

Beratung aktuell
Zeitschrift für Theorie und Praxis in der Beratung
Jahrgang 23, Heft 1/2022

Birgit Knatz
**Digitale Beratungsformate und ihre
Besonderheiten für die Beratung**

Spätestens seit Corona ist die Online-Beratung in den Beratungsstellen als weiteres Format angekommen. Die Kontaktaufnahme über das Internet ist einfacher „als mal eben vorbeizukommen“ und ist auch in Zeiten von Schutzmaßnahmen leicht durchzuführen. Öffnungszeiten spielen in den asynchronen Formaten wie Mailen und Sprachnachrichten keine Rolle; in den synchronen Formaten wie Chatten und Videoberatung ist der Zeitaufwand für Ratsuchende geringer als das Aufsuchen einer Beratungsstelle. Die sichere Distanz über die Medien führt zu einer anderen Form von Nähe.

Kinder und Jugendliche machen keinen Unterschied zwischen einem online geführten Beratungsgespräch oder einem Beratungsgespräch in der Beratungsstelle, das zeigt sich auch in den Jugendberatungsstellen, die mehr und mehr Selbsterstellerinnen und Melder verzeichnen. Dadurch werden mehr Mädchen und Jungen als in der Face-to-Face- Beratung erreicht. „Ein Drittel aller Mädchen haben sich uns in der Online-Beratung überhaupt zum ersten Mal anvertraut und melden sich hierüber erstmals auch ohne Bezugsperson. Fällt diese Möglichkeit jetzt weg, fallen diese Mädchen zurück ins Dunkelfeld. Das jüngste

Mädchen, das sich meldete, war 11 Jahre.“ <https://schattenriss-onlineberatung.de/>

1. Online-Beratung wirkt als eigenständige Beratungsform

Online-Beratung kann an eine Face-to-Face-Beratung oder Psychotherapie heranführen, allerdings wirkt sie ebenso als eigenständige Beratungsform. „Die Beratung über das Internet ist eine eigenständige Beratungsform, die einen Personenkreis erreicht, der entweder aktuell oder grundsätzlich nicht bereit ist, eine Beratungsstelle aufzusuchen.“

Sie ist keine Konkurrenz zur ambulanten Beratung, eher eine Ergänzung der bestehenden Beratungsinfrastruktur durch spezielle Internetangebote. Beratung über das Internet kann helfen, Schwellenängste gegenüber der Inanspruchnahme ambulanter Hilfen abzubauen. Sie kann damit ein erster hilfreicher Schritt sein, auch persönliche Beratung in Anspruch zu nehmen.", so steht es schon vor fünfzehn Jahren im Jahresbericht der Psychologischen Beratungsstellen für Familie und Jugend in Esslingen und Nürtingen.

<https://www.landkreis-esslingen.de/site/LRA-EsslingenROOT/get/74129/online-beratung-2005.pdf>

Die Online-Beratung der Deutschen Aidshilfe bestätigt, was auch andere Online-Beratungsstellen berichten: "Die Tatsache, dass man ganz und gar anonym bleiben kann, weder Realname, Gesicht oder Stimme preisgeben muss und seine Fragen zu jeder Tages- und Nachtzeit via Internet stellen kann, lässt Menschen häufig Dinge aussprechen, die sie sich in klassischen Beratungsgesprächen nicht trauen würden."

<https://magazin.hiv/2015/05/13/anonymitaet-als-chance>

In Großbritannien, den Niederlanden und Schweden sind Internetbehandlungen fester Bestandteil der Gesundheitsversorgung. (Knatz & Dodier 2021) In Deutschland finanzieren mehr und mehr Kranken-kassen Online-Therapien gegen Ängste, Depression und Sucht-probleme. Die Online-Kurse wurden gemeinsam mit Universitäten oder Forschungsinstituten entwickelt und auf ihre Wirksamkeit geprüft. Die Bundespsychotherapeutenkammer sieht "die Zukunft vor allem in einer Integration des Internets in die Psychotherapie".

https://www.bptk.de/wp-content/uploads/2019/01/20170629_bptk_standpunkt_internet.pdf

2. Online-Beratungsformate und ihre Eigenschaften

Als Online-Beratungsformate bieten sich an:

- die textbasierte Online-Beratung asynchron per Mail
- synchron als Chat
- die synchrone Video-Beratung
- die asynchrone Voicemail

Alle Formate sind bedeutend für die Beratung und Therapie. Sie dienen Ratsuchenden dazu, sich mitzuteilen und Unterstützung, Hilfe oder Lösungen für ihre Probleme zu finden. Die Formate unterscheiden sich

neben der Synchronität und Asynchronität auch in den verfügbaren Sinneskanälen: Mailen und Chatten findet textbasiert statt und fordert andere Schwerpunkte in Sprache und Verhalten. Zudem spielen die Eigenschaften wie Anonymität, der Nickname, die innere und äußere Niederschwelligkeit und die Kanalreduktion eine entscheidende Rolle, auf die Beratende eingehen müssen. Online-Beratung hat seine Eigenarten und will gelernt sein. Es kommt auf die richtige Auswahl von Methoden und Interaktionsmöglichkeiten an. (Knatz & Dodier 2021)

2.1 Mailberatung: Schreiben statt sprechen – lesen statt hören

Mailen als asynchrones Beratungsformat kommt unserer Zeitautonomie entgegen; es bietet ein Setting für Ratsuchende, welches nicht auf 45, 50 oder 60 Minuten begrenzt oder an Öffnungszeiten gebunden ist. Mailen ist zu jeder Tages- und Nachtzeit möglich. „*Hello! Es ist drei Uhr nachts. Das ist die Zeit, in der mein Wunsch, meinem Leben ein Ende zu setzen, am stärksten ist! So wie heute ist es fast immer in den letzten Wochen! Ich schwanke, ob ich es tun soll oder doch versuchen soll, da wieder rauszukommen! Doch um drei Uhr nachts ist das nicht so einfach, da sieht alles nur schrecklich aus! Anja*“ (Knatz & Dodier 2021)

Ratsuchende können, ohne auf eine zeitliche Begrenzung achten, so lange an ihrer Mail formulieren, wie sie brauchen. Sie sind beim Verfassen allein und äußern sich freier über ihre Gefühle. Sie können überlegen, sortieren, reflektieren und Druck loswerden, selbstbestimmt und kontrolliert ihre Emotionen dosieren, ohne dass sie durch die Reaktion des Gegenübers beeinflusst werden. Dadurch fühlen sie sich stärker geschützt. „*Hello! Hier über ein Mail Hilfe zu suchen, ist für mich ein großer Schritt*“ (Knatz & Dodier 2021)

