

Jakob Göckeritz<sup>1</sup>

## Textbasierte Möglichkeitsräume

### Empirische Schlaglichter auf Online-Beratung

<sup>1</sup> Technische Universität Dresden

#### Zusammenfassung

*Digitalisierung hat in den vergangenen Jahrzehnten die gesellschaftlichen Kommunikations- und Interaktionspraktiken grundlegend verändert. Vor dem Hintergrund umfassender digitaler Transformationsprozesse gewinnen digitalisierte Kontexte von Beratung immer mehr an Bedeutung. In der Regel wird Beratung als spezifische Interaktions- und Kommunikationsform beschrieben, die ratsuchenden Personen Hilfe und Unterstützung anbietet.*

*Mit Online-Beratung hat sich eine Form von Beratung entwickelt, bei der die «Beratungskommunikation und -prozessgestaltung mittels der Infrastruktur des Internets» (Engelhardt, 2022) umgesetzt wird. Beratung kann heutzutage nicht nur als Face-to-Face Beratung in Beratungsstellen vor Ort, sondern auch per E-Mail, Chat, Videotelefonie oder auch Messenger-Dienst stattfinden.*

*Der vorliegende Beitrag wirft einen empirischen Blick auf Mail-Beratung. Dazu wurden Expert:inneninterviews mit Online-Berater:innen aus verschiedenen digitalen Beratungsstellen geführt. Bei Mail-Beratung stehen die Berater:innen vor der besonderen Herausforderung, den Beratungsprozess textgebunden und asynchron realisieren zu müssen. Daraus ergibt sich die Frage, welche Bedeutungslogiken die Beratenden den digitalen Rahmenbedingungen des Beratungsprozesses zuschreiben.*

*In der rekonstruktiven Auswertung der Interviews zeigt sich deutlich, dass digitale Beratungsangebote relevante Möglichkeitsräume für Ratsuchende zur Verfügung stellen. In diesen können sie anonym ihre Lebens- und Problemkontexte formulieren. Besonders für Ratsuchende, die schlechte Erfahrungen mit analogen Hilfestrukturen gemacht haben, sind digitale Beratungsangebote wichtige Anlaufstellen. Daneben konnte für Mail-Ber*

Göckeritz, J. (2025). Textbasierte Möglichkeitsräume. Empirische Schlaglichter auf Online-Beratung. *DiMe-Sozial*, 1(1), 89–106. <https://doi.org/10.21240/dimesoz/2025/1/28>

*ratung die grundlegende Notwendigkeit herausgearbeitet werden, sich schriftlich elaboriert auszudrücken. Ob Beratungsprozesse per E-Mail gelingen, hängt von der Fähigkeit der Ratsuchenden ab, ihre Lebens- und Problemlagen schriftlich zu formulieren.*

*Schlüsselwörter: Online-Beratung, Expert:inneninterviews, Anonymität, Möglichkeitsräume, Schriftlichkeit*

## **Text-Based Possibility Spaces. Empirical Insights into Online Counselling**

### **Abstract**

*Digitalization has fundamentally transformed societal communication and interaction practices over the past decades. Against the backdrop of comprehensive digital transformation processes, digital contexts of counselling are becoming increasingly important. Counselling is generally described as a specific form of interaction and communication that offers help and support to individuals seeking advice.*

*Online counselling has emerged as a form of counselling in which “counselling communication and process design are implemented using the infrastructure of the internet” (Engelhardt, 2022). Today, counselling can take place not only as face-to-face sessions at local counselling centers but also via email, chat, video calls, or messaging services.*

*This article provides an empirical perspective on email-based counselling. To this end, expert interviews were conducted with online counsellors from various digital counselling centers. In email counselling, counsellors face the specific challenge of conducting the counselling process in a text-based and asynchronous manner. This raises the question of what meaning-making logics the counsellors attribute to the digital framework conditions of the counselling process.*

*The reconstructive analysis of the interviews clearly demonstrates that digital counselling services offer significant possibility spaces for clients. Within these spaces, clients can anonymously articulate their life and problem contexts. Digital counselling services are particularly important for individuals who have had negative experiences with analogous support structures. Furthermore, the analysis highlights the fundamental necessity of expressing oneself in an elaborated written form in email-based counselling. The success of counselling processes via email largely depends on the client’s ability to articulate their life and problem situations in writing.*

*Keywords: Online counselling, expert interviews, anonymity, possibility spaces, written communication*

## 1. Einleitung

«Wir werden Beratung in Zukunft nicht ohne den Bezug zu Neuen Medien beschreiben, planen oder durchführen können. Das bedeutet nicht, dass sich von heute auf morgen für Beratung alles vollends verändern wird [...]. Der Prozess wird eher ein schleichender sein; die Neuen Medien und Kommunikationsformen, die in den letzten Jahren schon mit großer Geschwindigkeit unsere alltäglichen Arbeits- und Kommunikationsformen verändert haben, werden auch vor der Kommunikationsform Beratung nicht Halt machen» (Engel, 2004, S. 499).

Was Frank Engel vor zwei Jahrzehnten für die Zukunft von Beratung konstatiert hat, scheint heute durch die umfangreichen gesellschaftlichen Mediatisierungs- und Digitalisierungspraktiken mehr als greifbar. Beratung wird im Allgemeinen als spezifische Interaktions- und Kommunikationsform beschrieben: Eine ratsuchende Person wendet sich an ein beratendes Gegenüber, um Hilfe und Unterstützung bei «Anforderungen und Belastungen des Alltags» (Nestmann & Sickendiek, 2018, S. 110) oder in (psychosozialen) Problem- und Krisensituationen zu erhalten. Diese (Kommunikations-)Praxis wurde und wird in ihren «grundlegenden Praktiken von Digitalisierungsprozessen durchzogen» (Engel, 2019, S. 9). Daraus entwickelte sich die «Herausbildung einer eigenständigen Beratungspraxis – der Onlineberatung» (ebd.)<sup>1</sup>. Digitale Möglichkeiten lassen sich heutzutage nicht mehr aus den «Angebotsstrukturen» von Beratung wegdenken (vgl. Forum Beratung der DGVT, 2022, S. 10).<sup>2</sup>

Bei Online-Beratung treten Ratsuchende und Beratende unter Zuhilfenahme digitaler Medien miteinander in Kontakt. Diese sind die konstitutive Grundlage für «das Zustandekommen und Gestalten des Beratungsprozesses» (Engelhardt, 2021, S. 16). Ratsuchende Personen haben die Möglichkeit, über sehr unterschiedliche digitale Kanäle Beratung in Anspruch zu nehmen: per Mail, im Chat, als Videotelefonie oder in Messenger-Diensten (vgl. Hörmann, Tschopp, & Wenzel, 2023, S. 26–35). Beratung findet je nach digitalem Setting synchron oder asynchron, per Video-, Sprach- oder Textübertragung sowie (meist) ortsungebunden statt (Eichenberg & Kühne, 2014, S. 80ff.).

---

1 «Das Internet nimmt nicht nur im Alltag von Jugendlichen einen bedeutenden Stellenwert ein, sondern immer stärker auch bei älteren Bevölkerungsgruppen. [...] Der Einsatz digitaler Medien in der Beratung entspricht diesem Bedürfnis und der Lebenswelt der Klient\*innen» (Hörmann, Tschopp, & Wenzel, 2023, S. 11).

