

Kollegiale Beratung online: textbasiert und asynchron [1]

Wolfgang Schindler

Zusammenfassung

Kollegiale Beratung, ein Instrument der Organisations- und Personalentwicklung in der pädagogischen und sozialen Arbeit, wird seit fast zwei Jahrzehnten auch online praktiziert. Die Beratungspraxis auf einer, metaphorisch als Tagungshaus verstandenen, Internet-Plattform wird kontinuierlich evaluiert. Ergebnisse und Rückmeldungen von fast 300 User: innen werden dargestellt und belegen den Nutzen dieser computervermittelten Kommunikation. Gerade weil diese textbasiert und asynchron erfolgt, erweist sie sich auch angesichts verbreiteter videobasierter Konferenzplattformen weiterhin als vorzüglich.

Die konzeptionellen Grundlagen dieses Online-Beratungs- und Tagungshauses kokom.net resultieren in Gestaltungsoptionen der Anwender: innen, etwa beim Identitätsmanagement, Entschleunigung der Kommunikation und Vertraulichkeit. Gezeigt wird, wie Fallberatungsgruppen und professionell geleitete Beratungsangebote didaktisch angemessen genutzt werden können.

Fallberatungsräume der Plattform unterstützen die Moderation einer Gruppe, entlang der Prozessschritte des zugrundeliegenden psychoanalytisch fundierten Leitfadens. *Konferenzräume* ermöglichen das Management der begleitend notwendigen Prozesse. Frei strukturierbare Praxisräume in eigenen *Etagen* für Online-Coaching und Online-Supervision durch professionelle Berater:innen vervollständigen das Angebot der Plattform, die auf einem genossenschaftlichen Geschäftsmodell basiert.

Schlüsselwörter

Kollegiale Beratung, Onlineberatung, textbasiert, asynchron, computervermittelte Kommunikation, Coaching, Supervision, Didaktik, Plattform, Geschäftsmodell

Abstract

Peer to peer counseling, an instrument of organizational and personnel development in education and social work, has also been practiced online for almost two decades. The counseling practice using an Internet platform, understood metaphorically as a conference 'house', is continuously evaluated. Results and feedback from nearly 300 users are presented and prove the benefits of this computer-mediated communication. Precisely because this is text-based and asynchronous, it continues to prove excellent in view of the widespread video-based conference platforms.

The conceptual foundations of this online counseling and conference 'house' kokom.net result in design options for the users, such as identity management, deceleration of communication and confidentiality. It is shown how peer to peer counseling groups and professionally managed counseling processes can be used didactically appropriately.

Rooms for peer to peer counseling support the moderation of a group along the process steps of the psychoanalytically based guide. Conference rooms enable the management of the accompanying necessary communication. Freely configurable rooms on their own 'floors' for online coaching and online supervision by professional advisors complete the platform's offering, which is based on a cooperative business model.

Keywords

Peer to peer counselling, Online counselling, text-based, asynchronous, computer mediated communication, coaching, supervision, teaching, platform, business model

Autor

Wolfgang Schindler

- ist Diplom-Pädagoge, Gruppenanalytiker, Supervisor und Visionssucheleiter.
- Darüber hinaus lehrt er an der Hochschule München im Online-Studiengang „Soziale Arbeit“ (BASA-online) und ist Inhaber des Coaching- und Supervisionsanbieters „minds-on.net“.
Er ist Vorsitzender des Instituts für Kollegiale Beratung und Onlineberatung e.V. (www.ikob.net)
- **Kontakt:** w.schindler@minds-on.net

Mit den vor knapp zwanzig Jahren erstmals verfügbaren Web 2.0-Technologien war die Zeit reif für einfache, interaktive Onlinekommunikation, nicht mehr nur für Wissenschaft und Nerds. Auf dieses Potential sollten daher Mitarbeitende in Sozialer Arbeit und Bildungsarbeit auch im Beruf nicht verzichten müssen. So kam 2004 nicht nur *facebook*, sondern auch *kollegiale-beratung.net* als *Online-Beratungs- und Tagungshaus* in die Welt und erreicht im Erscheinungsjahr dieses Beitrags lebendig das Erwachsenenalter. Sein Alleinstellungsmerkmal als Plattform für *kollegiale-beratung.online* hat seither Bestand, ungeachtet zahlreicher parallel entstandener Apps für Online-Kollaboration in virtuellen Räumen.

Beginnend mit einem Blick auf die Entwicklung werden nachfolgend konzeptionelle Grundlagen dargestellt und daran anknüpfend detailliert gezeigt, wie in der Praxis diese Online-Beratungsumgebung didaktisch gestaltet werden kann und muss, um bereichernde und nachhaltige Beratungsergebnisse zu erreichen, wie sie sich in der Evaluation der online-Beratungsprozesse seit Jahren bestätigen.

1. kollegiale-beratung.online

Kollegiales Feedback und Reflexion sind wichtige Instrumente der Personalentwicklung in der pädagogischen und sozialen Arbeit – für berufliche wie für ehrenamtliche Mitarbeitende. Dennoch bleibt aufgrund vorherrschender Knappheit personeller und materieller Ressourcen diese *eigentlich* unverzichtbare Begleitung immer wieder auf der Strecke. Beratungstermine scheitern an Geld- und Zeitmangel für Reise- und Sitzungskosten und sind schwer zu finden. Erfahrungsaustausch bleibt so oft auf die eigene Institution begrenzt, samt aller damit verbundener Einschränkungen.

Ortsunabhängiges und asynchrones Arbeiten übers Internet bot sich an, um diese Ressourcenprobleme zu minimieren und die Reichweite der *Kollegialen Beratung* als Methode zu erhöhen. Über ähnliche Impulse und Projekte berichtet das 2005 erstmals erscheinende e-beratungsjournal: Beratung per Mail, Paarberatung online, Lebenshilfe Online und „Per Mausklick in die Supervision“ und formuliert „Notwendigkeiten und Möglichkeiten“ einer Psychologische[n] Beratung im Internet.

Dass Menschen, die mit Menschen arbeiten - die Zielgruppe von *kollegiale-beratung.online* - zu Skepsis gegenüber sogenannten *Neuen Medien* neigten, machte lange Jahre die Realisierung des Ziels Kollegiale Beratung und Kollaboration online zu ermöglichen dennoch nicht einfacher.

1.1 Beratung digitalisieren

Ein Projektteam aus Berater:innen, Supervisor:innen, Fortbildner:innen und Personalentwickler:innen in vier evangelischen Institutionen begann - vor dem Hintergrund sehr unterschiedlicher Medienkompetenz - sein Wissen um die Gestaltung von Beratungsprozessen im analogen Setting schrittweise in der Gestaltung des Online-Beratungs- und Tagungshauses www.kokom.net Realität werden zu lassen. Seit 2008 firmiert es, als unabhängiges *Institut für Kollegiale Beratung und Onlineberatung e.V.*, als Betreiberin der Beratungsplattform. Hier wird an Fällen aus der beruflichen Praxis gearbeitet, werden auch seelsorgerliche Gespräche geführt und in oft hochsensiblen Themen beraten, gecoacht und supervidiert.

