für eine professionelle Beziehungsgestaltung in der psychosozialen Beratung Vertrauen im Sinne von emotionaler Sicherheit, eine gewisse zeitliche Kontinuität, Empathie, Kongruenz und Authentizität braucht. Diese Faktoren wirken unter anderem durch körperbezogene Elemente wie Gestik, Mimik und geteilte Erfahrungen. Merkmale der anonymen, textbasierten Kommunikation wie Anonymität, Schriftlichkeit und virtueller Raum kommen dazu und wirken ebenso auf die Beteiligten und deren Interaktionen. Es ist daher nun herauszufinden, wie sich diese Elemente zeigen und welche vielleicht in den Vordergrund treten oder eben weniger wichtig werden.

4 Ergebnisse der Forschungsarbeit

Im folgenden Kapitel werden nach der Differenzierung der Fragestellung die Ergebnisse der Interviews dargestellt und anhand der Fragen aus dem Leitfaden strukturiert. Im Anschluss werden die Wechselwirkungen der einzelnen Aspekte dargelegt, um abschliessend die Ergebnisse mit der Theorie zu verknüpfen und die Forschungsfrage zu beantworten.

4.1 Theoriegeleitete Differenzierung der Fragestellung

Das Material enthält Aussagen von sechs Onlineberater*innen über ihre Erfahrung in Bezug auf die Beziehungsgestaltung in der Onlineberatung und deren theoriegeleiteten Wirkfaktoren. Bisherige Theorien über soziale Interaktion setzen eine Ko-Präsenz voraus; «Soziale Interaktionen bestehen darin, dass sich Personen Face-to-Face wahrnehmen, dass sie sich in ihrem Handeln aneinander orientieren und sich durch ihre Reaktionen kontinuierlich aufeinander beziehen» (Abels, 2020, S. 5). Dadurch, dass nonverbale Signale der Beteiligten fehlen, kann die Beratung in Schriftform verwirrend sein und die Wahrscheinlichkeit von Missverständnissen erhöhen (Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 50). Des Weiteren nennt Rogers (2004), dass im Rahmen der Beziehung die Fachperson ein kongruentes, authentisches und integriertes Gegenüber sein muss (S. 172). Das sofort ausgesprochene Wort oder die augenblickliche Reaktion der involvierten Person ermöglicht diese Authentizität erfahrbar zu machen (Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 51). In diesem Zusammenhang ist es nun von Interesse, wie

die befragten Fachpersonen die Beziehungsgestaltung und derer Mechanismen unter veränderten Bedingungen, nämlich im Rahmen der entsinnlichten und kanalreduzierten schriftlichen und anonymisierten Onlineberatung wahrnehmen. Daraus ergibt sich die Frage:

Welche Aspekte sind bei der professionellen Beziehungsgestaltung in der psychosozialen, anonymen, textbasierten Onlineberatung zu berücksichtigen?

4.2 Darstellung der Ergebnisse

Folgend werden die Interviewzitate als Ergebnisse der Erhebung nach den im Leitfaden vorgegebenen Themen strukturiert, um die Fragen des Leitfadens zu beantworten. Dabei wurde der Fokus auch auf Widersprüchlichkeiten und Bewertungen der Teilnehmenden gelegt. Es geht dabei um die verdichtete Darstellung und es wurde wenn möglich auf die Interpretation verzichtet. Die darin zitierten Personen wurden mit Nummern versehen, sodass mögliche Rückschlüsse auf die Identität der Person verhindert werden.

4.2.1 Gestaltung der professionellen Beziehung

Am Anfang des Interviews wurde gefragt, wie die professionelle Beziehung nach den Erfahrungen der Beteiligten in der anonymisierten und textbasierten Onlineberatung gestaltet werden kann.

Unter dem Strich erwähnen alle Teilnehmer*innen die Rahmenbedingungen als wichtige Ausgangslage für den Beziehungsaufbau. Zum einen sollten diese für alle Involvierten transparent sein. Zum anderen ermöglichen sie Orientierung für die Klient*innen wie auch für die Fachpersonen.

Person 3: «Ich möchte mich und meine Arbeit erklären. Auch bin ich transparent über meine verfügbare Zeit. Dass das Gegenüber weiss, ich arbeite so und so viele Stunden pro Woche und ich habe noch andere Anfragen. Für mich ist dies wichtig, damit sie nicht die Vorstellung haben, hinter den Rückmeldungen steht ein Roboter, sondern ein Mensch, ein Berater, der in Beziehung gehen möchte.»

Die Rahmenbedingungen, welche strukturiert werden durch das Angebot und die Gegebenheiten wie Anonymität und Schweigepflicht erleben die Befragten als Türöffner für schamerfüllte Themen.

Person 1: «Das erlaubt den Ratsuchenden eine grosse Sicherheit um frei alles zu erzählen, was sie belastet und was auch sehr oft schambehaftet ist. Ich glaube das ist ein wichtiger Teil, dass sie sich so preisgeben können.»

Die beraterische Haltung der Fachpersonen wurde oftmals erwähnt im Zusammenhang mit der Beziehungsgestaltung, worunter vor allem die systemisch-lösungsorientierte sowie die personenzentrierte Haltung als wichtig empfunden wurde.

Person 2: «Die Beziehung entsteht ziemlich schnell, wenn ich wertschätzend, empathisch, nicht direktiv zurückschreibe. Erstaunlicherweise entwickelt sich diese Beziehung sehr schnell, das hat mich auch am Anfang überrascht.»

Ebenfalls eine gewisse Offenheit gegenüber anderen Themen als das eigentliche Anliegen kann Interesse an Beziehung signalisieren. Immer mit dem Bewusstsein über die eigenen Hypothesen. Diese werden systematisch überprüft:

Person 5: «Ich frage immer nach, ob man es auch anders verstehen kann. Ich schreibe immer fragend und nachfragend, weil ich ja eben keine direkte Reaktion sehe.»

Für die Beziehungsgestaltung wurden weitere Beratungstechniken erwähnt unter anderem das Spiegeln der Emotionen und der eigenen Vorstellungen, der Gebrauch von Metaphern und die Anpassung an die Sprache der Klient*innen. Alle Teilnehmende arbeiten mit dem 4-Folien Konzept nach Knatz & Dodier (2021, S. 114-115), welches sie als hilfreich erachten, damit sie sich die andere Person vorstellen können. Dieses innere Bild der anderen Person ergibt sich aus den Gegebenheiten der Anonymität und der fehlenden Ko-Präsenz.

Person 4: «Es hört sich vielleicht etwas komisch an, aber ich erhalte dann innere Bilder von der Person als einen Eindruck. Das hilft mir die Person als solches zu sehen. Und dann muss ich dies natürlich rüberbringen, damit sie das auch merkt.»

Es gibt unterschiedliche Erfahrungen mit der Beziehungsgestaltung in der Onlineberatung. Fast alle Befragten äusserten jedoch, dass eine gewisse Dialogbereitschaft vorhanden sein muss, um überhaupt eine Beziehung aufbauen zu können. Diese Bereitschaft kann anfangs vorhanden sein oder sich im Verlauf entwickeln und wird von den Teilnehmer*innen anhand von Reziprozität festgemacht.

Person 2: «Ich merke eine Veränderung, indem sich die Person auf den Dialog einlässt. Ich merke, sie schreibt zurück in welchem Abstand auch immer, indem sie konkret reagiert auf meine Fragen. Also eine Reaktion zeigt auf meine Fragen.»

Teilhabe am eigenen (Innen-) Leben und an Veränderungen seitens der Klient*innen erleben die Fachpersonen als Beziehungsqualität sowie Indiz für die Veränderung der Beziehung und erlaubt es in Verbindung zu treten. Im Verlauf des Beratungsprozesses agieren die Befragten weniger vorsichtig und mehr intuitiv und erleben, dass die Offenheit der Klient*innen zunimmt, was jedoch eher eine Minderheit betrifft.

Zusammenfassend wird Beziehung wie erwartet über viele Aspekte gestaltet, wobei die beraterische Haltung eine fruchtende Grundlage für die Beziehungseröffnung darstellen kann. Aufgrund der fehlenden Ko-Präsenz des Gegenübers, sind die Fachpersonen auf ihre Vorstellungskraft und der Überprüfung ihrer Hypothesen angewiesen. Dafür ist aber eine gewisse Reziprozität und Anzahl Austausch notwendig damit sich eine Beziehung dynamisieren kann und das Bild des Gegenübers fassbarer und detaillierter wird.

4.2.2 Vertrauen

Weil Vertrauen eine Basiskomponente für die Entstehung einer Beziehung ist (vgl. Kapitel 3.3), wurde im Leitfaden genauer darauf eingegangen. Dabei war interessant, dass es Aussagen über das Vertrauen der Klient*innen gab, aber auch über das der Fachpersonen gegenüber der Onlineberatung.

Was als erstes auffällt ist, dass vor allem den Rahmenbedingungen vertrauensfördernde Eigenschaften zugesprochen wurden für die Beziehungsentwicklung. Die Sicherheit, welche durch die garantierte Anonymität und den Datenschutz im Rahmen des

Angebotes entsteht, erlaubt nach Aussagen der Beteiligten das notwendige Vertrauen zu haben, um über schamerfüllte Themen zu sprechen.

Person 4: «Ich glaube ein grosser Teil ist aufgrund des Settings. Die Anonymität und Verschwiegenheit. Auch eine zeitliche Verbindlichkeit.»

Des Weiteren braucht es ein gewisses Grundvertrauen in das Angebot und in die Institution.

Person 2: «Ich denke es braucht Vertrauen, wenn man auf der Suche ist und ein Anliegen hat, dann erhält man im Internet eine Vielzahl an Angeboten. Der Klient muss wie überprüfen können, ob dies ein seriöses Angebot ist. Ich wäre sehr skeptisch. Das bedeutet der Webseiten Auftritt muss ansprechend und seriös wirken.»

Die Erwartungskklärung ist ein wichtiger Schritt, um Enttäuschungen vorwegzunehmen und um Grenzen von Möglichkeiten aufzuzeigen.

Person 1: «Es ist wichtig klare Grenzen zu setzen. Was kann unser Angebot und was nicht. Dies schafft auch Sicherheit.»

Gleichzeitig wurden auch Aussagen über das eigene Vertrauensempfinden gemacht. Dabei stellte sich heraus, dass eine gewisse Ambivalenz herrscht in Bezug auf vertrauensfördernde Eigenschaften der Onlineberatung. Der Umstand, dass Chatverläufe grundsätzlich veröffentlicht und vervielfältigt werden können, lässt die Mehrheit der Befragten zu einer vorsichtigen Haltung lenken.

Alle befragten Fachpersonen gaben an, dass die Vermittlung von Sicherheit gegenüber den Klient*innen notwendig sei, um Vertrauen aufbauen zu können. Beratungstechnische Anwendungen in diesem Zusammenhang sind das Paraphrasieren, Verbundenheit signalisieren und unter anderem die Würdigung des Erstkontaktes gegenüber den Klient*innen. Eine Form dieser Techniken sticht besonders heraus:

Person 6: «Ich erlaube es mir mich selbst zu kommentieren beim Schreiben. Vielleicht am Beispiel bei einem kleinen Kind, da sage ich die ganze Zeit, was ich nun mache und wie, also ich tue es nicht nur sondern rede dazu. Und dasselbe mache ich in der schriftlichen Beratung.»

Diese Vorgehensweise erlaubt es der anderen Person teilzunehmen am Moment. Und dies kann Verbundenheit stärken.