Mailen ermöglicht, das Selbstgeschriebene und die Antworten immer wieder nachzulesen und so vielleicht neue Aspekte zu entdecken. Es findet eine zeitliche Dehnung statt, der Abstand zwischen den Mails trägt zur Entschleunigung bei. (Knatz & Dodier 2003) Das Schreiben ist hilfreich und eine wunderbare Ressource; es hilft beim Reflektieren und Verarbeiten von emotionalen Krisen, Schwierigkeiten und Ängsten. Es ist ein Lösungsansatz, der an jedem Ort anwendbar ist und von jedem als Selbstanalyse- und Selbstcoachinginstrument genutzt werden kann. „*Das war eine lange Mail. Danke, dass ich mit Ihnen reden konnte. Es tut so gut.*“

Die therapeutische Wirkung des Schreibens ist mittlerweile gut erforscht und durch zahlreiche wissenschaftliche Studien belegt. James W. Pennebaker, hat bereits in den 1980er-Jahren Schreib-

interventionen zur Bewältigung von emotionalen Belastungen und Traumata und zur Stärkung der allgemeinen Resilienz entwickelt. (Knatz & Schumacher 2019)

2.2 Chat-Beratung: Fasse dich kurz!

Chatten gehört zu der populärsten Form der Online-Kommunikation. Der Chat hat seine eigene Sprache: eine hybride Form von gesprochener und geschriebener Sprache und ist medial und konzeptionell eher am Mündlichen orientiert. Chatten ist eine Art schriftliches Gespräch, alle Informationen, die wir sonst in der Stimme hören können, fallen weg. Auch die Zeit, um sorgfältig Worte zu finden und einen Text zu formulieren, wie beim Mailen, fehlt im Chat, denn es besteht ein gewisser Zeitdruck, in der vorgegebenen Zeit etwas zu schreiben. Die Wartezeiten zwischen Schreiben, Absenden und Lesen sind für manche Menschen schwer auszuhalten. Durch die synchrone Form entsteht der Eindruck des fließenden Schreibens. Was aber im Chatdialog zu lesen ist, ist ein Ausschnitt der Gedanken, die sowohl Ratsuchende als auch Beratende durch den Kopf gehen. Im Chat kommen die Menschen schnell zur Sache, ohne dass sie viel Information über ihre Person und das Thema einräumen, und man konzentriert sich auf das Wesentliche, denn Schreiben dauert länger als Sprechen. Bedingt durch die Anonymität und die innere und äußere Niederschwelligkeit trauen sich Menschen mehr über schambesetzte Themen zu schreiben. Für manche Menschen ist das Chatten der einzige Kontakt zur Außenwelt: „*Mit 14 Jahren habe ich mit dem Chatten angefangen. Damals war das quasi mein einziger Kontakt zur Außenwelt, da ich eine ziemlich starke soziale Phobie hatte. Der Chat diente mir zum Wiedereinstieg, gab mir auf Dauer Selbstbewusstsein und verhinderte, dass ich komplett vereinsamte.*“ (Knatz & Dodier 2021)

Wie auch beim Mailen entsteht eine paradoxe Situation: Nähe durch Distanz. Ratsuchende können sich besser als in der Face-to-Face-Beratung, kontrollieren. Diese Kontrolle bewirkt, dass sich Menschen leichter trauen, Kontakt zur Beratungsstelle aufzunehmen: „*Ich habe mir einen Chattermin geholt, weil ich nicht sprechen kann, naja, klar kann ich sprechen, aber irgendetwas ist in mir drin, das hindert mich. Tief in mir sitzt was und das verhindert, dass ich sprechen kann. Die Wörter bleiben mir im Hals stecken.*“ (Knatz & Dodier 2021)

Beim Chatten entsteht eine Diskrepanz zwischen dem „vertrauenswürdigen“ Text und dem Zweifel an der Authentizität der Chatterin oder des Chatters, bedingt durch die Anonymität, Pseudonymität und den oft saloppen Schreibstil beim Chatten. Rechtschreibung, Zeichensetzung und Grammatik spielen eine

untergeordnete Rolle. Anders als beim Mailen wird das Geschriebene immer wieder durch das Gegenüber unterbrochen. Es gibt keinen Textfluss wie beim Mailen. Technisch bedingt bricht ein Chat häufiger ab. (Knatz & Dodier 2021)

2.3 Beratung über Sprachnachrichten: Sprechen ist das neue Tippen

Sprachnachrichten sind längst in unseren Kommunikationsalltag angekommen! Voicemail ist eines der großen Zukunftsthemen in der Beratung, denn immer mehr Menschen verwenden sie in ihrer täglichen Mediennutzung. Der Unterschied zum Anrufbeantworter ist, dass sich Ratsuchende bewusst entscheiden ihre Nachricht als Monolog aufzusprechen und sich nicht in „Gefahr begeben“, dass wenn sie anrufen, sich jemand meldet.

Beratung über Sprachnachrichten (Messenger-Beratung) sind als eigenständiges Format in der Beratung und Therapie zu nutzen, denn sie bieten Menschen, deren Themen zu schambesetzt sind, um sie synchron zu erzählen, aufzusprechen. (Knatz & Dodier 2021) Sie unterstützen Menschen, die nicht in der Lage sind, ihr Problem schriftlich darzulegen, weil sie entweder physisch oder psychisch nicht in der Lage sind zu schreiben, deutsch nicht ihre Muttersprache ist oder zu den 12% Analphabetinnen und Analphabeten gehören. Für viele (junge) Menschen ist es selbstverständlich über Sprachnachrichten zu kommunizieren.

Sprachnachrichten sind weniger aufwändig als Schreiben. Die Möglichkeiten und Bedingungen sind ähnlich wie in der Mail-Beratung ohne die Limitierung des Schriftlichen. Menschen drücken sich anders und unmittelbarer aus, wenn sie sprechen.