2 «Die Praxen der Beratung sind heute nicht mehr (nur) die Praxen der Beratung vor vierzig Jahren, sie haben sich verändert, verändern sich weiterhin und haben insbesondere aufgrund von Digitalisierungsprozessen, die den gesamten Alltag durchdringen haben und weiterhin durchdringen, neue Praxen und Settings hervorgebracht» (Engel, 2019, S. 5; weiterführend zur Entwicklung von Online-Beratung vgl. Kühne & Hintenberger, 2013; Engelhardt, 2021).

Da Beratungen im digitalen Setting konstitutiv «auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten» (Engelhardt & Storch, 2013, S. 4), stehen Online-Berater:innen vor der besonderen Herausforderung, Beratungs- und Unterstützungsprozesse auf Grundlage digitaler Kommunikation<sup>3</sup> zu ermöglichen. In den folgenden Ausführungen wird anhand empirischen Materials die Frage diskutiert, welche Bedeutungslogiken den digitalen Rahmenbedingungen von Online-Beratung zugeschrieben werden und wie auf diese von Online-Berater:innen sinngenerierend für den Beratungs- und Unterstützungsprozess rekuriert wird.

Um dieser Fragestellung nachzugehen, wird im Beitrag empirisches Material präsentiert, das im Rahmen des Dissertationsprojekts des Autors erhoben wurde.<sup>4</sup> Im bisherigen Verlauf der Erhebung konnten 15 Interviews mit Online-Berater:innen aus verschiedenen digitalen Beratungsstellen für Jugendliche und junge Erwachsene durchgeführt werden. Die digitale Beratung findet *per Mail* statt – also textbasiert und asynchron. Der Beratungsprozess basiert auf dem reziproken Austausch von Mails zwischen Ratsuchenden und Beratenden.

Erhoben wurden die Expert:inneninterviews (Meuser & Nagel, 1991, 2009) anhand eines offenen Leitfadens, der narrativ angelegt ist und den interviewten Berater:innen umfangreiche Möglichkeiten lässt, Episoden aus ihrem beraterischen Handeln zu erzählen. Die Berater:innen sind sowohl haupt- als auch ehrenamtlich in der Online-Beratung tätig. Sie werden in den Interviews als *Expert:innen* in ihrem Handlungsfeld *Online-Beratung* angesprochen. In den folgenden Ausführungen soll die Frage beleuchtet werden, wie Online-Berater:innen auf digitalisierte Rahmenbedingungen ihrer Beratungstätigkeit Bezug nehmen und welche Bedeutungslogiken sie davon ausgehend konstruieren. Um dieser Fragestellung nachzugehen, werden im Folgenden diverse Interviewausschnitte vorgestellt und rekonstruktiv diskutiert.

## 2. Fallbeispiele

### 2.1 Schutzräume schaffen – Andreas Meier

Die erste präsentierte Interviewpassage entstand im Rahmen eines Interviews mit einem hauptamtlichen Online-Berater, hier Andreas Meier genannt, der in einer digitalen Beratungsstelle für Jugendliche und junge

---

3 «Wir haben Medien zur Gestaltung unserer Kommunikation schon immer genutzt» (Engelhardt, 2021, S. 36). Im vorliegenden Beitrag wird von digitaler bzw. digitalisierter und nicht nur mediatisierter Kommunikation gesprochen, da Kommunikation immer mediatisiert – wenn bspw. Körper und Stimme auch als Medium (Primärmedium) begriffen werden – stattfindet. Da jedoch für das Zustandekommen der Beratung digitale Medien (Mail) im Internet (online) genutzt werden müssen, wählt der Beitrag die Semantik digitaler bzw. digitalisierter Kommunikation.

4 Das Dissertationsprojekt ist an der TU Dresden unter dem Arbeitstitel «Digitalisierung und sozialpädagogische Hilfearrangements – rekonstruktive Perspektiven auf suizidpräventive Online-Beratung» angemeldet.

Menschen arbeitet. Dieser Ausschnitt schließt an kürzere narrative Passagen im Interview an und wird mit der Frage nach einem «etwas längeren Beratungserlebnis» evoziert.

I: «Haben Sie ein Beratungserlebnis im Kopf, was vielleicht auch ein bisschen länger ging (.) und genau vielleicht können Sie das erzählen»<sup>5</sup>

Andreas Meier: «tatsächlich schreibe ich mit einer Ratsuchenden seitdem wir die Beratungsstelle haben [...], die wohnte in einer Großstadt in Deutschland und hatte damals/ schreibt relativ rudimentär (.) das ist schon mal echt ungünstig für Mail Beratung und hat (.) / JA also seit dieser Zeit schon irgendwie Suizidgedanken, die schwer auslenkbar sind, und die kam damals mit die beste Freundin hat sich umgebracht und dann war noch die Oma gestorben und hatte sie so eine/ so eine Sehnsucht, dann auch quasi wieder bei denen zu sein, das ist so der Gedanke im Himmel vereint zu sein» (Z. 171–185).

In der Interviewpassage berichtet Andreas Meier von einer «Ratsuchenden», die im Kontext der Online-Beratung von ihren Suizidgedanken berichtet. Als Ausgangspunkt wird die aktuelle Situation umrissen: ihre «beste Freundin hat sich umgebracht» und ihre «Oma ist verstorben. Beide krisenhafte Ereignisse führen dazu, dass die Ratsuchende Suizidgedanken hat, um mit den Verstorbenen «im Himmel vereint zu sein». Weiterhin berichtet Andreas Meier davon, dass die Ratsuchende sich nur sehr «rudimentär» schriftlich ausdrücken kann und verweist damit auf die grundlegende Notwendigkeitsstruktur schriftlicher Elaboration in textbasierter Online-Beratung. Die folgende Interviewpassage führt die Erzählung über die Ratsuchende fort.

Andreas Meier: «dann im weiteren Verlauf [der Online-Beratung] kam dann eben raus, dass sie das sie/ dass sie missbraucht wurde in der psychiatrischen Klinik sexuell von Mitpatienten (.) und es war tatsächlich so, dass sie sich damals quasi eben suizidal geäußert hatte in einer in/ weiß nicht mehr Beratungsstelle oder ambulanten Therapie kam dann in die Klinik, wurde dort missbraucht und hat seitdem Traumafolge Probleme und will halt/ die müsste aber eigentlich von dem Stand, wie sie ist, aus unserer Sicht in einer stationären Behandlung erfahren, geht da aber nicht hin, weil sie das eben dann triggert [...] wir haben Kontakt zum sozialpsychiatrischen Dienst herstellen können vor Ort, aber immer sie hat nie sich geöffnet in der Präsenzberatung weil sie die Hospitalisierung gefürchtet hat» (Z. 198–208).

---

5 In der Transkription des Interviewmaterials wurde sich am Transkriptionsstil von Dresing und Pehl (2018) orientiert. Im Fließtext sind Interviewzitate durch halbe Anführungszeichen gekennzeichnet.