Person 6: «Manchmal formuliere ich auch, dass ich sie im Hintergrund begleite. Dass die Person sich darauf verlassen kann, dass ich nicht irgendwo bin und die Antwort irgendwann vielleicht lese, sondern dass ich trotzdem präsent bleibe.»

Aber nicht nur das Teilen am eigenen Erleben, sondern auch der gezielte Einsatz von Fachwissen erlaubt es dem Gegenüber eine Art von Sicherheit gegenüber der Fachperson zu entwickeln.

Resümieren wird festgehalten, dass in erster Linie ein Grundvertrauen in das Angebot vorliegen kann, um sich als Klientin oder Klient in den Beratungsprozess zu begeben. Dieses wird positiv beeinflusst durch den Umstand, dass die Beteiligten anonym sein können, wodurch sie sich unmittelbaren Reaktionen des Gegenübers entziehen können. Im Verlauf des Beratungsprozesses wird Vertrauen gefördert durch den gezielten Einsatz von Fachwissen und durch ebenfalls vertrauensfördernde Beratungstechniken. Techniken wie Paraphrasieren oder in dem speziellen Fall von Person 6 sich selbst zu kommentieren, ermöglicht dem Gegenüber eine Art Verbundenheit zu erfahren und am Gedankengang der anderen Person teilzunehmen. Es ergibt sich im Dialog eine gewisse Sicherheit, dass trotz der Anonymität, man als Klientel individuell wahrgenommen wird.

4.2.3 Resonanz

Gängige Theorien besagen, dass es Ko-Präsenz braucht, um Resonanz herzustellen (vgl. Kapitel 3.2.2). Resonanz wirkt in der Beziehungsdynamik. Somit ergibt sich die Frage, ob Resonanz möglich ist und wie diese wahrgenommen wird.

Person 5: «Manchmal fehlt mir das, wie sieht diese Person aus, wenn ich diese Schwingungen spüre. Oder wenn gewisse Texte mich traurig stimmen, dann wünsche ich mir manchmal Ko-Präsenz.»

Alle Teilnehmende sind der Meinung, dass Resonanzerfahrungen möglich sind, jedoch werden diese im Vergleich zur klassischen Beratung anders eingeschätzt. Einigen fehlt in gewissen Situationen die Ko-Präsenz, vor allem bei schwierigen Situationen wünschen

sich die Teilnehmenden, die Klient*innen besser auffangen zu können. Eine Art von Ko-Präsenz kann sich jedoch über einen länger dauernden Prozess entwickeln.

Person 1: «Zusätzlich denke ich die Asynchronität ist schon toll. Es kann doch eine Ko-Präsenz geben, auch wenn das Gespräch asynchron ist. Denn man hat mehr Zeit und kann die Antwort mehrfach lesen. Man hat mehr Ruhe und Raum.»

Grundsätzlich erleben die befragten Fachpersonen dann Resonanz, wenn auf ihre Fragen und Textinhalte Bezug genommen wird. Wenn ein Dialog entsteht, merken sie wann sich jemand auf die Beratung einlässt und wenn die Klient*innen die Berater*innen teilnehmen lassen an Veränderungen und ihrem eigenen Prozess.

Person 3: «Ich spüre sie in den Antworten. Zum Beispiel wenn jemand schreibt, dass es ihm geholfen hat und er oder sie emotional darauf reagiert hat wie Weinen oder Schmunzeln. Manchmal sind sie auch perplex von der Tatsache, wie genau ich gewisse Dinge benennen konnte. In diesen Momenten erfahre ich eine unglaubliche Nähe zu dieser Person.»

Im Rahmen des 4-Folien Konzepts nach Knatz & Dodier (2021) wurde vom Resonanzboden gesprochen, welche aktiv als Technik gepflegt und hervorgebracht wird. Im Sinne einer reflexiven Übung, welche Gefühle und Eindrücke beim Lesen entstehen. (S.114–115) Diese müssen in den Rückmeldungen wieder erfragt und überprüft werden.

Person 1: «Wir probieren dann wirklich einen Art Resonanzraum zu erschaffen. Das ist einfach ein langsamer Resonanzraum und kein schneller.»

Förderlich für die Resonanz ist allgemein auf das Gegenüber und seine Anliegen einzugehen sowie das Spiegeln als beraterische Technik. Aber auch die Anpassung der Sprache an das Gegenüber ermöglicht der anderen Person sich verstanden zu fühlen.

Eine interessante Entwicklung ist, dass Fachpersonen im Rahmen des Resonanzthemas anscheinend mehr persönliches preisgeben als in der Beratung vor Ort.

Zusammenfassen erleben die Fachpersonen grundsätzlich weniger Schwingung in dieser Form von sozialer Interaktion. Resonanz passiert nicht einfach so; die befragten Fachpersonen erlauben sich eine reflexive Offenheit gegenüber dieser (zum Beispiel

Anwendung des Resonanzbodens im Rahmen des 4-Folien Konzeptes). Sie erleben Resonanz dann, wenn das Gegenüber sich zum einen auf den Dialog einlassen und zum anderen, wenn er oder sie eine Reaktion zeigt, also wenn eine gewisse Reziprozität auf inhaltlicher, aber auch emotionaler Ebene stattfindet. Die Beratenden wiederum, versuchen durch sprachliche Anpassung und das inhaltsbezogene Antworten Resonanz beim Gegenüber herzustellen.

4.2.4 Gemeinsame soziale Wirklichkeit

In diesem Unterkapitel werden Antworten auf die Frage wie sich soziale Wirklichkeit zeigt zusammengefasst.

Die meisten Klient*innen haben eine ähnliche oder vertraute Lebenswelt wie die Fachpersonen, was nach Aussagen helfen kann, sich in das Gegenüber zu versetzen.

Person 4: «Die meisten Personen, die schreiben, leben in der Schweiz. Dann hast du bereits ein ähnliches Umfeld. Man kann sich ungefähr die Lebensbedingungen vorstellen.»

Die Teilnehmenden erfragen das soziale Umfeld der Klient*innen, sodass sich ein genaueres Bild ergibt.

Person 3: «Ich habe die Personen immer dazu eingeladen mehr von sich und ihrer Lebenswelt zu erzählen.»

Es wird auch hier auf die fehlende Überprüfbarkeit Bezug genommen:

Person 1: «Und natürlich kann mir jemand schreiben er habe eine wundervolle Beziehung, wohnt in einer Villa und real ist er mehr oder weniger obdachlos. Optisch würdest du dies in der F2F Beratung sehen natürlich.»

Dass eine gemeinsame soziale Wirklichkeit entstehen kann, braucht es auch eine positive Haltung:

Person 1: «Für mich ist soziale Wirklichkeit möglich, weil ich grundsätzlich daran glaube. Ich gebe ihr eine Chance.»

Im Allgemeinen sind die Befragten der Meinung, dass je länger eine Beratung dauert desto mehr Verbundenheit erfahren wird. Es braucht dazu die nötige Zeit.

Person 6: «Es gibt schon so etwas wie eine gemeinsame Wirklichkeit, denn ich passe mich auch der Sprache der Klienten an, ich erfahre viel von ihnen und probiere einen spürbaren Menschen zu sein. Nicht vielleicht gerade am Anfang, aber je länger eine Beratung dauert, desto mehr bringe ich von meiner eigenen Persönlichkeit in das Gespräch.»

Person 4: «Bei Beratungen die länger dauern, kann dies vorkommen. Ich fühle mich verbunden mit dieser Person, wenn die Konversation intensiv ist.»

Verglichen mit der klassischen Beratung vor Ort wird der Prozess des Überprüfens der eigenen Vorstellungen und Hypothesen als zeitaufwendig beschrieben.

Erkennbar ist, dass es ein Vorteil sein kann, wenn die involvierten Personen einen ähnlichen lebensweltlichen Hintergrund haben im Sinne von ähnlichen kulturellen oder gesellschaftlichen Merkmalen teilen, um sich in die andere Person hineinzusetzen. Ähnlich wie bei der Resonanzoffenheit, hilft es, wenn Fachpersonen grundsätzlich an die Möglichkeit einer gemeinsam sozialen Wirklichkeit glauben. Sprachliche Anpassung fördert Verbundenheit. Damit sich eine Vorstellung vom Gegenüber ergeben kann, benötigt es Informationen und die Interpretation dieser soll immer wieder überprüft werden, was zeitaufwendig sein kann.

4.2.5 Empathie

Die Teilnehmenden wurden auch gefragt, wie sie Empathie äussern und transportieren können, ohne dazu nonverbale Signale verwenden zu können.

Person 6: «Empathie hat ja mit Respekt zu tun und dies ist mit Sprache möglich.»

Person 2: «Der Schreibstil, die benutzten Wörter, was jemand mitteilt, dabei handelt es sich ja nicht um einen abstrakten Aufsatz. Ich versuche positiv zu spiegeln. Und ich drücke ganz banal Mitgefühl aus.»

Seine Gefühle zu äussern mit einer reichhaltigen Sprache und positives Reframen von beschriebenen Situationen könne Empathie beim Gegenüber signalisieren.

Grundsätzlich stützen alle Befragten die Aussage, dass eine empathische Grundhaltung und der sprachliche Ausdruck von Empathie sehr wichtig sind. Als empathisches Handeln wird auch die Signalisierung von Offenheit gegenüber sensiblen Themen genannt.

Person 3: «Wie teile ich meine Gedanken mit dem Klienten? Was ist mir wichtig? Wie viel Raum und Energie möchte ich dem Klienten geben, damit er das Gefühl hat gehört zu werden und so zu sein, wie er ist? Dass er weiss, er kann hier über schamerfüllte Themen sprechen.»

Im Bezug zur klassischen Beratung wurden unterschiedliche Meinungen geäußert. Einige empfinden das empathische Verhalten schriftlich gleichwertig wie vor Ort. Andere merken pragmatischere Äusserungen von Emotionen in der Onlineberatung.

Person 4: «Ja ich verbalisiere meine Emotionen. Aber vielleicht etwas geiziger. Im Mentorat habe ich gelernt damit vorsichtig zu sein, weil man es nicht mehr korrigieren kann. Also eher pragmatische Emotionen.»

Auch das Eingehen auf die Anliegen der Klient*innen kann Empathie signalisieren.

Folglich lässt sich festmachen, dass Empathie transportiert werden soll über sprachlichen Ausdruck. Das Beschreiben von Gefühlen erlaubt den Klient*innen zum einen die Erfahrung einer Reaktion und zum anderen eine Teilhabe an der Erlebniswelt des Gegenübers. Grundsätzlich benötigt es dafür von Seiten der Fachpersonen eine empathische Haltung.

4.2.6 Störungen

Die Frage nach Kommunikationsstörungen ergab unterschiedliche Antworten. Die meisten Befragten konnten keine offensichtlichen Störungen ausmachen. Sie gaben jedoch an, dass auch in der Onlineberatung durchaus Missverständnisse entstehen können. Diese machten sie vor allem an der Sprache fest.

Person 3: «Gerade vielleicht bei Personen, welche sich nicht so gut schriftlich ausdrücken können.»

Person 1: «Fremdsprachige Anfragen sind generell schwieriger. Ich muss dann eine einfache Sprache anwenden. Wenn ich mir dessen nicht bewusst bin, kann es zu einer Störung kommen.»

Um Kommunikationsstörungen zu verhindern ist es darum ungemein wichtig, immer wieder nachzufragen wie es das Gegenüber verstanden hat.

Person 2: «Oder vor dem Hintergrund des 4-Ohren Prinzips, wenn ich aufgrund einer Antwort von jemandem auf meine Nachricht den Eindruck habe, diese Person hat nun auf diesem Ohr interpretiert, kann ich es ja vorschlagen bzw. ansprechen. Ich versuche dann diesen Eindruck zu benennen.»

