

Kollegiale Beratung online als Brücke zwischen Studium und Praxis der Sozialen Arbeit

Patricia Arnold und Wolfgang Schindler

1 Einleitung

Im Bereich der dualen Berufsausbildung ist die Frage der Kooperation verschiedener Lernorte, wie Betrieb und Berufsschule, schon lange Zeit Gegenstand umfangreicher Erörterungen (vgl. z.B. Euler 2003): Wie können Lernprozesse in beiden Kontexten so aufeinander abgestimmt und inhaltlich wie organisatorisch verzahnt werden, dass Auszubildende optimale Gelegenheiten haben, umfassende Handlungskompetenzen in ihren Ausbildungsberufen zu erwerben? Mit anderen Akzentuierungen stellt sich diese Frage auch im berufsbegleitenden Studium, vor allem, wenn wie im Fall des internetbasierten Studienangebots BA Soziale Arbeit (BASA-online)¹ die begleitende Berufstätigkeit der Studierenden in der Regel einschlägig in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit erfolgt und die Studierenden bereits zu Studienbeginn über entsprechende Berufserfahrung verfügen. Der Lernort Hochschule ermöglicht den Studierenden umfangreiches Fachwissen zu den unterschiedlichsten Handlungsfeldern zu erwerben, ihr methodisches Handwerkszeug zu erweitern, sich vom Handlungsdruck des beruflichen Alltags zu distanzieren und sich immer wichtiger werdende Reflexionskompetenzen anzueignen. Die jeweiligen Lernorte im Rahmen der studienbegleitenden Berufstätigkeiten der Studierenden wiederum bringen Reflexionsanlässe in das Studium ein und ermöglichen ggf. die Anwendung der im Rahmen der akademischen Ausbildung erworbenen Konzepte, Einsichten und Kompetenzen.

Angestrebt wird im Studiengang grundsätzlich eine enge Verzahnung zwischen den Inhalten des Studiums und den Handlungserfordernissen und -umsetzungen im Praxisfeld der Sozialen Arbeit. Häufig werden theoretische Lerngegenstände durch die individuellen Aufgabenbearbeitungen der Studierenden, orientiert an ihrer oder einer typischen beruflichen Situation in der Sozialen Arbeit ausdifferenziert. Eine andere Kooperation von Lernorten bzw. eine Verbindung zwischen Studium und Praxis der Sozialen Arbeit stellt die Einbettung von (internetbasierten) kollegialen Beratungsprozessen in einem Studienmodul der zweiten Studienphase des Studiengangs BASA-online der Hochschule München dar, die im Mittelpunkt dieses Beitrags steht.

Mit Blick auf das im Studiengang zu erwerbende besondere Kompetenzprofil kommt hier noch ein weiterer Aspekt dazu: Die zunehmende Digitalisierung der Arbeitswelt schlägt sich ebenfalls in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit nieder. Ein Beispiel unter anderen ist der wachsende Bereich der Sozialberatung im Internet, kurz: die Online-Beratung in ihren vielfältigen Ausprägungen, die mittlerweile das Beratungsangebot zahlreicher etablierter Beratungsorganisationen ergänzt (ausführlich vgl. z.B. Weitz 2015). Ein Spezialbereich der Online-Beratung wiederum stellt die „Kollegiale Beratung Online“ dar. Die etablierte Methode der Kollegialen Beratung als Peer-Beratung ist hier gemäß dem Heilsbronner Modell (vgl. Spangler 2012) zur orts- und zeitunabhängigen internetbasierten Durchführung mittels textbasierter computervermittelter Kommunikation, auf der Plattform „kokom.net“, betrieben vom Institut für kollegiale Beratung, modelliert. Im Rahmen des Studiengangs BASA-online der Hochschule München sind zwei Phasen kollegialer Beratungsprozesse online integriert, die neben der Verknüpfung zweier Lernorte den Studierenden auch den Erwerb von Eigenerfahrung und Kompetenzen in der Online-Beratung ermöglichen.

