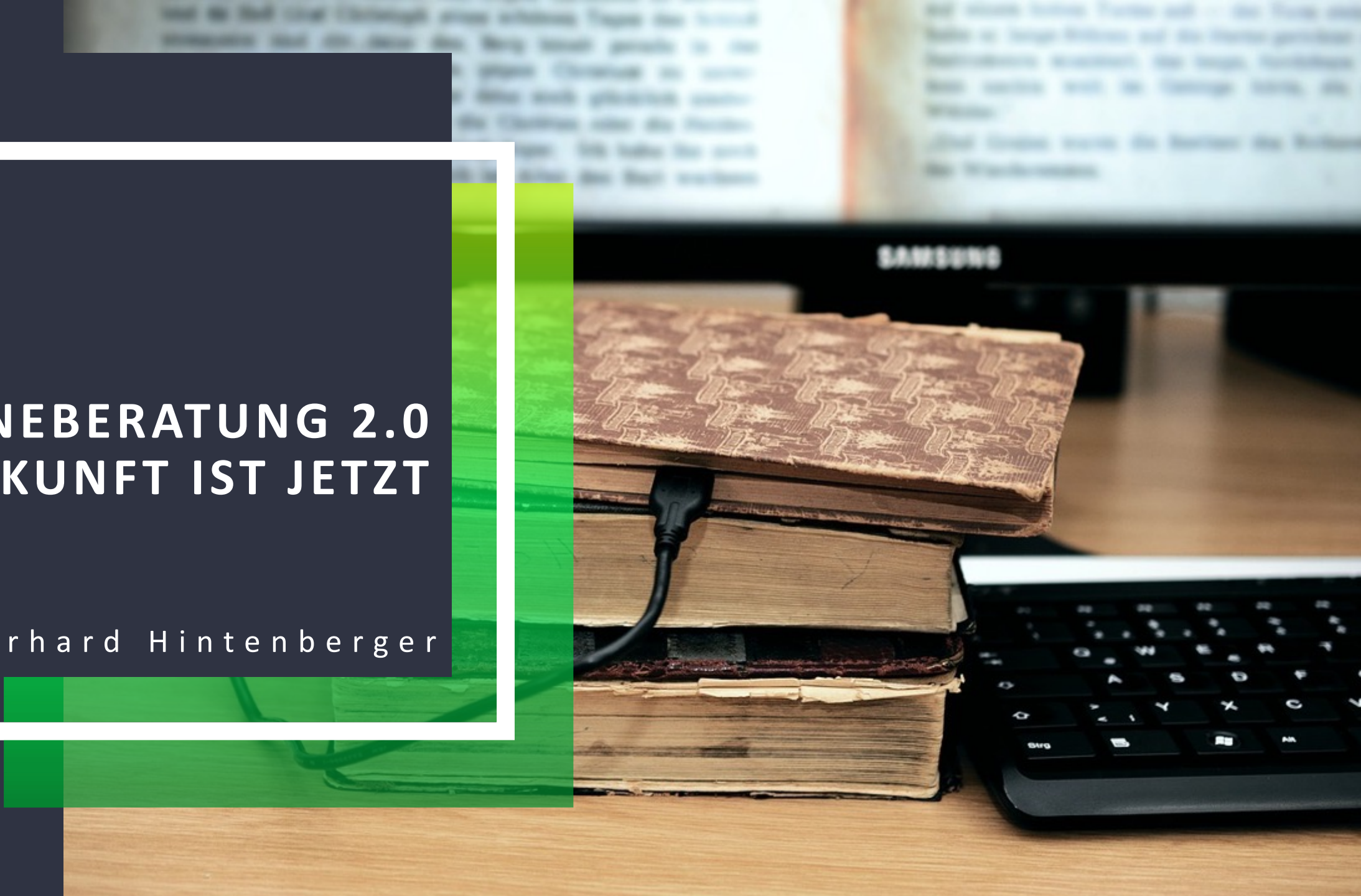


ONLINEBERATUNG 2.0 DIE ZUKUNFT IST JETZT

Gerhard Hintenberger



„Die Zukunft war früher auch besser.“

(Karl Valentin)

THESE I:

Durch die Vielfalt digitalisierter Kommunikationsumgebungen erhält die Settingwahl zunehmend den Stellenwert einer Intervention.

Settingvielfalt

- Vielfalt an Kommunikationsmedien führt zu erweiterten Möglichkeiten in Bezug auf unterschiedliche Klient*innengruppen und deren Problemlagen
- Gefahr einer unreflektierten, eklektisch ausgerichteten Settingflexibilität
- Für welche Klient*innen / mit welcher Problemlage / zu welchem Zeitpunkt / welcher Kommunikationskanal / welches Setting?
- Notwendig ist ein Wissen über Wirkfaktoren, Chancen und Risiken sowie Interventionsmöglichkeiten in Bezug auf unterschiedliche Kommunikationskanäle
- Interventionen müssen zukünftig theorie- und forschungsbasiert an die jeweiligen Settingumgebungen angepasst werden.
 - *Engels, S. & Hintenberger, G. (2023): Interaktionsorientierte Versprachlichungsstrategien in der schriftbasierten Onlineberatung*



Allgemeine Wirkfaktoren in der schriftbasierten Onlinetherapie und -beratung

Gerhard Hintenberger

Angenommen: 22. November 2021 / Online publiziert: 9. Dezember 2021
© Der/die Autor(en) 2021