Gerade bei sensiblen Fragen ist es wichtig, um Erlaubnis zu fragen.

Person 2: «Wenn ich nun eine Frage stelle, die einen Schritt weitergeht, dann frage ich nach für mich wäre noch wichtig dies und das zu wissen. Immer sehr vorsichtig. Immer nachfragen, und immer klar machen, dass dies meine Hypothese ist.»

Wenn Klient*innen nicht mehr zurückschreiben könnte eine Störung vorangegangen sein oder:

Person 4: «Ist eine fehlende Antwort auch eine Störung? Ich denke nicht, das wäre ja dann nur eine Störung für mich aber für den Klienten passt vielleicht diese Art von Beratung nicht.»

Im Vergleich zur klassischen Beratung wurde die fehlende unmittelbare Reaktion erwähnt.

Person 5: «Du kannst es auch im klassischen Gespräch interpretieren, wie du möchtest. Aber im Gespräch merke ich eine nonverbale Reaktion und dann merke ich, wenn ich zu weit gegangen bin.»

Person 6: «Wenn ich keine Reaktion erhalte, weiss ich auch nicht ob vielleicht eine Störung vorlag. Es ist sehr unkontrollierbar.»

Aber auch die Länge des Textes im Vergleich zur Anfrage der Klient*innen wurde erwähnt.

Person 1: «Ich denke da an sehr kurze Anfragen. So Messenger ähnlich. Dort fängt die Störung an, wenn unsere Einleitung 20 Zeilen lang ist. Zum Beispiel am Anfang beim Vorstellen des Angebotes und zum weiteren Vorgehen, da sind wir schon bei sehr viel Text und wir sind dann noch nicht inhaltlich auf die Anfrage eingegangen. Und dort fängt die Störung bereits an, denke ich.»

Aufgrund der gegebenen Rahmenbedingungen geben die Fachpersonen einen Teil der Steuerung ab, indem die andere Person sich jederzeit aus dem Dialog zurückziehen kann. Dieser Umstand führt manchmal zu Unsicherheit bei den Fachpersonen.

Person 4: «Solche Störungen fallen mir ein, wenn ich plötzlich nicht mehr sicher bin, ob das was ich geschrieben habe auch okay war.»

Im Rahmen des Themas Störungen wurden die Teilnehmenden auch gefragt, welchen Stellenwert das Konfrontieren hat in der Onlineberatung und wie dieses umgesetzt wird.

Person 6: «Ich glaube Konfrontation hat im Onlinesetting einen kleinen Platz im Gegensatz zur F2F Beratung. Weil man eben diese Asynchronität hat, muss man auch vorsichtiger umgehen mit der Beziehung.»

Person 4: «Ich konfrontiere ziemlich gleich wie im F2F Setting. Wenn man sich sicher in der Beziehung fühlt.»

Alle Teilnehmende haben angegeben, dass im Falle der Konfrontation die Art und Weise ausschlaggebend ist. Diese soll wertschätzend und nicht direktiv formuliert werden.

Person 1: «Im Onlinesetting muss man vorsichtiger sein, dass die Konfrontation nicht als Appell oder Befehl verstanden wird.»

Zusammenfassend können Missverständnisse in der textbasierten anonymen Onlineberatung vorkommen. Im besten Fall können diese aber durch das Ansprechen und Nachfragen behoben werden. Der schriftliche Ausdruck kann unterschiedlich genau sein und kann je nach sprachlichem Hintergrund der Person das Textverständnis erschweren. Aufgrund der fehlenden unmittelbaren Reaktion ist es manchmal schwer abzuschätzen für die Fachperson, wie und ob das Geschriebene verstanden wurde. Hinzu kommt, dass je nach Länge des Textes von Seiten der Fachperson die Klient*innen ganz unterschiedlich reagieren können. Wenn das Klientel aus dem Dialog austritt, kann

dies zu Unsicherheit bei der beratenden Person führen. Der Einsatz und Umgang mit Konfrontationen kann unterschiedlich ausfallen, je nach dem was die Teilnehmenden unter Konfrontation verstehen. Grundsätzlich sollte bei konfrontativen Fragen vorsichtig formuliert werden, um die Möglichkeit von Missverständnissen so gering wie möglich zu halten.

4.2.7 Interpunktion und Asynchronität

Aussagen über den Umgang und das Erleben der Interpunktion in der Onlineberatung gab es nur wenige. Interpunktion zeigt sich vor allem im Dialog.

Person 2: «Kommunikationsdynamik ist online durchaus auch möglich. Es gibt Personen, die sich sehr schnell wieder melden. Also es kann schon ein Tempo geben. Dann passt man sich am Anfang an. Es ist wichtig sich diesem Tempo bewusst zu sein.»

Unterschiedliche Vorstellungen über Verfügbarkeit der Fachpersonen seitens der Klient*innen können sich in der unterschiedlichen Häufigkeit der Antworten widerspiegeln.

Person 1: «Ich hatte Personen, die haben mir einmal im Monat geschrieben und wiederum andere die hatten das Gefühl wir würden zusammen chatten. Das muss man einfach klären.»

Im Rahmen des Themas Interpunktion wurden auch Aussagen über die Asynchronität der Onlineberatung gemacht. Das zeitversetzte Antworten empfinden alle Teilnehmer*innen als mehrheitlich positiv, weil sie die dafür notwendige Zeit für das Erstellen der Antwort zur Verfügung haben.

Person 5: «Ich hatte viele Stellenprozente bei Safezone und hatte absolute Freiheiten, wann ich diese einsetzen möchte. Ich habe nie im gleichen Moment geschrieben, sondern den Text auf mich wirken lassen. Manchmal musste ich auch recherchieren oder eine Intervision machen.»

Person 1: «So zu arbeiten bringt mir ja auch die Freiheit flexibel zu sein.»

Im Gegenzug haben Klient*innen auch eine gewisse Autonomie, zu welcher Zeit sie zurückschreiben möchten. Die Fachpersonen sind sich mehr oder weniger bewusst über die vergangene Zeit, welche verstreicht zwischen dem Moment des Abschickens und dem Moment des Lesens innerhalb eines Dialogs.

Person 6: «Bezüglich der Asynchronität muss ich davon ausgehen, dass die Personen in einem bestimmten Moment schreiben, oftmals ein Moment einer grossen Krise. Ich muss aber mir bewusst sein, dass diese Krise vielleicht beim Lesen meiner Antwort bereits vorbei ist.»

Dieser Umstand kann Beraterisch wieder genutzt werden, um Stärken hervorzuheben.

Person 4: «Aber mit diesem Umstand kann man ja auch arbeiten, darauf kann ich ja wieder Bezug nehmen, indem ich schreibe, als die Person das geschrieben hat habe ich diesen Eindruck und ich gehe davon aus, dass sie nun an einem anderen Ort steht, wenn sie meine Nachricht liest. Dann kann ich das erfragen und auch vielleicht was denn hilfreich war um eben nicht mehr an diesem Punkt zu sein. Dies kann bereits wieder eine Ressource sein.»

Die Asynchronität kann aber auch ein Spannungsfeld bieten gerade bei krisenhaften Situationen.

Person 5: «Ich muss aber mir bewusst sein, dass diese Person vielleicht beim Lesen meiner Antwort diese Krise bereits vorbei ist. Ich muss ein Gleichgewicht finden zwischen Krise ernst nehmen und Würdigung der anspruchsvollen Situation und gleichzeitig hoffnungsvoll für Lösungen zu sein.»

Im Vergleich zur F2F Beratung erleben die Teilnehmenden die Asynchronität ebenfalls unterschiedlich.

Person 4: «Es braucht viel Konzentration. Es ist in der Regel ermüdender.»

Person 1: «Ich denke sowieso, dass das Tempo manchmal nicht so förderlich sein kann. Man sagt die Seele reist per Fuss. Seelische Prozesse brauchen Zeit. Darum ist es egal, ob postwendend oder nach ein paar Tagen die Antwort kommt.»

Diese Ausführungen zeigen, dass Vorstellungen seitens der Klient*innen über die Häufigkeit der Rückmeldungen unterschiedlich sein können. Die Befragten sind daher bemüht, klare Angaben über ihre Verfügbarkeit zu machen. Eine Gesprächsdynamik kann sich durchaus entwickeln, wobei die Befragten sich anfänglich dem Tempo des Gegenübers anpassen. Die Asynchronität bringt den Berater*innen mehr Zeit für die Erstellung der Antworten und ermöglicht eine gewisse Flexibilität. Gleichzeitig erfahren sie es als ermüdender als in der F2F Beratung. Der Umstand, dass der Moment des Schreibens vorbei sein kann beim Gegenüber ist ein Umstand, welcher man sich bewusst sein muss. Die vergangene Zeit kann daher auch genutzt werden um neue Ressourcen beim Klientel aufzudecken.

4.2.8 Anonymität

Zu diesem Thema wurden die Teilnehmer*innen gefragt, wie sie mit der rahmenbedingten Anonymität umgehen und wie sie diese erleben in der Beratung.

Die Mehrheit erwähnt dazu, dass sie die Anonymität als einen Schutz für beide Seiten sehen. Diesen ermöglicht es den Klient*innen über schamerfüllte Themen zu sprechen.

Person 2: «Der erste Teil ist wichtig, diese personelle Anonymität, um Scham- und Schuldgefühle auszuhalten. Die Anonymität ist der Boden für eine solche Offenheit.»

Im Verlauf der Beratung kann diese personelle Anonymität immer mehr abnehmen.

Person 3: «Es ist eben noch speziell. Zum Teil sind die Klienten total anonym mit ihrem Nicknamen und im Verlauf schreiben sie freundliche Grüsse und ihren richtigen Namen. Und manchmal offenbaren sie sich auch als Person.»

Dabei wird die Selbstautonomie der Klient*innen angesprochen, welche erlaubt wie und wann sie mehr von sich preisgeben möchten.

Person 4: «Die Person ist indem anonym, dass sie den Namen nicht preisgibt und was sie mir preisgibt, kann die Person selbst entscheiden.»

Für die beratenden Personen bedeutet die Anonymität vor allem einen Schutz bei möglicher Veröffentlichung des Chatprotokolls.

Person 4: «Bei einem allfälligen Missbrauch wäre ich als Person immer noch geschützt mit einem Nicknamen. Da würde von meiner Seite her das Vertrauen fehlen.»

Person 3: «Wenn alle wissen würden, wer ich bin und wo ich arbeite, ich denke, das würde mich wirklich bremsen in alldem, was ich schreibe.»

Die Anonymität wird als förderlich für die Offenheit für beide Parteien gesehen. Gleichzeitig erfragen die Berater*innen die Lebenswelt der User*innen, um sich ein Bild über sie machen zu können.

Person 1: «Genau, das Erfragen wir ja auch. Ich brauche ein solches Bild damit ich überhaupt arbeiten kann. «

Im Vergleich zur klassischen Beratung äusserte sich eine Person kritisch zur Anonymität:

Person 5: «Ob es Sinn macht.. Ich sehe eine eigentlich eine grössere Unterstützungschance in der Nicht-Anonymität. Weil die Beziehung mehr Dimensionen hat. [...] Auf der einen Seite macht die Anonymität Sinn und auf der anderen Seite ist die Welt nicht einfach anonym oder anonym gegenüber deinen Problemen. [...] Manchmal sehnen sich die Personen auch nicht nach Anonymität, das hat auch Gründe, es kann auch Kraft geben hinzustehen.»

