

Modul 3:

Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie

Autorin: Evelyn Schlenk – Institut für Lern-Innovation – www.ili.fau.de

THERAPY 2.0 Trainingskurs: 9 Module

1. Einführung

2. Das Spektrum
technologiegestützter
Informations- und
Kommunikationstools



3. Besonderheiten
computergestützter
Kommunikation in
Beratung und Therapie

4. Rechtliche Aspekte

5. Ethische Aspekte der
Nutzung von E-Tools im
Rahmen von Online-
Interventionen

6. Wirtschaftliche und
finanzielle Aspekte

7. Technische
Kompetenzen für einen
Online-Berater oder -
Therapeuten

8. Psychologische
Aspekte und
Kompetenzen bei Online-
Interventionen

9. Online-Beratung für
Asylsuchende, Flüchtlinge
und unbegleitete
Minderjährige

Überblick über das Modul

- Das Modul erklärt, wie neue Zielgruppen - insbesondere Digital Natives - durch den Einsatz von IKT leichter an beraterischen und/oder psychotherapeutischen Interventionen teilhaben können.
- Es wird gezeigt, wie sowohl externe Zugangsbarrieren als auch interne Hemmschwellen mit Hilfe von IKT überwunden werden können.
- Häufige Befürchtungen von Beraterinnen und Psychotherapeuten* im Hinblick auf computervermittelte Klientenbeziehungen werden sowohl mit Blick auf wissenschaftliche Forschungsergebnisse als auch auf praktische Erfahrungen diskutiert.
- Das Modul schließt mit einer Empfehlung für gemischte Ansätze in Beratung und Therapie ab.

Konkrete Zielsetzungen

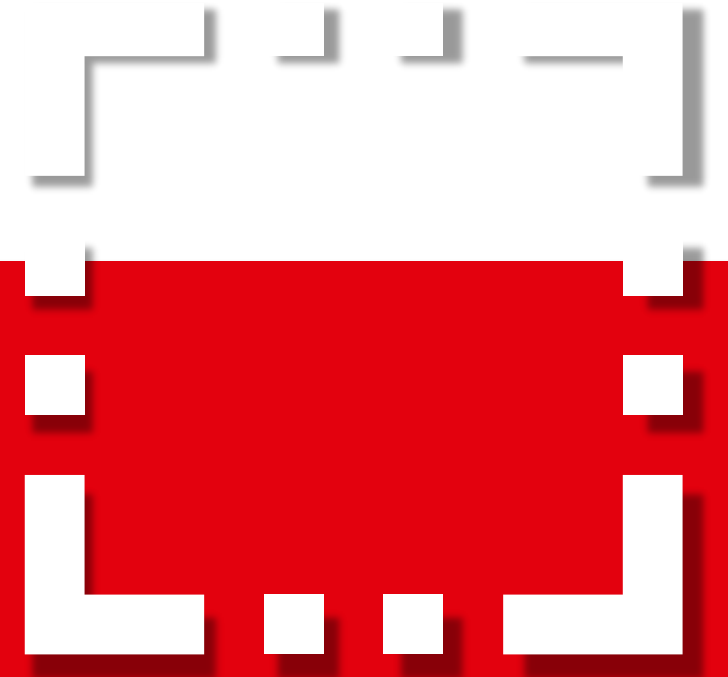
Nach Abschluss dieses Modules sollte die Lernende...

- ✓ die Nutzergruppen kennen, die flexible Rahmenbedingungen bevorzugen;
- ✓ verstehen, wie klassische Interventionen Kunden einschüchtern können;
- ✓ wissen, wie psychologische Hemmschwellen durch IKT gesenkt werden können;
- ✓ die Beziehung zwischen computervermittelter Distanz und psychologischer Nähe, Offenheit, Ehrlichkeit und Verbindlichkeit verstehen;
- ✓ die Vorteile der textbasierten Beratung und Therapie herausarbeiten können;
- ✓ die Vorteile von gemischten Ansätzen (blended approach) verstehen.



Gliederung

- Einführung
- 3.1: IKT als Brücke zwischen Klientinnen und Fachkräften
- 3.2: Freiheitsgrade in computervermittelten Beziehungen
- 3.3: Vorteile textbasierter Beratung und Therapie



Einführung

Gliederung der Einführung

- Was schreibt die Presse zum Thema Online-Interventionen?
- Einige Fragen an Sie



Was schreibt die Presse zum Thema Online-Interventionen?

Schools turn to e-counseling to boost college admissions

tes - 17 August 2016

<https://www.tes.com/us/news/breaking-news/schools-turn-e-counseling-boost-college-admissions>

[21/11/2017]



Is online counselling safe?

