

Beziehungsgestaltung in der Onlineberatung

Euroguidance Fachtagung 16.11.2022, Wien

Stefan Kühne / Gerhard Hintenberger

www.forschungsgreisslerei.at

Beziehung im digitalen Raum

Nähe und Distanz

Kanalreduktion

Projektionen

Verbindliche Unverbindlichkeit

Wissen um die Besonderheiten digitaler
Kommunikation

Medien, Modi & Setting

Kommunikationsmedien

- Mail / Webmail
- Chat / Textchat / Sofortchat
- Messenger
- Forum
- Videochat
- Audionachrichten
- Podcast
- Webinare / Erklärfilme
- Apps
- Soziale Netzwerke
- Virtual Reality/Avatare
- Games

Modi / Setting

- textbasiert
- videobasiert
- audiobasiert
- automatisiert
- appgestützt
- Face-to-Face im Umfeld von Virtual Reality
- blended (counseling, therapy, supervision)
- geleitete / ungeleitete Selbsthilfe

für welche Klient*innen ...

mit welchen Problemlagen ...

zu welchem Zeitpunkt ...

welcher Kommunikationskanal ...

welches Setting

Settingwahl = Intervention!

Gestaltung

Beziehung I

Beziehung als allgemeiner Wirkfaktor empirisch belegt.

Klient:nnen beurteilen das Beziehungsgeschehen in Therapien und Beratungen entlang ihrer Alltagserfahrungen.

Systematische Reviews zu schriftbasiertem Setting:
Internetbasierte Kommunikation ist von gegenseitiger Akzeptanz und Zufriedenheit geprägt und der Kontakt wird als angenehm und persönlich erlebt (Knaevelsrud et al., 2016; Berger, 2017)

Beziehung II

Entscheidende Aspekte: Vertrauen, Einfühlungsvermögen, Sympathie, Respekt, empathisches Zuhören und Offenheit, Anpassung der Beziehung an die jeweilige Problematik, Fähigkeit zum Aufzeigen von Lösungsmöglichkeiten bei Problemen (Gahleitner & Preschl, 2016).

Alle Aspekte auch im digitalen Format umsetzbar. Voraussetzung ist allerdings ein Wissen zu den Wirkweisen der unterschiedlichen Kommunikationskanäle (Hintenberger, 2021).

Fazit: Nicht der Kommunikationskanal ist entscheidend, sondern Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten, die sich in einer professionellen Beziehungsgestaltung im jeweiligen Setting spiegeln (Knaevelsrud et al., 2016).

Online-Paradoxie I: Anonymisierung ermöglicht schnellere Problemmunikation

Online-Paradoxie II: Kontrolle über Beziehungsgeschehen ermöglicht Vertiefung der Beratungsbeziehung

Non- und paraverbale Phänomene können über grafische Gestaltung simuliert werden (Absätze, Betonung durch Großbuchstaben oder Fettschrift, Pausen durch 3 Punkte, ...)

Schrift ist ein Medium der Distanz: interaktionsorientierter Schreibstil notwendig

Schriftbasierte Kommunikation

Hm, weil du das gerade sagst, Stefan. Es ist ja tatsächlich notwendig, in der Onlineberatung anders zu schreiben als wir das gewohnt sind. Naja, wie soll ich das jetzt sagen: Das Ziel ist eine gelingende Interaktion und die grammatikalischen und lexischen Vorgaben sind zunächst einmal zweitrangig.

Es handelt sich also um eine schriftbasierte Strategie, um eine medial verursachte Distanz zu überwinden. Die Sprachwissenschaftler sprechen da von einer "fingierten Mündlichkeit". Wir schreiben quasi so als ob wir reden würden. Oder anders ausgedrückt: Wenn die Klient:innen unsere Antworten lesen, dann sollten sie uns dabei eigentlich hören.

Genau genommen ist es eigentlich eine hybride Verwendung von mündlichen und schriftlichen Kommunikationselementen. PLUS und das ist jetzt noch wichtig: Plus Ausdrucksformen für die es weder im mündlichen noch im schriftlichen Kontext des vordigitalen Zeitalters eine Entsprechung gibt (wie Hyperlinks, Emojis, Memes, Gifs, ...).

Ich höre jetzt schon unsere inneren Lehrer:innen protestieren ;-): Aber ein grammatikalisch perfektes Schreiben ist möglicherweise eine ziemlich schlechte Antwort innerhalb einer Onlineberatung.

blackrose: hallo

Beraterin: hallo blackrose (oder wie darf ich dich denn ansprechen :-)?)

blackrose: ach so, ich bin die Sonja :-).

