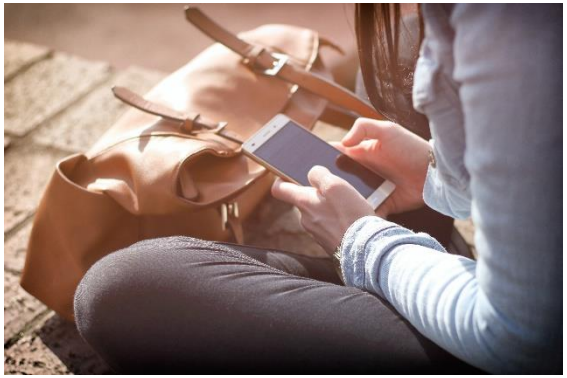
Wie mit Messenger beraten?

Potenziale, Zielsetzungen und Stolpersteine

15. Fachforum Onlineberatung



Petra Risau & Sylvia Engels
19. September 2022

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Themen – Überblick

- Eine kurze Einordnung
- Messengerberatung: Charakteristika
- Herausforderungen
- Konzeptionelle Fragen
- Methodik: Schreiben im Messenger

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Onlineberatung - Eigenständige Beratungsform

»Schreiben ist lauter als denken und leichter als sagen«
Mädchenhaus Bielefeld e.V.

- Reale Beratung im virtuellen Raum (knapp 30 Jahre im deutschsprachigen Raum)
- Flexibler Einsatz
- erfolgt nicht „nebenbei“
- erfordert eigene Qualifikation für Konzeption, Methodik und Ressourcen
- Onlineberatung wirkt und ist ähnlich effektiv wie face-to-face-Beratung

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Beratungskanäle

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

Nach Engelhardt, 2019

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Der Einsatz von Beratungskanälen ist …

- ... abhängig von Zielgruppe, Beratungsschwerpunkt, Ziel der Beratung und Konzept der Einrichtung
- ... abhängig davon, 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)

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

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 ausschließlich um Anonymität, sondern um 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)

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Messengerberatung: Charakteristika