The Telegraph – 11 November 2003

<http://www.telegraph.co.uk/news/health/3303282/Is-online-counselling-safe.html>

[21/11/2017]

Thousands go online for therapy. But does it work?

the guardian – 12 February 2017

<https://www.theguardian.com/society/2017/feb/12/online-therapy-thousands-but-does-it-work>

[21/11/2017]

Surge in online mental health appointments attacked by specialists

Independent – 20 March 2017

<http://www.independent.co.uk/life-style/health-and-families/health-news/online-therapy-mental-health-help-services-webcam-appointments-increase-messenger-nhs-depression-a7626496.html>

[21/11/2017]

3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie

Einige Fragen an Sie...

Wie würden Sie
Online-Interventionen
definieren?

Kennen Sie jemanden, der
Online-Interventionen
anbietet?

Was ist Ihr
persönliches
Interesse an Online-
Interventionen?

Kapitel 3.1

IKT als Brücke zwischen Klientinnen und Fachkräften

Gliederung dieses Kapitels

- Die klassische Erfahrung: persönliche Begegnung in einem Praxisraum
- Face-to-face-Szenarien erfordern Anpassungsleistungen des Klienten
- Überbrückung von zeitlichen und räumlichen Begrenzungen mittels IKT
- Senkung organisatorischer Zugangsbarrieren durch IKT
- Welche Nutzergruppen profitieren voraussichtlich am meisten?
- Weitere gute Gründe, auch Online-Interventionen anzubieten
- Warum sind Berater und Therapeutinnen skeptisch?
- Hemmungen von Klienten, mit einem Berater oder einer Therapeutin direkten, unmittelbaren Kontakt aufzunehmen
- Computervermittelte Distanz und Schwellenangst



3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie

Die klassische Erfahrung: persönliche Begegnung in einem Praxisraum

Klassischerweise findet psychologische Beratung und/oder Therapie in einem Kommunikationssetting von Angesicht zu Angesicht statt.

Der oder die Ratsuchende begibt sich

- in eine Praxis oder ein Sprechzimmer
- zu einer fest vereinbarten Zeit

und erörtert dort mit einem Berater oder einer Therapeutin im direkten, gemeinsamen Gespräch sein oder ihr Anliegen.



3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie

Face-to-face-Szenarien erfordern Anpassungsleistungen des Klienten



Diese Art der Kommunikation erfordert von einer Klientin eine Anpassungsleistung an das gegebene örtliche und zeitliche Angebot des Beraters oder der Therapeutin.



Verfügt die Klientin nicht über die hierfür nötigen Mobilitäts- und/oder Zeitressourcen, so bleibt ihr der Zugang zu einem professionellen Beratungs- und Therapieangebot verwehrt.

Überbrückung von zeitlichen und räumlichen Begrenzungen mittels IKT

- Durch die Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien im Kontext von Beratung, Coaching und Therapie können herkömmliche räumliche und zeitliche Begrenzungen kurzerhand überbrückt werden.
- Mit einem internetfähigen Computer oder mobilen Endgerät können Klienten praktisch von jedem Ort aus und auch außerhalb der Öffnungszeiten Anfragen stellen und Antworten entgegennehmen.



3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie

Senkung organisatorischer Zugangsbarrieren durch IKT



Eine im Internet fortwährend präsente und Rund-um-die-Uhr erreichbare Praxis senkt auf diese Weise bereits erste äußere Hürden der Zugänglichkeit.



Bitte diskutieren Sie im Plenum, welche Nutzergruppen am meisten davon profitieren werden, wenn sie nicht (mehr oder weniger regelmäßig) zu einem bestimmten Zeitpunkt an einen bestimmten Ort kommen müssen?

3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie

Welche Nutzergruppen profitieren voraussichtlich am meisten?
Vergleichen Sie Ihre Antworten mit unseren:

Neue Nutzergruppen werden angesprochen wie...

- Personen, die beruflich stark eingebunden und im Hinblick auf die üblichen Öffnungszeiten einer Praxis begrenzt flexibel sind,
- Personen, die in dünn besiedelten und/oder mit Beratungsstellen und Praxen unterversorgten Regionen wohnen,
- Personen, deren Mobilität aufgrund von körperlichen Handicaps eingeschränkt ist, oder
- Personen, die sich im Ausland aufhalten und eine Beratung oder Therapie bevorzugt in ihrer Muttersprache in Anspruch nehmen möchten.