Beraterin: okay Sonja, was ist denn deine frage?

Beraterin: oder vielleicht sinds ja auch mehrere ;-).

blackrose: ich hab die schule geschmissen.

Beraterin: hm 🤔

blackrose: aber ich weiß halt nicht was ich sonst machen soll.

blackrose: Kosmetikerin ist mir eingfallen gestern n8.

blackrose: ich mag schmicken total gerne und ich bin auch kreativ

Beraterin: ah ja

blackrose: das find ich schön oder doch was mit kinder

blackrose: also wo ich wem helfen kann *grins*

blackrose: meine freundinnen sagen immer das ich gut zuhören kann.

Beraterin: ja, da hast du schon einmal ...

Beraterin: ganz wichtige punkte genannt:

Beraterin: der zukünftige Beruf sollte etwas sein, was man ...

Beraterin: gerne macht und ...

Beraterin: er sollte auch etwas mit den eigenen fähigkeiten zu tun haben.

blackrose: ja aber sooooo genau weiß ich nicht was ich kann ;-).

Beraterin: okay ;-), dazu hab ich jetzt noch eine frage an dich: ...

blackrose:	hallo	Kleinschreibung als Ökonomisierungsstrategie
Beraterin:	hallo blackrose (oder wie darf ich dich denn ansprechen :-)?)	
blackrose:	ach so, ich bin die Sonja :-).	
Beraterin:	okay Sonja, was ist denn deine frage?	Interaktionsorientierung durch direkte Ansprache
Beraterin:	oder vielleicht sinds ja auch mehrere ;-).	„sinds ja auch ...“ – fingierte Mündlichkeit
blackrose:	ich hab die schule geschmissen.	
Beraterin:	hm 🙄	Durch Emojis werden sprachliche Äußerungen mit einem bestimmten Interpretationsrahmen versehen und damit interaktionsorientiert fundiert.
blackrose:	aber ich weiß halt nicht was ich sonst machen soll.	
blackrose:	Kosmetikerin ist mir eingfallen gestern n8.	Reduzierter Satzbau, Abkürzungen, .. als Ökonomisierungsstrategie
blackrose:	ich mag schmicken total gerne und ich bin auch kreativ	
Beraterin:	ah ja	
blackrose:	das find ich schön oder doch was mit kinder	
blackrose:	also wo ich wem helfen kann *grins*	Handlungskommentierungen zur Beschreibung von inneren Befindlichkeiten, fiktiven Handlungen, ...
blackrose:	meine freundinnen sagen immer das ich gut zuhören kann.	
Beraterin:	ja, da hast du schon einmal ...	
Beraterin:	ganz wichtige punkte genannt:	Aktive Gestaltung des Turn-Takings: Einsatz von Chunks, um übergabe-relevante Stellen zu signalisieren.
Beraterin:	der zukünftige Beruf sollte etwas sein, was man ...	
Beraterin:	gerne macht und ...	
Beraterin:	er sollte auch etwas mit den eigenen fähigkeiten zu tun haben.	
blackrose:	ja aber sooooo genau weiß ich nicht was ich kann ;-).	Prosodische Elemente dienen der „Hörbarmachung“ von Schrift
Beraterin:	okay ;-), dazu hab ich jetzt noch eine frage an dich: ...	

Videobasierte Kommunikation I

Synchroner Informationsaustausch mittels Bild- und Tonübertragung möglich:
Ähnlichkeiten zur Präsenzberatung

Großer Vorteil: Kanalwechsel jederzeit möglich.

Sinneskanalreduktion durch Bildausschnitt, mangelnde Beleuchtung, Tonqualität,

Wir können uns nicht „in“ die Augen schauen – wir können nur in die Kamera oder auf den Bildschirm schauen (camera-to-camera).

Videobasierte Kommunikation II

Ungewohnte Rahmenbedingungen für Kommunikation

- Wir sehen uns selbst im Spiegel (wenn das Selbstbild nicht abgedreht ist)
- Triangulierung einer dyadischen Situation

Wesentliches Element einer Beratungsbeziehung, der „sichere Raum“, kann nicht zur Gänze hergestellt werden (Beratungsraum, Klient:innenraum, digitaler Übertragungsraum)

Nähe- / Distanzregulierung erschwert

- Vor allem für traumatisierte Klient*innen gibt es die Empfehlung kein Headset zu verwenden bzw. nachzufragen.

