Das Ich und das Gegenüber:

Haltung und Gestaltung des digitalen Ich in der Beratung

Mag. Dr. Karlheinz Benke, MAS

Fachforum Onlineberatung der Technischen Hochschule G. Ohms - Soziale Arbeit
Nürnberg, 21.September 2015

Präsenz- Beratungen

Virtuelle

Offline Beratung

Angesicht zu Angesicht

Direktberatung

face-to-face (f2f)

etc.

Online Beratung

Internetberatung

eBeratung / e-beratung

screen-to-screen (s2s, k2k)

Mobile Beratung

Digitale Beratung (Benke)

e-counselling
online counselling

e-conseil (conseil à distance)

Was erwartet Sie „Hier und Jetzt“?

- Schlüssiges und Widersprüchliches …
- Gemeinsamkeiten und Unterschiede

… betreff Präsenz- und virtuellen Beratungen

Besonderheiten des digitalen Ich setzen Freiheitsgrade frei

- Worte (als Text , Schriftzeichen)
- Bilder
- Stimme (vgl. Digitale Beratung)

2 **Beispiele** zu „Haltung – Gestaltung – Gestaltung“

- Beratungserstkontakt
- Health Care Projekt

plus:

- „**Fallen**“

auf dem Weg der Gestaltung der Beratung

1948 Trift Glacier, Gadmental, Berner, Oberland, Switzerland 2002 2006

https://www.youtube.com/watch?v=TIQgv8RpB8I

VerUNSICHERte Welt/en

Verunsicherung in der/meiner Welt → (diffuse) Ängste

↓

Sehnsucht nach Orientierung und Hilfe/stellung, Rat … Kontinuität und Stabilität … Halt!

„Die Wirklichkeiten wirken auch auf die BeraterInnen … wir können nicht so tun, als ob das nicht so sei.“

„Das Wahrnehmungstempo und die Geschwindigkeit der Verarbeitung unserer Realität/en sind unterschiedlich.“

Bilder

„dechriffrieren“

(„Bild hinter dem Bild“)

„Die Grenzen meiner Sprache sind
die Grenzen meiner Welt.“
Ludwig Wittgenstein

Text

„zwischen den Zeilen lesen“

(„Text hinter dem Text“)