Als Beratungskonzept dient seither das in langjähriger Offline-Praxis bewährte *Heilsbronner Modell* der Kollegialen Beratung. Gerade durch seine Konzentration auf die, in Prozess-Phasen strukturierte, freie Aussprache in der Gruppe als einziger Methode erwies es sich als besonders geeignet für die Umsetzung mittels *computervermittelter Kommunikation*.

kokom.net modellierte von Anfang an das vertraute Wissen und Regularien von Beratungsprozessen in Sozialer Arbeit und im Bildungswesen im digitalen Raum: Online-Kommunikation und -Kollaboration wurde so gerade auch sogenannten Digital Immigrants (Prensky 2001) ohne Zwang innerhalb der eigenen Subkultur zugänglich und als Erweiterung des eigenen Handlungsraums erlebbar. Durchschlagend ist diese Veränderung allerdings erst in den durch die Corona-Pandemie ab 2020 erzwungenen Digitalisierungsprozessen geworden; auch *kokom.net* wurde mit Smartphone und Tablet nutzbar, um den Erwartungen seiner Benutzer:innen gerecht zu werden.

1.2 Wirksamkeitsstudien

In den Anfangsjahren der Projektentwicklung dagegen wurden beharrlich Zweifel geäußert, ob Beratungsprozesse online möglich und legitim seien, allen ermutigenden und eindeutig bejahenden Forschungsergebnissen zum Trotz, die Arnold (2012) zur Fundierung der Online-Implementation der Kollegialen Beratung zusammenstellte.

Arnold und Schindler (2018) resümierten, auf Basis langjähriger Forschung später zusammenfassend, dass vermeintliche Defizite asynchroner, textbasierter Kommunikation trotz, ja sogar gerade wegen der damit verbundenen Konzentration auf Inhalte häufig eben keine seien. Im Gegenteil, computervermittelte Kommunikation sei persönlicher als Face-to-Face-Kommunikation, führe beim Schreiben (allein, in einer sicheren Umgebung, mit der Möglichkeit, Geschriebenes zu editieren) zu steigender Aufmerksamkeit für eigene Gefühle (Döring, 2002).

Ebenso zeigen spätere Studien, dass diese textbasierte, asynchrone Variante computervermittelter Kommunikation die Bereitschaft verstärkt, sich im Dialog zu öffnen und über sich und eigene Gefühle(!) zu sprechen (Jiang et al 2013). Diese erhöhte Bereitschaft zur *Selbstoffenbarung* lässt sich sogar quantifizieren: Sie steige von 30% im Face-to-Face-Dialog auf 80%, wie Meshi et al. (2015) aufgrund einer Analyse der „posts“ von Facebook-Nutzer:innen belegen.

Richter und Schindler (2018) erkennen im eher historischen Format „Briefseelsorge“ ebenfalls das praxiserprobte Potential des Schreibens im Beratungsprozess. Knaevelsrud (2016) zeigt die Wirksamkeit textbasierter computervermittelter Kommunikation nicht nur in der Beratung, sondern auch in der Therapie psychischer Störungen wie PTBS.

1.3 Wirksame Werkzeuge sorgfältig handhaben

Die hier von der Forschung konstatierte gesteigerte Bereitschaft zur Selbstoffenbarung in internetbasierten Kommunikationssituationen erweist sich also förderlich für Online-Beratungsanliegen. Gerade deswegen bedarf aber auch ein vor psychischen Verletzungsgefahren schützendes Setting in der Onlineberatung. Das kann durch die Moderations- und Leitungsrolle eines:r Berater:in in Online-Coaching und -Supervisionsräumen gewährleistet werden, durch den immer am Beginn zu vereinbarenden Kontrakt. In der Kollegialen Beratung steht die Zustimmung aller Beteiligten an der Gruppe zu den geltenden Vereinbarungen am Beginn des Beratungsprozesses, der durch den Leitfaden strukturiert wird.

Ein unmoderierter Gruppenprozess, der sich in einem kokom.net-Konferenzraum entwickelt, kann gerade aufgrund der gesteigerten Bereitschaft zur Selbstoffenbarung bei kontroversen Themen auch eine durch die Teilnehmenden nur noch schwer beherrschbare Dynamik entfalten. Denn textbasierte, asynchrone Onlinekommunikation ist, wie entgegen der eindeutigen Forschungslage dennoch immer wieder vermutet wird, kein technisch-kaltes Medium, sondern birgt, unmoderiert, im Gegenteil die Gefahr der Überhitzung und Konfrontation, bei der die notwendige Wertschätzung aller für alle Beteiligten verloren gehen kann. Arnold (2022, S. 119) weist darauf hin, „dass Beratungssituationen mit CVK generell vorhandene Tendenzen zu Projektion und Imagination noch verstärken und es deswegen wichtig ist, die jeweiligen inneren Bilder in der Online-Beratungssituation zu berücksichtigen und ggf. zu überprüfen.“

2. Evaluationsbefunde

Eine systematische Befragung von Nutzer:innen unserer Plattform – alles Mitarbeitende in der Sozialen Arbeit – bestätigt diese Forschungsergebnisse. Befragt wurden Frauen und Männer zwischen 25 und 55 Jahren, mit beruflichen Erfahrungen in Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit und Bildungsarbeit, also eine für die Benutzer von kokom.net typische Gruppe.

2.1 Bewertungen von User: innen

„Ich bin total fasziniert, dass man auch online spüren kann, was im Fallgeber/Berater vor sich geht. Emotionen werden hier auch schriftlich weitergegeben. Somit finde ich, ist die Plattform eine gute Alternative beziehungsweise Ergänzung zur Face-to-Face Variante.“

„Eine schriftliche Beratung hat den Vorteil, dass sich die Berater in Ruhe überlegen können, welches Statement sie abgeben möchten. Der Fallgeber kann zudem die Aussagen auf sich wirken lassen.“

„Die Schriftlichkeit der Beiträge waren für mich eine Hilfe diese besser als in einem Gespräch reflektieren zu können. Durch die zeitliche Unterbrechung von der Mitteilung zur Reaktion viel es mir leichter gefühlsmäßig und rational aufkommende Impulse einzuordnen und entsprechend in meinen Beiträgen zu berücksichtigen.“

