

Bachelor Thesis

**Psychosoziale Beratung per Mail
im Kontext der Sozialen Arbeit**

Chancen und Risiken mailbasierter Beratungsarbeit

Anna Eberle und Anja Moser

Eingereicht bei Dr. Olivier Steiner

Hochschule für Soziale Arbeit FHNW,
Bachelor Studium in Sozialer Arbeit, Olten

Im Juni 2013

Abstract

In vorliegender Bachelor Thesis erfolgt eine Darstellung von Chancen und Risiken mailbasierter psychosozialer Beratungsarbeit. Dabei wird in einem ersten Teil, basierend auf der computervermittelten Kommunikation nach Nicola Döring und anhand von Literaturrecherchen ergründet, welche Aspekte dieser neue Hilfeform sich als Risiken oder Chancen ausmachen lassen. Diese Aufstellung wird in einem zweiten Teil mit den Erfahrungen von Professionellen aus dem Praxisfeld in Beziehung gesetzt. Dabei lässt sich erkennen, dass die psychosoziale Mail-Beratung verschiedene besondere Aspekte mit sich bringt, die sich sowohl als Chancen wie auch als Risiken werten lassen. Deutlich wird jedoch, dass insbesondere die Institutionalisierung und Professionalisierung dieser neuen Hilfeform die Soziale Arbeit vor neue Herausforderungen stellt.

Vorwort

Wir danken allen, die uns bei der Verfassung dieser Bachelor Thesis unterstützt haben. Speziell bedanken wir uns bei den drei Fachpersonen aus dem Bereich der Mail-Beratung, welche sich für die Interviews zur Verfügung gestellt haben. Ein besonderer Dank geht ausserdem an Dr. Olivier Steiner für die kompetente Begleitung.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung (A. Eberle & A. Moser)	8
1.1 Persönliches Erkenntnisinteresse	9
1.2 Fragestellung	10
1.2.1 Ziele	10
1.3 Eingrenzung des Themas	11
1.3.1 Psychosoziale Beratung	11
1.3.2 Mail-Beratung.....	11
1.3.3 Face-to-Face.....	12
1.4 Methodisches Vorgehen	13
2. Internet als neues Medium (A. Moser)	14
2.1 Die Entwicklung des Internet	14
2.1.1 Web 2.0.....	15
2.1.2 Internetnutzung in der Schweiz	16
2.2 Soziale Arbeit im Internet	18
2.2.1 Auswirkungen auf die professionelle Beratung	19
3. Die computervermittelte Kommunikation (A. Eberle)	22
3.1 Theorien zur Medienwahl	23
3.1.1 Rationale Medienwahl.....	23
3.1.2 Normative Medienwahl	24
3.1.3 Interpersonale Medienwahl.....	26
3.2 Theorien zu Medienmerkmalen	28
3.2.1 Kanalreduktions-Modell	28
3.2.2 Filter-Modell	30
3.2.3 Digitalisierungs-Modell.....	31
3.3 Theorien zum medialen Kommunikationsverhalten	33
3.3.1 Soziale Informationsverarbeitung	33
3.3.2 Simulation und Imagination	34
3.3.3 Soziale Identität und Deindividuation.....	35
3.3.4 Netzkultur	36
3.3.5 Internetsprache	36
3.4 Zusammenfassung	37
4. Mail- Beratung (A. Moser)	42
4.1 Virtuelles Beratungssetting – Rahmen und Kontext	43