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

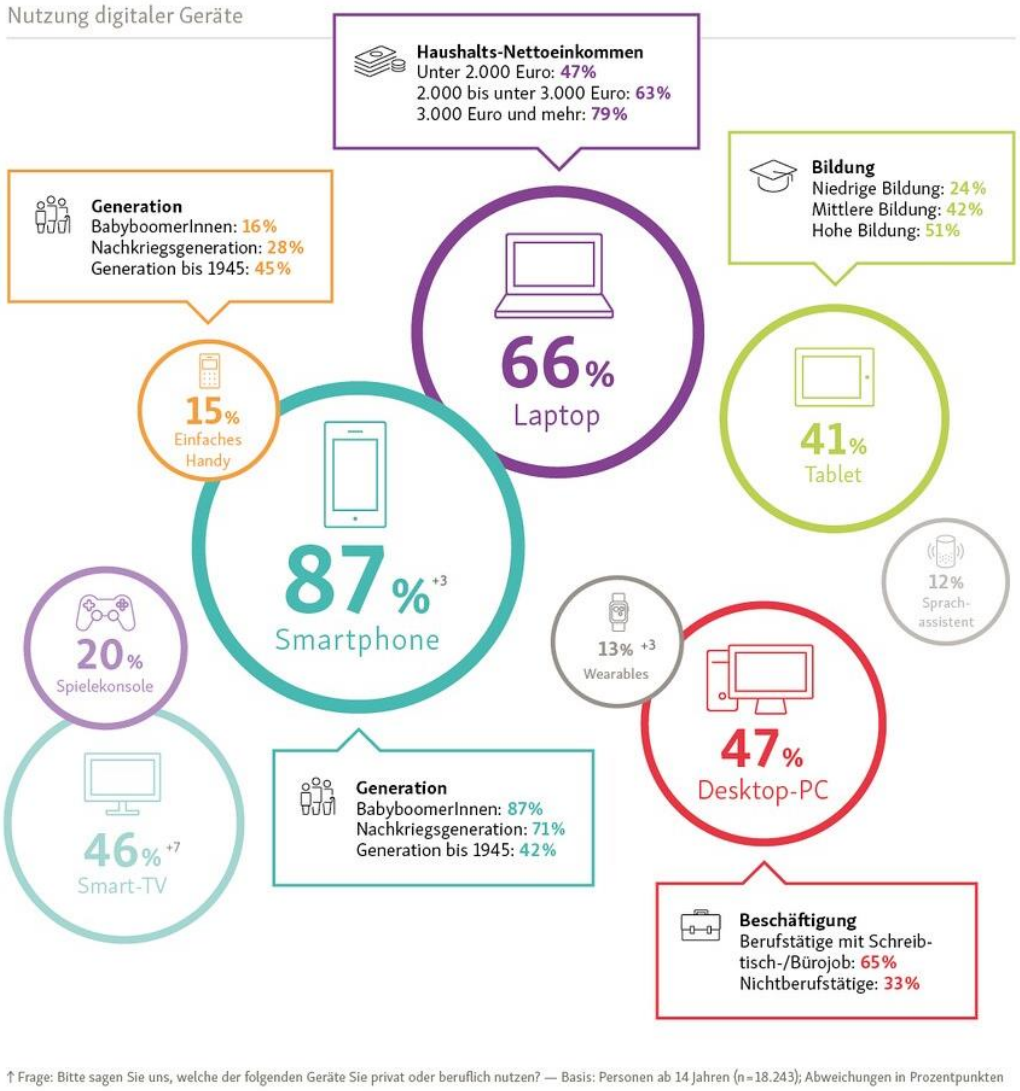
Kommunikation per Messenger

- Veränderung des Kommunikationsverhaltens/Schreibverhaltens - „neue“ Kommunikationsform ist Messenger-Dienst
- Es wird vermehrt geschrieben, wo sonst gesprochen wird: Insgesamt wird weniger Zeit mit Telefonieren verbracht:
  „Je jünger die Menschen, desto seltener und kürzer telefonieren sie.“
  (Krüger, 2017)
- Schreib“orte“ verändern sich (Öffentlicher Raum)

- Mailanfragen gehen zurück (allerdings abhängig von Zielgruppe!)
- Ratsuchende schreiben kürzere Texte
- Sprachnachrichten beliebt

=> Bedarf nach Messengerberatung steigt (Mischung synchroner und asynchroner Beratung)

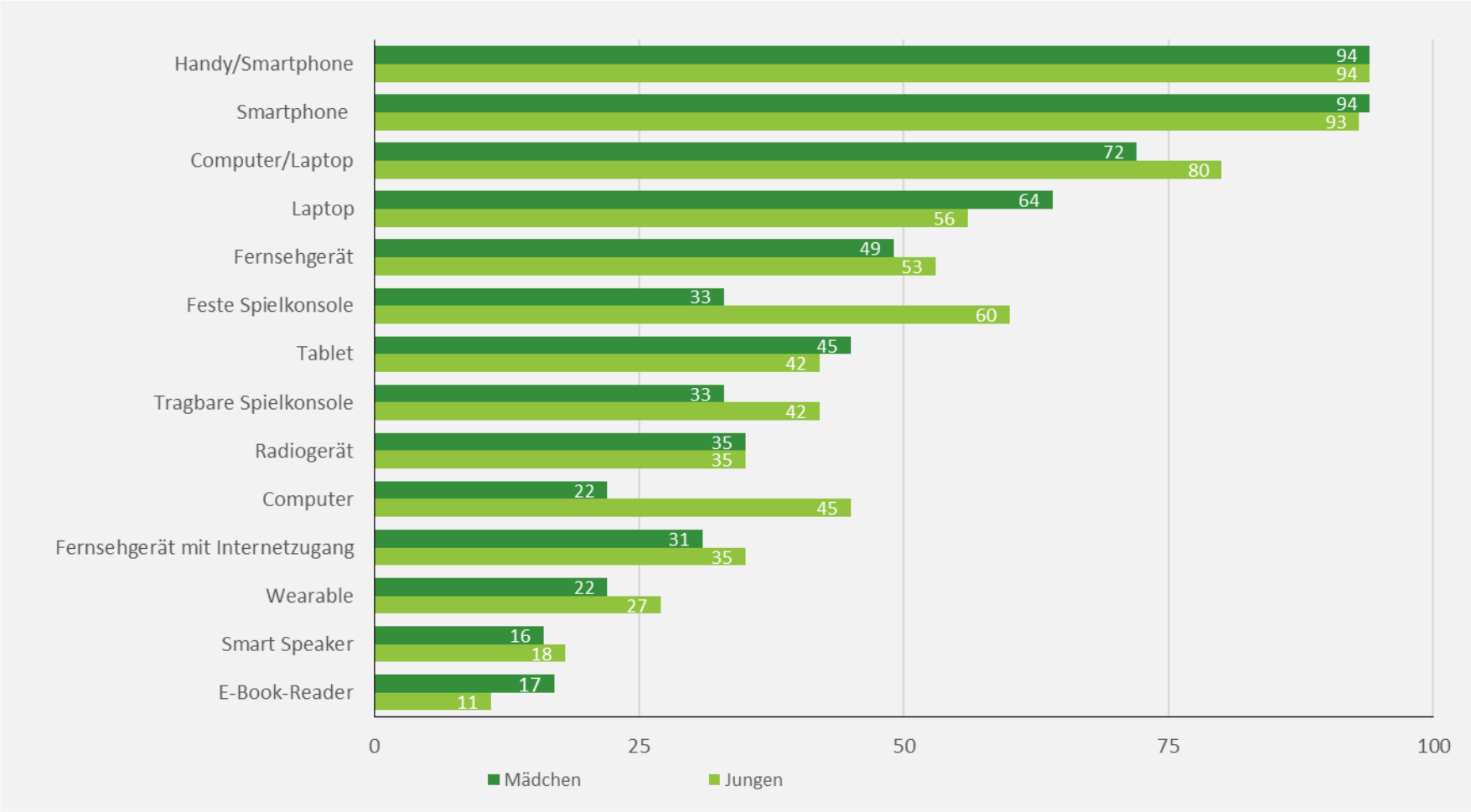
© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden



D21-Digital-Index 2021/2022, eine Studie der Initiative D21, durchgeführt von Kantar, ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz.

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Gerätebesitz Jugendlicher 2021



Quelle: JIM 2021, Angaben in Prozent, Basis: alle Befragten, n=1.200

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Besonderheiten des Messengers

- Multimedial bzw. multimodal:
  - alle Onlineberatungskanäle stehen mir zur Verfügung:
    - Text-Chat → „hybride“ Form: Elemente von Mail- und Chatberatung je nach Anwesenheit der Kommunikationspartner (synchron / asynchron)
      - Latente Konversationsfäden
    - Sprachanrufe
    - Video-Telefonie
  - verschiedene Tools/Features einsetzbar
    - Sprachnachrichten
      - Es geht schneller, einen Text zu sprechen als ihn zu schreiben!
    - Emojis, GIFs, Sticker
    - Einbetten/Anhängen von Links, Dokumenten, Bilder, Videos, …
- Ein Stream: Historie auf einen Blick
- Zitiermöglichkeit (von Zeichenbasiertem)

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Besonderheiten des Messengers

- Mobile Kommunikation: unterwegs und vernetzt
  - veränderte Schreib„orte“
  - zwischendurch
    - niedrigschwellig, aber ggf. auch weniger Bewusstheit

- Besondere Wirkmechanismen (alles auf einen Blick/einer Fläche):
  - schon Smileys wirken (vgl. Beißwenger) gut für die Begleitung
  - zwischendurch Nachrichten senden
  - Krisenintervention
  - Empowerment

- Zielgruppen:
  - DER Kanal der Jugendlichen und jungen Erwachsenen
  - aber auch Migrant*innen
  - + weitere Potenziale im Einzelfall betrachten (Blended Counseling)

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Herausforderungen

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Herausforderungen & Stolpersteine

- Mischung aus synchroner und asynchroner Kommunikation:
  Frage nach Beratungskonzept/ Arbeitsauftrag/Ziel der Beratung?
- Beziehungsgestaltung: Aufbau und Beendigung von Beratungsprozessen
  - synchron/asynchron: Setting klar?
  - Vereinbarung darüber, wann die Beratung zu Ende ist?
- Einsatz von Beratungsmethoden/-techniken/-interventionen
- Wahl der Sprache
- Erwartungshaltungen Ratsuchende/Berater*innen
  - Professionalität
  - Psychohygiene
- Reaktionszeiten
- Geräteausstattung:
  - mobile Geräte vs. Backend
    - Textlänge
  - Dienstgerät?
- DATENSCHUTZ!
  - vgl. https://www.securemessagingapps.com/