Daher lässt sich festhalten, dass Anonymität als Schutz für beide involvierten Parteien dient. Berater*innen werden bei möglicher Veröffentlichung des Gesprächsprotokolls geschützt und Klient*innen können ihr Gesicht wahren und offener über sensible Themen schreiben. Gleichzeitig erlaubt es ihnen eine gewisse Autonomie wann und wie viel sie von sich preisgeben möchten. Die Anonymität nimmt im Dialog partiell ab, da die User*innen erfahrungsgemäss immer mehr persönliches preisgeben und parallel die Berater*innen Dinge nachfragen, welche das Bild über die Person immer mehr vervollständigt.

4.2.9 Nähe und Distanz

Damit die Beziehung professionell ist benötigt diese eine ausbalancierte Nähe und Distanz. Dies kann bewirkt werden, durch die Ausübung der persönlichen und fachlichen Rolle. Um Nähe herzustellen, gaben die Fachpersonen an, als Mensch spürbar zu sein:

Person 2: «Ich benenne meine Gefühle, wenn es den Klienten dienlich ist.»

Person 4: «Ab und zu etwas Persönliches preisgeben schafft nochmals eine andere Art von Nähe.»

Person 6: «Dadurch, dass ich Beziehungsangebote, welche von Seiten der User kommen, annehme. Zum Beispiel wenn Personen mir das Du anbieten.»

Ebenfalls wurde in diesem Zusammenhang das individuelle Eingehen auf die andere Person erwähnt:

Person 2: «Dadurch, dass die Person auch merkt, sie sind nicht einer von vielen, sondern die Beratung geht genau um sie.»

Mit dem Teilen von persönlichen Inhalten gegenüber den Klient*innen kommt eher weniger vor, als in der klassischen Beratung.

Person 4: «Es ist immer auch eine Frage wie viel ich von mir selbst in den Fall gebe, von mir persönlich. In der Onlineberatung agiere ich in dieser Hinsicht zurückhaltender. Weil online kann der Klient eine Kopie machen und diese veröffentlichen. Darum bin ich hier vorsichtiger.»

Nähe und Distanz muss immer wieder reguliert werden. In diesem Zusammenhang wurden immer wieder die zwei Rollen erwähnt, welche jede Fachperson innehat; die persönliche Identität und die fachliche Rolle.

Person 6: «Ich versuche nahbar zu sein und gleichzeitig professionell»

Person 4: «Zum einen fachlich wertschätzend sein aber, dass ich trotzdem mich bleibe.»

Das besondere in der Onlineberatung ist, dass die Distanz durch die räumliche Dimension vorhanden ist und gleichzeitig erlaubt diese mehr Offenheit von Seiten der Klient*innen.

Person 1: «Es ist wichtig immer wieder Distanz herzustellen, weil es gibt auch Fälle, bei denen die Klienten diese Anonymität auflösen wollen. Und da muss man wieder Grenzen aufzeigen und achten.»

Zusammenfassend lässt sich ausführen, um Nähe herzustellen, sollten Beziehungsangebote von Klient*innen wenn möglich angenommen werden. Es gibt einen Anspruch darauf, dass die Antworten der Befragten der Klient*innen signalisiert, dass er oder sie individuell wahrgenommen wird und dass der Berater oder die Beraterin als Mensch spürbar ist. Im Rahmen der Anonymität kann es schnell zu Nähe kommen, daher ist es wichtig auch Grenzen aufzuzeigen. Schlussendlich zeigt sich auch in der Onlineberatung die beraterische Haltung von der nötigen Fachlichkeit und gleichzeitiger persönlicher Identität der Fachpersonen.

4.2.10 Schriftlichkeit

Textbasierte Onlineberatung bedient sich der geschriebenen Sprache und es wurde gefragt, wie die Fachpersonen diese in ihrem beraterischen Tun wahrnehmen und welche Auswirkungen erlebt werden.

Alle Teilnehmende gaben an, dass es aufgrund der textbasierten Kommunikation wichtig sei, kurze und klare Sätze zu bilden nebst der sprachlichen Anpassung am Gegenüber.

Person 4: «Aber allgemein gesprochen, ist es in diesem Setting wichtig, kurze und klare Sätze zu schreiben. Schachtelsätze eignen sich zum Beispiel gar nicht. So unmissverständlich wie möglich. Denn je länger und komplizierter ein Satz ist, desto eher kann er missverstanden werden.»

Die Teilnehmer gaben an, dass durch die schriftliche Beratung sie gezwungen sind, somit prägnanter und präziser zu schreiben. Um Missverständnisse zu vermeiden, wird der Artikulierung viel Aufmerksamkeit geschenkt.

Person 3: «Wenn mir jemand schreibt, dass er sehr verletzt wurde und mir das Gefühl vermittelt wird, da ist eine Person sehr sensibel, da bin ich doppelt vorsichtig. Da versuche ich keine Behauptungen und Fakten hinzustellen. Da frage ich eher in Möglichkeiten und zirkulären Fragen.»

Bezogen auf das Anliegen erschwert die Schriftlichkeit manchmal das klare Erkennen für die Fachperson.

Person 3: «Zum Beispiel bei nur einem Satz, weiss ich manchmal nichts damit anzufangen. Oder teilweise ein riesiger Roman und ich weiss immer noch nicht um was es geht. Also Aushalten in Sinne von Texten fünfmal lesen und nach einem Thema suchen. Nach Theorie muss ich dies auch so tun. Aber nach zehn Mal kann ich es fast nicht mehr lesen. In der F2F würde man dann eben etwas konfrontativer fragen, was genau das Thema ist und das kann ich hier nun mal nicht.»

Person 2: «Ich muss aushalten können. Dass ich nicht alles erfragen kann und mit dem arbeiten muss, was ich bekomme.»

Es wurden auch Aussagen darüber gemacht, welche Vorteile die textbasierte Onlineberatung für die Klient*innen bringen kann. Gerade wegen der Schriftlichkeit sei das Geschriebene immer abrufbar.

Person 1: «Ich hatte schon die Rückmeldung, wenn die Person sich schlecht fühlt, lese er immer wieder meine Antworten. Und ich denke, das ist einfacher als sich an ein vergangenes Gespräch zu erinnern. Visualisierung hilft.»

Es wird nicht nur der Möglichkeit des Abrufens viel Positives beigemessen, sondern der Prozess der Verschriftlichung als eigentliche Intervention gesehen.

Person 5: «Über die Schriftlichkeit können sich die User schon ganz viel Klarheit erhalten über sich selbst. Das, was sie eigentlich bereits wissen ins Bewusstsein zu rufen.»

Person 4: «Dieser Aspekt des Tagebuchführens. Durch Verschriftlichung geschieht bereits ein Klärungsprozess und eine Entlastung.»

Gleichzeitig stösst das Angebot aufgrund der Schriftlichkeit dort an sein Grenzen, wo Personen Mühe haben mit der geschriebenen Sprache.

Person 6: «Hinderlich wird die Schriftlichkeit bei Menschen, welche Mühe haben sich auszudrücken. Dort stösst man an Grenzen. Der Leidensdruck besteht weiterhin aber in einer F2F Beratung möchten sie auch nicht gehen. Man spürt, diese Person bracht mehr, aber es ist schwierig aufgrund der Schriftlichkeit. Das tut mir dann auch leid.»

Aber auch die Möglichkeiten beraterischer Techniken wird dazu erwähnt:

Person 1: «Ein Fall erinnere ich mich, als eine Person geschrieben hat in abgehakten Sätzen aber trotzdem merkte man, dass ein grosser Leidensdruck vorhanden ist. Sie hatte schon mehrere Behandlungsversuche hinter sich. Wenn ich dann versuchte, mit meinen beraterischen Techniken nachzufragen, wusste ich nicht, ob sie diese wirklich verstanden hat. Ich weiss auch nicht, ob sie einen fremdsprachlichen Hintergrund hatte. Bei solchen Fällen gibt es schon Grenzen. Es schliesst auch gewisse Klienten aus, im Sinne von, dass sie das Angebot nicht im Vollen benutzen können.»

Folglich kann es aufgrund der Schriftlichkeit hilfreich sein, in klaren und kurzen Sätzen zu antworten. Die Befragten legten auch den Fokus auf die Formulierung, wobei sie vorsichtiger vorgehen als in der F2F Beratung. Dadurch, dass nicht alles erfragt werden kann, müssen die Fachpersonen diese Art von Nichtwissen aushalten können. Je nach Inhalt und Länge der Anfragen kann es schwierig sein, ein konkretes Anliegen zu erkennen. Für die User*innen kann das Schreiben ein klärender und strukturierender Prozess darstellen. Zudem können sie den Verlauf immer wieder abrufen und lesen. Grenzen liegen dort, wo unterschiedliche Sprachkompetenzen die Interaktion beeinflussen.

4.3 Interpretation der Ergebnisse

In diesem ersten Teil der Ergebnisse geht es um eine ganzheitliche Interpretation des Datenmaterials. Dazu werden Kategorien, welche wechselseitig zueinanderstehen, zusammengeführt. Die folgenden aufgeführten Kategorien sind zentrale Einflussfaktoren wie Beziehung gestaltet werden kann in der anonymen, textbasierten und psychosozialen Onlineberatung.

Rahmenbedingungen sind Umstände, welche sich aus der Art und den Regeln des Angebots ergeben und mehr oder weniger unveränderbar sind; beispielsweise das Internet als Übertragungsmedium, die geschriebene Sprache als Kommunikationsmittel, die Verfügbarkeit, die Anonymität und der Datenschutz (vgl. Kapitel 3.4). Diese Umstände verstanden als äusserer Kontext, welche auf das Verhalten der involvierten Subjekte wirkt, sollen nun genauer betrachtet werden.

4.3.1 Modell Wechselwirkungen

Dadurch, dass die Involvierten anonym sind, erlaubt es ihnen eine grössere Offenheit in Bezug auf das Teilen von Inhalten zu haben. Es verleitet die Klient*innen dazu auch über schamerfüllte Themen sprechen zu können, weil sie sich ihrem Gegenüber nicht mit der ganzen Person zeigen müssen und einer unmittelbaren Reaktion entgehen können. Gleichzeitig sind die Fachpersonen zu einem gewissen Grad darauf angewiesen, dass das Gegenüber private Inhalte teilt. Die Möglichkeit sein Gesicht wahren zu können, kann Klient*innen dazu verleiten sehr schnell intime Dinge von sich preiszugeben, eben weil sie sich in dieser Sicherheit der Anonymität wissen. Diese Wechselwirkung zeigt sich dort, wo eben keine oder nur wenig Inhalt preisgegeben wird. Fachpersonen haben dann eher Mühe, sich die Person vorstellen zu können, was ihnen wiederum erschwert auf diese individuell einzugehen.

Interessant dazu ist, dass die meisten Befragten angaben, dass sie selbst eher zögerlich private Inhalte teilen, weil aufgrund der Rahmenbedingungen die Gespräche veröffentlicht werden könnten. Was die Anonymität bei den Klient*innen an mehr Offenheit zulässt, resultiert bei den Fachpersonen zu einer vorsichtigen Haltung. Oder anders formuliert; beide Parteien erfahren durch die Anonymität einen Schutz, welcher sich aber unterschiedlich auswirkt. Fachpersonen erfahren Schutz vor Veröffentlichung und Klient*innen sichern sich dadurch ihre Integrität. Dem anzufügen ist, dass die fehlende Ko-Präsenz auch ermöglicht, sich sein Gegenüber so vorzustellen, wie man möchte und andersrum sich selbst etwas besser darzustellen.

