



KEYNOTE 2

AKTUELLE HERAUSFORDERUNGEN UND POTENTIALE DER ONLINEBERATUNG

ECCSW -TAGUNG
DIGITALISIERUNG UND NEUE PERSPEKTIVEN IN DER PSYCHOSOZIALEN ARBEIT
20. MAI 2022

Referentin: Petra Risau

Darauf dürfen Sie sich freuen 😊

1. Entwicklung Onlineberatung
2. Erkenntnisse & allg. Wirkmechanismen
3. Aktuelle Fragestellungen
4. Online-Beratungskanäle & ihre Besonderheiten
5. Herausforderungen für die Zukunft – Blended Counseling

1 Entwicklung Onlineberatung

Entwicklung Onlineberatung

- Eine reale Beratung im virtuellen Raum/ eigenständig:
Entwicklung in den letzten 27 Jahren im deutschsprachigem Raum
(Pionierphase ist beendet)
- Onlineberatung wird insbesondere
in der psychosozialen Arbeit eingesetzt und hat sich hier bewährt

Entwicklung Onlineberatung

- Onlineberatung: Unterstützung, Begleitung und Stärkung der Selbsthilfe von Personen; Psychoedukation; Selbstwirksamkeit
- Onlinetherapie: klinisch relevante Störungen beheben auf Basis eines längeren Kontaktes (internetbasierte Interventionsprogramme..)

Entwicklung Onlineberatung

- Bundesdatenschutzgesetz: keine unverschlüsselte Onlineberatung (Vertraulichkeit des Wortes)/DSGVO
- Entwicklung von fachlichen und technischen Qualitätsstandards (DGOB, Wohlfahrtsverbände; BAGFW, BKE, KBK - kath. Bundeskonferenz EFL, ProFamilia)
- Online-Fachzeitschrift für computervermittelte Kommunikation: www.e-beratungsjournal.net



ISSN 1816-7632

e-beratungsjournal.net

ZEITSCHRIFT FÜR ONLINEBERATUNG & COMPUTERVERMITTELTE KOMMUNIKATION

[Aktuelle Ausgabe](#)

[Jahresausgaben](#)

[Archiv](#)

[Konzept](#)

[Redaktion](#)

[Beirat](#)

[Podcasts](#) ▾



17. Jahrgang (2021), Heft 1

Das e-beratungsjournal versteht sich als Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. Die Artikel werden laufend ergänzt. Formal gibt es zwei Ausgaben (im Juli und im Dezember), die sich aus den Artikeln des jeweiligen Halbjahres zusammensetzen. Wenn Sie über das Erscheinen neuer Artikel informiert werden wollen, dann abonnieren Sie bitte unseren [Newsletter](#).

Artikel:

Anna Kasten & Anja Ritter: Das Atmosphärische in der textbasierten Onlineberatung?!

[Artikel PDF](#)

Emily Engelhardt & Sylvia Engels: Einführung in die Methoden der Videoberatung

[Artikel PDF](#)

Tom Fixemer, Patrick Herzog & Saskia Reichenecker: Chatberatung zu Sexualität und Gewalt und hybride Streetwork – eine Projektdokumentation

[Artikel PDF](#)

NEWSLETTER

Wenn Sie über das Erscheinen eines neuen Artikels informiert werden möchten, melden Sie sich bitte [hier für den Newsletter](#) an.

SOCIAL MEDIA

Besuchen Sie uns auf [facebook](#)

INFORMATIONEN FÜR AUTORINNEN

[Manuskriptrichtlinien](#)

[Hinweise für Autorinnen und Autoren](#)

Entwicklung Onlineberatung

- Einzug in Aus-, Fort- und Weiterbildung (Studiengänge soziale Arbeit; Hochschulzertifikate)
- Institut für E-Beratung (Georg Simon-Ohm Hochschule Nürnberg), jährliches Fachforum Onlineberatung
- Aktuell- Pandemiebedingt: Mit Onlineberatung durch die Krise:
 - Telefon- und Videoberatung
 - Bei angst- und schambesetzten Themen: schriftbasierte Beratung!

**„Was ich auf dem Herzen habe, muss
heraus, und darum schreibe ich.“**

(Ludwig van Beethoven, 1770-1827)

2

Erkenntnisse & allg. Wirkmechanismen

„Sorgen kann man teilen – auch online“

Ratsuchende haben das Recht, ihre Form des Ratsuchens zu wählen!

