

■ CHRISTINE HUTH-HILDEBRANDT |
FRANKFURT A. M.

Vom antwortenden Tagebuch zur Nutzung virtueller Räume

Entstehung, Entwicklungen und Perspektiven von Online-Beratung

Übersicht: In nur etwas über zwei Jahrzehnten hat sich eine Entwicklung vollzogen, die mit einer Art elektronischer Postzustellung begann und inzwischen dazu geführt hat, dass eine *mediale Lebenswelt* entstanden ist. Auch Beratung findet auf vielfältigste Weise in virtuellen Räumen statt. Der Ursprung der professionellen Online-Beratung liegt in den USA. Heute existieren internetbasierte Beratungsdienste weltweit. Auch in Deutschland hat das Internet als Medium für Beratung an Bedeutung gewonnen. Im internationalen Vergleich steckt diese Entwicklung hierzulande jedoch noch in den Kinderschuhen. Gegenwärtig ist ein eher zögerliches Nachholen zu beobachten, meist bezogen auf die asynchron stattfindende Beratungspraxis. Gleichzeitig wird mit interaktiven Aktivitäten und synchronen Beratungsformen experimentiert, und die virtuellen Räume werden weiter ausgestaltet. Der Beitrag beschreibt diese Entwicklung und verweist auf die heutigen Möglichkeiten, im virtuellen Raum Beraterisch tätig zu sein.

Schlüsselwörter: Mediale Lebenswelt, virtueller Raum, Social Networking, Online-Beratung

Einleitung

Die Anfänge der Nutzung des Internet zu Beratung und Therapie liegen in den USA und führen zurück in die 1980er Jahre. Martha Ainsworth, die sich während einer trennungsbelasteten Lebensphase auf eine längere Reise begab, bediente sich damals der Internet-Technik, um ihre Psychotherapie nicht ganz abbrechen zu müssen. Sie beschreibt die damalige Form des Kontaktes als »eine Art Tagebuch, nur dass das Tagebuch eben antwortete« (Bobert-Stützel, 2002). Angeregt durch ihre eigenen Erfahrungen, gründete sie im Jahr 1982 eine Online-Selbsthilfegruppe. In der Folgezeit begannen immer mehr Gruppen, sich auf diese Weise zu vernetzen und auszutauschen.

Im Jahr 1986 wurde an der Cornell Universität in Ithaka für Studierende im Netz eine erste psychologische Beratungsstelle eingerichtet. 1993 eröffnete Ivan Goldberg seine Webseite »Depression Central«. In Großbritannien folgte 1994 die Laienorganisation der Samariter, ebenfalls mit einem Online-Projekt. Hier antworteten ehrenamt-

liche Krisenberater auf Anfragen per E-Mail. Ab Mitte der 1990er Jahre begannen dann auch namhafte Therapeuten wie John Grohol, David Sommers oder Leonhard Holmes mit Online-Beratungsangeboten zu experimentieren. Es wurden verschiedene Settings entwickelt, angefangen mit E-Mail Kontakten, der Einrichtung von Chaträumen bis hin zur Erprobung von Einzel- und Gruppen-Video-Sitzungen. Online-Therapeuten schlossen sich zu e-Kliniken zusammen, in denen sich Klientinnen oder Klienten aus einer Reihe von gescreenten Professionellen eine Therapeutin oder einen Therapeuten aussuchen können (Bobert-Stützel, 2002).



In etwas über zwei Jahrzehnten ist mithilfe des Internets eine »mediale Lebenswelt« entstanden

Es beginnt die Zeit des *Social Networking*. Voraussetzung für diesen Entwicklungsprozess sind interaktive Nutzungsformen, die durch Web 2.0

im Netz möglich sind. Seither können User ihre Inhalte selbst erstellen, bearbeiten und verteilen. Diese werden nun nicht mehr nur zentralisiert von großen Medienunternehmen ins Netz gestellt. In etwas über zwei Jahrzehnten hat mithilfe des Internets eine Entwicklung stattgefunden, die mit einer Art elektronischer Postzustellung begann und in der Folge eine »mediale Lebenswelt« entstehen ließ (Hintenberger & Kühne, 2009).

Heute wird Beratung an vielen realen Orten in eigens konstruierten virtuellen Räumen auf vielfältige Weise angeboten und durchgeführt. Und es wird mit Interventionsformen experimentiert, um auszuloten, welche anderen Möglichkeiten der virtuelle Raum im Vergleich zur realen Welt bietet.

Virtuelle Räume

Virtuelle Räume sind interaktive Webseiten, zu denen ein geschlossener Benutzerkreis – z. B. über ein Passwort – Zugang hat. Was haben diese virtuellen Räume im Vergleich zu den altbekann-

» Virtuelle Räume sind ortlose Orte, die in realen Räumen verankert sind

ten, realweltlichen Räumlichkeiten an Neuem zu bieten? Die einen sagen, es seien lediglich Ersatzräume, in welche aus den Räumen der Realgesellschaft geflohen werde. Für die anderen ist es die revolutionäre Neuerung, wie es sie seit der Erfindung der Buchdruckkunst nicht mehr gegeben hat, mit weitreichenden Folgen für die (weltweite) Kommunikation in einer globalisierten Welt.

Karlheinz Benke (2005) beschreibt virtuelle Räume als Räume ohne Ortsbindung, als *ortlose Orte*, die jedoch in realen Räumen verankert sind, z. B. in einer Beratungsstelle *vor Ort*. Sie sind Treffpunkte ohne Zeit- und Ortsan-gabe, entgrenzte Räume, auch Cyberspace genannt. Man kann sich in ihnen zu jeder Zeit aufhalten, wobei Anwesenheit und Teilhabe ohne die physische Anwesenheit erfolgt. Wenn ein Zugang zum Internet zur Verfügung steht, kann man diese Räume, egal wo man sich aufhält, sofort und immer erreichen. Dies geschieht heute nicht mehr nur mithilfe eines Computers, sondern auch über Smartphones oder -pats.