„Der Zugang zu den geschützten Beratungsräumen ist mit mobilen Geräten möglich - das war für mich sehr hilfreich, denn ich stehe beruflich und privat (alleinerziehend) sehr unter Zeitdruck und konnte von meinem Smartphone aus jederzeit ... aktiv an den einzelnen Beratungsschritten teilnehmen.“

„Anfänglich war ich etwas skeptisch, wie eine Online-Beratung ohne direkten, Face-to-Face-Kontakt funktionieren würde, ich hatte Bedenken, es fehlt der persönliche Bezug. Aber: Es funktioniert.“

„Die Fülle der täglichen Informations-E-Mails, dass Mitteilungen auf der Plattform erstellt wurden, empfand ich wenig sinnvoll ...“

„Durch die asynchrone Arbeit fand ich es etwas schwierig richtig am Ball zu bleiben und voll dabei zu sein, auf der anderen Seite war es dadurch auch möglich, etwas distanzierter auf den Fall zu blicken und sich Zeit zum Überlegen zu nehmen.“
(alle Zitate und Evaluationsdaten: www.kokom.net/Evaluation)

Diese Statements illustrieren, was die systematische Evaluation Kollegialer Beratung Online belegt, die von allen Studierenden des berufsbegleitenden Studienganges BASA-online (Arnold und Schindler 2018) in zwölf Jahrganggruppen seit 2010 durchgeführt wurde: Sie berichten von anfänglicher Skepsis gegenüber einem textbasierten, asynchronen Online-Beratungsprozess.

Mit zunehmender Beratungspraxis weicht diese allerdings vorsichtiger bis vorbehaltloser Zufriedenheit über den (so nicht erwarteten) Nutzen für die eigene professionelle Praxis und die durchgängig erlebte Wertschätzung und emotionale Unterstützung durch Kolleg: innen. Exemplarisch formuliert das ein Teilnehmer in seiner Abschlussreflexion der Online-Beratung im internen Plenumsraum (2021-10-18) so:

„Nachdem ich ja im Eingangsstatement gemischte Erfahrungen mit k/Kollegialer Beratung geschildert hatte, hat mich die Beratungsgruppe tatsächlich sehr positiv überrascht. Insbesondere die Schriftform fand ich persönlich sehr hilfreich, da sie schon zu Beginn in der Fallschilderung verlangt, dass man deutlich und klar formuliert, was man eigentlich meint. Bereits das hat mir geholfen, den Fall gedanklich zu sortieren und so zu erkennen, was ich eigentlich will und brauche. Auch die Rückfragen meiner Beratungsgruppe waren dazu sehr hilfreich. So ging es dann auch in den nächsten Schritten weiter, meine Berater:innen haben durch zahlreiche Gedankenanstöße und Fragen ermöglicht, einen systematischeren Blick auf den Fall zu bekommen und mögliche Handlungsoptionen zu entwickeln.“

„kokom.net als Brücke zur Sozialen Arbeit“ – so beschreibt eine andere Teilnehmerin ihren Prozess zur Bestimmung ihrer neuen beruflichen Identität, den sie in ihrer Fallberatungsgruppe durchlaufen und in ihrem Reflexions-ePortfolio dargestellt hat: *„Letzten Endes wurde mir durch die Kollegiale Beratung im kokom.net klar, dass mein ursprünglicher therapeutischer Beruf durchaus gut vereinbar mit der Sozialen Arbeit ist“* (Domröse 2021, online).

2.2 Anonyme Online- Evaluation

Von 2016 bis 2022 wurden mit einem – nur anonym ausfüllbaren - Fragebogen insgesamt 283 Studierende, davon 14% Männer, jeweils im 5. und 7. Studiensemester BASA-online um ihre Bewertung der zentralen Kriterien der von ihnen praktizierten Kollegialen Onlineberatung gebeten, die verpflichtender Teil des Curriculums ist. Auch die Reflexion der Beratungsmethode und der Durchführung als Onlineberatung gehören zur Aufgabe im jeweiligen Semester. Die Beantwortung des anonymen Online-Fragebogens ist demgegenüber freiwillig. Damit werden Antworten im Sinne einer denkbaren sozialen Erwünschtheit ausgeschlossen. Die Rücklaufquote lag bei 94 %.

Die nachfolgend angegebenen Prozentwerte der subjektiven Bewertung (auf einer fünfstufigen Skala) der „Fall-Arbeit im Online-Beratungsraum mit den Kolleg*innen“ (Frage 10) sind Mittelwerte über alle elf befragten Jahrgänge im genannten Zeitraum.

Konsens besteht demzufolge, dass die Arbeit im Fallberatungsraum von gegenseitiger Wertschätzung geprägt erlebt wurde (99%), im eigenen Zeittakt erfolgte (91%) und ohne Face-to-Face-Kontakt funktionierte (95%), in geringerem Umfang aber auch vom Sich-Face-to-Face-Kennen (aus Präsenzseminaren) profitierte (75%).