3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie

Weitere gute Gründe, auch Online-Interventionen anzubieten

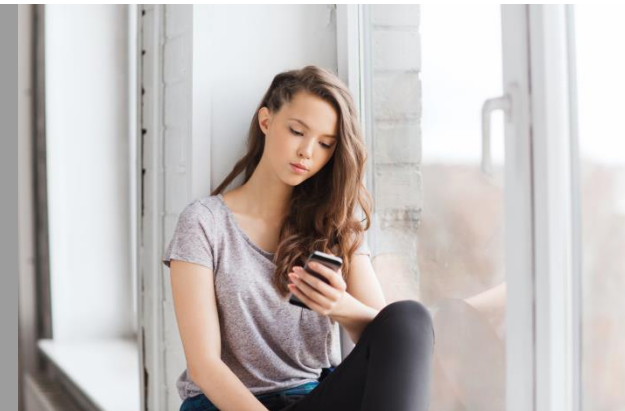


Die “Generation Internet“ ist an die alltägliche Konsultation des WWW für Fragen aller Art gewöhnt.

Bereits mit wenigen Suchworten und Klicks finden Ratsuchende thematisch passende Informationswebseiten oder kommen in Kontakt zu Menschen mit ähnlichen Interessen.

Erläuterungen im Netz oder Sichtweisen von anderen nutzen Fragesteller bei der Informationssuche, zur Orientierung und Entscheidungsfindung oder als Handlungsanleitung.

Es liegt nahe, dass Digital Natives diese Möglichkeiten nicht nur bei allgemeinen Themen wie Musik, Rezepten, DIY-Anleitungen (Do it yourself) oder Reiseplanungen zu Rate ziehen; auch bei emotionalen, familiären, schulischen oder beruflichen Sorgen und Schwierigkeiten schauen sie „ins Internet“, um sich zu informieren und Rat einzuholen



3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie

Warum sind Berater und Therapeutinnen skeptisch im Hinblick auf die Erweiterung ihres Angebots um computervermittelte Kommunikationsformen?

Bevor wir Ihnen all die nachvollziehbaren Gründe nennen, die wir gefunden haben, möchten wir Sie bitten, Ihre eigenen Bedenken mit 3 Personen hier zu besprechen.



Erzählen Sie Ihre Geschichte!



*Ihre Dreiergruppe könnte die Hauptgründe in Stichpunkten auf ein Flipchart schreiben oder zeichnen und dann dem Plenum präsentieren.
Seien Sie kreativ!*



3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie

Vergleichen Sie Ihre Antworten mit unseren:

Beraterinnen und Therapeuten stehen computergestützten Kommunikationsformen oft skeptisch gegenüber, weil sie im persönlichen Kontakt folgende Vorteile schätzen:

- Unmittelbarkeit und Reichhaltigkeit der Informationen, die sie im Sprechzimmer mittels verschiedener Sinneskanäle erhalten;
- Nonverbale Informationen durch Stimmklang, Mimik, Gestik, Atmung, Körperhaltung, Kleidung, Schmuck und ggf. Geruch;
- Direkte Beobachtung von Übereinstimmungen und Unstimmigkeiten zwischen Wortlaut, nonverbaler Körpersprache und Erscheinung können angesprochen werden;
- Unmittelbare Beobachtung der Befindlichkeit des Klienten während der Sitzung befähigt zu einer feinfühlig und adäquaten Reaktion auf akute Krisen.



Die direkte und multimodale Zugangsweise zum Klienten stellt damit eine besondere Stärke des Face-to-Face-Settings dar

3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie

Hemmungen von Klienten, mit einem Berater oder einer Therapeutin direkten, unmittelbaren Kontakt aufzunehmen

Allerdings scheint der Kontakt „Angesicht-zu-Angesicht“ nicht für alle Klienten gleichermaßen geeignet zu sein:



Auf manch einen potenziellen Klienten wirkt die Tatsache seiner direkten und scheinbar recht unverstellten Sichtbarkeit für den geübten Blick der Beraterin oder Therapeutin einschüchternd.

Es kann ein Hauptgrund dafür sein, um von professioneller Hilfe Abstand zu nehmen.

3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie

Distanzierung durch computervermittelte Kommunikation führt zu einer Verringerung der Schwellenangst

Computervermittelte Kommunikation kann in solchen Fällen durch das Dazwischenschalten eines Mediums dazu beitragen, einen größeren Abstand zwischen Klient und Beraterin/Therapeut herbeizuführen, um so die Dichte und Intensität eines Beratungs-/Therapiesettings aufzudehnen.

Die erhöhte Distanz trägt dazu bei, Schwellenängste des Klienten zu verringern.



Halten Sie es für eine gute Idee, mit schüchternen Klienten computervermittelt umzugehen?

Oder halten Sie es für einen wichtigen Erfolgsfaktor der Intervention, dass ein Klient sich zu einem persönlichen Gespräch überwinden kann?