Virtuelle Räume erlangen erst durch stattfindende Interaktionen, durch persönliche Nähe und Distanz, aber auch durch die Suche nach gemeinsam geteiltem Sinn Bedeutung. An sie koppeln sich Wünsche, Fantasien oder Ängste. Daher wird Virtualität in der Debatte um das Internet nicht nur als ein *Lebensraum*, sondern auch als ein *Lebensraumgefühl* gesehen und beschrieben (Benke, 2005). Virtuelle Räume geben die Möglichkeit, geschützt an sich selbst und der eigenen Persönlichkeit zu arbeiten, sich ständig neu zu erfinden und im Rahmen von Virtualität zu erproben. Diese Räume dienen also nicht nur als Kommunikationsorte und / oder als Beratungsräume, in denen man Erfahrungen sammeln und sich informieren kann. Sie gelten auch als *Spielräume*, in denen neue Beziehungen erprobt und aufgebaut werden können. Sie haben somit heterotopischen Charakter im Sinne von Foucault, sind »wirksame Orte, die in die Einrichtung der Gesellschaft hineingezeichnet sind, sozusagen Gegenplazierungen oder Widerlager«, aber eben keine »wirklichen Orte« bzw. Plätze (Foucault, 1992, S. 39), sondern virtuelle Konstrukte. So gesehen, ist Virtualität ein Experimentierfeld, dessen Möglichkeiten und Chancen, aber auch dessen Risiken bisher nur wenig ausgelotet sind.

Das Verhältnis Raum zur Zeit in der Virtualität

Das Interessante und Neue am virtuellen im Vergleich zum real existierenden Raum ist, dass man ihn geogra-

» Virtualität wird nicht nur als Lebensraum, sondern auch als Lebensraumgefühl gesehen

fisch nicht lokalisieren und gleichzeitig mit ihm mühelos Distanzen überwinden kann, sodass die logistischen Grenzen von Raum und Zeit beseitigt bzw. aufgehoben sind. Durch die Möglichkeiten der sich entwickelnden Kommunikationstechniken verschwinden jedoch weder Raum noch Zeit, wie Paul Virilio (Virilio, 1992) befürchtet hat. Vielmehr werden neue Formen des In-der-Zeit- und Im-Raum-Seins gestaltet, die jeweils geprägt sind von den real bestehenden ökonomischen, kulturellen und technischen Bedingungen.

» Der Begriff WorldWideWeb suggeriert allein schon durch seinen Namen, die ganze Welt miteinander zu verbinden, räumliche Distanzen aufzuheben und so einen neuen entterritorialisierten Raum zu schaffen. (...) Das Medium kann geografische Distanz problemlos überbrücken, bringt Menschen über weite Entfernungen miteinander in Kontakt, die ohne das Internet möglicherweise nichts voneinander wüssten. Es schafft so einen neuen, virtuellen Raum, der keine Grenzen zu kennen scheint.

(Goel, 2007)

Bei allen Entgrenzungen ergibt die Bezeichnung *Raum*, bezogen auf das Virtuelle, begrifflich dennoch weiterhin Sinn, da das Internet jenseits des physikalischen Raumes einen neuen Raum schafft. Dieser über Interaktionen ent-

stehende soziale Raum ist »nicht mehr durch geographische Aspekte (Anordnungsmuster der Standorte von Menschen und Artefakten) bestimmt, sondern primär als ein Koordinatensystem von sozialen Handlungen bzw. sozialen Positionen (Bourdieu) oder als ein Netzwerk von Kommunikation (Luhmann) [zu sehen], das sich von seinen geographischen Voraussetzungen weitgehend befreit hat« (Schroer, 2003, S. 61). Aber auch virtuelle Räume sind begrenzt. Im Virtuellen hat jeder Raum ein Außen und ein Innen, definiert durch Kommunikation und soziale Handlungen, die wiederum an einen geografisch definierten physikalischen Raum gebunden sind. Meist teilt sich ein solcher virtueller Raum in Unter-räume, mit je eigenen Themen und Regeln. Die internen Abgrenzungen sind dabei weniger stark als die äußeren. Ich kann den Gruppenraum eines Forums oder einen Chat sehr einfach mit einem Klick verlassen, um mich anschließend mit der moderierenden oder beratenden Person im virtuellen Nebenraum zum persönlichen Gespräch niederzulassen. Um einen ganz neuen Raum zu betreten, sind hingegen mehr Aktivitäten erforderlich als ein einfacher Mausklick.

Auf konzeptioneller Ebene liegt die Bedeutung des virtuellen Raumes darin, dass er die im Alltagsdiskurs noch immer vorherrschende klassische (Beratungs-)Raumvorstellung infrage stellt und eine Dynamik in das vorherrschende Raumkonzept bringt. »Raum [ist] nicht mehr länger als gegebene Konstante zu verstehen, als Behälter oder Rahmen, in dem sich Soziales abspielt, sondern als durch soziale Praktiken erst Erzeugtes aufzufassen« (ebd., S. 71), d. h. es gibt ihn nicht einfach, sondern er wird durch das Zusammenspiel von Handlungen und Kommunikation erst hervorgebracht.

Durch die Möglichkeiten, geographischen Raum am PC oder Smartphone zu überwinden, ohne sich selbst fortzu-

bewegen, verlieren die emotionalen Bezüge einer *Ortsbindung* für extensive Nutzer des virtuellen Raumes zunehmend an Bedeutung. Die *Zeit* ist die neue Heimat, und die Datenautobahnen werden je nach Bedarf und zeitlichen Möglichkeiten der jeweiligen User rund um die Uhr genutzt, um in die gewünschten Räume zu gelangen. Es gibt keine Öffnungs- und Schließzeiten durch die Konstrukteure, sondern nur Anwesen- und Abwesenheiten der Nutzerinnen und Nutzer, die sich in den Online-Anwesenheitszahlen von Usern ausdrücken. D. h. nicht nur die Grenzen des Raumes, sondern auch die der Zeit verwischen zunehmend. Hierauf hat die Telefonseelsorge bereits vor Jahren mit ihrer *Rund-um-die-Uhr-Präsenz* reagiert, ausgehend von der Erfahrung, dass Betroffene in Krisensituationen gerade in den Nachtstunden oft besonderer Hilfe und Ansprache bedürfen. Und so verwundert es nicht, dass gerade von hier wichtige Impulse zur Onlineberatung in Deutschland ausgegangen sind (Knatz & Dodier, 2003).

