

Digitale Beratungsformate - Merkmale und Besonderheiten

Vortrag zur 4. Viersener
psychosomatischen Fachtagung:
„Therapie zwischen
Nähe und Distanz“
10. November 2021

**ONLINEBERATUNG
IST FLEXIBEL UND
LEICHT ZUGÄNLICH**



Bequem von überall zu erreichen

auch für Menschen mit eingeschränkter Mobilität

Öffnungszeiten spielen keine Rolle

keine Anfahrt

oft kostenlos

in der Muttersprache verfügbar (ins Ausland, aus dem Ausland)

alle Spezial-Beratungen für alle erreichbar

ohne gesehen zu werden

**VORTEILE
VOM AUSTAUSCHEN
ÜBERS INTERNET**

Das Internet
gibt einem das
Gefühl, nicht
alleine zu sein

Die Kommunikation ist
nicht so anstrengend wie
Gespräche

Es ist leichter,
Dinge offen
anzusprechen

Ich finde Hilfe,
wenn es mir nicht
gut geht

Es entsteht ein
Gefühl von Nähe
und Verbundenheit



**„ICH FAND ES SCHWIERIG,
ANZURUFEN, WEIL ICH ANGST
HABE, ZU WEINEN“**

Überblick über die digitalen Beratungsformate

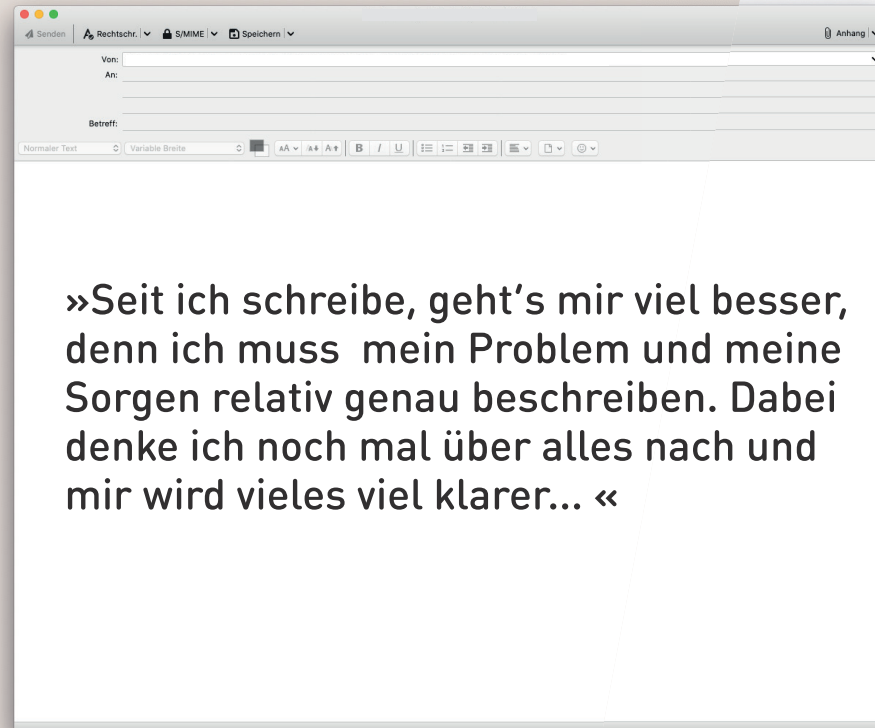
		Zeitgleiche Anwesenheit notwendig?			
Beratungsformat	Übertragung		Abfolge der Beiträge	übertragen wird:	angesprochener Sinneskanal
Video-Beratung (Video-Chat)	synchron	ja	gleichzeitig	Bild und Ton	visuelle, auditive
Sprachnachrichten	asynchron	nein	nacheinander/ sequentiell	Ton	auditive
Sofort Chat	synchron	ja, bei einem vereinbarten Termin	nacheinander *sequentiell	Schrift	visuelle aufzunehmende Schrift
Termin Chat	asynchron	nein, wenn es keinen vereinbarten Termin gibt	nacheinander *sequentiell	Schrift	visuelle aufzunehmende Schrift
Mail	asynchron	nein	nacheinander/ sequentiell	Schrift	visuelle aufzunehmende Schrift

