	beRATung.digital: Vom Helpdesk zum digitalen Coaching	Schwerpunktartikel veröffentlicht in: e-beratungsjournal
2009	Karlheinz Benke	
URL: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0109/benke.pdf		

beRATung.digital: Vom Helpdesk zum digitalen Coaching

Zusammenfassung

Internetberatung, Online-Beratung, e-Beratung – digitale Beratung. Das kleinste Gemeinsame ist die Abwesenheit des Gegenübers sowie eine prozessimmanente Nutzung digitaler Medien. Die Frage erhebt sich: Beratung ohne sichtbares Gegenüber, mit einem Abbild vom Ich als Text bzw. Ton – das funktioniert, zahlt sich aus? Für die Bezeichnung dieses Prozesses eignet sich übergreifend der Begriff ‚digitale Beratung‘, zumal er auf die Interkonnektivität der (neuen) digitalen Medien und den Möglichkeiten, die diese eröffnen, hinweist. Ob digitale Beratung als Allein- oder als Ergänzungsform genützt wird, liegt (ungebrochen) in der Entscheidung der Ratsuchenden. Im Beratungsprozess selbst werden ja jüngere Werkzeuggenerationen wie Smartphones oder auch Webcams etc.– so die Hypothese – quasi selbstverständlich eingesetzt, also ohne sich deren Funktion als ‚Tools‘ entsprechend bewusst zu sein. Wie un/bewusst auch immer sie eingesetzt werden: Unbestritten ist wohl, dass das Können von BeraterInnen und Coachs wichtiger ist, als das mediale Werkzeug, welches sie verwenden. Über Möglichkeiten und Grenzen digitaler Beratung(stools) mit einem speziellen Fokus auf das ‚digitale Coaching‘...

Keywords

Beratung digital und online, e-Beratung, pädagogische Beratung, psychologische Beratung, Coaching, Webtools

Autor

Mag. Dr. Karlheinz Benke, MAS
(Reform)Pädagoge, Erziehungshelfer, Berater von Personen und Systemen f2f wie online, Sozialzentrumsleiter

- Lektorate ‚Kommunikation in der Online-Beratung‘ (Universität Klagenfurt), ‚Online-Beratung‘ (FH Campus Wien) und ‚Lebensraum Virtualität - Virtuelle Räume‘ (FH Dornbirn)
- Diplomarbeitsbetreuungen zur Virtualität (FH Campus Wien)
- Mitglied im Redaktionsteam e-beratungsjournal.net
- diverse Veröffentlichungen (u.a. ‚Online Beratung und das Ich‘, Wiku-Verlag 2007) zu virtuellen Räumen und postmodernen Lernkulturen, Kind- und Familienthemen
- Homepage: www.karlheinz-benke.at
- Kontakt: post@karlheinz-benke.at bzw. karlheinz.benke@gmx.at

Schlossweg 14/3
A- 8734 Großlobming
Tel. +43 (0) 3512 44186



„Ich bin nicht der, der ich sein will und will nicht sein, wer ich bin.
Mein Leben ist das Chaos, schau mal genauer hin.“
(Ich + Ich, Stark)

... nur ein E-Mail ...

Liebe Bira,

schön dass es Euch gut geht. Bei mir läuft es nicht so gut. Der Kopf ist viel zu voll, die Aufgaben erschlagen mich und außer Spesen nichts gewesen.
Dann sagt mir auch noch ein befreundeter Astrologe (ein echt guter), dass ich 2008 einfach aussitzen soll und 2009 noch mehr aufpassen soll.
Also was tun? Mein Ziel ist ein 9to5Job. Von allen Fesseln der Selbstständigkeit und Altlasten lösen. Ein Reset und wieder mehr Leben als Pflichtprogramm.
Nur wie, weiß ich noch nicht. [...]

Grüße
Armo

... nach der Antwort ... 2 Tage später ...

Liebe Bira,

ja, die Frage ist: Ist mir noch zu helfen? Darauf ein entschiedenes JA!
Es wird aber wohl nicht von heute auf morgen gehen. Es wird wohl eher ein Prozess in einem Tempo werden, den ich auch verkraften kann, in jeder Hinsicht. [...]
Ich möchte nicht mehr jedem Geschäft hinterher rennen, um jeden Preis. Ich kann mittlerweile mit wenig auskommen und habe mich auch schon damit arrangiert. Warum braucht man ein Auto mit dem man 300 km/h fahren kann, damit man beim nächsten Stau von den Durchschnittsfahrern wieder eingeholt wird? Die Überholspur kostet ihren Preis, den ich nicht mehr bereit bin zu zahlen. Ich bin weit weg vom "Aussteiger", aber "Wohlstand" um jeden Preis will ich auch nicht mehr.
Ich kann jedem nur wünschen, sich selbst und sein Ziel so zu erkennen, dass der Weg zum Ziel wird und das nicht um jeden Preis.
Die Welt wird immer verrückter und ob wir mitmachen, können wir immer selbst entscheiden.
So richtig schnell helfen können wir uns gegenseitig wohl nicht. Aber wenn wir uns auf die richtigen Gedanken bringen, wird uns das immer einen Schritt weiter helfen. [...]
Unser Leben ist nicht mehr vergleichbar mit dem vor 100 Jahren. Die Gesellschaft, die Weltordnung, der Mensch an sich verändert sich so rasch und grundlegend, dass man die Vergangenheit nicht mehr als Maßstab nehmen kann. Diese Veränderungen fordern jeden von uns sehr stark. Darum wünsche ich uns allen die Kraft, die Herausforderungen der Gegenwart so zu meistern, dass wir von der Zukunft auch noch etwas haben.

Liebe Grüße
Armo

1. Wir leben in einer Beratungswelt ...

Wie Armo in seinem E-Mail skizziert, erleben wir eine Welt, die permanent für Erschütterungen unserer Ratio sorgt: Nichts bleibt so, wie es noch vor kurzem war – Umbrüche und neue Konsequenzen daraus bestimmen den Lebensalltag heute.
Was bedeutet, sich von Gewohnheiten zu lösen und neue Denkwege beschreiten zu müssen, um diesen Irritationen zu begegnen und rasch wieder an Orientierung zu gewinnen. Denn ‚etwas‘ ist spürbar, nein genauer: er ist spürbar. Der Druck, der zunimmt und uns im Alltag des Privaten wie Beruflichen Raum zur Bewegung nimmt. Er zeigt sich unabhängig von wirtschaftlichen Hochs oder Rezessionen und kennt auch keine sozialen Grenzen



innerhalb unserer postmodernen Gesellschaften. Er lässt uns krank werden und „gesellschaftlich nicht mehr funktionieren“ (Fromm, 1991).

