FACH FORUM Online Beratung

16. FFOB am 18. & 19.09.23

Gruppen in der Onlineberatung

Stefan Kühne - 19.09.2023

(c) www.stefankuehne.net

1

Lehrgang Onlineberatung Frühling 2024

www.stefankuehne.net
www.forschungsgreisslerei.at
www.e-beratungsjournal.net

2

Struktur

- Gruppen online – Rollen und Verhalten
- Gruppen und Medien online
- Einsatzmöglichkeiten in der Onlineberatung
- Methoden und Praxis

(c) www.stefankuehne.net

3

Gruppen online – Rollen und Verhalten

- In welchen digitalen Gruppen sind Sie selbst Mitglied?
- Was kennzeichnet diese Gruppen?
- Wie beschreiben Sie Ihre Rolle in diesen Gruppen?
- Kommen Gruppen in der Onlineberatung bei Ihnen vor?

(c) www.stefankuehne.net

4

Gruppen & Rollen

formelle & informelle Gruppen

- formell: definierte Gruppen (z.B. Selbsthilfegruppen, *special interest* Gruppen), mit aktiver Einladung der Teilnehmer:innen, ggf. Regeln und Moderation
- informell: Gruppen, die sich in digitalen Medien bilden (z.B. Seiten, Gruppen, Foren in Social Media)

aktive & passive Rollen

- aktiv: Teilnahme durch Beiträge, Kommentare
- passiv: Teilnahme durch (stilles) Lesen

Kommunikationsform:

- many-to-many
- asynchron/synchron

(c) www.stefankuehne.net

5

Gruppen und Medien online

- E-Mail
- Foren
- Gruppenchat (Text & Video)
- Messenger
- Social Media
- Virtual Reality

(c) www.stefankuehne.net

6

Einsatzmöglichkeiten in der Onlineberatung I

- **E-Mail**
  - Möglichkeiten: Mehrfachversand (cc/bcc), großer Adressat:innenkreis, Aussendung one-to-many, Rücksendung many-to-many oder one-to-one
  - Informationsweitergabe, Newsletter, Erhebungen/Umfragen, Psychoedukation
  - webbasiert/nicht-webbasiert
  - Wenig Interaktion der Teilnehmer:innen untereinander, E-Mail als „Sendemedium“

(c) www.stefankuehne.net

7

Einsatzmöglichkeiten in der Onlineberatung II

- **Foren**
  - Möglichkeiten: offene oder geschlossene Foren, Peer-Beratung, Moderation, Freigabe der Beiträge vs. Live-Postings
  - Interaktionen many-to-many und auch one-to-one (bei Möglichkeit von privaten Nachrichten)
  - Interaktionen und Dynamiken auch während der Nicht-Arbeitszeiten der Beratung (nachts, am Wochenende, Feiertage)
  - Notwendigkeit der Moderation (auch: Nacharbeiten)
  - teils niederschwelliger Austausch, auch zu prekären und sensiblen Themen
  - Einsatzfelder Sozialer Arbeit: Online-Streetwork

(c) www.stefankuehne.net

8

Einsatzmöglichkeiten in der Onlineberatung III

- **Gruppenchat (Text & Video)**
  - **Möglichkeiten Textchat:** synchron (Terminvereinbarung), mehrere Teilnehmer:innen, Moderation notwendig, Chatregeln notwendig, Fokussierung auf einzelne Themen mitunter schwierig
  - Kanalreduktion
  - aktive Teilnahme vorausgesetzt bzw. Aktivierung eher passiver Teilnehmer:innen
  - Gefühl von Schnelligkeit, Hektik möglich
  - bei größeren Gruppen: zwei Personen in der Moderation
  - **Möglichkeiten Videochat:** synchron (Terminvereinbarung), technische Ausstattung anspruchsvoll, optische Überreizung, Selbstbetrachtung im Video
  - Beide Varianten auch: Super-/Intervision

