



universität
wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Qualitative Untersuchung des Mitgefühls in der
Onlineberatung“

verfasst von / submitted by

Chantal Shiva-Ananda Hetz, BSc

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Master of Science (MSc)

Wien, 2019 / Vienna 2019

Studienkennzahl lt. Studienblatt /
degree programme code as it appears on
the student record sheet:

A 066 840

Studienrichtung lt. Studienblatt /
degree programme as it appears on
the student record sheet:

Masterstudium Psychologie UG2002

Betreut von / Supervisor:

Ass.-Prof. Mag.rer.nat. Dr.phil.Harald Werneck

Qualitative Untersuchung des Mitgeföhls in der Onlineberatung

Abstract

Das Internet hat die Beratungslandschaft verändert. Dies macht auch die Erforschung spezifischer Wirkfaktoren in der Onlineberatung immer relevanter. Vor allem schulübergreifende Wirkfaktoren, wie das Mitgeföhls, sind im Setting der Onlineberatung jedoch noch wenig untersucht. Da einige Hinweise ein reduziertes Mitgeföhlsmpfinden, aber auch einige Hinweise ein starkes Mitgeföhlsmpfinden in der Onlineberatung nahelegen, beschäftigt sich diese Masterarbeit explorativ mit dem Mitgeföhls in der Chatberatung. Zu diesem Zweck wurden halbstrukturierte, leitfadengestützte Interviews mit sechs BeraterInnen (davon ein Mann) aus einer mediengestützten Kinder- und Jugendberatung geführt. Von Interesse waren subjektive Mitgeföhlsgründe und –auslöser, Mitgeföhlsmpfinden und Mitgeföhlsintensität und der Vergleich zwischen Chat- und Telefonberatung. Die Interviews wurden inhaltsanalytisch mithilfe der Software MAXQDA 2018 ausgewertet. Hinsichtlich der Mitgeföhlsgründe wurden von den InterviewpartnerInnen zahlreiche, zum Teil auch chatspezifische, Gründe genannt. Unter Anderem Pausen im Gesprächsverlauf, Emojis und das Entstehen von eigenen mentalen Bildern. Das Mitgeföhlsmpfinden wurde durchgehend als intensiv und auch als intensiver als in der Telefonberatung beschrieben. Für diesen Unterschied schlugen die BeraterInnen teils literaturkonforme teils neue Theorien vor. Implikationen für künftige Forschung und Praxis, sowie Limitationen der Arbeit werden diskutiert.

Qualitative Untersuchung des Mitgeföhls in der Onlineberatung

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	1
Theoretischer Hintergrund	3
Onlineberatung	3
Begriffsdefinition.	3
Unterschiede zwischen klassischer Beratung und Onlineberatung.....	5
Onlineberatung: die aktuelle Forschungslage.	6
Mitgeföh! und Empathie.....	7
Definition.	7
Mitgeföh! als Wirkfaktor in Therapie und Beratung.....	9
Mitgeföh! im Chat: ein ambivalentes Feld.....	9
Hinweise auf reduziertes Mitgeföh! in der Onlineberatung.	10
Hinweise auf erhöhtes Mitgeföh! in der Onlineberatung.	12
Forschungsfragen	13
Methode.....	14
Methodenwahl.....	14
Stichprobe.....	14
Erhebungsort: Kids-Line.	16
Erhebungsinstrument.....	16
Auswertungsmethode: Inhaltsanalyse nach Mayring.....	17
Bestimmung des Ausgangsmaterials.....	17
Fragestellung der Analyse.....	18
Richtung der Analyse.....	18
Differenzierung der Fragestellung.	18
Ablauf der Analyse.....	20
Ablaufmodell.....	20
Kritische Reflexion und Einschränkungen von Konzeption und Interviewführung.	22

Qualitative Untersuchung des Mitgefühls in der Onlineberatung

Ergebnisdarstellung	22
Ergebnisse	24
Gründe für Mitgefühl in der Chatberatung	24
Aspekte, die sich auf die KlientInnen beziehen.	24
Aspekte, die sich auf die BeraterInnen beziehen.	25
Aspekte, die sich auf die Interaktion beziehen.	26
Mitgefühlserleben.....	27
Valenz.....	27
Intensität und Häufigkeit.	28
Phänomenologische Mitgefühlsbeschreibungen.	28
Nachwirkungen.	28
Umgang mit negativen Gefühlen.	29
Mitgefühlsbewertung.	29
Vergleich zwischen Mitgefühl am Telefon und im Chat	30
Gründe.	30
Mitgefühlserleben.....	31
Spezifische Anforderungen.	33
Angenommene Gründe für die Mitgefühlsintensität in der Chatberatung.	34
Diskussion	35
Zusammenfassung der Ergebnisse	35
Gründe für Mitgefühl in der Chatberatung	36
Mitgefühlsempfinden in der Chatberatung	37
Vergleich Telefon und Chat	38
Praktische Implikationen.....	39
Ausblick	40
Limitationen	40
References	41

Qualitative Untersuchung des Mitgefühls in der Onlineberatung

Anhang A:	45
Anhang B:	52
Anhang C:	55
Anhang D	59
Anhang E.....	60
Anhang F.....	62
Anhang G:	64

Qualitative Untersuchung des Mitgeföhls in der Onlineberatung

Einleitung

Das Internet steht mittlerweile fast jedem offen - 89% der österreichischen Haushalte hatten im Jahr 2018 einen Internetzugang (Statistik Austria, 2018). Neben vielen anderen Bereichen, in denen das Internet die Gesellschaft nachhaltig verändert und zum Teil auch revolutioniert hat, verändert es auch die Beratungslandschaft (Wenzel, 2013). Nach einer Schätzung auf Basis persönlicher Auskünfte und der Auswertung verschiedener Datenbanken gehen Reindl et al. (2015) von ca. 1700 Beratungsorganisationen in Deutschland aus, die unter anderem oder ausschließlich Onlineberatung anbieten (in Österreich sind keine vergleichbaren Daten zu finden).

Die Onlineberatung wird daher immer relevanter und so auch die Erforschung ihrer Wirksamkeit und ihrer spezifischen Wirkfaktoren. Aufgrund der Neuheit der Onlineberatung, gibt es bedeutend weniger Studien, die sich mit ihr im Speziellen beschäftigen als bei der klassischen Beratung von Angesicht zu Angesicht (Hanley & Reynolds, 2009). Hinsichtlich der Wirksamkeit konnte eine Metaanalyse über 27 Studien von Barak et al. (2008) jedoch zeigen, dass die Onlineberatung vergleichbare Ergebnisse erzielen kann wie die klassische Beratung.

Barak et al. (2008) inkludierten in ihrer Untersuchung allerdings vorwiegend verhaltenstherapeutisch ausgelegte Beratungsformen. Die Wirksamkeit schulübergreifender Faktoren, wie z.B. die *therapeutische Beziehung*, sind in der Onlineberatung noch weitestgehend unerforscht. Erste Studien legen jedoch nahe, dass im Online-Setting auch eine tragfähige *therapeutische Allianz* entstehen kann (Hanley & Reynolds, 2009). Das *Mitgefühl*, ein der therapeutischen Allianz verwandter Faktor, findet im Kontext der Onlineberatung noch weniger Beachtung, obwohl er einen bedeutenden Anteil der Outcome-Varianz von Psychotherapie erklären kann (Elliott et al., 2011).

Das Mitgefühl ist auch deshalb von besonderem Forschungsinteresse, weil es sich im Rahmen der Onlineberatung in einem ambivalenten Spannungsfeld befindet: aktuelle Studien zur Beratung im Online-Setting legen eine stabile therapeutische Beziehung nahe. Weiter werden durch die Anonymität Ehrlichkeit und Nähe gefördert (Bräutigam et al., 2012). Neben diesen, für die Onlineberatung sprechenden Erkenntnissen, gibt es auch Einwände, die für eine reduzierte Emotionserkennung und ein schwächeres Mitgefühl in dieser Beratungsform sprechen. Es stellt sich also die Frage, wie das Wechselspiel aus Nähe und Distanz im Chat von OnlineberaterInnen erlebt wird und wie es sich auf das spezifische Empfinden von Mitgefühl auswirkt. Die vorliegende Masterarbeit beschäftigt sich daher mit der Frage nach

Vorhandensein und Einfluss von Mitgefühl in der Chat-Beratung. In welcher Form und Intensität findet sich Mitgefühl bei OnlineberaterInnen?

Im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit wurde die Qualität des Mitgefühls aus Sicht von BeraterInnen der Telefon- und Chat-Beratungsstelle, „*Kids Line - Rat für junge Leute*“, untersucht.

Theoretischer Hintergrund

Onlineberatung

Begriffsdefinition. In der Literatur wird die *Onlineberatung* mit einer Vielzahl von Begriffen beschrieben, wie etwa mit *Beratung im Netz*, *Beratung im Cyberspace*, *E-Mental-Health*, *virtuelle Beratung*, *E-Beratung*, *E-Counseling*, *Cyber-Counseling* oder *Beratung in der virtuellen Welt* (Engelhardt & Storch, 2013). Onlineberatung ist abzugrenzen von der *Fernberatung* (Haley, Nate & Sanchez, 2017). Während sich erstere auf internetbasierte Beratungsformen beschränkt, kann letztere eine Vielzahl an Medien zusätzlich zu Computern verwenden, wie etwa Telefon, Video oder Audiotapes. In der Literatur werden diese Begriffe jedoch immer wieder undifferenziert eingesetzt und nicht einheitlich definiert (Engelhardt & Storch, 2013).

Weiter ist *Onlineberatung* von *E-(Mental-)Health* zu unterscheiden, da es sich bei letzterem um jegliche Form der internetbasierten Gesundheitsförderung handeln kann. Darunter fallen demnach auch Selbsthilfe- oder Interventionsprogramme, die keinen persönlichen Kontakt zu BeraterInnen beinhalten. Eine informative Homepage mit Online-Materialien – wie beispielsweise die Partnerschaftsberatungsseite *theratalk.de* – ist jedoch noch keine Onlineberatung. Hiervon spricht man nur, wenn tatsächlich menschlicher Kontakt stattfindet (Engelhardt & Storch, 2013). Da die Begriffe *E-Health* und *Onlineberatung* häufig synonym oder auf Basis anderer Definitionen verwendet werden, wird im Kontext dieser Masterarbeit von Onlineberatung nur dann gesprochen, wenn ein interaktiver Kontakt zwischen zwei Personen stattfindet. Bei interaktiven oder psychoedukativen Internetseiten wird der Begriff *Online-Gesundheitsförderung* verwendet.

Komplexer als die Abgrenzung der Onlineberatung von Fernberatung und E-Health ist die Abgrenzung von *Onlinetherapie*, die die therapeutische Intervention durch computergestützte Programme bezeichnet (Engelhardt & Storch, 2013). Diese können jedoch auch in der Beratung Einsatz finden. Das einzige Unterscheidungsmerkmal ist daher, dass eine Psychotherapie Face-to-Face Kontakte voraussetzt, während Onlineberatung auch ohne diese stattfinden kann. Eine reine Online-Psychotherapie wird als Bezeichnung laut der Internetrichtlinie für Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten in Österreich, aufgrund mangelnder wissenschaftlicher Evidenz eines evaluierten Vorgehens, abgelehnt (Bundesministerium für Gesundheit, 2015). Wenn mehrere Verfahren verwendet werden (Face-to-Face, Online, Telefon etc.) spricht man von *Blended Counseling*, ein Begriff, welcher dem

Blended Learning (Mischung von virtuellen- und Präsenz-Einheiten beim Lernen) verwandt ist (Weiß & Engelhardt, 2012).

Im *Handbuch Onlineberatung* (Kühne, 2009) werden als Medien der Onlineberatung vor allem Chat, Forum und E-Mail genannt. Geißler and Metz (2012) stellen in ihrem Sammelband auch einige ungewöhnliche Formate wie spezielle internetgestützte Beratungstools oder avatarbasierte Beratung vor. Diese Formen von Onlineberatung sind häufig textbasiert (E-Mail, Chat, Forum) können jedoch auch auditive (z.B.: Voice-Chat) oder visuelle (z.B.: Video-Chat) Elemente enthalten, wodurch letztlich keine Anonymität mehr gewährleistet ist (Engelhardt & Storch, 2013). Gemein ist den diversen Beratungsformen daher tatsächlich streng genommen nur die Verwendung des Internets als Medium der Kommunikation.

Im Folgenden wird die Form der Beratung, bei der KlientIn und BeraterIn einander gegenüber sitzen und unvermittelt (ohne die Verwendung von Medien) miteinander sprechen als *klassische/traditionelle* oder *Face-to-Face Beratung*, die Beratung via Internet als *Onlineberatung* oder *internetbasierte Beratung* bezeichnet. Wenn in Studien zusätzlich Fernberatung oder Online-Gesundheitsförderung inkludiert wurden, wird dies explizit erwähnt.

Innerhalb der Onlineberatung ist es zudem wichtig zwischen *synchroner* und *asynchroner* Beratung zu unterscheiden (Engelhardt & Storch, 2013). Von synchroner Beratung spricht man, wenn zwischen den Antworten der Akteure (fast) keine Zeitverzögerung besteht, wie dies beispielsweise bei Chat-Gesprächen der Fall ist. Bei der asynchronen Beratung entstehen hingegen mehr oder weniger große zeitliche Lücken in der Kommunikation. So kann es bei der Beantwortung einer E-Mail unter Umständen zu einer mehrtätigen Verzögerung kommen. Beide Formen, Chat- und E-Mail-Beratung, sind textbasiert und dennoch unterscheiden sie sich durch die Unmittelbarkeit stark voneinander. So stellt der Chat beispielsweise weniger hohe Ansprüche an die Ratsuchenden, da Chat-Gespräche einer mündlichen Kommunikation ihrer Dynamik zumeist ähnlicher sind. Eine E-Mail verlangt eine gewisse Strukturierung und verbale Ausdrucksfähigkeit. Ihr liegt daher oft ein höherer Reflexionsprozess (sowohl bei Ratsuchenden als auch Beratenden) zugrunde. (Engelhardt & Storch, 2013)

In dieser Masterarbeit wird das Erleben von Mitgefühl im Setting der *synchronen Chatberatung* untersucht.

Unterschiede zwischen klassischer Beratung und Onlineberatung. Die Onlineberatung unterscheidet sich in vielerlei Hinsicht von klassischen Beratungsformen. Einer der größten Unterschiede zwischen klassischer und Onlineberatung ist die *Reduktion der Hinweisreize*. Die *Annahme der reduzierten Hinweisreize* besagt, dass in der computervermittelten Kommunikation weniger bzw. andere Kommunikationskanäle genutzt werden als in der mündlichen Kommunikation (Trepte & Reinecke, 2012). Insbesondere bei der textbasierten Onlineberatung fehlen Informationen auf allen nonverbalen Sinnesebenen (insbesondere visuell, auditiv, haptisch).

Auf Basis der Theorie der reduzierten Hinweisreize (auch *Kanalreduktionstheorie*) werden einige Vor- und Nachteile der Onlineberatung diskutiert. So fehlen beispielweise in der Online-Kommunikation eventuell wichtige nonverbale Informationen (Warschburger, 2009) und Ratsuchende haben ein hohes Maß an Kontrolle in der Selbstdarstellung (Knatz, 2012), was beispielsweise das Stellen von Diagnosen verhindert. Auf der anderen Seite findet sich in der Onlineberatung auch eine erhöhte Selbstoffenbarungsbereitschaft (Bräutigam et al., 2012). Zudem kann den vorhandenen Informationen laut Belzner (2012) mehr Aufmerksamkeit gewidmet werden. Die Autorin bezieht sich hier zwar konkret auf die Vorteile der Telefonberatung. Dies lässt sich jedoch auf die Onlineberatung übertragen, wo die komplette Aufmerksamkeit den inhaltlichen verbalen Informationen zukommt.

Doch es gibt noch zahlreiche andere Spezifika der Onlineberatung (Warschburger, 2009): Die Beratungssituation ist durch spezifische Anforderungen (Lese- und Schreibkompetenz, Medienkompetenz, zeitversetzte Kommunikation) und Anonymität geprägt. Hinsichtlich Erreichbarkeit und Ökonomie ist die Onlineberatung der klassischen Beratung im Normalfall überlegen. Dies ist einer der Gründe dafür, dass sich auch die Zielgruppen zwischen den beiden Beratungsformen unterscheiden. Zudem geht Onlineberatung mit speziellen ethischen und datenschutzrechtlichen Fragen einher. Diese betreffen beispielsweise die Professionalität der Beratungsperson, die im Internet schwieriger nachzuvollziehen ist, sowie die Verbindlichkeit und Transparenz des Angebots. Auch ist die Onlineberatung eine junge Disziplin und somit hinsichtlich Theorie und Wirksamkeit noch bedeutend weniger erforscht als die Face-to-Face Beratung. Die bestehende Forschungslage zu dieser Frage soll im nächsten Abschnitt erläutert werden.

Onlineberatung: die aktuelle Forschungslage. Die Onlineberatung ist schon seit zwanzig Jahren Teil der Beratungslandschaft. Dennoch ist die erste umfassende Metaanalyse von Barak et al. (2008) zur Wirksamkeit der internetgestützten Beratung erst vor etwas über zehn Jahren verfasst worden. Die kritische Haltung einiger AutorInnen blieb somit lange Zeit bestehen. Unter anderem stellten Pelling und Renard (zitiert nach Hanley and Reynolds, (2009) beispielsweise die Theorie auf, eine Beratung im Online-Setting laufe Gefahr, sich auf das Erteilen von Ratschlägen zu reduzieren. Robson and Robson (1998) kritisierten zudem die fehlende Intimität der Beratungsform. Auch die Annahme der reduzierten sozialen Hinweisreize (Trepte & Reinecke, 2012) legt eine defizitorientierte Betrachtung der Onlineberatung nahe, da sie – dem Namen entsprechend – vor allem das Fehlen von Kommunikationskanälen bei der internetbasierten Kommunikation thematisiert.

Das Ziel von Barak et al. (2008) war die *allgemeine Effektivität von internetgestützter Beratung und Gesundheitsförderung* zu untersuchen. Dabei wurden unterschiedliche Beratungsformen (z.B.: Gruppen- vs. individuelle Beratung) sowie andere Faktoren (Alter der KlientInnen, Modalität der Beratung etc.) als mögliche Moderatoren untersucht. Insgesamt wurden in die Analyse Daten von fast 10.000 ProbandInnen aus über 90 Studien inkludiert. Da die Methoden dieser Studien sich zum Teil stark voneinander unterschieden, u.a. bezüglich ihrer gemessenen Endpunkte, wurde die Wirksamkeit aus vielen unterschiedlichen Variablen und Instrumenten erhoben. Die mittlere gewichtete Effektstärke (ES) über alle untersuchten Studien von 0.53 weist auf einen mittleren Effekt hin und ist somit mit dem Effekt der traditionellen Psychotherapie vergleichbar. Die AutorInnen verweisen hierfür auf ein umfassendes Review von Lambert and Ogles (2013).

Für die vorliegende Masterarbeit ist vor allem die *Onlineberatung* durch webbasierte (synchrone) Kommunikation relevant. Auch die Effektstärken basierend auf den Studien, die sich mit Chat-Beratung im Speziellen befassen, zeigen eine ähnlich hohe Wirksamkeit.