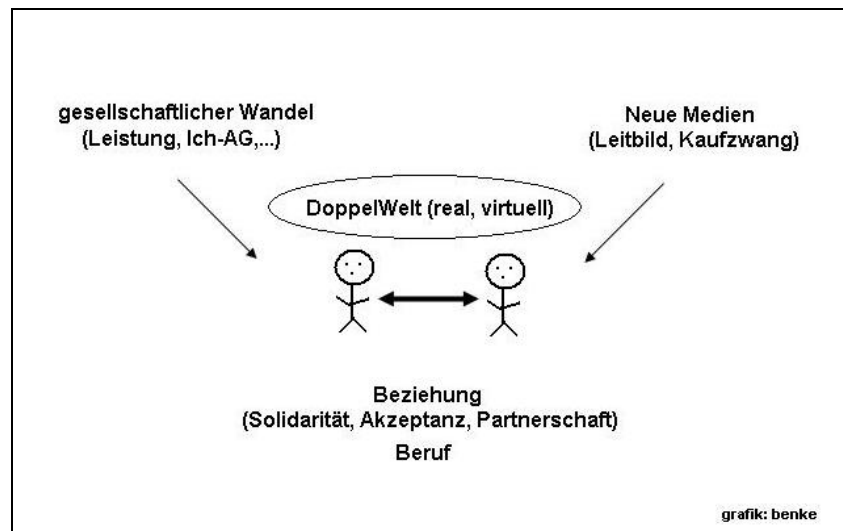


Abbildung 1: Druck im postmodernen Alltag

Dieses gegenwärtigen Gesellschaftsbild wiederum provoziert nahezu eine Beratungsszene, die boomen muss – in allen erdenklichen Formen, in unterschiedlichsten Medien, von unterschiedlichsten AnbieterInnen und ebenso unterschiedlichsten Zugängen (von realen bis hin zu metaphysischen) aus.

Faktum ist also: Beratung heute vollzieht sich doppelt: real und virtuell, wobei für jene Beratungsprozesse, die nicht auf einer f2f-Beziehung gründen, hier der Begriff ‚digitale Beratung‘ treffend scheint. In ihm spiegeln sich – wie im Falle von Handy, Webcam etc. – die begriffliche Assoziation zu den digitalen Medien wider.

„Auch wenn niemand sagen kann, wie die Welt wirklich ist,
so lässt sich doch feststellen, wie sie nicht ist.“
Simon (1997, S. 248)

1.1. Doppelter Lebensalltag heute

„Wenn ich als Dasein mich stets in Situationen finde, in denen ich handle oder mich treiben lasse, so bin ich doch weit entfernt, die Situationen, in denen ich faktisch bin, zu *kennen*. Ich weiß sie vielleicht nur im Schema verschleiert als typisch allgemeine oder nur einige Seiten der Situation, nach deren Kenntnis ich handle, während ein weiterschauender Beobachter und ich selbst nachträglich die Situation in größerem Umfange, wenn auch nie die ganze mit allen ihren Möglichkeiten, übersehe und die oft unerwarteten Folgen meines Handelns begreife.“

So schreibt Karl Jaspers (in Bategay, 2005, S.10) Mitte der 60er Jahre des letzten Jahrhunderts, einer Zeit bar der so genannten Neuen Medien.

Was jedoch bereits aus seinen Gedanken heraus zu lesen ist, ist die Tatsache, dass dem Menschen in der Erfassung von vielerlei Situationen Grenzen gesetzt sind und eine Veränderungsmöglichkeit nur über die „Verwandlung von Situationen“ herbeizuführen ist – und zwar unabhängig davon, ob die Prämisse heißt, sich selbst zu finden oder private wie berufliche Ziele zu erreichen.

Geändert hat sich seit der Ära Jaspers allerdings die Anzahl der Möglichkeiten Veränderungen herbeizuführen, denn diese hat sich gleichsam (und zumindest) verdoppelt: Zum realen Alltag gesellt sich heute (in postmodernen Gesellschaften zumindest) der



virtuelle Alltag dazu und beide werden im Sinne einer ‚doppelten Erlebniswelt‘ (Benke) erfahren.

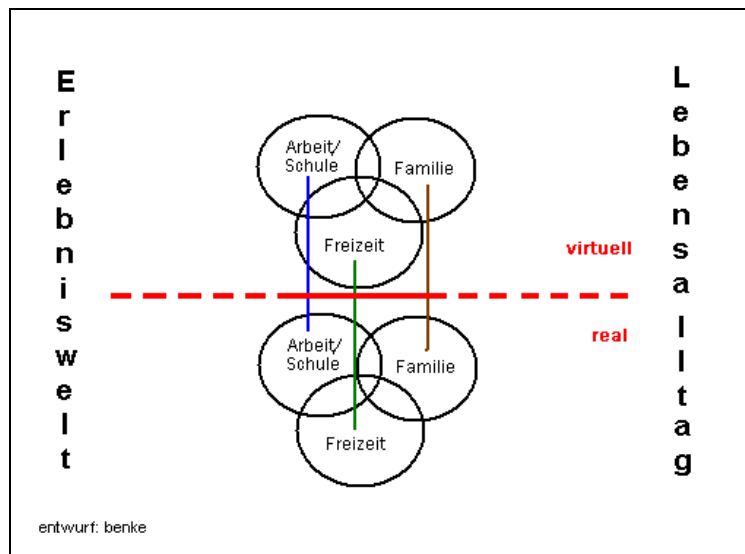


Abbildung 2: Doppelte Erlebniswelt - doppelter Lebensalltag

Die Welt, in der wir gegenwärtig leben, scheint mit jedem Tag weniger beherrschbar zu werden und sich jeglicher Kontrollmechanismen zu entziehen. Und in genau diesen Prozessen haben ganz offensichtlich „einige der Kräfte die – wie der wissenschaftliche und technische Fortschritt – das Leben eigentlich sicherer und kalkulierbarer machen sollten, nicht selten das Gegenteil bewirkt“ (Giddens, 2001, S.12).

Indikatoren dieser postmodernen Verunsicherung im Menschen sind u.a.:

- die Geschwindigkeit respektive Beschleunigung (Virlios Dromologie) und deren Symbole wie Radar, der Laser, Lichtleiter etc.
- die Massenmedien in ihrer Flüchtigkeit als Meinungsbildner (und dabei: Bild vor Wort)
- die (Selbst-)Betrachtung von Bildung weniger als Weg zum Wissenserwerb, sondern mehr als Statusbeschreibung kraft Zertifikats
- nacherfahrene Rollenbilder (und Entsprechungen), die das eigene Können verdrängen
- die Stellung des Einzelnen und seine diffuse Angst vorm Versagen (dem Aus-der-Rolle-fallen), die zur manifesten/latenten Angst ver-/führen kann
- die Selbstkonstruktion heroischer (Schein-)Identitäten nach Außen, die individuell zu speziellen Handlungen zu zwingen scheint oder zumindest dazu verleitet
- eine indirekte (und partiell asymmetrische) Kommunikation (weniger im Sinne von Gesprächen), die die direkte ersetzt
- das Erlernen eines Lebensmottos von Kindesbeinen an: Nichts ist für Ewig (auch Idole nicht)

Zu diesen vielfältig wahrnehmbaren ständigen Veränderungen (der Auswirkungen) kommt eine sich allmählich steigende Rasanz von gesellschaftlichen wie ökonomischen Entwicklungen dazu, die es dem Subjekt zunehmend schwerer machen, sie zu überblicken oder sich in ihr zu orientieren. Immer mehr scheinen sich auf ihrem Weg zur Selbstfindung zu verlieren, brauchen Unterstützung in vielfältigster Hinsicht. Sie suchen:

- Informationen, um zu einem Durchblick zu gelangen (**Helpdesk-Angebote**)



- **pädagogischen Rat**, um sich die Verunsicherung nehmen zu lassen
- **psychologisch-therapeutische Unterstützung**, um Psychosen, Neurosen und anderen Krankheitsbildern unserer Zeit entgegen zu wirken
- oder um sich einfach nur beruflich zu verändern bzw. karrieremäßig weiter zu entwickeln (**Coaching**).