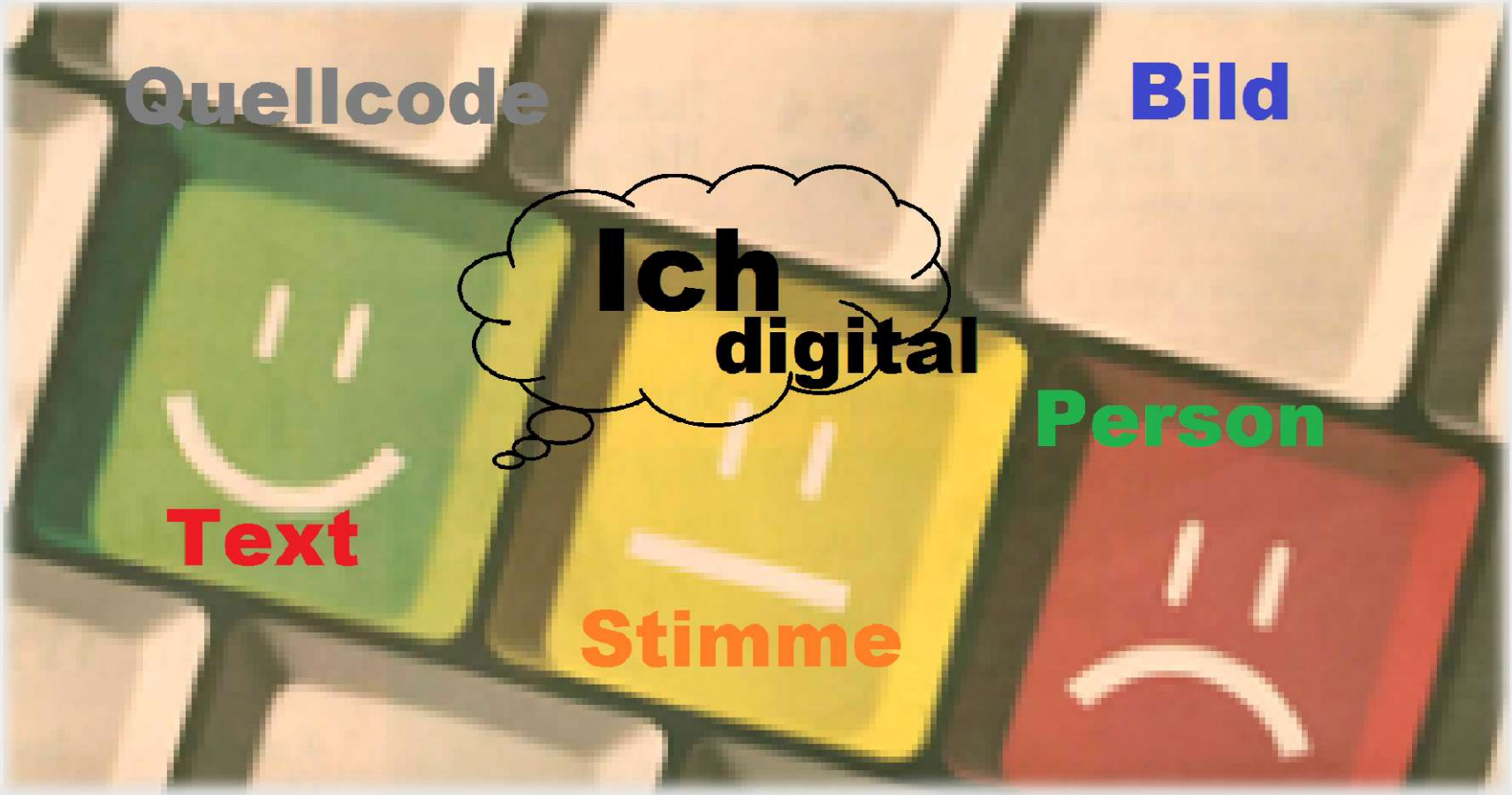
„Die innere Verrohung … das emotionale“ Abstumpfen“ erfolgt gerade dort, wo verstärkt Emotionalität und Empathie gefordert ist.“

„Halt meint keine besserwisserischen, auf Asymmetrie basierenden Ratschläge.“

Verlernen wir es,
unser Auge auf das Besondere zu richten …

etwa auf das „Bild hinter dem Bild“, den „Text hinter dem Text“, das „Ich hinter dem Ich“?

(als Besonderheit der Basics)!


Quellcode
Bild
Ich
digital
Person
Text
Stimme

Besonderheiten: Das digitale Ich als …

Text

- Name (Realname/Nick)
- Akronym (CU/See you, …)
- Soundwort (*hihi*, *grins*, …)
- Formatierung, Spielerei (Maus als <:3)~~, …)
- Cyberslang (newbie = Neuling, …)

Bild

- Emoticon/emotional icon (☺, …)
- Avatar (Bildfigur)
- privateR Homepage/Weblog, ICQs (i seek you) als Gesamt-Plattformen, u.a.

Quellcode (technisches Attribut von eMails, Postings etc.)

Person (UserInnen-Typ, ‚Datenkörper': digital native vs. digital immigrant)

Video (skype)

Stimme (skype, Smartphone)

Das digitale Ich

Online Beratung	⇨	**Text** (konstruiert Bilder)
Telefonberatung	⇨	**Stimme**
+ Webcam	⇨	**Bild**