Die Interviewpassage knüpft an die begonnene Erzählung an und beschreibt ein traumatisches Erlebnis der Ratsuchenden: Sie wurde in einer ‹psychiatrischen Klinik› von Mitpatienten sexuell missbraucht und hat seitdem ‹Traumafolge Probleme›. Die Erzählstruktur weist darauf hin, dass sich die ratsuchende Person aufgrund ihrer suizidalen Äußerung(en) in ‹einer Beratungsstelle› oder ‹ambulanten Therapie› in dem Klinikkontext befunden hat. Im Zuge dieses (erzwungenen) Aufenthalts in der ‹Klinik› wird die Ratsuchende von Mitpatienten ‹missbraucht› – die Klinik wird zum Ort des sexuellen Missbrauchs. Der Ort der psychiatrischen Klinik, wo die Ratsuchende zum Eigenschutz hingebracht wurde und eigentlich Hilfe und Unterstützung geleistet werden sollten, wird für die Ratsuchende aufgrund des dort stattgefundenen Missbrauchs selbst zur *Bedrohung*.

Immer wieder versucht Andreas Meier im Beratungsprozess, gemeinsam mit der Ratsuchenden Kontakt zu Unterstützungssystemen ‹vor Ort› aufzubauen. In diesen analogen Settings schafft die Ratsuchende es jedoch nie, ‹sich zu öffnen›: Das offene Sprechen über ihre Problemlagen und Suizidgedanken gelingt der Ratsuchenden in der ‹Präsenzberatung› nicht, da sie eine mögliche zweite ‹Hospitalisierung› befürchtet und damit die im Klinikkontext stattgefundenen Erlebnisse des (sexuellen) Missbrauchs verbindet. Online-Beratung konstruiert im Gegensatz dazu einen Raum, in dem die Ratsuchende ihre Suizidgedanken thematisieren kann. Dieser Raum kann als *Schutzraum* beschrieben werden, da die Ratsuchende – im Kontrast zur analogen Beratungsstelle oder Therapie – *keine* Konsequenzen wie eine ‹Hospitalisierung› befürchten muss.

Der Interviewausschnitt verdeutlicht, dass in der konkreten Beratungssituation Ein- bzw. Übergriffe in die Handlungsautonomie der Ratsuchenden durch Andreas Meier nicht vorgenommen werden können, obwohl er eine ‹stationäre Behandlung› für die Ratsuchende als sinnvoll erachtet. Die Dynamik der Erzählung weist auf den Umstand hin, dass gerade für diese Ratsuchende, die Hilfesysteme als nicht oder wenig hilfreich bzw. aufgrund der Missbrauchserfahrung in der ‹Klinik› sogar als bedrohlich erlebt hat, Online-Beratung einen besonderen *Schutzraum* bietet. Die Ratsuchende kann über ihre Situation (und Suizidgedanken) sprechen, ohne einen *machtvollen* und von ihr als *bedrohlich* erlebten Ein- oder Zugriff durch ein Hilfesystem (‹Beratungsstellen oder Therapie›) und/oder damit verbundenen Personen (‹Mitpatienten›) fürchten zu müssen.

## 2.2 *Autonomie erhalten* – Maria Fiedler

Eine ähnliche Dimension, die sich im Analyseprozess der Expert:inneninterviews aufgetan hat, beinhaltet Äußerungen der Befragten, in denen deutlich wird, dass Ratsuchende besonders die *Autonomie* im digitalen Beratungsprozess schätzen. Zur näheren Darstellung dieser Einsichten wird ein Interviewausschnitt mit einer ehrenamtlichen Online-Beraterin

präsentiert, die in einer digitalen Beratungsstelle für Jugendliche und junge Menschen arbeitet. Die Online-Beraterin, im Folgenden Maria Fiedler genannt, wird in der Interviewsequenz darum gebeten, von einer Beratung zu berichten, bei der ihrer Einschätzung nach besonders das Thema Anonymität eine Rolle gespielt hat:

I: «können Sie sich an eine Beratung erinnern, wo vielleicht dieses Thema Anonymität eine große Rolle gespielt hatte [...] vielleicht können Sie sich da an eine Beratung erinnern»

Maria Fiedler: «also was wir oder was ich schon sehr häufig gehört habe ist, dass Leute schreiben, dass es so angenehm ist, einfach schreiben zu können und nicht das Gefühl haben, bewertet zu werden, sondern man einfach offen erzählen kann ohne das Gefühl zu haben, Konsequenzen irgendwie daraus/ es gab so einzelne Fälle wo Klientinnen auch gesagt haben, sie haben sich an Sozialpädagoginnen oder Pädagoginnen gewandt und dann sind plötzlich ganz viele Dinge passiert, die sie nicht wollten. Also es wurde mit den Eltern geredet, an eine Klinik verwiesen oder sowas vielleicht, ohne dass das mit ihnen besprochen wurde und dann sagen sie halt okay es ist total angenehm das hier online machen zu können, ohne eben Angst zu haben dass es irgendwie an die Eltern gegeben wird an irgendwem dass irgendwer das mitkriegt» (Z. 240–251).

Maria Fiedler beschreibt, dass die in Online-Beratung gegebene *Anonymität* von den Ratsuchenden als sehr «angenehm» erlebt wird – diese Rückmeldung habe sie «sehr häufig» erhalten. Dabei bringt die Anonymität des Beratungsangebots zweierlei positive Aspekte mit sich: Die Ratsuchenden fühlen sich in ihren Anliegen weniger «bewertet» und aus dem in der Beratung schriftlich Kommunizierten ergeben sich für sie keinerlei «Konsequenzen».<sup>6</sup>

Neben dem Aspekt, dass sich Ratsuchende digital mit ihren Themen «weniger bewertet» fühlen und Online-Beratung somit einen Rahmen schaffen kann, wo auch gesellschaftlich weniger positiv bewertete Themen angesprochen werden können (ausführlicher dazu im folgenden Abschnitt), berichtet Maria Fiedler, dass die Ratsuchenden es als positiv erleben, in Online-Beratung «einfach offen» über ihre Themen sprechen zu können, ohne «Konsequenzen» für das von ihnen Geschriebene zu erleben. Als Kontrast dazu formuliert die Interviewpartnerin die Erfahrungen einzelner «Klientinnen», die sich an «Sozialpädagoginnen oder Pädagoginnen» gewandt haben und dann «ganz viele Dinge passiert» sind, mit denen sie nicht einverstanden waren. Die Ratsuchenden wurden von den «Sozialpädagoginnen» und «Pädagoginnen» nicht über deren Vorgehen informiert, die Eltern zu informieren und sie an Kliniken zu verweisen.

6 Emily Engelhardt (2021) weist auf die rechtlichen «Grenzen» dieser Freiheit hin. Maßgebend dafür sind die gesetzlichen Grundlagen § 34 StGB: Rechtfertigender Notstand und § 138 StGB: Nichtanzeige geplanter Straftaten (vgl. ebd., S. 167–171).