Wirkfaktoren in der schriftbasierten Onlineberatung

- **Beratungsbeziehung online**
 - Ähnlich bedeutsame Rolle wie im Präsenzsetting
 - Allianz, Einigkeit bezüglich Ziele, Empathie, Wertschätzung und positive Anerkennung sowie das Einholen von Feedback (Norcross & Lambert, 2018)
 - ABER: Im asynchronen Setting Eigenständigkeit der Klient*innen mehr gefordert
- **Sinneskanalreduktion**
 - Ausschalten visueller und akustischer Reize öffnet projektive Räume, die eine schnellere Selbstöffnung bewirken
- **Anonymität**
 - „Disinhibition effect“ (Suler, 2004): Klient*innen können durch Reduktion von Schamgefühlen schneller und präziser relevante sowie angstbesetzte Themen kommunizieren.
- **Schriftbasierte Nachhaltigkeit**
 - Möglichkeit einer mehrstufigen Textaneignung erhöhen die Transferwahrscheinlichkeit der Beratungsinhalte in den Lebensalltag
- **Selbstreflexives und zeitautonomes Schreiben**
 - Keine Ablenkung durch visuell-akustisches Gegenüber ermöglichen selbstreflexive Prozesse

In letzter Zeit habe ich auch nochmal ein bisschen in den "alten Mails" gelesen. Gelegentlich schaue ich noch mal rein und ehrlich gesagt, wenn mir auch das ein oder andere nach wie vor etwas peinlich ist, so sind sie mir doch unheimlich wichtig. Diese Mails, oder unser Dialog haben in mir ...wie soll ich sagen ein Bild erzeugt, dass ich jetzt in mir trage. Hört sich komisch an, oder?

Ich versuch es mal anders. Diese ganze Beratung, oder Sie waren nur dann wirklich real wenn Sie geschrieben haben und schon kurz nach dem lesen nicht mehr richtig greifbar. Es war dann hilfreich, dass ich auf die Mails zurück greifen konnte und gelegentlich mache ich das noch heute. Oft verstehe ich jetzt im Nachhinein mich und auch Ihre Antwort besser. ... Wenn ich die Mails durchschaue dann stelle ich immer wieder fest, dass doch vieles, was mir früher Angst machte, für mich unvorstellbar war jetzt durchaus denkbar ist und ich manchmal sogar Probleme habe nachzuvollziehen, was mir solche Angst machte.

VIDEOBERATUNG: VORTEILE



- Synchroner Informationsaustausch mittels Bild- und Tonübertragung möglich
- Ähnlichkeiten zur Präsenzberatung / -therapie
- Nonverbale Begleitphänomene können genutzt werden
- Zusätzliche Tools: Bildschirmfreigabe, Text-Chat, Whiteboard, Videos, ...
- Situationsadäquater Einsatz unterschiedlicher Medien

VIDEOBERATUNG: PROBLEMZONEN



- Kanalreduktion:
 - Sinneskanalreduktion durch Bildausschnitt, mangelnde Beleuchtung, Tonqualität, ...
- Augenkontakt:
 - Ist nur indirekt möglich, da wir entweder direkt in die Kamera oder auf den Bildschirm schauen (camera-to-camera).
- Kognitive Überforderung:
 - Durch permanente „Ergänzungsleistungen“ (2D/3D, Tonqualität, Bildqualität, ...) kommt es zu schnellerer Ermüdung.
- Ungewohnte Rahmenbedingungen für Kommunikation:
 - Sich selbst im Spiegel sehen
 - Triangulierung einer dyadischen Situation
- Safe Place kann nicht zur Gänze hergestellt werden

THESE II:

Die Beratung per Messenger wird in naher Zukunft eine bedeutende Rolle spielen.

Instant („sofort“) Messaging („Datenaustausch“)

- Ermöglicht mit Hilfe einer speziellen Software den sofortigen Austausch von Textnachrichten und Dateien zwischen zwei oder mehreren Personen und deren nachhaltige Verfügbarkeit.
- Digital vermittelte, sequenziell („aufeinander folgend“) organisierte Individualkommunikation



DIGITALES SCHWEIZERMESSER

	mündlich	schriftlich	visuell
synchron	Audiochat / Telefon	Chat	Videochat
asynchron	Audioposting / Sprachnachricht	Textbasierte Nachricht / Mail	Videoposting
Zusatzfeatures	Übersetzungen / Links / Anwesenheitsstatus / Lesebestätigung / Textdateien Memes / Gifs / Emojis / Bilder / Videos / ...		

“Die Besonderheiten der jeweiligen Formen können im Beratungsprozess aktiv genutzt werden.“
(Engelhardt & Piekorz, 2022)



- Zeitliche Flexibilisierung
 - Produktion ist editierbar
 - Rezeption ist wiederholbar
- Kommunikation wird über multimodale Sehflächen als Verlaufsprotokoll visualisiert.
 - Alle Interaktionsinhalte werden bildhaft dargestellt.
 - Sichtbarkeit in der Fläche: Zeitliche Logik wird durch räumliche Logik ersetzt.
 - Beratungsverlauf auf einem Blick sichtbar (Beißwenger, 2020)
- Bedarfsorientierter Einsatz unterschiedlicher Kommunikationskanäle
- Intermediale Quergänge
- Niederschwellige, aber oft hochfrequente Beratung

THESE III:

Blended Counseling (in seinen unterschiedlichen Ausformungen) wird den Beratungsalltag prägen.