Ein weiteres Merkmal der Rahmenbedingungen ist die geschriebene Sprache als Mittel der Kommunikation. Diese erfährt eine Kanalreduktion auf das Geschriebene. Nonverbale Äusserungen, also körperliche Reaktionen, welche ansonsten in der Interaktion transportiert werden, müssen nun verschriftlicht werden, um für das Gegenüber erfahrbar zu sein. Dieser Umstand hat Auswirkungen auf die Art wie beraten wird. Damit ist nicht gemeint, dass nun andere Techniken zum Einsatz kämen, sondern, dass diese explizierter und genauer angewendet werden. Wo unmittelbare Reaktionen innerhalb eines Dialoges wie zum Beispiel ein mitfühlendes Kopfnicken eine gar unbewusste oder intuitive Handlung sein kann, muss diese in der schriftlichen Kommunikation überhaupt

formuliert und geäußert werden. Man darf annehmen, dass durch diesen Transformationsprozess, fühlen – wahrnehmen – formulieren, eigene Reaktionen ins Bewusstsein gerückt werden, um gänzlich diese ins Schriftliche transportieren zu können. Das ist auch notwendig, ansonsten könnten die Befragten ihrem eigenen Anspruch als Mensch für das Gegenüber spürbar zu sein, nicht gerecht werden.

Eine ähnliche Transformation geschieht bei den Klient*innen wenn sie ihre Probleme und Anliegen schriftlich beschreiben. Gemäss den Aussagen der Befragten, geschieht ein kognitiver Strukturierungsprozess, wodurch die Betroffenen sich distanzieren können von ihrem Innenleben und den Problemen und dies eine Erleichterung darstellen kann. Ähnlich wie beim Tagebuch schreiben, kann die Person ihre Gedanken verschriftlichen und deponiert sie gleichzeitig bei der Beratungsperson. Es hat eine gewisse externalisierende Wirkung. Eine interessante Hypothese dazu wäre, dass das Deponieren als solches wichtig ist und weniger die Nachricht auf das Deponierte. Parallel dazu ermöglicht es die Verschriftlichung den Dialog immer wieder lesen zu können, was eine wohltuende Wirkung haben kann.

Des Weiteren zwingt die rahmenbedingte Schriftlichkeit die Fachpersonen prägnant und verständlich zu schreiben, weil allfällige Fehlinterpretationen nur schwer wieder zu beheben sind. Eine Anpassung an das Sprachniveau der User*innen kann die Verständigung verbessern und gleichzeitig Verbundenheit signalisieren.

Ein drittes Merkmal der Rahmenbedingungen ist die Asynchronität. Man spricht auch von zeitversetztem Dialog, in dem eine gewisse subjektiv verstrichene Zeit vergeht, zwischen Nachricht und Reaktion und diese Zeit nicht gemeinsam erlebt wird. Die befragten Fachpersonen gaben an, dass diese Asynchronität eine gewisse Freiheit in der Gestaltung ihrer beraterischer Arbeit darstellt. Sie können auf die Nachricht der User*innen zu einem geeigneten Zeitpunkt innerhalb der abgemachten Frist antworten. Diese Zeit ist anscheinend auch notwendig, um sich genügend Gedanken machen zu können über die Formulierung, die Aussage und die Verbalisierung der Gefühlswelt. Innerhalb dieses Vorgangs wird zurückgegriffen auf die eigene innere Vorstellung des Gegenübers. Was sich die Beteiligten mehr oder weniger bewusst sind und es darum

wichtig ist diese eigenen Vorstellungen als Hypothesen anzusehen und immer wieder aufgrund der kanalreduzierten Kommunikation über Nachfragen zu überprüfen.

Zusätzlich bringt die Asynchronität den Umstand mit sich, dass der Moment des Schreibens vorbei ist, wenn die Empfänger*innen die Nachricht lesen. Das kann bedeuten, dass Anliegen sich in der Zwischenzeit verändert oder sogar geklärt haben. Es handelt sich daher um eine zeitversetzte Reaktion auf einen Moment, der vorüber ist. Diesem Umstand müssen sich die Fachpersonen bewusst sein und können ihn auch nutzen für die Hervorhebung von Ressourcen der Klient*innen, indem sie die vergangene Zeit thematisieren. Einzelne versuchen so zeitnah wie möglich die Nachricht zu lesen, damit er oder sie am Moment teilnehmen kann. Die befragten Fachpersonen erlauben sich dadurch eine zeitliche Resonanz Erfahrung. Ob diese Teilhabe am Moment für die Klient*innen einen gleichen Stellenwert hat ist offen. Durch die zeitliche Distanz können sie die das Klientel nicht so auffangen wie einzelne sich das manchmal wünschen würden.

Onlineberatung erfolgt im virtuellen Raum als viertes Merkmal der Rahmenbedingungen. Zu der bereits erwähnten zeitlichen Distanz kommt nun auch eine räumliche hinzu. Diese versuchen die befragten Fachpersonen durch das Teilen des eigenen Erlebens, das Preisgeben von Persönlichem über inhaltliche Dimensionen zu überwinden. Mit anderen Worten, um Nähe zu erzeugen. Obschon das Teilen von Persönlichem Nähe erzeugen kann, wird auch hier eine gewisse Vorsicht ausgemacht im Gegensatz zur F2F Beratung. Man könnte annehmen, dass durch die vorherrschende räumliche Distanz die Klient*innen eher distanziert sind. Das Gegenteil ist der Fall, weil diese durch die Anonymität aufgehoben wird und die User*innen einfacher überschamerfüllte Themen schreiben können. Eigentlich eine Nähe durch Distanz. Parallel dazu müssen die Berater*innen trotzdem Offenheit und Nähe signalisieren um als menschliche Akteur*innen erkennbar zu werden. Die Nähe-Distanz-Regulation wird ähnlich dargestellt wie in der F2F Beratung; wo das Rollenverhalten zwischen Professionalität und persönlicher Identität immer wieder ausbalanciert wird.

Nähe spüren die Befragten, wenn die User*innen auf ihre Fragen eingehen und sie sie teilhaben lassen an ihrem Leben. Es geht hier ebenfalls um eine zeitliche und inhaltliche

Nähe in Form von sich wieder melden und inhaltlich sowohl auf der Sach- wie auch auf der Offenbarungsebene Reaktionen zu erhalten. Nicht nur Informationen auszutauschen, sondern auch Emotionen.

Um die vorangegangenen erläuterten Wechselwirkungen zwischen den Merkmalen der Onlineberatung und des subjektiven Empfindens der befragten Fachpersonen zu veranschaulichen, dient das folgende Modell:

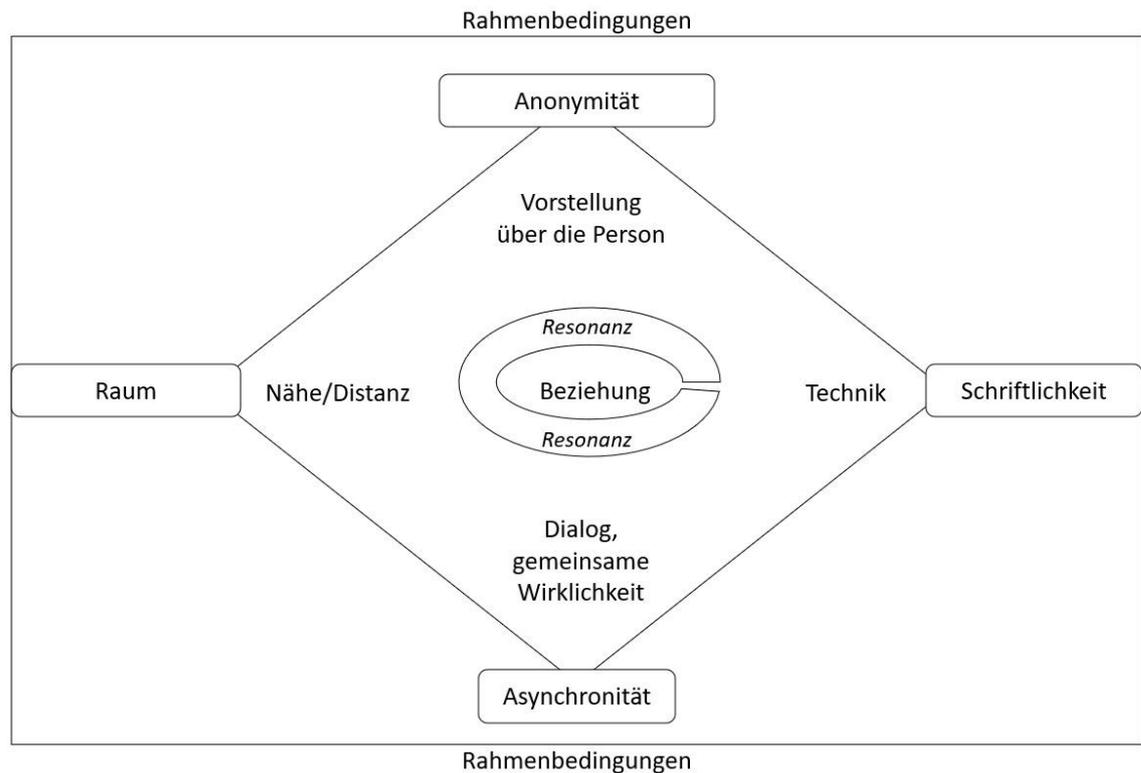


Abb. 5: Wechselwirkungen

Ergänzend dazu wurde das Merkmal Resonanz hinzugefügt, da dieses beeinflusst wird von allen anderen Merkmalen. Folglich können alle beschriebenen Wechselwirkungen beim Gegenüber Resonanz erzeugen, was sich wiederum auf das Beziehungserleben auswirkt.

Im letzten Teil dieses Kapitels wird als finaler Schritt die vorangegangene Literaturrecherche hinzugezogen, um die Erkenntnisse aus dem Datenmaterial zu interpretieren und um daraus Rückschlüsse auf die Beantwortung der Forschungsfrage zu finden. Wenn möglich wird dabei auf weiträumige Wiederholungen verzichtet und einzelne Theoriekomponente zusammenfassend aufgegriffen.

4.3.2 Synthese

Im Kapitel über Beziehung als soziale Interaktion wurde beschrieben, dass grössere Einheiten von Interaktionsmustern, also länger dauernde Interaktionen, die Grundstruktur von Beziehung bilden (vgl. S. 14). In der Onlineberatung können diese von sehr kurz bis über Jahre dauern, wobei letztere eher selten sind. Bei Interaktionen, welche länger andauern, wurde erwähnt, dass die Beziehung als tiefer und verbundener erfahren wird. Ausserdem steigt die Tendenz zur Offenheit bei beiden Parteien im zeitlichen Verlauf; Berater*innen handeln intuitiver, weil sie sich der Beziehung sicherer sind und Klient*innen teilen auch nicht problemrelevante Inhalte.

Weiter wird in der Theorie erwähnt, dass individuelles Verhalten sich an Symbolen, Zeichen und Gesten ausrichtet (vgl. S. 14). Um individuell antworten zu können, nannten die Befragten eine gewisse Abhängigkeit vom Inhalt der geschriebenen Nachrichten. Wenn nur wenig über die Person erfahren wird, ist es ihnen schwerer möglich diesem Anspruch auf Individualität gerecht zu werden.

Mittels Sprache wird die Wirklichkeit interpretiert, wodurch sie zu einer gemeinsamen Wirklichkeit wird (vgl. S. 14). Dies kann in der Onlineberatung gelingen, indem die Beteiligten sich in Schriftsprache einschwingen; dazu gehört die sprachliche Anpassung an das Gegenüber aber auch die positive Umformulierung von zum Beispiel negativ geäusserten Situationen. Die gemeinsame Wirklichkeit ist nicht mehrdimensional erfahrbar wie in der Ko-Präsenz, kann aber über eine gemeinsame Sprache stattfinden.