Bitte diskutieren Sie!

Kapitel 3.2

Freiheitsgrade in computervermittelten Beziehungen

Gliederung dieses Kapitels

- Souveränität über den Grad der Anonymität
- Souveränität über die Kontaktzeit
- Kanalreduktion
- Wie nahe, ehrlich, stimmig und verbindlich ist eine computervermittelte Beziehung zwischen Klient und Beraterin/Therapeut?
- Nähe in computervermittelten Beziehungen
- Offenheit, insbesondere bei textbasierten Beratungs-/Therapieformen



3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie

Souveränität über den Grad der Anonymität



Ein unter Ratsuchenden hoch geschätzter Vorteil liegt darin, dass sie im Online-Kontakt den Grad der Anonymität selbst bestimmen können.

Je nach Beratungs-/oder Therapieangebot ist es möglich, entweder völlig anonym zu bleiben oder sich ein Pseudonym zuzulegen.

3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie

Souveränität über die Kontaktzeit

Darüber hinaus fühlen sich Klientinnen in der Online-Kommunikation deutlich autonomer bei der Steuerung des Beratungsprozesses als in einer Situation von „Angesicht-zu-Angesicht“.

Insbesondere bei der asynchronen Beratung (E-Mail- oder Forenberatung) verfügen sie über eine hohe Freiheit bei der Wahl des passenden Zeitpunkts zur Kontaktaufnahme:



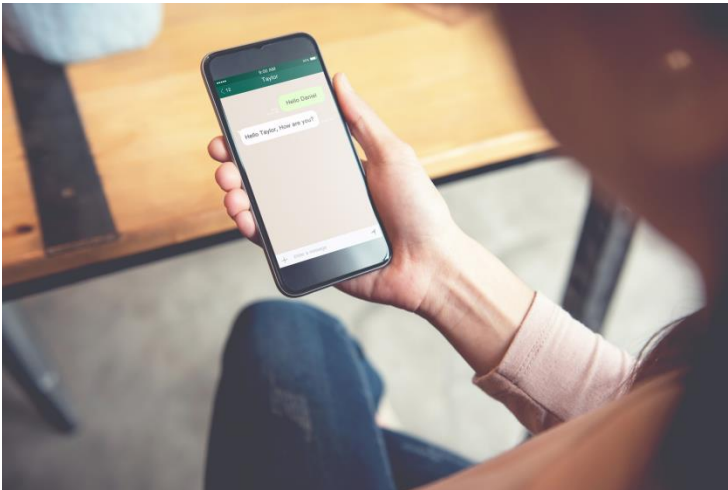
Die Klientinnen bestimmen über die Zeit, die sie für das Formulieren eines Anliegens und das Lesen einer Antwort aufwenden wollen, überarbeiten ihre Texte, takten durch ihre eigene Antworthäufigkeit die Beratungsintervalle und können bei Bedarf deutlich ungehemmter als in einer Angesicht-zu-Angesicht-Situation die Maßnahme beenden.

3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie

Kanalreduktion

Des Weiteren trägt auch die Reduktion der Kommunikation auf ausgewählte Kommunikationskanäle zu einer entspannteren Haltung beim Klienten bei.

Gerade bei angst- und schambesetzten Themen kann es für Ratsuchende einfacher sein, sich auf eine schriftsprachliche Form der Online-Kommunikation zu beschränken.