Es gibt viele Menschen

- die ihre Sorgen oder Krisen lieber schriftlich als mündlich,
- lieber anonym als im Gespräch von Angesicht zu Angesicht darlegen wollen. (*Glattauer 2013, e-beratungsjournal*)

Motive der Onlineberatung

1. Verfügbarkeit

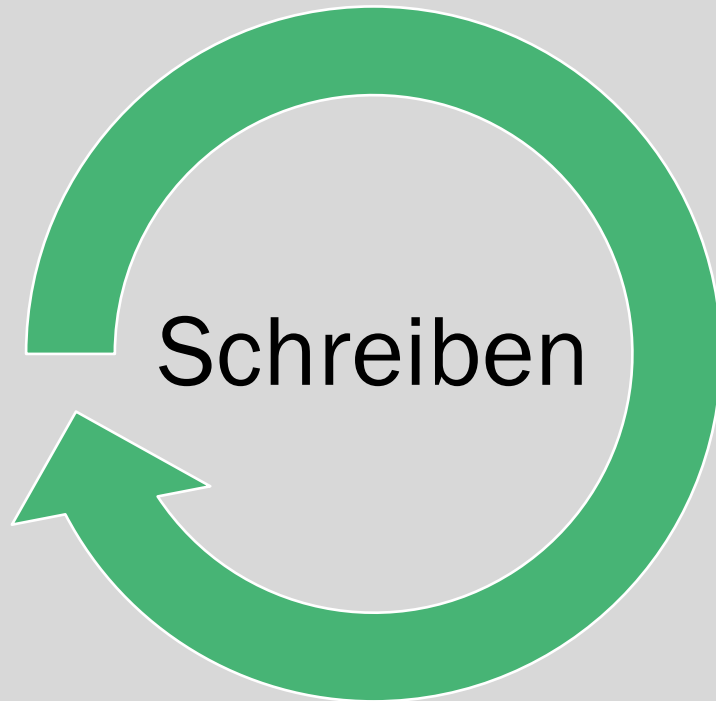
- Zeitliche Flexibilität, Örtliche Unabhängigkeit, Verfügbarkeit; Zugänglichkeit, Möglichkeit, schnell Beratung/Hilfe zu erhalten und

2. Kontrolle

- Anonymität, Möglichkeit, das Gespräch zu steuern bzw. ggf. abubrechen, Möglichkeit, sich ausschließlich schriftlich auszutauschen.

(vgl. u.a Hirsch/Schneider 2002; Döring 2003; Gehrman 2008)

Wirkmechanismen



- Anonymität
- Autonomie
- Beziehung

»Schreiben ist
lauter als denken
und leichter als
sagen«*

Beispiel

„Ich habe mir einen Chattermin geholt, weil ich nicht sprechen kann, naja, klar kann ich sprechen, aber irgendetwas ist in mir drin, das hindert mich. Tief in mir sitzt was und das verhindert, das ich sprechen kann. Die Wörter bleiben mir im Hals stecken. Als Kind durfte ich schon nicht sprechen, schon gar nicht über das, was mir angetan wurde.“ (Knatz & Schumacher, 2019)

Besonderheiten und Chancen

- Nähe durch Distanz durch Kanalreduktion*
- Das Ausschalten visueller und akustischer Reize öffnet projektive Räume => schnellere Selbstoffenbarung
- Angst- und schambesetzte Themen werden direkt angesprochen
- Warming Up Sequenzen entfallen:
„Es wird quasi in den Raum hinein geschrieben“ (Hintenberger 2009)
- Chance der frühzeitigen Intervention (bspw. häusliche Gewalt/ sexualisierte Gewalt)