In der beschriebenen Metaanalyse wurden zudem verschiedene Moderatoren untersucht: die Art der Erhebung von Therapieresultaten, das Alter der KlientInnen, die Form der Online-Intervention (textbasierte Beratung vs. audio- oder videovermittelte Beratung über das Internet), Gruppen- vs. individuelle Beratung, Art des Problems, Zeitpunkt der Effektivitätsmessung, therapeutische Methode, Onlineberatung vs. E-Health, offene vs. geschlossene Internetseiten, synchrone vs. asynchrone Kommunikation und Typ der Modalität (Audio, Chat, Webcam, E-Mail, Forum) und Onlineberatung als einzige vs. ergänzende Beratung.

Zudem verglichen 14 der untersuchten Studien *Onlineberatung* und *Face-to-Face-Beratung* direkt miteinander, wobei KlientInnen zufällig einer Gruppe zugeordnet wurden. Die gemittelten Effektstärken der Online- und traditionellen Beratung unterscheiden sich nicht signifikant. Diese Ergebnisse liefern damit vielversprechende Hinweise darauf, dass die internetbasierte Beratung der klassischen Beratung nicht kategorisch unterlegen sein muss.

Auch für die Kritik, dass in der Onlineberatung nur noch auf Ratschläge zurückgegriffen würde, gibt es keine empirischen Hinweise. So konnte in einer deutschen Studie aus 2005 bereits gezeigt werden, dass sich im Rahmen einer Erhebung mit 79 KlientInnen, nur 11% der Beratungsgespräche auf das Vergeben von Ratschlägen reduzierten, obwohl die Kontakte in dieser Studie häufig sehr kurz waren (Klapproth & Niemann, 2005). Die tatsächlich bestehende Forschung legt also eine weniger defizitorientierte Betrachtung der internetbasierten Beratung nahe, und setzt sich stattdessen differenziert mit Herausforderungen und Potenzialen dieser modernen Beratungsform auseinander.

Trotz der vielversprechenden Metaanalyse von Barak et al. (2008), besteht im Bereich der Onlineberatung noch viel Forschungsbedarf. So stützt sich eben erwähnte Metaanalyse vorwiegend auf Studien mit kognitiv-verhaltenstherapeutischen und psychoedukativen Interventionsformen. Zu den schulübergreifenden Wirkfaktoren gibt es dagegen noch kaum Studien. Insbesondere das *Mitgefühl*, ein Wirkfaktor der im kommenden Abschnitt näher erläutert werden soll, ist in der internetbasierten Beratung aktuell noch unerforscht.

Mitgefühl und Empathie

Definition. Im Folgenden werden Definitionen zu *Mitgefühl* und *Empathie*, sowie mögliche Unterschiede der beiden Konstrukte diskutiert. Zur Literatursuche und zur Definition von Mitgefühl wurde in der englischsprachigen Literatur der Begriff *compassion* verwendet. Es gibt keine Definition, die die beiden Begriffe klar voneinander abgrenzt und in der Literatur einheitlich verwendet wird. Zudem habe ich mich in dieser Arbeit für den Begriff des Mitgefühls nicht aus *konstrukt-theoretischen* Gründen entschieden. Stattdessen wurde *Mitgefühl* anstelle von *Empathie* verwendet, um bei den InterviewpartnerInnen eher affektive Facetten des Mitgefühlserlebens zu erfragen.

Die Definition des Begriffs *Mitgefühl* gestaltet sich schwierig, da noch immer uneinheitliche, zum Teil auch widersprüchliche Perspektiven bestehen. Perez-Bret et al. (2016) versuchten daher eine Definition aufgrund eines systematischen Literaturreviews zu erstellen. Sie arbeiteten einige unterschiedliche Aspekte des Mitgefühls heraus, so beispielsweise *Mitgefühl als Prozess mit verschiedenen Stufen*, als *spezifisches Gefühl*, als *Einstellung* oder als

Motivation zu Helfen. Laut den AutorInnen besteht der Unterschied zur Empathie darin, dass es sich bei Empathie eher um einen *kognitiven Prozess* handelt, bei Mitgefühl hingegen um ein *Erleben* der Emotion des anderen.

Die Abgrenzung wird jedoch komplexer, wenn die Beschreibung von Levenson and Ruef (1992) herangezogen wird, was bisher als Empathie beschrieben wurde: danach hat Empathie eine *kognitive* (i.e. über einen emotionalen Zustand nachdenken zu können und darauf zu schließen), eine *emotionale* (i.e. das zu fühlen, dass das Gegenüber fühlt) und eine *verhaltensbasierte* Qualität (i.e. auf das Gegenüber *mitfühlend* einzugehen).

Empathie ist zudem eine der drei Säulen der klientenzentrierten Psychotherapie nach Carl Rogers, die er folgendermaßen beschreibt:

Die zweite wesentliche Bedingung der therapeutischen Beziehung besteht nach meiner Ansicht darin, daß der Therapeut ein präzises einführendes Verstehen für die persönliche Welt des Klienten entwickelt und daß er fähig ist, von den Fragmenten des so Verstandenen einiges Wesentliche mitzuteilen. Die innere Welt der Klienten mit ihren ganz persönlichen Bedeutungen so zu verspüren, als wäre sie die eigene (doch ohne die Qualität des "als ob" zu verlieren), das ist Empathie und sie scheint mir das Wesentliche für eine wachstumsfördernde Beziehung zu sein. (Rogers, 2013, p. 216)

Obgleich nuancierte Unterschiede zwischen den Begriffen Empathie und Mitgefühl zu bestehen scheinen, scheint es sich dabei nur um uneinheitliche Konnotationen zu handeln. So beschreibt Batson (2009) *Mitgefühl* als einen der Empathie verwandten Prozess, der nicht klar davon zu trennen ist. Für ihn handele es sich bei Mitgefühl um *einen Aspekt der Empathie*, der als kongruente Gefühlsantwort auf die Gefühle eines Gegenübers zu verstehen ist.

In der klinischen Forschung wird vorwiegend der Begriff Empathie verwendet, auch wenn hier Empathie als *mitfühlende Einstellung* oder *mitfühlender Ausdruck* verstanden wird (Elliott et al., 2011). Daher werden im Folgenden Ergebnisse aus der klinischen Empathie-Forschung dargelegt, obwohl im Rahmen dieser Arbeit der Begriff Mitgefühl gewählt wurde.

Perez-Bret et al. (2016) verweisen zudem auf die Unterscheidung zwischen Mitgefühl und *Sorge* (engl. *sorrow*) beziehungsweise *Mitleid* (engl. *pity*). Letztere Begriffe basieren laut einem, von den AutorInnen interviewten Experten, auf einer hierarchischen Beziehung und lassen sich so eindeutig von Mitgefühl unterscheiden. Die AutorInnen schlagen vor, Mitgefühl als einen sensitiven Zustand zu verstehen, der danach strebt, das Leid einer anderen Person zu

verstehen und mit dem Wunsch einhergeht, deren Wohlbefinden zu fördern und eine Lösung für ihre Situation zu finden.

Mitgefühl als Wirkfaktor in Therapie und Beratung. Obwohl sich GesundheitsexpertInnen im Normalfall bei der Beurteilung von therapeutischen Interventionen auf deren Wirksamkeit konzentrieren, scheinen PatientInnen bzw. KlientInnen diesen sachlichen Fokus nicht vollständig zu teilen. Sie betonen stattdessen die Wichtigkeit von menschlicher Interaktion und Mitgefühl bei ihrer Behandlung (Perez-Bret et al., 2016).

Zu Mitgefühl als Wirkfaktor in der Psychotherapie gibt es bereits umfassende Belege. Zunächst einmal sind die Wirksamkeitsnachweise der klientenzentrierten Psychotherapie nach Carl Rogers zu nennen, die *Empathie* neben *Authentizität* und *Kongruenz*, als zentrales Element ihres Wirkens nennt (Rogers, 2013). Die Wirksamkeit der klientenzentrierten Psychotherapie ist durch Meta-Analysen belegt (Elliott, 2006).

Die Empathie als Wirkfaktor wurde jedoch auch isoliert untersucht. Eine Metaanalyse von 2011 konnte beispielsweise mit Daten aus 59 Stichproben mit insgesamt ca. 3600 ProbandInnen zeigen, dass die Empathie im Rahmen einer Psychotherapie 9% des Outcomes erklären kann (Elliott et al., 2011). Dieser Einfluss von Empathie konnte bei Therapieformen verschiedener Schulen gezeigt werden. Am stärksten findet sich der Effekt jedoch bei unerfahrenen TherapeutInnen. Empathie scheint daher auch isoliert ein moderater Prädiktor von Therapieerfolg zu sein und in der Stärke vergleichbar mit dem Effekt therapeutischer Beziehungen. (Elliott et al., 2011).

Auch umgekehrt scheint es so zu sein, dass eine niedrige Empathie und ein konfrontativer Stil mit höheren Drop-Out- und Rückfall-Raten einhergeht. Ebenso scheinen auch die therapeutische Allianz und die Therapie-Outcomes schwächer zu sein (Moyers & Miller, 2013).

Empathie als empirisch belegter Wirkfaktor ist im Rahmen der Chatberatung jedoch noch unerforscht.

Mitgefühl im Chat: ein ambivalentes Feld

Es ist noch unklar, wie sich Mitgefühlsempfinden und Empathie in der artifiziellen und oberflächlich reduziert erscheinenden Kommunikationsform des Chats verhält. Da Empathie ein Wirkfaktor von Psychotherapie und Beratung ist, werden im Folgenden Abschnitt Theorien diskutiert, die für ein reduziertes bzw. erhöhtes Mitgefühl in der Onlineberatung argumentieren.

Hinweise auf reduziertes Mitgeföhls in der Onlineberatung. Empathie als Fähigkeit, die emotionale Situation einer anderen Person zu erkennen, zu verstehen und dann dementsprechend selbst emotional zu reagieren, setzt die Wahrnehmbarkeit eben jener Emotion voraus. Die Annahme der reduzierten sozialen Hinweisreize weist darauf hin, dass in der Onlinekommunikation viele Kommunikationskanäle fehlen, auf denen ansonsten Emotionen kommuniziert werden (Trepte & Reinecke, 2012). Folgt man dieser linearen Logik, legt diese Kanalreduktion auch eine *Mitgeföhlsreduktion* nahe. Die Theorie der reduzierten Hinweisreize bildet die Basis für Modelle der Online-Kommunikation (Trepte & Reinecke, 2012).

Die Kanalreduktion wurde jedoch auch experimentell untersucht. So konnten Regenbogen et al. (2012) in ihrer Studie zeigen, dass sowohl die *Stärke der Emotionserkennung*, als auch das *Ausmaß der emotionalen Reaktion* bei ProbandInnen mit dem Neutralisieren (neutraler emotionaler Ausdruck bzw. Inhalt) eines Kommunikationskanals abnimmt. Sie präsentierten ProbandInnen kurze Videosequenzen von SchauspielerInnen, die einen meist emotionalen Text vorlasen. In 3 von 4 Bedingungen wurde systematisch ein Kanal neutralisiert (*Mimik, Prosodie oder Inhalt*). In einer Bedingung waren alle Kanäle emotional. Alle drei Kanäle scheinen für die Emotionserkennung und die eigene emotionale Reaktion relevant zu sein, da in der Bedingung, in der keiner der Kanäle neutralisiert war, sowohl die höchste Emotionserkennung stattfand als auch die von den ProbandInnen beschriebenen Emotionen denen der SchauspielerInnen am meisten ähnelten. Die Ergebnisse legen jedoch eine differenzierte Relevanz von Gesicht und Inhalt nahe: Die *Emotionserkennung* wurde am meisten eingeschränkt, wenn kein mimischer emotionaler Ausdruck vorhanden war, die *eigene emotionale Reaktion* wurde allerdings am meisten durch neutralen (nicht-emotionalen) Inhalt verringert.

Auch im psychotherapeutischen Setting scheinen die in der Onlineberatung fehlenden Kommunikationskanäle für das Mitgeföhls relevant zu sein. So werden beispielsweise TherapeutInnen von BeobachterInnen als empathischer bewertet, wenn die Grundfrequenz der Stimmen von TherapeutInnen und KlientInnen korreliert (Imel et al., 2014). Empathie im *Sinne einer empathischen Kommunikation*, bezieht sich laut Frankel (2017) eigentlich auf *Ko-Partizipation* (Gefühlsausdruck und Gefühlsantwort) im Face-to-Face-Setting.

Ein weiterer möglicher Hemmfaktor für das Mitgeföhls im Rahmen der Onlineberatung ist die *verringerte soziale Verbindlichkeit*. Im Online-Setting ist es schwerer verbindliche Absprachen zu treffen und es gibt aufgrund der *Anonymität* keine Möglichkeit diese offiziell einzufordern (Geißler & Metz, 2012). Während bei einer Psychotherapie beispielsweise sogar

Kosten einer entfallenen Sitzung von KlientInnen übernommen werden müssen, sind in der Onlineberatung keine Sanktionen bei Nichterscheinen zu erwarten. Die Anonymität ermöglicht weiter einen Identitätswechsel durch simples Vorstellen mit anderem Namen oder das plötzliche Verlassen der Kommunikation ohne Angabe von Gründen. In vielen Fällen wird die Verbindlichkeit weiter aktiv reduziert, wie beispielsweise bei der Telefonseelsorge, wo im Normalfall von den BeraterInnen keine folgenden Dienste weitergegeben werden und so die Wiederaufnahme der Kommunikation mit den gleichen BeraterInnen zu einem anderen Zeitpunkt nicht möglich ist. Laut Belzner (2012) ist daher in der Telefonseelsorge keine therapeutische Beziehung möglich. Eine enge Zusammenarbeit von TherapeutInnen und KlientInnen, um gemeinsame Therapieziele zu erreichen, steht wiederum in Zusammenhang mit der Empathie der TherapeutInnen (Nienhuis et al., 2018). Man spricht hierbei auch von *therapeutischer Allianz* (Bordin, 1979).

Diese Einschränkung der therapeutischen Beziehung durch die fehlende Verbindlichkeit wird durch das Phänomen der *interaktionellen Fragilität* unterstrichen. Sie beschreibt, dass das Chatgespräch nicht mit voller Aufmerksamkeit geführt werden muss und das den Kommunizierenden so ermöglicht, themenfremde Aktivitäten während des Gesprächs nachzugehen, was auch zu Unterbrechungen des Gesprächsflusses führen kann (Geißler & Metz, 2012). So ist nicht einmal innerhalb des Gesprächs eine volle Verbindlichkeit im Sinne einer ungeteilten Aufmerksamkeit gegeben.

Im Unterschied zur Onlineberatung entstehen in der traditionellen Beratung keine kompletten Kommunikationspausen, wie es bei der Onlineberatung bei Schreibpausen erlebt werden kann. Durch die kontinuierliche Wahrnehmbarkeit des Gegenübers verbleibt ein ständiger Kommunikationsfluss, auch bei möglichen Sprechpausen. Die Sprechpausen entstehen und können das Mitgefühl zudem noch verstärken, da die Behandelnden so besser in das Gefühl eintauchen können (Back et al., 2009). Sie führen in der traditionellen Beratung nicht dazu, dass themenfremde Aktivitäten ausgeführt werden, da dies sozial sanktioniert würde.

Hinweise auf erhöhtes Mitgefühl in der Onlineberatung. Ein mit dem Mitgefühl eng verwandtes Konzept, ist das der *therapeutischen Allianz* und *Beziehung*. Diese beiden Phänomene wurden bisher nur in wenigen Studien im Onlinesetting betrachtet. Zur Literatur wurde allerdings vor zehn Jahren ein Review veröffentlicht, das die bisherigen Ergebnisse zusammenfasst (Hanley & Reynolds, 2009). In 5 Studien mit insgesamt 161 TeilnehmerInnen wurde jeweils eine moderate bis hohe therapeutische Allianz im Online-Setting gefunden. In drei von vier Studien, welche einen unmittelbaren Vergleich mit der Face-to-Face Beratung anstellten, zeigte sich sogar eine höhere therapeutische Allianz bei der Onlineberatung.

Zur *therapeutischen Beziehung* gibt es noch weniger empirische Forschung als zur therapeutischen Allianz in der internetgestützten Beratung. Erste Hinweise aus qualitativen Studien weisen jedoch auf eine positive Beziehungsqualität nach Einschätzung der BeraterInnen hin (Hanley & Reynolds, 2009). Auch Einzelfallberichte von KlientInnen klingen teils vielversprechend. So veröffentlicht eine Klientin Ihre persönlichen Erfahrungen im Internet. Die Beziehung zu ihrem Berater beschreibt sie wie folgt:

“Physically, we were separated by five states; but psychically, we were more connected than if we been in the same room. In that moment, a relationship came into being that became one of the most profound I have ever known.” (Ainsworth, 2001)

Es stellt sich die Frage, wie eine dementsprechende Nähe in der internetgestützten Beratung entstehen kann. Eine Theorie hierzu liefert die Annahme der *Nähe durch Distanz* in der Onlineberatung. Sie besagt, dass in diesem Setting tabuisierte, schmerzbehaftete und schambesetzte Themen eher angesprochen werden als im traditionellen Beratungskontext (Knatz, 2012). Die KlientInnen zeigen also eine höhere Selbstoffenbarungsbereitschaft (Bräutigam et al., 2012). Dieses Phänomen lässt sich an empirischen Daten auch innerhalb von Österreich belegen. Dies zeigen zum Beispiel die Zahlen von *Rat auf Draht* (147 Rat auf Draht, 2016), einer Telefon- und Chat-Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern, die kostenlos aus ganz Österreich erreichbar ist. Der Jahresbericht zeigt, dass im Chat Themen wie *selbstverletzendes Verhalten* und *Suizidalität* ca. achtmal häufiger Vorkommen als am Telefon. Die Daten stützen die Theorie der *Nähe durch Distanz* und der *erhöhten Offenheit* im Chat insofern, als dass bei der Telefonberatung die Stimme immer noch als sozialer Hinweisreiz bleibt. Es ist anzunehmen, dass diese Offenheit wiederum förderlich für die therapeutische

Beziehung und Allianz sein könnte. Eine Annahme, die durch die Ergebnisse von Hanley and Reynolds (2009) unterstützt wird.

Forschungsfragen

Auf der beschriebenen theoretischen Basis wurden drei Forschungsfragen entwickelt, die sich mit der Konzeptualisierung des Mitgefühls in der Chatberatung (im Vergleich mit der Telefonberatung) auseinandersetzen:

1. Es stellt sich die Frage, wie Mitgefühl in der Chatberatung entsteht. Welche *Gründe* gibt es für Mitgefühl? Wie wird Mitgefühl ausgelöst? Wann entsteht bei den BeraterInnen Mitgefühl? Auf Basis der *Theorie der reduzierten Hinweisreize* ist anzunehmen, dass Emotionserkennung in der Chatberatung eingeschränkt ist. Im Rahmen von Interviews sollte daher anhand von konkreten Situationen erfragt werden, ob die fehlenden Kanäle durch andere Informationen oder Reize in der Chatberatung ergänzt werden, oder ob und in welcher Form der besprochene Inhalt das Mitgefühl hervorruft.
2. Die zweite Forschungsfrage beschäftigt sich *mit dem Erleben des Mitgefühls*. Hiermit ist sowohl das phänomenologische Erleben, als auch die Intensität, Häufigkeit und die Nachwirkung des Mitgefühls gemeint.
3. Zuletzt behandelt die vorliegende Masterarbeit die Frage *nach Gemeinsamkeiten und Unterschieden hinsichtlich des Mitgefühls in der Chat- und Telefonberatung im Vergleich*. Dabei stehen Gründe für Mitgefühl und dessen Erleben im Mittelpunkt.