Ganz «plötzlich» sind «Dinge passiert, die die Ratsuchenden nicht wollten»: es wurde *über ihren Kopf hinweg* entschieden und gehandelt. Professionelle im Hilfesystem – in diesem Fall «die Sozialpädagoginnen oder Pädagoginnen» – treffen demnach weitreichende Entscheidungen, *ohne* die Ratsuchenden einzubeziehen. Im Kontrast dazu kann online, «eben ohne Angst» vor Entmündigung gesprochen werden. Online-Beratung schafft einen Raum, der von Ratsuchenden als nicht bedrohlich für sie wahrgenommen wird. Aufgrund der *Anonymität* haben sie hier nicht zu befürchten, dass *über ihren Kopf hinweg* Informationen im Hilfesystem weitergeleitet oder an nahestehende Personen («Eltern») Beratungsinhalte übermittelt werden – ihre Autonomie bleibt *erhalten*.

### 2.3 Stigmatisierungen vermeiden – Katharina Schulze

Wie schon angedeutet, schafft Online-Beratung für Ratsuchende einen Möglichkeitsraum, um über gesellschaftlich weniger positiv konnotierte Themen zu berichten. Dieser Impuls wird anhand der Interviewpassage von Katharina Schulze weiter erörtert und ausführlicher diskutiert. Katharina Schulze ist eine ehrenamtliche Online-Beraterin in einer digitalen Beratungsstelle für Jugendliche und junge Erwachsene. Sie wird ebenfalls in der Interviewsituation darum gebeten, ein Beratungserlebnis zu schildern, in dem das Thema Anonymität eine Rolle gespielt hat.

I: «können Sie sich an eine Beratung erinnern, wo dieses Thema Anonymität eine wichtige Rolle gespielt hat [...] und vielleicht können Sie die Beratungen erzählen»

Katharina Schulze: «im aktuellen Fall ist es so, dass er sich halt nicht traut, Beratungsangebote vor Ort anzunehmen oder auch nicht anonyme Beratungsangebote, weil er extrem Angst davor hat, dass seine Bekannten das mitbekommen könnten und (.) er sehr stark wirken möchte und irgendwie nicht als schwach oder irgendwie verrückt oder so gelten möchte und deshalb ist es ihm so wichtig oder deshalb kann er sich nur online anonym so sehr ausdrücken [...] genau, aber es ist auch auf jeden Fall ein großes Thema für ihn, dass er nicht möchte, dass irgendwie bekannt wird, dass er so suizidale Gedanken hat oder irgendwie Depressionen oder sowas (.) ja» (Z. 173–194).

Der Ratsuchende nutzt den digitalen Beratungsrahmen, um seine Suizidgedanken und Depressionen zu thematisieren. Dabei betont Katharina Schulze, dass ihm gerade die Anonymität des digitalen Raumes besonders wichtig ist, damit sein näheres Umfeld («seine Bekannten») nichts von seinen psychischen Umständen mitbekommt. Er will vermeiden, dass seine Suizidgedanken oder Depressionen «bekannt werden» und er von seinen Bekannten als «schwach» oder «verrückt» wahrgenommen wird. In der präsentierten Interviewsequenz zeigt sich deutlich, mit welchen gesellschaftlichen Konnotationen der Ratsuchende «suizidale Gedanken» oder «Depressionen» verbindet: *verrückt* und *schwach*. Da er diese

Etikettierungen vermeiden will, nutzt er die anonyme Möglichkeit von Online-Beratung, um seine Depressionen und Suizidgedanken zu besprechen. Verstreut über das ganze Interview, berichtet Katharina Schulze immer wieder von diesem Ratsuchenden. Er ist ‹ein junger Mann› (Z. 66) und arbeitet als ‹Automechaniker› (Z. 126). Autos seien ‹sein Hobby, sein Beruf, seine Berufung quasi› (Z. 127). Es wird das rudimentäre Bild eines ‹jungen Mannes› gezeichnet, der sich möglicherweise auch aufgrund der Orientierung an Männlichkeitsstereotypen als *stark* und nicht als *schwach* präsentieren möchte. Mit der Semantik ‹verrückt› in Bezug auf seine Suizidgedanken und Depressionen werden ebenfalls gesellschaftliche Konnotationen aufgerufen, die eine Andersartigkeit, ein *Verrückt-Sein*, ein Abweichen vom Normalen und damit auch Pathologisches thematisieren. Der Ratsuchende möchte gerade *nicht*, dass seine Suizidgedanken und Depressionen in seinem Umfeld bekannt werden, weil er die damit verbundenen gesellschaftlichen Etikettierungen auf jeden Fall vermeiden will. Vor dem Bekanntwerden seiner ‹suizidalen Gedanken› oder ‹Depressionen› hat er – wie Katharina Schulze betont – ‹extrem Angst›.

Online-Beratung bietet ihm den konkreten Rahmen, um diese Etikettierungen und die damit verbundene Stigmatisierung zu *vermeiden*. Gerade die Möglichkeit, Beratung in Anspruch zu nehmen, ohne dass das nähere Umfeld etwas davon mitbekommt, hilft dem Ratsuchenden, seine psychischen Probleme anzusprechen. Online-Beratung bietet einen Möglichkeitsraum, um über Themen zu sprechen, die für den Ratsuchenden mit gesellschaftlicher Abwertung verbunden sind.

#### **2.4 Vertraulichkeit mitnehmen – Lina Wenzel**

Die drei bisherigen Dimensionierungen digitaler Beratung – Schutzräume schaffen, Autonomie erhalten und Stigmatisierung vermeiden – geben dem Thema *Anonymität* in Online-Beratung eine Kontur. Es zeigt sich deutlich, dass Anonymität in digitalen Beratungsangeboten für die Ratsuchenden von hoher Relevanz ist. Es wird das Bild digitaler Beratung als einem separaten Möglichkeitsraum zur Besprechung eigener Lebens- und Problemlagen gezeichnet, der sich aufgrund der offerierten Anonymität sinngenerierend gegenüber analogen Kontexten von Beratungs- und Hilfeleistungen abgrenzen lässt. Die Ergebnisfigur *Vertraulichkeit mitnehmen* verlässt diesen dichotomen Rahmen von *analog/digital* und präsentiert Online-Beratung als Möglichkeitsraum, der im Beratungsprozess auch Dynamiken in analoge Räume hinein entwickelt. Dabei wird jedoch deutlich, dass die vorher rekonstruierten Konturierungen von Anonymität auch für einen digitalen Beratungsprozess, der Dynamiken in analoge Räume hinein entwickelt, relevant bleiben. Um dies zu veranschaulichen, wurde eine Passage aus dem Interview mit Lina Wenzel ausgewählt. Sie ist ehrenamtliche Online-Beraterin in einer digitalen Beratungsstelle für Jugendliche und junge Erwachsene. In der Interviewpassage wird sie darum gebeten, ein Beratungserlebnis zu schildern, welches sie als ‹besonders gut› empfunden hat.

I: «haben Sie [...] ein Beratungserlebnis im Kopf was Sie vielleicht so als besonders gut empfunden haben [...] vielleicht können Sie diese Beratung erzählen»

Lina Wenzel: «eben am Anfang wirklich mal die Jugendliche war eben sehr isoliert [...] und dann war das eben schrittweise möglich, über verschiedene Stufen verschiedenen sich Freundinnen zu öffnen und dann war es eben mit der Schulsozialarbeiterin auch möglich, weil die Jugendliche hatte tatsächlich auch schwerwiegendere/ also ich kann das nicht diagnostizieren schwerwiegende psychologische, ähm, psychische Probleme und es war dann eben wichtig, über die Schulsozialarbeiterin da ganz vorsichtig ranzugehen und wir haben besprochen, was könnte sie die Schulsozialarbeiterin fragen und wie können wir sicher gehen, dass sie sich nicht an die Eltern wendet und einfach da ein bisschen Ängste genommen und ja dann ist sie eben/ irgendwann hat sie es geschafft» (Z. 80–98).