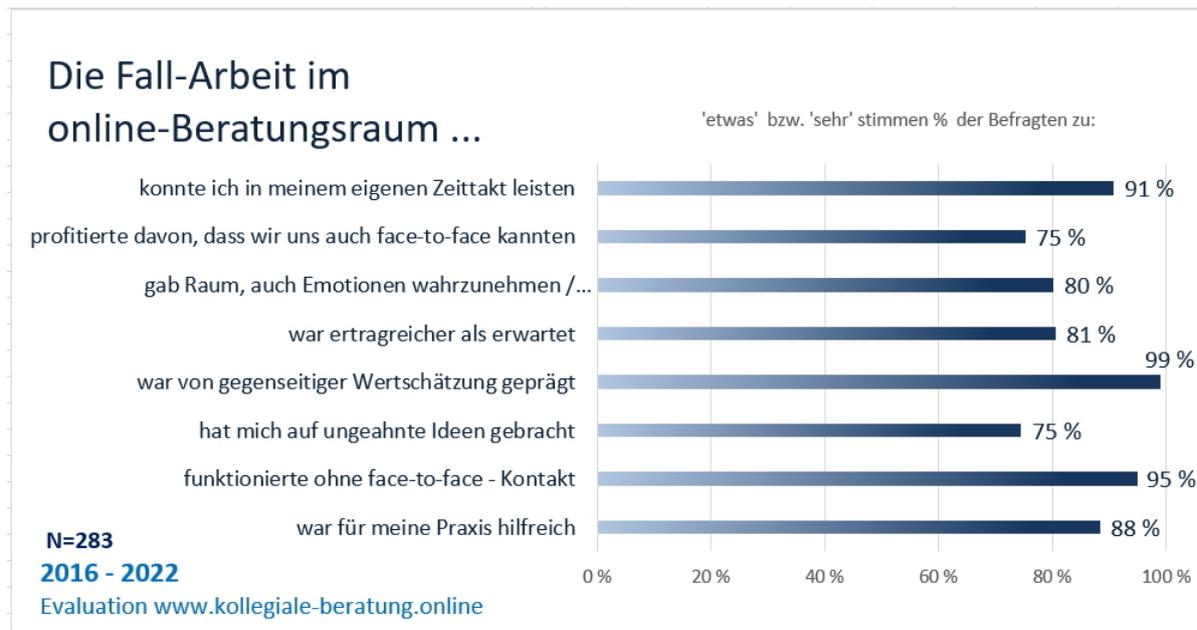


Abbildung 1

Über die Gründe für den außergewöhnlich hoch bewerteten Faktor Wertschätzung kann hier nur spekuliert werden. Schimkus (im Druck, S. 79) plädiert aus therapeutischer Perspektive abschließend für „eine systematische Reflexion der ethisch-philosophischen und therapeutisch-beraterischen Grundlagen (Menschenbild) des Beratungsansatzes 'Heilsbronner Modell'. Dabei könnte man sich sowohl an der Psychotherapieforschung und ihren allgemeinen Wirkfaktoren als auch an ethischen Fragen von Beziehungsgestaltung orientieren.“

Vielleicht führt gerade das Peer-to-Peer-Setting, die Abwesenheit einer externen Autorität, zu gesteigerter Selbstverantwortung aller für diese förderliche Atmosphäre in den Fallberatungsgruppen. Auch der explizite Kontrakt der Gruppe im ersten Schritt des Prozessleitfadens und die damit eingegangene Bindung an das Einhalten der wechselnden Aufgaben der Akteure dürfte eine Rolle spielen. Hier liegt eine reizvolle Forschungsaufgabe zum Beratungskonzept wie zu dessen Implementation als Onlineberatung, die bisher noch nicht in Angriff genommen wurde.

Hilfreich für die Qualifizierung des eigenen beruflichen Handelns wird die Online-Fallberatung, der Evaluation folgend, auf alle Fälle gesehen: Diese wird als „hilfreich für meine Praxis“ bewertet (88%) und hat drei von vier Studierende „auf ungeahnte Ideen gebracht“ (75%). Das lässt sich als Bestätigung verstehen, dass die Beratung den Wechsel im Blick auf den Fall ermöglicht hat – Scholer (2014) etwa sieht im Perspektivenwechsel einen bedeutsamen Grund für die Wirksamkeit Kollegialer Beratung. Oder in den Worten eines beliebten Motivationstrainers (Dyer 2009, online) ausgedrückt: „*Change the way you look at things, and the things you look at change.*“ („Ändere die Art, wie du auf die Dinge schaust, und die Dinge, die du anschaust, ändern sich“ [Übersetzung: W.S.])

Die Kollegiale Beratung online war auch „ertragreicher als erwartet“ (81%). Die Diskrepanz zwischen Erwartung und Resultat ist der vorausgehenden Annahme geschuldet, dass computervermittelte Kommunikation als „kanalreduzierte Kommunikation“ vor allem defizitär sei. Im Gegensatz dazu wurde im Vollzug erlebt, dass es „Raum gab, Emotionen auszudrücken und wahrzunehmen“ (80%). So wächst durch die eigene Beratungspraxis dann schrittweise die Erkenntnis, dass die textbasierte, asynchrone Onlinekommunikation stattdessen im Wesentlichen nur anders, für Beratungszwecke öfters sogar wirksamer ist.

3. Der Ort im Netz

Das Online-Beratungs- und Tagungshaus kokom.net wird oft als „Plattform“ bezeichnet, was allerdings in einem entscheidenden Aspekt irreführend ist: Denn das Grundprinzip der Plattform-Ökonomie besagt, dass diese erst mit steigenden Nutzer:innen-Zahlen immer wertvoller werden. Millionen User liefern kostenlos den „Content“, der die Plattform attraktiv und profitabel durch Werbeeinnahmen macht - das Geschäftsmodell des Web 2.0, dessen Kern O`Reilly (2005, online) klar benennt: „Harnessing collective intelligence“, die „kollektive Intelligenz einspannen“, um dann mit den gesammelten Userprofilen passgenau zielgruppenspezifische Werbung zu verkaufen. Das hat sich in den Jahrzehnten seither nicht verändert, sondern wurde technisch perfektioniert zur „Überwachungswerbung“ (Klein 2021, S. 150).

Vertraulichkeit und Privatsphäre sind damit prinzipiell unvereinbar, ein Online-Beratungshaus muss auf diese Finanzierungsquelle durch personalisierte Werbung verzichten – es wäre ein NoGo! Egal, ob auf kokom.net wie derzeit 7.000 User:innen registriert sind oder 7.000.000 – man ‚sieht‘ und trifft dort immer nur Kolleg:innen aus einem gemeinsamen Arbeitszusammenhang, sei es ein Beratungsanliegen oder Planung und Kooperation in einem ‚Konferenzraum‘, selbst wenn man, in der Summe einer Vielzahl von ‚Räumen‘, leicht mit insgesamt weit über hundert Kollegen:innen verbunden sein kann. Anders als in der Offline-Variante der Kollegialen Beratung allerdings ist es wesentlich einfacher, Kolleg:innen aus dem gleichen Handlungsfeld, aber auch aus anderen Betrieben und Einrichtungen als Berater:innen zu finden und einzuladen.

3. 1 Privatsphäre am *Dritten Ort*

Leitbild für die Gestaltung ist die Metapher des *Tagungshauses* mit seinen *Räumen* als Orten für den Dialog, für die Kommunikation, die dort nach je eignen Regeln abläuft. Es ist ein Ort fern von zuhause und fern vom Arbeitsplatz, der *Dritte Ort*, frei von Kontrolle und Rollenzwang, ein Ort, an dem Neues leichter möglich wird. Andere Beispiele für den von Ray Oldenburg (1989) so geprägten Begriff sind Tagungshäuser, Beratungszimmer, aber auch Buchläden und Cafés. Was für klassische Beratung und Therapie selbstverständlich ist, der Weg in die Praxis der Berater:innen, bedarf individuell und gesellschaftlich noch der Klärung, wie und ob solch ein *Dritter Ort* im Homeoffice realisiert werden kann.

Alle Daten in Beratungsräumen (Dialoge, Wiki, Archiv und Bildersammlung sind komplett in Kontrolle der User, die *Schlüsselgewalt* haben. Die Datenübermittlung erfolgt immer SSL-geschützt, uneinsehbar für Fremde und Lauscher:innen in der Datenleitung. Über neue Ereignisse in solchen Räumen informiert die Plattform per E-Mail, aber neutral ohne Preisgabe von Verfasser:in und Nachricht. Da E-Mail leichtsinnigerweise noch immer für vertrauliche Mitteilungen oder gar Seelsorge und Beratung genutzt wird, ist allein deswegen die Nutzung des Online-Beratungshauses eine wirksame Abhilfe, die Räume bietet, deren Wände keine Ohren haben.