**BEIM MAILEN
KÖNNEN RATSUCHEDE
OHNE ZEITDRUCK IHREN
TEXT FORMULIEREN**



**WENN WIR UNSERE EMOTIONEN
AUFSCHREIBEN, FINDEN WIR
WÖRTER FÜR SITUATIONEN,
IN DENEN WIR SONST VIELLEICHT
SPRACHLOS SIND.**



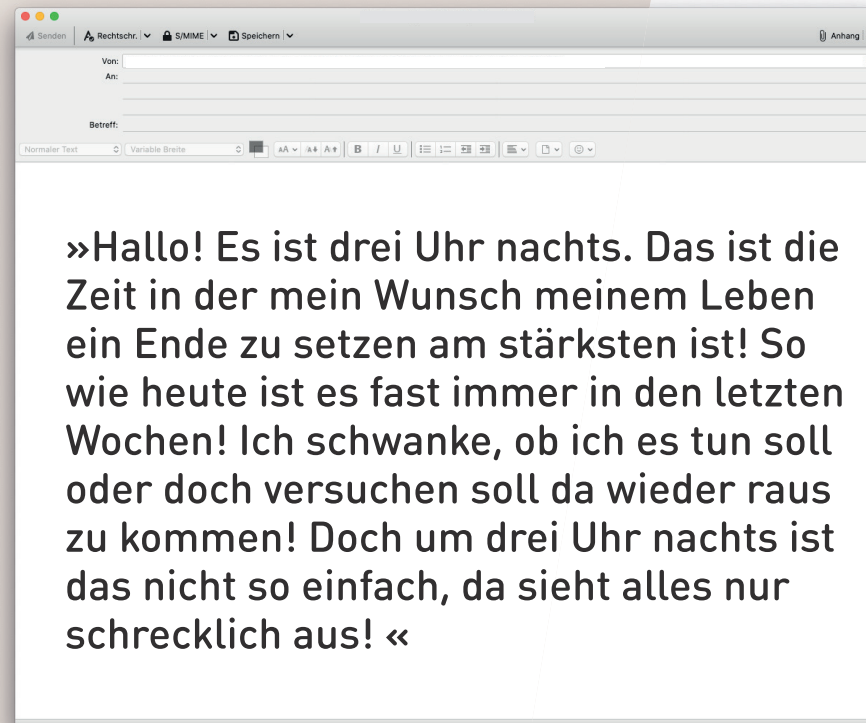


»Seit ich schreibe, geht's mir viel besser, denn ich muss mein Problem und meine Sorgen relativ genau beschreiben. Dabei denke ich noch mal über alles nach und mir wird vieles viel klarer... «