Zur Bedeutung des Sozialen im Virtuellen

Mittlerweile ist auch der virtuelle Raum zu einer *Heimstätte* für Menschen geworden. »Die Ausbreitung der abstrakten Systeme und die Entwicklung neuer Medien erlauben weitreichendere Formen der Organisation des Sozialen in Raum und Zeit, als dies bisher möglich war« und die »vorrangige Verortung des Sozialen im lokalen Nahraum verliert vor dem Hintergrund zunehmender Globalisierung sozialer Beziehungen weitgehend an Bedeutung« (Fischer, 2007, S. 36–37). Ein Zugang zum Netz und ein Thema reichen aus, um eine virtuelle *Gemeinschaft* ins Leben zu rufen oder in eine vorhandene hineinzuspazieren. Man kann gleichzeitig in viele Gemeinschaften integriert sein, so wie im realen Leben gleichzeitig in den Fußballclub

und in den Volkshochschulkurs, je nach persönlichen Interessen und Neigungen.



Ortsbindung verliert für extensive Nutzer an Bedeutung, Zeit ist die neue Heimat

Virtualität ist heute nicht nur ein Lebensraum, sondern auch ein *Lebensgefühl*. Einerseits besteht bei Beratung und in Foren die Möglichkeit zur Anonymität und zur Pseudonymität, die als Schutz des Ichs wahrgenommen werden kann. Auf der anderen Seite existieren aber auch Communities mit starkem Wir-Gefühl. Auch hier werden Probleme besprochen und im Bedarfsfall Lösungsstrategien entworfen, aber hier geschieht dies gemeinsam und man kennt sich untereinander.

In dieser virtuellen Welt Beratung etablieren zu wollen, verlangt nicht nur ein radikales Umdenken, was die Konstruktion von Beratungsräumen und ihre zeitliche Nutzung angeht; es sind drüber hinaus neue konzeptionelle und methodische Ansätze gefragt, um den vorhandenen Herausforderungen überhaupt *professionell* begegnen zu können.

Der virtuelle Raum als Beratungs- und Therapie-Raum

Ist der virtuelle Raum überhaupt ein Ort, an dem das potenzielle Klientel mit Beratungsbedarf anzutreffen ist? In den Debatten darüber gründen die ablehnenden Annahmen mehr auf Spekulationen als auf empirischem Wissen. Online-Beratung ist heute ein nicht mehr zu übersehendes Faktum (Huth-Hildebrandt & Will, 2009). Es existiert ein Fachverband – die Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung (DGOB); ein Fachjournal – das e-Beratungsjournal.net – besteht seit dem Jahr 2005, und die ersten Handbücher zur Umset-

zung von Beratungsangeboten sind publiziert (Knatz & Dodier, 2003; Kühne & Hintenberger, 2009; Ploil, 2009). Die ersten, eher chaotischen Plattformen, auf denen ausprobiert wurde, was möglich ist, sind heute durch gut strukturierte, übersichtliche und durchdachte Angebote ersetzt worden. Auch die methodische Komponente wurde aufgegriffen und Beratungskonzepte entwickelt, die auf ein virtuelles Setting zugeschnitten sind, da es seitens der Online-Beraterin Kompetenzen bedarf, die sich nicht immer aus den professionellen Erfahrungen der face-to-face-Beratung herleiten lassen. Ausbildungen in Online-Beratung stecken aber noch immer in den Kinderschuhen. Hinzu kommt, dass Beraterinnen und Berater in der Praxis dann überwiegend wieder allein gelassen sind und es keine kontinuierlichen Ansprechpartner für sie gibt. Weiterbildungen anhand der Fragen, die sich aus der täglichen Praxis ergeben, finden kaum statt, sind aber von eminenter Bedeutung. Und so passiert es nicht selten, dass diejenigen Verbände, die mit zu den Pionieren dieser neuen Beratungsform gehören, resignieren und erklären, dies sei für sie in dem ursprünglich geplanten Umfang nicht durchführbar.

Dennoch hat das Internet auch in Deutschland als ein Medium für Beratung an Bedeutung gewonnen. Qualitätsstandards sind entwickelt, und die besonderen bzw. anderen Wirkfaktoren gegenüber der face-to-face-Beratung sind ausgemacht und benannt worden (Schultze, 2007). Die Pionierphase mit ihrem *learning by doing* ist abgeschlossen, und eine Phase der *Institutionalisierung* hat begonnen (Kühne, 2009). Im internationalen Vergleich hinkt die Entwicklung jedoch hinterher. Noch immer besteht ein Nachholbedarf, bezogen auf die asynchron stattfindende Beratungspraxis, während gleichzeitig damit experimentiert wird, beraterische Aktivitäten in virtuellen Räumen mithilfe der Technologi-



Abb. 1: Hier laufe ich mit meinem Avatar – meiner Kunstfigur – zu einem Beratungsgespräch der Sozialberatung in Berlin, die in Second Life von der Hochschule Neubrandenburg gestaltet wurde.

en des Web3D, durch die dreidimensionale interaktive Räume entwickelt werden können, auszugestalten (s. Abb. 1).

Solche Experimente werden in den gängigen Debatten um Online-Beratung bisher jedoch kaum zur Kenntnis genommen und sind in ihrer Entwicklung auch noch in den Anfängen begriffen.

Selbstpräsentation im virtuellen Raum

Netz-Nutzende in der Beratungssituation

Da die Nutzung des Internet als Kommunikationsmedium für viele zur täglichen Gewohnheit gehört, wird es immer selbstverständlicher, dass auch Beratung und Hilfe über diesen Weg erfolgen können. Ich kann Beratung erhalten, wenn Reisetätigkeiten oder andere Lebensumstände diese an einem realen Ort unmöglich machen oder wenn lokal keine entsprechenden Angebote vorhanden bzw. die begrenzten Öffnungszeiten der entsprechenden Stellen für meine Lebens- und Arbeitsbedingungen nicht passend sind.