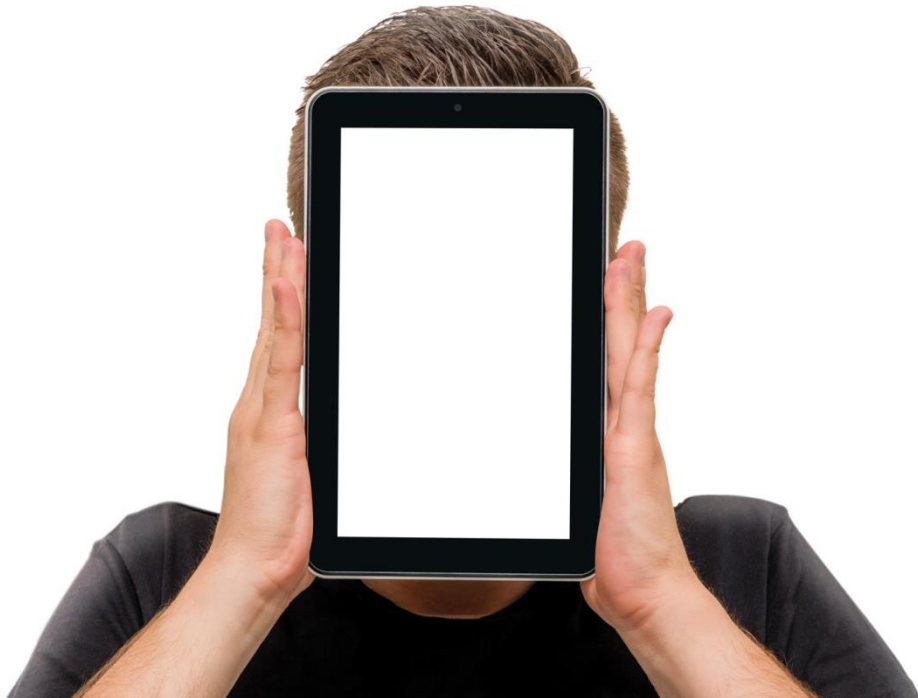


Damit steht das beschriebene Problem im Vordergrund und nicht noch dazu die Person in ihrer Gesamterscheinung.

Anmerkung:
Weitere Informationen zur Kanalreduktion finden Sie im Trainingsmodul 8: „Psychologische Aspekte und Kompetenzen bei Online-Interventionen“

3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie

Wie nahe, ehrlich, stimmig und verbindlich ist eine computervermittelte Beziehung zwischen Klient und Beraterin/Therapeut?



*Was meinen Sie?
Bitte diskutieren Sie dies im Plenum.*

Nähe in computervermittelten Beziehungen

Distanz-Nähe-Paradox:

Computervermittelte Distanz hält die Nähe eines persönlichen Kontakts fern, erleichtert es aber dem Klienten, den abwesenden und oft zunächst unbekannten Berater/Therapeut besonders nah an seiner persönlichen Erlebniswelt teilhaben zu lassen. (vergleiche Döring, 2003, S. 367).

Erfahrungen aus der Praxis bestätigen, dass Online-Kontakte emotional sehr intensiv sein können. Ratsuchende erläutern, dass es ihnen besonders in asynchronen, schriftlichen Beratungen leichter fällt, Probleme zu erläutern, über die sie selbst am Telefon nicht sprechen würden.



Sind Sie überrascht?

Verfügen Sie über persönliche Erfahrungen?

3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie

Offenheit, insbesondere bei textbasierten Beratungs-/ Therapieformen

Insbesondere bei textgebundenen Beratungs- und/oder Therapieangeboten lässt sich davon ausgehen, dass Ratsuchende durch die Konstellation von **Anonymität**, **Distanz**, **Kontaktsteuerung**, **Kanalreduktion** und die **Hoheit über den Grad ihrer Offenheit** ein genügend hohes Gefühl von Sicherheit verspüren, um auch angst- oder schambesetzte Anliegen offen und relativ frühzeitig im Prozess anzusprechen und auszuführen.



So fühlt es sich sicherer an, die Maske abzunehmen und sich zu zeigen.



Kapitel 3.3

Vorteile textbasierter Beratung und Therapie

Gliederung dieses Kapitels

- Höherer Grad an Selbstreflexion
- Erste Klarheit und Entlastung durch Selbstreflexion
- Dauerhafte Dokumentation des Beratungsprozesses
- Erschließung einer neuen Reflexionsebene
- Probieren Sie es aus und sehen Sie selbst!
- Reflexion der Übung: die Perspektive des Klienten
- Reflexion der Übung: die Perspektive des Beraters
- Gemischte Ansätze bei Beratung und Therapie



Höherer Grad an Selbstreflexion

Die Beschreibung der inneren Erlebniswelt für einen unbekannten, entfernten Berater/Therapeuten erfordert Konzentration, intensives Nachdenken und Selbstreflexion.

Eine Schreibende vollzieht nicht nur den Akt des Schreibens, sondern reflektiert darüber hinaus das Geschriebene. Sie findet Worte, Begriffe, Sätze für ihre Problemlage und überlegt zugleich, welche Informationen ein Berater/Therapeut benötigt.

Oft überarbeitet die Klientin ihren Text noch während des Schreibens, findet treffendere Worte, löscht Sätze, arbeitet besonders wichtige Aspekte deutlicher heraus oder ordnet Textpassagen um.



Da geschriebene Worte erhalten bleiben, haben sie eine höhere Verbindlichkeit als gesprochene Worte.

Erste Klarheit und Entlastung durch Selbstreflexion

Ein wertvoller Effekt beim Akt des Schreibens ist, dass ein Klient durch seine hohen kognitiven Leistungen oft schon bei der Ausformulierung seines Anliegens zu neuen, weiterführenden Ideen und Einsichten gelangt.

