

Vorlesung 5

Psychosoziale Online-Beratung

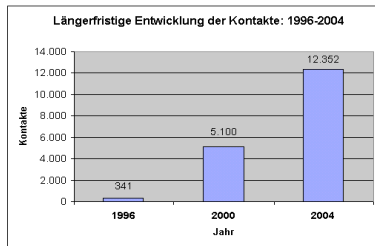
Überblick

- Einführung
- Theoretische Grundlagen
- Konsequenzen für die Beratung

Einführung

- Psychosoziale Online-Beratung relativ neue Entwicklung
- Erste Ansätze Ende der 80-iger Jahre
- Kick-off Mitte der 90-iger Jahre
- Schnelle Expansion und Differenzierung
- Theoretische Auseinandersetzung z.T. erst im Entstehen
- Fachzeitschrift: www.e-beratungsjournal.net
- Gesellschaften: www.dg-online-beratung.de, www.oegob.net

Entwicklung Onlineberatung Beispiel deutsche Telefonseelsorge



Themen der Onlineberatung deutsche Telefonseelsorge 2004

Themen in %	2003	2004
Sinn, Glaube, Orientierung	5,70	5,78
Einsamkeit	6,39	5,43
Krankheit (physisch)	3,42	3,01
Psych. Krankheit	13,76	14,61
Selbstverletzendes Verhalten	3,18	3,53
Essstörung	2,04	1,65
Sucht	2,16	1,61
Suizid	6,03	6,25
Starben, Tod, Trauer	2,65	2,37
Gewalt, Kriminalität, Mißbrauch	3,46	2,89
Umgang mit Sexualität	3,30	3,65
Schwangerschaft	1,26	1,26
Beziehung, Ehe, Partnerschaft	24,91	23,44
Familie, Verwandtschaft	6,72	7,74
Freunde, Nachbarn, Kollegen	2,97	2,86
Arbeit, Schule, Ausbildung	3,62	3,62
Wohnen, Freizeit	0,49	0,47
Geld, wirtsch. Fragen, Schulden	1,63	1,43
Weltansch., Gesellsch., Politik, Kirche	0,16	0,44
Information allgemein	2,77	2,51
Sonstige	3,38	5,26

Internetkommunikation

Definition

- Computer vermittelte Kommunikation (CvK) steht für jeglichen interaktiven Kontakt/Austausch mittels vernetzter Computer.

Synonyme

- Computer mediated communication
- computerunterstützte Kommunikation
- telematische Interaktion
- elektronische Kommunikation

Wer kommuniziert

Humanistische Sicht

- Behind all Internet communication is people communicating with others, either directly or through software design. Internet interactivity occurs as interpersonal interactivity, informational interactivity, and human-computer interaction (HCI).
(Susan B. Barnes, 2003)

Wer kommuniziert

Medienphilosophische Sicht

- Die Nutzer computermediatisierter Netzwerke interagieren nicht mit Personen, sondern mit Texten bzw. digitalisierbaren Symbolkonfigurationen. Und sie agieren nicht als Personen, sondern als Symbolketten im Sinne frei gewählter Namen.
(Sybille Krämer, 1997)

Pro und Contra Computervermittelte Kommunikation

- CvK ist defizitär zur f2f Kommunikation
- CvK fördert antisoziales Verhalten
- CvK führt zu Vereinsamung und zur Verarmung menschlicher Kontakte
- CvK erweckt falsche Bilder über Andere
- CvK bietet neue Möglichkeiten der Kommunikation
- CvK eröffnet Kommunikation jenseits von sozialen Vorurteilen
- CvK erhöht die Kreativität und Möglichkeit des Selbstaudrucks
- CvK schafft neue Kultur- und Kommunikationsräume

Für Beratung relevante Kommunikationsformen

	Kontakt	Zeit	Kommunikation	Zeichen
Email	anonym nicht anonym	asynchron	one-to-one one-to-many	Text
Forum	anonym nicht anonym	asynchron	many-to-many	Text Symbol
Chat	anonym pseudonym	synchron	one-to-one many-to-many	Text Symbol

Unterschiede zu Face-to-Face Kommunikation

- Mündlich/Schriftlich
- Sinnlich/Textlich
- Real/Imaginär
- Personal/Depersonal
- Technisch/Leiblich

Mündlich/Schriftlich

- Zentrale Aspekte mündlicher Sprache fehlen:
 - Lautlichkeit, Modulation, parasprachliche Aspekte.
- Zum Teil Schriftlich kompensiert:
 - Blockschrift für Lautstärke
 - Comicsprache z.B. „Urrgh“
 - Aktionswörter z.B. *seufz“

Sinnlich/Textlich

- Sinnliche Aspekte fehlen vollständig:
 - Tasten, Riechen, Sehen, Körper- und Raumwahrnehmung, Gestik, Gefühle.
- Teilaspekte können textlich kompensiert werden:
 - durch sogenannte Emoticons :-)
 - wiederum Aktionswörter, z.B. „grins“
 - durch Um- bzw. Beschreibung von Zuständen, Wahrnehmungen und Gefühlen.

Real/Imaginär

- Reale Kontakte sind durch Körperpräsenz im hier und jetzt gekennzeichnet:
 - körperliche Präsenz von Personen.
- Virtuelle Kontakte basieren auf Bildern, die durch den Kontakt mit Texten entstehen:
 - ein weites Feld von Möglichkeiten zur Projektion.

Personal/Depersonal

- Persönlicher Kontakt beruht auf der Idee von:
 - unverwechselbarer Identität
- Computervermittelte Kommunikation gewährleistet dies oft nicht:
 - Spiel mit Identitäten
 - gender swapping
 - Nicknames
 - Anonymität

Konsequenzen für die Online-Kommunikation

- CvK ist fragiler und störanfälliger als F2F Kommunikation.
- CvK verleitet aufgrund beschränkter Informationen zu Interpretationen und Projektionen.
- CvK ermöglicht Experimente mit Identitäten.
- CvK fördert Enthemmung und kann auch zu sozial unerwünschten Verhalten führen.
- CvK kann Selbstreflexion aber auch Selbstdistanzierung fördern.

Konsequenzen für die Online-Beratung

- Achtsamkeit für die Bilder, Ideen, Vorstellungen und Gefühle, die eine Anfrage bei mir selbst auslösen.
- Zurückhaltung, was schnelle Vermutungen, Hypothesen, Interpretationen betrifft, bei dem bleiben, was ist.
- Zunächst immer auf die Beziehung/den Kontakt fokussieren und sich dann langsam dem Problem/dem Thema annähern.
- Ressourcen und eigene Lösungsansätze beachten und darin bestärken.
- Handlungsalternativen sichtbar machen.
- Klar machen, wo die Möglichkeiten und Grenzen computervermittelter Beratungssettings liegen.