Das heißt

- ich bestimme mit meiner Auswahl den Ort, *wohin* ich mich begeben möchte, und
- ich bestimme die *Zeit*, *wann* ich einen virtuellen Ort aufsuchen will.

Im Vergleich zur Beratungssituation in der realen Welt habe ich im virtuellen Raum nicht nur andere Möglichkeiten der Auswahl, sondern auch der Selbstpräsentation. Das heißt

- ich bestimme die Art und Weise, *wie* ich mich an diesem Ort präsentiere,
- ich bestimme *das Abbild* meiner Person, und
- ich bestimme, ob dieses Abbild in Form einer Annäherung an mich als *reale Person* geschieht oder durch die Gestaltung einer *fiktiven Figur* (Avatar).

Hierzu das Beispiel einer ›Lernplattform‹ in doppelter Nutzung: des privaten PC in der Wohnung X. Er wird zum einen genutzt, um Hilfestellung zu erhalten. Gleichzeitig wird er zum virtuellen Übungsfeld der hilfesuchenden Person.

Teilansichten: Ich bin ich – aber ich entscheide, wann ich dir was von mir zeige

Martin hat sich bei einer moderierten virtuellen Selbsthilfegruppe angemeldet. Und er bleibt ganz bewusst: *Martin – ohne Bild, ohne Symbol, einfach nur – Martin*. Er beschreibt sehr abstrakt und verklausuliert, dass Frauen ihn nicht mögen, und er wisse, dass es ihm nicht gelingen werde, eine Liebe zu finden. Es stellt sich heraus, dass eine Umstellung in seinem Körper starke Behaarung zur Folge hatte. Er glaubt, »Frauen mögen nur glatte Männer. Das sieht man doch in allen Zeitschriften, sind alle ganz glatt«. Die Gruppe tut ihm gut, denn er ist seit Jahren immer mehr vereinsamt. Im Verlauf der Zeit fasst er Mut. Er beschließt, sich im Netz auf einer Partnerinnensuchseite anzumelden. Martin ist fotoscheu, noch immer. Und so stellt er kein Bild von sich ins Netz. Aber er lädt ein symbolisches Bild hoch: Das Bild eines kleinwüchsigen Menschen, der sich zwei Flügel auf den Rücken gehängt hat und traurig in die Landschaft blickt. Er lernt eine Frau kennen, die neugierig ist, wer wohl hinter diesem Bild steckt. Es entwickelt sich ein Dialog über den Zeitraum eines Jahres, in dem sich beide immer näher kommen. Erst ist es eine reine Schreib-Bekannschaft. Aber dann verliebt Martin sich in seine Internetbekannschaft. Er hat den Eindruck, dass es seiner Schreibpartnerin ebenso geht. Sie wollen mehr versuchen. Nun geht es um den Austausch von Bildern. Martin merkt, dass er nur Kinder- und Jugendbilder von sich hat. Er erhält Fotos, aber er sendet keine zurück. Von der Gruppe wird er immer wieder ermutigt. Irgendwann traut er sich dann doch, ein Gesichtsporträt mit dem Handy zu fotografieren. Er schickt dies mit bangem Herzen los und ist verwirrt, von seinem Gegenüber nur Freude darüber zu erfahren, endlich ein Foto zu haben, Freude darüber, ihn anblicken zu können. Er wird mutiger und lässt sich langsam

auch wieder von den Menschen in seiner Umgebung fotografieren. Und immer wieder erfährt er Freude, wenn diese Fotos bei seiner Internetbekanntheit ankommen. Aber es sind Fotos, auf denen er seine Körperbehaarung sorgsam versteckt hält. Irgendwann gestehen sich beide, dass aus dem Schreiben eine »Internetliebe« geworden ist, und sie beschließen, zu erproben, ob es mehr sein könnte. Sie wollen wissen, was passiert, wenn sie sich treffen, und sie verabreden sich. Beide haben sich schreibend schon vorgestellt, wie dies sein wird, und was sie sich wünschen. Beiden ist klar, sie haben auch ein großes Bedürfnis nach körperlicher Nähe. Es hat sich ein sexuelles Begehren nach dem anderen eingestellt. Martin bekommt Panik und will den Kontakt abbrechen, doch die Gruppe stützt und ermutigt ihn. Er macht Andeutungen: »Na warte mal, wenn du mich erst sehen wirst« ... »Wirst schon einen Schreck bekommen, wenn du mich siehst«. Irgendwann ist seine Angst vor einer Enttäuschung und vor möglichen Verletzungen bei einem Treffen so groß, dass er es herausschreibt: »Hast du was gegen behaarte Männer? Ich sehe nämlich aus wie ein Bär«. Aber seine Schreibpartnerin hat nichts gegen Bären, und Martin sackt vor Erleichterung in sich zusammen, als hätte man mit einer Nadel in einen prall aufgeblasenen Luftballon gepiekt, und geht – zwar noch immer zitternd, aber nicht mehr mit dem Gefühl: ich gehe jetzt da hin, und dann platzt die Bombe – zum ersten Treffen.

In den herkömmlichen virtuellen Beratungssituationen erfolgt die Selbstpräsentation zwar selten als Kunstfigur, dies geschieht eher in den unzähligen Foren und sozialen Communities. Aber ich beeinflusse die Bilder, welche die professionelle Beraterin von mir zeichnet, in einer ganz anderen Art und Weise, als dies in einer face-to-face-Beratungssituation geschieht (Benke & Schwarz, 2007). Bezogen auf den Beratungskontext heißt das, dass ich nicht nur mehr selbst *bestimme*, sondern auch stärker *kontrolliere*, wie ich mich in der

virtuellen Beratungswelt bewege und präsentiere.

- Ich kann eine einzelne Frage in den Mittelpunkt stellen.
- Ich kann zentrale Punkte focussieren.
- Ich kann etwas gezielt ausblenden.
- Ich kann eine Geschichte erfinden.
- Ich kann ... einfach abschalten.