(c) www.stefankuehne.net

9

Kombination: Videochat & Textchat

Expert:innen-Gespräch im Video

Klient:innen-Fragen im Textchat

Fragen aus dem Chat werden dann im Video von der Expert:in beantwortet

Teilnehmer:innen können anonym und niederschwellig Fragen stellen, von der Beantwortung profitieren dann die Fragesteller:innen und die anderen Teilnehmer:innen

(c) www.stefankuehne.net

10

Einsatzmöglichkeiten in der Onlineberatung IV

- **Messenger**
  - Möglichkeiten: Bildung von Gruppen innerhalb des Messengers, Kommunikation synchron und asynchron möglich, mehrere Medien in einem Medium (Schrift, Sprache, Video, GIFs, etc.)
  - Frage nach dem Datenschutz stellt sich
  - Erreichbarkeiten & Verfügbarkeiten müssen transparent sein (Dynamik)
  - Alltags-Kommunikationsmedium

(c) www.stefankuehne.net

11

Einsatzmöglichkeiten in der Onlineberatung V

- **Social Media**
  - Möglichkeiten: Einfache Erreichbarkeit von formellen und informellen Gruppen (Gruppe, Seiten, Profile)
  - öffentlich, privat, halb-öffentlich (quasi-öffentlich)
  - aufsuchende Arbeit möglich, Zugang zu Filterblasen möglich (auch: Streetwork)
  - Fragen des Datenschutzes müssen ethisch und rechtlich geklärt werden!

(c) www.stefankuehne.net

12

Einsatzmöglichkeiten in der Onlineberatung VI

- **Virtual Reality**
  - Möglichkeiten: mögliche Zukunftsszenarien mit selbst gewählten Avataren/Repräsentationen, in selbst gewählten virtuellen Umgebungen
  - technisch voraussetzungsreich
  - arbeiten mit immersiven Erfahrungsräumen
  - Metaverse / VR-Brille

(c) www.stefankuehne.net

13

Praxisbeispiel: bke

Jugendforum » Themenwoche

Thema	Antworten	Letzter Beitrag
alles verque(e)r? Thema gestartet von: bke-Claudia	5	15.09.2023, 12:11 Uhr bke-Christian
THEMENWOCHE - Wofür lohnt es sich zur Schule zu gehen? Thema gestartet von: bke-Kira	17	01.09.2023, 08:54 Uhr kalteswasser22
THEMENWOCHE - Was hast du denn an ? - Kleider machen Leute !... Thema gestartet von: bke-Zita	10	22.07.2023, 17:39 Uhr bke-Gregor
Was ist ein guter Vater? Thema gestartet von: bke-Stephan	9	20.06.2023, 13:31 Uhr bke-Claudia
Themenwoche: Religion, Glaube & Spiritualität Thema gestartet von: bke-Lorenz	10	29.05.2023, 12:56 Uhr Leniona