Sprachnachrichten ermöglichen es, Gefühle und Befindlichkeit unmittelbar und sofort mitzuteilen. Die Kommunikation ist wie beim Mailen asynchron; es ist Zeit nachzudenken und zu jeder Tages- und Nachtzeit aufzusprechen. Ratsuchende können sicher sein, dass sie nicht unterbrochen werden und ihr Gedankengang durcheinandergebracht wird oder Fragen beantwortet werden müssen. (Knatz & Dodier 2021)

Eine Sprachnachricht aufzusprechen ist weniger zeitintensiv, als zu tippen. Sprechen geht schneller als Schreiben. Je mehr man berichten möchte, desto leichter ist es, einfach drauf loszusprechen. Sprachnachrichten führen zu weniger Missverständnisse, da die Stimme mitschwingt und dem Gegenüber mehr Informationen bietet. (Knatz & Dodier 2021)

Vielelleicht kennen Sie das: Eine Freundin oder ein Freund hinterlässt Ihnen eine längere Sprachnachricht und endet mit den Worten: „Es tat

einfach gut, Dir das mal zu erzählen! Du brauchst nicht zurückzurufen.“ Hier zeigt sich Ähnliches wie beim Schreiben: Das Aufsprechen hat eine Entlastungsfunktion. Sprachnachrichten lassen sich, wie Mails und Chats, immer wieder anhören. (Kratz & Dodier 2021)

Das Verfassen von Sprachnachrichten ist eine echte Zeitersparnis, das Abhören ist meist mühsam und viele Beratende würden lieber einen Text lesen. Hier können Transkriptions-Tools helfen, die Sprachnachrichten in einen Text transkribieren.

2.4 Video-Beratung: Hören Sie mich? Sehen Sie mich?

Die Beratung per Video gehört mittlerweile zum Alltag vieler Beratungsstellen und hat durch die Kontaktbeschränkungen der Pandemie einen immensen Aufschwung erhalten. Viele Beratenden sehen die Videoberatung als Online-Beratung und vergessen dabei die anderen, schriftbasierten und asynchronen Beratungsformate. Video-Beratung kann von zu Hause, sowohl für Ratsuchende als auch Beraterinnen und Berater, durchgeführt werden. Die meisten Ratsuchenden haben ein Smartphone, mit dem sie in der Lage sind, an einer Videoberatung teilzunehmen. Für Beraterinnen und Therapeuten ist das Format, neben dem Telefongespräch, das naheliegende Setting als Ersatz für die Face-to-Face-Beratung. Die Vorteile liegen auf der Hand. Ich sehe und höre die Klientinnen und Ratsuchenden und kann meine Erfahrungen aus der face-to-face Interaktion aufgreifen. Der Beratungskontakt läuft synchron, von Angesicht zu Angesicht und ist nicht anonym. Beratende wie Ratsuchenden können sich ein Bild vom Gegenüber, von seinem Aussehen, seiner Mimik, seiner Gestik und Stimmungslage machen.

Allerdings werden in der digitalen Präsenz Informationen aus Gesten, Tonfall, Mimik und Körpersprache nur zu einem gewissen Teil übertragen. Die Sichtbarkeit ist auf den Porträtausschnitt begrenzt, auf dem Bildschirm erscheint nur ein kleiner Ausschnitt der Agierenden. Auch der Augenkontakt passiert nicht einfach so, sondern muss immer wieder durch einen bestimmten Blick in die Kamera, hergestellt werden!

Videoberatungen sind anstrengender. „Nach einem Tag in Zoom fühle ich mich so ungewohnt aggressiv,“ meinte kürzlich eine Kollegin in der Supervision und war damit nicht allein.

Der Dachverband der Berufsgenossenschaften und Unfallkassen beruft sich auf Studien aus Deutschland und den USA, in denen eine sogenannte „Zoom-Müdigkeit“ oder „Zoom-Erschöpfung“ unter den Teilnehmenden häufiger Online-Besprechungen festgestellt wurde.

Die Videoberatung braucht mehr psychische Energie, etwa doppelt so viel, als wenn wir jemanden in einem Raum gegenübersetzen. Vor

der Kamera zu sprechen heißt, aktiver zu sein, wir brauchen ein höheres Energilevel. Wenn wir drei Beratungen von Angesicht zu Angesicht hintereinander machen, sind wir weniger ausgelaugt, als wenn wir drei Videoberatungen durchführen.

Dadurch, dass wir auf einen Bildschirm schauen, der meist die Größe einer DIN-A4-Seite hat, müssen wir uns mehr anstrengen, um die für die Beratung wichtigen Informationen zu bekommen. Zudem ist die Bildschirmarbeit an sich anstrengender; Nacken und Schultern verspannen sich, die Augen trocknen schneller aus, brennen und wir bekommen leichter Kopfschmerzen. Unser Auge ist nicht dafür ausgerüstet, lange in eine Lichtquelle wie dem Bildschirm zu schauen, sondern nur für die Aufnahme von reflektiertem Licht. Achten Sie also neben der Psychohygiene auch auf "Augenwellness". Starren Sie Ihr Gegenüber nicht an. In einem Face-to-Face Gespräch schauen wir ca. alle neun Sekunden kurz mal weg. In der Videoberatung sollten Sie das auch tun, sodass sich die Begegnung „natürlich“ anfühlt. Zudem strengt das Fixieren in den Bildschirm unsere Augen mehr an. Achten Sie darauf, ab und zu die Augenlider zu bewegen ;-)

Videokonferenzen geben das „Gefühl, ständig beobachtet zu werden“. In allen anderen Beratungsformaten sehen wir uns selbst nicht, in einer Video-Beratung beobachten wir uns permanent selbst. Die Kamera ist wie ein Spiegel. Wir sehen uns ständig und sind oft unzufrieden mit dem was wir sehen: Die Haare liegen nicht, der Hals ist zu faltig und die Augenlider hängen. „Die Nachfrage nach Schönheits-Operationen ist nach Einschätzung von ästhetisch-plastischen Chirurgen in der Coronavirus-Krise gestiegen. Vor allem die Zahl minimalinvasiver und nichtinvasiver Behandlungen nahm zu.“

<https://www.aerztezeitung.de/Panorama/Schoenheits-Operationen-erleben-einen-Corona-Boom-416814.html>

Zudem sind wir häufig damit beschäftigt wie unser Gegenüber uns sieht und welchen Eindruck wir machen. Sieht er die Ringe unter den Augen, oder dass die Haare nicht liegen, den faltigen Hals...? Das ist anstrengend und vielleicht auch unangenehm. Es bedarf der Übung, solche Gedanken auszuschalten oder ein Videokonferenzprogramm, welches es ermöglicht, die Selbstansicht auszuschalten.

Wenn wir in einem Beratungsgespräch einen Menschen, der vor uns sitzt und weint, sehen, können wir, wenn die Beziehung es zulässt, fragen, ob wir ihn in den Arm nehmen dürfen oder ein Taschentuch reichen. Wir sind nicht nur Augenzeugen und Ohrenzeugen wie am Bildschirm. Wir sind da und können handeln. Einfach nur zuzuschauen ist schwer, denn es ist ja kein Film, den wir anschauen.

Videoberatungen, die wir von „zu Hause“ durchführen, stellen einen innerlichen Spagat dar. Wir sind allein in unserer vertrauten Umgebung

und doch verbunden mit Menschen, die wir in der Regel nicht in unsere privaten Räume einladen. Das ist immer wieder auszubalancieren und somit ebenfalls energieaufwendiger als die textbasierte Online-Beratung.