4.1.1	Niederschwelligkeit	43
4.1.2	Anonymität	45
4.1.3	Schriftlichkeit	46
4.1.4	Nonverbale und paraverbale Kommunikation	51
4.1.5	Asynchronität	54
4.2	Virtuelle Beziehungsgestaltung	55
4.2.1	Die Beratungsbeziehung	55
4.2.2	Virtuelle Identitäten	59
5.	Beratungsansätze und -Konzepte der Mail-Beratung (A. Eberle)	63
5.1	Beratungsansätze	63
5.1.1	Der systemische Beratungsansatz	64
5.2	Beratungskonzepte	69
5.2.1	Das Vier-Folien-Konzept	70
6.	Qualitätsstandards in der Mail-Beratung (A. Moser)	74
6.1	Transparenz der Institution nach innen und aussen	75
6.2	Kompetenz der Berater und Beraterinnen	76
6.2.1	Beratungskompetenz	76
6.2.2	Lesekompetenz	77
6.2.3	Schreibekompetenz	77
6.2.4	Internetkompetenz	77
6.2.5	Aus- und Weiterbildung	78
6.3	Zufriedenheit der Klientel	79
6.4	Nutzung von wirtschaftlichen und persönlichen Ressourcen	80
6.5	Technische Daten und Sicherheitsstandards	81
7.	Chancen und Risiken der psychosozialen Mail-Beratung (A. Eberle & A. Moser)	84
8.	Qualitative Untersuchung zur psychosozialen Mail-Beratung (A. Eberle & A. Moser)	89
8.1	Methodenwahl	89
8.2	Darstellung der Untersuchung	89
8.2.1	Der Interviewleitfaden	91
8.2.2	Durchführung der Interviews	91
8.2.3	Auswertungsprozess	91
8.3	Darstellung und Interpretation der wichtigsten Ergebnisse	92
8.3.1	Niederschwelligkeit	92

8.3.2	Anonymität	94
8.3.3	Selbstbestimmung	95
8.3.4	Schriftlichkeit	96
8.3.5	Kanalreduktion	99
8.3.6	Asynchronität	99
8.3.7	Beratungsansätze, -konzepte und Qualitätsstandards	100
9.	Schlussfolgerung für die psychosoziale Mail-Beratung <i>(A. Eberle & A. Moser)</i>	103
9.1	Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse	103
9.2	Beantwortung der zentralen Fragestellung	106
9.3	Zielüberprüfung	106
9.4	Relevanz für die Soziale Arbeit	107
9.4.1	Ausblick	107
9.4.2	Denkanstösse	109
10.	Literatur- und Quellenverzeichnis	110
11.	Anhang	118

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Internetnutzung in der Schweiz.....	16
Abbildung 2: Online-Aktivitäten	17
Abbildung 3: Medienökologisches Rahmenmodell	22
Abbildung 4: Kernaussagen der elf wichtigsten Theorien der CvK.....	38
Abbildung 5: Beispiele für Symbole/Smileys	53

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Kompensationsmöglichkeiten von CvK.....	29
Tabelle 2: Beispiele für Emoticons	52
Tabelle 3: Beispiele für Aktions- und Soundwörter	53
Tabelle 4: Beispiele für Akronyme.....	53
Tabelle 5: Pro und Contra einer virtuellen Identität.....	61
Tabelle 6: Chancen und Risiken der psychosozialen Mail-Beratung.....	84

1. Einleitung

Die späten neunziger Jahre werden in der Rückschau vielleicht einmal als schmales Fenster auf die historische Möglichkeit erscheinen, die sich den Menschen bot, etwas zu tun, um die Herrschaft über die Kommunikationstechnologien wiederzuerlangen. Ausgerüstet mit dem notwendigen Wissen, geführt von einer klaren Vision, die den Menschen in den Mittelpunkt stellt, und angetrieben vom Wunsch nach Diskurs zwischen Bürgern, können wir, die Bürger, in einer entscheidenden Phase die Weichen für die Zukunft stellen. Was als nächstes geschieht, hängt hauptsächlich von uns ab. (Rheingold 1994: 364f.)

Das Internet, neben Radio, Zeitung und Fernseher gehört als viertes zu den aktuellen Medien, die unseren Alltag prägen. Die Kommunikation über das Internet ist längst ein wichtiger Bestandteil unseres Lebens geworden. Sie ist schnell, direkt und zeitunabhängig.