Nicht zu antworten und den PC auszuschalten oder meinem Gegenüber zu sagen »Darüber möchte ich jetzt nicht reden, ich möchte die Sitzung für heute beenden«, löst bei der Beraterin sicherlich Verschiedenes aus. Ich habe im virtuellen Raum also eine andere Art gestalterischer *Macht* meiner Beraterin gegenüber als im real existierenden Beratungsraum. Die Professionellen müssen anders reagieren und intervenieren als in der face-to-face-Beratung, um Prozesse nicht abbrechen zu lassen.

Präsentation und Aktivitäten als Professionelle

Entscheidenden Einfluss auf die Selbstpräsentation als Beraterin hat der *reale Raum*, von dem aus ich kommuniziere, als derjenige Ort, von dem aus ich das Angebot gestalte. Es ist etwas anderes, ob ich Beratung im Rahmen einer Klink, einer Beratungsstelle, einer Kasse, im Rahmen einer Selbsthilfegruppe oder als Einzelunternehmerin in einem spezifischen Feld anbiete. Auch die visuelle Gestaltung der Seite bzw. der Plattform, auf der ich mich präsentiere, ist abhängig vom *Zuschnitt* meines Angebotes. Wähle ich einen Beratungsansatz, wie z. B. die Seite von HSO zum Thema Spielsucht, bei dem Interessenten auf Buttons klicken, um sich zu einem Chat anzumelden oder um einen solchen nachzulesen oder um eine E-Mail-Beratung zu beginnen (s. Abb. 2 und 3), oder entwickle ich ein Kombimodell und verbinde Beratung mit Information und der Möglichkeit zu interaktivem Handeln, wie dies z. B. das



ten. Das verwundert nicht, da über 90 % der 12- bis 19-Jährigen über einen Zugang zum Netz verfügen und das Internet für sie ein Alltagsmedium ist (JIM-Studie, 2009). Und es ist ein breites Angebot für Einzelpersonen in schwierigen Lebenslagen und in spezifischen bzw. brisanten Konfliktsituationen entwickelt worden, das altersunabhängig angeboten wird. Angebote, die mit Paaren oder mit Familien arbeiten, existieren meines Wissens kaum. Hier wagen sich nur wenige Anbieter nach vorn, und diese Angebote stehen weit hinter den mittlerweile sehr differenzierten Konzepten der Einzelberatung zurück. Gibt es keinen Bedarf? Oder fehlen die Konzepte? Oder sind Themen, in die mehr als eine Person gleichzeitig involviert sind, in der Online-Beratung nicht behandelbar?

Vielleicht sind die herkömmlichen Online-Angebotsformen noch nicht die passenden, und es müssen neue Wege gegangen werden? Welche Möglichkeiten bestehen, ggf. nicht nur beratend, sondern sogar intervenierend tätig zu werden? Hier sind wir erst in der Pionierphase angelangt, eine mögliche Richtung deutet sich jedoch schon an. So kann z. B. eine Moderatorin einer Online-Sucht-Selbsthilfegruppe aus Hamburg im virtuellen Raum Kontakt zu einem jungen Marokkaner bekommen, der sich in München aufhält und auf Hilfe bei Beantragung einer Suchttherapie angewiesen ist. Im von ihr vermittelten realen Beratungsraum in München kann dann die dortige Suchtberaterin die weiteren Formalitäten mit dem jungen Mann gemeinsam veranlassen. Diese wiederum kann ebenfalls mit virtueller Hilfe Kontakt zur Familie des jungen Mannes in Marokko aufnehmen, um mit ihnen das Nötigste abzusprechen. Sie kann ein gemeinsames begleitetes Gespräch mit den Angehörigen und dem Sohn per *skype* oder einem Videokonferenzprogramm – z. B. *Adobe Connect* – planen und durchführen und bei Bedarf den entsprechenden Ansprechpartner der ausgewählten Klinik – wiederum aus einem ganz an-



Abb. 2 und 3: Beratungsplattform von Hilfe zur Selbsthilfe HSO: Durch Klicken gelange ich in die weiteren Räume oder zu Protokollen des mithilfe von Nicknames besuchten Chats zu Spielsucht (onlinesucht.de/beratung/).

präventive, modular aufgebaute interaktive Beratungsmodell *bessoffen, bekiff, verpeilt, verstrahlt* von drugcom.de – ein zielgruppenaffines Angebot für Jugendliche zur Entwicklung von Risikokompetenz (Tensil & Strüber, 2010) – unternommen hat.

Meine Präsentation des Angebotes ist nicht nur abhängig vom realen Raum, von dem aus ich agiere, sondern ebenso abhängig vom anzusprechenden Adressatenkreis. Ein Großteil der Beratungskonzepte im virtuellen Raum ist auf Jugendliche und deren spezifische Problemlagen zugeschnit-

deren Bundesland – einfach dazuschalten. Dies ist ein reales Beispiel dafür, wie mittlerweile in Selbsthilfeforen in Zusammenarbeit mit Professionellen sogar länderübergreifend vernetzt gearbeitet wird. Solche Vernetzungen sind heute in einem grenzüberschreitenden Ausmaß sehr einfach möglich und erlangen in einer Gesellschaft mit großem Einwanderungsanteil, d. h. mit Zu- aber auch mit Rückwanderungen, für Beratungen, aber auch für Interventionen zunehmend an Bedeutung.

In den virtuellen Räumen können also auch verschiedene Kulturen, Zeitzone etc. in unterschiedlicher Art sichtbar werden. So nutze ich beispielsweise im Rahmen von Reflexionen zu Berufspraktika für Praktikantinnen, die außerhalb von Deutschland arbeiten, die Möglichkeit einer Videozuschaltung in den realen Beratungsraum. Dann ist es nicht mehr nur die Schriftsprache, durch die Austausch stattfindet, sondern eine Form der face-to-face Kommunikation, die sich aus dem virtuellen Raum heraus gestaltet. Auch hierzu ist eine spezifische Form der Qualifizierung notwendig: Nicht jede Beraterin präsentiert sich gerne vor einer Kamera, und Gruppengespräche sind hier ganz anders zu organisieren als in einem Chat.



Ohne die Beraterin als teilnehmende Beobachterin kann es leichter sein, das Thema zu fokussieren

Beratung im virtuellen Raum verlangt von den Initiatoren daher, sich auf andere Präsentations- und Interventionsformen einzulassen, als sie in der herkömmlichen Beratung im realen Raum üblich sind. Konzeptübertragungen oder Methodentransfer sind hier kaum möglich, und eine spezifische Qualifizierung hin zu dieser Form von Beratungskompetenz ist unabdingbar.