In der Videoberatung können auch Elemente der nonverbalen Kommunikation eingesetzt werden. Dies kommt Ratsuchenden zugute, die über geringere Sprach- und Ausdrucksmöglichkeiten verfügen. Ganz banal ermöglicht die Videoberatung eine gemeinsame Einsicht und Erörterung von schriftlichen Unterlagen.

Das wohl Schwierigste in der Video-Beratung sind die technischen Einschränkungen, wie eine schlechte Akustik oder instabile Internetverbindungen: einige Beratungen enden abrupt und unfreiwillig. (Knatz & Dodier 2021)

3. Besonderheiten der Online-Beratung und ihre Bedeutung für Beraterinnen und Berater

3.1 Merkmal: Anonymität und innere Niederschwelligkeit

Mailen, Chatten und Sprachnachrichten

Die Anonymität macht es vielen Menschen möglich, Hilfe zu finden, da sie einen Schutzraum bietet. Für manche Menschen ist das Internet das einzige Medium, in dem sie Kontakt und Austausch über ein für sie schwieriges Thema zulassen können. Sie können sich freier über ihre Gefühle äußern, wenn sie allein mit ihrem Smartphone sind oder an ihrem Computer sitzen, wie z.B. Frauen die körperliche oder sexualisierte Gewalt erleben (oder erlebt haben) und (noch) nicht darüber sprechen können. (Knatz 2022) Schambesetzte Themen kommen in der Mail- und Chatberatung und bei Sprachnachrichten häufig schneller zutage als in der Face-to-Face-Beratung. „*Das würde ich meiner Therapeutin nie erzählen, was ich Ihnen schreibe!*“

Man muss keine Angst haben, das Gesicht zu verlieren, Ansehen einzubüßen, jemandem unter die Augen zu treten oder jemanden anzuschauen (Wurmser 1993).

Mailen, Chatten und Sprachnachrichten sind ein niederschwelliges Kommunikationsangebot. Es ermöglicht, dass sich auch ängstliche, vorsichtige und scheue Menschen Hilfe und Unterstützung suchen. Ein Ratsuchender im Chat drückte es so aus: „*Ich kann mit niemandem*

drüber reden, aber ich kann es auch nicht für mich behalten. Also schreibe ich. (Knatz & Dodier 2021)

Ohne ein sichtbares Gegenüber, welches die Stirn runzelt und damit Missfallen ausdrücken könnte, können im „schriftlichen Dialog“, egal ob synchron beim Chatten oder asynchron beim Mailen, Gefühle einfacher gezeigt werden. Man muss sich weniger kontrollieren. Affekte entfalten sich freier. (Knatz & Schumacher 2019)

Ähnlich ist es beim Aufsprechen von Sprachnachrichten; auch hier gibt es kein zeitgleiches und sichtbares Gegenüber. Auch hier bin ich allein mit meinen Gedanken und Gefühlen. Meine Sprachnachricht kann ich, wie auch eine Mail, löschen und neu aufsprechen. Ich habe das Gefühl, die Kontrolle zu behalten, da ich entscheide, was ich abschicke und was auch nicht. (Knatz & Dodier 2021)

Anonymität und innere Niederschwelligkeit erleichtern die Kontaktaufnahme und haben einen enthemmenden Effekt. Die Niederschwelligkeit und Enthemmung bestehen nicht nur auf Seiten der Rat-suchende. Auch uns Beraterinnen und Berater geht manches leichter 'über die Fingerspitzen'. Der ungezwungene Ton, der beim Chatten oder auch in den Mails herrscht, verführt in der Beratungsrolle dazu, salopper zu schreiben. Bitte denken Sie daran: Schreiben Sie nichts, was Sie nicht auch in der Face-to-Face-Beratung sagen würden. Das gilt ebenso für Sprachnachrichten: Bleiben Sie in der Beratungsrolle. Diese schützt Sie und die Ratsuchenden.

Durch den Wegfall eines visuellen Gegenübers werden Fantasien gefördert. Die Online-Beratung ist projektionsfördernder und die Verunsicherung ist größer, denn wir Beratende sind ausschließlich auf unsere Resonanz auf den Text und die Stimme angewiesen. Es stehen keine anderen Informationen zur Verfügung.

Fake-Verdacht

Die Anonymität der Selbstdarstellung bietet einen großen Spielraum. Online-Beraterinnen und Berater haben nicht die Möglichkeit, die Angaben und Informationen zu überprüfen. Sie wissen nicht, ob die Mail, der Chat oder auch die Sprachnachricht gefäkt, inszeniert oder echt ist. Wenn ein Fake-Verdacht besteht, liegt die Gefahr häufig im Rollenwechsel: raus aus der Beratungsrolle und rein in die Rolle der Staatsanwältin oder des Staatsanwalts. So wird aus der verstehenden Beraterin eine für die Verfolgung von Straftaten zuständige Staatsanwältin. Bekanntermaßen leiten Staatsanwälte Ermittlungsverfahren ein und erheben Anklage vor Gericht. Also völlig konträr zur Beratungsrolle, in der Vertrauensaufbau und Verstehen den Erfolg ausmachen. (Knatz & Dodier 2021)

Hilfreich ist es den vermuteten Fäke als Inszenierung zu verstehen. Ratsuchende inszenieren, um verstanden zu werden: Was steckt dahinter, wenn Ratsuchende mit ihren Themen den Verdacht in mir auslösen, ihre Mail oder der Chat sei gefäkt? (Knatz 2007) Oder ich glaube, dass alles gar nicht stimmt. Vielleicht im Sinne von „es nicht zu glauben“? Förderlich ist hier ein Rollenverständnis im Sinne einer Ethnologin oder eines Ethnologen und nicht eines Staatsanwalts oder einer Detektivin.

Jede Erzählung, schriftlich wie mündlich basiert auf der Konstruktion des subjektiven Erlebens und die Dramaturgie ist geleitet von den Gefühlen, Motiven, Absichten oder Perspektiven der Betroffenen. Neben dem „Erforschen“ können Sie die Offenbarungen und Erzählungen der Ratsuchenden auch in einen „Als-ob-Rahmen“ stellen und reagieren so, als ob es wahr wäre. Dabei versuchen Sie die Wirkung der Geschichte und dabei die positiven Absichten der Ratsuchenden zu verstehen.