Der Internetzugang und die damit verbundenen neuen Möglichkeiten haben unser Weltbild, unser Denken und Handeln massgeblich verändert. So selbstverständlich die Nutzung des Internets geworden ist, so selbstverständlich scheint es auch, sich mit Hilfe dieses Mediums zu informieren, sich Beratung zu holen.

Diese Entwicklung macht auch vor der Sozialen Arbeit nicht halt. Neue Medien halten unweigerlich Einzug in das Tätigkeitsfeld. Folglich sind Professionelle in ihrer Fachlichkeit und Innovation gefordert. Die Geschäftsstelle von sozialinfo.ch (das Internetportal für Sozialwesen Schweiz) hat im Frühjahr 2013 einen Leitfaden zum Thema „Soziale Arbeit & Social Media“ veröffentlicht.

Darin schreiben sie über die neuen sozialen Medien: Sie sind Teil unserer Lebenswelt und derjenigen der KlientInnen Sozialer Arbeit geworden. Sie gestalten die Art um, wie wir Beziehungen knüpfen und pflegen, wie wir uns organisieren und informieren. Wenn wir als Professionelle der Sozialen Arbeit nicht Opfer einer digitalen Kluft werden wollen, so ist es wichtig und notwendig, dass wir uns damit, mit ihren Möglichkeiten, ihren Botschaften auseinandersetzen. (Geschäftsstelle sozialinfo.ch 2013: 7)

Reto Eugster und Selina Ingold (2012: 12) sprechen in ihrem Artikel „Braucht die Soziale Arbeit Freunde oder »Freunde«?“, von den erweiterten Ansprüchen der Klientel

an Angebote der Sozialen Arbeit. Online Services, werden als Dienstleistung mehr und mehr erwartet.

Verschiedene Institutionen folgen diesem Trend und so sind zunehmend unterschiedliche Angebote in der Schweiz auszumachen (Dr. Gay, Tschau.ch, Lilli.ch). Als besonders exponierte Bereiche definieren Eugster und Ingold die Jugendarbeit, die Sozialpädagogik, die sozialraumorientierte Sozialarbeit, die Sozialberatung sowie Fundraising und Spendenmarketing (vgl. Eugster/Ingold 2012: 12).

1.1 Persönliches Erkenntnisinteresse

Als Studentinnen der Sozialen Arbeit interessieren wir uns insbesondere für die neuesten Entwicklungen und Trends bezüglich der Handlungsfelder dieser Profession. Beide gehören wir der Generation der „Digital Natives“ (deutsch: digital Eingeborene) an, also denjenigen, die mit den neuen Medien aufgewachsen sind und sie selbstverständlich in den verschiedensten Lebensbereichen nutzen (vgl. Geschäftsstelle sozialinfo.ch 2013: 7).

Während unseren praktischen Tätigkeiten sind wir immer wieder mit Verweigerung und Unsicherheiten von Professionellen gegenüber dieser neuen Bewegung in Kontakt gekommen. Wir sind uns jedoch sicher, dass sich die Entwicklung weder bremsen noch aufhalten lässt und sich die Soziale Arbeit mit der Thematik der neuen Medien befassen muss.

Unsere Motivation liegt also in der Bearbeitung eines noch ziemlich unbekanntes und neuen Handlungsfeldes, welches in Zukunft einen wichtigen Stellenwert einnehmen wird. Die Soziale Arbeit muss sich unserer Meinung nach neu erfinden, neue Konzepte und Theorien entwickeln, um diesem Wandel gerecht zu werden. Als Studentinnen der studienbegleitenden Praxisausbildung sind wir beide im Arbeitsbereich der Beratung tätig und interessieren uns insbesondere für die Möglichkeiten und Risiken der Online-Beratung. Wir sind beide der Meinung, dass sich durch den Einsatz der neuen Medien ein völlig neues Potential der Beratungsarbeit ausmachen lässt. Da für uns die Interaktion per Mail eine der wichtigsten und gängigsten Kommunikationsformen unseres Lebens darstellt, ist es uns ein besonderes Anliegen den Fokus dieser Arbeit auf die Beratung per Mail zu legen.