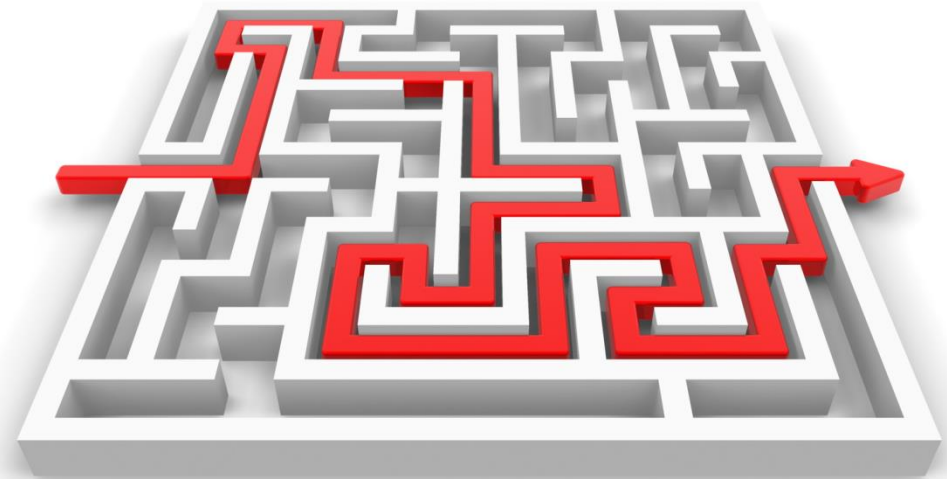
Die dadurch gestiegene Klarheit führt häufig zu einer ersten emotionalen Entlastung, noch bevor der Berater/Therapeut kontaktiert wurde.



Dauerhafte Dokumentation des Beratungsprozesses

Da Online-Beratung und Therapie überwiegend schriftlich stattfindet, z.B. in Form von E-Mail-, Chat- oder Forenberatung, kann der gesamte Beratungs- oder Therapieprozess dokumentiert werden.

Nicht nur die Beraterin oder der Therapeut hat die Möglichkeit, den Text einer Klientin mehrfach und unter verschiedenen Blickwinkeln zu erfassen, sondern auch Klienten können die schriftlichen Antworten des Beraters oder Therapeuten wiederholt nachlesen.



Erschließung einer neuen Reflexionsebene

Oft zeigt sich, dass beim erneuten Lesen eines Textes andere Aspekte in den Vordergrund treten als beim vorangegangenen Lesen.

Das erneute Lesen trägt dazu bei, eine Antwort in ihrer Vielschichtigkeit nach und nach zu erschließen. Sie kann somit noch nach Tagen oder Wochen eine reichhaltige Quelle der Inspiration sein.

Ebenso kann eine komprimierte Rückschau auf den gesamten bisherigen Beratungsprozess zu aufschlussreichen Einsichten über die umgesetzten Entwicklungsschritte führen.



3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie



Probieren Sie es aus und sehen Sie selbst!

1. Versetzen Sie sich in die Rolle eines Klienten. Finden Sie ein Problem, das Sie einen Online-Berater fragen möchten. Bitte wählen Sie kein echtes, persönliches Problem für diese Übung.
2. Schreiben Sie das Problem innerhalb von 15 Minuten auf. Es wäre ideal, den Texteditor eines Computers zu benutzen, um Ihre Anfrage zu schreiben und auszudrucken, aber wenn kein Computer/Drucker verfügbar ist, schreiben Sie Ihre Anfrage von Hand. Markieren Sie Ihre Anfrage mit einem einfachen Erkennungssymbol.
3. Die Workshopleitung sammelt die Anfragen ein und verteilt sie zufällig in der Gruppe. Stellen Sie sicher, dass Sie nicht Ihre eigene Anfrage zurückbekommen. Übernehmen Sie jetzt die Rolle eines Online-Beraters, der eine Anfrage erhält.
4. Lesen Sie die Anfrage und formulieren Sie eine Antwort innerhalb von 30 Minuten. Es wäre ideal, den Texteditor eines Computers zu benutzen, um Ihre Antwort zu schreiben und auszudrucken, aber wenn kein Computer/Drucker verfügbar ist, schreiben Sie Ihre Antwort von Hand. Markieren Sie Ihre Antwort mit dem Erkennungssymbol der Anfrage.
5. Die Workshopleitung sammelt die Anfragen und Antworten ein und gibt sie den Fragestellern zurück. Das Erkennungssymbol hilft bei der Zuordnung.
6. Wechseln Sie in Ihre Rolle des Klienten und lesen Sie die Antwort auf Ihre Anfrage.