(c) www.stefankuehne.net

14

28.08.2023, 09:21 Uhr | bke-Claudia

Alles verque(e)r?
Vielleicht ist es dir schon aufgefallen: Gerade ist überall eine Regenbogenfahne zu sehen. Sie war ursprünglich Symbol für lesbischen und schwulen Stolz sowie die Vielfalt homosexueller Lebensweisen und steht heute für die queere Bewegung im Allgemeinen. Aber Moment, was ist das überhaupt: queer?
Der Begriff „queer" kann tatsächlich viele Bedeutungen haben. Er wird oft als Sammelbegriff für Lesben, Schwule, Bisexuelle, trans- und intergeschlechtliche (LSBTI) Menschen verwendet und vor allem seit den 90er Jahren als positive Eigenbezeichnung benutzt. Queer kann sich auch auf sexuelle Neigungen oder Geschlechtsidentitäten beziehen, die sich jenseits der Kategorien „Mann" und „Frau" oder „heterosexuell" und „homosexuell" verorten.
Bevor wir das ein bisschen sortieren, müssen wir uns den Begriff „Geschlecht" hier nochmal genauer anschauen. Das Geschlecht, das dir bei der Geburt zugewiesen wurde, muss nicht deinem Zugehörigkeitsgefühl zu einem, keinem oder mehreren Geschlechtern entsprechen. Bei deinem Gender (soziales Geschlecht, Geschlechtsidentität) geht es um deine Körperwahrnehmung, Kleidung, Sprache, Verhaltensweisen. Mögliche Geschlechtsidentitäten sind weiblich, männlich, trans oder nicht-binär. Trans meint, dass du dich dem anderen als dem dir bei der Geburt zugewiesenen Geschlecht zugehörig fühlst; nicht-binär, dass du dich zwischen oder außerhalb der Kategorien „männlich" und „weiblich" fühlst. Wichtig ist: In anderen Kulturen war es schon vor hunderten Jahren ganz normal, sich nicht als „weiblich" oder „männlich" zu identifizieren. Der Zwang, sich traditionellen Geschlechterdefinitionen anzupassen, kommt vor allem aus Gesellschaft und Erziehung. Hier passiert gerade eine große Veränderung, wenn gefühlt auch viel zu langsam.
Manchmal wirken die vielen Begriffe abschreckend und werfen Fragen auf: Muss ich mich einer Kategorie zuordnen? Was, wenn ich das nicht kann oder möchte? Mit wem und wie kann ich darüber sprechen?
Diese Woche geht es darum, euch hier einen sicheren Raum zum Austausch über „Queerness" zu geben. Wie erlebt ihr heute die Geschlechtererziehung? Welche Veränderungen empfindet ihr als positiv, wo seht ihr vielleicht zu wenig Wandel (der fängt ja bekanntlich in den Köpfen an)? Durftet ihr wählen, womit ihr spielen, was ihr anziehen wolltet? Wie reagieren Eltern gut auf ein Kind, das sich nicht so identifiziert oder nicht so liebt, wie sie das vielleicht erwartet haben? Wie können Verständnis und Unterstützung hier aussehen?
Vielleicht habt ihr eigene Erfahrungen mit dem Thema, die ihr teilen möchtet, oder ihr habt Fragen, Gedanken, andere Gefühle, vielleicht sogar Sorgen. Fühlt euch frei, sie hier mitzuteilen.
bke-Claudia Rohde

(c) www.stefankuehne.net

15

01.09.2023, 10:47 Uhr | Socke2005

Hey,
ich finde das Thema sehr wichtig, sehr interessant und zugleich auch sehr nah und verwirrend für mich persönlich.

Und ich würde so gerne was schreiben, was fragen, was sagen... und merke aber wie schwer es mir fällt und unsicher ich bin und es dadurch irgendwie nicht hinbekomme im Moment.
Und wie ich zugleich jeden Tag erneut hoffe, dass hier jemand schreibt/geschrieben hat und ich vlt dadurch den Mut finde zu schreiben, zu fragen, zu sein.

Sorry mein beitrag ergibt nun vermutlich keinen wirklichen Sinn für Euch.
Aber irgendwie war mir das wichtig.
Lg Socke

"Und da ich auf dieser Erde, keinen Weg finde,
so gehe ich einfach fort, in eine andere Welt."

(c) www.stefankuehne.net

16

14.09.2023, 20:39 Uhr | bke-Claudia

Guten Abend liebe User*innen und Moderator*innen,
offensichtlich ist es doch recht schwer, hier in einem Forum über das Thema "alles verque(e)r" zu schreiben.
Vermutlich sind es Zurückhaltung und oder Verwirrung wie bke-Lorenz schrieb.
Vielleicht trauen sich nach und nach doch einige hier zu schreiben.
bke-Claudia