In diesem individuellen Such-Prozess fungiert die virtuelle Welt vielleicht sogar weniger als Basis zum kommunikativen Austausch, denn vielmehr als ‚sozialer Raum‘ (vgl. Benke, 2008a), mutiert vom Dorfplatz der Kommunikation zur Stätte von Beratung und entspricht darin auch beinahe einem Idealzustand: Sie beansprucht keinen Platz, ist öffentlich, hat Reichweiten, ist für sehr viele (jedoch nicht alle – Stichwort: digitale Kluft) rund um die Uhr zugänglich; ist stets in jenem Moment greifbar, wenn man das persönliche Bedürfnis nach Kontakt und Kommunikation verspürt; hält sich nicht an Öffnungszeiten und zeigt sich so gesehen extrem niederschwellig.

Das Internet bietet interaktive (z. B. Plattformen) wie statische (z. B. Homepages, Newsgroups, Mailinglisten) Informationsmöglichkeiten und wird so zum unauffälligen Lebensbegleiter in einer Welt, in der das persönliche Wohlbefinden, die Work-Life-Balance, immer wichtiger wird: Das Netz bietet das ‚Und und und‘ (Eidenbenz) und verfügt über neue bzw. andere Möglichkeiten, denen sich der Mensch angesichts eines spürbar steigenden Drucks und psychischer Anforderungen (beruflich und privat) gegenüber sieht. Ein Mensch, dessen Ausgangspunkt wie auch Ziel in der „Kultivierung des Singulären“ (Schulze, 2000, S.18) liegt, das es zu pflegen gilt, will Mensch erfolgreich sein Leben bestreiten können.

Interessant dabei ist, dass das Ich auf seinem Weg zu individuellen Stärkungsprozessen nicht mehr auf den Körper und das Äußere reduziert bleibt, sondern sich auf den Geist bzw. die Seele (wo immer sich diese befinden mag, wie der Pathologe Virchow einst meinte) und das Innere ausdehnt und sich dies Mann und Frau sich auch durchaus etwas kosten lassen – wie im Fall des digitalen Coachings.

Faktum ist, dass Hilfe und Orientierung in einer unübersichtlicher wie komplexer werdenden Welt ‚offline wie online‘ in vielfältigster Form immer stärker gefragt sind, wobei das Web dabei als Andockstation für neue Zielgruppen fungieren kann (indem sie Zielgruppen dort abholt, wo sie auch ‚sind‘).

Entschuldigung – wissen sie wo ich hin will?

1.2. Digital (gut) beraten ...

Virtuelle Lebensformen sind nicht länger Zukunftsbild, sondern gelebte Gegenwart. Über die sich vollziehende sozial-räumliche Entgrenzung ‚beider Lebensalltage‘ bleibt auch die Beratung nicht auf jene im Alltag, also: die klassische Face-2-Face-Beratung, beschränkt. Diese beiden Typen der realen wie virtuellen Beratung werden ergänzt über alternative ‚Beratungsmischformen‘ wie Telefon- oder SMS-Beratung – oder verwenden zumindest deren Tools als ergänzende Werkzeuge in deren jeweiligen Beratungssettings. Selbst Beratung und Support per Radio oder TV dürfen in diesem Kontext nicht außer Acht gelassen werden, da sie sich zum einen auf das Handy (bzw. Palmtop, Smartphone als Toolkombinationen von Telefon und Web) als Transportmedium der Botschaft stützen und zum anderen eine breite Öffentlichkeit erreichen.

Digitale, Online- bzw. e-Beratung findet grosso modo in ‚Interneträumen‘ (Misoch) über interaktive Begegnungen in E-Mail-, Foren-, Chat- und SMS-Beratungen, Info-Suche als statischer Kontrapunkt auf Webseiten, in Weblogs etc. statt. Sie weist – parallel zur Realität – unterschiedliche Tiefe auf und reicht von Helpdesk-Infos über pädagogische Hilfestellungen hin zu psychologischen (und räumlich eingeschränkt: therapeutischen) Angeboten. Einen Support, den Institutionen (kostenfreie, Social-Profit-Beratung) wie auch Privatpersonen (kostenpflichtige, Profit-Beratung) leisten.



Digitale Beratung drückt aber auch aus, wie sehr diese Form virtueller Beratung den Erfordernissen einer postmodernen Gesellschaft bzw. Epoche, nämlich nach spontanen, unmittelbaren, flexiblen und niederschweligen Angeboten entgegen kommt.

Wie erfolgreich die einzelnen Angebote und wie hilfreich diese für die Ratsuchenden sind, hängt – wie im realen Leben auch – sehr stark von der Person und der Persönlichkeit der BeraterInnen, der Zugangs- und Sichtweisen der Web-UserInnen, der Beziehung(sgestaltung) zum/r Beratenden und – last but not least – von den gewählten Tools ab.

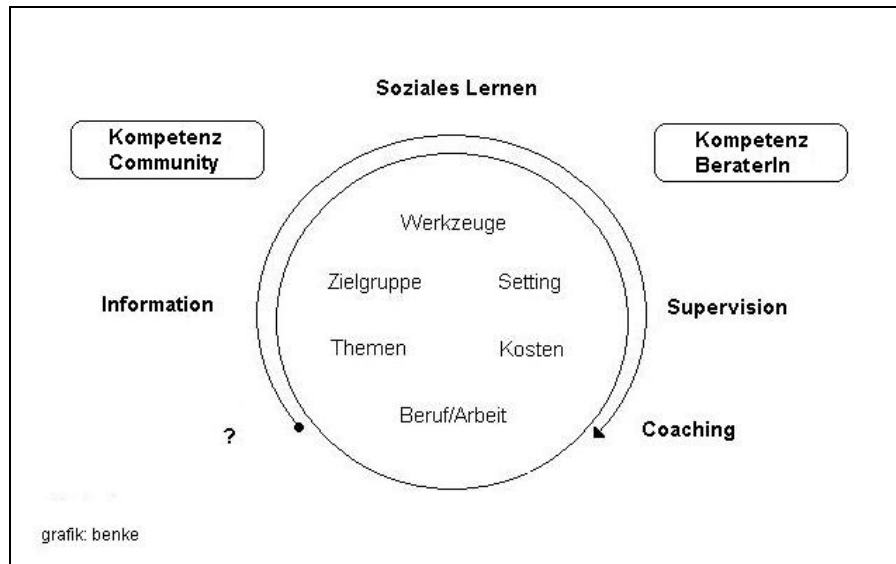


Abbildung 3: Digitales Beratungsspektrum

Was allerdings versteht man unter digitaler Beratung? Und inwiefern kann sie den Ratsuchenden helfen – unabhängig davon, ob in einem Akutfall, Prozess begleitend oder präventiv? Ob kostenfrei oder kostenpflichtig?

Zu hinterfragen ist in einem Prozess, der sich zwischen den Tastaturen zumindest zweier UserInnen vollzieht (keyboard-to-keyboard, kurz: k2k) stets:

- Von welcher digitalen Beratung genau ist die Rede?
- Welche digitalen Tools stehen dazu zur Verfügung?
- Welchen Zugang und Hintergrund haben BeraterInnen online (psychologischen, sozialarbeiterischen ...)
- Welche Kompetenzen hat der/die Online-BeraterIn?

Erst nach jeweiliger Abwägung von Pro's und Contra's all dieser Fragen und Hintergrundinformationen zeichnet sich ab, inwiefern eine Beratung bzw. ein Beratungsprozess digital für Ratsuchende hilfreich sein kann.

„Nur wen du etwas aus dir machst, bist du etwas.“
Funk (2005, S.43)

2. Digitale Beratungstools

Sich ‚einfach nur auszutauschen‘ reicht gegenwärtig oft nicht mehr. Die ‚postmoderne Bassena‘ (Benke) des Internets ist nicht erst mit den Tools eines Web 2.0 zugleich Ort der Kommunikation bzw. Interaktion, sondern auch von Tag zu Tag stärker frequentierte Anlaufstelle in Sachen Beratung.