Methode

Methodenwahl

Im Rahmen dieser Masterarbeit wurde auf ein qualitatives Forschungskonzept zurückgegriffen. Qualitative Sozialforschung konzentriert sich im Gegensatz zur quantitativen primär darauf Prozesse zu rekonstruieren. Um dies zu gewährleisten, wird der Mensch nicht nur zum Untersuchungsobjekt, sondern zum erkennenden Subjekt (Lamnek & Krell, 2016).

Mayring (2015) verweist darauf, dass am Anfang des wissenschaftlichen Vorgehens immer zuerst eine qualitative Analyse steht, um das Kategoriensystem festzulegen, mit dem letztlich die quantitativen Messungen durchgeführt werden können. Dementsprechend werden qualitative Studien häufig als Pilotstudien eingesetzt, um einen neuen Themenbereich zu erschließen. Die vorliegende Masterarbeit ist als eine solche Pilotstudie gedacht. Das bisher kaum erforschte Thema „Mitgefühl in der Chat-Beratung“ soll in seiner Komplexität durch die qualitative Analyse von Interviews erschlossen werden. Es geht dabei um eine erste Konzeptualisierung und die Erarbeitung von möglichen Hypothesen.

Stichprobe.

Die Stichprobe umfasst sechs MitarbeiterInnen der *Kids-Line* Salzburg, bestehend aus einem Mann und fünf Frauen, welche freiwillig in die Befragung einwilligten. Für alle InterviewpartnerInnen wurden Pseudonyme (aus Vor- und Nachnamen) gewählt, wobei die BeraterInnen konform mit der Ansprache in den Interviews selbst auch im Fließtext mit Vornamen genannt werden. Die Interviews fanden fast ausschließlich in den Räumlichkeiten der *Kids-Line* Salzburg statt. Vier InterviewpartnerInnen arbeiten vorwiegend in der Telefonseelsorge Salzburg und übernehmen nur teilweise *Kids-Line* Dienste. Im Folgenden finden sich einige überblicksartige Informationen zu den interviewten BeraterInnen. Informationen zu Hintergründen in der Auswahl der Stichprobe finden sich im Abschnitt *Bestimmung des Ausgangsmaterials*.

Name: Kerstin Berg

Interviewort: Zuhause bei der Interviewpartnerin

Interviewdatum: 01.08.2018

Mitarbeiterin der Telefonseelsorge: nein

Name: Lisa Schneider

Interviewort: Büro der Kids-Line

Interviewdatum: 13.09.2018

Mitarbeiterin der Telefonseelsorge: ja

Name: Helena Jürgens

Interviewort: Büro der Kids-Line

Interviewdatum: 20.11.2018

Mitarbeiterin der Telefonseelsorge: ja

Name: Gabriele Hermann

Interviewort: Konferenzraum der Kids-Line

Interviewdatum: 11.09.2018

Mitarbeiterin der Telefonseelsorge: nein

Name: Bernhard Sommer

Interviewort: Büro der Kids-Line

Interviewdatum: 20.11.2018

Mitarbeiter der Telefonseelsorge: ja

Name: Annemarie Neuhofer

Interviewort: Büro der Kids-Line

Interviewdatum: 20.11.2018

Mitarbeiterin der Telefonseelsorge: ja

Erhebungsort: Kids-Line. Die *Kids-Line – Rat für junge Leute* ist eine medienbasierte Beratungsstelle für Kinder und Jugendliche. Es gibt die Kids-Line seit Oktober 1999. Seit einigen Jahren bietet die Kids-Line zusätzlich zur Telefon- auch Chatberatung an. Ziele sind dabei die Beratung bei „kleinen und großen Sorgen“, das gemeinsame Arbeiten an einer Lösung und die Hilfe bei der Problembewältigung. Die Kids-Line-BeraterInnen beraten anonym, vertraulich und niederschwellig. Sie versuchen dabei individuell auf das Alter und den Entwicklungsstand der Kinder einzugehen. Häufig besteht die Beratung auch in der Vernetzung mit anderen psychosozialen Einrichtungen vor Ort. Aktuell sind ca. 25 ehrenamtliche MitarbeiterInnen in der Beratung tätig: darunter sind PsychologInnen, PädagogInnen, Sozial- und LebensberaterInnen sowie höhersemestrige Psychologie- und PädagogikstudentInnen und andere soziale Berufsgruppen. Zudem arbeiten einige umfangreich ausgebildete, ehrenamtliche MitarbeiterInnen der *Telefonseelsorge Salzburg* bei der Kids-Line. Eine interne Ausbildung, monatliche Supervisionen und regelmäßige Weiterbildungsworkshops sichern die Qualität der Beratungen. Die Kids-Line wird aktuell von Frau Mag. Schweitzer geleitet. Die Durchführung der Kids-Line obliegt der Telefonseelsorge Salzburg unter der Leitung von Gerhard Darmann.

Die Wahl der Organisation Kids-Line als Erhebungsort für die vorliegende Masterarbeit kam dadurch zustande, dass die Autorin selbst seit zwei Jahren bei der Kids-Line als Beraterin tätig ist. Die Einrichtung eignet sich gut für die Untersuchung der Forschungsfragen, da die Kids-Line eine der wenigen österreichischen Plattformen ist, die sowohl Telefon- als auch Chatberatung anbietet.

Erhebungsinstrument.

Im Rahmen dieser Masterarbeit wurden *problemzentrierte Interviews* nach dem Schema von Andreas Witzel (2000) durchgeführt. Es handelt sich dabei um eine *halbstrukturierte, leitfadengestützte Interviewmethode*. Das Ziel des Interviews ist dabei, einen Einblick in subjektive Wahrnehmungs- und Verarbeitungsweisen zu erhalten. Zudem strebt das problemzentrierte Interview eine *Prozess- und Gegenstandsorientierung* an. Die Prozessorientierung bedeutet, dass durch sensibles Nachfragen neue Aspekte zum selben Thema aufgebracht werden und daraus zum Teil auch für den wissenschaftlichen Prozess hilfreiche Redundanzen und Widersprüche entstehen. Letztere können innerhalb des Interviews angesprochen und geklärt werden. Die Gegenstandsorientierung bezieht sich auf die Flexibilität des Ansatzes, sowohl in ihrer Methodik (es können auch Fragebögen oder Gruppendiskussionen sowie Methoden-Kombinationen angewendet werden) als auch in der

Gesprächsführung. Dies bedeutet, dass flexibel auf die spezifischen Anforderungen der Interviewten eingegangen wird.

Das problemzentrierte Interview wurde ausgewählt, weil sich die hier untersuchten Fragestellungen auf Erlebens- und Wahrnehmungsweisen beziehen. Aufgrund der Behandlung verschiedener spezifischer Fragestellungen, erscheint das problemzentrierte Interview als ein *halbstrukturiertes leitfadengestütztes* Interview ebenfalls sinnvoll. Da es außerdem widersprüchliche Hinweise zum Thema Mitgefühl in der Onlineberatung gibt, ist es auch förderlich, prozessual vorzugehen und eventuell auftretende Widersprüche im Gespräch aufzuarbeiten. Genauere Informationen zum Interview-Leitfaden finden sich im Abschnitt *Differenzierung der Fragestellung*.

Auswertungsmethode: Inhaltsanalyse nach Mayring.

Es gibt zahlreiche unterschiedliche Definitionen der Inhaltsanalyse. Nach Mayring (2010) ist den verschiedenen Ansätzen jedoch gemein, dass alle Kommunikation zum Gegenstand ihrer Analyse haben. Im Normalfall handelt es sich um Sprache, aber auch Musik, Bilder etc. können durch die Inhaltsanalyse ausgewertet werden. Mayring (2010) betont zusammenfassend die systematische Struktur der Inhaltsanalyse. So könne nur fixierte Kommunikation analysiert werden. Dabei werde systematisch, regelgeleitet und theoriegeleitet vorgegangen, um letztlich „Rückschlüsse auf bestimmte Aspekte der Kommunikation zu ziehen“ (Mayring, 2010, p. 13).

Die Darstellung der Methodik folgt dem Ablaufmodell von Mayring (2010), wobei zuerst das *Ausgangsmaterial* bestimmt, anschließend die *Fragestellung der Analyse* dargelegt und zuletzt dann das *Ablaufmodell der Analyse* näher erläutert wird.

Bestimmung des Ausgangsmaterials. Die Bestimmung des Ausgangsmaterials entscheidet, welche Aspekte aus den Daten heraus interpretierbar sind.

Dieser Prozess kann in drei Schritte zerlegt werden: (1) die Festlegung des Materials, (2) die Analyse der Entstehungssituation und (3) die formalen Charakteristika des Materials (Mayring, 2010).

Festlegung des Materials. Bei den InterviewpartnerInnen handelt es sich um sechs MitarbeiterInnen der Kids-Line Salzburg. Die Interviews wurden im Zeitraum vom 01.08. bis zum 20.11.2018 geführt. Ausgewertet wurden jene Passagen, die im weitesten Sinne auf die im Absatz *Forschungsfragen* dargestellten Aspekte Bezug nehmen.

Bei der Wahl der InterviewpartnerInnen wurde darauf geachtet, dass sowohl Frauen, als auch Männer interviewt werden und hinsichtlich des Alters eine möglichst große Bandbreite

abgedeckt werden kann. Da der Frauenanteil bei Telefonseelsorge und Kids-Line deutlich höher ist, war es nicht möglich eine vollständig ausgeglichene Geschlechtsverteilung zu erreichen. Dementsprechend ist bei sechs Interviewpartnern nur ein Mann (Bernhard) zu verzeichnen. Die Altersspanne reicht jedoch, wie geplant, von 33 bis 67 Jahre.

Analyse der Entstehungssituation. Alle Interviews wurden von der Autorin durchgeführt. Die Interviewten gaben ihr Einverständnis, dass die Gespräche zu Transkriptionszwecken aufgenommen und im Anschluss ausgewertet werden dürften. Alle Namen wurden in der Darstellung der Ergebnisse durch ein Pseudonym ersetzt. Die Interviews fanden fast ausschließlich in den Räumlichkeiten der Kids-Line Salzburg statt. Als einzige Ausnahme wurde Kerstin in ihrem Zuhause interviewt. Für die Gespräche wurde eine maximale Dauer von 90 Minuten veranschlagt, um keinen Zeitdruck entstehen zu lassen. Das kürzeste Interview nahm 24 und das längste 79 Minuten in Anspruch.

Formale Charakteristika des Materials Alle sechs Interviews wurden mittels Diktiergerät aufgenommen und vollständig transkribiert. Zur Transkription wurden die Regeln von Lamnek and Krell (2016) (s. Anhang D) verwendet. Alle Gespräche wurden im Dialekt transkribiert. Zudem gibt es zu jedem Interview ein Postskriptum (s. Anhang E), in dem beispielsweise Gesprächsinhalte vor Anschalten und nach Abschalten des Diktiergeräts festgehalten wurden. Die Transkripte werden aufgrund der Sensibilität der Daten im Rahmen dieser Arbeit nicht veröffentlicht.

Fragestellung der Analyse.

In diesem Schritt wird die Richtung der Analyse und eine theoriegeleitete Spezifizierung der Fragestellung vorgenommen (Mayring, 2010).

Richtung der Analyse. Ziel der Arbeit ist, Einblicke in *Wahrnehmungs- und Emotionsmuster* von BeraterInnen zu erhalten. Im Rahmen der Interviews sollten die InterviewpartnerInnen über ihr Mitgefühlsempfinden berichten, dieses reflektieren und mögliche Gründe und Theorien für ihr Mitgefühl oder dessen Abwesenheit erläutern. Persönliche Umgangsweisen mit negativen Empfindungen in der Onlineberatung wurden erfragt. Gegenstand und Richtung der Analyse sind somit jene *emotionalen und kognitiven Prozesse*, die von den BeraterInnen bewusst wahrgenommen und preisgegeben werden.

Differenzierung der Fragestellung. Da im Rahmen des theoretischen Hintergrundes die Fragestellungen des Forschungsprojekts bereits ausführlich erläutert wurden, sollen hier nur noch die verschiedenen Fragenblöcke und die Konzeption des Leitfadens beleuchtet werden.

Bereits vor der Durchführung des Interviews wurden die BeraterInnen gebeten sich ein Chatgespräch zu überlegen, bei dem sie starkes Mitgefühl verspürt hatten. Dies sollte den Gesprächseinstieg erleichtern und zu einer stärkeren Produktion von Datenmaterial führen.

Diese Information wurde bei der Terminvereinbarung via E-Mail gegeben. Bei einem Interview wurde die Nachricht, sich ein solches Gespräch im Vorfeld auszusuchen nicht mehr rechtzeitig gelesen. In diesem Interview kam es häufig zu Gedankensprüngen zwischen verschiedenen KlientInnen und Chatgesprächen, was den Gesprächsfluss zum Teil verhinderte und die Interpretation der Daten erschwerte. Das könnte ein Hinweis darauf sein, dass die vorzeitige Einführung via E-Mail dem Interviewprozess und dem Forschungsvorhaben zuträglich war und eine bessere Strukturierung ermöglichte.

Nachdem im ersten Interview häufig Aussagen beim Lesen des Transkripts nicht in einen Kontext eingebettet werden konnten, da ein Vorwissen zu den Spezifika der KlientInnen dafür notwendig war, wurde in allen folgenden Interviews darum gebeten, zuerst einmal einen kurzen Überblick über die Situation der betreffenden KlientInnen zu geben. Im Anschluss daran erhielten alle InterviewpartnerInnen zuerst eine offene und *erzählungsgenerierende* Gesprächsaufforderung. Sie wurden darum gebeten, zu dem von ihnen gewählten Chatgespräch alles zu sagen, was sie für wichtig hielten.

Im ersten Block wurden Fragen zur Mitgefühlsentstehung gestellt. So sollten Gründe für das Mitgefühl mit den ausgewählten Ratsuchenden genannt werden (*Was glaubst du, warum hattest du Mitgefühl mit ...?*). Es wurde auch spezifisch nach Aspekten gefragt, die über das Thema des Chatgesprächs hinausgehen (*Gab es abgesehen vom Inhalt des Gesprächs noch weitere Gründe für dein Mitgefühl?*). Dies sollte dazu dienen, nicht nur eine Sammlung von mitgefühlsauslösenden Themen, sondern abstrakte Interpretationen der eigenen Mitgefühlsentstehung oder nicht textgebundene Gründe (Emojis, Schreibgeschwindigkeit etc.) zu erhalten. Um mehr Informationen zu generieren, wurde neben Gründen auch nach spezifischen Auslösern und Situationen gefragt, in denen Mitgefühl aufkam (*Wann ist in diesem Gespräch jetzt konkret das Mitgefühl bei dir aufgekommen?*) Die Gründe und Auslöser wurden zunächst auf das von den BeraterInnen ausgewählte Chatgespräch bezogen. Anschließend wurde auf der allgemeinen Ebene ebenfalls nach Gründen und Auslösern für Mitgefühl in der Chatberatung gefragt (*Du hast jetzt gesagt, dass bei dir in diesem Gespräch ... der Grund dafür war, dass du Mitgefühl hattest. Wie ist das bei anderen Gesprächen?*).

Im zweiten Block ging es um das Mitgefühlserleben. Die BeraterInnen sollten darüber reflektieren, wie es für Sie persönlich war, in der von ihnen ausgewählten Situation Mitgefühl

zu empfinden (*Wie war das für dich in dieser Situation Mitgefühl mit ... zu haben? / Wie war das Mitgefühl für dich?*). Falls von selbst nicht darauf eingegangen wurde, wurde offen nach dem Ausmaß des Mitgefühls gefragt. Es wurde auch konkret nach dem Aufkommen von negativen Gefühlen und dem Umgang damit gefragt. Ebenso war von Interesse, ob das Gespräch in den BeraterInnen nachwirkte und in welcher Form, bzw. welche Gefühle mit diesen Nachwirkungen einhergingen. Auch hier wurde am Ende noch auf das allgemeine Mitgefühlsempfinden verwiesen (*Wie erlebst du das Mitgefühl im Chat allgemein?*)

Der dritte Block befasste sich mit dem Vergleich des Mitgefühls zwischen Telefon und Chatberatung. Hier wurde lediglich die offene Frage gestellt: *Wie erlebst du das Mitgefühl im Chat und am Telefon im Vergleich?* Daraufhin wurden dann die Aspekte aufgegriffen, die im Verlauf des Interviews genannt worden waren. Beispielsweise, wenn ein belastendes Mitgefühl in der Chatberatung beschrieben worden war und ein Umgang damit durch Gespräche mit Kolleginnen, wurde hier nachgefragt, wie die Belastung in der Telefonberatung im Vergleich zur Chatberatung sei und wie mit dieser dann umgegangen würde. Der ausformulierte Leitfaden findet sich im *Anhang F*.

Ablauf der Analyse. Im Rahmen dieses Schritts werden die Analysetechniken erörtert und ein Ablaufmodell entworfen (Mayring, 2010). Hierbei soll zuerst auf die Bestimmung der Analysetechniken und -einheiten und im Anschluss auf den praktischen Ablauf eingegangen werden.

Analysetechnik und Analyseeinheiten. Bei der Auswertung wurde als minimaler Textbestandteil, der einer Kategorie zugeordnet werden durfte, das *einzelne Wort* ausgewählt. Maximale Länge für einen zusammenhängenden Textbestandteil, der einer Kategorie zugeordnet werden durfte, war nicht festgelegt.

Bei einigen Interviews wurde über mehrere Seiten über eine Geschichte berichtet, welche letztlich zu einer einzigen Kategorie zugeordnet werden konnte. Eine Beschränkung auf einen Absatz oder eine Seite wäre hier nicht sinnvoll gewesen. Es wurde eine Kombination aus induktiven und deduktiven Analysetechniken an das Material angelegt.

Ablaufmodell

Mayring (2010) unterscheidet zwischen verschiedenen Formen der qualitativen Datenauswertung basierend auf deren Zweck: *Zusammenfassung*, *Explikation* und *Strukturierung*. Die Auswertungsmethode, die zur Analyse der Daten verwendet wurde, stellt eine Kombination aus *zusammenfassender* und *strukturierender* Analyse dar. Bei letzterer ging es vorwiegend um eine *inhaltliche Strukturierung*.

Einige Kategorien wurden bereits aus den theoriebasierten Fragestellungen abgeleitet (inklusive Definition und Kodierregeln) und am Material überprüft. So existierte die grobe Unterteilung in *Gründe für das Mitgefühlserleben*, *Mitgefühlsempfinden*, *Nachwirkungen des Mitgefühls*, *Umgang mit negativen Gefühlen in der Beratung*, und *Vergleich zwischen Telefon- und Chatberatung* bereits vor der Auswertung der Daten. Das Kategoriensystem wurde jedoch zu großem Teil aus den Daten abgeleitet. Vor allem die zahlreichen Subkategorien entstanden durch die Analyse des Materials.