Termine Bildungsberatung



Mo 27.03.2023 – Fr 31.03.2023



Alle

Einzel

Telefon

Video

Mo 27.03.2023

Di 28.03.2023

Mi 29.03.2023

Do 30.03.2023

Fr 31.03.2023

10:00 - 11:00

👤 Huzur Krawielicki
(Deutsch, Türkisch)

📍 BFI Wien
1100 Wien - barrierefrei
Davidgasse 92, Stiege 1, 1. Stock

11:00 - 12:00

👤 Anita Stix (nur für Frauen)

📍 ABZ*AUSTRIA_1120
1120 Wien - barrierefrei
Fockygasse 14/2. Stock/ Tür16-18

12:00 - 13:00

👤 Huzur Krawielicki
(Deutsch, Türkisch)

📍 BFI Wien
1100 Wien - barrierefrei
Davidgasse 92, Stiege 1, 1. Stock

09:00 - 10:00

👤 Ana Boskovic (Deutsch, BKS)

📺 Video-Telefonie

11:00 - 12:00

👤 Peter Oplatek (Deutsch, Englisch)

📺 Video-Telefonie

11:00 - 12:00

👤 Anita Stix (nur für Frauen)

📺 Video-Telefonie

10:00 - 11:00

👤 Matthias Melber

📍 WUK Bräuhaus
1050 Wien - barrierefrei
Bräuhausgasse 37, 2. Stock

10:00 - 11:00

👤 Huzur Krawielicki
(Deutsch, Türkisch)

📍 BFI Wien
1100 Wien - barrierefrei
Davidgasse 92, Stiege 1, 1. Stock

11:00 - 12:00

👤 Josipa Eis (Deutsch, BKS)

📍 BFI Wien
1100 Wien - barrierefrei
Davidgasse 92, Stiege 1, 1. Stock

09:00 - 10:00

👤 Josipa Eis (Deutsch, BKS)

📍 BFI Wien
1100 Wien - barrierefrei
Davidgasse 92, Stiege 1, 1. Stock

09:30 - 10:30

👤 Olga Lee-Emig

📍 VHS Floridsdorf_1
1210 Wien - barrierefrei
Angerer Straße 14, 1. Stock links

10:00 - 11:00

👤 Matthias Melber

📍 WUK Bräuhaus
1050 Wien - barrierefrei
Bräuhausgasse 37, 2. Stock

10:00 - 11:00

👤 Ana Boskovic (Deutsch, BKS)

📍 BFI Wien
1100 Wien - barrierefrei
Davidgasse 92, Stiege 1, 1. Stock

11:00 - 12:00

👤 Anita Stix (nur für Frauen)