Und darauf nehmen jüngere Technologien natürlich entsprechenden Einfluss, wobei Menschen auf unterschiedlichste wie vielfältigste Weise agieren. Die Neue(sten) Medien fungieren dabei als Schlüssel zu den Türen einer endlos scheinenden Bibliotheksgalerie mit Lexika-Ausgaben für alle Lebensbereiche.

Als Web-Tools im Sinne statischer Infos sind **Homepages** (v.a. FAQ) und **Newsletter** bereits ‚Klassiker‘, sie werden ergänzt um **Weblogs** (Blogs) und **Wikis** bzw. RSS und andere, wenn es um aktuellste Informationen geht.

Ebenfalls als klassisch zu verstehen sind **Foren** als ‚Quasi-ExpertInnen-Treffpunkte‘ (Benke, 2007, S.31) sowie (Beratungs-)Chats. Beide dienen häufig als emotionale Ventile von Peers bzw. ‚Gleichbetroffenen‘ und sind so auch Grundelement einer neuen Ausprägung des sozialen Lernens im Web (vgl. Benke, 2008b), welche überdies von ExpertInnen moderierend begleitet.

Mittels **Chat** hat man als UserIn auch auf zahlreichen Plattformen bei Problemen die Möglichkeit, one2one-Termine zu vereinbaren und so ein Maximum an persönlicher Zuwendung und Support zu erhalten. Dieser Austausch ist hinsichtlich seiner zeitlich dichten Aufmerksamkeitsqualität durchaus mit der ‚1-zu-1‘-Telefonberatung oder jener über Radio und TV vergleichbar.

Als ebenfalls ‚klassisches‘ Beratungstool, das auch für BeraterInnen aus dem Profit-Sektor (SupervisorInnen, Coaches ...) vielfach eingesetzt wird, gilt die **E-Mail**.

Video-Chats sind das der f2f-Beratung nahestehendste Online-Beratungstool und können qua Integration des visuellen Elements durchaus als potentielles Zukunftspendant zur IRL-Beratung (in real life) gesehen werden.

Handys, Palmtops bzw. Smartphones vereinigen bereits verschiedenste Beratungswerkzeuge wie **SMS**, E-Mails und Webdienst auf einem technischen Niveau, das von Jahr zu Jahr mehr (und ausgereifere) Möglichkeiten bietet. Nicht länger wird also die zeitlich-räumlich unabhängige SMS-Beratung (wie etwa bei www.147.ch) alleinige Domäne Handygeneration bleiben. Denn es gilt für den postmodernen Menschen sich „vor allem von Raum und Zeit zu entgrenzen und doch unabhängig“ (Funk 2005, S.43) agieren zu können.

Allen genannten Werkzeugen gemeinsam ist – trotz ihrer Unterschiedlichkeiten – ihre nahezu ständige Verfüg- und Erreichbarkeit als Ausfluss eines Online-Alltags, wie ihn viele von uns bereits leben.

Wesentlicher Zweck ist für jene das ‚Kontakthalten‘, einer Möglichkeit also, die – denkt man an MigrantInnen bzw. SeniorInnen (1) – bei weitem nicht alle Menschen in unserer Gesellschaft profitieren lässt, wie gerne in der öffentlichen Diskussion postuliert wird (vgl. Benke, 2008d).

2.1. Formen digitaler Beratung

Beratungseinrichtungen vor allem aus dem kirchlichen und sozialen Bereich sowie Personen aus dem Profitbereich (z. B. Freiberufler) bieten gegenwärtig digitale Beratung an. Vereinzelt wird diese Möglichkeit auch bereits von Behörden im Rahmen des sich entwickelnden eGovernment genutzt.

In welchem Spektrum auch immer digitale Beratung angesiedelt ist, so hängt ihr Erfolg doch ganz wesentlich vom beratenden Gegenüber (und dessen Kompetenzen) ab.

Dieses Gegenüber kann in eine **Social-Profit-Organisation** (Verein, Organisation etc.) eingebettet sein und sogar von **Peers** durchgeführt werden, kann ein/e **Profit-BeraterIn** (SupervisorInnen, Coaches, PsychologInnen und TherapeutInnen ...) sein oder Teil von **Selbsthilfegruppen** sein: Das Beratungsangebot kann im ersten Fall kostenlos sein oder wie bei Profit-BeraterInnen mit Kostensätzen verbunden, die durchaus an jene der f2f-



Beratung heranreichen (und damit auch kaum mehr als wirklich niederschwellig zu bezeichnen ist).

So bieten aktuell immer mehr **Freiberufler** Beratung per Internet an. Dies stellt für sie eine logische Erweiterung ihres eigenen Angebots dar, zumal bei vielen Freien Berufen deren Kernaufgabe individuelle Beratung ist (etwa bei AnwältInnen, ÄrztInnen, Notaren etc.). Auch hier gibt es verschiedenste Ausformungen der Onlineberatung, die in Ergänzung zu den f2f-Kontakten stehen und i.d.R. vor allem auf eine (durchaus beidseitige) Zeitersparnis abzielen. So müssen KlientInnen nicht wegen jeder Entwicklung zwangsläufig in Büro kommen, Briefvorlagen werden per E-Mail ausgetauscht und besprochen, bevor die nächsten Schritte gesetzt werden auf dem Weg zur lebensbegleitenden persönlichen Weiterentwicklung.

In den kostenfreien Bereich, der vielfach kaum als eigener Beratungsbereich gesehen wird, fallen die **Helpdesk-Informationen**, die sich auf Homepages – meist unter der Rubrik: FAQ/Frequently Asked Questions) finden lassen – und in Forenbeiträgen, den Threads, leicht googlen lassen. Sie haben zum Ziel, Wissenslücken zu füllen, kritische Aufklärung zu leisten, um am Ende zwischen fundierten Alternativen wählen und selbst(verantwortlich) eine Entscheidung fällen zu können.

Sachberatung kann von qualifizierten Einzelpersonen oder im Kontext einer Beratungsstelle angeboten werden. Ihr Spektrum ist breit und reicht von der allgemeinen Verbraucher- bis zur Rechtsberatung bzw. medizinischen Beratung bei sehr speziellen Fragen. Auch philosophische Beratung etwa ist Teil dieses Beratungsansatzes.

Pädagogische Beratung (nach Giesecke) geht einen Schritt weiter in Richtung persönlicher Hilfestellung und umfasst individuelle Lernberatung, Berufs- und Weiterbildung sowie auch Organisationsberatung als Lernberatung von Organisationen.

Sozialpädagogische Beratung (nach Müller) hingegen umspannt einen Bogen von der Informationsberatung über die Vermittlung von Ratsuchenden, einer entsprechenden wechselseitigen Rückmeldung, der Erstellung eines Hilfe- bzw. Krisenplans bis letztendlich hin zur Krisenintervention.

Psychologische Online-Beratung wiederum ist eine aktive, helfende Begegnung respektive Beziehung zwischen einem/einer Ratsuchenden und einer/einem psychologischen BeraterIn. Sie findet virtuell im Internet mittels dessen spezifischen Kommunikationsformen (E-Mail, Chat, Forum etc.) statt, wobei die KlientInnen Ort und Zeitpunkt der Problemformulierungen selber bestimmen.