Entwicklungen und Perspektiven

Von asynchronen und synchronen Settings

Bei der Online-Beratung wird immer wieder die Frage gestellt: Wer kommuniziert da eigentlich wie mit wem? Als Online-Beraterin muss ich entscheiden, ob ich direkt mit Personen oder mit Personen über deren Texte kommunizieren will. Das ist jeweils abhängig von der Form der Netzkommunikation, für die ich mich entschieden habe. Vorherrschende Beratungsformen sind gegenwärtig die Mailberatung, Kommunikation in Einzel- oder in Gruppenchats und das moderierte Forum. Hinzu kommen die Unterschiede in Bezug auf synchrones und asynchrones Vorgehen, die ebenfalls eine Rolle spielen (Petzold, 2006).

Im Zentrum der Fachdebatte um die Online-Beratung steht immer wieder die Theorie der Kanalreduktion. Dabei wird der textbasierten Kommunikation eine Verarmung auf der psychosozialen Ebene zugeschrieben. Ent-Sinnlichung, Ent-Emotionalisierung, Ent-Kontextualisierung bis hin zur Ent-Menschlichung sind Setzungen, die dieser Beratungsform dabei zugeschrieben wurden (Kaiser, 2007). Dieser technikdeterministischen Betrachtungsweise werden heute differenziertere Sichtweisen entgegengestellt. In den Anfängen der Computernetzwelt, waren die Kommunikationsmöglichkeiten und -formen in der Tat sehr eingeschränkt. Mit der E-Mail stand erst einmal nur eine asynchrone Möglichkeit des Kontaktes zur Verfügung. Mittlerweile sind Kompensationsmöglichkeiten im asynchronen Bereich aber auch Formen von synchronen Kontakten entwickelt worden. Eine vollständige Kompensation kann jedoch nicht gelingen, da viele Informationen bei der face-to-face-Kommunikation unbewusst ausgesendet, bei der textbasierten Kommunikation hingegen bewusst vermittelt werden. Viele Beraterinnen

sehen in der bewussten Vermittlung aber gerade die Stärke dieser Kommunikationsform. So verweist Alexander Brunner (2009) darauf, dass die Kommunikation durch die Schrift »aufbewahrbar« und damit unabhängig vom lebenden Gedächtnis der Kommunizierenden und unabhängig von ihrer Interaktion (Luhmann, 1987, S. 127) bleibt. Schriftliche Kommunikation ermöglicht andere Analysemöglichkeiten als das gesprochene, flüchtige Wort, da sie ein schnelles Vergessen durch das Aufgeschriebene verhindert. Sie fordert Klientin oder Beraterin über das Nachlesen des Thread auf, sich auf das Geschriebene zurückzubessern und den Prozessverlauf zu analysieren.

Im virtuellen asynchronen Setting fehlen auch ablenkende Faktoren, was sich positiv auf die Anfragenden auswirken kann. Ohne die Beraterin als teilnehmende Beobachterin kann es leichter gelingen, das Thema zu fokussieren. Schulze (2007) geht davon aus, dass die Phase des Beziehungsaufbaus in der Internetberatung übersprungen und aufgrund der Anonymität bzw. Teil-Anonymität im Online-Prozess in direkterer Weise kommuniziert wird. Umgekehrt kann die Fokussierung auf das Problem für die Beraterin auch entlastend und konzentrationsfördernd wirken. Konzentration ist auch beim synchronen Vorgehen wichtig, wie das folgende Beispiel zeigt. In der Erprobungsphase einer virtuellen Video-Supervision lenkte der gleichzeitige Blick auf sechs Personen auf dem Bildschirm sehr ab und führte mich persönlich in die Nervosität, die ich in den virtuellen Raum hineintrug. In der Einzelsupervision experimentierten wir dann, um herauszufinden, welche Gesprächssituation am intensivsten ist. Wir kamen davon ab, uns sichtbar – angeglichen an eine reale Beratungssituation – am Bildschirm gegenüberzusetzen und dabei auch noch den jeweils verschiedenen Raum im Hintergrund abgebildet zu sehen. Seitdem wir uns virtuell nur

face-to-face erleben, ist eine ganz andere Intensität des Kontaktes möglich. Solche Ansätze über das Netz, ob mit Einzelnen oder Gruppen, haben meiner Erfahrung nach eine ganz andere Intensität, als sich von Angesicht zu Angesicht in einem realen Beratungsraum zu begegnen. Ich kann mich ganz auf das Gesicht des Gegenübers konzentrieren, das ich über den PC sehr nah an mich heranholen kann. Eine solche synchrone Form auszuwählen ist sicherlich nicht für alle Beratungen sinnvoll. Sie muss von Fall zu Fall erprobt werden.

Von der konstruierten Seite zum atmosphärisch gestalteten Raum, zum als real nachempfundenen Raum

Während die einen mit narrativen Ansätzen experimentieren (Goebel-Krayer, 2007; Primus, 2007; Beck, 2009), beginnen die anderen, ihre Beratungs- und Therapieräume mithilfe des Web 3D neu zu gestalten. In Deutschland ist Second Life eine oft genutzte Übungsplattform, in der Beratungsräume konstruiert und erprobt werden können (s. Abb. 4 – 6; vgl. auch Beitrag von Bräutigam et al. in diesem Heft).

Seit es technisch möglich ist, dreidimensionale Welten virtuell zu simulieren, nutzen Psychologinnen und Psychologen diese Technik (*Immersive Virtual Environment Technology*), um Situationen nachzuerleben, so wie sie im täglichen Leben vorkommen. Virtuelle Szenarien werden in der klinischen Psychologie weltweit genutzt, um Spinnenphobien, Flug- oder Höhenangst zu heilen. Sie werden auch eingesetzt, um Posttraumatische Belastungsstörungen zu behandeln. Doch wie so oft bei Innovationen gibt es auch Schattenseiten. Hierzu ein Beispiel. Bereits 2007 berichteten die ARD und Report Mainz, wie Spieler in Second Life virtuelle Kinder gegen Geld missbrauchen und vergewaltigen (s. You Tube). Dieses Verhalten von Spielfiguren, hinter



Abb. 4: Hier begeben sich auf den Weg zur virtuellen Beratungsambulanz der Hochschule Neubrandenburg in Second Life.