Die Erzählung zeigt eindrücklich, wie auch in digitalen Beratungsprozessen analoge Ansprechpartnerinnen wichtig werden. In diesem Fall die «Freundinnen» und eine «Schulsozialarbeiterin» der Jugendlichen. Online-Beratung kann in solchen Fällen als Raum zur *Vorbereitung* für die Kontaktaufnahme mit analogen Hilfesystemen rekonstruiert werden. Konkret wird dies für die Gesprächssituation mit der Schulsozialarbeiterin in der Erzählung elaboriert: Es wird besprochen, welche «Fragen» sie der Schulsozialarbeiterin stellen kann. Online-Beratung bietet den Rahmen, um für das analoge Gespräch Worte oder Fragen zu finden und damit sprachfähig zu werden. In der digitalen Vorbereitung zur Kontaktaufnahme mit der Schulsozialarbeiterin wird auch das Thema *Vertraulichkeit* bearbeitet. Mit der Ratsuchenden bespricht Lina Wenzel, wie sie «sicher gehen» können, dass die Schulsozialarbeiterin *keinen* Kontakt mit den Eltern der Ratsuchenden aufnimmt. Es wird der Versuch unternommen, die im digitalen Raum vorhandene Anonymität und Vertraulichkeit mit ins Analoge hineinzunehmen. Konkret bedeutet dies, dass die «Jugendliche» *nicht* möchte, dass ihre Eltern von dem Gespräch mit der Schulsozialarbeiterin erfahren und sicherstellen will, dass die Inhalte des Gesprächs von der Professionellen vertraulich behandelt werden.

Online-Beratung kann hierbei als sicherer Raum rekonstruiert werden, welchen die Ratsuchende nutzt, um ihre Problemlagen («psychische Probleme») zu thematisieren. Die Vertraulichkeit digitaler Beratung soll auch im analogen Gespräch erhalten bleiben. Online-Beratung schafft einen Rahmen, um diese Kontaktaufnahme vorzubereiten und versucht darin, die Anonymität und Vertraulichkeit digitaler Kontexte ins Analoge *mitzunehmen*.

## 2.5 Notwendigkeit schriftlicher Elaboration – Paula Klein

Mail-Beratung als textbasierte Online-Beratung stellt Ratsuchende vor die Herausforderung, ihre Lebens- und Problemsituationen schriftlich zu *formulieren*. Dies kann besser oder schlechter gelingen und hat tiefgreifende Auswirkungen auf den digitalen Beratungsprozess. Um dies zu veranschaulichen, wurden Interviewauszüge aus dem Interview mit Paula Klein ausgewählt. Sie ist ehrenamtliche Online-Beraterin in einer digitalen Beratungsstelle für Jugendliche und junge Erwachsene. In dem Interviewauszug wird sie darum gebeten, ein Beratungserlebnis zu erzählen, welches ihr besonders in Erinnerung geblieben oder nachgegangen ist.

I: «wenn Sie so an Ihre Beratungen denken, gibt es [...] Beratungen, die Ihnen irgendwie besonders im Kopf geblieben sind oder die Ihnen (.) / ja die Sie besonders beschäftigt haben und vielleicht können Sie diese Beratungen erzählen»

Paula Klein: «Mhm (langgezogen) also ich glaube, dann auch am meisten [...] mit der halt/ mit der Person mit der ich über ein Jahr geschrieben habe, weil ich dann halt auch einfach diese Verbindung zu der Person hatte, das war ja niemand komplett Fremdes mehr [...] da hatte man dann halt schon irgendwie einfach eine Bindung aufgebaut, dass es mich auch einfach interessiert hat es war nicht mehr nur so als Beratung ich hatte dann so mehr das Gefühl, ich bin so ein bisschen so eine große Schwester (I: mhm) (.) weil die Person auch so/ ich weiß gar nicht mehr so 15 oder so und das war dann irgendwie nochmal einfach eine ganz andere Lebensphase, aber auch eine sehr/ also ich habe das Gefühl, es war ein sehr poetischer Kontakt ich habe dann auch so Gedichte oder so hat die Person auch mal in den Chat<sup>7</sup> geschrieben oder sowas und das war dann auf jeden Fall (.) immer sehr eindrucksvoll und das war dann auch echt immer ganz schön einfach» (Z. 120–136).

Paula Klein erzählt von einem Beratungserlebnis, in dem sie zur ratsuchenden ›Person‹ eine sehr intensive Beratungsbeziehung aufgebaut hat. Zwischen ihr und der Ratsuchenden war ›einfach diese Verbindung‹ und die Ratsuchende ist im Beratungsprozess niemand ›Fremdes‹ geblieben. Dieses Gefühl der Verbundenheit kulminiert in der Semantik der ›großen Schwester‹ und drückt damit eine familiäre Nähe zum ratsuchenden Gegenüber aus<sup>8</sup>. Im folgenden Abschnitt der Erzählung zeigt sich, wie die

7 In der Interviewsequenz wird davon gesprochen, dass die Ratsuchende ›Gedichte auch mal in den Chat geschrieben‹ hat. Es kann jedoch davon ausgegangen werden, dass Paula Klein nicht das Format Chat-Beratung meint, sondern ihre Mail-Beratung als Chat bezeichnet. Als Online-Beraterin ist Paula Klein in der Mail-Beratung tätig.

8 Ob und wie sich in der Semantik der ›großen Schwester‹ mangelnde Professionalität (durch mangelnde *professionelle Distanz*) zeigt, erscheint überaus nachdenkenswert; kann jedoch im Rahmen des Beitrages nicht weiter empirisch vertieft werden.

(familiäre) Verbundenheit über den Beratungsprozess hinweg entstehen konnte. Der schriftliche Beratungsprozess wird als ‚poetischer Kontakt‘ beschrieben, der vonseiten der Ratsuchenden durch das Zusenden vieler ‚Gedichte‘ geprägt war. Worauf die Begriffe des ‚poetischen Kontaktes‘ oder auch die ‚Gedichte‘ grundsätzlich hinweisen, sind die elaborierten Fähigkeiten der Ratsuchenden, sich schriftlich auszudrücken. Um Nähe – oder wie in dieser Erzählung *familiäre Verbundenheit* – im Mail-Kontakt herzustellen, braucht es die schriftliche Elaboration des Gegenübers. Die Ratsuchenden müssen in der Lage sein, ihre Problem- und Lebenskontexte schriftlich elaboriert in den Beratungsprozess einzubringen. Dann entstehen Beratungsprozesse, die von Nähe und Verbundenheit geprägt sind und letztendlich von Paula Klein als ‚echt immer ganz schön einfach‘ zusammengefasst werden können.