1.2 Fragestellung

Die zentrale Fragestellung dieser Bachelor Thesis lautet:

- **Welche Chancen und Risiken zeigen sich bei psychosozialer Beratungsarbeit per Mail?**

Die Beantwortung verschiedener Subfragen soll zur Klärung der zentralen Fragestellung führen.

- Wie zeigt sich das Internet als neues Medium im Kontext der sozialen Arbeit?
- Wie wird im Internet kommuniziert?
- Was sind besondere Aspekte der Mail-Beratung?
- Welche Konzepte und Beratungsansätze existieren bereits im Setting der Mail-Beratung?
- Welche Qualitätsstandards der Mail-Beratung lassen sich ausmachen?
- Welche Erfahrungen zeigen sich im Praxisfeld der Mail-Beratung?

Ein Blick in die Zukunft soll nicht fehlen, was durch die Beantwortung der letzten Fragestellung erreicht werden soll:

- Welche Schlussfolgerungen lassen sich für die Mail-Beratung ausmachen und welche Konsequenzen lassen sich für die Soziale Arbeit daraus ableiten?

1.2.1 Ziele

- Diese Arbeit liefert theoretische Grundlagen bezüglich Chancen und Risiken von Mail-Beratung.
- Die Aussagen von Beraterinnen und Berater aus dem Praxisfeld bezüglich Chancen und Risiken von Mail-Beratung werden aufgezeigt und interpretiert.
- Die Theorie und die Praxis werden innerhalb dieser Arbeit miteinander in Bezug gesetzt und erste Konsequenzen für die Soziale Arbeit werden abgeleitet und skizziert.

1.3 Eingrenzung des Themas

Im diesem Kapitel sollen jene in der Bachelor Thesis häufig verwendeten Begrifflichkeiten geklärt und definiert werden.

1.3.1 Psychosoziale Beratung

Innerhalb der Arbeit erfolgt die Eingrenzung des Beratungsansatzes auf den Begriff der psychosozialen Beratung.

Laut McLeod (2004: 25), besteht eine Vielzahl von Definitionen der Beratung, deren Verortung und Bedeutung sich in der zeitgenössischen Gesellschaft laufend weiterentwickelt und verändert. Im Rahmen dieser Bachelor Thesis soll von folgender Definition ausgegangen werden.

Beratung: Kommunikationsvorgang zwischen Berater (Br.) und Klienten (Kl.), in dem der Br. bestrebt ist, die Probleme des Kl. zu verstehen und ihm Anregungen und Hilfen zur Selbsthilfe zu vermitteln. Die Beratung schließt Diagnose, Beschaffung von Informationen, Gesprächsführung zur Sicherung des Verständnisses, Ermutigung und Ratschlag ein. (Seidenstücker 1995: 66)

Ausgehend von dieser Fundierung der Beratung, zeigt sich die Definition von **psychosozialer Beratung** als ein Verständnis, „dass das Erkennen von Belastungen und Einschränkungen und darauf bezogener Problemlösungskompetenzen in den Mittelpunkt rückt“ (Engel/Nestmann/Sickendiek 1999: 19).

Innerhalb dieser Arbeit wird der Begriff „Beratung“ als Synonym für psychosoziale Beratung verwendet.