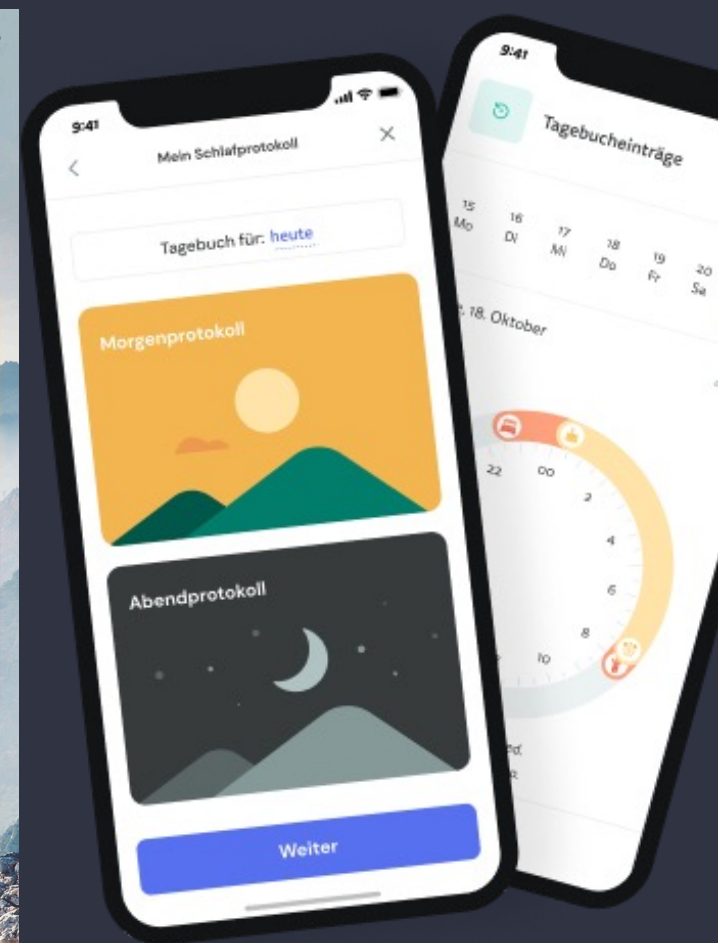
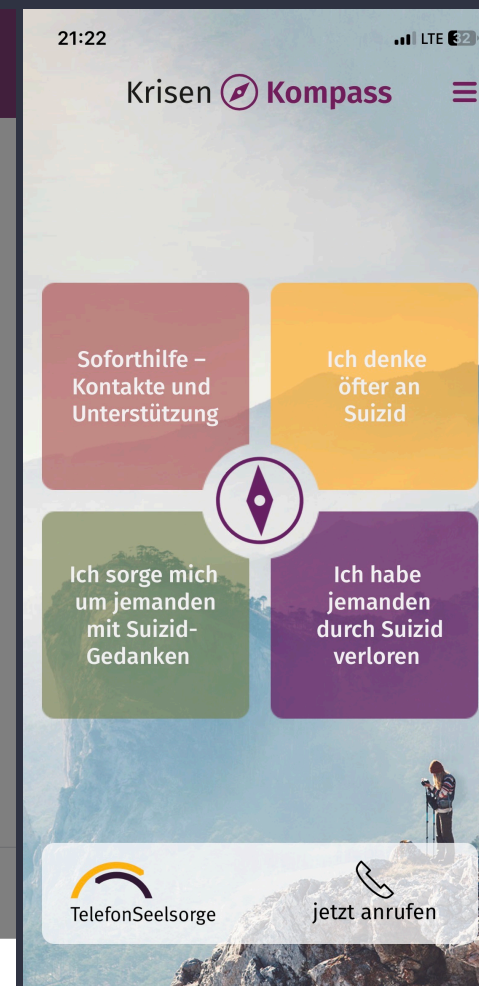
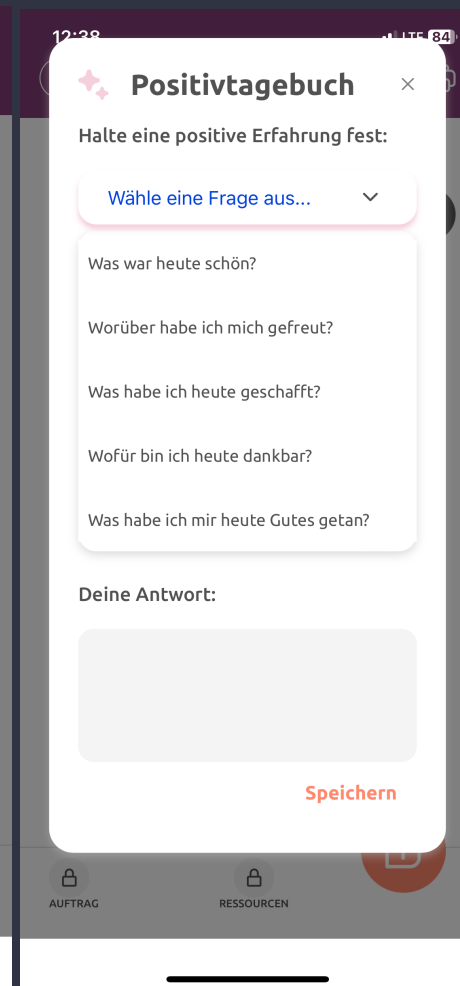
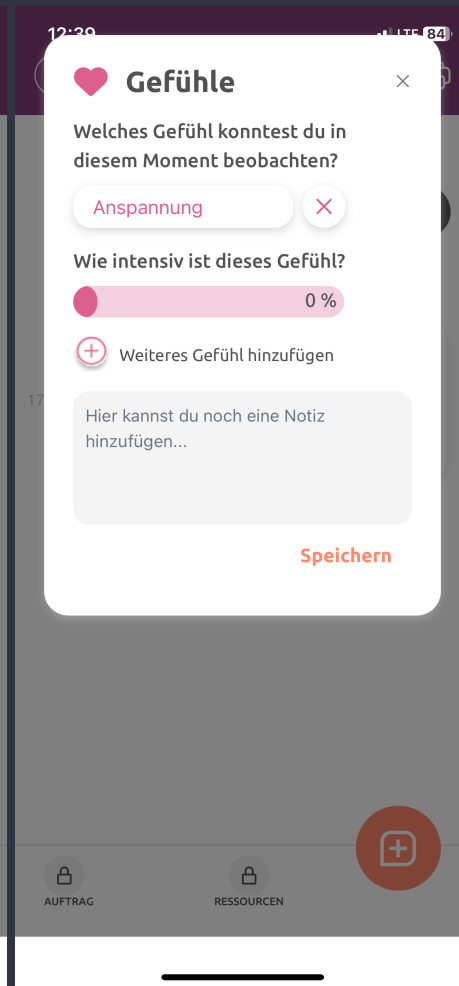
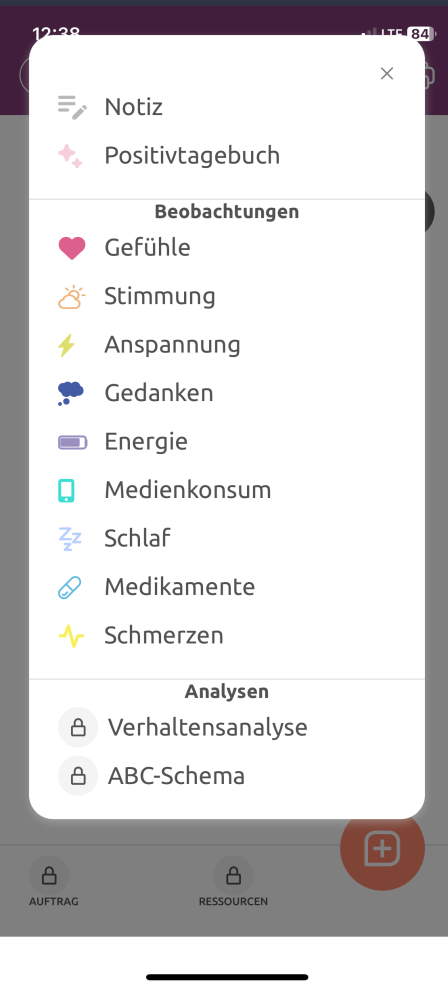
📍 ABZ*AUSTRIA_1120
1120 Wien - barrierefrei
Fockygasse 14/2. Stock/ Tür16-18

13:00 - 14:00

👤 Anita Stix (nur für Frauen)

📍 ABZ*AUSTRIA_1120
1120 Wien - barrierefrei
Fockygasse 14/2. Stock/ Tür16-18

BLENDED COUNSELING MIT UNGELEITETEN INTERNET- UND MOBILE-BASIERTEN INTERVENTIONEN (IMIS)



A white L-shaped border is positioned on the left side of the slide, with a green gradient bar extending from its bottom-left corner. The text is centered within the white space of the border.