Die folgende Interviewsequenz kontrastiert dieses Gefühl der Nähe und Verbundenheit zum ratsuchenden Gegenüber. Darin wird deutlich, wie sich fehlende schriftliche Elaborationsmöglichkeiten der Ratsuchenden auf den digitalen Beratungsprozess auswirken. Paula Klein wird in der Interviewpassage darum gebeten, ein Beratungserlebnis zu erzählen, in dem ihr Schwierigkeiten oder Herausforderungen begegnet sind.

I: «[Haben] Sie Beratungen erlebt [...] wo Sie irgendwie Schwierigkeiten hatten oder Herausforderungen und vielleicht können Sie die Beratung erzählen»

Paula Klein: «ja ich hatte also mit einer Person die immer sehr, sehr kurz mir nur geschrieben hat und mir auch GAR keinen Input zu sich selbst gegeben hat und es war dann ganz, ganz schwer darauf einzugehen weil ich die Person (stockend) (.) ich wusste gar nicht, wie es der Person geht, was die Person macht, und dann hat man nur Nachrichten bekommen so es geht mir gerade schlecht und dann hat man gefragt, ja warum geht es dir denn schlecht, was ist denn los, und dann hat sie für sich aber gar nicht darauf geantwortet sondern dann einfach wieder geschrieben oh es wird immer schlimmer und es war dann total schwierig für die Beratung, weil ich die Person ja unterstützen wollte, ich aber die Person nicht ganz verstanden habe. Ich wusste dann überhaupt nicht, wo die Person steht oder was das Problem ist und wie man dann beraten sollte und es ist mir dann auch immer sehr schwer gefallen zu antworten, weil ich immer nicht wusste (.) also ich habe eigentlich immer fast nur ein Wort einen Satz (.) Antworten bekommen (I: ah okay) und dieses Gespräch dann weiter aufrecht zu halten, das war auf jeden Fall schwierig (.) ja» (Z. 93–106).

Paula Klein beschreibt in der Interviewpassage, wie schwierig es für sie war, sich ein Bild von dieser ratsuchenden ‚Person‘ zu machen. Diese antwortet immer nur in kurzen Textsequenzen, die wenig oder fast gar keine Auskunft über sich selbst enthalten. Sie gibt ‚gar keinen Input zu sich

selbst. Grundlegende Informationen werden von der Ratsuchenden nicht kommuniziert – «wie es ihr geht», «was sie macht» oder «was das Problem ist». Kennzeichnend für dieses *unbekannte Gegenüber* in der Online-Beratung kann auch die häufige semantische Umschreibung des Gegenübers als *Person* – in der kurzen Interviewsequenz sechs Mal erwähnt – gelesen werden. Die *Person* wird nicht in ihren persönlichen Eigenschaften wie Alter, Geschlechtlichkeit oder konkreten Lebens- oder auch Problemkontexten vorgestellt, sondern sie nimmt in der Erzählung keine Gestalt an und verbleibt als *unbekanntes* oder auch *amorphes* Gegenüber.

Paula Klein führt weiterhin aus, dass sie der ratsuchenden Person gern helfen würde. Aber wegen der fehlenden schriftlichen Reziprozität kommt ein hilfreicher Beratungsprozess kaum zustande. Deutlich wird dies in der kurzen Interaktionssequenz, die Paula Klein beispielhaft aus dem Beratungsprozess erzählt: die ratsuchende «Person» berichtet davon, wie schlecht es ihr geht: «es geht mir gerade schlecht». Paula Klein nimmt diesen Impuls auf, um mehr über die Situation zu erfahren: «warum geht es dir denn schlecht?» Die Ratsuchende reagiert jedoch nicht auf diese Nachfrage, sondern berichtet weiter – es wirkt wie in einem Sog: «oh es wird schlimmer» – von ihrer Situation. Der Beratungs- und Hilfeprozess nimmt keine Gestalt an: Er bleibt aufgrund der fehlenden Reziprozität – analog zur ratsuchenden «Person» – *amorph*.

### 3. Diskussion und Ausblick

Eingangs wurde die Frage aufgeworfen, welche Bedeutungslogiken Beratende im Hinblick auf digitale Rahmenbedingungen von Online-Beratung konstruieren und wie sie auf diese sinngenerierend für den Beratungsprozess rekurrieren. Die vorliegenden Ausführungen haben deutlich gemacht, dass die digitalen Rahmenbedingungen konsequent in das empirische Material – und damit in jede Ergebnisfigur – sinnstiftend eingewoben sind. Sichtbar wird diese Bezugnahme in den beiden Verdichtungen (1) *Anonymität* als Möglichkeits- und Schutzraum und (2) *Schriftlichkeit* als grundlegende Konstitutionsbedingung des Beratungsprozesses. Durch die Anonymität im digitalen Raum wird ein *Schutzraum geschaffen*, der das direkte Eingreifen professioneller Hilfesysteme verunmöglicht oder doch stark einschränkt. Gerade für Ratsuchende, die (analoge) Hilfearrangements als wenig oder nicht hilfreich erlebt haben, ist Online-Beratung ein wichtiger Möglichkeits- und Schutzraum, ihre Anliegen thematisieren zu können (vgl. Abschnitt 1.1). Die im Beitrag rekonstruierten Ergebnisverdichtungen arbeiten gerade den *Kontrast* zu analogen – oder auch im Prinzipiellen nicht-anonymen – Beratungs- und Hilfsangeboten heraus. Die «offenere Problemkommunikation» (Hintenberger, 2021, S. 164) – welche bereits für Online-Beratung konstatiert und beschrieben wurde (vgl. u.a. Eichenberg & Kühne, 2014, S. 82ff.; Hörmann, Tschopp, & Wenzel, 2023, S. 39ff.; Knatz & Dodier, 2021, S. 66ff.) – erscheint gerade aufgrund der anonymisierten Rahmenbedingungen möglich, da Online-Berater:innen nicht (oder nur stark

eingeschränkt) direkt intervenieren und Hilfen erzwingen können. Im Kontrast zu analogen Hilfearrangements, wo Professionelle in gesetzliche Rahmenbedingungen eingebunden sind und bestimmte (suizidale) Äußerungen Konsequenzen nach sich ziehen (müssen),<sup>9</sup> konnte besonders deren Abwesenheit als überaus relevant für die Ratsuchenden rekonstruiert werden. Der digitale Beratungsrahmen schafft einen *Möglichkeitsraum* für Beratung, der sich, so scheint es, «Paradoxien professionellen Handelns» (Schütze, 2000, 2021)<sup>10</sup> zu entziehen vermag. Gerade bei der Bearbeitung von Suizidalität sehen sich Professionelle – um nur eine Paradoxie Schützes herauszugreifen – mit dem Spannungsfeld von «Ordnungs- und Sicherheitsgesichtspunkte[n] und [...] [der] Eingrenzung der Entscheidungsfreiheit des Klienten» (Schütze, 2000, S. 78) konfrontiert. Online-Beratung entzieht sich dieser Paradoxie und schafft dadurch einen überaus relevanten *Möglichkeits- und Schutzraum* für Ratsuchende, ihre Lebens- bzw. Krisensituation zu thematisieren.