Vor diesem Hintergrund beleuchtet der vorliegende Beitrag den Einsatz der Kollegialen Beratung Online im Studium der Sozialen Arbeit einerseits als „Brücke“ zwischen Studium und Praxis der Sozialen Arbeit und andererseits mit Blick auf das besondere Kompetenzprofil, das Studierende in diesem Studiengang erwerben. Dazu werden zunächst der Forschungsstand zu Kollegialer Beratung Online als Teil

1 Das Studienangebot BASA-online wird als Studiengang im Blended Learning Format derzeit in Rahmen eines Hochschulverbundes von sieben Hochschulen in Deutschland angeboten.

von Online-Beratung zusammengefasst, im Anschluss das Einsatzkonzept für die kollegialen Beratungsprozesse im Rahmen der Lehrveranstaltung vorgestellt und auf der Grundlage von Evaluationsergebnissen ausgewertet. Ein Fazit rundet den Beitrag ab.

2 Kollegiale Beratung Online als computervermittelte Kommunikation

Mit dem Einzug digitaler Technologien in alle gesellschaftlichen Lebenswelten ist Online-Beratung zu einem Handlungsfeld in der Sozialen Arbeit geworden, das kontinuierlich an Bedeutung gewinnt. Als offensichtliche Vorteile von Online-Beratungsangeboten werden generell die zeitlich und örtlich flexible Verfügbarkeit der Beratung, der niederschwellige Zugang und die Möglichkeit, als Ratsuchende*r anonym zu bleiben, gesehen (vgl. Barak und Grohol 2011; Brunner 2009; Hintenberger und Kühne 2009). Zugleich aber werden verbreitet Vorbehalte gegen die Nutzung computervermittelter Kommunikation im Handlungsfeld Soziale Arbeit geäußert. Vor der Implementation von kollegialer Beratung online war daher zunächst die Abklärung von Grundlagen und Konzeption erforderlich.

2.1 Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation

Bei aller Formenvielfalt in der Online-Beratung überwiegt die asynchrone und schriftliche Kommunikation, sei es per E-Mail, in Foren und auf speziell für Beratungszwecke entwickelten Plattformen. Damit werden für die Online-Beratung Forschungsergebnisse zur computervermittelten Kommunikation (computer-mediated communication, CMC) interessant. Frühe Forschung zu computervermittelten Kommunikation betonte die „Kanalreduktion“ im Kommunikationsprozess, also den Wegfall von „sozialen Hinweisreizen“ (Mimik, Gestik, Tonfall, Gesichtsausdruck, Erscheinungsbild, Alter der Beteiligten etc.) im textbasierten Kommunikationsprozess und bewertete ihn einseitig als defizitär. Weitere Studien ergaben aber schon bald ein wesentlich differenzierteres Bild. Defizite durch Kanalreduktion können unter bestimmten Bedingungen gut ausgeglichen werden (vgl. Walther 1992) und – noch entscheidender – sind häufig gar keine Defizite, sondern verbessern im Gegenteil die Kommunikationssituation, da z.B. die Konzentration auf den Inhalt steigt und Kommunikation, reduziert auf die Textbotschaften, auch hierarchiefreier und gleichberechtigter ablaufen kann (vgl. Walther und Burgoon 1992).

Als eine der ersten hat Döring (2002) umfassend auf die großen Potenziale von computervermittelter Kommunikation hingewiesen: Sie kommt sogar zu dem Schluss, computervermittelte Kommunikation sei persönlicher als face-to-face-Kommunikation – ein Schluss, der nur im ersten Moment überrascht. Als Gründe führt sie an, dass eine geringere Identifizierbarkeit Bewertungsangst reduziere, physische Isolation zu gesteigerter Aufmerksamkeit für eigene Gefühle führe sowie der Modus des schriftlichen Ausdrucks, kombiniert mit der Möglichkeit das Geschriebene noch zu editieren, die Explizierung im Ausgedrückten steigere.