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

krisenchat

Oase Über uns Mitmachen Spenden Ukraine

2. Grundsätze der Verarbeitung personenbezogener Daten

2.1. Der Dienst krisenchat ist über die digitalen Kommunikationsplattformen WhatsApp und per SMS erreichbar. Über diese Plattform und Dienste können die Nutzer:innen mit den Berater:innen von krisenchat in Kontakt treten. krisenchat erbringt über seine Berater:innen Hilfe- und Unterstützungsleistungen zur Bewältigung von persönlichen Krisen, Problemen und vergleichbaren psychologischen Themen der Nutzer:innen. krisenchat erhebt und verarbeitet im Rahmen der Diensterbringung die durch die Nutzer:innen übermittelten personenbezogen Daten, insbesondere in Bezug auf deren Gemüts- und Gesundheitszustand und die Lebensumstände.

2.2. krisenchat verarbeitet personenbezogene Daten nach Kontaktaufnahme mit krisenchat über die beschriebenen Kanäle. Auf die Kontaktaufnahme hin erhalten Nutzer:innen eine Nachricht, in der insbesondere auf die Datenschutzerklärungen und die Nutzungsbedingungen von krisenchat verwiesen wird. Nach Bestätigung der Kenntnisnahme und Abgabe einer entsprechenden datenschutzrechtlichen Einwilligungen, können Nutzer:innen den Dienst von krisenchat über die jeweilige Kommunikationsplattform gemäß den Bedingungen der Nutzungsbedingungen in Anspruch nehmen.

6. An der Datenverarbeitung beteiligte Drittunternehmen

6.1. Für die Kommunikation zwischen dem Nutzer:innen und krisenchat werden die folgenden Kommunikationsplattformen genutzt:

- WhatsApp Ireland Ltd., eine Firma mit Sitz in Irland (WhatsApp)
- Twilio Germany GmbH, eine Firma mit Sitz in Deutschland

Wenn eine App oder eine Software von anderen Anbietern genutzt wird, kann es sein, dass diese Anbieter personenbezogenen Daten an weitere Dritte übermitteln. Bitte lies hier die Datenschutzrichtlinien der anderen Anbieter, bevor diese App genutzt wird.

Auszug aus https://krisenchat.de/datenschutz (Stand 14.09.2022)

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Konzeptionelle Fragen

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Konzeptionelle Überlegungen des Messenger-Beratungsangebotes

- Ziel des Angebotes/der Beratung – Beratungskonzept: was und wen möchten wir mit dem Messenger erreichen?
- Was ist mein Arbeitsauftrag?
- Perspektive und Erwartungshaltung der Ratsuchenden
- Beraten wir synchron oder asynchron (oder beides? ☺)

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Konzeptionelle Überlegungen des Messenger-Beratungsangebotes

Frage nach:

- Funktionsumfang
- Reaktionszeiten
- Sprechzeiten
- Kontaktfrequenz
- Einmal-/Mehrfachberatung oder nur „Frage-Antwort-Austausch“
- Nutzungsbedingungen (z.B. Was tun bei Selbst- und Fremdgefährdung?)
  => daraus leiten sich wiederum Qualitätsstandards ab ;-)