Soziale Interaktion wird vorangetrieben durch ein intuitives sich Hineinversetzen in das Gegenüber (vgl. S. 14). Im Vergleich zur Ko-Präsenz ist dies in der Onlineberatung ein aktives und bewusstes Tun. Intuitiv dabei bleibt höchstens das Handeln nach bereits erfahrenen Interaktionen. Indem die Onlineberater*innen sich ein Bild von der Person machen, also einen Eindruck des Gegenübers haben, gelingt es ihnen auch sich in dieses hineinzusetzen. Wo jedoch eine unmittelbar erfahrene Person im Raum fehlt, fehlt auch das Transportieren des Hineinversetzens. Daher muss dieses schriftlich in der Reaktion beschrieben werden, um überhaupt beim Gegenüber anzukommen. Gleichzeitig bleibt das weiter genannte Beobachten von äusseren Merkmalen aus und somit eine gewisse spontane Überprüfbarkeit des eigenen Eindruckes. Fachpersonen

müssen ihre eigenen Hypothesen des Eindruckes über das Nachfragen verifizieren oder falsifizieren lassen und sind daher angewiesen, dass dies das Gegenüber ihnen auch ermöglicht. So können sie ihr eigenes Verhalten aufeinander deuten. In Bezug auf die Beziehungsgestaltung scheint dies die Komplexität um eine Interaktion voranzutreiben zu erhöhen.

Je mehr man von einer Person weiss, desto schärfer wird ihr Profil (vgl. S. 15). Durch die (anfängliche) Anonymität in der Onlineberatung muss dieses Profil erst hergestellt werden. Beobachtungen des Gegenübers sind nicht möglich. Dies kann nur im Austausch gelingen und hat zur Folge, dass auf beiden Seiten eine Tendenz besteht, die Anonymität so weit aufzuweichen, dass ein solches Profil des Gegenübers entstehen kann.

In der textbasierten Onlineberatung fällt der nach Watzlawick et al. (vgl. S. 16) aufgeführte Interpretationshinweis der sachlichen Ebene einer Botschaft weg. Dieses Vakuum wird gefüllt durch verschriftlichte Emotionen und präzisiertem Schreiben. Fachpersonen müssen auch dort das Fehlen von nonverbalen Signalen durch schlussendlich mehr Text kompensieren, um eine Beziehungsklärung zu ermöglichen.

Das Handeln nach dem personenzentrierten Ansatz nach Rogers (vgl. S. 17) ist in der Onlineberatung gut möglich, wenn Emotionen schriftlich verbalisiert werden. Eine direkte Bezugnahme auf zum Beispiel die Mimik der betroffenen Person bleibt durch die Schriftlichkeit verwehrt. Aus diesem Grund ist erneut die Vorstellung vom Gegenüber notwendig, um sich mögliche Reaktionen erdenken zu können.

Soziale Resonanz als Koordination sozialer Interaktion (vgl. S. 18) kann sich in der Onlineberatung durch eine sprachliche, aber auch interpunktueller Anpassung zeigen. Resonanz wird erkannt, wenn ein Dialog entsteht, in dem sich eine gewisse Reziprozität erfahren lässt. Das heisst, wenn die Interagierenden Bezug nehmen auf vorangegangene Nachrichteninhalte wie Fragen oder Äusserungen und sich eine gewisse Wechselseitigkeit entwickelt. Weil in der Schriftlichkeit die körperliche und räumliche Dimension nicht vorhanden ist, ist es daher wichtig den zeitlichen Bezug durch Teilhabe am Moment zu ermöglichen.

4.3.3 Beantwortung der Fragestellung

Die professionelle Beziehungsgestaltung in der anonymen textbasierten psychosozialen Onlineberatung kann sich den Gesetzmässigkeiten sozialer Interaktion nur schwer entziehen. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass vor allem durch die fehlende Ko-Präsenz die Dimension der Vorstellung über die Person ihre Berechtigung gewinnt, indem aufgrund dieser Vorstellung gehandelt wird. Ein weiterer Aspekt ist die zeitliche Dimension, welche die Beziehung gestalten kann, indem sie ein Gefühl von Verbundenheit ermöglicht, welche mehrheitlich über einen längerdauernden Dialog entstehen kann. Ähnlich aufgeführt wird dieser auch im Prozessmodell von Gahleitner als Kontinuität im Hilfeprozess. Ein weiterer Aspekt, welche die Gestaltung ermöglicht, ist durch das Ergänzen der nonverbalen Reaktionen in der Schriftlichkeit. Und als letztes wird Resonanz nicht über körperlich erfahrbare Reaktion erzeugt, sondern inhaltlich und zeitlich.

4.4 Bezug zur Sozialen Arbeit und Handlungsoptionen

Soziale Arbeit kann sich schlecht dem digitalen Wandel entziehen. So hat dieser in den letzten Jahren immer weiter Einzug gehalten, sei dies in Form von spezifischer Software zur Fallbearbeitung oder in der Nutzung von Alltagsmedien (Stüwe & Ermel, 2019, S. 52). Stüwe und Ermel (2019) fügen an: «Wenn soziale Organisationen weiterhin nah am Menschen sein möchten, müssen sie gleichermaßen in den digitalen Räumen und Informationskanälen präsent sein und sich dort kompetent bewegen» (S. 176). Das Beraten ist eine eigene Funktion innerhalb der Handlungsfelder der Sozialen Arbeit und daher relevant (Abplanalp et al., 2020, S. 17). «Die Soziale Arbeit, die Beziehungsarbeit als eine ihrer Kernaufgaben sieht, wird zusehends mit digitalen Technologien konfrontiert» (Stüwe & Ermel, 2019, S. 54). Die Ausgestaltung der Onlineberatung war und ist eng verbunden mit den Möglichkeiten des Internets im Allgemeinen. Mit jeder Weiterentwicklung des Internets und jeder Erweiterung medialer Kanäle werden auch immer wieder neue Anforderungen an die Onlineberatung gestellt (Klein & Pulver, 2020, S. 193). Um den Ansprüchen an Professionalität in der Beratung gerecht zu werden, bedarf es an Wissen über Kommunikationstheorien sowie Wissen über formalisierende Merkmale der Internetkommunikation.

Wie in dieser Arbeit herausgearbeitet wurde, gelten die gleichen Aspekte für eine professionelle Beziehungsgestaltung wie in der klassischen Beratung auch in der Onlineberatung. Diese werden aber beeinflusst durch die gegebenen Rahmenbedingungen und zeigen sich daher in einer anderen Qualität. So kann davon ausgegangen werden, dass die räumliche und zeitliche Distanz Auswirkungen auf das Resonanzerleben hat. Dies kann bedeuten, dass es hilfreich sein kann, wenn Fachpersonen der Sozialen Arbeit schneller auf den Erhalt der Nachricht reagieren. Dies muss nicht bedeuten, dass sie auch im gleichen Moment ihre Antwort auf den empfangenen Inhalt richten. Vielmehr soll dadurch ein Zeichen von Präsenz signalisiert werden. Im Nachhinein kann dann die eigentliche Nachricht erfasst werden.

Eine weitere Eigenart der Onlineberatung ergibt sich aus der Asynchronität, welche Einfluss nimmt auf das (Mit-)Erleben am Moment. Fachpersonen schilderten, dass sie sich inhaltlich auf Textteile beziehen der Klient*innen und sich auch immer wieder ihrer Hypothesen rückversichern müssen. Da die Antwort oft Stunden oder Tage später bei den Empfänger*innen ankommt, könnte die Erlebnisqualität zunehmen, indem innerhalb des schriftlichen Dialoges ähnlich der gängigen Chatfunktionen (z.B. WhatsApp), direkt auf einzelne Nachrichtenteile geantwortet werden kann. Diese softwarebasierte Möglichkeit könnte zum einen die Handhabung für die Fachpersonen erleichtern und zum anderen die erlebte Zeitdimension erweitern.

Der Umstand der fehlenden nonverbalen Kommunikation wurde bisher durch ein vermehrtes Verbalisieren von Gefühlen kompensiert, was auch seine weitere Berechtigung hat. Wenn man davon ausgehen kann, dass die User*innen die Tendenz haben, das Gegenüber idealtypisch zu imaginieren, so ergibt sich doch eine Chance mehr Emoticons zu gebrauchen. Es erlaubt dem Gegenüber einen gewissen Spielraum in der Interpretation, welcher ja sowieso gegeben ist. Warum dann nicht darauf vertrauen, dass die versendete Emoji positiv wahrgenommen werden? Anstatt mit viel Mühe und Sorgfalt seine eigenen Emotionen zu verschriftlichen und somit den Interpretationsspielraum einzuengen.

Wenn Beziehung in der Begegnung beginnt und dafür die nötige Zeit eine Voraussetzung ist, so muss vor allem in der Onlineberatung diesem Umstand Rechnung getragen

werden. Wo räumliche Begegnung nicht möglich ist, so erhält die zeitliche eine grosse Wirkung. Beziehungsaufbau soll mehr Gewicht im Vergleich zum Auftrag erhalten. Praxisbezogen bedeutet dies, dass Fachpersonen nicht gleich nach den ersten Nachrichten zwanzig Zeilen zu den Rahmenbedingungen schicken sollen, dafür mehr Präsenz signalisieren in Form von schnellem Reagieren und Möglichkeiten zum Kennenlernen des Gegenübers fördern. Inhalt soll daher anfänglich weniger gewichtet werden als der Beziehungsaufbau.

5 Abschluss und Ausblick

In dieser Arbeit wurde anhand von theoretischen Wissensbeständen umrissen, was soziale Interaktion ist und wie sie zustande kommt. Von dort her wurde die Beziehung und deren Gestaltung als wichtige Komponente in der Beratung dargestellt, um theoretisch herausstechende Merkmale auszuführen. Des Weiteren wurden die anonyme textbasierte Onlineberatung in Relation zu anderen digitalen Angeboten der Beratung gestellt sowie den Formalitäten der Onlineberatung Rechnung getragen. Mittels sechs geführten Expert*inneninterviews wurde anhand eines theoriegeleiteten Leitfadens die verschriftlichten Transkripte nach der Inhaltsanalyse von Mühlfeld et. al bearbeitet, um im Anschluss Sinnzusammenhänge und Wechselwirkungen der Aspekte der Beziehungsgestaltung herauszuarbeiten. Diese wurden der bereits herausgearbeiteten Theorie gegenübergestellt, um darauf Schlussfolgerungen für die Beantwortung der Fragestellung darzustellen.

Die vorangestellte Frage «Welche Aspekte sind bei der professionellen Beziehungsgestaltung in der psychosozialen, anonymen, textbasierten Onlineberatung zu berücksichtigen?» kann wie folgt beantwortet werden.

Aspekte, welche theoriebasierend wichtig für die Gestaltung einer professionellen Beziehung sind, erscheinen in der Onlineberatung wie auch in der klassischen Beratung als beeinflussende Grössen. Sie sind somit digital sichtbar, doch durch die Digitalisierung und ihrer Eigenheiten werden sie anders gewichtet. Wo die Ko-Präsenz in der Beratung vor Ort einem unbewussten Interaktionsprozess folgt, in dem non-verbale Botschaften und die Erfahrung des Gegenübers in Resonanzgeschehen die Kommunikation mehrdimensional gestaltet, so erhält die Imagination des Gegenübers und die bewusste

Verbalisierung von Emotionen ihre Berechtigung in der anonymen, textbasierten Onlineberatung. Und wo die soziale Interaktion ein Gefühl von gemeinsam verbrachter Zeit und Teilhabe am Moment ermöglicht, so wird in der Asynchronität der Onlineberatung die Bezugnahme zum Inhalt einer Nachricht und das Teilen von persönlichen Inhalten wichtig, um die fehlende räumliche Nähe mit einer zeitlichen und inhaltlichen zu kompensieren.