THESE IV:

Onlineberatung wird (muss) auch auf Social-Media-Kanälen stattfinden.

„Streamwork“ (Brandstätter & Paukowitsch, 2020)

- **Non-content-based:**

- Kontaktaufnahme findet den jeweiligen Social-Media-Communitys statt.
- Kontaktaufnahme erfolgt in den Kommentarspalten unter bestehenden Posts (many-to-many) oder mit Hilfe eigener Beiträge.
- Technisch möglich, gängige Messengerdienste wie facebook-Messenger, WhatsApp etc. DSGVO-konform einzusetzen.
- Vertiefende Gespräche können so in einen geschützteren Raum (one-to-one) überführt werden, um eine individuelle Beratung zu ermöglichen.
- Beispiel: Bildungsberatung Wien / Türkischsprachige facebook-Gruppe

- **Content-based:**

- Es wird ein eigener Content für die jeweilige Zielgruppe produziert und zur Verfügung gestellt (z. B. Reels, Fotos, Storytelling, Postings etc. auf TikTok, Instagram, ...).
- Es werden eigene Kanäle eröffnet und als Kommunikationstreffpunkte angeboten.
- Meist ist hier der Einsatz von Hashtags und bezahltem Targeting ebenso notwendig wie Kenntnisse über Algorithmen der einzelnen Kommunikationskanäle.

(Neuburg, Kühne & Reicher, 2020)

KOMMT DAS METAVERSUM?

- Prognose: 2030 sind 3 Milliarden VR-Headsets im Einsatz (Kellner, 2022)
- Unterschiedliche Angebote des Internets werden miteinander verbunden
- Verschmelzung von digitaler und physischer Welt
- Metaverse als Extended Reality (XR)
- Virtuelle Beratungsräume / reale Erfahrungen oder Problemkonstellationen können simuliert werden / Exposition
- Avatare als digitale Repräsentationsformen





Assert the personality of your Digital People with fashion and accessories.

👤 Which hairstyle?

👕 What to wear?

👁️ Need make-up?