Zuletzt editiert am: 14.09.2023, 21:19 Uhr, von: bke-Claudia

(c) www.stefankuehne.net

17

Praxisbeispiel: Streetwork

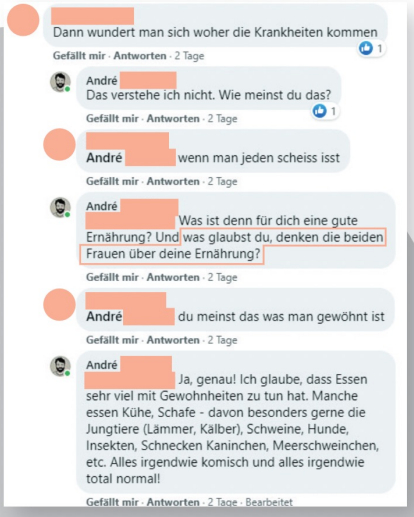

Abbildung 9: Zirkuläres Fragen – Kommentar zu einem kulturalistischen Facebook-Post in einer privaten (geschlossenen) deutsch-türkischen Gruppe mit über 19.000 Mitgliedern

Quelle: streetwork@online

(c) www.stefankuehne.net

18

(c) www.stefankuehne.net

19

Kompetenzen: E-Moderation I

Rollen der E-Moderation (nach Bett, 2005)

1) organisatorisch-administrativ (Ablauf, Technik)
2) motivational-emotional („positive Beeinflussung des Verlaufs“)
3) inhaltlich (Input, Zusammenfassungen)
4) didaktisch („Situationen herstellen“)

Bett, K. (2005). Rollen und Funktionsmodell E-Moderation.

(c) www.stefankuehne.net

20

Kompetenzen: E-Moderation II

Rollen der E-Moderation
(nach Mattern/Kühne, 2002)

Ein/e ModeratorIn sollte nach außen hin als solche erkennbar sein (z. B. namentlich genannt). Die Aufgaben (Pflichten) sollten genauso beschrieben sein, wie die damit verbundenen rechtlichen Möglichkeiten.
Das Tätigkeitsfeld eines/r ModeratorIn könnte z. B. diese Elemente beinhalten:

- lesen (ModeratorIn muss wissen, was passiert)
- reagieren
- z. B. fragen (an-, rück-, nachfragen)
- z. B. antworten (eventuell Doppelrolle ModeratorIn-ExpertIn)
- z. B. vermitteln (Moderation)
- z. B. motivieren
- z. B. sanktionieren (verwarnen, ermahnen, Texte löschen, UserInnen sperren)

Bei Diskussionsbeiträgen im Forum (Postings), die emotional berühren bzw. aufregen gilt: „FwvdT“ – Finger weg von der Tastatur!

Mattern, K. & Kühne, S. (2002). E-Moderation. Rollen zwischen Beratung und Community.

(c) www.stefankuehne.net

21

Kompetenzen: E-Moderation III

- Wissen zu ...
  - Gruppen-Settings in digitalen Räumen (öffentlich, halb-öffentlich, privat, quasi-öffentlich)
  - methodische Kompetenzen (Rollenverständnis und Klarheit, Moderations- und Interventionstechniken)
  - Zielgruppen: Sind diese und ihre Anliegen geeignet für Gruppen-Settings
    - Selbsthilfe
    - Gruppenberatung/-therapie
    - Intervision/Supervision

(c) www.stefankuehne.net

22

Fazit: Online-Gruppen und Beratung

Chancen

- großer Adressat:innen-Kreis
- anonyme Teilnahme
- Niedrigschwelligkeit
- passive Teilnahme
- Nachverwertung (z.B. Webinar-Chat-Sprechstunden)

Risiken

- (zu) rasche Interaktionen
- (zu) viele Themen
- mangelnde Fachlichkeit (z.B. offene Foren)
- Konfliktpotenzial, Ausgrenzung, Mobbing
- Vertraulichkeit & Datenschutz

(c) www.stefankuehne.net

23

Kontakt

Stefan Kühne, MSc

- office@stefankuehne.net
- +43-699-19201857

- Herausgeber e-beratungsjournal.net
- Leitung Lehrgang Onlineberatung

- www.stefankuehne.net
- www.forschungsgreisslerei.at

24