Einen ersten Schritt stellte die *Paraphrasierung des Textes* dar. Es wurden alle für die Fragestellung relevanten Inhalte aus den Rohdaten extrahiert und die einzelnen Kodiereinheiten paraphrasiert. Als für die Fragestellung relevant wurde alles gewertet, das im weitesten Sinne Mitgefühl oder Gefühle in mitgefühlsintensiven Gesprächen betrifft, die im Rahmen der Chat- oder Telefonberatung aufkamen. Mit dieser Technik sollten möglichst wenige Informationen ausgeschlossen werden, um auch das Generieren neuer Fragestellungen zuzulassen.

Die Paraphrasen wurden in einem nächsten Schritt den bestehenden Kategorien zugeordnet. Es wurden für jede Kategorie eine Vielzahl an Paraphrasen gefunden. Dementsprechend konnte das theoretisch gebildete Kategoriensystem beibehalten werden. Es gab jedoch innerhalb der Kategorien eine große Vielfalt an Informationen, aus denen wiederum übergreifende Subkategorien gebildet werden konnte. Die Paraphrasen, die sich keiner der Kategorien zuordnen ließen, trugen nichts zur Beantwortung der Forschungsfragen bei und wurden daher unter der offenen Kategorie *Sonstiges* zusammengefasst. Auch für diese neu gebildeten Kategorien wurden wiederum Subkategorien gefunden. Für jede Kategorie und Subkategorie wurden nun *Definitionen*, *Kodierregeln* und *Ankerbeispiele* angeführt.

In einem letzten Schritt wurden alle Paraphrasen erneut auf die Kodierregeln hin überprüft und gegebenenfalls neu zugeordnet. Hier kam es zum Teil auch erneut zur Bildung weiterer Subkategorien. Zur Erleichterung der Auswertung wurde die Software MAXQDA (Verbi Software, 2018) verwendet.

Kritische Reflexion und Einschränkungen von Konzeption und Interviewführung.

Für die vorgestellten Forschungsfragen eignet sich zwar eine explorative qualitative Untersuchung gut, trotzdem sind einige Einschränkungen zu nennen. So können von den InterviewpartnerInnen nur bewusste Inhalte geschildert werden. Gerade bei der Frage nach den Gründen für das Mitgefühlserleben schränkt dies die Aussagekraft der Ergebnisse insofern ein, als dass unbewusste Auslöser oder Gründe nicht aufgedeckt werden können. Das Erkunden unbewusster Inhalte stellt sich jedoch insgesamt in der Forschung schwierig dar. Durch das prozesshafte Vorgehen beim problemzentrierten Interview nach Witzel (Witzel, 2000) soll jedoch Raum für Assoziationen geschaffen werden, um an mehr Informationen zu kommen bzw. Widersprüchliches aufzudecken.

Ein weiterer Kritikpunkt ist, dass für die vorgestellten Forschungsfragen ein hoher Grad an Reflexion bei den InterviewpartnerInnen vorausgesetzt wird. Die Gefühle und deren Gründe müssen also nicht nur bewusst zugänglich sein, sondern auch reflektiert und ausgedrückt werden können. Abgesehen davon berühren die Beschreibungen eigener Gefühle, wie beispielsweise die eigene Belastung durch die Arbeit, intime Themen. Es kann also nicht ausgeschlossen werden, dass bestimmte Informationen vorenthalten werden. Die Reflexion der eigenen Gefühle in den Beratungssituationen ist jedoch Teil der Ausbildung bei Telefonseelsorge und Kids-Line. Somit wurde davon ausgegangen, dass die Fähigkeit zur Reflexion über die eigenen Emotionen erlernt und gewohnt war.

Es ist auch zu erwähnen, dass die Interviewerin mit den BeraterInnen aufgrund der gemeinsamen Tätigkeit bei der Kids-Line bekannt ist und in einem kollegialen Verhältnis steht. Auf der einen Seite ist dadurch möglich, dass persönliche Erfahrungen mit den InterviewpartnerInnen oder KlientInnen, das Verhalten der Interviewerin im Gespräch beeinflussen.

Ergebnisdarstellung

Die Transkripte wurden vor der Auswertung gekürzt, indem bestärkende Aussagen der Interviewerin (z.B.: „ja“ oder „mhm“) ausgespart wurden. Die Daten wurden mithilfe der Software MAXQDA (Verbi Software, 2018) in Paragraphen unterteilt und ausgewertet. Die Ergebnisse dieser Analysen werden auf Basis des Kategoriensystems gegliedert. Im Fließtext wird daher auch immer wieder darauf Bezug genommen. Bei allen Zitationen wird zudem auf die in der Software erstellten Paragraphennummern verwiesen. Im Fließtext und im Kategoriensystem wurden die Zitationen aus den Transkripten leicht abgeändert. So werden sämtliche Zitate in Hochdeutsch ohne Füllwörter („ähm“) oder Wortwiederholungen, bei denen

nicht von einer besonderen Bedeutung oder bewussten Betonung ausgegangen wurde (z.B. „der, der, der Chat, den, den ich da gehabt hab.“), ausgespart. Ebenso werden keine Pausen in den Zitationen, keine vom Interview unabhängigen Ereignisse (z.B. [es klingelt an der Tür]) oder nonverbalen Äußerungen (z.B. ((lacht))) angegeben. Dies dient der Verbesserung der Lesbarkeit und der Übersichtlichkeit der Ergebnisse.

Das Kategoriensystem ist gegliedert in einen *Kategoriennamen*, eine *Beschreibung*, ein *Beispielzitat* und die *Anzahl der Erwähnungen bzw. Paraphrasen*, die der Kategorie zugeordnet werden konnten. Wenn eine Kategorie Subkategorien besitzt, werden nur für die Subkategorien Beispielzitate angegeben, weil diese auch für die Oberkategorie als Beispiele gelten können. Auch hiermit wurde versucht, eine bessere Übersichtlichkeit der Ergebnisse zu gewährleisten.

Ergebnisse

Die Oberkategorien wurden deduktiv aus den Forschungsfragen gebildet. Zuerst einmal soll auf die von den BeraterInnen genannten *Gründe für das Mitgefühl* im Chat eingegangen werden. Anschließend wird das *Mitgefühlserleben* der InterviewpartnerInnen dargestellt. Der darauffolgende Abschnitt widmet sich dem *Vergleich zwischen Telefon und Chat*. Einige Paraphrasen konnten keiner dieser drei zuvor festgelegten Kategorien zugeordnet werden. Sie wurden in der Kategorie *Sonstiges* zusammengefasst, die in dieser Arbeit nicht dargestellt wird, da sie nicht zur Beantwortung der primären Forschungsfragen beiträgt. Das gesammelte Kategoriensystem findet sich zudem in *Anhang A-C*.

Gründe für Mitgefühl in der Chatberatung

Bei der Darlegung der Gründe wird nicht zwischen Gründen und Auslösern unterschieden, da keine klare Trennung aufgrund der Äußerungen möglich ist. Das Abfragen von Auslösern, diente lediglich dazu mehr Material zu gewinnen. Die Erwiderungen, die auf diese Frage hin genannt wurden, unterscheiden sich jedoch nicht systematisch von den zuvor genannten Gründen. Auch ist zu erwähnen, dass einige Aspekte nicht explizit als Gründe für das Mitgefühl, sondern in den Ausführungen des gewählten Gesprächs *als wichtige Elemente* genannt wurden. Ein Einfluss dieser Aspekte auf das Mitgefühl ist deshalb anzunehmen, weil die InterviewpartnerInnen das Thema der Arbeit kannten und auf Aufforderung die wichtigsten Aspekte eines Chatgesprächs beschrieben, das bei ihnen Mitgefühl auslöste.

Aspekte, die sich auf die KlientInnen beziehen. Die BeraterInnen nannten als einen der Gründe für das Aufkommen von Mitgefühl in der Chatberatung die Fähigkeit, aber auch die *Schwierigkeit, der KlientInnen Gefühle auszudrücken*. Während Helena zum Ausdruck brachte, dass es sie berührt, wenn sich Jugendliche „schwertun, mit mitteilen können“ (P.110), sagte Bernhard im Gegenteil, dass es ihm leichter falle Mitgefühl aufzubringen, wenn „der, der chattet auch selbst [...] seins spürt und seine Gefühle beschreibt oder beschreiben kann.“ (P.40). Beim *Alter* zeigen sich ähnlich ambivalente Ergebnisse. Während Helena situationsspezifisch darauf verweist, dass ihr Mitgefühl auch durch das junge Alter der Klientin mitausgelöst wurde (P.43), erklärt sie zu einem späteren Zeitpunkt, dass es im Allgemeinen für die Intensität des Mitgefühls keinen Unterschied für sie mache, ob „jetzt ein siebzehnjähriger Jugendlicher chattet oder ein Zehnjähriger“ (P.469).

Ein weiterer Grund für Mitgefühl ist die Wahrnehmung oder der *Ausdruck von (unerfüllten) Wünschen und Bedürfnissen* durch die KlientInnen, wie beispielsweise der Wunsch, dass eine Klientin „eigentlich gerne länger bleiben würde.“ (Kerstin, P.57).

Neben der Fähigkeit zum Gefühlsausdruck, den Wünschen und dem Alter der KlientInnen, spielen auch deren Themen (z.B. Ablehnung, Ausgrenzung, Familiensituation etc.) und deren Gefühle (Angst, Schuldgefühle, Einsamkeit, Trauer etc.) für die Mitgefühlsentstehung bei den BeraterInnen eine Rolle. Diese Gefühle werden zum Teil aus dem Gesprächsverlauf antizipiert. So sagt beispielsweise Kerstin, sie habe sich bei der Annahme von Angst bei der Klientin vielleicht ein „bisschen weit dann rausgelehnt aus dem Fenster und halt aktiv gefragt, ob sie gerade Angst hat“ (P.15).

Zudem werden Ressourcen der Ratsuchenden (z.B. Reflexion) als Grund für das Mitgefühl angegeben. Helena beschreibt dies als „die Berührtheit sicherlich auch, dass das Mädchen dann trotz allem oder gerade deshalb, wie man so oft sagt, diese Kraft entwickelt hat aus dem heraus sich das zu organisieren.“ (P.52).

Auch die Verwendung von Emojis kann laut Lisa für das Mitgefühl förderlich sein. Dabei sei „egal, ob da ein Herz mitgeschickt wird, Winkehände, Smileys“ (P.335).

Aspekte, die sich auf die BeraterInnen beziehen. Bei den BeraterInnen wird Mitgefühl auch durch das Beenden von Gesprächen, ohne dass es zu einer Besserung kam bzw. das Alleinlassen in einer ungunstigen Situation als Grund für das Erleben von Mitgefühl genannt. Dies beschreibt Lisa, indem sie sagt: „mit der intensivste Moment – glaub ich – auch für mich, so dieses mich dann einfach auch zu verabschieden und sie dann alleine zu lassen in der Situation“ (P.76).

Auch das Aufkommen von *eigenen Themen* (hierbei handelt es sich um einen in-vivo Code, da diese Formulierung mehrmals von den InterviewpartnerInnen verwendet wurde) konnte nach Angabe der BeraterInnen Mitgefühl fördern. Helena sagt beispielsweise, dass sie denke, die mitgefühlsauslösenden Themen seien die „die einem selber schlimm vorkommen“ (P.103). Häufig wird auch von Erlebnissen aus der eigenen Kindheit berichtet. Lisa beschreibt daher das „innere Kind“ (P.148) als Mitgefühlsauslöser. Doch nicht jede/r InterviewpartnerIn gibt persönliche Erfahrungen als Grund für das im Chat empfundene Mitgefühl an. Bernhard sagt im Gegenteil „eigene Sachen, Bilder oder sowas“ (P.62) kämen nur sehr selten auf.

Ähnlich zu Erfahrungen als Kind, werden von den BeraterInnen auch zum Teil ausführlich Erfahrungen mit den eigenen Kindern oder Enkelkindern geschildert. Manchmal werden (*Groß-*)*elterngefühle oder –gedanken* auch explizit als Grund für ihr Mitgefühl angeführt. So beschreibt Annemarie beispielsweise starke Muttergefühle im Chat, indem sie sagt: „[...] das sind zwar nicht meine Kinder, aber im Moment fühle ich das schon so stark, [...] wie wenn es meine Kinder sind.“ (P.332). Es werden zum Teil jedoch auch minutenlang

Geschichten über die eigenen Kinder erzählt, ohne dass diese einen klaren Bezug zum Thema oder zur Forschungsfrage aufweisen. Oft werden hier auch die KlientInnen, deren Erzählungen und Verhaltensweisen mit den eigenen Kindern verglichen. Diese Äußerungen wurden ebenfalls in die Subkategorie (*Groß*)*elterngefühle und -gedanken* mit aufgenommen.

Ebenso kann das Erleben einer großen Verantwortung oder eines hohen Gewichts der Beratungssituation im Chat das Mitgefühl verstärken. So sei das Mitgefühl intensiver, wenn man wisse „dass eben auch viel daran hängt, was man jetzt in der Situation daraus macht.“ (Kerstin, P.42). Häufig wird von den BeraterInnen das Entstehen von „inneren Bildern“ als Grund für ihr Mitgefühl angegeben. So sagt beispielsweise Lisa: „Je konkreter die Situation oder die Umgebung für mich klarer wird oder bildhafter wird, [...] umso tiefer kann ich in des Mitgefühl, glaub ich, auch reingehen.“ (P.299-300).

Aspekte, die sich auf die Interaktion beziehen. Die InterviewpartnerInnen beschreiben auch, dass das Mitgefühl verstärkt wird, wenn KlientInnen räumlich oder symbolisch von einem Ort zum anderen begleitet werden. Die Kombination aus räumlicher und symbolischer Begleitung beschreibt Helena folgendermaßen: „für mich war es einfach so dieses, [...] sie wollte begleitet werden. Also es war jetzt nicht nur räumlich, sondern einfach wirklich dabei bleiben.“ (P.79-80).

Helena spricht hier auch von *einer gegenseitigen Begleitung*, indem sie sagt: „Also wir sind dann oder sie hat mich dann wieder in ihr Zimmer begleitet oder ich sie, oder wir uns beide, weiß ich nicht.“ (P.32)

Auch die Beziehung wird als mitgefühlsfördernder Aspekt genannt. Mitgefühl solle dementsprechend stärker sein „je besser die Beziehung gelingt“ (Lisa, P.306). Pausen im Beratungsverlauf werden von mehreren BeraterInnen als *Stille* bzw. als „*leise sein*“ (Helena, P.111) bezeichnet. Die im Chat entstehende Stille verstärkte auch das erlebte Mitgefühl.

Laut Kerstin spielt auch die Vereinbarung von Terminen eine Rolle für das Mitgefühlserleben. Der von ihr ausgewählte Chat war zuvor vereinbart worden. Sie beschreibt die Wirkung der Terminvereinbarung auf das Mitgefühl wie folgt: „[...] und da konnte ich mich ja quasi schon vorher drauf einstellen und das ist quasi, was Spezielles, weil man da die Empathie ja auch teilweise schon vor dem Chat halt hat oder eben durch dieses Einstellen auf das Gespräch [...].“ (Kerstin, P. 13) Die Beraterin beschreibt also, dass sie bereits vor dem Chat schon Empathie erlebt, indem sie sich auf die Klientin einstellt.

Kerstin bringt auch die Interaktivität als Grund für das Empfinden von Mitgefühl auf. Sie sagt, ihr sei bewusst geworden „wie groß eigentlich der Unterschied ist [...] von der

Empathie und von der emotionalen Resonanz zwischen dem, wenn du den Chat liest oder wenn du selber dann mit der Person wieder chattest oder so.“ (Kerstin, P. 27)

Mitgeföhlsleben

Beim Mitgeföhlsleben sind in erster Linie drei Subkategorien zu unterscheiden, die induktiv aus dem Material entnommen wurden: *Valenz*, *Intensität* und *Häufigkeit* und *phänomenologische Mitgeföhlsbeschreibungen*.

Die *Valenz des Mitgeföhlslebens* bezieht sich auf kognitive oder affektive Erlebnisse, die mit dem Mitgeföhls einhergehen und sich eindeutig als positiv oder negativ bewerten lassen oder von den InterviewpartnerInnen selbst als solche bewertet werden. Unter die *Subkategorie negative Valenz* fallen beispielsweise *Trauer*, *Hilflosigkeit* oder *Belastung*, die durch das Mitfühlen mit den KlientInnen entstehen. Unter die *Subkategorie positive Valenz* fallen hingegen Geföhls wie *Freude* oder *Begeisterung*. Als positive Valenz wird auch die explizit erwähnte Abwesenheit von negativen Geföhls – wie Belastung – gewertet. Die Abwesenheit von positiven Geföhls (wie Freude) wurde nicht erwähnt und somit auch nicht kodiert.

Valenz. Negativ erlebtes Mitgeföhls beschreibt Bernhard beispielsweise, indem er sagt: „[...] negative Geföhls kamen auch auf. Weil, ich sag mal, einen Ärger auf den Stiefvater.“ (P.79).“ Als negative Reaktionen auf das Mitgeföhls werden neben *Wut* auch *Schreck*, *Druck*, *Trauer*, *Angst*, *Mitleid*, *Belastung*, *Hilflosigkeit* und die *Wünsche mehr tun zu können* bzw. den *Chat zu beenden* von den BeraterInnen genannt. Alle InterviewpartnerInnen beschreiben negative Geföhls oder Gedanken, die in Verbindung mit dem Mitgeföhls einhergehen, wobei dies von den BeraterInnen nicht unbedingt als negativ bewertet wird.

Einige Male wird beschrieben, dass sich trotz der negativen Geföhls oder trotz der negativen Situation der KlientInnen das Mitgeföhls für sie *gut* oder *stimmig* angefühlt habe. Kerstin beschreibt dies wie folgt: „[...] das hat sich GANZ gut, GANZ gut angefühlt eben, obwohl es [...] alles ziemlich schrecklich war und sich [...] durch den Chat, [...] weder die Situation verbessert [hat] [...] noch war irgendwie so eine Lösung oder so da.“ (P.18). Vier der sechs InterviewpartnerInnen beschreiben Begeisterung von oder Faszination für die KlientInnen. Es wird auch erwähnt, dass der Dienst „genährt“ (Lisa, P.525) verlassen wird oder eine „gute Erfahrung“ (Kerstin, P.79) war.

Intensität und Häufigkeit. Hinsichtlich der *Intensität* beschreiben fünf von sechs InterviewpartnerInnen das Mitgefühl explizit als stark. Insgesamt an sechs Stellen sprechen die BeraterInnen von einer *körperlichen Reaktion* durch das Mitgefühl, wie beispielsweise „Gänsehaut“ (Lisa, P.208-209), Weinen bzw. „Tränen in den Augen“ (Bernhard, P.63) oder „heiß und kalt“ werden (Gabriele, P. 56). Das Mitgefühl wird von zwei BeraterInnen auch als Grundtonus beschrieben, der „am Anfang eigentlich immer da“ (Bernhard, P.13) ist und in manchen Fällen dann weniger wird.