Jiang et al (2013) weisen in psychologischen Studien jüngerer Datums am Beispiel getrennt lebender Paare ebenfalls nach, dass computervermittelter Kommunikation die Bereitschaft zur Selbstoffenbarung („self-disclosure“) erhöht. Wenn Gesprächspartner*innen computervermittelt, textbasiert und asynchron miteinander kommunizieren, verstärkt das ihre Bereitschaft sich zu öffnen und über sich und ihre Gefühle zu sprechen und diese auch zu zeigen. Gesteigerte Bereitschaft zur Selbstoffenbarung in internetbasierten Kommunikationssituationen dokumentiert auch eine Analyse der Beiträge von Facebook-Nutzer*innen: „During face-to-face discourse, people spend approximately 30% of conversations sharing information about themselves; online [...] self-disclosure skyrockets to comprise 80% of our online posts“ (Meshi et al. 2015, S. 9).

Richter und Schindler (2017) verweisen darauf, dass textbasierte, asynchrone Beratung schon lange vor der Online-Kommunikation als „Briefseelsorge“ erfolgreich praktiziert wurde. Es überrascht daher nicht, dass Evaluationsstudien zu Online-Beratung generell gute Wirkungsergebnisse zeigen und Online-Beratungsangebote zusätzlich Ratsuchende erreichen, die andere Beratungsangebote nicht in Anspruch genommen hätten (vgl. Kordy et al. 2006; Knaevelsrud et al. 2016).

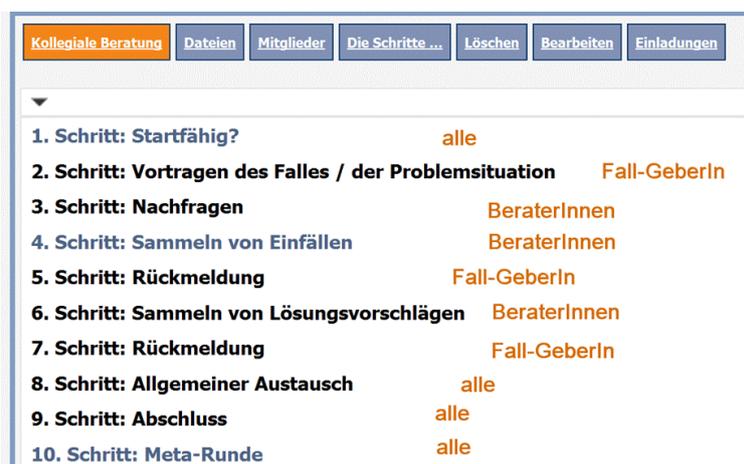
2.2 Kollegiale Beratung Online in geschützten Räumen mittels kokom.net

Im Anschluss an eine kurze Skizzierung des Konzepts dieser Beratungsmethode, insbesondere in der als „Heilsbronner Modell“ bekannten Variante, wird gezeigt, inwiefern eine Implementation als Onlineberatung auf Basis von Web 2.0-Technologien angemessen ist.

Kollegiale Beratung

Das Konzept der „Kollegialen Beratung“ ist seit Jahrzehnten in der Bildungs- und Sozialarbeit etabliert (vgl. u.a. Tietze 2003; Spangler 2012). Seither wurden zahlreiche Varianten desselben Grundgedankens propagiert: Die fachliche Kompetenz der Mitarbeitenden wird als ausreichende Basis für gegenseitige Beratung gesehen, die hilft, das professionelle Handeln aller an solchen Beratungsprozessen Beteiligten zu qualifizieren. Auf bezahlte, externe Leitung der Beratung wird prinzipiell verzichtet. An deren Stelle treten ein vorstrukturierter Handlungsrahmen, der den Prozess in thematische Schritte gliedert, und ein Kontrakt, der die Rollen von Fallgeber*in, Moderator*in und Berater*innen regelt.