**SCHREIBEN IST ZU
JEDER TAGES- UND
NACHTZEIT MÖGLICH**



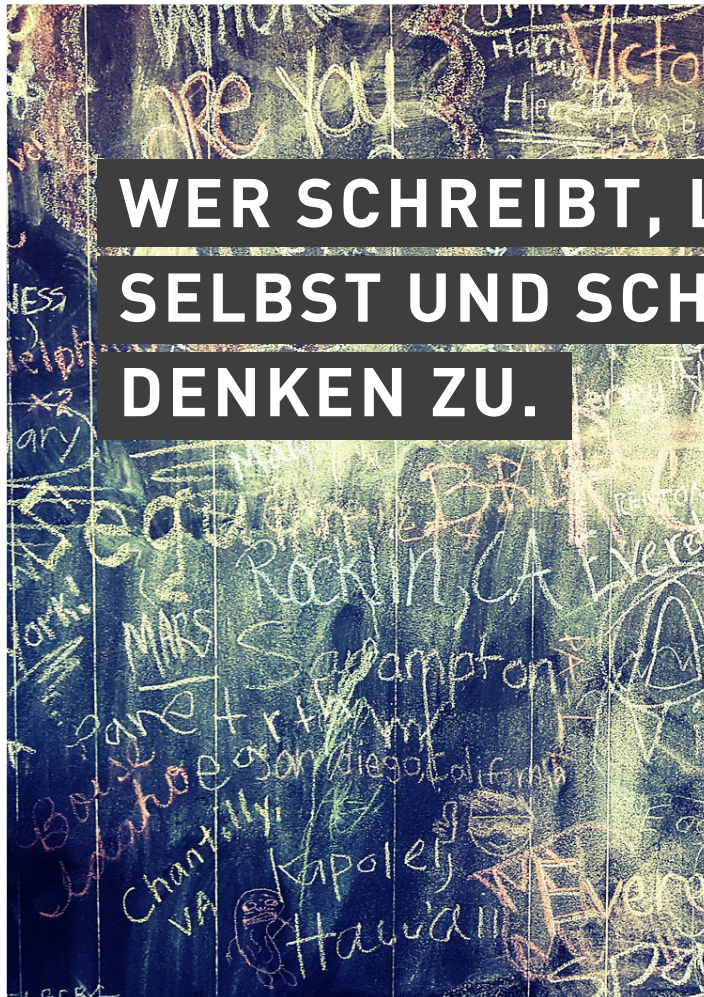
OPEN
24
HOURS



**MAILEN ERMÖGLICHT, DAS
GESCHriebENE UND AUCH
DIE ANTWORTEN IMMER
WIEDER **NACHZULESEN****



Der zeitliche Abstand
zwischen den Mails trägt
zur Entschleunigung bei.