Phänomenologische Mitgefühlsbeschreibungen. Manche InterviewpartnerInnen versuchen das Mitgefühl durch *Metaphern* zu beschreiben. Beispielsweise als „in dasselbe Haus rein oder aus demselben Fenster rausschauen.“ (Kerstin, P.98) oder als im „Einklang nebeneinander herzutragen“ (Lisa, P.199) Deutlich häufiger wird das Mitgefühl als Miterleben der Gefühle der KlientInnen in leichter Form beschrieben (z.B.: Bernhard, P.51). Gabriele sagt aber beispielsweise: „Ich spüre das nicht selber. Ich nehme das an und das kommt ganz klar raus.“ (P.103-104). Hier gibt es scheinbar Unterschiede im Erleben oder der Definition von Mitgefühl zwischen den interviewten BeraterInnen.

Häufig scheint für die BeraterInnen das Mitgefühl auch mit einem Erleben von Nähe einherzugehen. So sagt beispielsweise Helena: „Und dann war das für mich einfach so ganz, ganz nah.“ (P. 28).

Nachwirkungen. Alle InterviewpartnerInnen beschreiben, dass die Chatgespräche zumindest manchmal in ihnen nachwirken. Teilweise nur über wenige Stunden, teilweise aber auch über Tage oder Wochen bis zum Zeitpunkt des Interviews. Die Inhalte der Nachwirkungen sind divers und reichen von Gedanken daran, wie vielen Kindern es wohl ähnlich geht, die sich dann jedoch keine Hilfe suchen (Lisa, P. 266-271) bis hin zu Sorgen und Hoffnungen (Bernhard, P.111) oder Neugierde (Lisa, P.347-349). Ähnlich wie das Mitgefühl werden auch die Nachwirkungen durch die BeraterInnen zum Teil als negativ (Gabriele, P.155-157), aber auch als positiv (Bernhard, P.99) oder unumgänglich (Gabriele, P.159-161) beschrieben.

Nachwirkungen scheinen ein *Belastungsfaktor* zu sein, von dem zumindest zwei BeraterInnen beschreiben, dass sie sich wünschen würden, diese nicht oder nicht so lang zu haben.

Umgang mit negativen Gefühlen. Wenn von den Interviewten negative Gefühle beschrieben wurden, die in den Chatgesprächen aufkamen, wurde nach Methoden gefragt, um mit diesen umzugehen. Hier wurden zahlreiche Strategien genannt, die von der Annahme der negativen Gefühle (z.B. Lisa, P.223), dem „Rauslassen“ (Gabriele, P. 72-76), Gebeten (Annemarie, P.20) über Optimismus (Kerstin, P.91) reichten.

Mitgefühlsbewertung. Im Verlauf der Interviews zeigte sich, dass es notwendig ist, zwischen *Mitgefühlserleben* und *Mitgefühlsbewertung* zu unterscheiden. Die BeraterInnen beschreiben zum Teil negative Gefühle, bewerten diese jedoch als positiv. Dies zeigt sich beispielsweise, als Kerstin sagt. „[...] ja natürlich ist es jetzt negatives Mitgefühl, wenn es mich dann selber runterzieht oder so, aber ich finde das halt auch wichtig, dass ich, wenn das halt ist, dass ich das dann auch bewusst wahrnehme.“ (P.84-86). Ähnlich sagt Gabriele über eine mitgefühlsauslösende Situation, die negative Gefühle in ihr auslöste: „Aber ich glaube, das war aber auch wichtig in dem Moment.“ (P., 131-132). Das Mitgefühl ist für die BeraterInnen außerdem eine „natürliche Reaktion“ (Kerstin, P.86), mit der gerechnet wird (Lisa, P.222). Auch allein die Erfahrung, dass es möglich ist, dass „man eben viele Sachen auch im Chat spüren kann, was man eben vielleicht nicht erwarten würde, dass man so viel spürt“ (Kerstin, P.79) macht das Mitgefühl durch seine Bewertung für Kerstin zu einer positiven Erfahrung.

Zudem wurde mehrmals gesagt, dass das Mitgefühl auch als Werkzeug in der Beratung eingesetzt wird. Kerstin beschreibt den Einsatz des Mitgefühls zur Interventionsfindung wie folgt: „weil auf der einen Seite erlebe ich ein bisschen was von der Angst zum Beispiel von der <Name> und gleichzeitig bin ich aber ja immer noch bei mir und habe eben auch meine eigenen Bewältigungsstrategien für diese Angst und meine eigenen Bilder dazu und die kann ich dann eben der <Name> zum Beispiel zur Verfügung stellen [...] und mit ihr dann auch teilen quasi. Weil es bringt ja nichts, wenn ich nur meine Angst dann auch noch mit ihr teile, sondern ich kann halt dann von den Bewältigungsstrategien [...] auch irgendetwas [...] noch teilen.“ (P.98). Das Mitgefühl dient also als Strategie im Beratungsgespräch oder gibt einen „guten Impuls“ (Lisa, P. 228). Das Mitgefühl wird aber auch als Indikator für das eigene Beratungsverhalten und den Umgang mit den eigenen Gefühlen eingesetzt. So sagt Bernhard, es sei „einfach ein Zeichen, dass man wieder schaut.“ (P.63) und sich fragt ob man „noch gut in der Mitte“ ist (P.87). Das Mitgefühl wird aber zum Teil auch negativ bewertet, beispielsweise wenn es „kippt und dann entfernt man sich dort wieder.“ (Bernhard, P.56).

Vergleich zwischen Mitgefühl am Telefon und im Chat

Der Vergleich des Mitgefühls in der *Chat- und Telefonberatung* ist nach den Kategorien der vorherigen Fragestellungen unterteilt. So geht es in der ersten Subkategorie um den Vergleich von *Gründen und Auslösern* für Mitgefühl am Telefon und im Chat. In der nächsten Subkategorie wird das *Mitgefühlserleben* bei den beiden Beratungsmedien verglichen. Hier ist wieder zwischen *Valenz* (hier wurde sowohl die akute Beratungssituation als auch die Nachwirkungen zusammengefasst), *Qualität* bzw. *phänomenologischer Beschreibung* und *Intensität/Häufigkeit* zu unterscheiden. Auch der Umgang mit negativen Gefühlen bei beiden Beratungsformen wurde von einigen InterviewpartnerInnen thematisiert. Die Bewertung des Mitgefühls wurde von den BeraterInnen jedoch nicht vergleichend aufgegriffen, sodass hierzu keine Subkategorie existiert. Sie erläuterten jedoch noch einige Aspekte *zu spezifischen Beratungsanforderungen der Chat- bzw. Telefonberatung* im Vergleich, sodass hierzu eine eigene Kategorie gebildet werden konnte. Diese umfasst die Subkategorien *Abgrenzung und emotionale Balance, Emotions- und Situationserkennung, Ablenkung, Zeit, Pausen und Stille, Verhalten der KlientInnen* und *Beratungsthemen*. Da von allen InterviewpartnerInnen das Mitgefühl in der Chatberatung als tendenziell oder deutlich intensiver bewertet wird, als in der Telefonberatung, gibt es zahlreiche Äußerungen zu vermuteten Gründen für diesen Unterschied. Diese werden in der Kategorie *Angenommene Gründe für die Mitgefühlsintensität in der Chatberatung* zusammengefasst.

Gründe. Bei den Gründen für Mitgefühl in der Chat- und Telefonberatung wird mehrfach gesagt, dass es Überschneidungen bzw. keine Unterschiede gibt. So sagt Helena auf die Frage der Interviewerin hin, dass es für sie keine Themen gibt, die in einem Beratungsmedium verstärkt oder anders Mitgefühl auslösen als in dem anderen (P.318). Auch die Fähigkeit, seine Gefühle in Worte zu fassen, scheint am Telefon ebenso wie im Chat Mitgefühl auszulösen (Lisa, P.422, Bernhard, P.182).

Beim Ausdruck von Wünschen und Bedürfnissen geben die BeraterInnen jedoch unterschiedliche Meinungen an. Für Helena gibt es keinen Unterschied beim Erkennen der eigenen Bedürfnisse zwischen AnruferInnen und ChaterInnen (P.256-257). Für Bernhard löst das Schutzbedürfnis ebenfalls in beiden Medien Mitgefühl aus (P.174). Lisa und Annemarie sehen bei ihrer emotionalen Reaktion jedoch hier durchaus Unterschiede. Lisa sagt, der *Ausdruck von Bedürftigkeit* berühre sie im Chat mehr (P.498-500). Sie beschreibt daraufhin ein konkretes Ereignis am Telefon, in dem eine Klientin ein bestimmtes Bedürfnis bzw. einen Wunsch an sie vorgebracht habe. Dies sei für sie eher mühevoll und verunsichernd gewesen und

es sei ihr schwer gefallen darauf einzugehen (P.502-505). Auf die Frage hin, wie sie glaubt, im Chat darauf reagiert zu haben, äußert sie, dass sie annimmt, dass sie dort bessere Formulierungen, Fragen und Bilder gefunden hätte (P.508-509).

Auch für Kerstin und Annemarie gibt es beim Thema Bedürfnisse einen Unterschied zwischen Telefon und Chat. Sie erwähnen beide, dass die Kinder ihre Bedürfnisse im Chat klarer äußern als am Telefon (Kerstin, P.69, Annemarie, P.34). Ähnlich ambivalent sind auch die Meinungen zum Aufkommen von Elterngefühlen als Grund für das Mitgefühl. Während Bernhard sagt, dass es für ihn keinen Unterschied zwischen Vatergefühlen in Chat- und Telefonberatung gebe (P.164-170), sagt Annemarie hingegen, dass in den Chatgesprächen durch die schweren Themen mehr Muttergefühle bei ihr ausgelöst würden (P.369-370). Annemarie merkt zudem auf Nachfrage an, dass am Telefon das Mitgefühl weniger durch eigene Themen ausgelöst werde als im Chat (P.376-377). Auch der Vertrauensvorschuss ist laut Lisa am Telefon weniger zu finden als im Chat (P.438-440).

Mitgefühlserleben.

Valenz. Beim Vergleich von Mitgefühl in der Telefon- und Chatberatung wird von den InterviewpartnerInnen vorwiegend auf die *Intensität* eingegangen. Es wird kein Telefongespräch ausführlich erläutert, weswegen zu konkreten Gefühlen in der Telefonberatung weniger Informationen vorliegen. Helena und Bernhard erwidern auf Nachfragen beide, dass es hinsichtlich der Belastung keinen Unterschied zwischen Telefon- und Chatberatung für sie gebe. Wobei Helena darauf verweist, dass dies auch an den unterschiedlichen Themen und der Zeit läge, die das Beratungsgespräch in Anspruch nehme, sie brauche jedoch im Chat mehr Zeit „um die Balance zu finden“ (P.352) Auf die Frage hin, wie es für sie wäre, das gleiche Gespräch mit der gleichen Person im Chat oder am Telefon zu führen, erwidert sie, dass sie glaube, hier würde sie das Chatten mehr belasten. Als Grund dafür gibt sie an, dass dies am „Festmachen der Wörter“ läge, also dem Weiterbestehen des Geschriebenen über den Verlauf des Gesprächs oder darüber hinaus (P.356-358). Annemarie merkt an, dass sie im Chat mehr Hilflosigkeit empfinde als am Telefon (P.415-416).

Qualität. Helena äußert einige Aspekte zur spezifischen *Qualität der Chatberatung* aus ihrer Sicht. Sie sagt, es sei im Chat im Vergleich zum Telefon etwas „ganz Verbindendes da, weil nichts stört.“ (P.236). Im Zuge der Erläuterung stellt sie sich selbst die Frage: „Warum ist beim Chatten für mich die Nähe eine andere und das Spüren. Es ist einfach eine andere Energie.“ (P.225-226) und spricht auch von einem „energetisch[en] [...] Gleichklang“ (P.240). Diesen versucht sie durch eine Geschichte aus der Beratung näher zu beschreiben:

„[...] Und des ist für mi a extrem spannend, wie sollte man beim Chat ein Lied singen, ge? Und wir haben begonnen, also ich habe begonnen, ihr das Lied vorzusingen. Mittlerweile ist es so, dass wir das Lied gemeinsam singen. [Bei einem Termin] wollte sie, dass ich es vorsinge und das letzte Mal hat sie gesagt: Und heute singe ich mit dir. Dann denke ich mir: Das ist mir spannend. Und das sing ich mit dir, das wird dann so: Eine Zeile schreibe ich, eine andere Zeile schreibt sie. Also die zweite Zeile schreibt sie, die dritte Zeile, die Textzeile. Und dann schreibt sie noch: Heut hat es schön geklungen. Und das ist für mi schon, wo ich mir denke: Woa, das ist, da, ich, da spüre ich, ich höre den Klang, ich spüre das, ge? Und wenn ich am Telefon mit ihr singen würde, das wäre nicht so. Weil dazwischen nämlich wirklich die Töne stören würden.“ (Helena, P.241-244).

Intensität. Es wurde im Rahmen der Interviews sehr viel über die *Intensität des Mitgefühls* in der Chat- im Vergleich zur Telefonberatung gesprochen. Fast alle InterviewpartnerInnen, bis auf Bernhard, berichten hier ein höheres Mitgefühl in der Chat- als in der Telefonberatung. Er sagt: „Aber ich könnte jetzt nicht zuordnen, wo es jetzt schneller oder langsamer geht, aber von der Intensität würde ich sagen, es macht keinen Unterschied.“ (P.158). Im nächsten Satz sagt er jedoch: „Wenn ich es jetzt bewerten würde, dann würde ich sagen, im Chat ist es für mich persönlich fast eine Spur einfacher vom Mitgefühl her, dort aufzubringen als wie am Telefon.“ (P.159-160). Das heißt, auch er beschreibt eine ähnliche Tendenz wie die anderen Interviewpartnerinnen.

Einige BeraterInnen vergleichen auch die Chatgespräche mit Face-to-Face Kontakten, wobei diese Ergebnisse vorsichtig betrachtet werden müssen, da die MitarbeiterInnen in der Kids-Line nur telefonisch beraten. Die Aussagen beziehen sich daher auf hypothetische Beratungssituationen oder persönliche Kontakte. Es findet sich jedoch bei dem Vergleich mit der Face-to-Face-Beratung eine ähnliche Tendenz. So sagt beispielsweise Kerstin über ein Beratungsgespräch, bei dem die Klientin vom Badezimmer mit der Kids-Line chattete: „[...] und ich hätte ihr, sage ich jetzt halt, selbst wenn ich neben ihr am Klo gesessen wäre, glaube ich, [...] in dem Moment nicht näher sein können.“ (P.16).

Umgang mit Gefühlen. Hinsichtlich des Umgangs mit Gefühlen in der Chat- und Telefonberatung im Vergleich, ist insbesondere das Thema Abgrenzung zu nennen. Mehrere BeraterInnen schildern, der Chat fordere „mehr Balance“ (Helena, P.328) bzw. man sei weniger in der „Beraterrolle“ (Lisa P.384). Dies geht einher mit einer höheren Kontrolliertheit am Telefon (Lisa, P. 381) bzw. mit dem Wahrnehmen der Möglichkeit, die Gefühle im Chat mehr „dazuzunehmen“ (Lisa, P.393-395), „rauszulassen“ (Gabriele, P.72-76) oder starke Gefühle hier mehr zu akzeptieren (Lisa, P.396-397).

Spezifische Anforderungen. Unter den spezifischen Anforderungen wurden alle von den BeraterInnen im Verlauf des Gesprächs genannten Spezifika der Chat- bzw. Telefonberatung zusammengefasst, die im weitesten Sinne etwas mit Mitgefühl zu tun hatten. Ein Aspekt, der bereits soeben beim Absatz *Umgang mit Gefühlen* genannt wurde, ist die *Abgrenzung* (P.136), welche Helena als Gegenstück zur Empathie beschreibt. Sie erläutert, dass dadurch, „dass der Chat intensiver ist, [und daher] auch mehr Balance erfordert.“ (P.328). Bernhard erwähnt außerdem, dass im Chat die Emotions- und Situationserkennung erschwert sei (P.179). Zweimal wird auch erwähnt, dass im Chat weniger das eigentliche Thema beispielsweise durch Smalltalk überspielt werde, es also weniger Ablenkung vom Thema der KlientInnen gäbe. Dieses stehe „so ganz deutlich im Vordergrund“ (Kerstin, P.69). Auch die längeren Pausen, die im Chat in der Kommunikation entstehen wurden als Spezifikum der Chatberatung genannt. Hier sei letztlich „mehr ZEIT für die eigenen Gefühle“ (Lisa, P.392) und „Bilder“ (Helena, P.359) bzw. „Assoziationen“ (Helena, P.374). Die Pausen im Gesprächsverlauf werden außerdem in der Chatberatung als weniger unangenehm (Helena, P.269-271) und als intensiver (Helena, P.282) empfunden. Es werden in den Pausen auch nicht-inhaltliche Interaktionen hinterfragt, so beispielsweise, ob KlientInnen, wenn sie sehr lange schreiben und dann kein Text ankommt, vielleicht etwas geschrieben und wieder gelöscht haben (Kerstin, P.27). Insgesamt wird das Verhalten der KlientInnen im Chat als „offener“ (Annemarie, P.398) und „tiefer“ (Helena, P.314) beschrieben. Die KlientInnen ließen die BeraterInnen außerdem näher heran (Kerstin, P.26). Außerdem äußerten aus Sicht mancher BeraterInnen – wie bereits unter erwähnt – die KlientInnen Ihre Bedürfnisse klarer (Kerstin, P.69) und gäben sich mehr Zeit „einfach so zum Dasein“ (Kerstin, P.69).

Die letzte Anforderung, die von den InterviewpartnerInnen als für den Chat spezifisch angegeben wurde, betrifft die in der Beratung angesprochenen Themen. Diese seien im Chat

„intensiver“ (Helena, P.306) bzw. „schwerer“ (Annemarie P.418-420) und am Telefon konkreter (Kerstin, P.69).

Angenommene Gründe für die Mitgefühlsintensität in der Chatberatung. Die BeraterInnen erläutern unterschiedliche Theorien zu den Gründen für die höhere Mitgefühlsintensität im Chat. So beispielsweise, dass im Chat „nichts stört“ (Helena, P.236), es also in der Onlineberatung keine Ablenkung gibt, zudem das „sichtbar [...] bleiben“ (Helena, P.346) bzw. „Nachklingen“ (Helena, P.340) der Wörter. Während Annemarie (P. 436) und Gabriele (P.200-201) glauben, dass die Schwere der Themen im Chat das Mitgefühl begünstigen, ist Helena der Meinung, dass es nicht mit den Themen zusammenhängt (P.223-224). Sie vermutet, es könne mit der längeren Dauer der Chatgespräche in Verbindung stehen (P.336-337). Auch die höhere Offenheit der KlientInnen in der Chat- im Vergleich zur Telefonberatung wird als Grund für das höhere Mitgefühl angenommen. Doch nicht nur die KlientInnen scheinen offener zu sein. Eine Beraterin merkt auch an, dass sie selbst in der Chatberatung offener ist und glaubt, dass dies zum Mitgefühl beitrage (Gabriele, P. 206). Es wird auch vom *Lesen zwischen den Zeilen* als Grund für das starke Mitgefühl gesprochen (Gabriele, P.202). Auch unterscheidet sich die Form der Beratung im Chat von der in der Telefonberatung. So „fängt [man] halt einfach mal an zu schreiben und kommt dann erst vielleicht nach einigen Zeilen dann zu dem Thema“ (Bernhard, P. 162). Auch dieser Unterschied hängt für Bernhard mit der höheren Intensität des Mitgefühls zusammen.