🗣️ Choose a voice

🗣️ Choose a language

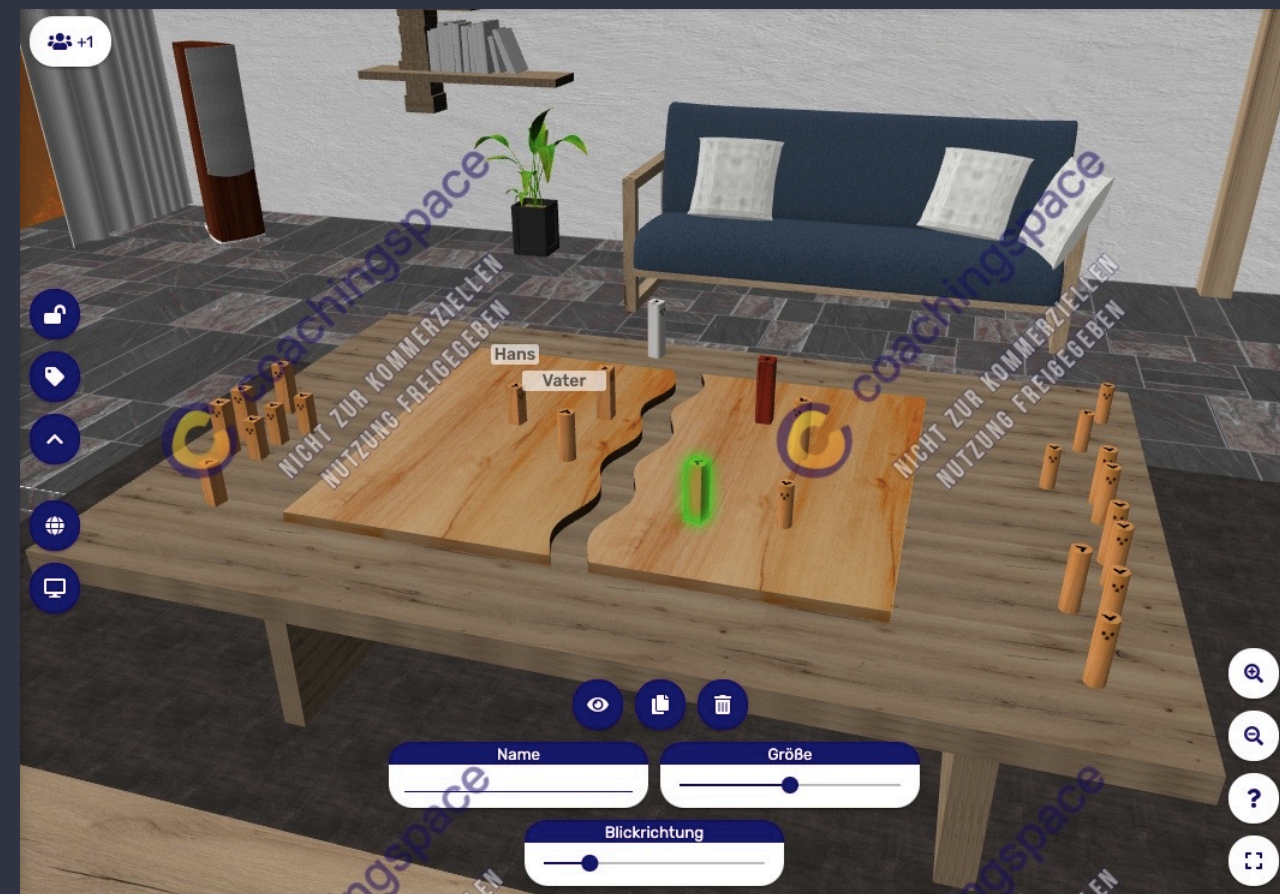
👤 Select a personality

💬 Train with a conversation

<https://www.soulmachines.com/digital-dna-studio/>

THESE V:

Onlineberatung wird eine Erweiterung durch „hybride Praktiken“ (Weinhardt) erfahren.



A decorative graphic consisting of a white L-shaped border on the left and top, and a green gradient bar on the left and bottom. The gradient bar transitions from a light green at the top to a dark green at the bottom.

THESE VI:

Der Einsatz künstlicher Intelligenz wird im Kontext der Onlineberatung als selbstverständlich angesehen werden.

Hallo ich heiße Ronja und mir fällt das Reden über meine Probleme sehr schwer, deshalb melde ich mich hier. Mehrmals täglich setze ich mich mit meinen Suizidgedanken auseinander. Und Ritzen ist bei mir auch an der Tagesordnung. Ich hasse mich dafür das ich es nicht schaffe zu sterben. Danke, dass ihr versucht, mir zu helfen.

ChatGPT, schreibe eine empathische Antwort:

Ich verstehe, dass es dir schwer fällt, über deine Probleme zu sprechen und dass du täglich mit Suizidgedanken konfrontiert bist. Das muss sehr belastend und erschöpfend sein.

Es ist wichtig, dass du dich an jemanden wendest, der dir helfen kann, damit du die Unterstützung und den Beistand bekommst, den du brauchst. Es ist auch wichtig zu wissen, dass es absolut keinen Grund gibt, sich für deine Gedanken und Gefühle zu schämen. Du bist nicht alleine und es gibt Hilfe für dich. Bitte denke daran, dass du wertvoll und geliebt bist und dass es Menschen gibt, die sich um dich sorgen und dir helfen wollen.

Du bist nicht alleine und es gibt immer Möglichkeiten, wie du deine Gedanken und Gefühle bearbeiten und dich besser fühlen kannst. Wenn du jemanden zum Reden brauchst, bin ich hier, um zuzuhören und dich zu unterstützen. Bitte zögere nicht, dich jederzeit wieder zu melden.

ChatGPT, schreibe eine empathische Antwort und schreibe so, als ob du mit dieser Person sprechen würdest:

Hallo Ronja, es tut mir sehr leid zu hören, dass du so sehr unter deinen Gedanken und Gefühlen leidest. Ich kann verstehen, wie schwer es sein kann, über solch persönliche Themen zu sprechen, deshalb ist es sehr mutig von dir, dich hier zu melden und Hilfe zu suchen.

Ich möchte, dass du weißt, dass du nicht allein bist und dass es Wege gibt, um mit diesen schweren Gedanken und Gefühlen umzugehen. Es ist wichtig, dass du dir Hilfe suchst und professionelle Unterstützung in Anspruch nimmst. Es gibt viele Ressourcen und Menschen da draußen, die bereit sind, dir zuzuhören und dir zu helfen.

Bitte denke daran, dass deine Gedanken und Gefühle wertvoll sind und dass du Hilfe verdienst. Es ist verständlich, dass du mit deinen Problemen zu kämpfen hast, aber ich glaube daran, dass du stärker bist als diese Herausforderungen. Bitte zögere nicht, weitere Unterstützung und Hilfe zu suchen. Du verdienst es, glücklich und gesund zu sein.

Sogenannte Künstliche Intelligenz

- Imitation menschlicher Intelligenz: KI hat kein Bewusstsein
- Erkennt Sprachmuster und berechnet die Wahrscheinlichkeit für das nächste Wort
- Algorithmus erzeugt Dialoge ohne sie zu verstehen
- Fuchs (2021):
 - intellegere bedeutet „einsehen, verstehen, begreifen“
 - Fähigkeit, sich selbst oder eine Situation aus einer übergeordneten Perspektive zu erfassen, um Probleme zu lösen und daraus zweckvolles Handeln abzuleiten, ist ohne Selbstbewusstsein oder Reflexivität nicht möglich.
 - Kein Übersetzungsprogramm versteht ein Wort von dem, was es übersetzt, kein Schachcomputer weiß, dass er Schach spielt.
 - Partielle Überlegenheit der KI beruht auf extremer Spezialisierung auf berechenbare Aufgaben samt ungeheurer Verarbeitungsgeschwindigkeit.
 - Im Gehirn gibt es keine Datenspeicherung, sondern nur variable Reaktionsmuster. Im Gehirn geschieht nie zweimal das Gleiche.
 - Wir neigen dazu, unser Erleben auf Simulate zu projizieren.
- <https://www.golem.de/news/kuenstliche-intelligenz-so-funktioniert-chatgpt-2302-171644.html>
- <https://heiup.uni-heidelberg.de/journals/index.php/hdjbo/article/view/24392>

KI-basierte Assistenzsysteme in der Onlineberatung

- (Live)Übersetzungen
- KI-basierter Schreibassistent mit Verbesserungsvorschlägen, um Texte umzuformulieren
- Converter Tools:
 - Audio in Text
 - Text in Audio
 - Schrift in Bild
 - ...
- KI-basierte Lernformate zur Unterstützung in der Ausbildung



Deutsch ▾



Hallo Tina!