Die Ergebnisverdichtungen machen deutlich, dass Ratsuchende sich an digitale Beratungsangebote wenden, weil dort ihre *Autonomie* im Hilfeprozess nicht übergangen werden kann (vgl. Abschnitt 1.2). Wie bereits deutlich geworden ist, sind analogen Hilfsstrukturen verschiedene dilemmatische Paradoxien eingeschrieben, welche sich bspw. in der «Eingrenzung der Entscheidungsfreiheit des Klienten» (Schütze, 2000, S. 78) äußern können. Online-Beratung schafft im Kontrast dazu einen Schutzraum, wo Hilfesysteme nicht oder nur beschränkt eingreifen können und dadurch die Autonomie der Ratsuchenden erhalten bleibt. Durch die anonymisierten Rahmenbedingungen haben Ratsuchende die Möglichkeit, ihre Lebens- und Problemkontexte zu thematisieren, ohne dass ihre Autonomie aufgehoben wird.

Dass Online-Beratung aber auch Dynamiken in analoge Räume hinein entwickelt, zeichnet die Ergebnisfigur *Vertraulichkeit mitnehmen* nach (vgl. Abschnitt 1.4). Dabei wird deutlich, dass selbst im Übergang zu Ansprechpartner:innen oder Professionellen in analogen Hilfestrukturen die Anonymität und Vertraulichkeit digitaler Beratungsangebote eine entscheidende Rolle spielt. Der digitale Rahmen wird zur Vorbereitung genutzt, um Anonymität, Vertraulichkeit und Autonomie auch ins Analoge *mitzunehmen*.

9 «Das geltende Recht kennt den legitimen Einsatz wohl tätigen Zwangs, fordert ihn sogar in bestimmten Fällen ein» (Deutscher Ethikrat, 2018, S. 16).

10 «Die professionelle Berufsarbeit impliziert unaufhebbare paradoxe Problembündelungen, die auf dem notwendigen Widerstreit divergierender Orientierungstendenzen bei der Bewältigung von Klientenproblemen [...] beruhen. Diese Paradoxien professionellen Handelns gehen letztlich aus den unaufhebbaren Kernproblemen kommunikativer Interaktion und Welterkundung hervor [...] Derartige paradoxe Sinnwiderstreitigkeiten bzw. Paradoxien professionellen Handelns schaffen Potentiale für schwerwiegende Orientierungsdilemmata, entsprechende Irritationen und daraus hervorgehende fehlerhafte Verhaltensweisen. Sie sind im Prinzip nicht zu vermeiden und eine ständige Quelle des normalen, beherrschbaren professionellen Chaos» (Schütze, 2021, S. 241).

In Anbetracht der Tatsache, dass Ratsuchende in digitalen Beratungskontexten anonymisiert beraten werden und sich damit Zugriffs- und Interventionsmustern (analoger) Hilfesysteme entziehen können, schließen sich Fragen zur Gestaltung digitaler Beratungs- und Hilfeprozesse an. Wenn gerade – wie der Beitrag hervorhebt – (einzelne)<sup>11</sup> paradoxe Sinnstreitigkeiten (vgl. Schütze, 2000, 2021) nicht mehr ausgehandelt werden müssen, sondern *a priori* wegen des anonymisierten Rahmens nicht mehr im Raum stehen, verändert sich die Herangehensweise der Berater:innen. Da *analoge* Interventions- und Zugriffsmöglichkeiten durch die Anonymität im digitalen Raum nicht mehr zugänglich sind (vgl. Abschnitte 1.1 und 1.2), müssen Online-Berater:innen andere Wege finden, digitale Beratungs- und Hilfeprozesse zu gestalten. Daraus ergibt sich die Frage, auf welche impliziten handlungsleitenden Sinnlogiken Online-Berater:innen in der Gestaltung digitaler Hilfe- und Beratungsprozesse und im Speziellen in der digitalen Bearbeitung von Krisensituationen rekurren: Wie *bearbeiten* Online-Berater:innen krisenhaft zugespitzte Problem- und Lebenssituationen von Ratsuchenden vor dem Hintergrund anonymisierter Rahmenbedingungen, deretwegen sie *nicht direkt* analog intervenieren können (und müssen)? Welche *anderen* Wege werden gefunden, um online Hilfe und Unterstützung zu leisten und welche «handlungsleitenden Orientierungen» (Meuser & Nagel, 2009, S. 473) werden darin sichtbar?

Des Weiteren bietet Online-Beratung einen Rahmen, der die Thematisierung gesellschaftlich negativ konnotierter Problemstellungen ermöglicht. Deutlich wird dies in der Ergebnisfigur *Stigmatisierung vermeiden* (vgl. Abschnitt 1.3). Die Anonymität im digitalen Setting verhindert, dass das nähere Umfeld oder andere Bezugspersonen der Ratsuchenden etwas von der Beratung und den besprochenen Inhalten erfahren. Online-Beratung schafft – wie Nicola Döring formulierte – eine «Dialektik von körperlicher Abwesenheit und sinnlicher Präsenz, physischer Distanz und psychologischer Nähe» (Döring, 2003, S. 367). Der Ratsuchende im Interviewausschnitt von Katharina Schulze kann sich gerade aufgrund

11 Hierbei wird vorwiegend auf das Spannungsfeld von «Professionelle[n] Ordnungs- und Sicherheitsgesichtspunkte[n] und [...] [der] Eingrenzung der Entscheidungsfreiheit des Klienten» (Schütze, 2021, S. 265) rekurren. Ob sich einzelnen Schütze'schen Paradoxien nicht nur entzogen wird – wie ausführlich dargestellt –, sondern die digitalen Rahmenbedingungen der Beratung auch Paradoxien verstärken bzw. hervorheben, wäre eine spannende Perspektive. Zu denken wäre hierbei bspw. an die Arbeit der Online-Berater:innen mit «Prognosen über soziale und biographische Prozesse in der Fall- bzw. Projektarbeit» mit Ratsuchenden auf «schwankender empirischer Basis» (Schütze, 2021, S. 265; vgl. ebenfalls Schütze, 2015, S. 1). Gerade aufgrund der Konstitution der Mail-Beratung als *asynchroner* und *textbasierter* Hilfeprozess scheint die «empirische Basis» für «Prognosen über soziale und biographische Prozesse» in der Fallarbeit durchaus zu schwanken und muss (ständig) umsichtig bearbeitet werden. Bei Online-Beratung zeigt sich dieses Phänomen gerade bei *zeitversetzter E-Mail-Beratung* – wie Nicola Döring und Christiane Eichenberg (2013) deutlich machen: «Andersherum birgt jedoch die Zeitverzögerung auch die Gefahr, auf eine Problemstellung des Ratsuchenden einzugehen, die aus einer bestimmten Stimmungslage heraus formuliert wurde und zum Zeitpunkt der Beantwortung gar nicht mehr aktuell ist» (ebd., S. 1591).

der physischen Distanz – dem örtlichen *Herausgehoben-Sein* der Beratung aus seinem direkten physischen Umfeld<sup>12</sup> – und der damit einhergehenden Anonymität gegenüber der Online-Beraterin in seinen ›Suizidgedanken‹ und ›Depressionen‹ öffnen. Es zeigt sich das Phänomen, dass sich Ratsuchende «trotz oder gerade wegen der räumlichen Distanz im Gespräch sehr schnell [auf] [...] eine nahe und emotionale Kommunikation [einlassen]» (Hörmann, Tschopp, & Wenzel, 2023, S. 42). Besonders durch die anonymisierten Kontextbedingungen von Online-Beratung wird das «Schamgefühl» vermindert und man kann schneller «auf den Punkt der Problematik» (ebd.) kommen. Stefan Kühne und Gerhard Hintenberger (2013) sprechen in diesem Zusammenhang von einer ›Online-Paradoxie: «Die Freiheit, seine Persönlichkeit zu maskieren, ermöglicht eine offenerere und schnellere Problemmunikation» (ebd., S. 1574), die gerade ein An- oder Besprechen tabuisierter oder stigmatisierter Themen ermöglicht (vgl. Hörmann, Tschopp, & Wenzel, 2023, S. 39).