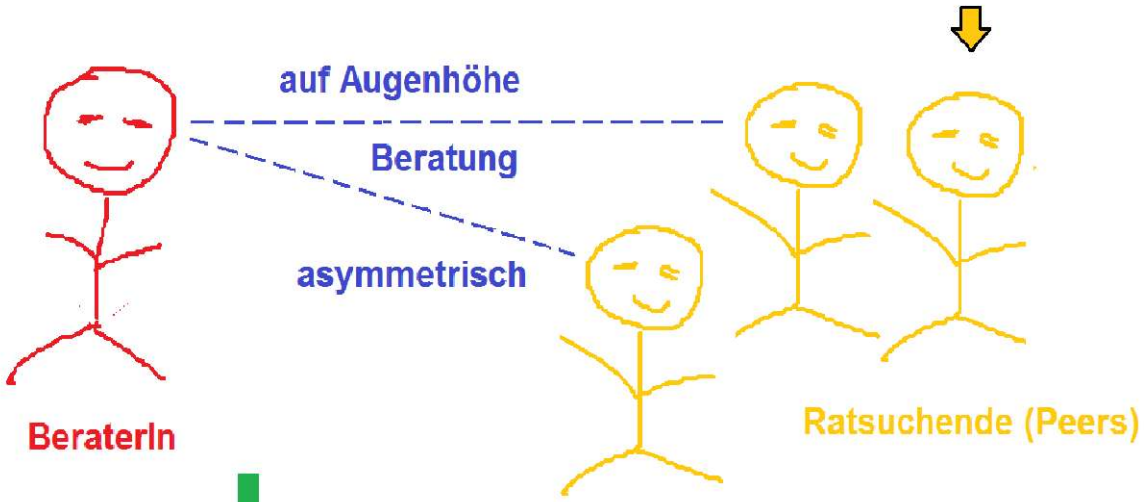
= Digitale Beratung **(Benke)**

➲ **Bild goes f2f ➲ (Sinnes)Annäherung**

Ausbildung
Qualifikation

Haltung & Erwartungshaltung

Kompetenz
+
pers. Eigenschaften



Gestaltung

„Haltung ist keine Frage von Ausbildung/Qualifikation/Profitum.“

Haltung – als gelebter Ausdruck der (vielen) Bilder im Kopf – schließlich das, was und wie man als BeraterIn das Bild vermittelt und den Text schreibt.

… und die Fähigkeit all diese Bilder und Texte möglichst wertfrei zu interpretieren und sie für das ratsuchenden Gegenüber nutzbar zu machen.

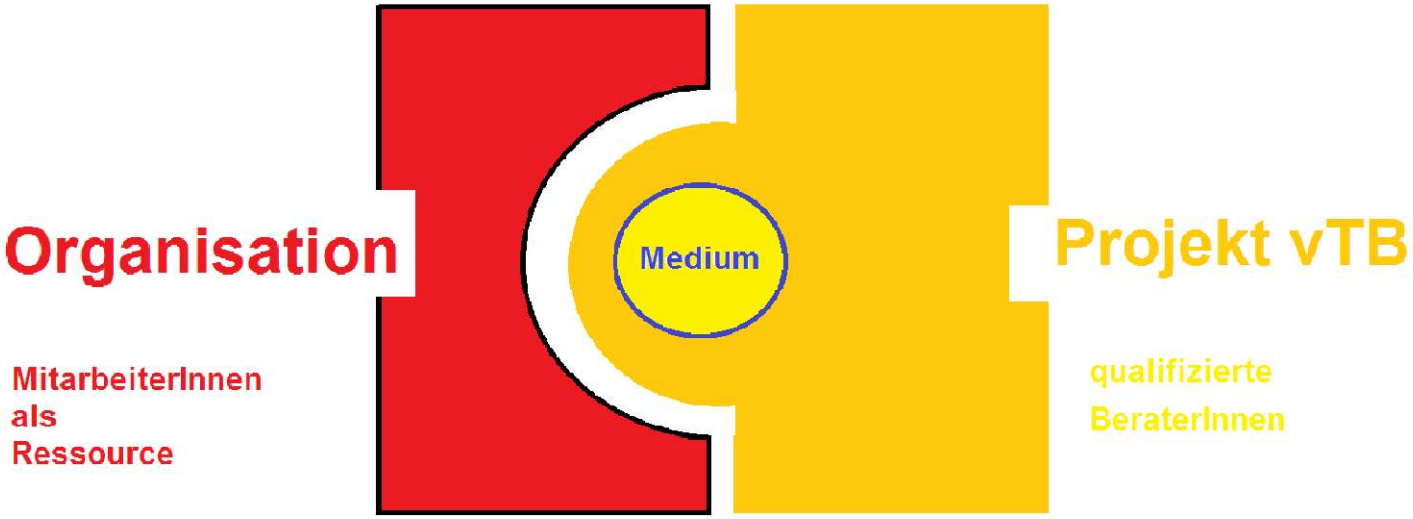
„Auch betreff Empathie gilt:
Die Dosis macht das Gift.“

(vgl. Paracelsus)