Die dargestellten Erkenntnisse haben keinen abschliessenden Charakter und können für zukünftige Auseinandersetzungen eine Orientierung bieten. Die Autorin ist sich diesem Umstand bewusst und im folgenden Kapitel werden einzelne weitführende Gedanken, welche bisher nur am Rande oder keinen Platz fanden und als Basis für weitere Untersuchungen dienen könnten, dargelegt.

5.1 Kritische Würdigung der Forschungsarbeit

Die Plausibilität dieser Forschungsarbeit kann in Folge der begrenzt verfügbaren Ressourcen (Zeit, Reichweite) nicht einer repräsentativen Studie nachkommen. Die Anzahl der interviewten Personen ergeben einen kleinen momentanen Einblick auf das Erleben einer professionellen Beziehungsgestaltung in der Onlineberatung. Wünschenswert wäre daher eine grössere Zahl an befragten Personen und auch eine Befragung der Klient*innen, um eine höhere Qualität und Aussagekraft zu gewinnen und vor allem um beide Sichtweisen der involvierten Parteien darstellen zu können. Aufgrund der zur Verfügung gestandenen Ressourcen und im Hinblick auf den Schutz der Klient*innen konnte dies nicht realisiert werden.

Die Autorin ist sich weiter bewusst, dass die Darstellung der Theorie breit ausgelegt wurde und im Nachhinein nicht gänzlich alle Themen in vertiefter Form wieder aufgegriffen werden konnte. Es wurde aber darauf Wert gelegt, dass Unterthemen ihren Platz beispielsweise in den dargelegten Ergebnissen erhalten.

Bezüglich der Qualität der Auswertungsmethode wurde nach bestem Wissen und Gewissen gearbeitet. Da die Autorin das erste Mal eine Analyse in einem solchen Umfang durchführte, ist sie sich derer vielleicht unvollständigen Qualität bewusst. Im Nachhinein zeigte sich, dass die gewählte Forschungsmethode trotzdem eine gute Wahl war, da der Analyseprozess durchaus Ergebnisse hervorbrachte.

Der Einsatz und die Zusammensetzung der Fachliteratur nahm einen grossen Teil im Arbeitsprozess ein. Es wurde mithilfe des Zitationsprogramms Citavi Aussagen und Literatur gesammelt und nach der neuen Version von APA 7 zitiert. Die Autorin ist sich der überwiegend benutzten Sekundärliteratur im Klaren und würde dies in einer erneuten Arbeit anders machen. Da es sich jedoch um mehrheitlich ältere Theorien handelt ergab es sich aus den Umständen Sammelwerke und die darin aufgegriffene Theorien zu verwenden. Es wurde darauf Wert gelegt, erstgenannte Autor*innen transparent und plausibel darzustellen.

Die Forschungsfrage wurde so nötig wie möglich eingeeengt, aber so breit wie möglich gestellt. Dieser Umstand kann auf den ersten Blick irritieren, ermöglicht aber in der Herleitung und dem Theoriebezug eine gewisse Freiheit, das Thema der Beziehungsgestaltung breit zu betrachten. Auch um dem persönlichen Anspruch einer ganzheitlichen Ansicht gerecht zu werden.

Betrachtet man die Qualifikationen vor dem Schreibprozess, so kam der Umstand gelegen, dass die Autorin bereits berufliche Erfahrung in der klassischen Beratung gesammelt hat. Daraus resultierte auch das hohe Interesse und Engagement für die vorliegende Arbeit. Es barg aber auch Gefahren, sich in der Materie zu sehr zu vertiefen. Im Laufe der Arbeit erkannte die Verfasserin, dass das Schreiben per se nicht eine grosse Herausforderung darstellte, sondern vor allem die Aussensicht als zusätzliche Perspektive zeitweise fehlte. Diese wurde aktiv durch den Austausch mit anderen Studierenden herangezogen und ermöglichte ein Heraustreten aus der Arbeit, was wichtig für die Stringenz und die Sinnhaftigkeit der Arbeit darstellte.

Die Autorin ist sich weiter bewusst über ihre eigene intrinsische Motivation und derer möglichen Einfluss auf das Ergebnis der Arbeit. So half es auch, im Austausch mit anderen wieder sich von eigenen Hypothesen loszulösen. Der Anspruch auf eine totale Neutralität kann diese Arbeit aber wahrscheinlich nicht standhalten.

Für eine Forschungsarbeit mit diesem Umfang hat die Autorin viel Zeit aufgewendet, hätte jedoch gerne auch noch mehr zur Verfügung gehabt. Dies kann sich in der Dichte der geschriebenen Texte zeigen, welche zugleich auch dem Schreibstil der Autorin entspricht.

Im Verlauf der Arbeit und der Analyse kamen weitere Themen auf, welche sehr interessant wären für eine weiterführende Betrachtung. Eins davon wäre, die rechtliche Grundlage in Bezug auf die Anonymität in der Onlineberatung. Wenn sich Berater*innen mit kriminellen Inhalten konfrontiert sehen und ob sich dazu ein Auftrag ableiten lässt oder nicht. Zweitens wäre es interessant zu untersuchen, wie das Interaktionsempfinden bei psychisch erkrankten Menschen in der Onlineberatung sich zeigt; wo bei psychischen Erkrankungen wie Persönlichkeitsstörungen Interaktionen auf der Spiel- und Motivebene abspielen, lässt sich vermuten, dass diese durch die kanalreduzierte Onlineberatung nur schwerer zu bedienen ist. Und drittens, wäre es spannend zu untersuchen wie die eher hohe Anzahl an Austritten aus der Onlineberatung mit der Beziehung der Involvierten zu verknüpfen wäre. Und viertens: falls die Beziehung nicht die gleiche Relevanz in der Onlineberatung hätte wie vor Ort, was würde das für die Fachpersonen und ihre Legitimität bedeuten?

Zusammenfassend ergibt sich eine Vielzahl an unerforschten Phänomenen in der Onlineberatung und bleibt daher ein spannendes Feld, in welchem sich die Soziale Arbeit erst am Etablieren ist.

5.2 Wünsche und Visionen

Digitale Lösungen für Beratungsfachstellen sind eine grosse Umstellung, bieten aber auch die einmalige Chance, potenzielle Klient*innen früher zu erreichen, welche sich vielleicht noch nicht für ein Gespräch vor Ort anmelden würden. Wenn dann mit der Zeit eine helfende Beziehung entstehen kann, kann sich auch die Möglichkeit für ein Gespräch vor Ort erhöhen. Ausgehend von den dargelegten Forschungsergebnissen dieser Arbeit ergibt sich eine sinnvolle Notwendigkeit zur Aktualisierung der bestehenden Kommunikationstheorien. Dies mit dem Ausblick auf eine wünschenswerte und stärkere Einbettung der Digitalisierung als solches und der digitalen Beratungsmethodik in der Ausbildung angehender Sozialarbeiter*innen. In Zukunft wäre es erstrebenswert, dass der digitale Wandel und die Onlineberatung als Teil davon auf einen intuitiveren und entspannteren Umgang in der Fachwelt stossen würde. Und dass die angehenden Onlineberater*innen nicht vor dem Hintergrund eines möglichen Drop-Outs auf Seiten der Klient*innen zur Vorsicht geleitet werden. Dazu

benötigt es aber Studien über die Gründe von Beratungsabbrüchen in der Onlineberatung und in diesem Rahmen dürfte man auch über die von allen Seiten hochgehaltene Anonymität diskutieren. Schlussendlich bietet die Digitalisierung ein enormes Potenzial, welches aber auch Mut zur Veränderung und teilweise spielerischem Ausprobieren sowie möglichem Scheitern benötigt.

5.3 Danksagung

An dieser Stelle möchte ich mich bei all den Mitmenschen bedanken, die mich während der Erstellung dieser Bachelorarbeit begleitet und unterstützt haben.

Zuerst gebührt mein Dank Herr Lukas Haack, der meine Bachelorarbeit betreut und begutachtet hat. Für die präzise Beantwortung meiner Fragen und die Ratschläge möchte ich mich herzlich bedanken.

Ohne die Unterstützung von Giacomo Bellotto, Berater bei der Suchtfachstelle KLICK, Luzern, der mich mit seinem herzlichen und fachlichen Austausch unterstützt hat, wäre der Zugang zu der Onlineplattform SafeZone nicht entstanden. Vielen Dank.

Ein besonderer Dank geht an die interessierten Expert*innen, welche sich viel Zeit genommen haben und mir im Rahmen dieser Forschungsarbeit für ein Interview zur Verfügung zu standen. Das Interesse und das Vertrauen haben mich inspiriert und mir für meine beruflichen Identität neue Einsichten gegeben. Ein grosser Dank in dieser Hinsicht gehört auch Herrn Alwin Bachmann von der Onlineplattform SafeZone für sein Vertrauen und die Weiterleitung meiner Interviewanfragen.

Ebenfalls bedanke ich mich bei meiner Freundin und Mitstudierenden Vera, die mir mit viel Elan und Engagement durch ihre Aussensicht immer wieder ein Perspektivenwechsel ermöglichte. Danke auch an meine Kollegin Rita, welche mich zuverlässig unterstützte und mich mit ihrer Energie ansteckte. Dankbarkeit möchte ich auch aussprechen an Etienne, für seine positive und ermunternde Einstellung.

Abschliessend möchte ich mich herzlich für das Korrekturlesen bei Corinna Strehlow bedanken und für die dafür eingesetzte Zeit und Sorgfalt.

Julia Tamborini Luzern, 25. Dezember 2022

6 Literaturverzeichnis

- Abels, H. (2020). *Soziale Interaktion*. Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-26429-1>
- Abplanalp, E., Cruceli, S., Disler, S., Pulver, C. & Zwilling, M. (2020). *Beraten in der Sozialen Arbeit: Eine Verortung zentraler Beratungsanforderungen*. Haupt Verlag. <https://doi.org/10.36198/9783838553474>
- Amthor, R., Goldberg, B., Hansbauer, P. & Landes, B. (2021). *Wörterbuch Soziale Arbeit: Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik* Beltz Juventa.
- Breyer, T. & Pfänder, S. (2017). Resonanz, Rhythmus und Synchronisierung: Interdisziplinäre Perspektiven. In T. Breyer, M. B. Buchholz, A. Hamburger, S. Pfänder & E. Schumann (Hrsg.), *Resonanz - Rhythmus - Synchronisierung: Interaktionen in Alltag, Therapie und Kunst* (S. 9–33). Transcript Verlag.
- Deutsche Gesellschaft für Soziologie [DGS]. (2017). *Ethik-Kodex*. <https://soziologie.de/dgs/ethik/ethik-kodex>
- Döring, N. (2003). *Sozialpsychologie des Internet: Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Hogrefe Verl. für Psychologie.
- Dörr, M. (2016). Scham und Schamgefühle - am Beispiel der Leitung von pädagogischen Gruppen. In D. Zimmermann, M. Meyer & J. Hoyer (Hrsg.), *Dialog Erziehungshilfe. Ausgrenzung und Teilhabe: Perspektiven einer kritischen Sonderpädagogik auf emotionale und soziale Entwicklung* (S. 19–32). Verlag Julius Klinkhardt.
- Dörr, M. (2017). Nähe und Distanz in professionellen pädagogischen Beziehungen. In F. Kessl, E. Kruse, S. Stövesand & W. Thole (Hrsg.), *Soziale Arbeit - Kernthemen und Problemfelder* (S. 202–210). Verlag Barbara Budrich. <https://doi.org/10.2307/j.ctvnp0hpr.21>
- Dörr, M. & Müller, B. (2019). *Nähe und Distanz: Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität*. Beltz Juventa.