Die herausgearbeiteten Verdichtungen werfen ein differenziertes und faszinierendes Bild auf das Hilfearrangement *Online-Beratung*. In der Analyse konnte nachgezeichnet werden, wie digitalisierte Rahmenbedingungen in zweifacher Weise sinngenerierend in die Erzählungen eingewoben sind: (1) Zum einen rekurrieren Beratende in ihren Sinnlogiken stark auf die *Anonymität* digitaler Beratungsangebote und konstruieren davon ausgehend einen für Ratsuchende höchst relevanten *Möglichkeitsraum*, die eigenen Lebens- und Problemsituationen zu thematisieren. Anonymität fungiert als sinngenerierendes Element, welches den empirischen Beiträgen *Kohärenz* verleiht: Ratsuchende können gerade *aufgrund* der Anonymität ›offen und ehrlich‹ über ihre Lebens- und Problemkontexte sprechen. Dabei wird deutlich, dass in den empirischen Beiträgen grundlegende dilemmatische Kernherausforderungen bzw. *Paradoxien professionellen Handelns* (vgl. Schütze, 2000, 2021) verhandelt werden. (2) Zum anderen werden Beratungsprozesse durch die digitalisierte Rahmung (per Mail) jedoch nicht nur ermöglicht, sondern – wie die abschließende Ergebnisfigur deutlich macht (vgl. Abschnitt 1.5) – auch verunmöglicht. Für die Mail-Beratung konnte eine *Notwendigkeitsstruktur schriftlicher Elaboration* rekonstruiert werden, die – worauf bereits Frank Engel (2019) hinweist – ›ihr höchst diskriminierender und exkludierender Faktor‹ (ebd., S. 25) sein kann.

---

12 «Eine weitere Besonderheit von Onlinekommunikation ist, dass sie im Gegensatz zu Face-to-Face-Kommunikation losgelöst von Raum und – bei der asynchronen Form – von Zeit ist. [...] [Es] ergibt sich aus der Enträumlichung und Entzeitlichung ein besonderer Vorteil für die Ratsuchenden: Sie sind nicht darauf angewiesen, ihr Anliegen an einem bestimmten Ort (Beratungsstelle), zu einer bestimmten Zeit (Termin) vorzutragen, sondern können dann schreiben, wenn es für sie am besten passt oder der Druck, sich mitzuteilen, am größten ist» (Engelhardt, 2021, S. 53).

## Literatur

- Deutscher Ethikrat (2018). *Hilfe durch Zwang? Professionelle Sorgebeziehungen im Spannungsfeld von Wohl und Selbstbestimmung. Stellungnahme. Kurzfassung*. Deutscher Ethikrat. <https://www.ethikrat.org/publikationen/stellungnahmen/hilfe-durch-zwang>
- Dresing, Thorsten, & Pehl, Thorsten (2018). *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitative Forschende*. 8. Auflage. Marburg.
- Döring, Nicola (2003). *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. 2. Auflage. Hogrefe.
- Döring, Nicola; Eichenberg, Christiane (2013). Sozialpsychologie der Online-Beratung. Sozialpsychologie der Online-Beratung. In Frank Nestmann, Frank Engel, & Ursel Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung. Band 3. Neue Beratungswelten*. dgvt, S. 1587–1600.
- Eichenberg, Christiane, & Stefan Kühne (2014). *Einführung Onlineberatung und -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung*. Ernst Reinhardt.
- Engel, Frank (2004). Beratung und Neue Medien. In Frank Nestmann, Frank Engel, & Ursel Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung. Band 1. Disziplinen und Zugänge*. dgvt, S. 497–510.
- Engel, Frank (2019). Beratung unter Onlinebedingungen. In Stephan Rietmann, Maik Sawatzki, & Mathias Berg (Hrsg.), *Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis*. Springer VS, S. 3–39.
- Engelhardt, Emily (2021). *Lehrbuch Onlineberatung*. 2., erweiterte Auflage. Vandenhoeck & Ruprecht.
- Engelhardt, Emily (2022). *Onlineberatung. socialnet Lexikon*. socialnet, verfügbar unter: <https://www.socialnet.de/lexikon/29561>
- Engelhardt, Emily; Storch, Stefanie (2013). Was ist Onlineberatung? – Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*. 9(2), Artikel 5.
- Forum Beratung der DGVT (2022). *Dritte Frankfurter Erklärung zur Beratung*. dgvt.
- Hintenberger, Gerhard (2021). Allgemeine Wirkfaktoren in der schriftbasierten Onlinetherapie und -beratung. *Psychotherapie Forum* 25, S. 161–168.
- Hörmann, Martina; Tschopp, Dominik, & Wenzel, Joachim (2023). *Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit*. Kohlhammer.
- Knatz, Birgit, & Dodier, Bernhard (2021). *Mailen, chatten, zoomen. Digitale Beratungsformen in der Praxis*. Klett-Cotta.

- Kühne, Stefan, & Gerhard Hintenberger (2013). Professionalisierung in der Online-Beratung. In Frank Nestmann, Frank Engel, & Ursel Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung. Band 3. Neue Beratungswelten*. dgvt, S. 1571–1586.
- Meuser, Michael, & Nagel, Ulrike (1991). Expertinneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In Delef Garz, & Klaus Kraimer (Hrsg.), *Qualitativ-empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen*. VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 441–471.
- Meuser, Michael, & Ulrike Nagel (2009). Das Experteninterview – konzeptionelle Grundlagen und methodische Anlage. In Susanne Pickel, Gert Pickel, Hans-Joachim Lauth, & Detlef Jahn (Hrsg.), *Methoden der vergleichenden Politik- und Sozialwissenschaft. Neue Entwicklungen und Anwendungen*. VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 465–478.
- Nestmann, Frank, & Sickendiek, Ursel (2018). Beratung. In Hans-Uwe Otto, Hans Thiersch, Rainer Treptow, & Holger Ziegler (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik*. 6., überarbeitete Auflage. Ernst Reinhardt, S. 110-120.
- Schütze, Fritz (2000). Schwierigkeiten bei der Arbeit und Paradoxien des professionellen Handelns. Ein grundlagentheoretischer Aufriß. *Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung*, 1(1), S. 49–96.
- Schütze, Fritz (2015). Paradoxien professionellen Handelns. In Regina Rätz, & Bettina Völter (Hrsg.), *Wörterbuch Rekonstruktive Soziale Arbeit*. Barbara Budrich, S. 1–5.
- Schütze, Fritz (2021). *Sozialwissenschaftliche Prozessanalyse. Grundlagen der qualitativen Sozialforschung*. Barbara Budrich.