=> schreiben statt reden und lesen statt hören

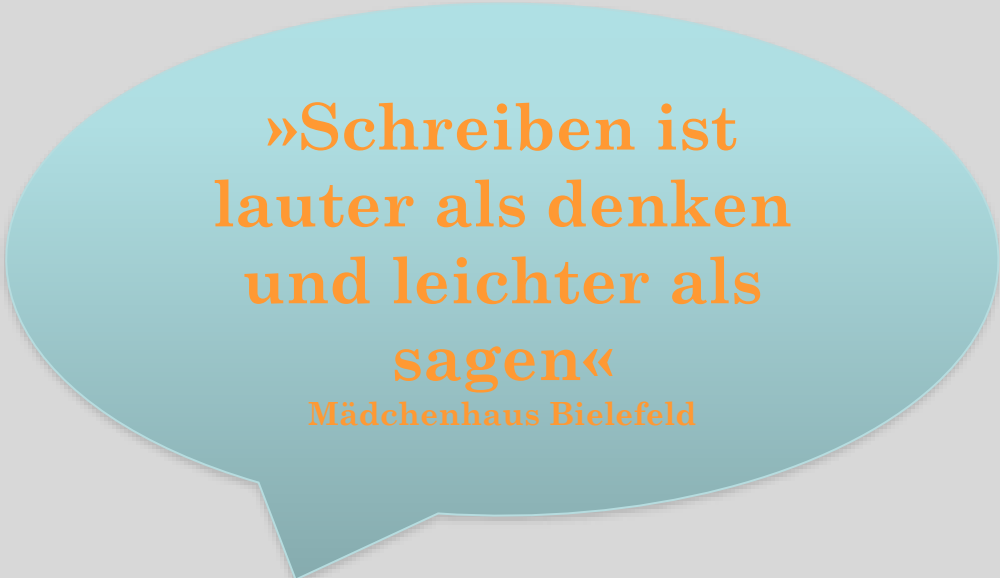
- *Theorien Computer vermittelter Kommunikation: u.a. Kanalreduktion (keine nonverbalen Signale, Stimmenklang, Körperhaltung, äußere Merkmale, sozialer Status...Enthemmung...), dadurch: Nähe durch Distanz/ Briefseelsorge)
- (vgl. u.a. Hinsch /Schneider 2002; Döring 2003; Gehrman 2008; Gahleitner & Preschl, 2016 u.a.)

Hauptwirkfaktor: Beziehung zwischen Berater*in und Ratsuchende

- Hohe Verbindlichkeit im Onlinekontakt gibt Klient*innen Struktur und Halt und eine erste Vertrauensbasis sowie einen sicheren Ort „Save Place“ (Gahleitner & Preschl, 2016)
- dies stärkt die Beziehung zwischen Berater*in und Ratsuchenden, ein Hauptwirkfaktor in der Online-Beratung (Gahleitner & Preschl, 2016; Risau, 2019)

Erkenntnisse

- Durch Onlineberatung kann eine Beziehung und eine Vertrauensbasis aufgebaut werden
- Online-Beratung & Online-Therapie sind effektiv, ähnlich wie face-to-face
- Erkenntnisse: „[...] dass in internetgestützten psychologischen Interventionen positive und vergleichbar gute Beziehungen wie im Face-to-Face-Setting hergestellt werden können.“ (u.a. Gahleitner & Preschl, 2016, S.113; vgl. Berger, 2015)



»Schreiben ist
lauter als denken
und leichter als
sagen«

Mädchenhaus Bielefeld

Eigenständige Beratungsform

- erfolgt nicht „nebenbei“
- erfordert eigene Qualifikation für Konzeption, Methodik und Ressourcen
- Wird ganz flexibel eingesetzt: Im Rahmen der Prävention, Intervention, Begleitung, Nachsorge, Blended Counseling, also nicht mehr nur als reine Einstiegsberatung!

Der Einsatz von Beratungskanälen ist ...

- ... abhängig von Zielgruppe, Beratungsschwerpunkt und Konzept der Einrichtung
- ... abhängig ob Anonymität im Vordergrund steht

Konzepte haben Einfluss auf die Gestaltung des Prozesses (vgl. Kühne 2019)

- Einmal - /Erstberatung
- Informationsberatung
- Verweisender Charakter - „kommen Sie vorbei/ rufen Sie an“
- Beziehungsgestaltung - nur online – oder blended, d.h. entweder online und offline ODER online und online (Settingwechsel immer mit Klient*innen besprechen und ankündigen)

3

**Wo steht die
Onlineberatung?
Aktuelle
Fragestellungen**

Wohin bewegt sich die Onlineberatung?

- Zu Beginn: so anonym wie möglich/Videoberatung war noch nicht gefragt
- Anfangs oft direkte Weitervermittlung an Beratungsstelle vor Ort (da keine Idee von Methodik, f2f galt als „richtige“ Beratung...)
- Erkenntnis: Ratsuchende, die online Hilfe suchen, wollen in der Regel auch online weiter begleitet werden (Folgekontakte sind erwünscht)
- Beratungsformen (online/offline) standen wie Säulen nebeneinander – wenig Verschränkung
- Settingwechsel möglich (Blended Counseling) - Berücksichtigung der Stärken der einzelnen Beratungskanäle - Zukunft der Onlineberatung

Aktuelle Fragestellungen

Es geht nicht mehr um die Frage,

- ob Onlineberatung eine sinnvolle Beratungsform ist, sondern darum,
- wie Onlineberatung konzipiert sein muss, um effektiv zu wirken...?