„Wer schreibt, der bleibt“, weiß ein Sprichwort, das auch für Online-Kommunikation Bedeutung hat: Nur wer schreibt, wird für andere im ‚Raum‘ sichtbar, wahrnehmbar. Wer sich nur lesend beteiligt, bleibt verborgen, egal, wie sehr sie/ihn das Gelesene berührt. Schreiber:innen kann das häufig verunsichern, weil ihnen das sofortige Feedback fehlt, das sie in analogen Gruppenräumen nonverbal bekommen. In allen Räumen des Online-Beratungshauses wird daher angezeigt, wie viele Mitglieder im Raum den jüngsten Beitrag bereits gesehen haben - wer das im Einzelnen ist, dagegen nicht. Verfügbar ist Orientierung über die Aktivität der Gruppe, nicht aber Verhaltenskontrolle der Einzelnen.

In den Evaluationsdaten 2016-2022 wird das hohe Niveau beim Schutz der Vertraulichkeit und Privatsphäre wertgeschätzt. Es wird insgesamt mit 87% als „wichtig bzw. sehr wichtig“ genannt. Noch einmütiger bezeichnen es 95 % als „wichtig bzw. sehr wichtig“: „Nur Mitglieder im Raum können meine Beiträge lesen, sonst niemand.“ Damit einher geht in Gesprächen bisweilen ungläubiges Erstaunen darüber, dass weder Dozent:innen und Lehrgangsleiter:innen noch Plattform-Administrator:innen Zugriff auf die Beratungsräume haben, anders als auf den eLearning-Plattformen der Hochschule. Moodle etwa ermöglicht Kursbesitzer:innen detaillierte Einsicht in das Nutzungsverhalten ihrer Kursteilnehmer:innen.

3.2 Die Tagungshaus-Metapher

Metaphorisch lässt sich das als architektonischer Unterschied verstehen: eLearning-Plattformen sind hierarchisch konzipierte Schulhäuser, in denen Schüler:innen lernen, aber eben auch kontrolliert und bewertet werden. Ein Online-Beratungshaus dagegen muss vertrauliche, kontrollfreie Räume bereitstellen, um akzeptiert zu werden.

Wohl kaum zu unterschätzen ist das Erleben der Online-Kommunikation in einem *Raum*, an einem (gefühlte) festen Ort im grenzenlosen Internet. „Die Raum-Metapher für den Ort der Beratung erweist sich als geeignet, ein Gefühl von Verlässlichkeit in der Beziehung zu unterstützen. Das ist gerade in einem latent immer von – technisch wie sozialpsychologisch bedingten – Verbindungsabbrüchen bedrohtem Medium von hoher Bedeutung für die Unterstützung der Kohäsion in der Lerngruppe“ (Arnold & Schindler 2018, S. 313). Die Plattform wird zum vertrauten Ort im Netz – ein wesentlicher qualitativer Unterschied zu E-Mail-basierten Beratungsformen! Sehr anschaulich formulierte das beispielsweise eine (2012) fünfzigjährige Userin:

„[Ich] finde diesen virtuellen Begegnungsraum mittlerweile viel stärker als etwas Besonderes als eine eMail, die ich parallel an eine ganze Reihe von Personen schicke - ständig verschicke ich dienstlich irgendwelche eMails ... [und muss] täglich zehn und mehr kürzere oder längere eMails lesen. ... Wie schön ist es da doch, diesen virtuellen Begegnungsraum zu haben, bei dessen „Betreten“ ich ganz genau weiß: Das, was dort berichtet wird, stammt von Menschen, mit denen mich ganz besondere Erlebnisse und Erfahrungen verbinden. Und wenn ich diesen virtuellen Raum „betrete“, dann tue ich dies ganz bewusst, um nur diese Informationen und Berichte aufzunehmen - abseits des vielen Mülls im eMail-Eingangsortner.“

Im Laufe des Prozesses eines Teams, einer Beratungsgruppe wird die Plattform so zur virtuellen Heimat – zumindest, solange es um berufliches Arbeiten geht. Für *Networking* wie auf social media- Plattformen ist sie dagegen nicht geeignet. Anstatt einer dreistelligen Anzahl von *Freunden* sind in diesem *Online-Beratungs- und Tagungshaus* immer nur *Kolleg:innen* in einzelnen Räumen, nach Zulassung dort, anzutreffen. Vorschläge der Plattform für neue Kontakte erfolgen nicht, Suchen nach anderen User:innen sind nicht möglich – beim Betreten eines Tagungshauses sind ja auch die Menschen in den verschiedenen Tagungsräumen, hinter geschlossenen Türen, nicht zu sehen.

4. Raumkategorien

Kokom.net bietet zahlreiche Gestaltungsoptionen, deren effiziente Nutzung das Wissen um die Notwendigkeit der Gestaltung von Online-Beratungsprozessen braucht und anwendbar macht. Das beginnt bei der Wahl der passenden Raum-Kategorie mit unterschiedlichen, spezialisierten Räume, die innen ähnlich *möbliert* sind (Dialogbereich, Dateiablage, Wiki und Bildergalerie). Zur Verfügung stehen

1. Räume für Fallberatung nach dem Heilbronner Modell (Bereich *Kollegiale Beratung*; vorstrukturierte Moderationsunterstützung)
2. strukturfreie Konferenzräume im Bereich *Konferenzen*
3. Beratungsräume für Supervision & Coaching als Einzel- und Gruppensupervision, aber auch für seelsorgerliche *Gespräche* (ebenfalls strukturfrei, um unterschiedlichen Beratungsansätzen Raum zu geben)

Wer einen Raum eröffnet, hat dort Schlüsselgewalt. Sogar das Aufräumen (nicht mehr benötigter Dokumente etwa) und das Strukturieren des Archivs mit Unterverzeichnissen gehört zu seinen exklusiven Rechten. Er/sie regelt, wer dazugehört (oder nicht mehr dazugehören soll), wer eingeladen wird etc. Jede:r im Raum kann sich unter *Mitglieder* ein Bild von der aktuell bestehenden Gruppe ein Bild machen.

Der Dialog, das gemeinsame Gespräch entsteht aus der Folge von Beiträgen. Anders als in sogenannten *Foren* gibt hier keine zusammenhängenden Themencluster (Threads), weil es diese im Gruppengespräch Face-to-Face auch nicht gibt. In allen Räumen ist das Kommunikationsdesign vom Bild des Gesprächs

in einer Gruppe geprägt: Ein Beitrag folgt dem nächsten, das *gesprochene* Wort ist nicht rückholbar. Kurz nach dem Absenden eines Beitrags kann ich diesen allerdings nochmals editieren, höchstens aber nur bis Eintreffen des nächsten Beitrags. Wer später etwas *richtig stellen* will, schreibt einen neuen Beitrag. Bezüge auf früher Gesagtes müssen, wie *offline* auch, explizit formuliert werden.