Die verschiedenen Modelle zur Kollegialen Beratung unterscheiden sich in der Anzahl vorgeschlagener Prozessschritte – von sechs Phasen (vgl. Tietze 2010) über drei Phasen mit neun Schritten bei Jordaán, Eckert und Tarnowski (2016), bis zu zehn Schritten im „Heilsbronner Modell“ (vgl. Spangler 2012) –, aber auch im methodischen Vorgehen. Tietze beispielsweise will die Gruppe aus einem Fundus die Methode auswählen lassen, „mit der sie gezielt auf die Bedürfnisse des Teilnehmers eingeht, der sein Praxisproblem vorstellt“ (Tietze 2010, S. 7). Abhängig von der Wahl der Methode bringt sich damit ggf. ein* „Expert*in“ als Leiter*in ins Spiel – die fundamentale Grundannahme der kollegialen Beratung, dass für den Beratungsprozess kollegiale Kompetenz hinreichend sei, wird damit implizit in Frage gestellt. Spangler (2012) dagegen vertraut auf die freie Aussprache im geschützten Raum der Gruppe als einzige Methode, flankiert von den Strukturvorgaben des Leitfadens. Sein Konzept, als „Heilsbronner Modell“ (Spangler und Schindler 2016) über den deutschsprachigen Raum hinaus bekannt, versteht er „geprägt von Erfahrungen meiner eigenen beruflichen Praxis und eigener [psychoanalytisch fundierter, P.A./W.S.] Supervisionspraxis, mit Balintgruppen und ähnlichen Formen der Reflexion beruflicher Tätigkeit“ (Spangler 2012, S. 32). Abb. 1 zeigt die zehn Prozessschritte dieses Modells und die jeweiligen Beteiligten. Es ähnelt so weitestgehend dem psychoanalytischen Konzept der Balint-Gruppen (vgl. Balint 2001).



Kollegiale Beratung		Dateien	Mitglieder	Die Schritte ...	Löschen	Bearbeiten	Einladungen
1. Schritt: Startfähig?	alle						
2. Schritt: Vortragen des Falles / der Problemsituation	Fall-GeberIn						
3. Schritt: Nachfragen	BeraterInnen						
4. Schritt: Sammeln von Einfällen	BeraterInnen						
5. Schritt: Rückmeldung	Fall-GeberIn						
6. Schritt: Sammeln von Lösungsvorschlägen	BeraterInnen						
7. Schritt: Rückmeldung	Fall-GeberIn						
8. Schritt: Allgemeiner Austausch	alle						
9. Schritt: Abschluss	alle						
10. Schritt: Meta-Runde	alle						

Abb. 1: Zehn Prozessschritte im Heilsbronner Modell der Kollegialen Beratung (Screenshot zur Online-Implementation, Spangler und Schindler 2016 finanziert, flankiert von ehrenamtlichem Engagement des Instituts für kollegiale Beratung, einem als gemeinnützig anerkannten Verein (<https://www.kokom.net/spenden>)).

Für Beratungszwecke ungeeignet sind allerdings auch virtuelle Räume, deren Inhalte von hierarchisch übergeordneten Ebenen eingesehen (oder gar modifiziert) werden können. Dazu zählen typischerweise eLearning-Plattformen mit einem stark hierarchisierten Rollenmodell, wie beispielsweise Moodle. Für Fortbildung, Supervision und Beratung hat sich vielmehr das Prinzip des Lernens am „dritten Ort“ etabliert; damit ist die Freistellung von den Zugriffsmöglichkeiten am Arbeitsplatz, aber auch

den Anforderungen im privaten Umfeld gemeint. Virtuelle Räume, die der Server des Arbeitgebers oder der Bildungsinstitution bereitstellt, werden oftmals nicht als verlässlich geschützte Orte wahrgenommen.