  => wichtige transparente Ausweisung oben genannter Rahmenbedingungen

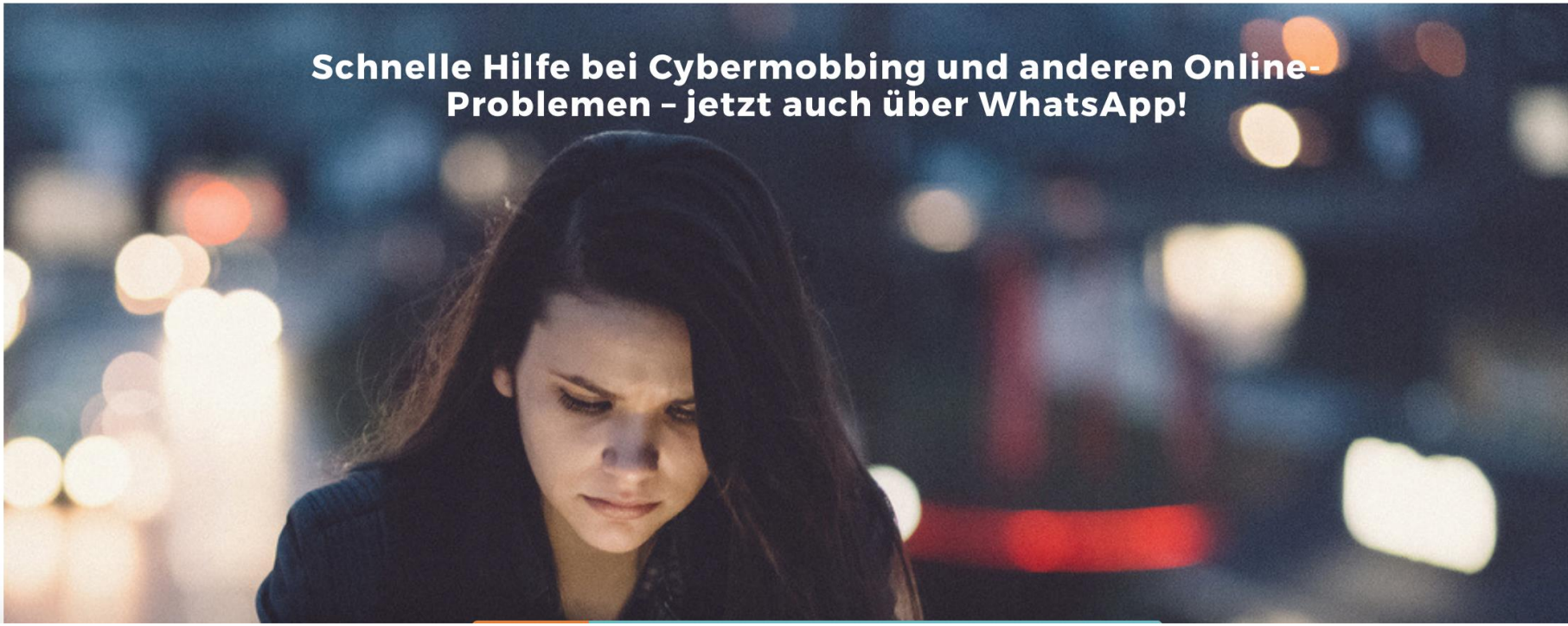
© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

JUUUPORT
Wir beraten Dich online!