4.1 Computergestützte Strukturierung

Die im Heilsbronner Modell vorgegebene Struktur von Beratungsprozessen wird durch die Plattform unterstützt. Mit ihrer Hilfe führt das für die Leitung/Moderation bestimmte Gruppenmitglied die Gruppe Schritt für Schritt durch die zehn Aufgabenstellungen der Fallarbeit. Diese werden jeweils eingeblendet, der Übergang zur nächsten Aufgabe wird durch die Moderation freigeschaltet.

(Nur) im Bereich Kollegiale Beratung bekommt der oder die Moderator:in durch die Plattform systematisch Unterstützung, um die Gruppe Schritt für Schritt durch den Prozess zu führen – ein einmaliges Alleinstellungsmerkmal dieser Plattform. Vorangegangene Beratungsschritte sind nachlesbar, vorgreifen und ins Wort fallen ist ausgeschlossen. Diese Entlastung macht es Online-Moderator:innen oft leichter, selbst mit zu beraten.

4.2 Konferenz- und Coaching-Räume

Hier kann und muss der Dialog frei moderiert werden, eine:r muss sich *den Hut aufsetzen*, wie sonst auch im analogen Setting vor Ort, im Stuhlkreis oder im Beratungszimmer, um den Anliegen der Beteiligten gut gerecht zu werden – Leitungskompetenz in Online-Umgebungen ist hier ein Gelingensfaktor, der keinesfalls zu unterschätzen ist, wie im Abschnitt 1.3 beschrieben.

4.3 Räume für professionelle Berater:innen

Räume für Coaching und Supervision können nur von auf der Plattform ausgewiesenen Online-Berater:innen angeboten und bereitgestellt werden. Wie sie den asynchronen und textbasierten Beratungsprozess gestalten, ist ihre freie Entscheidung, im Kontext der jeweiligen Fachlichkeit. Das Tagungshaus stellt nur den geschützten vertraulichen Raum zur Verfügung und unterstützt beim Erstkontakt mit Klient:innen. Für diese Features ist die Buchung einer kokom.net-Etage nötig, die mehrere Räume umfasst, in die Klient:innen exklusiv eingeladen werden. Dort haben initial auch Kontrakt- und Honorarvereinbarungen ihren Platz. Ebenso können nur hier Tickets für völlig anonyme Beratungsprozesse vergeben werden (siehe auch <https://www.kokom.net/Tickets>).

Es gibt auf kokom.net jedoch keinerlei Sammlungen von Textbausteinen o.ä., mit denen eine Rationalisierung des Beratungsprozesses im Coachingbereich versucht wird. Geißler (2018, S. 28) untersucht eine Vielzahl solcher „Tools“, die „Templates für die schriftliche Kommunikation“ und „ein strukturiertes Set fakultativer Fragen“ bieten.

Online-Beratung ist auf kokom.net immer als Kommunikation zwischen Menschen, nie zwischen Menschen und Apps / Programmen konzipiert. Es gibt daher auch keine

Unterstützung der Beratung durch *künstliche* Intelligenzen, die den Berater:innen sprachanalytisch basierte Hinweise zur Gefühlslage ihrer Klient:innen geben könnten (siehe auch Lang, 2015).

5. Gestalten mit Plattform-Tools

Die *Raum*-Metapher war und ist im Entwicklungsprozess der Plattform stets maßgebend, wenn das User-Interface, die Funktionalität weiterentwickelt werden. Dabei sind einige *Features* entstanden, die den Prozess einer Gruppe unterstützen.

5.1 Orientierung

Schweigen in einer (Offline-)Gruppe kann stressig wirken. Wenn niemand nach meinem Beitrag im Raum reagiert, nicht selbst schreibt, kann auch im Online-Setting Unsicherheit wachsen: Uninteressant? Zu scharf? Oder langweilig? Die Phantasie kommt da auf Touren und wirkt es entlastend, wenn klar wird, dass der eigene Beitrag von den anderen in der Gruppe zumindest schon gelesen wurde. Das zeigt die Titelzeile eines *Raumes* immer aktuell an. Haben noch nicht alle Mitglieder den letzten Beitrag gelesen, bleibt jedoch offen, welches Mitglied diesen noch nicht gesehen hat; es soll dadurch kein personalisierter Verhaltenszwang entstehen.

5.2 Entschleunigung

Im Regelfall betreten User die Plattform, weil sie am PC, Tablet oder Smartphone per E-Mail diskret und vertraulich benachrichtigt wurden, etwa so:

From: neuerBeitrag@kokom.net
Hallo w.schindler,
In Ihrem Raum wurden ein oder mehrere neue Beiträge verfasst:
Klicken Sie hier, um den Raum zu besuchen:
https://www.kokom.net/p4352539697_385.html

Vielleicht hat auch das E-Mail-Programm zusätzlich dezent geklingelt. Erst im Raum selbst findet sich die Botschaft, die erst gelesen wird, wenn der passende Zeitpunkt dafür da ist.

Sollen User:innen von jedem neuen Beitrag sofort oder nur einmal täglich benachrichtigt werden? Bei reger Aktivität führt *immer sofort* zu entsprechend vielen Nachrichten – das kann stören, aber auch motivieren, selbst zu schreiben. Mittlerweile, so die Rückmeldungen, finden die meisten User:innen solche Benachrichtigungen eher nützlich als störend, die sie derzeit auch von vielen anderen Apps gewöhnt sind.

Der skizzierte Weg zur Nachricht war der Regelfall, bevor Messenger-Apps die Onlinekommunikation auf ein Tempo beschleunigten, das vorher nur in Chaträumen, textbasiert und synchron möglich war. Die asynchrone und damit langsamere, textbasierte Kommunikation auf kokom.net schien in einer Übergangszeit ein Nachteil, wird aber längst, wie aus den User:innen-feedbacks hervorgeht, als willkommene Entschleunigung erlebt, die dem Anliegen ‚Beratung‘ dient.

5.3 Identitätsmanagement

Nach der erstmaligen Registrierung ist dann eine weitestgehend freie Gestaltung der eigenen Identität gegenüber anderen Nutzer:innen möglich: Im Extremfall muss nur ein frei gewähltes Pseudonym sichtbar sein, alle anderen Informationen können ausgeblendet werden, auch auf ein eigenes Bild als Avatar kann verzichtet werden. Auch diese Freiheit registrierter User:innen wurde in zahlreichen konzeptionellen Debatten immer wieder bekräftigt.