Es geht nicht mehr um Anonymität, sondern Flexibilität und um die Frage:

- Wann ist welches (Online-)Beratungsformat für welche Person, mit welchen Störungen/welchem Anliegen und in welcher Phase sinnvoll und effektiv?

„...internetgestützte Angebote sind nicht für alle Menschen in allen Situationen gleichermaßen geeignet... wie übrigens auch face-to-face-Settings...“

(vgl. Gahleitner & Preschl, 2016)

4. Beratungskanäle – Besonderheiten - Wirkmechanismen

Digitalisierung

„Digitalen Medien sind im Lebensalltag der Menschen angekommen, sie werden sich verändern und sie werden die Menschen verändern, aber weggehen werden sie nicht mehr.“ (Kühne 2018)

=> Die Kommunikationskanäle haben sich ausdifferenziert, ohne das bisher welche weggefallen sind!

Beratungskanäle

	textbasiert	nicht textbasiert
synchron	Chat	Video, Internettelefonie, Avatare
synchron & asynchron	Messenger	
asynchron	(Web-)Mail, Forum	Sprachnachrichten, Videonachrichten

Fragestellung

- Passen unsere Tools noch zu den Anforderungen der Ratsuchenden?
- Erreichen wir mit Mail und Chat noch unsere Zielgruppen?
- Und wen erreichen wir NICHT aufgrund von nicht vorhandenen Nutzungskompetenzen, bspw. keine Schreibkompetenz oder techn. Möglichkeiten (Iske/Kutscher 2020)
- „Ratsuchende haben das Recht, ihre Form des Ratsuchens zu wählen“ (Glattauer)

Mailberatung

- Wirkfaktor Schreiben - Schreiben wirkt – Schreiben als Konfrontation – kreatives Schreiben (Autonomie; Anonymität; Abstand; 24/7)
- Methodenvielfalt im Rahmen der Mailberatung / Metaphereneinsatz/systemisches Arbeiten
- Beratungsprozess ist dokumentiert
- Asynchronität für die Beratung nutzen – Beratung braucht Zeit – Berücksichtigung Gefühlslage der Klient*innen (ggf. anders, wenn ich 3 Tage später antworte; keine unmittelbare Krisenintervention möglich)
- Das „Wesentliche“ passiert zwischen den Sitzungen
- Reflexionsschleifen - „Wenn ich mich so schreiben lese“ (selbstreflexive Prozesse)
- Schreiben ermöglicht Distanz zum Erlebten/ Auseinandersetzung mit Trauma möglich
- Virtuelles Tagebuch
- Flexibel einsetzbar im Sinne von Blended Counseling

Forenberatung

- Selbsthilfecharakter und Community Aspekt spielt eine große Rolle (<https://jugend.bke-beratung.de/views/forum/index.html>)
- Tendenz: eher rückläufig im Rahmen der Onlineberatung=> Trend: Communities innerhalb der Sozialen Netzwerke
- in der Regel öffentlich und moderiert (selten geschützter Forenbereich)
- sehr ressourcenintensiv
- es bedarf einer differenzieren Rechtestruktur, wer u.a. Beiträge eröffnen, einstellen, lesen, beantworten, editieren und löschen kann
- Berater*in eher Rolle als Moderator*in

Chatberatung

Textbasierter Chat:

Zeitsynchron (aber nicht zeichen-simultan), **verschriftlichte Mündlichkeit**, dialogisch, spontan, wechselseitiges Kommunikationsgeschehen

- Verdichtung der Zeit
- i.d. Regel Terminabsprache , aber auch offene Sprechstunde möglich
- gemeinsamer „Raum“
- Informationsmenge 1:6
- **Sehr fokussiertes Arbeiten an einem bestimmten Thema möglich; Beispiel: Paarberatung**
- OPENTalk Chatplattform von Jugendlichen für Jugendliche (Peerberatung)
- **Wirkfaktor: schreiben**

Formate:

- **Einzelchat** (1 Berater*n- 1 Klient*in)
- **Gruppenchat** (mind. 1 Berater*in und 2 Klient*innen)
- **Expert*innenchat** (i.d.R. 1 Moderator*in, 1 Expert*in, mehr als 2 TN)

Messenger

- ein Stream
- Historie auf einen Blick
- Zitiermöglichkeit
- Besondere Wirkmechanismen (alles auf einen Blick/einer Fläche): schon Smileys wirken (vgl. Beiswenger)
- multimedial, verschiedene Tools einsetzbar, alle Onlineberatungskanäle stehen mir zur Verfügung: Video, Sprachnachrichten, Text-Chat (synchron oder asynchron wie Mail...), Links , Bilder, Fotos, Videos einbinden.... (Projekt iuvivo 😊)
- gut für die Begleitung, zwischendurch Nachrichten senden, Krisenintervention, Empowerment
- **SPRACHNACHRICHTEN:** Es geht schneller, einen Text zu sprechen als ihn zu schreiben
- => DER Kanal der Jugendlichen und jungen Erwachsenen, aber auch Migrant*innen

Herausforderung – Beratung per Messenger

- Mischung aus synchroner und asynchroner Kommunikation: Frage nach Beratungskonzept/ Arbeitsauftrag/Ziel der Beratung?
- Beziehungsgestaltung: Aufbau und Beendigung von Beratungsprozessen
- Einsatz von Beratungsmethoden/-techniken/ -interventionen
- Wahl der Sprache
- Erwartungshaltungen Ratsuchende/Berater*innen
- Reaktionszeiten
- DATENSCHUTZ!

Videoberatung

- Szenarien: Einzel- oder Gruppenberatungssettings per Video
- Kommt der Präsenzberatung nahe, gleichwohl kein gemeinsamer Raum, kein Augenkontakt
- Sprechen geht „schneller“ als schreiben
- Seit Corona steigender Bedarf: Begleitung und Betreuung/Kontakt halten mit bestehenden Klient*innen
- Pragmatische Gründe: Überbrückung von Entfernung /ortsungebunden (von zu Hause, ländl. Bereich, Ausland); Zeitersparnis, Flexibilität
- Frage offen, Bedarf von Seiten der Ratsuchenden bei angst- und schambesetzten Themen, Videoberatung in Anspruch zu nehmen (Stichwort Anonymität)
- Wer hört mit? Wer ist noch mit im Raum? Wo findet die Beratung statt? (Schlafzimmer, Küche, Supermarkt, Park, Auto?) Abgleich über das Setting wichtig – Rahmenbedingungen klären
- Wie technikaffin sind unsere Klient*innen und wie sind sie ausgestattet (Handy? Tablet?)
- Erreiche ich damit Jugendliche?

Ausblick: Stationäre Telepräsenzberatung

- Projekt: STellaR – Adressat*innen müssen keine Technik bedienen, Videoberatung ist technisch immersiv /Interaktive Immersivität (Anne-Kathrin Schmitz und Philipp Waag (FH Bielefeld))
- Spannend: VR – AR
- KI gestützte Emotionsanalysen

Streetwork Online

- Aufsuchende Arbeit im Netz über soziale Netzwerke, bspw. über facebook, instagramm, twitter....
- Beispiel: Streetwork online:
 - Die digitale Streetwork von Condrops e.V.
=> ConAction ist aufsuchende Soziale Arbeit in Internetforen und über Social-Media Kanäle und richtet sich an Jugendliche und junge Erwachsene mit psychosozialen Schwierigkeiten und Suchtmittelkonsum.
 - www.streetwork.online/online-streetwork: Präventionsprojekt religiös begründeter Extremismus
 - Keynote: Dr. Fabian Wiedel – Digital Streetwork – notwendige klienten:orientierte Jugendsozialarbeit – ganzheitliche Medienkompetenzvermittlung

5. Herausforderung - Zukunft der Beratung - Blended Counseling

Blended Counseling – Zukunft der Beratung!?

„Blended Counseling‘ im Wechsel von Beratung von Angesicht zu Angesicht und virtuell vermittelt wird die Zukunft der Beratung auch in der Sozialen Arbeit prägen“. (Nestmann 2008, S.13)

Was ist Blended Counseling?

Nutzung unterschiedlicher Kommunikationskanäle innerhalb eines zusammenhängenden Beratungsprozesses zwischen Berater*in und Ratsuchenden.