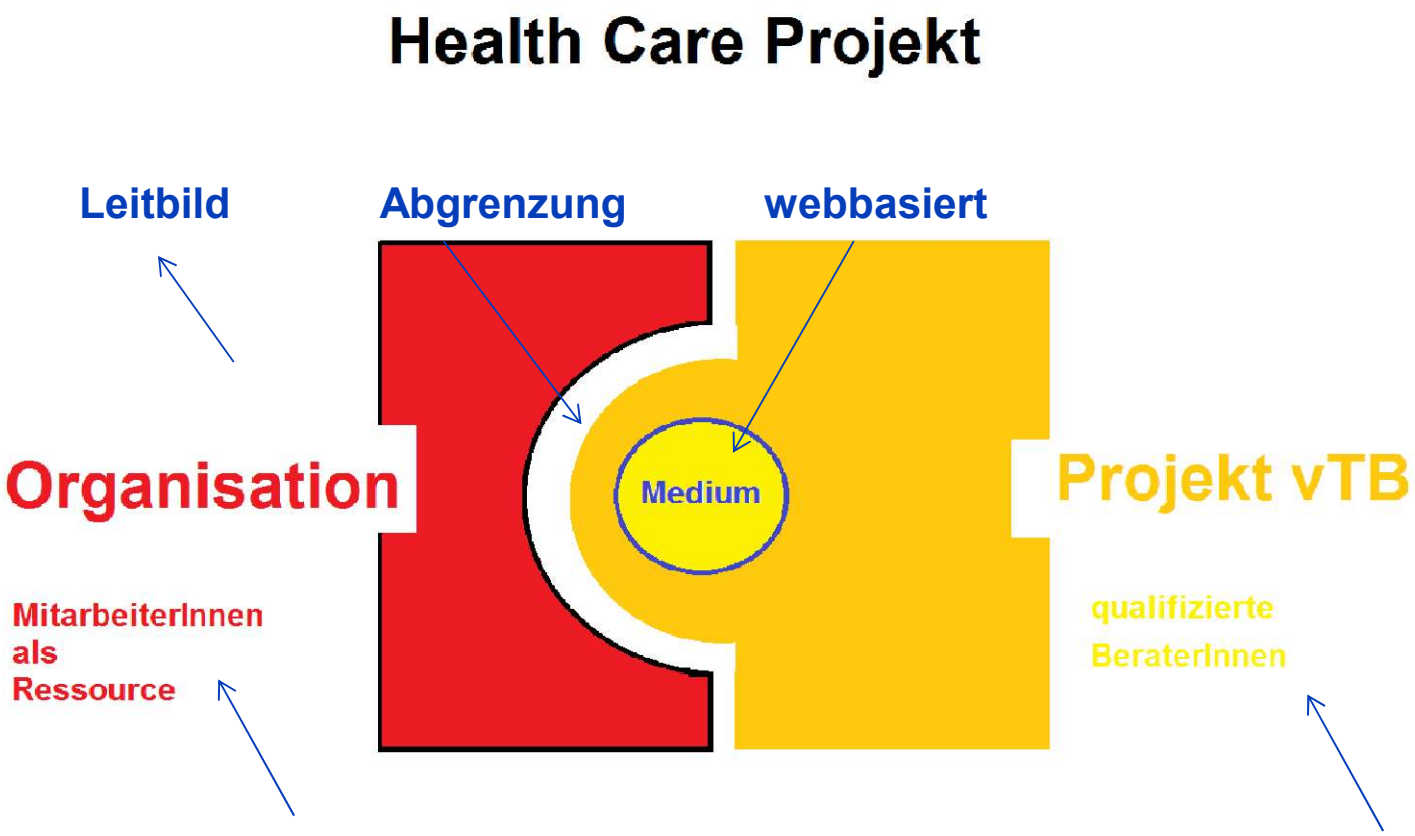
„Auf Verunsicherungen spontan mit Direktivität und Ratschlägen antworten!“

„Das Schielen auf die Technik kann den Blick auf die Notwendigkeiten spezieller virtueller Beratungskompetenzen verstellen.“

Health Care Projekt



Wie zeigt sich Haltung?