Beim Lesen deiner Mail dachte ich mir zuerst: es scheint sich gerade etwas zu verändern bei Tina. Sie sieht alles ein wenig gelassener, löst sich von ihren Eltern,...

Als ich mir die Mail dann ein zweites Mal durchgelesen habe, merkte ich, wie in mir eine innere Unruhe aufstieg, so als könnte es auch deine Ruhe vor einem Sturm sein. Weißt du Tina, der Nachteil an der Onlineberatung ist natürlich, dass ich dich nicht sehen kann. Damit bleiben mir auch deine Mimik und deine Körpersprache verborgen, die in einem Gespräch helfen, sich gegenseitig einzufühlen und zu verstehen. Wenn ich meiner inneren Unruhe folge, dann komme ich zu dem Punkt, wo ich mich frage, ob du dich mit Suizidgedanken beschäftigst, ob deine Sehnsucht nach Schlaf und Ruhe so groß geworden sind, dass du dich mit dem Gedanken spielst, dich umzubringen.

Ich würde dich deshalb bitten, mir zu schreiben, denn ich merke, ich mach mir Sorgen.

Inzwischen alles Gute,

Gerhard

Hallo Tina!

als ich deine Mail gelesen habe, dachte ich zuerst: Bei Tina scheint sich gerade etwas zu verändern. Sie sieht alles etwas gelassener, löst sich von ihren Eltern,...

Als ich die Mail dann ein zweites Mal las, merkte ich, wie eine innere Unruhe in mir aufstieg, so als könnte es auch deine Ruhe vor dem Sturm sein. Weißt du, Tina, der Nachteil der Onlineberatung ist natürlich, dass ich dich nicht sehen kann. So bleiben mir auch deine Mimik und deine Körpersprache verborgen, die im Gespräch helfen, sich einzufühlen und zu verstehen. Wenn ich meiner inneren Unruhe folge, komme ich an den Punkt, an dem ich mich frage, ob du dich mit Suizidgedanken beschäftigst, ob deine Sehnsucht nach Schlaf und Ruhe so groß geworden ist, dass du mit dem Gedanken spielst, dich umzubringen.

Ich möchte Dich deshalb bitten, mir zu schreiben, denn ich merke, dass ich mir Sorgen mache.

In der Zwischenzeit alles Gute,

Gerhard

↳ o Tina!

als ich deine Mail gelesen habe, dachte ich zuerst: Bei Tina scheint sich gerade etwas zu verändern. Sie sieht alles etwas gelassener, löst

Alternativen

Ganzer Satz

Wort

×

Beim Lesen Deiner Mail hatte ich zuerst den Eindruck, dass sich bei Tina gerade etwas verändert.

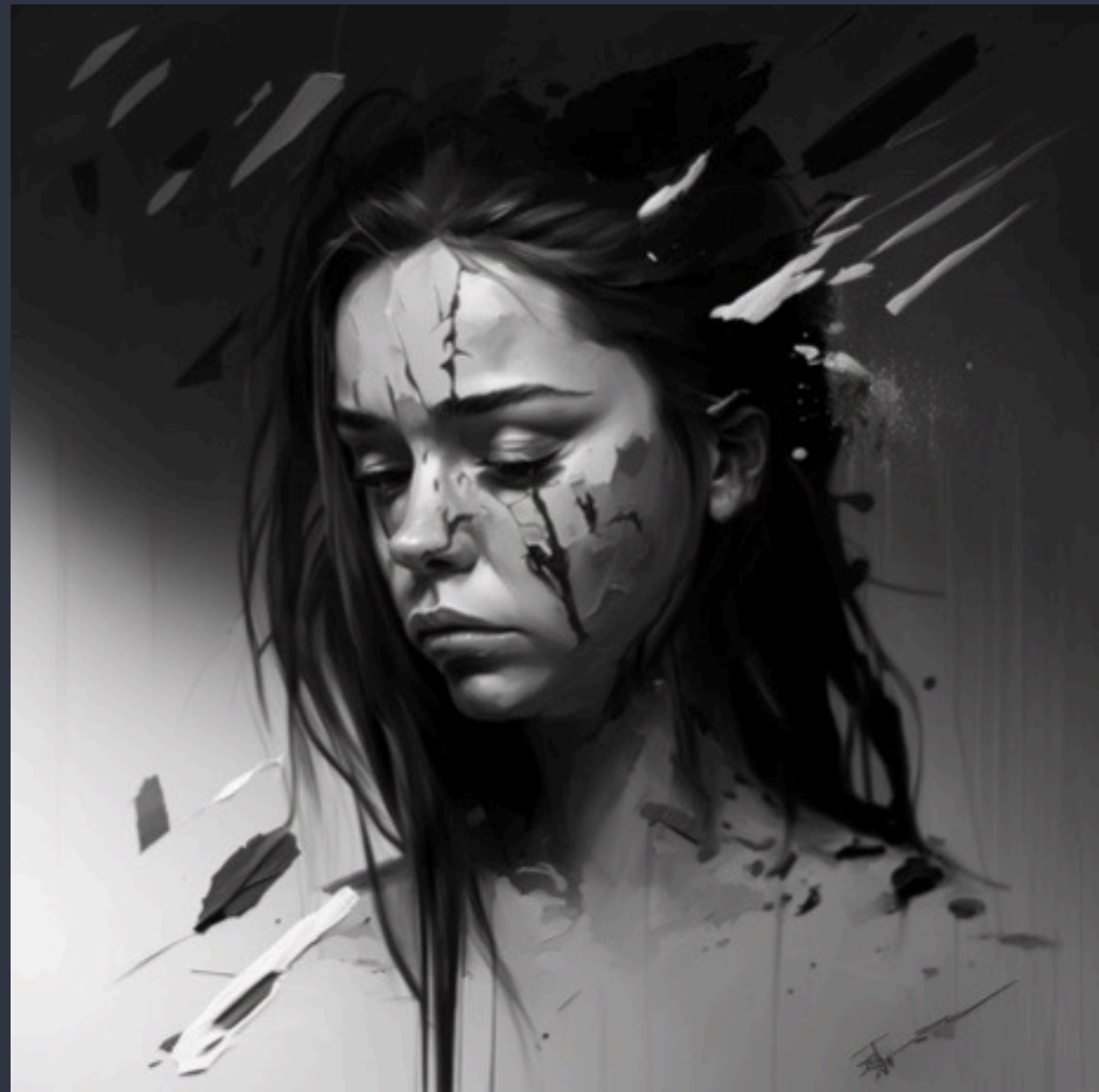
als ich deine Mail las, dachte ich zuerst: Bei Tina scheint sich gerade etwas zu verändern.