1.3.2 Mail-Beratung

Der Begriff Online-Beratung umfasst verschiedene Zugangsformen. Dies sind unter anderem:

- Beratung per Mail
- Beratung per Chat
- Beratung per Forum

Innerhalb dieser Bachelor Thesis wird bewusst nur auf die Beratungsform per Mail eingegangen. Dies einerseits aus Gründen der Eingrenzung und andererseits ist die Mail-

Beratung die in der Sozialen Arbeit am häufigsten etablierte Form der Online-Beratung im Raum Deutschschweiz. Somit können wir bezüglich des empirischen Teils unserer Arbeit auf fundierte Erfahrungen von Beraterinnen und Berater zurückgreifen. Dennoch kann der Begriff Online-Beratung aufgrund der verwendeten Literatur auftauchen, steht jedoch als Überbegriff für die bereits genannten Beratungsformen auch für die Mail-Beratung. Die Beratung per Mail definiert sich über einen virtuellen Briefwechsel zwischen einer Beraterin oder einem Berater und der Klientel.

Die Anbieter von E-Mail-Beratung im Netz erhalten schriftliche Anfragen von KlientInnen. Als neue Form der Beratung schreiben Sie eine Antwort-Mail. Sollte es sich um eine komplexe Anfrage handeln oder braucht der/die BeraterIn für die Antwort weitere Informationen, so ergibt sich zum Teil ein reger Wechsel von E-Mails zwischen NutzerIn und BeraterIn. (Ploil 2009: 10)

Da in der Online-Beratung zwischen Beratung per E-Mail und webbasierter Mail-Beratung unterschieden wird, wird im Rahmen dieser Bachelor Thesis von Mail-Beratung beziehungsweise Beratung per Mail gesprochen: „Webbasierte Mail-Beratung bedeutet, dass die hin und her gesandten Mails über den Server der beratenden Institution gehen und dort geschützt bzw. gelöscht werden (hoher Datenschutz). Im Gegensatz dazu ist die Mail-Beratung, welche über den Server des Mail-Account-Anbieters (...) läuft, ungeschützt und unsicherer.“ (ebd.: 10f.) Im Kapitel 6.5 dieser Thesis wird auf die Thematik der Datensicherheit näher eingegangen.

1.3.3 Face-to-Face

Der Begriff Face-to-Face ist in vorliegender Thesis als Face-to-Face-Kontakt, Face-to-Face-Kommunikation oder auch als Face-to-Face-Beratung als Vergleichskomponente zur Mail-Beratung anzutreffen.

Döring (2003a: 38) definiert die Face-to-Face-Kommunikation wie folgt: „Als natürliche Grundform zwischenmenschlicher Kommunikation gilt die Face-to-Face-Kommunikation (...), bei der wir zur selben Zeit am gleichen Ort zusammenkommen (körperliche Kopräsenz) und verbale, paraverbale sowie nonverbale Botschaften austauschen.“

1.4 Methodisches Vorgehen

Vorliegende Bachelor Thesis ist eine Literaturarbeit, welche durch einen empirischen Teil auf Basis von Leidfadeninterviews ergänzt wird.

Nach dem Kapitel der Einleitung wird im zweiten Kapitel das Internet in seiner Entwicklung und als neues Medium vorgestellt. In einem weiteren Schritt wird der Bezug zur Sozialen Arbeit hergestellt.

Das dritte Kapitel befasst sich mit den Theorien der computervermittelten Kommunikation in Anlehnung an Nicola Döring. In Bezugnahme auf diese Theorien werden im vierten Kapitel die besonderen Aspekte der Mail-Beratung aufgezeigt. Das fünfte Kapitel widmet sich möglichen bestehenden Konzepten und Beratungsansätzen für das Handlungsfeld Mail-Beratung. Zusammenfassend leitet die Thesis im sechsten Kapitel mögliche Qualitätsstandards für dieses spezifische Beratungssetting ab. Basierend auf diesen theoretischen Erkenntnissen werden im Kapitel sieben, die Chancen und Risiken dieser neuen Beratungsform aufgezeigt. Das achte Kapitel widmet sich der qualitativen Untersuchung vorliegender Bachelor Thesis. Die Darstellung und Interpretation der wichtigsten Ergebnisse münden im neunten Kapitel in einer allumfassenden Schlussfolgerung, die auch einen Ausblick für die Soziale Arbeit beinhaltet.