Ein wenig mehr vom **Undundund** erfahren Sie bei Interesse in:

	Benke, K. (2014), ed.: [Digitale.Beratung]: online beraten. Duisburg: Wiku, 228S.
Benke, K. (2007): Online-Beratung und das Ich. Bild, Bilder und Abbilder im virtuellen Raum. Duisburg: Wiku, 151S.	

DANKE

Herzliches Dankeschön für Ihre Geduld und Ihre Zeit, Ihren Ohren und Ihr „Hirn“.

Und danke auch dem Veranstalter für die Neugierde an meiner „Haltung in der Gestaltung“ …

Publikationen zur Online Beratung, #1

Benke, K. (2014). [Digitale.Beratung]: online beraten. Duisburg: Wiku, 228S.

Benke, K. (2013). Das virtuelle Ich 2.0 oder Wie viel(e) Ich bin ich im Netz? Inszenierungen und Möglichkeiten der Selbstdarstellung in der Gegenwart und Zukunft. In: Bildungsberatung Wien, ed.: Rückblick: 2. Fachkonferenz: Bildungs- und Berufsberatung aktiv im Web: Formate, Methoden, europäische Praxis (Tagungsdokumentation vom 31. Mai 2012). Wien, S.31-41.

Benke, K. (2013). Das virtuelle Ich 2.0 – Gegenwart und Zukunft. Wie viel(e) Ich bin ich im Netz? In: Bildungsberatung Wien, ed.: Rückblick: 2. Fachkonferenz: Bildungs- und Berufsberatung aktiv im Web: Formate, Methoden, europäische Praxis (Tagungsdokumentation vom 31. Mai 2012). Wien, S.16-19.

Benke, K. (2011). 3 Fragen zur Online-Beratung. In: amSpace. Raum für Information, Transparenz und Unterhaltung (Nr.3, S.25). Das MitarbeiterInnenmagazin des AMS-Vorarlberg.

Benke, K. (2010). ... auf Augenhöhe: Rundumblicke zur Peer-Online-Beratung. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation (6.Jg./H.1: 'Online-Beratung mit Kindern und Jugendlichen'). Wien, 18S.

Benke, K. (2009). Netz, Online-Kommunikation und Identität. In: Kühne, St., Hintenberger, G., ed.: Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S.47-60.

Publikationen zur Online Beratung, # 2

Benke, K. (2009). beRATung.digital: vom Helpdesk zum digitalen Coaching. e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation (5.Jg./H.1: 'Besondere Anwendungsgebiete der Online-Beratung'). Wien, 20S.

Benke, K. (2008). Das Problem ist ein 'reales' (Debattenbeitrag). In: E-HEALTH-COM (Unabhängiges Fachmagazin für Gesundheitstelematik, Telemedizin und Health-IT).

Benke, K. (2008). Beratung im Cyberspace: Virtualität als Lebens(lern)raum. In: Schachtner, Ch., Höber, A., ed.: Learning Communities: Der Cyberspace als neuer Lern- und Wissensraum. Frankfurt: Campus, S.191-201.

Benke, K. (2008). Soziales Lernen im Web 2.0, oder: Montessori und das Web? In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation (4.Jg./H.1: 'Zwischen den Zeilen'). Wien, 11S.

Benke, K. (2008). digital ungleich [vorworte]. In: Ottinger, G.: Soziale Ungleichheiten in der Informationsgesellschaft: Das Phänomen der 'digitalen Kluft' und die Bedeutung für die Sozialarbeit. Duisburg: Wiku, 4S.

Publikationen zur Online Beratung, # 3

Benke, K. (2007). Online-Beratung und das Ich. Bild, Bilder und Abbilder im virtuellen Raum. Duisburg: Wiku, 151S.

Benke, K. (2007). Zur Erschaffung der Virtualität und ihrer Bilder: AugenBlickWinkel. (Co-Autor: Schwarz, H.). In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation (3.Jg./H.2: 'Sprachbilder - Bildersprache'). Wien, 9S.

Benke, K. (2007). Das Ich im Web 2.0: Vom Spiel zur Inszenierung. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation (3.Jg./H.1: 'Inszenierung'). Wien: 21S.

Benke, K. (2005). Virtualität als Lebensraum(gefühl): Einsamkeit, Gemeinschaft und Hilfe im virtuellen Raum. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation (1.Jg./H.1: 'Felder von Online-Beratung'). Wien, 19S.