„[Sie] hat zum Ziel, bei den KlientInnen kognitiv-emotionale Lernprozesse anzuregen, damit die Selbststeuerungs- und Handlungsfähigkeit wieder erlangt oder verbessert werden kann. Psychologische Online-BeraterInnen stützen ihre Beratung auf anerkannte psychologisch-beraterische Methoden und halten sich an medien-spezifisch erweiterte berufsethische Standards (Schweigepflicht, Datenschutz, Erkennbarkeit der Beraterkompetenz u.a.)“ (FSP, 2003, Pkt. 1.1).

Ihr Kompetenzfeld bewegt sich ebenso (vgl. Pkt. 1.3) zwischen einer

- informationsbezogenen Beratung
- themenbezogenen Beratung mit mehr oder weniger klarer Fragestellung
- Krisenberatung
- Kontaktaufnahmen zu späterer Live-Beratung bzw.
- Kontakt in Ergänzung zu einer Face-to-face/f2f-Beratung

Schließlich sei auch noch die **therapeutische Beratung** genannt, die allerdings als Online-Beratungsmethode nicht in allen Staaten zugelassen ist. Anders als das Amsterdamer



(Vorzeige-)Projekt Interapy (www.interapy.nl) ist nämlich jegliche therapeutische Online-Beratung in Österreich durch das Psychotherapiegesetz geregelt und auch verboten. (Interapy selbst bietet eine kostenlose Behandlung von posttraumatischen Belastungsreaktionen und pathologische Trauer über das Internet an, erfolgt ausschließlich über das Internet und dauert fünf Wochen).

Digitales Coaching als individualisierte Form einer Profit-Beratung im Web wird im Kapitel 3 als **Musterfall flexibler und nachhaltiger Online-Beratung** noch im Detail vorgestellt.

Mit Ausnahme der Helpdesk-Beratung ist allen jedoch nicht nur ein (relativ) unkomplizierter und (teilweise) niederschwelliger Zugang und eine oft gemeinsame theoretische Grundlage (bspw. postmoderne Gedanken in Verbindung mit systemischen Ansätzen und einem konstruktivistischen Weltbild) gemeinsam; sie teilen in ihrer Prozessstruktur auch jene typische Phasen, die jedwede Beratung – real wie digital – zur Grundlage hat, nämlich:

- Orientierung, Problemanalyse, Diagnose
- Erarbeitung von Problemlösungsmöglichkeiten und einer Prognose
- Problemlösung, Behandlung
- Evaluation.

2.2. Inhalte und Themenkreise

Der Bedarf an kostengünstigen Behandlungsmethoden und die Möglichkeiten in sozial-psychologischen Beratung führen zu einer verstärkten Nutzung ‚elektronischer Behandlungsmethoden‘.

Wie die nächste Abbildung verdeutlicht, gibt es kein f2f-Beratungsthema, das es nicht auch schon digital gibt; zumindest in Form von Helpdesk-Informationen, einer globalen Bibliothek oder eines Forums [falls manches unglaublich klingen mag: googlen Sie einfach unter dem jeweiligen Begriff plus dem Wort online ;-].

Anlageberatung * Arbeitsmarktberatung * Berufsberatung * Bildungsberatung * Coaching * Drogenberatung * Eheberatung * Ernährungsberatung * Essstörungenberatung * Erziehungsberatung * Familienberatung * Feng-Shui-Beratung * Finanzberatung * Frauenberatung * Genetische Beratung * Haarberatung * IT-Beratung * Jugendberatung * Kriminalitäts- und Straffälligkeitsberatung * Lebensberatung * Männerberatung * MigrantInnenberatung * Organisationsberatung * Paarberatung * Philosophische Beratung * Politikberatung * Psychologische Beratung * Psychosoziale Beratung * Rechtsberatung * Schuldnerberatung * Schulberatung und Schullaufbahnberatung * Schwangerschaftskonfliktberatung * Seelsorge * Sicherheitsberatung * Studienberatung * Suchtberatung * Supervision * Systemische Beratung * Unternehmensberatung * Vermögensberatung * Weiterbildungsberatung (Eigene Zusammenstellung)

Abbildung 4: Bilder digitaler Beratung von A bis Z (Auswahl)



„Nur *die* Fragen, die im Prinzip unentscheidbar sind,
können wir entscheiden.“
Foerster (2001, S.55)

2.3. Digitale Beratungskonzepte

Eine weitere Möglichkeit, innerhalb der digitalen Beratung zu unterscheiden, bietet eine Differenzierung (vgl. Binder, 2004, S.2) in

- Fachberatung und
- Prozessberatung.

In der Fachberatung sind die Beratenden vor allem durch ihr Fachwissen wirksam. Sie bringen sich durch das Geben von Informationen und Fakten ein, geben Ratschläge und Vorgaben und lösen Probleme, für die die Ratsuchenden zu wenig eigene Kompetenz haben. (Diese Sicht ist mit E. Schein's ExpertInnenmodell bzw. dem Doktor-PatientIn-Modell vergleichbar.)

Sie hat zum Ziel, Wissenslücken zu füllen, kritische Aufklärung zu leisten, um am Ende zwischen fundierten Alternativen wählen und selbst(verantwortlich) eine Entscheidung fällen zu können.

Sachberatung kann von qualifizierten Einzelpersonen oder im Kontext einer Beratungsstelle angeboten werden. Ihr Spektrum ist breit und reicht von der allgemeinen Verbraucher- bis zur Rechtsberatung bzw. medizinischen Beratung bei sehr speziellen Fragen. Ja selbst die Form der philosophischen Beratung ist da mit eingeschlossen.

Über die Prozessberatung hilft der/die BeraterIn den Ratsuchenden, deren Situation besser wahrzunehmen, zu verstehen und darauf adäquatere Handlungen zu planen und durchzuführen. Die Lösung erfolgt somit lediglich qua indirekter Unterstützung der Beratenden, aber vor allem durch die Ratsuchenden selbst.

Vor allem in der Prozessbegleitung sind einige Konzepte wie

- der klientInnenzentrierte Ansatz (Rogers) mit dem Ziel der Entwicklung einer neuen Einstellung und eines neuen Verhaltens bei KlientInnen,
- der lösungsorientierte, kurzzeittherapeutische Ansatz (de Shazer): Lösung steht im Brennpunkt ... Erklärung eines Problems ist primär nicht notwendig, da Lösung die Erklärung beinhaltet,
- das 4 Folien Modell (Knatz) sowie
- das Set-Modell (support-empathy-truth)
- u.a.m.

bereits als Standards in Verwendung. (2)

2.4. Wirkweisen der Beratungstools und Nutzen für Ratsuchende

Interessant scheint aus der Sicht der Ratsuchenden, UserInnen bzw. ‚Problem-AnrainerInnen‘ (Benke) – also der Personen, die entweder das Problem unmittelbar selbst haben oder die, wie im zweiten Fall, jemanden kennen, der ein Problem hat – vor allem deren zeitliche **Wirkweise**, d.h. Effizienz respektive **Nachhaltigkeit für die betroffene Person** zu sein.

Um diese zu vergleichen bzw. illustrieren, dazu dienen die folgenden Beispiele (die nicht den Anspruch auf Vollständigkeit erheben).



Anfrage/Beratung per.../im...	Nutzen für Ratsuchende		
	präventiv	aktuell*	nachhaltig
E-Mail	?	✓	✓
Forum	✓	✓	✓
Homepage (FAQ), Blog, Wiki	✓	✓	✓
Newsletter, Newsgroup	✓	✓	✓
SMS (Handy)	?	✓	?
Chat (one2one)	?	✓	?
WebCam-Coaching	?	✓	?
Telefon, TV, Radio	?	✓	?