Diskussion

Zusammenfassung der Ergebnisse

Bei den Gründen für das Aufkommen von Mitgeföhls werden zahlreiche Faktoren genannt, die auch im persönlichen Kontakt in dieser Form aufkommen können und nicht chat-spezifisch sind, wie etwa das *Alter*, die *Themen* oder *Elterngeföhls*. Obwohl diese Ergebnisse nichts über die spezifische Qualität der Chatberatung aussagen, liefern sie Hinweise auf allgemeine Gründe für die Entstehung von Mitgeföhls in Beratungssituationen, die in zukünftigen Studien mit der traditionellen Beratung verglichen werden können. Einige Aspekte jedoch sind insbesondere im Kontext der Chatberatung zu betrachten. So können beispielsweise *Emojis*, die ausschließlich in dieser Beratungsform vorkommen, Mitgeföhls fördern. Die *gegenseitige Begleitung* ist ein weiteres Spezifikum der Fernberatung, wo KlientInnen mit dem Beratungsmedium von Ort zu Ort gehen können und ihre BeraterInnen somit im Alltag bei sich haben. Auch das wurde als Grund für das Aufkommen von Mitgeföhls angeführt und die Begleitung bekam hier zusätzlich eine symbolische Komponente. Einige Aspekte, die in der Onlineberatung zu fehlen scheinen, werden zudem scheinbar im Chat kompensiert. So können KlientInnen zwar nicht gesehen werden, aber es kommen dennoch *Bilder* und *Assoziationen* im Beratungsgespräch auf, die das Mitgeföhls fördern. Auch interaktive Faktoren wie beispielsweise die Interpretation, dass KlientInnen etwas schreiben und dann wieder weglöschen (wenn lange „schreibt“ am Bildschirm steht, ohne dass dann eine Nachricht erscheint) oder die Gesprächspausen, die als *Stille* und *leise sein* interpretiert werden, sind interaktive, also nicht-inhaltliche Mitgeföhlsauslöser im Chat.

Beim *Mitgeföhls erleben* ist auffallend, dass sehr starkes Mitgeföhls, teils begleitet von körperlichen Reaktionen wie *Weinen* oder *Gänsehaut*, in der Chatberatung aufkommen kann. Mitgeföhls wird sogar mehrfach als Grundtonus im Chat beschrieben, das dort immer vorhanden sei. In Verbindung mit dem Mitgeföhls entstehen sowohl positive als auch negative Geföhls und während manche BeraterInnen das Mitgeföhls trotz seiner Stärke als gar nicht belastend empfinden, beschreiben andere das starke Mitgeföhls durchaus als Belastung. Zum Teil wird das Mitgeföhls auch als positives Erlebnis beschrieben, obwohl auch negative Geföhls dadurch aufgebracht werden. Die Valenz der Bewertung geht also nicht immer mit der Valenz der eigenen Geföhls einher. Hier scheint es wichtig zu sein zwischen der affektiven (emotionale Valenz) und der *kognitiven Bewertung des Mitgeföhls* zu unterscheiden. Es werden also negative Geföhls beispielsweise als wichtig oder als gute Erfahrung bewertet. Bei allen BeraterInnen wirken das Mitgeföhls bzw. die mitgeföhlsintensiven Gespräche nach. Dies kann

in Form von wiederkehrenden Gedanken oder andauernden Gefühlen (Sorge, Hoffnung, Betroffenheit) der Fall sein. Hier scheint hinsichtlich der Bewertung ein essentieller Unterschied zum in der Beratungssituation erlebten Mitgefühl zu liegen. Während das Mitgefühl von den BeraterInnen als relevant oder positiv bewertet wird, erwähnen zumindest zwei BeraterInnen bei den Nachwirkungen den Wunsch, diese verhindern zu können. Für den Umgang mit negativen Gefühlen wird außerdem eine Vielzahl von Strategien beschrieben, wie etwa Gespräche, Akzeptanz oder Reflexion.

Beim Vergleich von Chat- und Telefonberatung fällt auf, dass alle BeraterInnen eine tendenziell oder deutlich *höhere Intensität des Mitgefühls in der Chatberatung* beschreiben. Hierfür werden verschiedene Theorien vorgeschlagen (Offenheit, Ablenkung, zur Verfügung stehende Zeit etc.). Hinsichtlich der Valenz des Mitgefühls wird von den BeraterInnen eine *tendenziell stärkere Belastung durch Chat- im Vergleich zu Telefongesprächen* beschrieben. Das intensivere Mitgefühl scheint in der Chatberatung jedoch auch mehr zugelassen und ausgedrückt zu werden als in der Telefonberatung.

Es werden zum Vergleich zwischen den beiden Beratungsmedien noch einige spezifische Anforderungen genannt. Dabei handelt es sich zum Teil um Herausforderungen, zum Teil auch um Potenziale der Chatberatung. Hier werden erneut einige Aspekte erwähnt, die zuvor bereits angesprochen wurden. An dieser Stelle werden sie jedoch konkret im Vergleich zur Telefonberatung erörtert, unter anderem *Abgrenzung, Pausen im Gesprächsverlauf* und das *Verhalten der KlientInnen*.

Gründe für Mitgefühl in der Chatberatung

Einer der Gründe, der von den InterviewpartnerInnen für das Aufkommen von Mitgefühl genannt wurde, ist die Fähigkeit der KlientInnen sich bzw. seine Gefühle auszudrücken. Die von der Onlineberatung geforderten sprachlichen Kompetenzen (Warschburger, 2009) scheinen also auch für das Aufkommen von Mitgefühl relevant zu sein. Dies stellt eine Herausforderung und potentielle Limitation der Zielgruppe dar.

Von den BeraterInnen wird als ein Grund für das Mitgefühl eine gut gelungene Beziehung genannt. Dies ist in Übereinstimmung mit den Ergebnissen von Nienhuis et al. (2018), die einen *Zusammenhang zwischen der therapeutischen Allianz und der Empathie* von BeraterInnen aus Sicht der KlientInnen finden. Von einer Interviewpartnerin wurde auch erwähnt, dass die vorherige Terminvereinbarung das Mitgefühl verstärke bzw. dazu führe, bereits vor dem Gespräch Mitgefühl zu empfinden. Dies geht tendenziell konform mit der Annahme von Belzner (2012), welche auf die *Wichtigkeit von verbindlichen Terminen* für die

therapeutische Beziehung verweist. Die Ergebnisse dieser Masterarbeit geben einen Hinweis darauf, dass Verbindlichkeit auch das Mitgefühl verstärken kann. Dennoch kann die fehlende Möglichkeit einer therapeutischen Beziehung, wie Belzner (2012) sie für die Telefonseelsorge annimmt, so für die Chatberatung nicht gezeigt werden. Auch in der Kids-Line stellt die Vereinbarung von Terminen eine Ausnahme dar. Dennoch werden von den BeraterInnen tragfähige und nahe Beziehungen und das Erleben von Mitgefühl geschildert.

Die InterviewpartnerInnen geben als einen weiteren Grund für ihr Mitgefühl eine Reihe von Gefühlen an, die bei den KlientInnen vermutet werden (Angst, Freude, Trauer, Einsamkeit etc.). Im Rahmen dieser Arbeit lag der Fokus auf dem Mitgefühl, sodass die genauen Gründe für die Antizipation der Gefühle bei den KlientInnen nicht näher erfragt wurde. An einigen Stellen jedoch gibt es Hinweise darauf, dass diese nicht immer von den KlientInnen erwähnt werden. Die Antizipation von Gefühlen, ohne sie gezielt zu explorieren und zu bestätigen, stellt möglicherweise eine Gefahr dar, da das Fehlen einiger Kanäle (Gesicht, Stimme etc.) in der Chatberatung (Trepte & Reinecke, 2012) eventuell die Emotionserkennung einschränkt. Die Einschränkung der Emotionserkennung beim Fehlen von Gesichtsausdrücken konnte auch experimentell gezeigt werden (Regenbogen et al., 2012). Von den BeraterInnen werden auch *Pausen* mehrfach als Mitgefühlsauslöser angeführt. Die Pausen werden zudem – ähnlich wie bei der mündlichen Kommunikation – als *Stille* oder *leise sein* bezeichnet, was auf Ähnlichkeit in der Wahrnehmung schließen lässt. Die Pausen in der Chatberatung werden als intensiver und als angenehmer wahrgenommen als in der Telefonberatung. Die Beschreibungen ähneln dem *Konzept mitfühlender Stille* (Back et al., 2009), einer Stille, die das Mitgefühl verstärkt und zum Therapieerfolg beitragen kann. Häufig gestaltet sich das Aushalten der Stille jedoch als problematisch (Back et al., 2009). Da die Stille in der Chatberatung als angenehmer und leichter zu ertragen dargestellt wird und das Mitgefühl dennoch fördert, kann hier von einem Potenzial der Chatberatung gesprochen werden. Es wäre jedoch wichtig gerade diesen Aspekt aus Sicht der KlientInnen zu beleuchten, da keine Informationen darüber vorliegen, ob die Pausen auch von ihnen als mitfühlende oder überhaupt als Stille wahrgenommen werden. Auch über den Beitrag zum Beratungserfolg kann daher keine Aussage getätigt werden.

Mitgefühlsempfinden in der Chatberatung

Das Mitgefühl in der Onlineberatung wird als sehr intensiv, jedoch vorwiegend als positiv beschrieben. Zum Teil geht es jedoch auch mit negativen Gefühlen einher, die dann teilweise dennoch positiv bewertet werden. Insbesondere die Nachwirkungen werden teilweise von den BeraterInnen jedoch als unangenehm empfunden. Da in der Onlineberatung zudem

eine erhöhte Selbstoffenbarungsbereitschaft vorzufinden ist (Bräutigam et al., 2012), ist auch das Thematisieren von traumatischen Themen wahrscheinlicher. Von vier BeraterInnen werden Fälle thematisiert, in denen es zu häuslicher Gewalt kam. Die Beschäftigung mit Traumata in Gesundheitsberufen kann *sekundären traumatischen Stress* und *Mitgefühlsermüdung* (Figley, 2002) auslösen. Mitgefühlsermüdung steht wiederum eng mit Burnout in Verbindung (Cocker & Joss, 2016). Das positive Erleben bzw. die positive Bewertung des Mitgefühls in den Interviews liefert jedoch auch Hinweise auf Mitgefühlzufriedenheit. Einige BeraterInnen beschreiben zum Beispiel, dass sie den Dienst stets zufrieden verlassen und das Mitgefühl sie nährt. Diese Mitgefühlzufriedenheit kann wiederum dem negativen Effekt von sekundärem traumatischem Stress und Mitgefühlsermüdung entgegenwirken (Cocker & Joss, 2016).

Vergleich Telefon und Chat

Beim Vergleich der beiden Beratungsmedien, verweisen die InterviewpartnerInnen auch auf die Unterschiede zwischen den Themen der Online- und Telefonberatung. Übereinstimmend mit den Zahlen aus dem Jahresbericht von Rat auf Draht (147 Rat auf Draht, 2016) ist auch die Wahrnehmung der BeraterInnen in der Kids-Line, dass die Themen der Chatberatung schwerer bzw. intensiver seien.

Beim Vergleich zwischen Telefon- und Chatberatung ist am auffälligsten, dass alle BeraterInnen das Mitgefühl in letzterer als intensiver empfinden. Dies geht konform mit der Studie von Regenbogen et al. (2012), bei der der Inhalt von Kommunikation für die eigene emotionale Reaktion von stärkster Relevanz war. Dies steht im Gegensatz zur Emotionserkennung, bei der der Gesichtsausdruck bedeutender zu sein scheint.

Zum Teil gehen die von den BeraterInnen angenommenen Gründe für das intensive Mitgefühl in der Chatberatung mit bestehenden Theorien konform. So erwähnen die Interviewten in unterschiedlicher Form das Phänomen der *Nähe durch Distanz* (Knatz, 2012). Sie sprechen die höhere Selbstoffenbarungsbereitschaft der KlientInnen in der Onlineberatung an (Bräutigam et al., 2012). Auch die durch Belzner (2012) beschriebene *fehlende Ablenkung* in der Onlineberatung wird von den BeraterInnen thematisiert. Diese Theorien können durch die vorliegende Masterarbeit demnach gestützt werden.

Es werden jedoch auch weitere Theorien zu den Gründen für die Intensität des Mitgefühls genannt. So beispielsweise die längere Dauer der Chatgespräche, das Lesen zwischen den Zeilen und die andere Form der Chatkommunikation, bei der im Normalfall nicht sofort das Thema konkretisiert, sondern zuerst einmal eine Beziehung aufgebaut wird. Auch die eigene höhere Offenheit (nicht nur die der KlientInnen) und die eigenen Bilder und

Assoziationen zu dem Geschriebenen, werden als Gründe für die Stärke des Mitgefühls angenommen. Es scheint bei der Wahrnehmung der Beziehung und der Nähe durch Distanz Ähnlichkeiten zwischen KlientInnen und BeraterInnen zu geben. So ist die Beschreibung der Nähe im Chat durch Ainsworth (2001) mit den Worten „Physically, we were separated by five states; but psychically, we were more connected than if we [had] been in the same room.“ vergleichbar mit dem wie Kerstin diese Nähe beschreibt: „[...] und ich hätte ihr, sage ich jetzt halt, selbst, wenn ich neben ihr am Klo gesessen wäre, glaube ich, [...] in dem Moment nicht näher sein können.“ (P. 16).

Praktische Implikationen

Aus einigen Ergebnissen lassen sich praktische Implikationen ableiten. Die erschwerte Emotionserkennung wird in den Interviews nur ein einziges Mal erwähnt. Gefühle werden jedoch sehr häufig von den BeraterInnen antizipiert. Dies kann als Indikator dafür gesehen werden, dass kein ausreichendes Bewusstsein über diese Herausforderung besteht. In Ausbildungsprogrammen zur Onlineberatung könnte die eingeschränkte Emotions- und Situationserkennung aufgegriffen und dafür sensibilisiert werden. Auch die Erstellung eines Leitfadens zur spezifischen Anamnese in der Onlineberatung ist ratsam, da hier mehr Informationen eingeholt werden müssen als in der traditionellen Beratung. Auch bei Pausen im Gesprächsverlauf wäre eine gezielte Exploration anzuraten, gerade da hier von den BeraterInnen auch zwischen den Zeilen gelesen wird. In der Onlineberatung kann, wie die *interaktionelle Fragilität* (Geißler & Metz, 2012) beschreibt, jedoch nicht nur Schweigen oder bewusstes Innehalten der Grund für Pausen sein, sondern auch Ablenkungen, die von den Beratenden nicht wahrgenommen werden.

Auch die Schwere der Themen in der Chatberatung birgt Herausforderungen. Von manchen BeraterInnen wird das Mitgefühl mit traumatisierten KlientInnen als belastend wahrgenommen. Insbesondere die Nachwirkungen der Chatgespräche würden von ihnen gerne vermieden werden. Aus diesen Grund ist die Relevanz regelmäßiger Supervisionen in der Onlineberatung zu betonen. In Aus- und Weiterbildung sollten daher im Rahmen der Onlineberatung verstärkt Methoden zur Psychohygiene vermittelt werden.

Die Ergebnisse legen jedoch auch einige Potenziale der Onlineberatung nahe. So scheint der Chat einen geschützten Rahmen zu suggerieren, der es erlaubt über schmerzbehaftete oder tabuisierte Themen zu reden. Zudem haben die BeraterInnen mehr Zeit, um über ihre Reaktionen nachzudenken, was als Potenzial für die Qualität der eigenen Beratung und für die therapeutische Beziehung angesehen wird. Die fehlende Ablenkung durch reduzierte Kanäle

ermöglicht außerdem aus Sicht der interviewten BeraterInnen eine fokussierte Beratungstätigkeit.

Auch die Tatsache, dass intensives Mitgeföhls in der Chatberatung möglich zu sein scheint, ist ein besonderes Potenzial der Onlineberatung. Die vorliegende Masterarbeit liefert demnach einige neue Hinweise, die für Theorie und Praxis von Relevanz sind. Sie wirft jedoch auch weitere Forschungsfragen und Hypothesen auf, die in zukünftiger Forschung beleuchtet werden können.

Ausblick

Mitgeföhlsermüdung ist – wie bereits erwähnt – ein Gesundheitsrisiko für PsychotherapeutInnen und BeraterInnen. Mitgeföhlszufriedenheit wirkt dagegen protektiv gegen Burnout und sekundären traumatischen Stress. In welchem Ausmaß Mitgeföhlsermüdung und –zufriedenheit bei OnlineberaterInnen vorhanden sind, ist daher eine relevante Frage für künftige Forschungsprojekte.

Ebenso wäre es wichtig, genauer zwischen belastendem und nicht belastendem Mitgeföhls zu unterscheiden und Faktoren zu ermitteln, die das Gefühl von Belastung in der Beratung verstärken können. Zudem könnte auch die KlientInnen-Perspektive einen umfassenderen Blick auf das Mitgeföhls in der Onlineberatung ermöglichen. KlientInnen scheinen zudem sogar besser zur Beurteilung von Empathie geeignet zu sein als BeraterInnen (Moyers & Miller, 2013).

Limitationen

Die Erhebungsmethode im Rahmen dieser Masterarbeit beinhaltet einige Limitationen. Aufgrund des qualitativen Vorgehens können keine quantitativen Aussagen getätigt werden. Aufgrund der Größe der Stichprobe konnten zudem keine Typen gebildet und dementsprechende Muster ausgemacht werden. Es wurden außerdem nur Personen innerhalb der Kids-Line und nur ein Mann interviewet, was die Verallgemeinerbarkeit der Daten limitiert.

Auch ist die Vergleichbarkeit der Daten von verschiedenen Personen eingeschränkt, da der Leitfaden im Rahmen der Interviews immer wieder leicht verändert wurde und kein standardisiertes Vorgehen ausgewählt wurde, um eine höhere Flexibilität in der Interviewführung zu ermöglichen.