Abb. 5 und 6: Es stehen verschiedene Beratungsräume mit unterschiedlicher Atmosphäre zur Auswahl, in denen ich die Beraterin treffen kann. In dem einen fliegen Schmetterlinge umher und Vögel zwitschern, im anderen rauscht ein Bach.

denen reale Menschen stehen, welche die Figuren und die Befehle und das, was dadurch an Erniedrigung im virtuellen Raum entsteht, bewusst gesteuert haben, ist eine Anleitung zu sexueller Ausbeutung und zu sexuellem Verbrechen an Kindern. Deshalb wurde von der Staatsanwaltschaft ein Ermittlungsverfahren wegen kinderpornografischer Angebote eingeleitet. Hier hat die Freiheit im virtuellen öffentlichen Raum Second Life ihre Grenze, und es hilft kein Argumentieren, ein Abreagieren in der virtuellen Welt könnte vielleicht hilfreich sein, um wirklich stattfindenden Kindesmissbrauch im realen Raum verhindern zu helfen.

Es ist zwar hochinteressant zu beobachten, in welcher Anzahl und Geschwindigkeit neue Experimente entstehen und bewährte Ansätze weiterentwickelt werden. Dennoch darf bei aller Experimentierfreude und ihrer positiven Bewertung weder die *Professionsethik* noch der *Datenschutz* aus dem Auge verloren werden. Vor allem aber müssen differenziertere, qualitativ ausgereifte *Ausbildungskonzepte* entwickelt werden, wenn es gelingen soll, das Feld der virtuellen Beratung, vielleicht sogar auch das der e-Therapie, zukünftig weiter kompetent zu institutionalisieren.

→ Summary

From Answer Diaries to the Use of Virtual Space – Online Counselling: Origins, Developments, Perspectives

In hardly more than twenty years we have witnessed a development that began with the delivery of electronic mail and has now led to the emergence of a *mediatised life-world*. Counselling also takes place in a bewildering variety of virtual spaces. Professional online counselling started in the USA and today there are internet-based counselling services all over the world. In Germany too, the internet has been gaining significance as a medium for counselling, but international comparisons indicate that here the trend is still very much in its infancy. At present, a rather hesitant catching-up process can be observed, mostly in the form of asynchronous counselling. There are however experiments going on involving interactive activities and synchronic counselling options. Through-designed virtual spaces for such purposes are on the increase. The article describes this development and indicates potential ways of offering counselling services in virtual space.

Keywords: mediatised life-world, virtual space, social networking, online counselling

→ Bibliografie

- Ainsworth, M. E. Therapy: History and Survey. Verfügbar unter: <http://www.metanoia.org/imhs/history.htm#top> [Zugriff am 11. 9. 2010].
- Ainsworth, M. E. Verfügbar unter: <http://www.metanoia.org/index.html> [Zugriff am 11. 9. 2010].
- Beck, C. (2009). Die systematische Metaphernanalyse in der Online-Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 131 – 141) Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Benke, K. (2005). Virtualität als Lebensraum(gefühl): Einsamkeit, Gemeinschaft und Hilfe im virtuellen Raum. *e-beratungsjournal.net*, 1, 1, Artikel 8. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/benke.pdf [Zugriff am 20. 10. 2010].
- Benke, K. (2007). *Online-Beratung und das Ich: Bild, Bilder und Abbilder im virtuellen Raum*. Duisburg: Wissenschaft und Kultur.
- Benke, K., & Schwarz, H. (2007). Zur Erschaffung der Virtualität und ihrer Bilder: AugenBlickWinkel. *e-beratungsjournal.net*, 3, 2, Artikel 4. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/benke.pdf [Zugriff am 20. 10. 2010].
- Bobert-Stützel, S. (2002). »Ein Tagebuch, das antwortet ...« – Einführung in die US-amerikanische Debatte über Online-Therapie. *Wege zum Menschen*, 54, 36 – 52.
- Brunner, A. (2006). Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung. *e-beratungsjournal.net*, 2, 2, Artikel 4. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/brunner.pdf [Zugriff am 22. 10. 2010].
- Brunner, A. (2009). Theoretische Grundlagen der Online-Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 27 – 45) Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Döring, N. (2000). Kommunikation im Internet. Neun theoretische Ansätze. In B. Batinic (Hrsg.), *Internet für Psychologen* (S. 345 – 377). Göttingen: Hogrefe.
- e-Beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation Verfügbar unter: www.e-beratungsjournal.net [Zugriff am 22. 10. 2010].
- Fischer, M. E. (2007). *Raum und Zeit. Die Formen des Lernens Erwachsener aus modernisierungstheoretischer Sicht*. Hohengehren: Schneider.

WERKZEUGKASTEN

- Virtuelle Räume sind Treffpunkte ohne Zeit- und Ortsangabe.
- Sie können als Spielräume genutzt werden, in denen neuartige Beziehungen erprobt werden können, oder im Sinne einer virtuellen Gemeinschaft um ein gemeinsames Thema herum.
- Virtuelle Beratung kann in asynchroner Form, etwa als Mail-Beratung, oder in synchroner Form, z. B. als Audio- bzw. Videogespräch oder Life-Chat, angeboten werden; je unterschiedliche Kompetenzen müssen dafür erworben werden. An Weiterbildungsangeboten fehlt es noch weitgehend.
- Die Beraterin / der Berater wählt die Art der Selbst-Präsentation in Abhängigkeit vom eigenen realen Ort, der Zielgruppe und dem geplanten Angebot.
- Die Phase des Beziehungsaufbaus ist gegenüber der face-to-face-Beratung meist verkürzt.