Wer nichts gestaltet, bleibt, der Voreinstellung der Plattform folgend, anonym. Auch die Pseudonyme sind Ausdruck unterschiedlicher Konzepte im Identitätsmanagement. Die Plattform lässt da große Freiheit.

Erfahrungsgemäß erleichtert die Verwendung von Klarnamen oft die Kommunikation und wird daher empfohlen. Anfangs gewählte Pseudonyme können später deswegen auch verändert werden. Denn ein wesentlicher Grund, sich in sozialen Netzwerken bedeckt zu halten, entfällt bei der Nutzung des Beratungshauses kokom.net: Öffentlichkeit

5.4 Tickets

„Ich kann und will meinen Klient:innen nicht zumuten, sich vor Beginn eines Online-Coachings auf einer Internet-Plattform zu registrieren. Dafür nehmen die sich keine Zeit, scheitern beim Ausfüllen des Formulars und bezweifeln, dass aus Coaching-Raum tatsächlich keine sensiblen Daten entweichen können.“ Schon die Tatsache, dass Beratung in Anspruch genommen wird, dürfe niemand erfahren, man wolle nicht auf dem Weg zum Coaching oder zum seelsorgerlichen Gespräch beobachtet werden. Diese Erfahrungsberichte aus dem Team der kokom.net-Entwickler:innen führten schließlich zur Abrundung des Angebots von Coachingräumen:

Sogenannte ‚Tickets‘ machen vertrauliche Online-Kommunikation auf kokom.net sehr niederschwellig und dennoch völlig vertraulich erreichbar. Ohne Registrierung und kokom.net-Account, nur durch Eingabe des Ticketcodes gelangt man -ohne Suchen- direkt in den Raum, für den die Einladung seitens der Supervisorin / des Supervisors gilt; alle anderen Räume bleiben unsichtbar und unzugänglich. Der oder die Supervisor:in kann das Ticket selbst generieren und einem Klienten oder einer Klientin (mündlich, per Telefon oder schriftlich) mitteilen. Alternativ kann ein:e Klient:in eingeladen werden, selbst den Ticketcode auszuwählen, den dann außer ihm/ihr niemand kennt.

5.5 Vertraulichkeit – AGB-geschützt

Die Wahrung der Vertraulichkeit über das, was im Raum *gesprochen* wurde, ist ein Grundpfeiler der Beratungsarbeit. Er trägt, solange niemand dort den Kontrakt bricht, den die Plattform qua Nutzungsbedingungen allen verbindlich auferlegt. Ein Verstoß gegen diesen Kontrakt, der in den AGBs verankert ist, könnte im Extremfall daher sogar gerichtlich geahndet werden. Das ist einerseits mehr Verbindlichkeit als im *real life* üblich. Die oft als hilfreich empfundene Möglichkeit zum Nachlesen zurückliegender Beiträge und zum lokalen Speichern eines Dialogs

erleichtert andererseits auch deren Weitergabe. Ein illegaler Umgang mit *Copy und Paste* könnte allerdings gravierende Folgen haben – digitale Medien machen Missbrauch wie Aufdeckung von Missbrauch einfacher. Ertragreich wird das Arbeiten – offline wie online – dann, wenn Vertraulichkeit und Wertschätzung das Klima einer Gruppe prägen. www.kokom.net kann nur den technisch-sozialen Rahmen bieten.

5.6 Einrichtungsfagen

Gestaltungsfragen sind beim Erstellen eines neuen Raumes zu entscheiden:

- Wie nenne und beschreibe ich meinen Raum und das Anliegen?
- Wird die Vertraulichkeit aller am Fall Beteiligten in dessen Themenbeschreibung gewahrt?
- Soll er für Bewerbungen noch Unbekannter offen sichtbar sein? Ansonsten müssen die gewünschten Kolleg:innen in den Raum gezielt eingeladen werden.
- Und wo soll mein Raum auffindbar sein? Am besten auf der Etage meiner Organisation, die ich hier auswählen kann, damit mein Raum nicht standardmäßig im allgemeinen Bereich, dem „Erdgeschoß“ des Tagungshauses landet. Alle Etagen sind demgegenüber mit einer eigenen URL direkt erreichbar, und so leichter zu finden.

5.7 Members Only

Informationen und Materialien zur Kollegialen Beratung und Onlineberatung sind für *Gäste* ohne Login sichtbar, Räume und Etagen des Online-Beratungshauses dagegen ausschließlich für registrierte User:innen – falls deren Besitzer diese *für Bewerbungen offen* gelassen haben. So führt an der (kostenlosen) Registrierung kein Weg zur Kollegialen Beratung Online vorbei, nicht anders als bei auch bei Facebook & Co, aber ähnlich detailliert wie bei einer Online-Bestellung oder der - Buchung. Die Entscheidung, nur identifizierbare Menschen als Mitglied in kokom.net-Räumen zuzulassen, wurde im Team der kokom.net-Entwickler:innen immer wieder neu bekräftigt (<https://www.kokom.net/Team>).

Bezugspunkt solcher Entscheidungen ist immer die Metapher des Tagungshauses bzw. des Raumes, in dem Menschen sich zu einem Arbeitsthema treffen. In dieser Analogie wird einleuchtend, dass bisweilen selbst auf ein Schild an der Tür zum Gruppenraum verzichtet wird, dass Menschen sich anfangs im Gespräch bedeckt halten und nachfragen, wer denn den Schlüssel zum Arbeitsraum verwahrt.

Niemand kann andere User:innen *suchen*, es werden keine Kontakte angeboten, die man *vielleicht kennen könnte*. Auch nach dem E-Mail-Adressbuch wird nicht gefragt, denn kokom.net ist eben *keine* Social Media-Plattform mit dem Geschäftsmodell des Web 2.0. Trotzdem finde ich alle, die mit mir zusammen in einem oder mehreren Räumen zugelassen sind - aber eben nur diese.

Beratungsinhalte und Beteiligte an einem Thema, einem Raum, sind nur für diese selbst sichtbar, wie in jedem seriösen Beratungshaus sonst auch. Für Partner:innensuche und Profilierung in einer Community ist die Plattform also denkbar ungeeignet, ist weder Marktplatz noch Kanzel. Selbst die Administration

hat keinen Zugang zu den Räumen, eine Verwertung, Kontrolle und Nutzung der User:innen-Daten ist ausgeschlossen, technisch wie vertraglich.

6. Eine Plattform im Besitz ihrer User:innen

Wem die Mitgestaltungsmöglichkeiten als Aktionär:in von *Meta* oder *Alfabet*¹ nicht weitreichend genug erscheinen, kann als Mitglied im Trägerverein von kokom.net, deutlich mehr Einfluss über diese Plattform im Besitz ihrer User:innen bekommen.