- Dresing, T. & Pehl, T. (2011). *Praxisbuch Transkription: Regelsysteme, Software und praktische Anleitungen für qualitative ForscherInnen*. Dr. Dresing und Pehl GmbH.
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014). *Einführung Onlineberatung und -therapie: Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung*. UTB GmbH; Reinhardt. <https://doi.org/10.36198/9783838541310>
- Engel, F., Nestmann, F. & Sickendiek, U. (2004). Beratung als gesellschafts- und kultureingebundenes Phänomen. In F. Nestmann, F. Engel & U. Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung* (S. 33–44). dgvt-Verl.
- Engelhardt, E. & Storch, S. (2013). Was ist Onlineberatung? - Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der Beratung im Internet. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 9(2), http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf
- Früchtel, F., Cyprian, G. & Budde, W. (2013). *Sozialer Raum und soziale Arbeit*. Springer VS.
- Gahleitner, S. (2017). *Soziale Arbeit als Beziehungsfprofession: Bindung, Beziehung und Einbettung professionell ermöglichen*. Beltz Juventa. <https://doi.org/443477>
- Geißler, H. & Metz, M. (2012). *E-Coaching und Online-Beratung: Formate, Konzepte, Diskussionen*. VS Verlag für Sozialwissenschaften GmbH.
- Hancken, S. (2020). *Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit*. Vandenhoeck & Ruprecht.
- Houben, D. (2017). Von Ko-Präsenz zu Ko-Referenz - Das Erbe Erving Goffmans im Zeitalter digitalisierter Interaktion. In M. Klemm & R. Staples (Hrsg.), *Medienkulturen im digitalen Zeitalter. Leib und Netz: Sozialität zwischen Verkörperung und Virtualisierung* (S. 3–20). Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Infodrog. (2018). *SafeZone Factsheet 2018*. https://www.infodrog.ch/files/content/safezone_de/safezone-factsheet-2018.pdf
- Infodrog. (ohne Datum). *Auftrag*. <https://www.infodrog.ch/de/auftrag.html>
- Justen-Horsten, A. & Paschen, H. (2016). *Online-Interventionen in Therapie und Beratung: Ein Praxisleitfaden*. Beltz.

- Klein, A. & Pulver, C. (2020). Onlineberatung. In N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann & I. Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 190–200). Beltz.
- Knatz, B. & Dodier, B. (2021). *Mailen, chatten, zoomen: Digitale Beratungsformen in der Praxis*. Klett-Cotta.
- Kunz, D. (2014). *Wie Weit Ist Zu Weit? Nähe, Distanz Und Grenzen In Beruflichen Beziehungen Der Sozialen Arbeit*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.437419>
- Mösch Payot, P. (2016). Datenschutz, Amts- und Berufsgeheimnis. In P. Mösch Payot, J. Schleicher & M. Schwander (Hrsg.), *Recht für die Soziale Arbeit: Grundlagen und ausgewählte Aspekte* (S. 138–145). Haupt Verlag.
- Mühlfeld, C., Windolf, P., Lampert, N. & Krüger, H. (1981). Auswertungsprobleme offener Interviews. *Soziale Welt*, 32(3), 325–352.
- Pabst, S. (2017). *Unbeobachtete Kommunikation: Das Konzept Von Anonymität Im Mediendiskurs Seit der Aufklärung*. Vieweg.
- Plate, M. (2021). *Grundlagen der Kommunikation: Gespräche effektiv gestalten*. Vandenhoeck & Ruprecht. <https://doi.org/10.36198/9783838556499>
- Rogers, C. (2004). Die notwendigen und hinreichenden Bedingungen für Persönlichkeitsentwicklung durch Psychotherapie: Die Echtheit des Therapeuten in der Beziehung. In C. R. Rogers & P. F. Schmid (Hrsg.), *Edition Psychologie und Pädagogik. Person-zentriert: Grundlagen von Theorie und Praxis* (4. Aufl., S. 172–173). Matthias-Grünwald-Verl.
- Schäfter, C. (2010). *Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit: Eine theoretische und empirische Annäherung*. VS Verlag für Sozialwissenschaften. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-91928-7>
- Schweizerische Gesellschaft für Beratung [SGfB]. (2014). *Psychosoziale Beratung*. <https://www.sgfb.ch/images/pdf/40d.pdf>
- Staub-Bernasconi, S. (2018). *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft: Soziale Arbeit auf dem Weg zu kritischer Professionalität*. Verlag Barbara Budrich. <https://doi.org/10.36198/9783838547930>
- Stimmer, F. & Ansen, H. (2016). *Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern: Grundlagen - Prinzipien - Prozess*. Verlag W. Kohlhammer.
- Stüwe, G. & Ermel, N. (2019). *Lehrbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. Beltz Juventa.

- Thiersch, H. (2004). Sozialarbeit/Sozialpädagogik und Beratung. In F. Nestmann, F. Engel & U. Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung* (S. 115–124). dgvt-Verl.
- Thiery, H. (2014). Telematisches Ich, virtueller Raum und Online-Beratung. *SuchtMagazin*(40), 9–14. <https://doi.org/10.5169/seals-800100>
- Thiery, H. (2018). *Was ist Online-Beratung? Ein differenztheoretischer Vergleich*. <https://dg-onlineberatung.de/vorstandsmaterialien/>
- Tschacher, W. & Ramseyer, F. (2017). Synchronie in dyadischer Interaktion: Verkörperte Kommunikation in Psychotherapie, Beratung, Paargesprächen. In T. Breyer, M. B. Buchholz, A. Hamburger, S. Pfänder & E. Schumann (Hrsg.), *Resonanz - Rhythmus - Synchronisierung: Interaktionen in Alltag, Therapie und Kunst* (S. 319–334). Transcript Verlag.
- Wälter, D. (2018). *Psychosoziale Beratung: Grundlagen, Diagnostik, Intervention*. Kohlhammer Verlag.
- Watzlawick, P., Beavin, J. & Jackson, D. (1980). *Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien*. Huber.
- Wetzel, J. D. (2017). Resonanz in der Soziologie: Positionen, Kritik und Forschungsdesiderata. In T. Breyer, M. B. Buchholz, A. Hamburger, S. Pfänder & E. Schumann (Hrsg.), *Resonanz - Rhythmus - Synchronisierung: Interaktionen in Alltag, Therapie und Kunst* (S. 47–64). Transcript Verlag.
- Witzel, M. (2021). Sozialpädagogische Orte im digitalen Raum. In M. Wunder (Hrsg.), *Digitalisierung und Soziale Arbeit: Transformationen und Herausforderungen* (S. 68–79). Verlag Julius Klinkhardt.
- Zwicker-Pelzer, R. (2010). *Beratung in der sozialen Arbeit*. UTB GmbH; Klinkhardt. <https://elibrary.utb.de/doi/book/10.36198/9783838533278>

7 Anhang

A) Einverständniserklärung zum Expert:inneninterview

Forschungsprojekt:	Bachelorarbeit «Beziehungsgestaltung in der textbasierten, anonymen, psychosozialen Onlineberatung»
Durchführende Institution:	Hochschule Luzern – Soziale Arbeit
Autorin:	Julia Tamborini (Hochschule Luzern, Soziale Arbeit) HS 2022
Interviewerin:	Julia Tamborini
Name interviewte Person:	Erika Amrein
Datum und Ort Durchführung:	Freitag, 21.10.2022, 14.00 Uhr

Ich erkläre mich dazu bereit, im Rahmen des genannten Forschungsprojekts an einem Interview teilzunehmen. Ich wurde über das Ziel und den Verlauf des Forschungsprojekts informiert.

Ich bin damit einverstanden, dass das Interview mit einem Aufnahmegerät aufgezeichnet und in Schriftform gebracht wird. Die Audiodateien werden unter einem Token gespeichert und zum Projektende am 10. Januar 2023 gelöscht. Die Transkripte der Interviews werden anonymisiert, d.h. ohne Namen und Personenangaben gespeichert. Die wissenschaftliche Auswertung des Interviewtextes erfolgt durch die Autorin der Bachelorarbeit.

Dieses Forschungsprojekt wird nach den Vorschriften des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG, 2019) und nach den Bestimmungen des Ethik-Kodex der Deutschen Gesellschaft für Soziologie (DGS, 2017) geführt.

Mir wurde zugesichert, dass das Interview in wissenschaftlichen Veröffentlichungen nur in Ausschnitten zitiert wird, ohne dass die Person erkennbar sein wird. Meine Teilnahme an der Erhebung und meine Zustimmung zur Verwendung der Daten, wie oben beschrieben, sind freiwillig. Ich habe jederzeit die Möglichkeit, meine Zustimmung zu widerrufen. Durch Verweigerung oder Widerruf entstehen mir keine Nachteile. Ich habe das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Sperrung und Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch gegen die weitere Verarbeitung sowie auf Datenübertragbarkeit meiner personenbezogenen Daten.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben, und bin damit einverstanden, dass es aufgezeichnet, verschriftlicht, anonymisiert und ausgewertet wird.

Ort, Datum, Unterschrift Interviewerin

Ort, Datum, Unterschrift Expert*in

B) Interviewleitfaden

EINLEITUNG

BEZIEHUNG

Wie wird nach Ihrer Erfahrung eine professionelle Beziehung gestaltet in der textbasierten anonymen Onlineberatung?

VERTRAUEN

Wie wird Vertrauen in der textbasierten anonymen Onlineberatung aufgebaut? Was verstehen Sie unter emotionaler Sicherheit in Bezug auf die Onlineberatung? Wie können Sie korrigierende emotionale Erfahrungen schaffen?

RESONANZ

Um Resonanz herzustellen braucht es Ko-Präsenz. Wie ist Resonanz in der textbasierten anonymen Onlineberatung erfahrbar?

SOZIALE WIRKLICHKEIT

Wie zeigt sich soziale Wirklichkeit im virtuellen Raum? Wie baut man diese auf?

EMPATHIE, KONGRUENZ, WERTSCHÄTZUNG

Die Variable Empathie nach Carl Rogers kann hergestellt werden durch das Paraphrasieren und Verbalisieren. Grundelemente davon sind vor allem non- und paraverbale Ausdrücke vor dem Hintergrund der Ko-Präsenz. Wie kann Empathie ohne diesen unmittelbaren und erfahrbaren Kommunikationsaspekt gezeigt werden? Wie gestaltet sich die Beziehungsklärung ohne analoge Kommunikation?

TECHNIKEN und STÖRUNGEN

Welche Arten von Kommunikationsstörungen zeigen sich in der textbasierten Beratung? Wie gehen Sie damit um? Welchen Stellenwert hat die Konfrontation in der Onlineberatungspraxis? Wie wird diese umgesetzt?

INTERPUNKTION

Wie gehen Sie als Fachperson mit der Asynchronität der Kommunikation um? Wie deuten Sie diese?

ANONYMITÄT Wie wird mit der Anonymität umgegangen?

NÄHE DISTANZ

Wie zeigt sich die persönliche Identität in der Schriftlichkeit? Wie stellen Sie Nähe durch Distanz her?

SCHRIFTLICHKEIT

Welchen Einfluss hat Ihrer Meinung nach die Schriftlichkeit auf die Beratung allgemein?

Welche förderlichen und hinderlichen Aspekte schreiben sie der Schriftlichkeit zu?