Wie alle seriösen Online-Beratungsangebote braucht Kollegiale Beratung Online daher einen eigenen Server, einen virtuellen dritten Ort, der „computervermittelte Kommunikation [...] in einem virtuellen und sicheren Raum“ (Koch 2009, S. 2) gewährleistet. Kollegiale Beratung Online nach dem Heilsbronner Modell nutzt als virtuellen Ort eine explizit als „Online-Tagungs- und Beratungshaus“ konzipierte Plattform, die alle bislang genannten Kriterien erfüllt und zusätzlich noch ein weiteres Alleinstellungsmerkmal aufweist: die *computerunterstützte Moderation* kollegialer Online-Beratung. Die Rollen in der kollegialen Beratung eines Falles werden zunächst automatisch zugewiesen, sind dann aber verhandelbar. Durch die Plattform bekommt der oder die Moderierende systematisch Unterstützung, um die Gruppe Schritt für Schritt durch den Prozess zu führen und auf die im Heilsbronner Modell benannte Abfolge der zehn Themen zu fokussieren. Diese Entlastung macht es Online-Moderierenden leichter, selbst auch mit zu beraten.

Alle Beteiligten werden benachrichtigt, sobald ein neuer Beitrag im Dialog-Bereich des Beratungsraumes erstellt ist. Sie sehen außerdem, wie viele Teilnehmende diesen Beitrag bereits wahrgenommen haben. Beides sind Merkmale zur Unterstützung der Gruppenkohäsion. Eine Mitgliederliste zeigt darüber hinaus die Beteiligten und deren Profile. Nur wer hier sichtbar ist, hat Zugriff auf die Kommunikation der Fallberatungsgruppen. Auch die für die Administration Zuständigen haben keinen Zugriff darauf. Räume und Etagen des Online-Beratungshauses sind ausschließlich für registrierte Nutzende sichtbar.

Die Kommunikation im Dialogbereich der Beratungsräume ist durchgängig asynchron und schriftlich; ergänzend können von allen Beteiligten Bilder, Grafiken und Dateien in den Raum hochgeladen werden. Diese Begrenzung der Kommunikationswege beinhaltet eine explizite Entscheidung für diejenige Variante computervermittelter Kommunikation, die in der Forschung als die wirksamste identifiziert wurde, wenn vertiefte Reflexion und Selbstoffenbarung unterstützt werden sollen.

3 Kollegiale Beratung Online im Studiengang BASA-online

Im zweiten Teil (Semester 5-8) des Studienverlaufs BASA-online an der Hochschule München soll die Verknüpfung der Berufserfahrung der Studierenden mit den neu erworbenen Inhalten und Kompetenzen aus dem Studienangebot noch einmal explizit gefördert und die Professionalisierung der zukünftigen Sozialarbeiter*innen unterstützt werden. Die Online-Implementation der Kollegialen Beratung nach dem Heilsbronner Modell schien in dieser Situation für die Studierenden gut geeignet, ihre derzeitige und zukünftige Praxis in der Sozialen Arbeit systematisch zu reflektieren. Sie können in diesem Modul Erfahrungen aus ihrer alltäglichen Praxis zu theoretischen Konzepten des Handlungsfeldes Soziale Arbeit in Beziehung setzen und profitieren von einem erweiterten personalen Angebot an Beratungskompetenz, das im klassischen Offline-Setting aus Geld- und Zeitgründen nicht realisierbar wäre. Das Modul integriert in zwei Phasen kollegiale Beratungsprozesse online, einmal zu „Problemfällen“ aus der jeweiligen beruflichen Praxis allgemein und einmal speziell zu Beratungsfällen, die mit Fragen der beruflichen Identität, des professionellen Selbstverständnisses und dem Konzept von Professionalität in der Sozialen Arbeit zusammenhängen. Das Modul startet mit einer Präsenzeinführung in Idee und Ablauf der Veranstaltung und wird in Folge komplett online durchgeführt. Die kollegialen Beratungsprozesse sind von Bewertung entlastet, indem die Notengebung am Ende des Moduls anhand eines E-Portfolios zur Dokumentation und Reflexion der Lernentwicklungen im Modul (und zum Teil im Studium insgesamt) erfolgt (ausführlich vgl. Arnold und Kumar 2014). Zusätzlich zur Lernplattform OLAT im Studiengang kommt *kokom.net* als geschützter „dritter Ort“ für die kollegialen Beratungsprozesse zum Einsatz. Da *diese* Plattform auch außerhalb des Studiums und von Nicht-Studierenden genutzt wird (und den Studierenden auch nach Ende des Studiums auch weiterhin zur Verfügung steht), entgrenzt sich der Hochschullernort, indem z.B. auch Nicht-Studierende in die Beratungen einbezogen werden können. Tab. 1 zeigt das didaktische Design des Moduls *Wissenschaftlicher Theorie- und Praxis-Transfer (WTP)*:

Tab. 1: Didaktisches Design des Moduls „Wissenschaftlicher Theorie- und Praxis-Transfer“

Sem.	Aufgabe	Digitale Unterstützung
5	Fallberatung aus der beruflichen Praxis	OLAT & kokom.net
6	Leitfäden/Handreichungen zu wichtigen Konzepten entwickeln	OLAT
7	Fallberatung zu beruflicher Identität & Professionalität	OLAT & kokom.net
8	E-Portfolio mit Reflexion der eigenen Kompetenzentwicklung anlegen (Leistungsnachweis)	OLAT, kokom.net & Mahara

Im ersten Modulabschnitt stehen das Kennenlernen der Methode der Kollegialen Beratung und ihrer konzeptionellen Fundierung im Zentrum, durch Rezeption einschlägiger Literatur und Einarbeitung in die Funktionsabläufe der Online-Plattform. Auf dieser Basis folgen die Bildung von Fallberatungsgruppen und die praktische Anwendung. In dieser Phase arbeiten die Gruppen autonom und exklusiv, ohne Beteiligung der Lehrenden. Abgeschlossen wird diese Arbeit mit einem strukturierten, in der Regel kriteriengeleiteten Feedback- und Reflexionsprozess zu Methode und Besonderheiten der Online-Implementation.

Im dritten Modulabschnitt liegt der Fokus auf der Erarbeitung der eigenen – in der Regel zukünftigen – professionellen Identität in der Sozialen Arbeit. Erneut werden theoretische Konzepte kritisch rezipiert, die helfen sollen, das eigene Handeln im Licht der Konzeptionsdebatte Sozialer Arbeit zu verstehen und sich darin zu positionieren. Dem folgt eine weitere Phase der Arbeit in Fallberatungsgruppen: Auswahlkriterium sind Fälle aus der Praxis, die auf der Meta-Ebene das Verständnis von Professionalität in der Sozialen Arbeit überprüfbar und kommunizierbar machen. Erkenntnisse aus beiden Elementen sollen dann in Form der Erstellung eines Positionspapiers zur persönlichen beruflichen Identität zur Synthese finden.

Zu den Online-Beratungsräumen auf der Online-Plattform kommt zusätzlich ein Online-Konferenzraum pro Semestergruppe (namens „WTP-Plenum“) unter Leitung der Lehrenden hinzu. Er gewährleistet die unverzichtbare Rolle des haltenden und begleitenden Rahmens für diese Arbeit in Kleingruppen. Im Online-Plenum ist Raum für Ansagen, Fragen, Kritik und Feedback, ebenso für Prozesse der Gruppenbildung und abschließende Reflexion. Es ist *der* Ort, an dem Beiträge und Interventionen der Leitung Platz haben, die für einen gelingenden Prozess erforderlich sind.

Diese Konferenzräume dokumentieren den Dialog der Gruppe, der sich chronologisch Beitrag für Beitrag entfaltet. Nur der aktuelle eigene Beitrag ist kurzzeitig editierbar, so entsteht eine nachlesbare Prozesschronik. Datei-Archiv, Bildergalerie und Wiki stehen allen ergänzend zur Verfügung, ebenso die weiter oben genannten Merkmale, die der Gruppenkohäsion dienen. Auch hier ist die Vertraulichkeit gewährleistet und durch das Akzeptieren der diesbezüglichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Nutzung von kokom.net Teil des Arbeitsbündnisses aller Beteiligten. Andere Angehörige der Hochschule haben keinen Zutritt zu diesem Konferenzraum.