3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie



Reflexion der Übung: die Perspektive des Klienten

- Fiel es Ihnen leicht, ein Anliegen zu formulieren?
- Hatten Sie genug Zeit?
- Haben Sie den Text in einem Zug geschrieben oder ab und zu überarbeitet?
- Hatten Sie das Gefühl, die richtigen Worte gefunden zu haben?
- Fanden Sie es schwierig oder einfach, einem anonymen Berater zu schreiben?
- Wie haben Sie sich gefühlt, nachdem Sie den Text aus der Hand gegeben haben?
- Wie haben Sie sich gefühlt, als Sie eine Antwort bekamen?
- Wie lange war die Antwort?
- Glauben Sie, die Antwort passt zu Ihren Fragen?
- Noch Fragen offen?
- Fühlen Sie sich verstanden?
- Fühlen Sie sich ermutigt, weiterhin auf diese Weise mit Ihrem Online-Berater zu kommunizieren?

3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie



Reflexion der Übung: die Perspektive des Beraters

- Wie haben Sie sich gefühlt, als Sie die Anfrage erhalten haben?
- Wie lange war die Anfrage?
- Haben Sie sich ein klares Bild von den Fakten bekommen?
- Welche Emotionen haben Sie beim Lesen wahrgenommen?
- Wie oft haben Sie die Anfrage oder Teile davon gelesen?
- Fanden Sie es schwierig oder einfach, eine Antwort zu formulieren?
- Hatten Sie genug Zeit für Ihre Antwort?
- Wie lange war Ihre Antwort?
- Haben Sie Ihre Antwort in einem Zug geschrieben oder ab und zu überarbeitet?
- Hatten Sie das Gefühl, die richtigen Worte gefunden zu haben?
- Fanden Sie es schwierig oder einfach, einem anonymen Klienten zu schreiben?
- Wie haben Sie sich gefühlt, nachdem Sie den Text aus der Hand gegeben haben?
- Möchten Sie die Kommunikation auf diese Weise fortsetzen oder vermissen Sie etwas?

Hinweis:

Weitere Informationen dazu, wie Sie die Anfrage eines Klienten verstehen und beantworten können, finden Sie im Trainingsmodul 8: „Psychologische Aspekte und Kompetenzen bei Online-Interventionen“

Gemischte Ansätze bei Beratung und Therapie

Sowohl Angesicht-zu-Angesicht-, als auch Online-Formate beinhalten jeweils ihre eigenen Besonderheiten, die auf Klientinnen und Beraterinnen sowohl vorteilhaft, als auch herausfordernd wirken können.

Als ideal wird eine Kompetenz des Beraters oder der Therapeutin angesehen, Klienten eine Vielfalt an niederschweligen Zugangswegen zu Beratung und Therapie anbieten zu können und im Wissen um die jeweiligen Besonderheiten in der Kommunikation gemeinsam mit dem Klienten gangbare Wege zur persönlichen Entwicklung zu gestalten.



Überprüfen Sie Ihr Wissen

1. Welche Barrieren können durch moderne Informations- und Kommunikationstechnologien überwunden werden?
2. Welches ist einer der von Klienten am meisten geschätzten Vorteile im Online-Kontakt?
3. Was ist Kanalreduktion?
4. Was bedeutet das Nähe-Distanz-Paradox?
5. Zeigen Sie die Hauptvorteile textbasierter Interventionen auf.

Lösungen

1. **Externe Barrieren:** Klassische Beratung und Therapien erfordern, dass die Klientin die Fachkraft zu einem bestimmten Zeitpunkt und an einem bestimmten Ort aufsucht.
Interne Barrieren: Die Angst des Klienten, sich der erfahrenen Wahrnehmung eines Spezialisten auszusetzen und für ihn sichtbarer und transparenter zu sein, als es dem Klienten zu Beginn einer Beziehung lieb ist.
2. **Anonymität/ Pseudonymität**
3. **Kanalreduktion** ist, wenn nur ein Teil der Informationen durch die Auswahl eines bestimmten Kommunikationskanals übertragen wird. Z. B.: Bei einer textbasierten Abfrage gibt es keine Informationen über Mimik, Gestik, Tonfall etc.
4. **Nähe-Distanz-Paradox:** Die computervermittelte Distanz hält die Nähe eines persönlichen Kontakts fern, erleichtert es aber dadurch dem Klienten, den abwesenden und zunächst oft unbekannten Spezialisten ganz nah an seiner persönlichen Erfahrung teilhaben zu lassen.
5. **Vorteile textbasierter Interventionen:** Höheres Maß an Selbstreflexion, Klarheit und Erleichterung durch Selbstreflexion, dauerhafte Dokumentation des Beratungsprozesses, Entwicklung einer neuen Reflexionsebene durch wiederholtes Lesen.

