

1 Internet und Beratung

1.1 Mail-Beratung – Forum – Chat-Moderation

Online-Beratung (auch Internet-Beratung, virtuelle Beratung) ist computergestützte Beratung. Sie wird über das Internet medial vermittelt und findet interaktiv statt. Es haben sich verschiedene Formen der Beratung im Internet herausgebildet. Dabei unterscheiden wir zwischen Diensten mit „synchroner“ (zeitgleicher) und „asynchroner“ (zeitversetzter) Kommunikation. Dazu gehören die E-Mail-Beratung (asynchrone Kommunikation) und die *Chat-Beratung* (synchrone Kommunikation). Ergänzend hierzu haben sich sogenannte Foren (asynchrone Kommunikation) entwickelt, die zunehmend an Bedeutung gewinnen.

Asynchrone (zeitversetzte) Kommunikation

Die asynchrone Kommunikation bietet auf beiden Seiten die Möglichkeit, länger über das zu Schreibende bzw. das Geschriebene nachzudenken.

Eins-zu-eins-Kommunikation – E-Mail (elektronische Post)

E-Mail ist der herkömmlichen Post ähnlich. Wir schreiben den Brief und senden ihn, wenn er fertig ist, ab. Er landet im Postkasten der EmpfängerIn. Die Unterschiede sind vielfältig:

- Der Brief ist innerhalb von Sekunden im Briefkasten des/der EmpfängerIn, und die Antwort kann ebenfalls innerhalb kürzester Zeit erfolgen, wenn der/die EmpfängerIn ebenfalls gerade online ist und antwortet.
- Es ist möglich, an den Brief verschiedenste Dateien (Texte, Bilder, Töne) anzuhängen.
- Man kann Briefe in Kopie an mehrere Empfänger zeitgleich versenden.
- Die elektronische Post ist kostengünstig und schnell.
- Ein handgeschriebener Brief ist so, wie er niedergeschrieben wurde. Jede vorgenommene Korrektur ist für den/die LeserIn sichtbar. Beim Schreiben einer Mail kann ein Satz oder ein Wort unsichtbar gestrichen/umgeschrieben werden.

Im Sinne des Datenschutzes empfiehlt es sich, die Adressen der EmpfängerInnen von Kopien für die anderen EmpfängerInnen unsichtbar zu machen (Blindkopie bzw. Blind Carbon Copy – BCC). Der Austausch von

E-Mails ist vermutlich die am meisten verbreitete Art, im Internet zu kommunizieren. Demzufolge bieten immer mehr BeraterInnen und PsychotherapeutInnen E-Mail-Beratung an. Die Anbieter von E-Mail-Beratung im Netz erhalten schriftliche Anfragen von ihren KlientInnen. Als neue Form der Beratung schreiben sie eine Antwort-Mail. Sollte es sich um eine komplexe Anfrage handeln oder braucht der/die BeraterIn für die Antwort weitere Informationen, so ergibt sich zum Teil ein reger Wechsel von E-Mails zwischen NutzerIn und BeraterIn. Diese Art wird gleichermaßen von jungen und älteren Menschen genutzt.

@ **Beispiel E-Mail-Beratung von Studierenden im Praktikum:**

Hallo.

Ich mache Praktikum in einer Beratungsstelle. Ich stelle fest, dass mein Anleiter einen Stil mit Klienten pflegt, den ich höchst unprofessionell finde. Die Atmosphäre ist im Beratungsgespräch oft sehr privat und die Beratungsstelle wird zum Wohnzimmer. Die professionelle Distanz zu den Klienten ist oft nicht gewahrt, da einige der Stammklienten einfach hereinkommen und anfangen Kaffee zu kochen. Es gibt keine Anmelde-regelungen für diese Klienten. Ich tue mich allerdings sehr schwer, die fachliche Kritik meinem Anleiter gegenüber zu äußern, da er ein sehr vereinnahmendes Wesen hat und ich ihm gegenüber auch nicht negativ eingestellt bin. Vielleicht könnt ihr mir in dieser Angelegenheit weiterhelfen. Thomas

Mailen ist ein Weg, sich zu verständigen und sich zu begegnen. Das Verfassen einer Mail kann heilsam sein, denn dadurch kann Erleichterung, Klarheit oder Entlastung erreicht werden. Es gibt ein Gegenüber, dem ich meine Erlebnisse, Gefühle und Gedanken mitteilen kann.

@ „Beim Mailen verraten mich nicht meine Stimme, meine Haltung, meine Tränen oder mein Stöhnen. Niemand sieht meine Scham, ich kann immer noch kontrollieren, was ich abschicke, und ich kann meine Mail schreiben, wann immer mir es ein Bedürfnis ist ...“

„Das Schreiben mit Ihnen, der Austausch und Ihre Anregungen haben mir sehr geholfen und ich muss auch sagen, dass mir der Abschied sehr schwer fällt. Aber mir ist auch klar, dass ich, wie Sie schon schreiben, so langsam aber sicher wieder alleine zurecht komme und natürlich auch besser als früher, da ich durch Sie sehr viel dazugelernt habe ...“ (Knatz 2004b, 7)

Webbasierte Mail-Beratung bedeutet, dass die hin- und hergesandten Mails über den Server der beratenden Institution gehen und dort geschützt bzw. gelöscht werden (hoher Datenschutz). Im Gegensatz dazu ist die Mail-Be-

ratung, welche über den Server des Mail-Account-Anbieters (Arcor, GMX, T-Online, Web.de, Yahoo ...) läuft, ungeschützt und unsicher.

Eins-zu-viele-Kommunikation – E-Mail (Mailing-Listen). Will man an der Kommunikation von „Briefschreibern“ beteiligt werden, so kann man sich in Mailing-Listen eintragen und wird damit Empfänger von elektronischer Post zu bestimmten Themen. Man kann aber auch selbst schreiben (z. B. „Aktuelles“-Liste in Betrieben oder Liste der Arbeitsgruppe xy). Hier wird die Post an eine „Liste“ gesandt. Die Adressen der TeilnehmerInnen sind nur den BetreuerInnen der Liste bekannt. Mailing-Listen sind eher im Austausch von Informationen unter Professionellen oder innerhalb von Einrichtungen in Verwendung. Eine interessante Mailing-Liste finden Sie unter <http://www.sozialarbeit.de/>.

Eins-zu-viele-Kommunikation – Newsgroups (Schwarze Bretter). Die Vorstellung der Schwarzen Bretter ist gut geeignet, die Funktionsweise von Newsgroups zu beschreiben. Auf dem Schwarzen Brett steht als Thema eine Überschrift, z. B. „Magersucht im Alter“. Eine Person heftet (to post) einen Artikel (posting) an das Brett. Vorbeikommende haben nun zwei Möglichkeiten. Sie können öffentlich auf den Artikel antworten, indem sie einen Beitrag darunter heften (Follow-up), oder sie antworten dem/r AutorIn direkt per Mail (reply) und schließen damit die Öffentlichkeit von der Kommunikation aus. Zwischenzeitlich gibt es unendlich viele Newsgroups im Internet. Bei moderierten Newsgroups werden die Artikel an eine/n ModeratorIn gesandt. Diese/r entscheidet, ob der Artikel für die Newsgroup hilfreich oder bereits die zehnte Wiederholung oder thematisch unpassend ist. Mancherorts wird hier auch von Zensur gesprochen.