*) stark lösungsorientiert, augenblickszentriert
Zusammenstellung: Benke

Wie aus dieser Übersicht erkennbar ist, hängt der Aspekt der **Nachhaltigkeit** ganz wesentlich von der Möglichkeit zur Verschriftlichung ab, was einen entsprechenden Vorteil für alle textbasierten Medien bedeutet. Wichtig ist auch, dass die Beratung möglichst individuell erfolgen kann.

Die **flexible Einsatzmöglichkeiten** der digitalen Beratung hängen ab von den Tools, den Zielgruppen (und ihren Themen), den Formen der Beratung und wirken in den privaten (Information, Hilfestellung) bzw. studentischen und beruflichen Bereich (Coaching). Eingesetzt und in Anspruch genommen werden wird digitale Beratung allein oder in Kombination mit realen Beratungskontexten. Alle Einsatzoptionen hängen jedoch – last but not least – an den Kompetenzen der Beratenden selbst.

„...die Fragen und Probleme sind real und virtuell dieselben.“
Benke

3. Digitales Coaching

Wenn man unter Coaching „eine gleichberechtigte, partnerschaftliche Zusammenarbeit eines Prozessberaters mit einem Klienten“ versteht, das zum Ziel hat „dem Klienten in seiner Arbeitswelt (wieder) einen ‚ökologischen‘ Zugang zu seinen Ressourcen und Wahlmöglichkeiten zu eröffnen“ (Migge, 2007, S.22), damit der Klient an Klarheit, Handlungs- und Bewältigungskompetenz gewinnt, so stellt sich die Frage, warum dies ‚digital‘ nicht hilfreich sein sollte.

Denn real wie virtuell, ‚hier wie dort‘ kann ein Coach Feedback geben und neue Perspektiven aufzeigen. Real wie digital sind die Fragen dieselben. Ja: Man kann – mit Unterstützung verschiedenster Tools – ‚digital, online und e(lektronisch)‘ beraten. [Schenkt man Google Glauben (und das tun wir allesamt vermutlich mehrmals täglich), dann liegen die beiden Begriffe Online-Coaching und e-Coaching was die Zahl ihrer Hits (Treffer) anlangt, ziemlich gleich auf. Weit abgeschlagen finden Tele-Coaching oder Cyber-Coaching oder eben digitales Coaching].

Das Beispiel ‚Digitales Coaching‘ (dieser Begriff scheint wie gesagt prägnant, zumal er auch den Einsatz von Handys, Webcams etc. begrifflich impliziert) aus dem Profit-Sektor der Beratung zeigt, dass der Einsatz verschiedenster Medien auf dem Weg zur Lösungsfindung – zeitversetzt/asynchron oder zeitgleich/synchron – durchaus Sinn machen kann. Einzige Voraussetzung diesbezüglich ist, dass dieser von beiden Beratungsseiten her gewünscht ist und ein Einsatz – als alleiniges Beratungsmedium oder in Kombination mit einer f2f-Beratung – kundInnenseitig möglich bzw. auch entsprechend nachgefragt wird.

Vor allem dann, wenn die Abstände zwischen den realen Coaching Abständen zu lang sind, der Druck zu hoch bzw. die emotionale Balance in Gefahr ist.



Kritische Stimmen führen an, dass diese Art der Beratung und Betreuung sogar nur Personen helfe, denen es im Grunde genommen gut geht und die so nur Unterstützung beim Konkretisieren und Erreichen ihrer Ziele brauchen. Für Coachees mit schwerwiegenden, komplexen Problemen ist digitales Coaching allein vermutlich weniger geeignet. Ebenso kann sich im virtuellen Coaching für Personen mit einem engen Zeitkorsett das Fehlen einer zeitlichen Terminfestlegung und die Freihaltung dieses Zeitfensters insofern nachteilig auswirken, als diese ja möglicherweise an genau diesem notwendigen Zeitmanagementstrukturen laborieren, die sie gleichzeitig über die Flexibilitätsoption aufweichen können, womit auch die Bedeutung einer klaren zeitstrukturellen Vorgabe der Termine bei diesen KundInnen auf der Hand liegt.

Selbstredend sind jegliche screen2screen-Beratungserfolge im digitalen Coaching abhängig vom jeweils definierten Ziel einer aktuell bzw. langfristig erarbeiteten Lösung (Kurzzeit- vs. Prozessberatung) respektive der Auswahl des (ausgewählten oder angedachten) idealen Settings (einzeln, Gruppe) sowie der digitalen Coachingkompetenz (3). Wobei auch die Grundhaltung und Rollen (vgl. Goldsmith, o. J.), die der Coach hinsichtlich externer Unterstützung und Verständnis einbringt, von Relevanz sind: und entweder als **übergeordnete Instanz** (mit entsprechendem Fachwissen, der Ratschläge und Anordnungen erteilt) oder als **partnerschaftliches externes Gegenüber** (das Menschen in schwierigen Situationen, d.h. am Arbeitsplatz unterstützt und Zugang zu neuen Lösungswegen erleichtert), verstanden werden kann (vgl. Freudenberg, 2007 bzw. Goldsmith, o. J.).

Interessant dabei ist in beiden Fällen, dass im Prozess der digitalen Beratung ein zu vermutendes mangelndes Vertrauen als Grundlage von Beratungsbeziehung/-arbeit kein Thema ist. Ganz im Gegenteil: je mehr Distanz, desto leichter ist die nötige zweckorientierte Nähe bzw. ein Grundvertrauen aufzubauen, und man muss nicht a priori das Gegenüber kennen, wie es auch das ‚Nähe-Distanz-Paradoxon‘ (Benke, 2007) beschreibt.

Der Coach selbst handelt im Prozess nicht als Problemlöser, sondern regt etwa durch zirkuläre oder lösungsorientierte Fragen (analog zum real life) zur (Selbst)Reflexion an, wie z. B. ...

- Vorausgesetzt, dieses Gespräch hat sich am Ende als nützlich erwiesen, woran werden Sie das merken?
- In den positiven Phasen, was ist da anders?
- Was könnte ein erster Schritt sein?
- Woran würden Sie merken dass, ...
- Die Frage erscheint Ihnen vielleicht ungewöhnlich: Was müssten Sie tun, damit die Situation noch schlimmer wird?
- Was schätzen Sie an sich als Führungskraft/MitarbeiterIn?

Dabei sitzen durchaus schon Klient und Coach

„zur gleichen Zeit am Computer und unterhalten sich. Dies geschieht schriftlich und synchron, also in ‚Echtzeit‘. Um den Datenschutz zu gewährleisten, wird in geschützten Sicherheits-Chats kommuniziert, auf die keine weiteren Personen Zugriff haben. Gängig ist auch das Coaching über E-Mail, wobei die Kommunikation asynchron, also nicht zeitgleich abläuft. Der Vorteil der Chat-Beratung gegenüber der Beratung via E-Mail ist naturgemäß, dass man direkt auf Anliegen eingehen und vor allem rückfragen kann. Somit können Missverständnisse oder Verständnisprobleme rasch ausgeräumt werden. Mit entsprechender Ausrüstung ist es sogar möglich, per Webcam übers Internet zu kommunizieren“ (Nürnberger, 2006).



Während die Medien Chat und E-Mail sich (trotz ihrer Tastaturgebundenheit) als geeignete Coaching-Werkzeuge erweisen, scheinen zumindest **E-Mail oder SMS-Beratungssequenzen** im Kontext mit den neuen Handygenerationen ihre Nase punkto zeit-räumlicher Flexibilität vorne zu haben (vgl. auch Lippmann & Bruseberg, 2009), weshalb ein knapper Blick darauf lohnt.