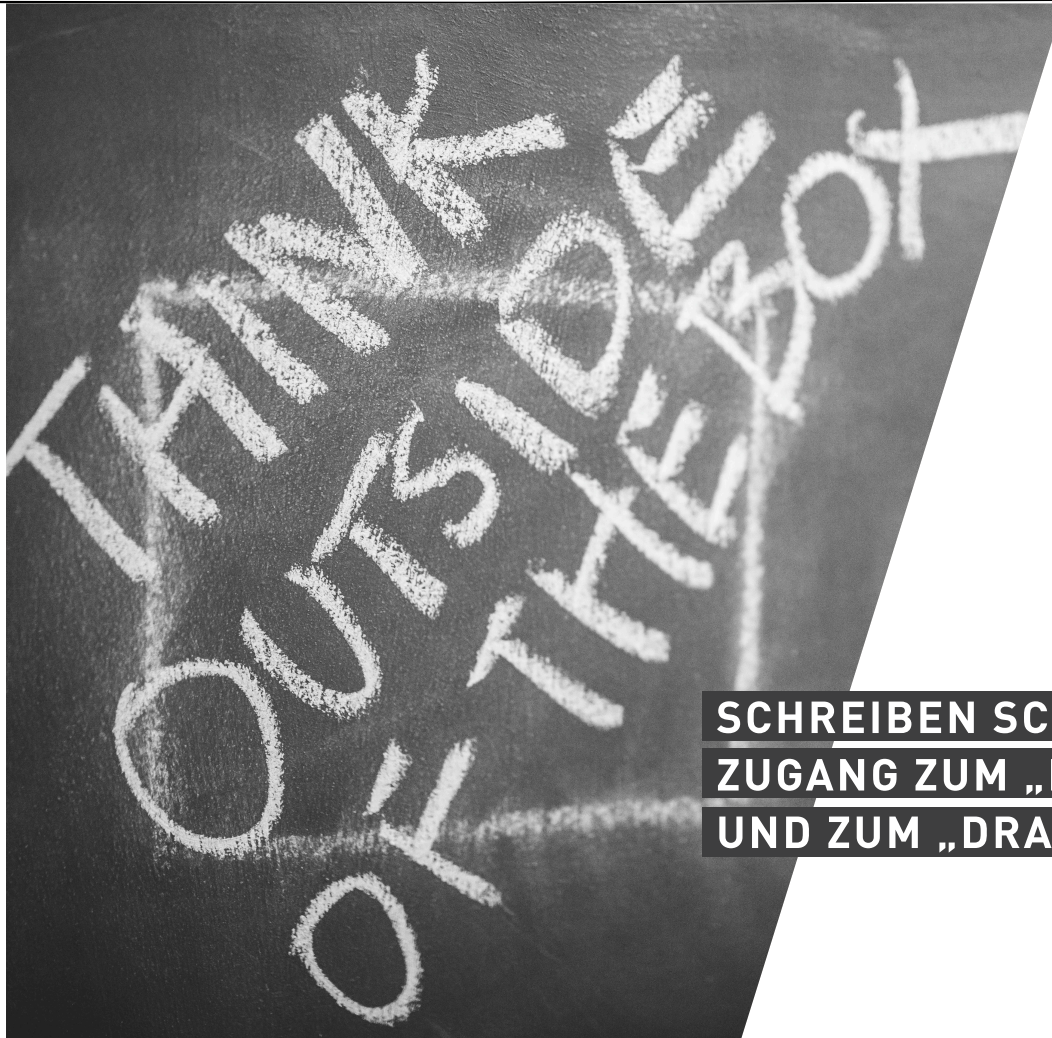


WER SCHREIBT, LIEST SICH SELBST UND SCHAUT BEIM DENKEN ZU.

Durch das Schreiben werden Gefühle bewusst. Was vorher im Kopf herumschwirrt, steht nun aufgeschrieben und nachlesbar da.

**SCHREIBEN HAT
EINE BEFREIENDE
WIRKUNG**





**SCHREIBEN SCHAFFT
ZUGANG ZUM „DRINNEN“
UND ZUM „DRAUSSEN“**

A hand with dark skin and light-colored nail polish is holding a large, light brown speech bubble. The speech bubble has a pointed tail at the bottom. The background is a solid grey color. The text is written in white, bold, sans-serif capital letters on a dark grey background within the speech bubble.

CHATTEN IST EINE ART SCHRIFTLICHES GESPRÄCH

EINE KOMMUNIKATION
ZWISCHEN SCHRIFTLICHKEIT
UND MÜNDLICHKEIT.



**BEIM CHATTEN
KONZENTRIERT MAN SICH
AUF DAS WESENTLICHE**

»Im Chat kommen die Menschen sehr schnell zum Kern einer Sache. Vermutlich weil man keine Stimme und kein Bild hat und anonym ist.«

SILENCE

Hallo

BERATER

Hallo. Was kann ich tun.

SILENCE

Ich hab glaub ich gerade eine Panikattacke oder so...ich bin im Bus und hier sind so viele Menschen um mich rum und viel zu nah...Ich bekomme kaum Luft und hab Herzrasen und mir ist schlecht

BERATER

Und das Schreiben klappt?

BERATER

Müssen Sie denn noch weit fahren?

SILENCE

10 oder 15 min noch

BERATER

Wenn Ihnen schlecht ist, gehen Sie in Richtung Tür, um ein bisschen mehr Luft zu bekommen. Und gucken am besten nach vorne, damit Ihnen nicht noch schlechter wird.

SILENCE

Ich kann es versuchen...

SILENCE

Aber hier sind so viele Menschen...
ich hab Angst

BERATER

Machen Sie das. Und wenn es gar nicht geht, steigen Sie aus und nehmen den nächsten Bus, wenn das terminlich möglich ist.

SILENCE

Der nächste fährt erst in einer Stunde
und dann komm ich zu spät

BERATER

Dann tatsächlich Richtung Tür. Und meistens
bleibt es nicht die ganze Zeit so voll, halten Sie
ein paar Stationen aus.

SILENCE

Ich versuche es, aber mir ist schwindelig
und so

BERATER

Ja, glaube ich, packen Sie das Handy jetzt
mal weg und gucken Sie nach vorne. Dann
wird's besser.

Der Chatdialog ist anonymisiert!



