

**DIGITAL CAMPUS:  
ONLINEBERATUNG  
IN DER OKJA**

29. Februar 2024  
Referentin Barbara Wüthrich



1

**Ablauf**

- Besonderheiten der Onlineberatung und Blended Counseling
  - Austausch in Kleingruppen
  - Diskussion im Plenum
- Ein Tool für die textbasierte Beratung: das 4 Folien-Modell
  - Ausprobieren in Kleingruppen
  - Diskussion im Plenum
- Onlineberatung bei Krisen
  - Austausch in Kleingruppen
  - Diskussion im Plenum
- Datenschutzrechtliches und technisches Wissen für die Anwendung in Onlineberatungen

2

**Entwicklung der Onlineberatung**

- Erste Schritte: 1995 in der Telefonseelsorge
- Kanäle:
  - Mail
  - Chat
  - SMS
  - Telefon
  - Video Call
  - Beratungsplattformen
  - Messenger



3

**Entwicklung der Onlineberatung**

**Mail:**  
sichere Plattformen mit Einloggen und Passwort oder gängige Mailaccount - Anbieter



4

**Entwicklung der Onlineberatung**

**Chat:**  
Geschriebenes Gespräch  
Chat-Räume mit oder ohne Login  
Einzelchat oder Gruppenchat  
Themenbezogen oder offen  
Anbieter: LiveZilla, Userlike



5

**Entwicklung der Onlineberatung**

**SMS**  
Bei Pro Juventute Beratungsangebot  
2008 - 2023



6

### Entwicklung der Onlineberatung

**Telefon**  
Internetbasierte  
Kommunikationsform



7

### Entwicklung der Onlineberatung

**Video Call**  
Sprunghafter Anstieg seit der Pandemie



8

### Entwicklung der Onlineberatung

**Beratungsplattformen:**  
CAI World <https://www.cai-world.ch/>  
Coachingspace  
<https://app.coachingspace.net>



9

### Entwicklung der Onlineberatung

**Messenger**

- WhatsApp
- Snapchat
- Signal
- Telegram
- Threema
- Discord
- Instagram
- Facebook
- Twitter



10

### Besonderheiten der Onlineberatung

**Zeitliche Dimension**  
Synchron - Quasisynchron - Asynchron



11

### Besonderheiten der Onlineberatung

**Räumliche Dimension**  
Wo bin ich und wo bist du?



12

## Besonderheiten der Onlineberatung

**Reduzierte Kommunikationskanäle**  
Sehen – Hören – Riechen – Spüren



13

## Besonderheiten der Onlineberatung

**Niederschwelligkeit**  
**erhöhte Selbstoffenbarung**  
**Anonymität**  
**soziale Dimension**



14

## Beratungssetting

- Face - to - Face
- Reine Onlineberatung
- Blended Counselling
- halbformalisiertes Beratungssetting



15

## Diskussion

- Wo setze ich in meinem Berufsalltag Onlineberatung ein?
- Wo sehe ich Chancen darin, das Angebot weiter auszubauen?
- Risiken?
- Welche Bedingungen braucht es ?

16

## Schriftliche Beratung

- **4 Folien Modell**
- Systematische Herangehensweise an eine schriftliche Beratung
- Hilfreich für (komplexe) Prozess- oder Komplementär-Beratungsanfragen
- Entwickelt von Birgit Knatz, Pionierin der Onlineberatung
- Der Text wird nacheinander unter vier verschiedenen Blickwinkeln (Folien) bearbeitet

17

## Schriftliche Beratung

1. Folie

**Der eigene Resonanzboden**

- eigene Gefühle und Bilder
- weitere Gefühle oder Bilder
- Erstreaktionen und Impulse
- Einschätzung der Lösbarkeit



18

## Schriftliche Beratung

2. Folie

**Thema, relevante Kontexte und Ressourcen**

- Fakten: Informationen zur Person, zum Anlass und zum Anliegen
- persönliche, strukturelle oder soziale Ressourcen
- Kontexte
- Schlüsselwörter / Metaphern



19

## Schriftliche Beratung

3. Folie

**Auftragsklärung, Hypothesenbildung**

- Was ist der Auftrag an mich?
- Was ist das konkrete Ziel der Schreiber\*in?
- Habe ich Hypothesen zur Problemstellung und Problemlösung?
- Ist eine E-Mail-Beratung vorstellbar und sinnvoll?



20

## Schriftliche Beratung

- 4. Folie

**Antwort planen**

- Auf welchen Hauptpunkt möchte ich achten?
- Welchen Nebenpunkt möchte ich beachten, aber nicht prioritär berücksichtigen?
- Welche „Message“ möchte ich rüberbringen?
- Welche Sachinformationen möchte ich vermitteln?
- Welche weiterführenden Fragen könnte ich formulieren?
- Was empfehle ich weiter? Links, Adressen? Bücher?



21

Hi Ich bin seit etwa einem Monat 15 Jahre alt. Vor acht Monaten bin ich mit meinem Freund, er ist 17 und wird in zwei Monaten 18, zusammengekommen. Aber heimlich, das heisst also ohne dass mein Vater davon weiss. Nach zwei Monaten Beziehung wollte ich es meinem Vater eigentlich erzählen, aber er sagte nur, ich sei zu jung für eine Beziehung mit 15. Ich habe mich trotzdem heimlich mit meinem Freund getroffen und meinen Vater angelogen. Ich habe einfach immer gesagt, ich gehe zu einer Freundin oder so.