Literaturverzeichnis (I)

- Döring, N. (2003). Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen (2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage). Hogrefe: Göttingen
- Döring, N. (2013): Modelle der Computervermittelten Kommunikation. In Kuhlen, R., Semar, W. & Strauch, D. (Eds.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. 6. Ausgabe. Walter de Gruyter: Berlin
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014): Einführung Onlineberatung und –therapie. Ernst Reinhardt Verlag: München
- Engelhardt, E.M. & Storch, S. D. (2013): Was ist Onlineberatung? – Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. Published in: e-beratungsjournal.net, 9. Jahrgang, Heft 2, Artikel 5, Oktober 2013
- Engelhardt, E.M. & Reindl, R. (2016): Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? Published in: E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung. Ausgabe 02/2016
- Hancock, J. (2004): Deception and Design: The impact of communication technology on lying behavior. Conference Paper. Conference: Proceedings of the 2004 Conference on Human Factors in Computing Systems, CHI 2004, Vienna, Austria, April 24 - 29, 2004.
https://www.researchgate.net/publication/221515900_Deception_and_design_The_impact_of_communication_technology_on_lying_behavior [30.05.2017]

Literaturverzeichnis (II)

- Knatz, B. & Dodier, B. (2003): Hilfe aus dem Netz - Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Klett-Cotta: Stuttgart
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (Eds.) (2009): Handbuch Online-Beratung. Vandenhoeck & Ruprecht: Göttingen
- Petzold, M. (2006): Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation. Published in: e-beratungsjournal.net, 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 6, September 2006
- Thiery, H. (2014): Telematisierung des Alltags und der Beratung. Philosophische und mediensoziologische Skizzen zu den Möglichkeitsbedingungen digital vermittelter Beratung und Therapie. Published in: e-beratungsjournal.net, 10. Jahrgang, Heft 2, Artikel 2, Oktober 2014
- Wenzel, J. (2015): Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt – Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung von Medien. Published in: e-beratungsjournal.net, 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5, April 2015

3 Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie

Impressum

Projekt: Therapy 2.0

Koordinator: media k GmbH, Goethestr. 10, D-97980 Bad Mergentheim,
Telefon: +497931 99 27 30, fax +49 7931 99 27 31

URL: <https://www.ecounseling4youth.eu>

Projektnummer: 2016-1-DE02-KA202-003245

Förderprogramm: Erasmus+

Autorin von Modul 3 – Besonderheiten computergestützter Kommunikation in Beratung und Therapie

Evelyn Schlenk – Kontakt: Evelyn.Schlenk@ili.fau.de

© **Bilder:**

- Africa Studio, alphaspirit, alphaspirit_1, Andrey Apoev, Elnur, fotoscool, freshidea, georgerudy, golubovy, koya979, nuclear_lily, oatawa, pathdoc, pathdoc_1, photographie.eu, Scanrail, Sebastian, sebra, Stillfx, Syda Productions, tai111, Trueffelpix, vege, vege_1, velin Radkov, Wayhome Studio – Fotolia.com
- Microsoft Clipart Gallery
- Pixabay CC0 Creative Commons



Dieses Werk ist unter einer Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License lizenziert



Erasmus+

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Die Projektpartnerschaft von Therapy 2.0

Deutschland		media k GmbH (Koordinator) Dr. Karin Drda-Kühn / Hans-Jürgen Köttner • Therapy2.0@media-k.eu • + 49 7931 99 27 30
Deutschland		Institut für Lern-Innovation – FAU Erlangen-Nürnberg Evelyn Schlenk • Evelyn.Schlenk@ili.fau.de • + 49 9131 856 1111
Slowenien		Integra Institut, Institut za razvoj clovekovih potentialov Sonja Bercko Eisenreich • sonja.bercko@eu-integra.eu • + 38 659 013 2641
Kroatien		Sveuciliste u Rijeci, Medicinski Fakultet Dr. Tanja Franciskovic / Dr. Marina Crepulja • tanja.franciskovic@medri.uniri.hr • + 38 591 2000 000
Island		Iceland Academy of the Arts Björg Jóna Birgisdóttir • bjorg@lhi.is • + 354 552 4000
Österreich		Wissenschaftsinitiative Niederösterreich Dr. Wolfgang Eisenreich • office@wissenschaftsinitiative.at • + 43 676 944 5447
Portugal		Instituto Politecnico do Porto Dr. Regina Silva • ras@eu.ipp.pt • + 351 222 061
Griechenland		GUnet Akadimaiko Diadiktyo Pantelis Balaouras / Constantinos Tsibanis • costas@noc.uoa.gr • + 30 210 7275603

Ende des Moduls



Herzlichen Glückwunsch!
Sie haben dieses Modul abgeschlossen!