3.1. E-Mail und SMS – die Tools im digitalen Coaching

„Die Praxis des E-Coaching verhält sich der technischen Innovationen gegenüber eher konservativ und setzt vorwiegend auf Telefon und E-Mail“ (Lippmann & Bruseberg, 2009, S.2).

Beide angesprochenen Medien, das Handy bzw. SMS und das E-Mail (inkl. Skype-Nutzung etc.) zeigen jedoch klar, inwiefern digitales Coaching – verstanden als **Melange von Tools und Ansätzen bzw. technologisch-inhaltlichen Zugängen** – im Interesse der Zielgruppe der Coachee(s) hilfreich eingesetzt werden kann. Und zwar mit Rauen (2001) gesprochen durchaus weniger „als eigenständige Coaching-Variante, sondern als eine Hilfsform des Coachings.“

Als Anwendungsbeispiel dieses Zusammenwirkens kann ein E-Mail-Coaching mit Fokus Zeitmanagement (mit klaren Terminfixpunkten also) dienen:

Ablaufbeispiel

1. Standortanalyse (360 Grad) als Basis
2. auf Situation und auf Zeitprobleme zugeschnittene Inputs, Feedbacks und Impulse (Telefon/Handy/SMS, E-Mail/Skype)
3. Hilfestellung und Unterstützung bei Problemen und deren Überwindung (Telefon/Handy/SMS, E-Mail/Skype)
4. Austauschprozess führt zu konstruktivem Druck, der Veränderung ermöglicht
5. Ablauf und Inhalte sind flexibel und mit Ihren individuellen Wünschen, Zielen und Problemen abgestimmt (Telefon/Handy/SMS, E-Mail/Skype)
6. k2k bedeutet einen geschützten Rahmen zwischen Coach und Coachee (Vertraulichkeit)
7. Dauer zwischen drei bis vier Wochen

Ein **E-Mail-Einsatz** sollte vor allem vor dem Hintergrund folgender zentraler Erwartungen auf Seite der Ratsuchenden (Coachees) stattfinden, die da sind:

- Lob für den Mut zur Anfrage
- Aufbau eines vertrauenweckenden Kontakts
- ernst genommen werden
- verstanden werden
- ‚Konkretes‘ und auf die persönliche Situation Abgestimmtes erhalten
- verständliche Informationen bekommen
- ehrlich, freundlich, korrekt, schnell – der ideale Umgang
- Hilfestellungen zur Selbsthilfe
- manches ausführlicher, Fachliches ‚von jemandem, der mehr weiß‘

Der Einsatz des Tools SMS findet einerseits in der Beratung vorzugsweise

- bei Erstkontakten,
- bei Kurzkontakten,
- als Tagebuchdokumentation,
- Minimalinterventionen sowie
- als Brücke bzw. zum Kontakthalten



Anwendung und dient andererseits wiederum als ‚Datenerhebungsmethode - Präventions-, Interventions- oder Rehabilitationsmaßnahme – Therapiesetting‘ (Hagebusch, 2004).

4. Resümee

Wie hochgradig interaktiv mittlerweile das Web ist und welches Problemlösungspotential sich allein über die Neuen Werkzeuge bzw. Internet-Plattformen eröffnet, wird über direkte und indirekte Möglichkeiten des Webs 2.0 (kostengünstiger Einsatz von Webcams, Interkonnektivität von Handy und Computer etc.) deutlich. Neue Entwicklungen im lebenslangen Lernprozess werden ebenso möglich wie Zugänge zu individuellen Erfahrungen anderer ‚Netizens‘, die sich in den Informationen verschiedenster Webtools (Hompages/FAQs, Foren, Newsgroups etc.) widerspiegeln.

Sie sind – vom Helpdesk bis zum Coaching – als multi-mediale, digitale Supports Ausdruck der (in gegenwärtig postmodern Gesellschaftskontexten) geforderten Flexibilität einer Generation von „e-whatevers (oder: i-whatevers)“, die diesen Prozess leben.

Sämtliche Formen (inkl. Online-Coaching) sind jedoch weniger im Sinne einer eigenständigen Beratungsvariante, denn vielmehr als Support-Tool – auch im Falle des digitalen Coachings – zu sehen.

Das Mobiltelefon, das SMSen und andere Telecoaching-Tools wie Videocam etc. können vor allem bei globalen, transkontinentalen Arbeits- und Beratungskontakten als hilfreich erlebt werden und finden als Hilfsform auch unter zahlreichen ExpertInnen ein hohes Maß an Zustimmung: als Zusatz zu realen Sitzungen wie auch als Brücke.

Freilich ist hierbei die Frage der persönlichen Kompetenz und Qualifikation noch eine offene, denn unbestritten bleibt, dass das Können von BeraterInnen und Coachs wichtiger ist, als das Medium; womit die Frage rund um das ihnen entgegengebrachte Vertrauen an Relevanz gewinnt. Fragen wie: „Sind a priori alle Offline-f2f-Profis auch Profis online? Woran erkenne ich gute BeraterInnen?“ sind somit nicht nur im Interesse der Ratsuchenden, sondern auch für die qualitative Weiterentwicklung und Qualitätssicherung der digitalen Beratung unabdingbar.

Nachstehende Übersicht versucht resümierend wesentliche Vorzüge bzw. auch Nachteile (ohne Anspruch auf Vollständigkeit – vgl. auch Ubben, 2005) von digitaler Beratung und digitalem Coaching im Speziellen zu verdeutlichen.

Digitale Beratung - Digitales Coaching

Chancen (Auswahl)	Schwächen (Auswahl)
<ul style="list-style-type: none"> ○ örtlich-zeitliche Flexibilität ○ zeitlicher Abstand/Nähe steuerbar ○ Anonymität ○ vorurteilsfreie Begegnung ○ finanzielle Vorteile (bspw. Reisekostensparnis) ○ Selbstbestimmung, Wahrung des Selbst ○ (Selbst)Reflexionsmöglichkeit (bereist über den Schreibprozess selbst) ○ Transfereffizienz (Archivfunktion) ○ Medium zur Entschleunigung (asynchrone Interaktion) ○ strukturiertes, methodisches Vorgehen (bei sachlichen, wenig affektgeladenen) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ kein interaktiver Beratungsprozess ○ Verlust non-verbaler Kommunikationsinhalte* ○ fehlt Aspekt des Unmittelbaren (als Basis für Arbeitshypothesen) ○ Gefahr von Missverständnissen [vs. Videokonferenz] ○ reduzierte Interventionsmöglichkeiten* ○ Geräteabhängigkeit ○ zeitliche Verzögerung * ○ Anonymität * ○ hohe Anforderung an Schriftlichkeit * ○ Datensicherheit (webbasierter Austausch)



Inhalten) o paralleler Einsatz zum Arbeitsalltag o Fragen des Coachs sind real und virtuell dieselben	* Kompetenzfrage/Schulungsbedarf
---	----------------------------------

Zusammenstellung: Benke

Auch wenn wir größtenteils bereits in der Virtualität leben – in unser Bewusstsein scheint diese noch nicht zur Gänze vorgedrungen zu sein. So mag auch digitale Beratung in seiner Vielfalt weder für jede/n BeraterIn, noch für jeden Ratsuchenden eine ideale Beratungsvariante sein: Wer jedoch zu einigen gängigen New-Media-Tools des Web 2.0 einen unkomplizierten Zugang hat, sich gerne schriftlich austauscht und ein hohes Maß an zeit-räumlicher Flexibilität schätzt, für den scheint etwa die 1-zu-1-Auseinandersetzung in der digitalen Beratung bzw. im Coaching ein ideales Tool zu sein. Und zwar unabhängig davon, in welcher Form bzw. mit welchen Tools.