References

- (2016). *Jahresbericht 2016: Rat auf Draht - Notruf für Kinder, Jugendliche und deren Bezugspersonen.*
- Ainsworth, M. (2001). *An E-Patient's Story.*
<https://www.metanoia.org/martha/writing/epatient.htm>
- Back, A. L., Bauer-Wu, S. M., Rushton, C. H., & Halifax, J. (2009). Compassionate silence in the patient-clinician encounter: A contemplative approach. *Journal of Palliative Medicine, 12*(12), 1113–1117. <https://doi.org/10.1089/jpm.2009.0175>
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N.'a. (2008). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services, 26*(2-4), 109–160.
<https://doi.org/10.1080/15228830802094429>
- Batson, C. D. (2009). These things called empathy: Eight related but distinct phenomena. In J. Decety & W. Ickes (Eds.), *The social neuroscience of empathy* (pp. 3–16). The MIT Press.
<https://doi.org/10.7551/mitpress/9780262012973.003.0002>
- Belzner, R. (2012). Das besondere Gespräch: Anonyme Seelsorge und Beratung am Telefon der TelefonSeelsorge. In H. Geißler & M. Metz (Eds.), *E-Coaching und Online-Beratung: Formate, Konzepte, Diskussionen* (pp. 25–40). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice, 16*(3), 252–260.
<https://doi.org/10.1037/h0085885>
- Bräutigam, B., Bredl, K., & Herz, D. (2012). Avatarbasierte Beratung und Coaching in 3D. In H. Geißler & M. Metz (Eds.), *E-Coaching und Online-Beratung: Formate, Konzepte, Diskussionen* (2012nd ed., pp. 121–136). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bundesministerium für Gesundheit (2015). Internetrichtlinie für Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten: Kriterien zur Ausgestaltung der psychotherapeutischen Beratung via Internet. *Psychotherapie Forum, 13*(2), 43ff.
- Cocker, F., & Joss, N. (2016). Compassion fatigue among healthcare, emergency and community service workers: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 13*(6). <https://doi.org/10.3390/ijerph13060618>

- Elliott, R. (2006). The effectiveness of humanistic therapies: A meta-analysis. In D. J. Cain (Ed.), *Humanistic psychotherapies: Handbook of research and practice* (3rd ed., pp. 57–81). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10439-002>
- Elliott, R., Bohart, A. C., Watson, J. C., & Greenberg, L. S. (2011). Empathy. *Psychotherapy (Chicago, Ill.)*, 48(1), 43–49. <https://doi.org/10.1037/a0022187>
- Engelhardt, E. M., & Storch, S. D. (2013). Was ist Onlineberatung? - Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. *e-beratungsjournal*(2), Article 5.
- Figley, C. R. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self care. *Journal of Clinical Psychology*, 58(11), 1433–1441. <https://doi.org/10.1002/jclp.10090>
- Frankel, R. M. (2017). The many faces of empathy: Biological, psychological, and interactional perspectives. *Journal of Patient Experience*, 4(2), 55–56. <https://doi.org/10.1177/2374373517699268>
- Geißler, H., & Metz, M. (Eds.). (2012). *E-Coaching und Online-Beratung: Formate, Konzepte, Diskussionen*. VS Verlag für Sozialwissenschaften. [https://www.amazon.de/-Coaching-Online-Beratung-Formate-Konzepte-Diskussionen-ebook/dp/B012ND1RHG?SubscriptionId=AKIAJ5I32ZDGB7F3VSDA&tag=ws&linkCode=xm2&camp=2025&creative=165953&creativeASIN=B012ND1RHG](https://www.amazon.de/-/Coaching-Online-Beratung-Formate-Konzepte-Diskussionen-ebook/dp/B012ND1RHG?SubscriptionId=AKIAJ5I32ZDGB7F3VSDA&tag=ws&linkCode=xm2&camp=2025&creative=165953&creativeASIN=B012ND1RHG)
- Haley, M., Nate, R. D. & Sanchez, P. N. (2017). Technology in counseling. In D. Capuzzi & D. R. Gross (Eds.), *Introduction to the Counseling Profession* (7th ed., pp. 117–142). London: Routledge.
- Hanley, T., & Reynolds, D. (2009). Counselling Psychology and the Internet: A review of the quantitative research into online outcomes and alliances within text based therapy. *Counselling Psychology Review*(24), 4–13.
- Imel, Z. E., Barco, J. S., Brown, H. J., Baucom, B. R., Baer, J. S., Kircher, J. C., & Atkins, D. C. (2014). The association of therapist empathy and synchrony in vocally encoded arousal. *Journal of Counseling Psychology*, 61(1), 146–153. <https://doi.org/10.1037/a0034943>
- Klapproth, F., & Niemann, J. (2005). *Psychologie und Internet: Eine Untersuchung zur Wirksamkeit psychologischer E-Mail-Beratung*. https://www.researchgate.net/publication/37366855_Psychologie_und_Internet_Eine_Untersuchung_zur_Wirksamkeit_psychologischer_E-Mail-Beratung

- Knatz, B. (2012). Coaching per Internet - wie es geht und wie es wirkt. In H. Geißler & M. Metz (Eds.), *E-Coaching und Online-Beratung: Formate, Konzepte, Diskussionen* (pp. 71–86). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kühne, S. (Ed.). (2009). *Handbuch Online-Beratung: Mit 9 Tabellen*. Vandenhoeck & Ruprecht.
- Lambert, M. J., & Ogles, B. M. (2013). The efficacy and effectiveness of psychotherapy. In M. J. Lambert (Ed.), *Bergin and Garfield's Handbook of Psychotherapy and Behavior Change* (6th ed., pp. 139–193). Wiley, J.
- Lamnek, S., & Krell, C. (2016). *Qualitative Sozialforschung: Mit Online-Materialien* (6., vollständig überarbeitete Aufl.). Beltz.
- Levenson, R. W., & Ruef, A. M. (1992). Empathy: A physiological substrate. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63(2), 234–246. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.63.2.234>
- Mayring, P. (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken* (11., aktualisierte und überarb. Aufl.). Pädagogik. Beltz.
- Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken* (12., überarb. Aufl.). Beltz.
- Moyers, T. B., & Miller, W. R. (2013). Is low therapist empathy toxic? *Psychology of Addictive Behaviors : Journal of the Society of Psychologists in Addictive Behaviors*, 27(3), 878–884. <https://doi.org/10.1037/a0030274>
- Nienhuis, J. B., Owen, J., Valentine, J. C., Winkeljohn Black, S., Halford, T. C., Parazak, S. E., Budge, S., & Hilsenroth, M. (2018). Therapeutic alliance, empathy, and genuineness in individual adult psychotherapy: A meta-analytic review. *Psychotherapy Research : Journal of the Society for Psychotherapy Research*, 28(4), 593–605. <https://doi.org/10.1080/10503307.2016.1204023>
- Perez-Bret, E., Altisent, R., & Rocafort, J. (2016). Definition of compassion in healthcare: A systematic literature review. *International Journal of Palliative Nursing*, 22(12), 599–606. <https://doi.org/10.12968/ijpn.2016.22.12.599>
- Regenbogen, C., Schneider, D. A., Finkelmeyer, A., Kohn, N., Derntl, B., Kellermann, T., Gur, R. E., Schneider, F., & Habel, U. (2012). The differential contribution of facial expressions, prosody, and speech content to empathy. *Cognition & Emotion*, 26(6), 995–1014. <https://doi.org/10.1080/02699931.2011.631296>

- Reindl, R., Zauter, S., & Institut Für E-Beratung. (2015). *Onlineberatungsregister – Machbarkeitsstudie zu einem bundesweiten Register für psychosoziale Onlineberatungsstellen*. <https://doi.org/10.34646/THN/OHMDOK-562>
- Robson, D., & Robson, M. (1998). Intimacy and computer communication. *British Journal of Guidance & Counselling*, 26(1), 33–41. <https://doi.org/10.1080/03069889808253836>
- Rogers, C. R. (2013). *Fischer: Vol. 42250. Therapeut und Klient: Grundlagen der Gesprächspsychotherapie* (U. Seeßlen, Trans.) (W. M. Pfeiffer, Ed.). Fischer Taschenbuch Verlag.
- Statistik Austria. (2018). *Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2018: Haushalte mit Internetzugang 2018*. https://www.statistik.at/web_de/statistiken/energie_umwelt_innovation_mobilitaet/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/index.html
- Trepte, S., & Reinecke, L. (2012). *Grundriss der Psychologie: Medienpsychologie (Urban-Taschenbücher, Band 726)* (1. Aufl.). Kohlhammer W. <https://www.amazon.de/Grundriss-Psychologie-Medienpsychologie-Urban-Taschenb%C3%BCcher-Band/dp/3170214381?SubscriptionId=AKIAJ5I32ZDGB7F3VSDA&tag=ws&linkCode=xm2&camp=2025&creative=165953&creativeASIN=3170214381>
- Verbi Software. (2018). *MAXQDA*. Berlin.
- Warschburger, P. (Ed.). (2009). *Beratungspsychologie*. Berlin, Heidelberg: Springer. <https://www.amazon.de/Beratungspsychologie-Petra-Warschburger/dp/3540790608?SubscriptionId=AKIAJ5I32ZDGB7F3VSDA&tag=ws&linkCode=xm2&camp=2025&creative=165953&creativeASIN=3540790608>
- Weiß, S., & Engelhardt, E. (2012). Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!). *e-beratungsjournal*(1), Article 5.
- Wenzel, J. (2013). *Neue Medien verändern die Beratungslandschaft nachhaltig*. <https://www.dgsf.org/service/wissensportal/Neue%20Medien%20veraendern%20die%20Beratungslandschaft%20nachhaltig%20-2013.pdf/view>
- Witzel, A. (2000). The Problem-centered Interview. Advance online publication. <https://doi.org/10.17169/FQS-1.1.1132> (Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research, Vol 1, No 1 (2000): Qualitative Research: National, Disciplinary, Methodical and Empirical Examples).

Qualitative Untersuchung des Mitgeföhls in der Onlineberatung

Anhang A:

Kategoriensystem zur Oberkategorie „Gründe für Mitgeföh!“

Subkategorie	Beschreibung	Beispiel	Anzahl
1. Geföhlsausdruck	Mitgeföh! (<i>MG</i>) wird aufgrund der Fähigkeit oder Unfähigkeit der KlientInnen, ihre Geföhle und Wünsche auszudrücken, erlebt		3
1.1 Schwierigkeiten	MG wird aufgrund von Schwierigkeiten beim Geföhlsausdruck erlebt	„Das ist manchmal eben, wenn Jugendliche zum Beispiel sich sehr schwer tun, mitzuteilen können“ (Helena, P. 110)	1
1.2 Fähigkeiten	MG wird aufgrund von besonderen Fähigkeiten zum Geföhlsausdruck erlebt	„ich denke so, wenn der, der chattet auch selber seine, seines spürt und seine Geföhle beschreibt, oder beschreiben kann. Dann ist man, oder ich zumindestens, dann bin ich mehr oder weniger sofort bei dem dort auch.“ (Bernhard, P. 40-42)	2
2. (Gegenseitige) Begleitung	MG wird erlebt, wenn KlientInnen räumlich oder symbolisch begleitet werden	„[...] für mich war es einfach so dieses, [...] sie wollte begleitet werden. Also es war jetzt nicht nur räumlich, sondern einfach wirklich dabei bleiben.“ (Helena, P. 79-80)	1

Qualitative Untersuchung des Mitgefühls in der Onlineberatung

<p>3. Wünsche und Bedürfnisse</p>	<p>MG wird aufgrund von (unerfüllten) Wünschen und Bedürfnisse der KlientInnen erlebt. (Anm.: Hier wurden Wunsch nach Hilfe und Schutz, Präsenz/einfach da sein, Bestärkung, Wahrnehmung, Kommunikation, Mitgefühl und auch allgemeine Bedürftigkeit genannt.)</p>	<p>„Und aber das endet natürlich schon berührend, wenn man natürlich dann auch wieder spürt, [...] dass sie eben eigentlich gern länger bleiben würde.“ (Kerstin, P. 57)</p>	<p>4</p>
<p>4. Alleinlassen der Klientinnen in unguter Situation</p>	<p>MG wird aufgrund von Zurücklassen/Aleinlassen der KlientInnen in unguter/gefährlicher Situation erlebt</p>	<p>„mit der intensivste Moment – glaub ich – auch für mich so dieses, mich dann einfach auch zu verabschieden und sie dann [...] alleine zu lassen in der Situation.“ (Lisa, P. 76)</p>	<p>2</p>
<p>5. Alter der KlientInnen</p>	<p>MG wird aufgrund von oder explizit unabhängig vom Alter erlebt</p>		<p>3</p>
<p>5.1 MG durch Alter</p>	<p>MG wird (situationsspezifisch) aufgrund des Alters erlebt</p>	<p>„Hat einfach altersspezifisch auch mit dem zu tun, weil ich mir denke, die Altersgruppe, zehn, elf, ist sehr sehr notwendig, dass sie einfach noch begleitet [werden] und Wärme und gemeinsames Spüren, das ist einfach noch notwendig in diesem Alter“ (Helena, P. 43)</p>	<p>3</p>
<p>5.2 MG unabhängig vom Alter</p>	<p>MG wird unabhängig vom Alter erlebt</p>	<p>„Also wenn jetzt ein siebzehnjähriges Mädels chattet oder ein siebzehnjähriger Jugendlicher chattet oder ein Zehnjähriger, dann merke ich</p>	<p>2</p>

Qualitative Untersuchung des Mitgefühls in der Onlineberatung

		jetzt von der Intensität keinen Unterschied, ge?“ (Helena, P.469)	
6. Eigene Themen	MG wird empfunden wenn „eigene Themen“ angesprochen werden oder ist unabhängig von eigenen Themen vorhanden		
6.1 stärker durch eigene Themen	MG wird stärker empfunden, wenn Themen, die einen selbst auch betreffen/betroffen haben, von KlientInnen angesprochen werden	„Ich denke mir, das sind halt diese [...] Themen, die einem selber schlimm vorkommen“ (Helena, P.103)	5
6.2 unabhängig von eigenen Themen	Es wird explizit erwähnt, dass das MG unabhängig von „eigenen Themen“ empfunden wird	„Eigene Sachen, Bilder oder sowas, kommen jetzt [...] ganz selten“ (Bernhard, P.62)	1
6.3 eigene Kindheit	Es wird im Rahmen des Interviews über die eigene Kindheit berichtet.	„Das ist jetzt meine ganz frühe Geschichte.“ (Annemarie, P.185)	4
7. (Groß)elterngefühle/-gedanken	(Groß)elterngefühle oder -gedanken werden als Grund für Mitgefühl angegeben oder Erzählungen über eigene Kinder und Enkelkinder werden angeführt	„Ich habe es halt immer so gesehen, so, dass ich sage [...] das sind zwar nicht meine Kinder, aber im Moment fühle ich das schon so stark, [...] wie wenn es meine Kinder sind.“ (Annemarie, P.332)	15
8. Erleben großer Verantwortung	Das Erleben einer großen Verantwortung oder eines hohen Gewichts des Beratungsgesprächs wird als Grund für MG genannt	„[...] dass eben auch viel daran hängt, was man jetzt in der Situation daraus macht.“ (Kerstin, P. 42)	2

Qualitative Untersuchung des Mitgefühls in der Onlineberatung

9. (Angenommene) Gefühle der KlientInnen	Spezifische Gefühle der KlientInnen werden als Grund für MG genannt		
9.1 Trauer	Trauer der KlientInnen als Grund für MG	„[...] aber schon auch dann für mich diese Traurigkeit, dass das einfach in ihrem Leben eben irgendwie scheinbar nicht da ist.“ (Lisa, P. 53-54)	2
9.2 Einsamkeit/Isolation	Einsamkeit der KlientInnen als Grund für MG	„Diese Grundsituation, die belastend ist und die per se halt schon Mitgefühl irgendwie auslöst, weil [...] diese Isolation und dieses Alleingelassensein so im Vordergrund steht.“ (Kerstin, P.54)	3
9.3 Ohnmacht/Unsicherheit	Ohnmacht/Unsicherheit der KlientInnen als Grund für MG	„[...] und das Gefühl als Kind ohnmächtig zu sein gegenüber Erwachsenen.“ (Gabriele, P.48-49)	2
9.4 Mangelgefühle	Mangelgefühle der KlientInnen als Grund für MG	„[Das] Mangelgefühl [...] löst eben halt [...] also schon ein starkes Mitgefühl natürlich auch aus.“ (Kerstin, P.73)	2
9.5 Schuldgefühle	Schuldgefühle der KlientInnen als Grund für MG	„[...] eigentlich immer, wenn sie halt jetzt berichtet hat von ihrer Ohnmacht.“ (Gabriele, P.96-97)	1

Qualitative Untersuchung des Mitgefühls in der Onlineberatung

9.6 Angst	Angst der KlientInnen als Grund für MG	„Also das war dann auch nochmal so ein Knackpunkt. Immer wieder diese Angst [...] des Verlassenwerdens.“ (Helena, P. 77)	2
9.7 Übermäßige Freude	Übermäßige Freude der KlientInnen als Grund für MG	„Also, ich mein, auf der einen Seite [...] wo ich gemerkt habe, dass sie sich freut, da war natürlich bei mir dann auch automatisch Freude, aber gleichzeitig war auch Mitgefühl da, weil das ja eigentlich nicht normal ist [...].“ (Kerstin, P.48)	1
10. Interaktivität	Betonen der Wichtigkeit der Interaktivität des Chats (z.B. im Vergleich zum bloßen Lesen von anderen Chatgesprächen) für die Entstehung von MG	„[...] wie groß eigentlich der Unterschied ist [...] von der Empathie und von der emotionalen Resonanz zwischen dem, wenn du den Chat liest oder wenn du selber dann mit der Person wieder chattest [...].“ (Kerstin, P. 27)	2
11. Bilder/Bildhaftigkeit	Das Entstehen von inneren Bildern oder einer bildhafter Beschreibung der Situation durch KlientInnen als Grund für MG	„Je konkreter die Situation oder die Umgebung für mich klarer wird oder bildhafter wird, [...] umso tiefer kann ich in das Mitgefühl, glaube ich, auch reingehen.“ (Lisa, P. 299-300)	3
12. Ressourcen	Die Ressourcen der KlientInnen als Grund für MG	„die Berührtheit sicherlich auch, dass das Mädchen dann trotz allem oder gerade deshalb,	6

Qualitative Untersuchung des Mitgefühls in der Onlineberatung

		wie man so oft sagt, diese Kraft entwickelt hat [...]“ (Helena,P.52)	
13. Beziehung	Das Gelingen einer therapeutischen Beziehung als Grund für MG	„[...] je besser Beziehung gelingt, glaube ich“ (Lisa, P. 306)	2
14. Stille und Schweigsamkeit	(Gemeinsame) Stille oder Schweigsamkeit der KlientInnen als Grund für MG	„[...] also das erste Mal beim Auftrag und dann im [...] auch im leise sein. Also mit diesem Verständnis: Es genügt, einfach da zu sein.“ (Helena, P.111-112)	2
15. Themen			
15.1 Ablehnung	Ablehnung der KlientInnen im persönlichen Umfeld als Grund für MG	„[...] ‚Nein, für die Mama bin ich egal‘ oder so.“ (Annemarie, P. 82)	2
15.2 Nicht der Norm entsprechen	Normabweichungen der KlientInnen als Grund für MG	„Wo ich mir denke: Ja, der ist auch wieder so [...] nicht der Norm entsprechend.“ (Helena, P. 105)	1
15.3 Ausgrenzung/ Mobbing	Ausgrenzung oder Mobbing der KlientInnen im persönlichen Umfeld als Grund für MG	„[...] Ausgrenzung zum Beispiel. Wenn Kinder gemobbt werden.“ (Helena, P.103)	1
15.4 Teufelskreis	Das Erleben eines Teufelskreises durch die KlientInnen als Grund für MG	„[...] dass es nicht ein Radl wird [...], dass sie sich nicht im Hamsterrad weiterdrehen.“ (P.130)	1
15.5 Familiensituation	Die Familiensituation der KlientInnen als Grund für MG	„[...] von ihrer für mich jetzt vermuteten Familiensituation.“ (P. 52)	1