ANMELD

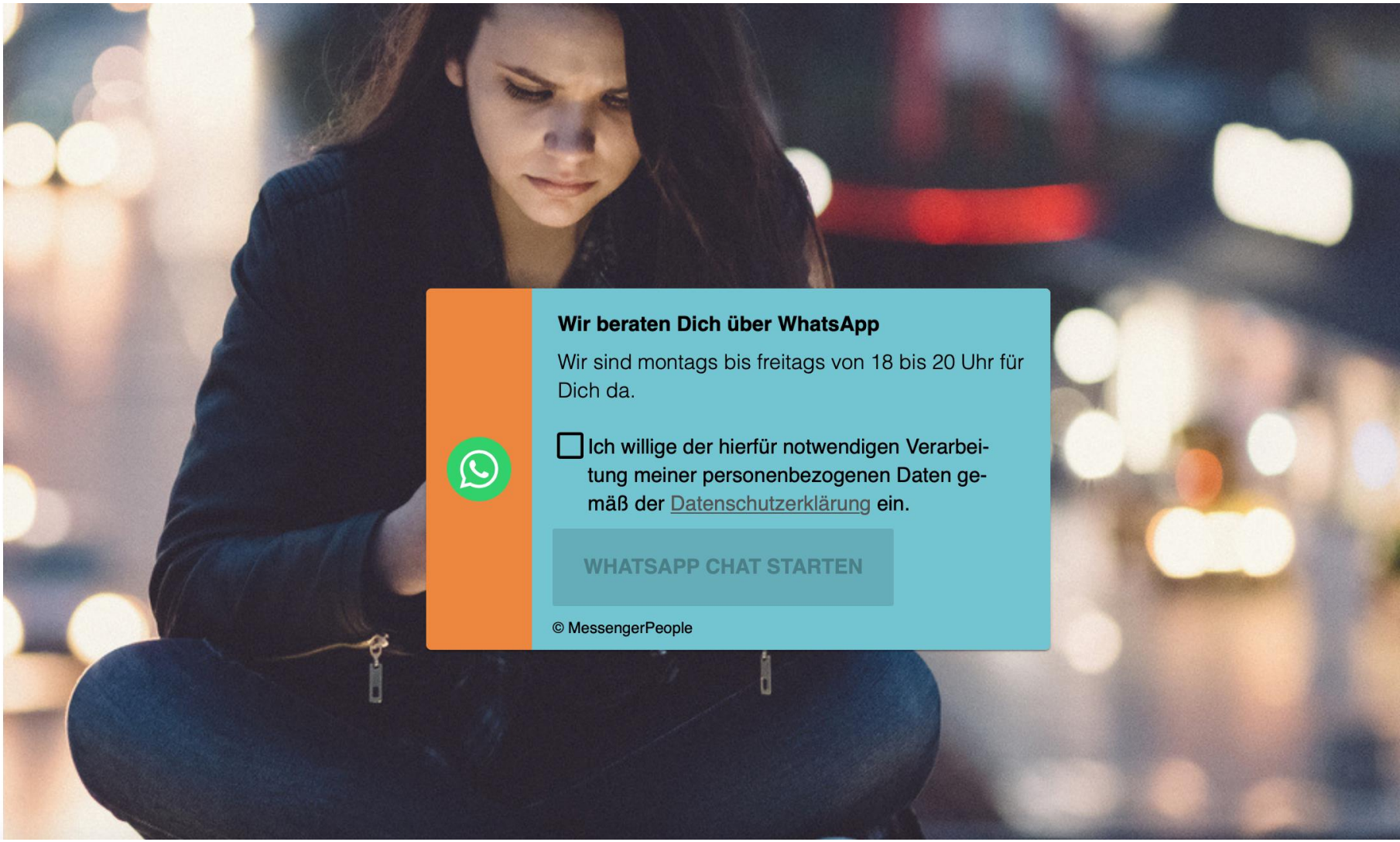
BERATUNG | MAGAZIN | ONLINE-SEMINARE

MESSENGER-BERATUNG | EURE FRAGEN | INFOMATERIAL



https://www.juuuport.de/beratung/messenger-beratung

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden



https://www.juuuport.de/beratung/messenger-beratung

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Beispieltext – Idee, wenn Berater*innen nicht online sind

„Vielen Dank, dass Sie uns kontaktieren, wir sind gerade nicht online, aber bitte hinterlassen Sie uns unten Ihre Fragen und Ihre Kontaktdaten, damit wir uns bei Ihnen melden können. Oder aber Sie kontaktieren uns in der Zeit von Mo-Fr zwischen 13 und 16 Uhr. Unsere Datenschutzerklärung finden Sie übrigens unter …“

(Wiener Pilotprojekt Bildungsberatung per Messenger)

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Reflexion zur Konzeption: Steckbrief Messengerberatung

Erreichbarkeit

- Wie möchte ich beraten: synchron, asynchron, beides?
- Möchte ich feste Sprechzeiten anbieten? (Wann, wie lange und für wen möchte ich erreichbar sein?)
- Wie sind meine Reaktionszeiten?

Multimodalität

- Wie ist mein Umgang mit Multimodalität?
- Möchte ich alle Kanäle innerhalb eines Messengers nutzen? (Blended Counseling)
- Welche Features sollten vorhanden sein? Was ist für mich herausfordernd?

Ressourcen

- Welche Ressourcen benötige ich für die Messengerberatung?
  - technisch (datensicherer Messenger?)
  - personell
  - finanziell

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Reflexion zur Konzeption: Steckbrief Messengerberatung

Überlegen Sie, wie Sie Messengerberatung umsetzen (würden). Konzentrieren Sie sich dabei vor allem

- auf die Erreichbarkeit,
- Ihren Umgang mit der Multimodalität
- und die benötigten Ressourcen.

Nehmen Sie gern den Steckbrief zur Hilfe (im Chat und auf der Konferenzplattform).

Tauschen Sie sich anschließend in der Kleingruppe dazu aus.

ca. 5 Min. einzeln
ca. 10 Min. Kleingruppe

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Methodik: Schreiben im Messenger

Hallo! Ich finde es bewundernswert, dass Du Dir Rat holst. Jemanden zu verlieren ist schmerzhaft. Wenn Du reden möchtest, höre ich Dir gern zu.
Johann

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Was heißt es, schriftlich im Messenger zu kommunizieren?