Ziel:

Den Beratungsprozess für die Klient*innen optimal gestalten und nutzen, um Beratungsabbrüche zu vermeiden und/oder kurzfristige Kontaktaufnahme und Begleitung zu ermöglichen.(Hintenberger, 2020)

Blended Counseling

- Ein Wechsel der Kanäle muss reflektiert, begründet sowie nachvollziehbar erfolgen und mit dem/der Klient*in abgesprochen werden.
- Blended Counseling und Blended Treatment sind in der Regel nur durch eine/n face-to-face und medial präsenten Berater*in bzw. Therapeut*in möglich

Quelle u.a.:

[Artikel-Blended-Counseling-EE-RR_12-2016.pdf \(e-beratungsinstitut.de\)](#); Justen-Horsten/Paschen (2016)

Blended Counseling ist...

- ...ein ganz gezielter Settingwechsel, um in der Beratung etwas zu bewegen, bspw. um Geschwindigkeit herauszunehmen, um eine andere Form der Reflexion anzubieten (bspw. Beratung stockt im Rahmen der f2f-Sitzung, da könnte schriftbasierte Beratung sehr wertvoll sein – Autonomie, Abstand, von der Seele schreiben)

„Eigentlich wollte ich zu dem Vorfall mit meinem Vater noch viel mehr sagen, aber ich habe es nicht über die Lippen gebracht. Hier allein an meinem Schreibtisch schaffe ich es leichter.“ (Justen-Horsten/Paschen, 2016, S.87)

⇒ Die Frage muss also lauten:

An welcher Stelle im Beratungsprozess nutze ich welche Medien/Kommunikationskanäle mit welchem Ziel, um die Beratung effektiv zu gestalten?

=> Blended Counseling als Intervention!

Mehrwert von Blended Counseling

Impactfaktoren Blended Counseling

Blended Counseling kann vor, während und nach der Beratung einen Mehrwert generieren.

VOR

- Näher an der Lebenswelt
- Verbesserter Zugang zu Beratung
- Verbesserte Passgenauigkeit von Beratungsangeboten

WÄHREND

- Stabilisierung Beratungsbeziehung
- Intensivierung Beratungsprozess
- Kurzfristige Kontaktmöglichkeit
- Effizienter Ressourceneinsatz

NACH

- Höhere Zielerreichung
- Höhere Zufriedenheit
- Verbesserte Nachhaltigkeit
- Verbesserte Möglichkeiten Nachsorge

Fachforum Onlineberatung 2017. Workshop Hörmann: Face-to-Face und mehr. Aktuelle Überlegungen zu Blended Counseling

Beispiele (Hörmann)

Beispiel Mütter-Väter-Beratung

Szenario: Digital unterstützte Pause



Möglicher Beratungsverlauf

Blended Counseling Prozessverlauf	Beratungsphase	Zwischenphase (Begleitung)	Ggf. weitere Beratungsphase
Digital unterstützte kommunikative Settings	vorab Blended Counseling MVB	Telefon Mail Messenger (Threema) Video (Threema) (Kurzberatung bis 15 min)	
F2F-Kontakt	oder vorab F2F-Beratung, Hausbesuche		F2F-Beratung oder Blended Counseling klassisch

Hörmann, Vortrag, Fachforum Onlineberatung, 2020

Blended Counseling – Szenario

Was ist ein Blended Counseling Szenario?

- Vorüberlegungen zu einer Beratungssituation mit einer konkreten Zielgruppe
- Ermöglicht als roter Faden konzeptionelles Planen
- Ermöglicht das bewusste Auseinandersetzen mit verschiedenen Medientypen und deren Vorteilen für die jeweilige Zielgruppe
- Keine konkrete Handlungsanweisung! Flexibles Reagieren auf eine Situation sollte beibehalten werden.

- Beispiel Blended counseling Projekt - iuvivo – Dr. Dehne - u.a. als Reflexionsinstrument

Quelle: Hörmann et al. 2019

**Vielen Dank für Ihr Interesse und Ihre
Aufmerksamkeit!**

Empfehlung

- Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, Hochschule für Soziale Arbeit, Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement: <https://www.blended-counseling.ch/>