Die Message scheint also zu lauten: Weder die digitale Form von Beratung(stools) noch der Einsatz derselben lässt Lösungspotentiale verkümmern, sondern ein nicht sorgsamer Umgang von BeraterInnen und/oder UserInnen-Seite damit, denn man kommuniziert nicht keyboard-to-keyboard (k2k), sondern nach wie vor mensch2mensch – und dessen sollten sich beide Seiten bewusst sein.

Fußnoten

- 1) Ein in Richtung Kontakthalten bzw. zum Teil auch Helpdesk-Infos anbietendes und in diesem Bereich hoch innovatives Projekt verfolgt die Volkshilfe Steiermark., indem sie älteren Menschen als Serviceangebot zum täglichen realen Kontakt (etwa Medikamenteneinteilung, one2one-Atemtechnikübungen für Asthmatiker etc.) auch einen virtuellen anbietet. Dazu wird lediglich ein TV-Gerät und ein Telefon-Festnetzanschluss benötigt. Details unter www.videofon.at.
- 2) Weitere ergänzend-alternative Interventionstypologien aus der f2f-Beratung, die in ihren Ansätzen teilweise ebenso durchaus hilfreich scheinen, führen etwa Migge (2007), Prior (2007) und Binder (2004) an.
- 3) Zu dieser Kompetenz bzw. Qualifikation zählt nicht nur eine entsprechende einschlägige Ausbildung (vgl. FSP 2004), sondern auch die technologischen Einsatz bzw. die Notwendigkeit von webbasierter Beratung, damit auch seriöser Weise dem Datenschutz Rechnung getragen wird.

Literatur

- Battegay, R. (2005). Grenzsituationen. Zürich: Kreuz, 239S.
- Benke, K. (2009). Netz, Online-Kommunikation und Identität. In: Kühne, St., Hintenberger, G., ed.: Handbuch Online Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S.47-60.
- Benke, K. (2008a). Beratung im Cyberspace: Virtualität als Lebens(lern)raum. In: Schachtner, Ch., Höber, A., ed.: Learning Communities: Der Cyberspace als neuer Lern- und Wissensraum. Frankfurt: Campus, S.191-201.
- Benke, K. (2008b). Soziales Lernen im Web 2.0, oder: Montessori und das Web? In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation (4.Jg./H.1: 'Zwischen den Zeilen'). Wien, 11S. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0108/benke.pdf, 11S.
- Benke, K. (2008c). Das Problem ist ein 'reales' (Debattenbeitrag). In: E-HEALTH-COM (Unabhängige Fachmagazin für Gesundheitstelematik, Telemedizin und Health-IT).



- Benke, K. (2008d). digital ungleich [vorworte]. In: Ottinger, G.: Soziale Ungleichheiten in der Informationsgesellschaft: Das Phänomen der 'digitalen Kluft' und die Bedeutung für die Sozialarbeit. Duisburg: Wiku, 4S.
- Benke, K. (2007). Online Beratung und das Ich. Bild, Bilder und Abbilder im virtuellen Raum. Duisburg Wiku-Verlag.
- Binder, Th. (2004). Wie interveniere ich als Berater? Die Systematisierung von Interventionen und deren Nutzen für die Beratung. Verfügbar unter: <http://www.ibs-networld.de/altessferkel/april-2004-binder.shtml> .
- Foerster, H. von (2001). Short Cuts. Frankfurt: Zweitausendeins, 206S.
- Freudenberg, J. (2007). E-Coaching – mehr als ein Chat. In: Organisator. Das Magazin für KMU (Nr. 9). Verfügbar unter: http://www.sizcare.ch/fileadmin/files/de/documents/Presseartikel/organisator_0907_ecoaching_1.pdf, 2S.
- Fritsche, J., Niermann, B., Wohlmann, T. (2002). Coaching unter der Verwendung von elektronischen Medien. Verfügbar unter: http://www.coaching-magazin.de/artikel/fritsche_juergen_coaching_unter_der_verwendung_von_elektronischen_medien.doc, 20S.
- Fromm, E. (1991). Von der Kunst des Zuhörens. Therapeutische Aspekte der Psychoanalyse. München: Heyne, 246S.
- FSP, Föderation Schweizer Psychologinnen und Psychologen (2003). Kompetenzprofil der Psychologischen Online-BeraterInnen. Verfügbar unter: http://www.psychologie.ch/de/publikationen/dokumentation/reglemente/kompetenz_online.html
- Funk, R. (2005). Ich und Wir. Psychoanalyse des postmodernen Menschen. München: dtv, 258S.
- Giddens, A. (2001). Entfesselte Welt. Wie die Globalisierung unser Leben verändert. Frankfurt: Suhrkamp (= TB 2200), 115S.
- Goldsmith, M. (o.J.). E-Coaching Roles. Verfügbar unter: <http://www.marshallgoldsmithlibrary.com/docs/EEP/E-Coaching%20Roles.doc>, 3S.
- Hagebusch, A. (2004). Medienunterstützung in Beratung, Therapie und Rehabilitation am Beispiel Short Message Service (SMS). Verfügbar unter: http://www.christianeeichenberg.de/hagebusch_SMS.ppt, 16F.
- Lang, J. (2002). Onlineberatung ist anders – Möglichkeiten und Grenzen einer neuen Beratungsform. Verfügbar unter: http://onlineberatungen.com/Onlineberatung_anders.pdf. 20S.
- Lippmann, Ch., Bruseberg, M. (2009). E-Coaching: ein kurzer Bericht aus der Praxis. In: [www.coaching-magazin \(H.1\)](http://www.coaching-magazin.de/artikel/lippmann_christian_bruseberg_michael_e-coaching.doc). verfügbar unter: http://www.coaching-magazin.de/artikel/lippmann_christian_bruseberg_michael_e-coaching.doc, 2S.
- Migge, B. (2007). Handbuch Coaching und Beratung. Weinheim: Beltz, 634S.
- Misoch, S. (2006). Online-Kommunikation. Stuttgart: UTB (Wissenschaft), 224S.
- Nürnberg, E. (2006). Online-Beratung als Alternative? In: WiM-Magazin (Nr.7), ed. IHK. Verfügbar unter: <http://www.nuernberger-coaching.de/wordpress/wp-content/uploads/2006/07/Online-Coaching.pdf>, 1S.
- Prior, M. (2007). MiniMax-Interventionen: 15 minimale Interventionen mit maximaler Wirkung, 98S.
- Rauen, Ch. (2001). Was ist vom OnlineCoaching zu halten? Verfügbar unter: www.coaching-newsletter.de/archiv/2001/2001_06.doc
- Schulze, G. (2000). Kulissen des Glücks: Streifzüge durch die Eventkultur. Frankfurt: Campus, 112S.
- Simon, F.B. (1997). Meine Psychose, mein Fahrrad und ich. Zur Selbstorganisation von Verrücktheit. Heidelberg: C.Auer, 295S.
- Ubben, C. (2005). Coaching und Internet? Chancen und Grenzen des Internets für Coaches und Klienten. In: Organisationsberatung – Supervision – Coaching (Heft 1, S.75-87). Verfügbar unter: <http://www.springerlink.com/content/278171146613lt22> , 13S.

Links

Was ist Online-Coaching? (Coaching Board von Ch. Rauen). Verfügbar unter : <http://www.coaching-board.de/viewtopic.php?t=321>

SMS-Beratung: <http://www.147.ch>