3.2 Merkmal: Der Nickname

Mailen, Chatten, Sprachnachrichten

In der Online-Beratung melden sich Ratsuchende mit einem Benutzer-namen und Passwort an. In manchen Fällen ist der Benutzername auch der Nickname, ansonsten geben sich die Ratsuchenden einen Nick-namen. Meist ist er auf die Identität im Internet begrenzt. Für manche Menschen ist er auch Teil einer gewünschten Identität. Ein Nickname ist mehr als die bloße Aneinanderreihung von Buchstaben, Zahlen und Sonderzeichen ist. Er ist der erste Eindruck, den Ratsuchende hinter-lassen. Sie wollen mit dem gewählten Nick eine Wirkung, ob bewusst der unbewusst, erzeugen. Der Nickname transportiert Bilder. „Stellen Sie sich vor, Sie stellen sich vor. Es klingt zwar zweideutig, ist jedoch der erste Schritt, etwas von sich preiszugeben. Was für Bilder gehen Ihnen durch den Kopf, wenn Sie: depressed-bianca, darkangel, itsover, hummelchen, hoffnung lesen?“

Fragen Sie den Ratsuchenden, welche Bedeutung der gewählte Nick-name hat. Es ist von Ihrer Seite ein Kontaktangebot und etwas von Ihrem Gegenüber zu verstehen. Ein Mailer nannte sich „Sabishiran“. Auf meine Frage was es bedeutet, meinte er: „Es ist in dieser Schreibweise eine einsame Orchidee. So wie ich mich fühle“.

Ratsuchende entscheiden mit welchen (Nick-)Namen sie sich vorstellen. Auch Beratende entscheiden mit welchem Namen sie beraten. Möchten Sie ebenfalls anonym bleiben, wie zum Beispiel die Mitarbeiter*innen der TelefonSeelsorge oder einiger Frauenberatungsstellen? Oder möchten Sie sich mit Ihrem richtigen

Namen vorstellen? Egal, für welche Form Sie sich entscheiden, bitte machen Sie dabei Ihr Geschlecht deutlich.

3.3 Merkmal: Die Kanalreduktion

Mailen und Chatten

Mailen und Chatten kommen ohne körpersprachliche Kommunikation aus. Mimik, Gestik, Haltung und Proxemik (Raumverhalten) fallen als Informationsquellen weg. Sie können nicht sehen, ob ihr Gegenüber seine Stirn in Falten zieht und den Mund zusammenkniff und so ausdrückt: „Na, ob das so stimmt?“ In Gesichtern zu lesen, ist in vielen Fällen nicht schwer. Eindeutige Gefühlsregungen wie Freude, Trauer, Abscheu, Wut oder Langeweile sind leicht zu erkennen, da sie mit anderen Körpersignalen einhergehen. Sowohl beim Mailen als auch beim Chatten „ersetzen“ Beraterinnen und Begleiter das fehlende Vorhandene. „Diese fehlenden Möglichkeiten in der Kommunikation werden in der Literatur als „Kanalreduktionstheorie“ beschrieben. Die Abwesenheit der Begleitinformationen führt entgegen allen Ver-mutungen nicht zu einer Entfremdung oder Verarmung des zwischen-menschlichen Kontaktes und der Beziehung. Dies belegen mittlerweile Studien und Erfahrungen aus der Praxis (Knatz & Schumacher 2019).

Die textbasierte Online-Beratung ist aufgrund des Wegfalls begleiten-der Informationen projektionsfördernd, sowohl für die Ratsuchenden als auch für Sie. Die Bilder, die in uns entstehen, sind unsere Bilder! Es sind nicht die der Ratsuchenden. Dies kann zu falschen Interpretationen der Textaussage führen, die dem weiteren Beratungsprozess hinderlich sein können. Seien Sie vorsichtig mit Bildern, die in Ihnen entstehen. Sie wissen nicht, ob diese stimmen. Fragen Sie nach! Die Vertraulichkeit des schriftlichen Dialogs schafft einen schnellen Vertrauengewinn. Ratsuchende öffnen sich leichter in diesem Medium; demgegenüber geraten Beraterinnen und Berater eher in ein Gefühl der Ohnmacht, wenn es darum geht, bei bewegenden, drängenden Anliegen auch handeln zu wollen, und zwar außerhalb der OnlineBeratung. Diese Merkmale sollten bewusst sein, um beraterisch damit umzugehen. (Knatz & Dodier 2021)

3.4 Merkmal: Die schriftbasierte Beratung

Mailen und Chatten

In der schriftlichen Kommunikation haben wir nur die Worte. „Sie stehen im Vordergrund. Die Worte sind die Verbindung. Sie zeigen

Belange, Emotionen, Bedeutungen, die uns Menschen ausmachen. Sie transportieren auch in ihrer Schriftform Bilder, Ideen und Vorstellungen, die wir uns durch das geschriebene Wort einbilden, imaginieren und die Bilder im Kopf freisetzen.“ (Rhode 2010)

Dadurch, dass allein der Text zur Verfügung steht, gibt es vielfältige Interpretationsmöglichkeiten. Es gibt nicht die eine Wahrheit oder das eine Richtige. Einen Text zu lesen, ob als Mail oder Chat, geschieht immer in konkreten Kontexten, vor dem Hintergrund der eigenen Erfahrungen, der Lebensgeschichte, des fachlichen Wissens.

3.4.1 Digitale Sprache: Emoticons, Inflektive und Akronyme

Im Chat werden die fehlenden Informationen mit Emoticons, Inflektive und Akronyme ausgeglichen. Smileys können Humor, Ironie, Zynismus, Traurigkeit, Wut und Enttäuschung ausdrücken. Sie helfen, einen beträchtlichen Teil der nonverbalen Kommunikation zu transportieren. Emoticons helfen, Inhalte präziser auszudrücken, einen bestimmten Ton zu vermitteln und Missverständnisse geringer zu halten. Nutzen Sie sie und achten dabei auf eine Rollenangemessenheit. Zu viele Emoticons wirken unprofessionell. Beim Mailen werden Emoticons sparsamer eingesetzt als beim Chatten.

Neben den Emoticons gibt es die parasprachlichen Phänomene, die neben der Lautsprache stattfindet. Sie betreffen einerseits die Modulation von Lautstärke, Tonhöhe, Sprechmelodie und Tempo und anderseits das Räuspern, Seufzen, Grunzen, Lachen, Schluchzen und anderes Unartikulierte. Inflektive werden diese in der digitalen Kommunikation genannt: *gähn*, *breitgrins*, *stirnrunzel* oder als Soundwörter: *grrr*, *pff*. Bauen Sie in Ihren Chat einige wenige Inflektive ein. Sie unterstützen die Beziehungsebene der Online-Kommunikation.