Vor ein paar Tage hat mein Vater es per Zufall herausgefunden und behauptet: "Ich darf dir eine Beziehung verbieten, du bist erst 15. Mit 15 bist du zu jung für eine Beziehung. Was wäre wenn du mit 16 schwanger wirst, du hast dann noch keine Ausbildung! Vor allem passt eine feste Beziehung eh nicht rein, wenn du für die Schule (bin im Gymi) lernen musst, Jungschi leitest, reitest und in die Jugendgruppe der Kirche gehst! Du hast keine Zeit für eine feste Beziehung!"

Meine Frage ist jetzt: stimmt die Behauptung meines Vaters? Darf er mir verbieten einen Freund zu haben und was sind eigentlich meine Rechte im Thema Beziehung?

PS: In unserer Beziehung ist Sex kein Thema, da wir beide gegen Sex vor der Ehe sind.

22

## Krise

- Im Duden finden wir zu Krise:
- Kri-se
- Substantiv [die]

1. **Höhepunkt oder Wendepunkt einer gefährlichen Lage, entscheidender Abschnitt einer schwierigen Situation.**

- **Herkunft des Wortes**
- älter Crisis = Krisis (2) < griechisch krisis = **Entscheidung, entscheidende Wendung.**



23

## Krise

**Zeitliche Dimension**

**Synchrone Kanäle:**

- Kontaktaufnahme unmittelbar aus der Krisensituation möglich

**Asynchrone Kanäle**

- Eignet sich nicht für akute Krisenintervention
- Antwortzeit / Erreichbarkeit klar kommunizieren
- Achtung: der emotionale Zustand beim Senden der Nachricht kann ein ganz anderer sein als beim Empfang der Nachricht
- Emotionales Deponieren



24

## Krise

**Räumliche Dimension**

**Seite der Berater\*in**  
Von wo aus berate ich?

**Seite der Kinder /Jugendlichen?**  
Won wo aus meldest du dich?

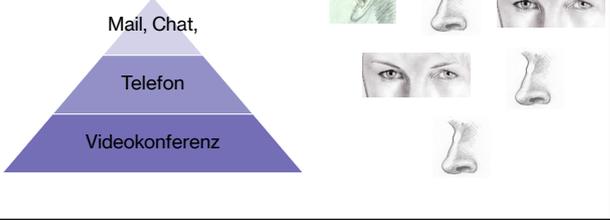


25

## Krise

**Reduzierte Kommunikationskanäle**

Mail, Chat,  
Telefon  
Videokonferenz



26

## Krise

**Suizidalität**

Wenn jemand in seiner Not Kontakt aufnimmt, ist ein Teil von ihr/ihm bereit, Hilfe anzunehmen.

Das Allerwichtigste, was wir in so einem Moment tun können, ist DA ZU SEIN.

Als Grundsatz gilt:  
Wenn es Hinweise gibt, die auf Suizidalität hinweisen, muss dies immer angesprochen werden!



27

## Krise

**Einschätzung der Suizidalität**

Passive Todeswünsche  
Suizidgedanken  
Suizidfantasien  
Suizidpläne  
Suizidale Handlungen



28

## Krise

**Beratung bei Suizidalität**

- Grundlage für die Beratung ist der Kontakt zwischen der Berater\*in und der Person in der Krise
- Erweiterung des Blickwinkels und die Öffnung des Tunnelblickes
- Suizid als Handlung, mit Vorgeschichte und biographischem Bezug > kann mit einer Geschichte erzählt werden
- Wahrnehmen und Anerkennen des Schmerzes



29

## Krise

**Fallen**

- Latente suizidale Äusserung überhören
- Bagatellisierung
- Zu schnelle Orientierung auf positive Veränderungen
- Verlegenheitsäusserungen / Beschwichtigungen
- Beschwörungsformeln / Moralisieren
- Deutungen
- Das Problem Suizid aus den Augen verlieren
- Selbstmord als Ausdruck ist problematisch



30

## Austausch

- Bei welchen Krisen von Kindern und Jugendlichen in meinem Arbeitsalltag könnte die Onlineberatung eine Bereicherung sein?
- Wo sehe ich Grenzen und Risiken?
- Welche Voraussetzungen und Bedingungen braucht es, damit ich Onlineberatung bei Krisen anbieten kann?

31

## Quellen /Literatur

- Engelhardt, Emily. <https://www.der-dreh.net/7s=blendet>
- Hörmann, Martina (2019). [Neuss im Möglichkeitsraum](#) – Impulse für die systemische Beratung im 21. Jahrhundert und deren Konsequenzen für die Aus- und Weiterbildung. In: Kontext 50, 2, S. 149-162.
- Justen-Horsten, Agnes; Paschen, Helmut (2016): *Online-Interventionen in Therapie und Beratung. Ein Praxisleitfaden*. Weinheim: Beltz.
- Kratz, Birgit. (2013): *Handbuch Internet Seelsorge*. Gütersloh: Gütersloher Verlagshaus.
- Kratz, Birgit, Dodier, Bernard. (2021): *Malen, chatten, zoomen: Digitale Beratungsmomente in der Praxis*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Stix, Daniela Cornelia (2022): *Praxishandbuch Beraten mit Social Media. Digitale Soziale Arbeit mit Jugendlichen*. Weinheim Basel: Beltz Juventa

32