»Mit 14 Jahren habe ich mit dem Chatten angefangen. Damals war das quasi mein einziger Kontakt zur Außenwelt«

**FÜR MANCHE MENSCHEN
IST CHATTEN DER EINZIGE
KONTAKT ZUR AUSSENWELT**

**BEIM CHATTEN ENTSTEHT
EINE PARADOXE SITUATION
EINER NÄHE DURCH DISTANZ!**



NÄHE DURCH DISTANZ

Online-Dialoge lassen durch die Aufrechterhaltung gleichzeitiger Distanz eine abgesicherte und risikofreie Nähe zu und kommen damit dem Schutzbedürfnis der Ratsuchenden entgegen. Dies bewirkt eine größere Offenheit, eigene Probleme anzusprechen. Der Wegfall von Hemmungen über die medienvermittelte Kommunikation ermöglicht es, Unangenehmes mitzuteilen und auszusprechen, obwohl es schwerfällt.

PROJEKTIONSFÖRDEND

Die textbasierte Online-Beratung wird nicht durch Mimik, Gestik, Sprache beeinflusst. Alleine das geschriebene Wort zählt. So sind Mails und Chats projektionsfördernd

KANALREDUKTION

Beim Mailen und Chatten fallen akustische, visuelle, kinästhetische und olfaktorische Signale weg. Die Abwesenheit dieser Begleitinformationen führt nicht zu einer Entfremdung oder Verarmung des zwischenmenschlichen Kontaktes und der Beziehung. Das Fehlende wird ersetzt.

Sprachnachrichten helfen Menschen,
die nicht in der Lage sind, ihr Anliegen zu schreiben
sie bieten eine spontane Entlastung
Hilfe für Analphabet:innen und
nicht muttersprachlich deutsche Menschen