Sprachliche Eigenschaften wie Akzent, Intonation, Sprechpausen sowie Sprechgeschwindigkeit und Sprachrhythmus werden durch Wiederholungen oder Verdopplungen (Iterationen) ausgedrückt: „Haaalloooo!“, „Wie SCHAAADE!!!“ Sie dienen der Betonung und Intensivierung des Geschriebenen.

Weitere Mittel der Ausdrucksbetonung sind das Auseinanderziehen von Buchstaben, das „Sperren“: S O R R Y oder die GROSSSCHREIBUNG als Ausdruck des Schreibens. Großbuchstaben sollten Sie nur in Ausnahmefällen als Betonung verwenden.

Und es gibt die Akronyme. Ein Akronym ist ein aus den Anfangsbuchstaben mehrerer Wörter gebildetes Wort wie: LOL

(laughing out loud – laut lachen), OMG (oh my god – oh mein Gott), FYI (for your information – nur zu deiner Information), IMHO (in my humble opinion – meiner bescheidenen Meinung nach), BFF (best friends forever – für immer beste Freunde)

3.4.2 Lesen und Schreiben – Lesekompetenz und Schreibkompetenz

Wir verwenden beim Sprechen andere Ausdrücke als beim Schreiben. So sagen wir z.B. „gucken“ und schreiben „schauen“ oder sagen

„sowieds“ und schreiben „ohnehin“. Mailen und Chatten richtet sich ans Auge und nicht ans Ohr. Beratende und Ratsuchende haben einen Text vorliegen. Wir erfahren von der Situation der Klientin oder des Patienten aus den Worten, dem Schreibstil. Als Online-Beratende müssen wir in der Lage sein, unsere Mails und Chats so zu formulieren, dass wir verstanden werden und uns dabei dem Sprachniveau und den Sprachkenntnissen des Ratsuchenden anpassen, ohne unsere beraterische Authentizität zu verlieren. Das heißt, wir brauchen eine Schreibkompetenz. Gerade kommunikative Menschen, die ihre Stärke im Sprechen mit einem Gegenüber haben, tun sich beim Verfassen von Texten manchmal schwer. In der schriftlichen Kommunikation wird mit einem abwesenden und unbekannten Gegenüber kommuniziert. Das Produzieren des Textes ist erstmal eine monologische, die sich über eine gewisse Zeit erstreckt und an dem unterschiedliche Teilhandlungen wie das Planen, das Formulieren, das Niederschreiben und das Überarbeiten beteiligt sind.

Mit der Sprache ordnen wir unsere Wirklichkeit. Mit Hilfe von Begriffen fassen Mailerinnen und Chatter ihre Wahrnehmungen, Gefühle und Eindrücke zusammen, genauso wie es Online-Beraterinnen und Online-Berater tun. Das Schreiben geschieht in der Ambivalenz zwischen einem Trägheitsprinzip und einer medienspezifischen Neuerung. Es geht sowohl um sprachliche Genauigkeit und Differenzierung als auch um den internetspezifischen Gebrauch von Schriftsprache und einer fallspezifischen Anpassung der Sprache. Die Fähigkeit, zu denken und sich auszudrücken hängt maßgeblich mit der Anzahl von Wörtern zusammen, die wir kennen und benutzen. Das Schreiben erfordert wegen der besonderen Rahmenbedingungen besondere kognitive Fertigkeiten, da der Text eine Wirkung erzeugen soll. (Knatz 2022). Schreiben Sie klar und beschönigen Sie nichts. Sie nehmen damit die Ratsuchenden ernst! Geben Sie der Mail, die Sie schreiben und dem Chat, den Sie führen, Ihre Note!

Neben der Schreibkompetenz brauchen wir auch eine Lesekompetenz; die Fähigkeit, geschriebene Texte in ihren Aussagen, ihren Absichten, ihrem Sinnzusammenhang und ihrer formalen Struktur zu verstehen. Sie in einen größeren Zusammenhang einzuordnen: die geschriebenen Worte aufzunehmen, zu erfassen und daraus ein Verständnis dessen zu erlangen, was die Verfasserin oder der Verfasser erzählen wollte. Es geht um die Unterscheidung zwischen Gemeintem, Geschriebenem und Verstandenen. (Knatz & Dodier 2021)

3.5 Merkmal: Ortunabhängig

Mailen, Chatten, Sprachnachrichten, Videoberatung

Was bedeutet es, wenn Ratsuchenden sich von jedem Ort an Sie wenden können? Von zu Hause, von der Arbeit, aus dem Zug oder dem Auto. Online-Beratung verläuft selten emotionslos, manchmal fließen Tränen oder Ratsuchende sind aufgewühlt oder wütend. Was passiert, wenn dann gerade zuhause das Baby wach wird? Oder das vorherfahrende Auto plötzlich bremst? Bitte fragen Sie, besonders bei den synchronen Formaten nach, wo sich Ihr Gegenüber gerade befindet, und stimmen Sie Ihre Beratung darauf ab.

Nicht nur die Ratsuchenden können von jedem Ort und zu jeder Zeit schreiben. Auch Sie können es, im Zug, im Café oder von zu Hause. Wenn Sie im Zug oder Café arbeiten, schützen Sie Ihren Laptop mit einer Schutzfolie vor den Blicken der Anderen. Überlegen Sie, wo ein guter Ort für Sie ist. Es ist nicht ihr Bett ;-)

3.6 Merkmal: Schreiben und Sprechen zu jeder Tages- und Nachtzeit

Mailen, Sprachnachrichten

In der Nacht erfährt die Tageswelt eine Spiegelung und einen Kommentar, es ist eine Zeit der Aufrechnung und der Abrechnung. Man ist mit seinen Gedanken, seinen Gefühlen und Wahrnehmungen allein. Intensiver als bei Tag erlebt man das Vergehen der Zeit. Im Schutz der Dunkelheit kann man sich den Erinnerungen und Fantasien, dem Zweifel und den Ängsten hingeben. Dem Kopfkino sind keine Grenzen gesetzt. Das Mailen in der Nacht bietet eine Möglichkeit, seinen Ängsten Worte zu geben. (Knatz 2022)

Auch Sie können Ihre Mails und Sprachnachrichten zu jeder Tages- und Nachtzeit verfassen. Auch bei Ihnen erfährt die Tageswelt eine Spiegelung. Überlegen Sie, ob das für Ihre Beratungsrolle passt.