Auf Dauer ohne Subventionen existenzfähig bleibt die Plattform nur durch bezahlte Premium-Accounts und Bereitstellung von eigenen Etagen und Räumen, verbunden mit einer persönlichen Support-Hotline. Institutionen, Gemeinden, Schulen, Projekte, Freiberufler:innen und Praxisgemeinschaften bekommen so einen gut identifizierbaren, professionellen Auftritt unter eigenem Logo und eigener URL, ein Cloud-Service mit minimalem personellen, technischen und finanziellem Aufwand.

Dieses - von der Umsonst-Illusion der Web 2.0-Plattformen befreite - Geschäftsmodell „funktioniert“ mit kompetenten und fairen Vertragspartner:innen, die den Mehrwert schätzen können. Es realisiert die in vielen sozialen Institutionen favorisierte Struktur einer gleichberechtigten, partizipativen Gruppenarbeit auf gleicher Augenhöhe statt hierarchischem Gefälle. Aufmerksame Benutzer:innen merken bald, aus welcher Subkultur eine Plattform-Programmierung erwachsen ist und können entscheiden, ob dieses Angebot zur eigenen Kultur, zum eigenen Kommunikationsstil im Netz und Wertehorizont passt.

Denn Software und Programmierung sind nie wertneutral, sondern spiegeln den Kontext, aus dem sie stammen – eine immer noch aktuelle Erkenntnis des Chaos Computer Clubs aus den 80er Jahren (zitiert nach: Schindler 2005). Das lässt sich durchaus als Empfehlung verstehen.

Anmerkungen

[1] für das e-beratungsjournal.net gekürzte Version des Beitrags von Wolfgang Schindler in der erweiterten Neuauflage des Buches Schindler, W. & Spangler, G. (Hrsg.). (im Druck). *Kollegiale Beratung. Online und offline im Heilsbronner Modell*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht ISBN 978-3-525-63415-8

Literatur

Arnold, P. (2012). Wirksamkeit von Online-Beratung – was sagt die Forschung?
In G. Spangler (Hrsg.), *Kollegiale Beratung. Heilsbronner Modell zur kollegialen Beratung* (S. 76-89). Nürnberg: mabase-verlag.

Arnold, P. (im Druck). Wirksamkeit von Onlineberatung – grundlegende Befunde der Forschung. In W. Schindler & G. Spangler (Hrsg.), *Kollegiale Beratung. Online und offline im Heilsbronner Modell* (S. 113-125). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht

- Arnold, P. & Schindler, W. (2018). Kollegiale Beratung online als Brücke zwischen Studium und Praxis der Sozialen Arbeit. In P. Arnold, C. Füssenhäuser & Griesehop, H.R. (Hrsg.), *Profilierung Sozialer Arbeit online. Innovative Studienformate und Qualifizierungswege* (S. 301-324). Wiesbaden: Springer VS.
- Döring, N. (2002). *Gestaltung von sozialen Beziehungen im Netz*. Unveröffentlichtes Vortragsmanuskript, MaC*_plus-Fachtagung 2002 in Josefstal. Verfügbar unter https://www.institut.kollegiale-beratung.net/media/doering_2002-11-06.jpg
- Dyer, W. (2009). *Success Secrets*. Verfügbar unter <https://www.drwaynedyer.com/blog/success-secrets/>
- Domröse, M. (2021). *kokom.net verbindet Welten*. Verfügbar unter <https://mahara.hm.edu/view/view.php?t=iR9I5KjxSXHVnQWyfMLz>
- e-beratungsjournal.net (2005). *Jahresausgabe 2005*. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/?page_id=443
- Institut für Kollegiale Beratung und Onlineberatung (2022). *Kollegiale Beratung Online: Evaluation*. Verfügbar unter <https://www.kokom.net/Evaluation>
- Jing, C. & Hancock, J. (2013). *Absence Makes the Communication Grow Fonder. Geographic Separation, Interpersonal Media, and Intimacy in Dating Relationships*. Verfügbar unter <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jcom.12029/full>
- Flusser, V. (1993). Vom Virtuellen. In F. Rötzer & P. Weibel. *Cyberspace. Zum medialen Gesamtkunstwerk* (S. 65-72). Berlin: Boer Verlag.
- Geißler, H. (2018). E-Coaching – State of the art 2016. In J. Heller., C. Triebel, B. Hauser & A. Koch (Hrsg.). *Digitale Medien im Coaching* (S. 15-31). Berlin: Springer
- Kleinz, Th. (2021). Überwachungswerbung adé? Die Lobby Schlacht um personalisierte Werbung in der EU. *c't Magazin für Computertechnik*, 25, 150.
- Knaevelsrud, Chr. & Wagner, B. & Böttche, M. (2016). *Online-Therapie und Beratung*. Göttingen: Hogrefe.
- Lang, J. (2015). Wo steht die Onlineberatung/-therapie in 10 Jahren? *e-beratungsjournal.net*, 11 (2). Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0215/lang.pdf
- Meshi D., Tamir D. & Heekeren H. (2015). The Emerging Neuroscience of Social Media. *Trends Cogn Sci.* 19(12), 771-782. DOI: 10.1016/j.tics.2015.09.004

Oldenburg, R. (1989/2012). The Great Good Place. Zitiert in T. Vogler, J. Bathel & B. Krusche. The Character of Third Places. *Revue Magazine for the Next Society*, 11, 8-15

O'Reilly, T. (2005). *What is Web 2.0? Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. Verfügbar unter <https://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html?page=5>

Prensky, M. (2001). *Digital Natives, Digital Immigrants*. Verfügbar unter <https://t1p.de/ah24r>

Richter, St. & Schindler, W. (2018). „Schreiben befreit“. Asynchrones textbasiertes Online-Coaching. In J. Heller, C. Triebel, B. Hauser, A. Koch, A. (Hrsg.). *Digitale Medien im Coaching* (S. 49-60). Heidelberg: Springer

Schimkus, M. (im Druck). Kollegiale Beratung – Intervision: Psychoanalytisch fundierte Begleitung beruflicher Praxis. In W. Schindler G. & Spangler (Hrsg.). *Kollegiale Beratung. Online und offline im Heilsbronner Modell* (S. 71-80). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht

Schindler, W. (2005). MaC*_ Reloaded: Perspektiven aus der Skepsis. für *Menschen am Computer. In W. Schindler, *MaC*_ Reloaded: Perspektiven aus der Skepsis* (S. 7-13). Chemnitz: Rabenstück-Verlag.

Scholer, St. (2014). Kollegiale Beratung: Nachhaltig lernen und dabei die Perspektiven wechseln. *Wirtschaftspsychologie aktuell, Zeitschrift für Personal und Management*, (3)

TAZ (2012). Anonymität im Netz, Zivilisation ohne Gesicht. Verfügbar unter <https://taz.de/Anonymitaet-im-Netz/!5099984/>