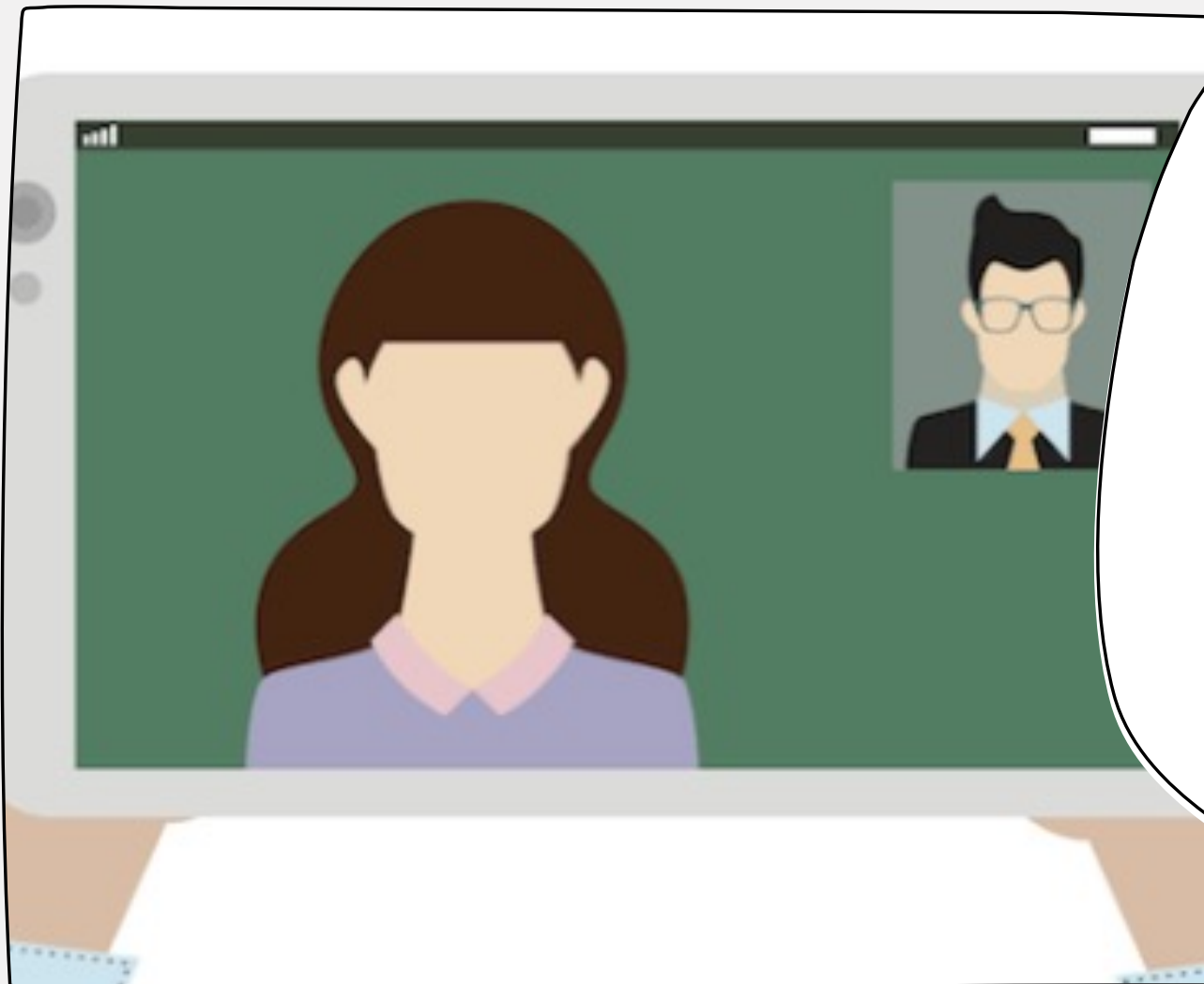


0:57





**MENSCHEN ÄUSSERN
SICH OFT FREIER ÜBER
IHRE GEFÜHLE, WENN
SIE ALLEINE SIND**



Das Schwierigste in der Video-Beratung sind
die technischen Einschränkungen;
unvertraute oder komplizierte Technik,
instabile Internetverbindungen und eine zu
kleine Bildschirmgröße

Was verbindet stärker: Video oder Chat?

Textnachrichten sind nicht zu unterschätzen. Um das Gefühl der sozialen Nähe und Unterstützung zu vermitteln, sind Chats besser geeignet als die audiovisuelle Kommunikation über Video. Chats machen zufriedener. Die Online-Befragung, an der 300 Menschen teilnahmen, zeigte dass die Menschen „lieber kurz und oft als intensiv und aufwändig Kommunizieren.

„Wir haben herausgefunden, dass das Verschicken von kleinen Nachrichten über Messenger – das können Texte sein oder Videos – besser hilft, um in Kontakt zu bleiben, als Videokonferenzen“, sagt Studienleiterin Nicole Krämer, Professorin für Sozialpsychologie an der Universität Duisburg-Essen. „So eine schnell verschickte Textnachricht kann eher dazu führen, dass man das Gefühl hat, andere seien einem nahe.“

Videoanrufe sind aufwendiger, da sie geplant werden müssen und die Technik nicht so einfach ist, wie Messenger Dienste. Zudem liegt die Vermutung nahe, dass ein Videoanruf die Sehnsucht nach persönlichem Kontakt noch verstärke und damit eher kontraproduktiv ist.

Quelle: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8013576/>

ONLINE-BERATUNG ALS EIGENSTÄNDIGE BERATUNGSFORM

Online-Beratung kann an eine Face-to-Face-Beratung oder Psychotherapie heranführen und sie wirkt auch als eigenständige Beratungsform.

Dies zeigt sich in vielen Studien und im Versorgungsalltag. In Großbritannien, den Niederlanden und Schweden sind Internetbehandlungen fester Bestandteil der Gesundheitsversorgung.

In Deutschland finanzieren immer mehr Krankenkassen Online-Therapien gegen Ängste, Depression und Suchtprobleme.

Birgit Knatz
Bernard Dodier

**Mailen, chatten, zoomen:
Digitale Beratungsformen
in der Praxis**



Leben
LERNEN
Klett-Cotta

BIRGIT KNATZ

**HANDBUCH
INTERNETSEELSORGE**

Was Seelsorge und Tango verbindet



Birgit Knatz · Stefan Schumacher

**Mediale
Dialogkompetenz**

Umgang mit schwierigen
Gesprächssituationen am Telefon
und im Chat