3.7 Merkmal: Asynchronität

Mailen, Sprachnachrichten

Die Zeitverzögerung in der Kommunikation ermöglicht die Reflexion des Geschriebenen und die Möglichkeit die Antwort erneut zu lesen. Das gilt für Beratende und Ratsuchende gleichermaßen. Allerdings werden Sie in der Regel kaum die zeitlichen Ressourcen für zwei – dreistündige Antworten haben. Im Beratungsalltag hat es sich bewährt, für die erste Antwort ca. 45 – 60 Minuten anzusetzen. Wenn Sie die Antwort geschrieben haben, lassen Sie das Rechtschreibprogramm darüber gehen (Beratungsantworten mit vielen Fehlern lassen Sie für Ratsuchende nicht besonders kompetent erscheinen.) Wenn Sie dann ein gutes Gefühl haben, schicken Sie die Mail ab. Es macht keinen Sinn, wenn Sie die Mail liegen lassen und dann am nächsten Tag noch einmal verändern. Das kostet Sie Zeit und hat für die Beratung keinen entscheidenden Einfluss. Anders verhält es sich, wenn Sie nicht zufrieden mit Ihrer Antwort sind. Dann ist es sinnvoll, eine Kollegin oder einen Kollegen zu bitten sich die Mail durchzulesen und Ihnen Rückmeldung zu geben. Falls Sie keine Kollegin oder Kollegen haben, schlafen Sie eine Nacht drüber und lesen sich dann die Mail am nächsten Tag noch einmal durch. Oft klärt es sich dann.

3.8 Merkmal: Nähe durch Distanz

Mailen, Chatten, Sprachnachrichten

In der Online-Beratung entsteht die paradoxe Situation einer Nähe durch Distanz: Menschen äußern sich oft freier, direkter, persönlicher, wenn sie allein sind. Sie haben das Gefühl: „Ich kann kontrollieren, was ich abschicke!“ oder: „Ich kann jederzeit den Kontakt abbrechen!“ oder: „Mein Gegenüber kennt mich ja nicht, ich habe nichts zu verlieren“. Diese Distanz bewirkt, dass Themen, die mit dem eigenen Scheitern zu tun haben, leichter zur Sprache kommen können.

Online-Beraterinnen und Berater bestätigen, dass die Beratungen emotional und intensiv sind. Das hat auch damit zu tun, dass die Möglichkeit besteht, einen unangenehmen Dialog einfach abzubrechen, weil er vielleicht zu nah und zu emotional ist wie im Chat oder auf eine Mail oder Sprachnachricht nicht mehr zu antworten.

Online-Dialoge lassen durch die Aufrechterhaltung gleichzeitiger Distanz eine abgesicherte und risikofreie Nähe zu und kommen damit dem Schutzbedürfnis der Ratsuchenden entgegen. Dies bewirkt eine größere Offenheit, eigene Probleme anzusprechen. Der Wegfall von Hemmungen über die medienvermittelte Kommunikation ermöglicht es, Unangenehmes mitzuteilen und auszusprechen, obwohl es schwerfällt. Sie kennen es bestimmt aus eigener Erfahrung: Wir haben mehr Mut, da wir die erwartete Reaktion in unmittelbarer Nähe nicht zu fürchten

brauchen. Und so können tabuisierte Themen wie Fragen zur Sexualität, Gewalterfahrungen, grenzverletzendes Verhalten oder der Wunsch, sterben zu wollen, ausgesprochen oder aufgeschrieben werden. „*Guten Tag, ich bin Frauke. Helfen, ich glaube das kann keiner. Ich muss weiterhin die Schläge von meinem Mann aushalten und ich kann mit niemandem sprechen*“ (Knatz & Schumacher 2019)

Auch für Beratende kann eine Nähe durch Distanz entstehen. Auch wir können freier, direkter, persönlicher werden, wenn wir allein sind. Achten Sie darauf, dass Sie in der Rolle bleiben. Dadurch, dass Ratsuchende sich mehr trauen, tabuisierte Themen anzusprechen, ist es wichtig, dass Sie ihre Grenzen und Werte mit im Blick haben und bei grenzverletzendem Verhalten, wie z.B. bei Anfragen von Pädophilen, überlegen, ob Sie sich eine Beratung zumuten oder auch nicht und eventuell weiterverweisen.

3.9 Merkmal: Smartphone

Je jünger die Ratsuchenden sind, desto selbstverständlicher wird das Smartphone für die Beratung genutzt. Viele Kinder und Jugendliche haben keinen Laptop oder PC, außer sie spielen Computerspiele. Die Geschwindigkeit, mit der auf dem Smartphone getippt wird, ist bei vielen Menschen genauso schnell wie auf der großen Computertastatur. Zudem gibt es Spracheingabefunktion für Mails oder Chats, so dass das Tippen keine Rolle spielt. (Knatz & Dodier 2021)

Für die Beratung empfiehlt sich unbedingt ein Laptop oder PC mit größerem Monitor. Wir lesen und sehen auf einem größeren Bildschirm besser als auf dem kleinen Display des Smartphones. Auch das Verfassen unserer Texte, ist mit einer großen Tastatur komfortabler, dabei spielt der ergonomische Faktor eine Rolle; wenn der Monitor auf dem Schreibtisch steht, kann sich der Körper auf eine klare Position einstellen. Außerdem gibt es für die berufliche Nutzung in der Arbeitsstättenverordnung klare Vorgaben zur Größe des Monitors, zur Flimmerfreiheit, zum Drehen und Neigen des Bildschirms und dem Abstand zwischen Augen und Monitor. All das ist mit dem Smartphone nicht gewährleistet. (Knatz & Dodier 2021)

Neben den äußerlichen Bedingungen zur Nutzung eines Laptops oder PC für die Beratung gibt es auch innere Bedingungen: In der Regel nutzen wir unser Smartphone privat. Wenn wir es nun für die Onlineberatung nutzen, besteht die Gefahr, dass sich privat und beruflich mischt. Das Smartphone ist näher an unserem Körper und sind wir räumlich auf einer Ebene. So passiert es schneller, dass wir salopper schreiben, als es wir es sonst in der Beratungsrolle tun würden. (Knatz & Dodier 2021)

3.10 Merkmal: Homeoffice

Jede Medaille hat zwei Seiten – so auch die Arbeit von Zuhause. Sie kann zu mehr Spielräumen führen, die Fahrten zur Arbeit entfallen und die Arbeitszeit lässt sich flexibel gestalten. Häufig sind Beratende in den eigenen vier Wänden konzentrierter, können effektiver arbeiten und sich ihre Zeit selbst einteilen.