Qualitative Untersuchung des Mitgefühls in der Onlineberatung

15.6 Unwohlsein im eigenen Körper	Das Unwohlsein im eigene Körper durch die KlientInnen als Grund für MG	„[...] oder, wenn man sich, ich sag jetzt mal, einfach sich im eigenen Körper nicht wohlfühlt oder sich nicht auskennt mit dem eigenen Körper.“ (Helena, P. 106-107)	1
15.7 MG unabhängig vom Thema	Explizit erwähnte Unabhängigkeit des Themas oder Inhalts der Beratung vom Mitgefühl wird erwähnt	„[...] weil inhaltlich jetzt eben so wenig weitergegangen ist, könnte man sagen, aber halt emotional irgendwie viel.“ (Helena, P. 27)	3
16. Vertrauen(svorschuss)	Das entgegengebrachte Vertrauen oder der Vertrauensvorschuss als Grund für MG	„[...] fast wie so ein Grundvertrauen, das unterschiedlich ausgeprägt ist“ (Lisa, P. 86-87)	5
17. Terminvereinbarung	Die Terminvereinbarung als Grund für MG	„[...] und da konnte ich mich ja quasi schon vorher drauf einstellen und das ist quasi was Spezielles, weil man da die Empathie ja auch teilweise schon vor dem Chat halt hat oder eben durch dieses Einstellen auf das Gespräch [...].“ (Kerstin, P. 13)	1
18. Emojis	Das Verwenden von (bestimmten) Emojis als Grund für MG	„Und da kommt alles dazu. Das ist jetzt egal, ob da ein Herz mitgeschickt wird, Winkhände, Smileys [...]“ (Lisa, P. 335)	1

Qualitative Untersuchung des Mitgeföhls in der Onlineberatung

Anhang B:

Kategoriensystem zur Oberkategorie Mitgeföhlsleben

Subkategorie	Beschreibung	Beispiel	Anzahl
1. Valenz	Affektive Erlebnisse, die mit dem Mitgeföhls einhergehen, lassen sich eindeutig als positiv oder negativ bewerten oder werden vom Interviewpartner selbst dementsprechend bewertet.		43
1.1 Negative Valenz	Es werden in Verbindung mit dem Mitgeföhls negative Geföhls, Gedanken oder Wünsche oder die Abwesenheit von positiven genannt (Trauer, Hilflosigkeit, Druck, Belastung etc.)	„[---] negative Geföhls kamen auch auf. Weil, ich sag mal, einen Ärger auf den Stiefvater.“ (Bernhard, P.79)	24
1.2 Positive Valenz	Es werden in Verbindung mit dem Mitgeföhls positive Geföhls, Gedanken oder Wünsche oder die Abwesenheit von negativen genannt (Freude, Begeisterung, keine Belastung etc.)	„[...] aber in dem Moment [hat] quasi eigentlich die Freude über das, dass jetzt die Kommunikation so möglich ist, [...] überwogen [...] auch auf meiner Seite natürlich.“ (Kerstin, P. 14)	17
2. Intensität und Häufigkeit	Die Intensität oder Häufigkeit des Mitgeföhls wird thematisiert.		

Qualitative Untersuchung des Mitgefühls in der Onlineberatung

2.1 Starkes Mitgefühl	Die Intensität des Mitgefühls wird als stark bezeichnet oder beschrieben.	„Vielleicht tut man es dann auch überinterpretieren, weil man ohnehin schon in so einem Gefühlsbad ist.“ (Lisa, P.173)	10
2.1.1 Körperliche Reaktionen durch das Mitgefühl	Aufgrund des Mitgefühls kommt es zu körperlichen Reaktionen (weinen, Gänsehaut o.Ä.)	„Mir sind auch Tränen in den Augen gestanden.“ (Gabriele, P.69)	6
2.2 Mitgefühl als Grundtonus	Das Mitgefühl wird als Grundtonus oder als von Anfang an bzw. bei allen KlientInnen vorhanden beschrieben.	„Die habe ich am Anfang eigentlich immer und kann nur sein, dass sie dann vielleicht weniger wird.“ (Bernhard, P.13)	3
3. Phänomenologische Mitgefühlsbeschreibungen	Das Mitgefühl wird phänomenologisch beschrieben ohne dabei eindeutig als positiv oder negativ bewertet zu werden oder interpretierbar zu sein.	„[...] und dann wirklich so in diesem Einklang nebeneinander herzutragen, ja?“ (Lisa, P.199)	27
4. Mitgefühlsbewertung	Das Mitgefühl und/oder die Gefühle, die mit dem Mitgefühl einhergehen, werden als positiv oder negativ bewertet.		42
4.1 positiv	Das Mitgefühl und/oder die Gefühle, die damit einhergehen werden als positiv (hilfreich, relevant) bewertet.	„[...] natürlich ist jetzt negatives Mitgefühl, wenn es mich dann selber runterzieht oder so, aber ich finde das halt auch wichtig, dass ich, wenn das halt ist, dass ich das dann auch bewusst wahrnehme.“ (Kerstin, P.85-86)	37

Qualitative Untersuchung des Mitgefühls in der Onlineberatung

4.2 negativ	Das Mitgefühl und/oder die Gefühle, die damit einhergehen werden als negativ (schwierig, schlecht) bewertet.	„Das ist, glaube ich auch, das Schwierige, dass man sagt, da sind so große Probleme und du kannst eigentlich nichts machen. Und mit dem umgehen.“ (Annemarie, 343-345)	2
5. Nachwirkungen	Es werden Nachwirkungen des Mitgefühls oder der mitgefühlsauslösenden Chats beschrieben (z.B. Gedanken an die KlientInnen oder andauernde Betroffenheit, Belastung oder Freude, die auf das Gespräch oder das Mitgefühl zurückgeführt werden)	„[...] weil mich das Gespräch immer noch berührt.“ (Kerstin, P.27)	32
6. Umgang mit negativen Gefühlen	Es werden Strategien zum Umgang mit negativen Gefühlen beschrieben, die in den Chatgesprächen aufkommen oder auf diese zurückzuführen sind (z.B. Akzeptanz, Reflexion, Supervision etc.)	„Ja, ich habe dann, Gott sei Dank, eine Supervision gehabt und das hat es total gebraucht. Das war super einfach, ja? □ [...] Ich habe mich dann auch wieder besser abgrenzen können.“ (Gabriele, P.179-182)	33

Qualitative Untersuchung des Mitgefühls in der Onlineberatung

Anhang C:

Kategoriensystem zur Oberkategorie Vergleich Telefon- und Chatberatung

Subkategorie	Beschreibung	Beispiel	Anzahl
1. Gründe	Es werden Mitgefühlsgründe oder -auslöser in Chat- und Telefonberatung im Vergleich erläutert.	„[das] Mangelgefühl[...], das da vorhanden ist, was eben in der [...] mündlichen verbalen Kommunikation halt öfters [...] eher vielleicht überspielt wird oder aufgefüllt wird.“ (Kerstin, P.69)	13
2. Mitgefühlserleben	Es wird das Mitgefühlserleben in Chat- und Telefonberatung im Vergleich erläutert.		43
2.1 Valenz	Es werden positive oder negative Gefühle in Verbindung mit Mitgefühl in der Chat- und Telefonberatung verglichen. (z.B.: gleich viel Belastung oder mehr Hilflosigkeit)	„[Der Chat ist] intensiver. Aber nicht belastend.“ (Helena, P.313)	5
2.2 Qualität	Es werden qualitative Unterschiede oder Ähnlichkeiten zwischen Chat- und Telefonberatung erläutert	„Warum ist beim Chatten für mich die Nähe eine andere und das Spüren. Es ist einfach eine andere Energie.“ (Helena, P.225-226)	3

Qualitative Untersuchung des Mitgefühls in der Onlineberatung

2.3 Intensität und Häufigkeit	Das Mitgefühl wird von seiner Intensität und Häufigkeit In der Chat- und Telefonberatung verglichen	„Intensiver ja, also ich kriege das einfach [...] diese Verbindung ist intensiver.“ (Helena, P.333)	24
2.4 Umgang mit Gefühlen	Der Umgang mit Gefühlen wird in der Chat- und Telefonberatung miteinander verglichen	„[im Chat habe ich] mehr Möglichkeit, die Gefühle dazu zu nehmen. Die dürfen dann da sein. Ich kann auch mit Tränen in den Augen, die mir runterrinnen [...] kann ich immer noch schreiben. (Lisa, P.393-395)	11
3.Spezifische Anforderungen der Chatberatung	Spezifische Anforderungen an die BeraterInnen, die mit dem Mitgefühl in Verbindung stehen, werden in der Chat- im Vergleich zur Telefonberatung erläutert.		30
3.1 Abgrenzung und Balance	Die emotionale Abgrenzung bzw. das Wahren einer Balance (aus Nähe und Distanz) wird in der Chat- im Vergleich zur Telefonberatung erläutert	„Und durch dieses, dass der Chat intensiver ist, erfordert es ja auch mehr Balance.“ (Helena, P.328)	1
3.2 Emotions- und Situationserkennung	Die Emotions- und Situationserkennung der KlientInnen wird in der Chat- im Vergleich zur Telefonberatung erläutert	„[...] im Chat natürlich schreibt man schon mal wahrscheinlich eine Zeit bis das, bis jetzt vielleicht einmal auch klar ist, wie die Situation ist oder so.“ (Bernhard, P.179)	1

Qualitative Untersuchung des Mitgefühls in der Onlineberatung

3.3 Ablenkung	Die Ablenkung der KlientInnen oder der BeraterInnen wird in der Chat- im Vergleich zur Telefonberatung erläutert	„Also beim Telefon [...] ist es [schon] öfter so, dass jemand eigentlich anruft, weil er einfach nur nicht so allein sein will oder so, aber dann wird [...] das meistens ja irgendwie gefüllt mit dem, dass irgendwelche Sachen erzählt werden, so Smalltalk-mäßig [...] und dann ist das nicht so ganz deutlich im Vordergrund.“ (Kerstin, P.69)	2
3.4 Zeit	Die zur Verfügung stehende Zeit für Reaktionen wird in der Chat- im Vergleich zur Telefonberatung erläutert	„[...] ich glaube, man hat beim Chat auch irgendwie ein bisschen letztendlich mehr ZEIT für die eigenen Gefühle.“ (Lisa, P.392)	3
3.5 Pausen und Stille	Die in der Kommunikation entstehenden Pausen werden in der Chat- im Vergleich zur Telefonberatung erläutert	„[Pausen im Chat] ist ganz einen anderen Halt geben, das ist ganz eine andere Sicherheit geben, das ist ganz anders. Und [...] auch die Vertrautheit, ist dann auch intensiver.“ (Helena, P.288)	8
3.6 Verhalten der KlientInnen	Das Verhalten der KlientInnen wird in der Chat- im Vergleich zur Telefonberatung erläutert	„Da sind, kommt mir vor, sind sie beim Chat offener wie am Telefon.“ (Annemarie, P. 398)	9
3.7 Themen	Die Themen der KlientInnen werden in der Chat- im Vergleich zur Telefonberatung erläutert	„[...] ich denke mir einfach auch, dass die Chatthemen intensiver sind.“ (Helena, P.306)	5
4. Angenommene Gründe für die	Es werden Theorien zu möglichen Gründen für das intensivere Mitgefühl	„Oder man liest mehr zwischen den Zeilen, das wird es sein.“ (Gabriele, P.202)	19

Qualitative Untersuchung des Mitgeföhls in der Onlineberatung

Mitgeföhlsintensität in der Chatberatung	im Chat im Vergleich zum Telefon erläutert		
---	--	--	--

Qualitative Untersuchung des Mitgefühls in der Onlineberatung

Anhang D

Transkriptionsregeln nach Lamnek and Krell (2016)

(.)	ganz kurze Pause, Absetzen
(--)	mittlere Pause (bis ca. 0,5 Sek.)
(---)	lange Pause (bis ca. 1 Sek.)
(30s)	Besonders lange Pause (ab ca. 1 Sek.) mit Angabe der ungefähren Dauer in Sekunden
BEISPIEL	Betonung
A: Text Text [Textüberschneidung. B: Textüberschneidung] Text Text.	Kennzeichnung von besonders deutlichen Überschneidung bei gleichzeitigem Sprechen
()	unverständlich, Länge in Abhängigkeit von Dauer der unverständlichen Passage
(Beispiel)	vermuteter Wortlaut
(Beispiel/Brettspiel)	alternative Möglichkeiten bei Unsicherheit über genauen Wortlaut
((lacht))	nonverbales Verhalten
[Telefon klingelt]	vom Interview unabhängige Ereignisse
Mhm	Bejahung
Mhmh	Ablehnung
Hm	Füllwort, Zustimmung
Ähm, äh etc.	Verzögerungssignal
<Name>	Anonymisierung

Anhang E

Postskriptum

Pseudonym:

Zum Interview:

Datum des Interviews

Ort des Interview:

Beginn des Interviews:

Dauer des Interviews (in Minuten):

Ende des Interviews:

Interviewsituation:

Besondere Vorkommnisse während des Interviews:

Gespräche vor Einschalten des Aufnahmegeräts:

Gespräche nach Abschalten des Aufnahmegeräts:

Verhalten des Interviewers:

Informationen zum Interviewpartner:

Alter:

Beruf:

Aktiv seit:

Durchschnittliche Dienste im Monat:

Primäre/r Kids-Line Mitarbeiter/in:

Sonstige Auffälligkeiten, Informationen o.ä.:

Qualitative Untersuchung des Mitgeföhls in der Onlineberatung

Anhang F

Leitfaden

Aufklärung

Aufklärung über Anonymität, Aufzeichnung des Gesprächs, Transkription

Ich habe dir bereits geschrieben, dass es um ein Chat-Gespräch gehen soll, bei dem du Mitgeföhls mit der Klientin/dem Klienten hattest. Zuerst einmal: War das jemand, mit der/dem du insgesamt mehrmals gechattet hast?

Nein: Und hat jemand anderer aus dem Team mit dir schonmal über die Person gesprochen?

Wenn mehrmaliger Kontakt: Dann würde ich dich bitten bevor wir über das konkrete Chat-Gespräch sprechen, einmal alles über den Fall zu schildern, was du für wichtig hältst.

Erzählungsgenerierende Frage: Es wäre super, wenn du mir jetzt einfach einmal alles über das Chat-Gespräch, dass du dir ausgesucht hast, erzählen könntest, was du wichtig findest.

→ **Nachfragen, wenn nichts dazu kommt**

Mitgeföhlsentstehung:

Gründe: Was glaubst du, warum hattest du Mitgeföhls mit der Klientin/dem Klienten? (Falls nichts kommt: Gibt es etwas, abgesehen von dem Thema/dem Inhaltlichen)

Auslöser/Situationen: Wann ist jetzt konkret das Mitgeföhls in dir aufgekommen?

Allgemein: Du hast jetzt gesagt, dass bei dir in diesem Gespräch ...(Gründe)... der Grund dafür war, dass du Mitgeföhls hattest. Wie ist das bei anderen Gesprächen?

Und du meinst, ... (situationsspezifische Auslöser) hätten bei dir insbesondere Mitgeföhls hervorgerufen. Wie ist das in anderen Gesprächen?

Mitgeföhls erleben:

Spezifisch situativ: Wie war es für dich in dieser Situation Mitgeföhls mit der Klientin/dem Klienten zu haben?/ Wie war das Mitgeföhls für dich? → **Ausmaß**

Qualitative Untersuchung des Mitgefühls in der Onlineberatung

Umgang mit negativen Gefühlen - Spezifisch danach: Hat das Gespräch in dir nachgewirkt? Möchtest du davon noch ein bisschen erzählen!

Umgang mit negativen Gefühlen

Allgemein: Wie erlebst du das Mitgefühl im Chat allgemein? → weiterer Verweis auf das Ausmaß

Vergleich mit Telefon:

Wie erlebst du das Mitgefühl im Chat und am Telefon im Vergleich?

Bei Abgrenzung, Rettungsfantasien etc.: Du hast von ... geredet: Was bedeutet ... für dich?

Und wie ist das bei dir mit?

Qualitative Untersuchung des Mitgeföhls in der Onlineberatung

Anhang G:

Abstracts

Deutsch.

Das Internet hat die Beratungslandschaft verändert. Dies macht auch die Erforschung spezifischer Wirkfaktoren in der Onlineberatung immer relevanter. Vor allem schulübergreifende Wirkfaktoren, wie das Mitgeföhls, sind im Setting der Onlineberatung jedoch noch wenig untersucht. Da einige Hinweise ein reduziertes Mitgeföhlsmpfinden, aber auch einige Hinweise ein starkes Mitgeföhlsmpfinden in der Onlineberatung nahelegen, beschäftigt sich diese Masterarbeit explorativ mit dem Mitgeföhls in der Chatberatung. Zu diesem Zweck wurden halbstrukturierte, leitfadengestützte Interviews mit sechs BeraterInnen (davon ein Mann) aus einer mediengestützten Kinder- und Jugendberatung geführt. Von Interesse waren subjektive Mitgeföhlsgründe und –auslöser, Mitgeföhlsmpfinden und Mitgeföhlsintensität und der Vergleich zwischen Chat- und Telefonberatung. Die Interviews wurden inhaltsanalytisch mithilfe der Software MAXQDA 2018 ausgewertet. Hinsichtlich der Mitgeföhlsgründe wurden von den InterviewpartnerInnen zahlreiche, zum Teil auch chatspezifische, Gründe genannt. Unter Anderem Pausen im Gesprächsverlauf, Emojis und das Entstehen von eigenen mentalen Bildern. Das Mitgeföhlsmpfinden wurde durchgehend als intensiv und auch als intensiver als in der Telefonberatung beschrieben. Für diesen Unterschied schlugen die BeraterInnen teils literaturkonforme teils neue Theorien vor. Implikationen für künftige Forschung und Praxis, sowie Limitationen der Arbeit werden diskutiert.

Qualitative Untersuchung des Mitgeföhls in der Onlineberatung

Englisch.

The internet has changed the field of counselling. Therefore it is more and more relevant to study effectiveness and its specific factors in the context of online counselling. Especially factors that are relevant across therapeutic schools like compassion, have rarely been studied in online counselling. This master's thesis studies compassion exploratively because there are some indicators for compassion being reduced and other indicators for compassion being fairly strong in chat counselling. For this purpose six counsellors, working in a media-based youth counselling centre (thereof one man), have been questioned using semi-structured guided interviews. Subjective reasons and triggers for compassion, the compassionate experience and its intensity as well as the comparison with phone counselling were of special interest. The interviews were parsed using content analysis by the help of MAXQDA 2018. Many different reasons for compassion have been named by the interviewees, some of which were chat specific. For example breaks in online conversation, emojis and the occurrence of mental images. Compassion has been described as intense and even more intense than phone counselling by all interviewees. For this difference many theories, have been named by the counsellors. Some of these are consistent with previous literature while others are new ones. Implications for future research and practice as well as limitations of the present work are being discussed.