Rahmen der Kommunikation

Maßnahmen zur Vertrauensbildung

- Klare Beschreibung des Angebots
- Barrierefreiheit, Niederschwelligkeit
- Definition des Kommunikationskanals (Mail, Chat, Messenger, Video)
- Transparenz des Angebots (Inhalt, Abgrenzung)
- Sichtbarmachung der Personen
- Frequenz der Antwort(en)
- Regelungen bei Ausnahmen (Abwesenheit, Urlaub, Vertretung)
- Umgang bei Krisen

Erwartungssteuerung

Prozessgestaltung

Klarheit des Settings (s. Rahmen)

- Aufbau einer Erstantwort (Mailberatung)
- Strukturierung der Phasen (Chat)
- Methodisches Vorgehen asynchron/synchron (Messenger)
- Besonderheiten der Sichtbarkeit (Video)

Prozesssteuerung

- Auftragsklärung
- Beratung
- Ende eines Prozesses

Grenzen der Beziehung / der Beratung

- Ist das Anliegen in der Onlineberatung zu bearbeiten?
- Welches Beziehungsangebot ...
 - ... kann geleistet werden?
 - ... wird erwartet?
- Braucht es eine Verweisberatung?
- Was, wenn die Ratsuchenden etwas brauchen, was wir nicht anbieten?
- Wo liegen meine eigenen Grenzen?

Sonderfall: Krise und Traumatisierung

Krisen in der
Beratung

Traumatisierte
Ratsuchende in
der Beratung

Trauma und Krisen

- Zentraler Schutzfaktor zur Vorbeugung von Traumafolgesymptomen sind stabile Bindungs-, Beziehungs- und Einbettungsverhältnisse.
- Vorrangiges Ziel der Arbeit mit traumatisierten Menschen ist die Entwicklung bzw. Wiederherstellung von Grundvertrauen und Grundsicherheit.
- Traumatisierte Menschen brauchen eine Vielzahl an positiven Alternativerfahrungen mit Menschen, die sie verstehen und ihnen *schützende Inselerfahrungen* ermöglichen. Nur dadurch wird eine neue „Bindungssicherheit“ möglich.
- Bildungsberatung kann ein (kleiner) Teil dieses Netzwerks sein.
- Bildungs- und Berufsberatung ist in der Lage, einen sicheren professionellen Beziehungsrahmen mit einem thematischen Schwerpunkt bereitzustellen.
- 2 Gefahrenmomente: In krisenhafte Thematik vertiefend einsteigen / krisenhafte Thematik ignorieren
- Lösung: Eigene Resonanz empathisch und authentisch ansprechen UND Kernkompetenz (Bildungs- und Berufsberatung) zur Verfügung stellen / an spezialisierte Beratungsstellen für angesprochenes Thema verweisen

Trauma und Krisen

Ich lese gerade, dass Sie eine sehr schwere Zeit durchgemacht haben. Und was ich Ihnen hier gerne sagen möchte: Ihre Symptome sind normal, andere Menschen würden wahrscheinlich ähnlich reagieren wie Sie. Außergewöhnlich ist das, was Ihnen passiert ist.

Und ich kann gut verstehen, dass Sie sich momentan nach mehr Zufriedenheit und Entspannung sehnen. Naja und dann lese ich noch von Ihrem Wunsch nach einem Beruf, der Ihren Fähigkeiten entspricht. Ich könnte mir vorstellen, dass ein guter Job, wie soll ich das sagen, tatsächlich ein wenig Ruhe in Ihr Leben bringen könnte. Schauen wir uns Ihren Wunsch also einmal genauer an.

Ich lese gerade, was Sie in letzter Zeit alles durchgemacht haben. Ja und ehrlich gesagt, ich weiß jetzt gar nicht, was ich schreiben soll, denn eigentlich fehlen mir die Worte. Ich kann nur ahnen, was dies alles für Sie bedeutet. Wenn Sie hier Unterstützung brauchen, kann ich Ihnen hier gerne eine dafür spezialisierte Beratungsstelle nennen.

Sie haben sich ja an uns wegen einer Frage zu einem Berufswechsel gewandt. Und es ist jetzt gar nicht so leicht, einen Übergang zu finden. Hm, ich versuche es jetzt einmal so: ...

Fazit

Die Forschungsgreisslerei

institut: wissenschaft.online.beratung

Stefan Kühne MSc / Mag. Gerhard Hintenberger

Herausgeber e-beratungsjournal.net

Lehrgangleitung Onlineberatung

kuehne@forschungsgreisslerei.at

hintenberger@forschungsgreisslerei.at