als ich deine Mail gelesen habe, habe ich mir als erstes gedacht: Es scheint sich gerade etwas bei Tina zu verändern.

umzubringen.

Ich möchte Dich deshalb bitten, mir zu schreiben, denn ich merke, dass ich mir Sorgen mache.

In der Zwischenzeit alles Gute,
Gerhard



KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IN DER AUSBILDUNG

- Institut für E-Beratung an der Technischen Hochschule Nürnberg / Zentrum für künstliche Intelligenz
- KI-basiertes Lernformat
- Chatbot, der eine Person mit psychosozialen Problemen simuliert und dynamisch auf die aktuelle Gesprächssituation reagiert.

<https://www.e-beratungsinstitut.de/projekte/der-virtuelle-klient/>

<https://www.th-nuernberg.de/einrichtungen-gesamt/kompetenzzentren/zentrum-fuer-kuenstliche-intelligenz-kiz/projekte/virtueller-klient-vikl/>

The screenshot shows a chat interface titled 'Virtueller Klient'. The conversation is as follows:

- Client (Elke):** Hallo hier ist Elke und ich habe ein Problem mit meinem Sohn.
- Therapist (Marie):** Hallo Elke. Ich bin Marie und Beraterin. Gerne helfe ich dir weiter. Was ist denn das Problem?
- Client (Elke):** Mein Sohn kifft ständig und dadurch verbaut er sich die Zukunft.
- Therapist (Marie):** Danke für deine Offenheit. Was bedeutet denn für dich ‚Zukunft verbauen‘?
- Client (Elke):** Ja er wird schlechter in der Schule dadurch und bekommt so bestimmt später einen schlechteren Job dadurch.
- Therapist (Marie):** Ich verstehe deine Sorge. Du siehst also in dem Drogenkonsum eine Gefahr für seine spätere Zukunft?

KI-basierte Anwendungen im Alltag

- iHealth: Datensammlung über Apps und Sensoren in Echtzeit aus der persönlichen Umgebung durch Patient*innenselbstüberwachung (Data Mining)



- Stimmungsregulation soll untersucht und Beginn einer Störung sowie mögliche Stimmungsstabilisatoren sollen vorhergesagt werden.
- Empirische Belege zur Wirksamkeit ebenso vorhanden wie negative Auswirkungen (mangelnde Motivation, Gefühl der permanenten Überwachung, ständiger Erinnerung an Krankheit)
- Ethische Bedenken: Selbstüberwachung stimmt nicht mit den Bedürfnissen bestimmter Benutzergruppen überein / Selbstüberwachung als disziplinarische Wirkung / Datenschutzrisiken / mögliche Reduktion individueller Patient*inneninformationen auf auf quantifizierbare Datenpunkte

- Assistierende Gesundheitstechnologien (AGT) – AGT-unterstütztes Wohnen (Mielke, 2020)
 - Erfassung von Tätigkeiten durch Wohnungssensoren und körpernahe Sensoren
 - Zeitliche Verschiebungen von Bewegungsabläufe könnten z. B. Indikatoren für verändernden Gesundheitszustand sein
 - Ziel: Einsatz von assistierenden Gesundheitstechnologien im häuslichen Umfeld bei depressiven Patient*innen zu realisieren

EIN BLICK IN DIE FERNERE ZUKUNFT

- Medizinisch-holografisches Notfallprogramm als interaktives Hologramm (Voyager):
 - Kann auf umfangreiche medizinische und psychologische Datenbank zurückgreifen
 - Hippokratischer Eid im Programm integriert: ethische Subroutinen, jede Lebensform gleich zu behandeln
 - Universalübersetzer
 - Kann abgeschaltet werden
- Hologramm: 3D Projektion / Visualisierung, die sich frei im Raum befindet und ohne technische Hilfsmittel sichtbar ist.





VIELEN DANK FÜR IHRE AUEAFRSMKMIIEKT

Gerhard Hintenberger

www.praxis-hintenberger.at/

www.e-beratungsjournal.net/

www.forschungsgreisslerei.at/psychopodcast/