- Foucault, M. (1992). Andere Räume. In H. Barck et al. (Hrsg.), *Aisthesis. Wahrnehmung heute oder Perspektiven einer anderen Ästhetik* (S. 34–46). Leipzig: Reclam.
- Gehrmann, G., & Müller, K. D. (2001). *Praxis sozialer Arbeit: Familie im Mittelpunkt. Effektives Krisenmanagement für Familien*. Regensburg: Walhalla und Praetoria.
- Geißler, H. (Hrsg.) (2008). *E-Coaching*. Hohengehren: Schneider.
- Goebel-Krayer, E. (2007). Narrative E-Mail-Supervision. *e-beratungsjournal.net*, 2, 3, Artikel 3. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/goebel.pdf [Zugriff am 22. 10. 2010].
- Goel, U. (2007). Ein Raum für die Uneindeutigen – Das Internetportal Indernet. In A. Günsheimer (Hrsg.), *Grenzen Differenzen Übergänge – Spannungsfelder inter- und transkultureller Kommunikation* (S. 215–230) Bielefeld: transcript.
- Goldberg, I. Dr. Ivan's Depression Central. Verfügbar unter: <http://www.psycom.net/depression.central.html> [Zugriff am 11. 9. 2010].
- HelpHorizons.com. Verfügbar unter: <https://www.helphorizons.com/> [Zugriff am 11. 9. 2010].
- Hochschule Neubrandenburg. Online Sozialberatung in Second Life. Verfügbar unter: <http://maps.secondlife.com/second-life/Berlin%20newBERLIN%203/115/164/32> [Zugriff am 11. 9. 2010].
- Höflich, J. R. (1996). *Technisch vermittelte interpersonale Kommunikation*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Huth-Hildebrandt, C., & Will, M. (2009). Onlineberatung in der Sozialen Arbeit. Ein vernachlässigtes Thema an den Hochschulen. *Sozialmagazin*, 11, 40–48.
- Hintenberger, G., & Kühne S. (2009). Veränderte mediale Lebenswelten und Implikationen für die Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 13–24) Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Kaiser, A. (2007). *Computervermittelte Kommunikation im Kontext virtueller sozialer Netze: Theorien und empirische Befunde*. München: GRIN.
- Knatz, B. (2009). Das Vier-Folien-Konzept. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 205–115) Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Knatz, B., & Dodier, B. (2003). *Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail*. München: Pfeiffer bei Klett-Cotta.
- Krämer, S. (1997). Vom Mythos »künstliche Intelligenz« zum Mythos »künstliche Kommunikation« oder: Ist eine nicht anthropomorphe Beschreibung von Internet-Interaktionen möglich? In S. Münker & A. Roesler (Hrsg.), *Mythos Internet* (S. 73–94) Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Kühne, S. (2009). Institutionalisierung von Online-Beratung – das Ende der Pionierphase. *e-beratungsjournal.net*, 5, 2, Artikel 4. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/kuehne.pdf [Zugriff am 22. 10. 2010].
- Kühne, S., & Hintenberger G. (Hrsg.) (2009). *Handbuch Online-Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Lang, J. (2005). Paarberatung online. *e-beratungsjournal.net*, 1, 1, Artikel. 4. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/lang.pdf [Zugriff am 22. 10. 2010].
- Lang, J. (2009). Paarberatung online. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 179–188) Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Luhmann, N. (1987). *Soziale Systeme. Grundriss einer allgemeinen Theorie*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (2009). JIM 2009 – Jugend, Information, (Multi-)Media. Basisstudie zum Mediumumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland. Verfügbar unter: <http://www.mpfs.de/?id=161> [Zugriff am 14. 9. 2010].
- Möller, E. (2005). *Die heimliche Medienrevolution. Wie Weblogs, Wikis und freie Software die Welt verändern*. Hannover: Heise.
- Petzold, M. (2006). Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation. *e-beratungsjournal.net*, 2, 2, Artikel 6. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/petzold.pdf [Zugriff am 22. 10. 2010].
- Ploil, E.O. (2009). *Psychosoziale Online-Beratung*. München: Reinhardt.
- Pretot, R. (2008). Überlegungen zum User-Interface-Design der Internetplattform »Coaching Studio«. In H. Geißler (Hrsg.), *E-Coaching* (S. 134–140) Hohengehren: Schneider.
- Primus, A. (2007). Kreativität in der psychosozialen Online-Beratung. *e-beratungsjournal.net*, 3, 2, Artikel 6. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/primus.pdf [Zugriff am 22. 10. 2010].
- Schroer, M. (2003). Raumgrenzen in Bewegung. Zur Interpretation realer und virtueller Räume. *Sociologica Internationalis*, 41, 55–76.
- Schultze, N.G. (2007). Erfolgsfaktoren des virtuellen Settings in der psychologischen Internet-Beratung. *e-beratungsjournal.net*, 3, 1, Artikel 5. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0107/schultze.pdf [Zugriff am 22. 10. 2010].
- Tensil, M.-D., & Strüber, E. (2010). Suchtprävention im Internet am Beispiel von www.drugcom.de. *e-beratungsjournal.net*, 6, 1, Artikel 2. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0110/tensil.pdf [Zugriff am 22. 10. 2020].
- Virilio, P. (1992). *Rasender Stillstand*. München: Hanser.
- You Tube. Kinderpornographie in Second Life. Verfügbar unter: <http://www.faz.net/s/Rub475F682E3FC24868A8A5276D-4FB916D7/Doc-E383F6C602E2849AD9C17EC9B8C35A661~ATpl-Ecommon-Scoutent.html> [Zugriff am 27. 9. 2010]. ■



((Autorenbild ganz schlechte Qualität))

Anschrift der Verfasserin

Prof. Dr. phil. Christine Huth-Hildebrandt

Fachhochschule Frankfurt am Main
Nibelungenallee 1
60 318 Frankfurt am Main
huth@fb4.fh-frankfurt.de
www.huth-hildebrandt.de

Jg. 1950, Diplompädagogin. Lehrt am Fachbereich Soziale Arbeit und Gesundheit Theorien, Konzepte und methodische Ansätze in der Sozialen Arbeit. Forschungsthemen: Transkulturelle Familienforschung, Frühe Förderung in der Familie, Empowermentstrategien in Selbsthilfeforen, Digitale Lebenswelten und Beratungsformen im Internet.