- Rahmenbedingungen – anderes Setting als bspw. Mailberatung
- Eher eine reduzierte Fokussierung auf eine Problemsituation
- Eher kurze, prägnante Antworten
- Ratsuchende erwarten in diesem Kontext eine eher schnellere Kommunikation
- Ratsuchende schreiben & lesen ihre Antworten eher „zwischendurch“
- i.d.R. Nachlesbarkeit

(vgl. Hintenberger, 2020)

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Beziehungsaufbau / Beziehungsgestaltung

- Achtsame Wortwahl/achtsames Zuhören
  Vermittlung von Empathie
- Einfache Sprache
- Anpassen des eigenen Sprachstils auf die Klient*innen, bspw. i.d. Migrations- und Jugendberatung

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Messengerberatung

Mögliche Vorgehensweise beim Beantworten:

Was ist das Ziel?

- Information
- Problemlösung /Krisenintervention
- Verstehen
- Begleitung – Kontakt halten
- Kurze Terminabstimmungen

(vgl. Hintenberger, 2020)

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Messengerberatung

Aufbau einer Antwort:

- Verstehen signalisieren/Wertschätzung ausdrücken
- Vertrauen und Beziehung aufbauen (dazu steht oft nur ein Satz zur Verfügung)
- Intervention am Ziel orientieren

Zeitliche Dimension: abhängig vom Ziel (Einmal-/Mehrfachberatung)

- Entweder: Absolute Reduktion und Fokussierung auf eine Nachricht
- Oder: Dialog anbieten / Beratung als „zerdehnte“ Zeit – kann synchron oder asynchron erfolgen
  (vgl. Hintenberger, 2020)

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Übung: kurz + wertschätzend

ca. 5 Min. allein
ca. 10 Min. Kleingruppe
dann Plenum

Schreiben Sie mindestens eine Textantwort zum folgenden Beispiel – mit max. 150 Zeichen
(Word oder z.B. https://charactercalculator.com/de/)

Ich hab jetzt nochmal mit meiner Mum geredet. Sie glaubt mir einfach nicht. Dabei hat mir mein Stepdad erst gestern wieder so einen anzüglichen Blick zugeworfen. So widerlich!

Alternative: Konzentrieren Sie sich ggf. nur auf einen Aspekt im Kontakt (z.B. Würdigung, Gefühle spiegeln, …)

Danach wertschätzender Austausch in der Kleingruppe (Varianten erstellen ggf. erlaubt!)
+ bitte ein besonders interessantes Textbeispiel ins Plenum mitbringen

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Literatur & Links

www.e-beratungsjournal.net

Engelhardt, E. & Piekorz, K. (2022): Einführung in die Onlineberatung per Messenger, http://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/02/engelhardt_piekorz.pdf

Engelhardt, E. (2019): Lehrbuch Onlineberatung. Vandenhook und Ruprecht, S.16.

Engels, S. & Risau, P. (i.E.): Wie mit Messenger beraten? Ein Überblick über Rahmenbedingungen für Interventionen in der Messengerberatung

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. Online abrufbar unter: http://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/392/341

Hintenberger, G. (2020): unveröffentlichtes Schulungsscript.

Krüger, Ralf (2017): Tippen statt sprechen. „Generation smartphone wird mundfaul“. Online verfügbar unter: https://www.t-online.de/leben/familie/schulkind-und-jugendliche/id_80906036/jugendliche-telefonieren-kaum-noch.html

Kühne, S. (2019): einmal, nochmal, immer wieder. Vortrag. Online verfügbar unter: https://www.dioezese-linz.at/dl/LlunJKJKkMlKmJqx4mJK/Einmal_nochmal_immer_wieder_Stefan_K_hne_pdf

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Referent*innen:

Petra Risau
petra.risau@gmail.com

Sylvia Engels
sylvia.engels@th-nuernberg.de

Institut für E-Beratung:

weiterbildung@e-beratungsinstitut.de

Weiterbildungsprogramm:
https://www.e-beratungsinstitut.de/weiterbildung/

© Petra Risau/Sylvia Engels (Institut für E-Beratung), 2022 - Nutzung der Unterlagen nur zu persönlichen Schulungszwecken der Veranstaltungs-Teilnehmenden