Empfehlung – Literatur, u.a. mit Schwerpunkt Blended Counseling

- Berger, Thomas (2015): Internetbasierte Interventionen bei psychischen Störungen. Hogrefe.
- Engelhardt, E. & Weiß (2012), S.: Blended Counseling – Neue Herausforderungen für Beratende (und Ratsuchende!). Online abrufbar unter: http://www.eberatungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf
- Engelhardt, E.; Reindl, R. (2016): Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? In: Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung, 4(2), 130-144
- Wex, Sophie, Anna (2017): Blended Counseling – Die sinnvolle Gestaltung eines Settingwechsels in der Schuldnerberatung, siehe: <https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2017/11/wex.pdf>
- <http://www.blended-counseling.ch/> Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW Hochschule für Soziale Arbeit, ProfIn Martina Hörmann
- Paschen, H./Justen-Horsten, A. (2016): Online-Interventionen in Therapie und Beratung. Ein Praxisleitfaden. Beltz, Weinheim.
- Podcast zum Thema Blended Counseling: von der Dreh - Emily Engelhardt: <https://derdreh.podigee.io/6-6-6-blendedcounseling>

Literatur (Auswahl- allg. Onlineberatung)

- Eichenberg, C./ Kühne, S (2014).: Onlineberatung und -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung. UTB. PsychoMed compact; 7.
- Eichenberg, C. & Küsel, C. (2016). Zur Wirksamkeit von Online-Beratung und Online-Psychotherapie. Resonanzen, 4, 2, 93–107. Zugriff am 19.09.2019 unter <https://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/391/340>.
- Engelhardt, Emily (2021): Lehrbuch Onlineberatung. Vandenhoeck & Ruprecht (Göttingen). 2.Aufl.
- Justen-Horsten A./Paschen H. (2016): Onlineinterventionen in Therapie und Beratung. Ein Praxisleitfaden. BELTZ.
- Fixemer, Tom, Herzog, Patrick & Reinecker, Saskia Reichenecker (2021): Chatberatung zu Sexualität und Gewalt und hybride Streetwork – eine Projektdokumentation. In: https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2021/08/fixemer_herzog_reichenecker.pdf

Literatur (Auswahl- allg. Onlineberatung)

- Gahleitner, S.B. & Preschl, B. (2016). Professionelle Beziehungsgestaltung über das Internet: Geht denn das überhaupt? Überlegungen zu einem methodenübergreifenden Wirkfaktor. In: Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung, 4(2), 108-129.
<https://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/392>
- Knatz, Birgit/ Dodier, Bernard (2003): Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart, Pfeiffer bei Klett-Cotta.
- Risau, Petra (2021): Endlich traue ich mich – Chancen und Herausforderungen der Online-Beratung für Betroffene sexualisierter Gewalt . In: Silke Birgitta Gahleitner (Hg.): Praxis Krisenintervention. Handbuch für helfende Berufe: Psychologen, Ärzte, Sozialpädagogen, Pflege- und Rettungskräfte: Kohlhammer
- Risau, Petra (2019): Technische Anforderungen und Rahmenbedingungen in der Online-Beratung. In: supervision. Mensch. Arbeit. Organisation. Zeitschrift für Beraterinnen und Berater. #wirsindimnetz. Online-Supervision und Coaching. Psychosozial-Verlag. 1.2019.37:Jahrgang., S. 10-16. supervision, 37 (1) 3-9, Psychosozial-Verlag

=> www.e-beratungsjournal.net

Weitere Empfehlungen:

Beck, Claudia (2007): Die Metaphernanalyse in der textbasierten Online-Beratung. Siehe: https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/beck.pdf

Engelhardt, Emily (2011): „Du kannst keine Nachricht ohne Inhalt senden“ - Überlegungen zu einem systemischen Beratungsansatz für die Online-Beratung. Siehe:

https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0111/engelhardt.pdf

Hintenberger, Gerhard (2019): Prozessmodelle für die schriftbasierte Onlineberatung:

https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2019/03/hintenberger_2019_01.pdf

Kühne, Stefan (2014): Einmal, nochmal, immer wieder – Mailberatung zwischen

professionellem Handeln und Brieffreundschaft. Siehe: https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0114/kuehne.pdf

Kontakt - Petra Risau

Petra Risau, Diplom-Pädagogin, Systemische Beraterin, Onlineberaterin mit den Schwerpunkten psychosoziale Onlineberatung und Prävention gegen sexualisierte Gewalt, Mitarbeiterin des Kinderschutzportals.

Lehrbeauftragte, Referentin, Trainerin und Mentorin für Onlineberatung, Onlineberaterin, Redaktionsmitglied des e-beratungsjournal.net.

Web: www.petra-risau.de

Mail: petra.risau@gmail.com