Im Homeoffice entfällt der Fahrweg für Beraterinnen und Berater und Ratsuchende und somit auch die Zeit der gedanklichen Vor- und Nachbereitung der Sitzungen. Manchmal werden kurz vor der Beratung die Kinder ins Bett gebracht oder direkt nach der Sitzung mit der Partnerin oder dem Partner diskutiert oder ein weiteres Meeting schließt sich an. Die Online-Beratung erfordert sowohl von den Ratsuchenden als auch von den Beratenden, sich vor und nach der Sitzung ein paar Minuten bewusst Zeit nehmen. Zum Ankommen, zum Nachdenken oder einfach nur zum Atmen. Dies bedarf der Absprache und Übung.

Neben den Vorteilen zeigen Erfahrungen aus Supervisionen und Studien, dass das Homeoffice auch auf die Psyche schlagen kann. Neben dem fehlenden Austausch mit Kolleginnen und Kollegen und der Einsamkeit, klagen Beratende über eine Selbstausbeutung. Sie verlieren leichter den Überblick wie viel sie arbeiten und arbeiten oft mehr.

Die Trennung zwischen Arbeit und Privatem fällt schwer und man bleibt ständig im Arbeitsmodus. Helfen kann ein für sich geführter Stundennachweis, so das klar ist, wieviel Frau oder Mann arbeitet. Zudem sollten Sie darauf achten, Zeiten für einen informellen und formellen Austausch mit Kolleginnen und Kollegen Raum und Zeit zu geben.

Das Arbeiten von zuhause macht es notwendig unseren Arbeitsplatz, zumindest bei den Videoberatungen, aufzuräumen. Die Kamera zeigt nicht nur uns, sondern auch die Umgebung. Daher sollten wir uns Gedanken zu dem passenden Ort und Bildausschnitt machen und dafür sorgen, dass hinter Ihnen keine Unordnung herrscht und Ihr Gegenüber abgelenkt und seine Aufmerksamkeit gestört wird. Zum professionellen Eindruck trägt eine schlichte, neutrale und vor allem ordentliche Einrichtung bei.

<https://bellevue.nzz.ch/auto-gadgets/home-office-5-tipps-fuer-eine-videokonferenz-ohne-stoerungen-ld.1547070>

Ebenso wichtig ist Ihre Kleidung, sie ist bei Videokonferenzen genauso eine Intervention wie in der Beratungsstelle vor Ort. Zumindest das Oberteil sollte bürotauglich sein. ;-)

Dann brauchen Sie unbedingt eine funktionierende Technik, mit der Sie vertraut sind. Achten Sie darauf, dass die Internetverbindung stabil

ist, die Kamera gut positioniert (die Lichtquelle sollte sich hinter der Kamera befinden) und das Mikrofon leistungsfähig ist. Wie auch im Gespräch von Angesicht zu Angesicht: Kein Multitasking! Ihr Gegenüber merkt es, wenn Sie andere Dinge nebenher erledigen - und das stört den Beziehungsaufbau und das Vertrauensverhältnis. Man kann es zwar nicht sehen, aber es fällt trotzdem auf, wenn sie unter der Tischplatte eine WhatsApp beantworten.

Zusammenfassung

Online-Beratung ist mehr als die Ersetzung von face-to-face Beratung in ein Videoformat. Mailen und Chatten sind schon mehr als 25 Jahren gängige digitale Beratungsformate. Seit einigen Jahren ist auch die Beratung über Sprachnachrichten möglich. Alle digitalen Beratungsformate können flexibel eingesetzt werden und wirken für sich, als auch zur Ergänzung der face-to-face-Beratung oder an eine Heranführung zur Therapie. Der Artikel zeigt Merkmale und Besonderheiten der vier Online-Beratungsformate und die Handhabung für (Online) Beratende auf. Zudem gibt er Anregungen zum Arbeiten im Homeoffice.

Summary

Online counseling is more than just replacing face-to-face counseling into a video format. Emailing and chatting have been common digital counseling formats for more than 25 years. For some years now, counseling via voice messages has also been practice. All digital counseling formats can be used flexibly and work alone, as well as to complement face-to-face counseling or approach to therapy. The article shows characteristics and special features of the four online counseling formats and the handling for (online) counselors. It also provides suggestions for working in a home office.

Keywords: digital counseling formats, online counseling, counseling via emailing, counseling via chatting, counseling via voice messages, homeoffice

Literatur

- Dechant, F. (2005). Das ist doch kaum zu glauben – Inszenierungen am Telefon. *Auf Draht*, 60, 32-35.
- Heimes, S., (2020) Ich schreibe mich gesund, Mit dem 12-Wochen-Programm zu Gesundheit und Ausgeglichenheit, dtv München
- Knatz, B. (2022) Handbuch Internetseelsorge Was Seelsorge und Tango verbindet. Grundlagen-Formen-Praxis, Bielefeld: Luther-Verlag

- Knatz, B. (2005). Inszenierungen im Netz. Auf Draht, 60, S.39
- Knatz, B., Dodier, B. Mailen, chatten, zoomen: Digitale Beratungsformen in der Praxis, Stuttgart: Klett-Cotta
- Knatz, B., Schumacher, S. (2019) Mediale Dialogkompetenz - Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon und im Chat, Springer Verlag
- Pennebaker, J., (2020) Heilung durch Schreiben. Ein Arbeitsbuch zur Selbsthilfe. Huber Verlag
- Rhode, Barbara, (2010) Podium „Zukunft der Seelsorge: Vom Telefon zum Internet; Seelsorge in neuen Medien“. Statements aus der Praxis der Chatberatung, in AUF DRAHT, Heft 74, Lindauer Verlag
- Watzlawick P. (2010) Wie wirklich ist die Wirklichkeit? Wahn – Täuschung – Verstehen, München: Piper Verlag, 8. Auflage
- Wurmser, Léon (1998), Die Maske der Scham, Die Psychoanalyse von Schamaffekten und Schamkonflikten, Springer Verlag

Birgit Knatz ist Diplom-Sozialarbeiterin, Supervisorin (DGSV), zertifizierte Ausbilderin der deutschsprachigen Gesellschaft für Online-Beratung (DGOB), Leiterin der TelefonSeelsorge Hagen-Mark und Geschäfts-führerin des Instituts für Online-Beratung (www.schreiben-tutder-seele-gut.de) Sie ist Pionierin der OnlineSeelsorge und Online-Beratung. 1995 war sie maßgeblich daran beteiligt, dass die Telefon-Seelsorge Deutschland, als erste deutschsprachige Beratungsstelle, „ins Internet gebracht wurde“. Vor mehr als 20 Jahren hat sie das Vier-FolienKonzept entwickelt, das heute zum Standard in der Online-Beratung und Internetseelsorge geworden. Als Fachbuchautorin hat sie mehrere Bücher zum Thema veröffentlicht und 2005 die deutschsprachige Gesellschaft für Online-Beratung e.V. (DGOB) gegründet.