4 Auswertungen des Einsatzes der Kollegialen Beratung Online

Zunächst erfordert die Einführung der Kollegialen Beratung Online als integraler Bestandteil des Modulkonzepts von den Studierenden, sich auf eine weitere Plattform – neben der Lernplattform OLAT und der E-Portfolio Software Mahara – einzulassen (vgl. auch „One More Tool“, Arnold et al. 2011). Ein erneutes Einarbeiten in eine zunächst fremde Online-Umgebung wird notwendig, um konkrete Erfahrungen im beruflichen Alltag im Prozess der kollegialen Beratung zu analysieren und mit Theoriekonzepten aus dem Studium in Beziehung zu setzen. Angestrebt wird, dass sich beide Lernorte der Studierenden durch die Prozesse am „dritten Ort“ auf der externen Online-Plattform verbinden lassen und die Studierenden darüber hinaus ein besonders Kompetenzprofil im Bereich der Online-Beratung erwerben.

Inwieweit wird diese Zielsetzung erreicht? Und wie beurteilen die Studierenden das „Heilsbronner Modell“ sowie Prozess und Ergebnisse der Kollegialen Beratung in der Online-Implementation? Diese Fragen sollen auf der Grundlage von Evaluationsergebnissen, der Auswertung der Feedbackphasen sowie den Prozessnotizen der Lehrenden² im folgenden Abschnitt erörtert werden.

4.1 Ergebnisse der modulbegleitenden Feedbackphasen

Jede der sieben bisherigen Jahrganggruppen im Modul *Wissenschaftlicher Theorie- und Praxistransfer* haben im Rahmen der integrierten Feedbackphasen in den unterschiedlichen Modulteilern ihre Erfahrungen mit Prozess und Ergebnissen der kollegialen Beratung Online ausgewertet und detaillierte Rückmeldungen sowie zusammenfassende Gesamtbeurteilungen gegeben.³ Rückmeldungen fanden sich ebenfalls in zahlreichen E-Portfolios, in denen sich die Studierenden abschließend mit Inhalten, Strukturen und dem eigenen Lernprozess auseinandersetzen.⁴ Die Rückmeldungen werden durch die Lehrenden sorgfältig rezipiert und zur Weiterentwicklung des Gesamtlehrkonzepts und der Online-Plattform genutzt.

Die Feedbacks zeigen in ihrer Gesamtheit deutlich den inhaltlichen Mehrwert der Kollegialen Beratung Online auf. Die Kosten-Nutzen-Abwägung, gemäß dem zentralen Frageimpuls: *„Ist es lohnend für mich, meine Arbeit und meine Einrichtung, hier Zeit und Energie zu investieren?“* fällt durchgehend positiv aus. Dokumentiert sind aber auch ein hohes Maß an anfänglicher Skepsis und einzelne Kritikpunkte am Heilsbronner Modell und dessen Online-Umsetzung. Am häufigsten wurde die nicht im Detail zu konfigurierende Benachrichtigungsfunktion über neue Beiträge per E-Mail kritisiert. Das Zehn-Schritte-Modell schien Einzelnen zu entfaltet, positiv aber wurden oft auch die klare vorgegebene Struktur und die computerunterstützte Moderation durch den Prozess hervorgehoben. In der Feedbackphase ab WS 2013/14 wurde der generelle Auswertungsfokus (Nutzen der Kollegialen Beratung Online) beibehalten, aber explizit um die Frage nach der Bewertung des computervermittelten Kommunikationsprozesses erweitert. Zusammenfassend wurde auch hier eine differenzierte, aber insgesamt weit überwiegend positive Bewertung von Konzept, Beratungsmethode und Plattform formuliert. Ein Feedback-Statement (*nicht redigiert*) soll exemplarisch die differenzierte Bewertung verdeutlichen:

„1. Mein Aufenthalt in den Räumen des Online-Tagungs- und Beratungshauses: [...] nach den ersten Schwierigkeiten lief die Sache dann doch ganz gut an und ich fand mich besser auf der Seite zurecht. Obwohl ich nicht der Typ für soziale Plattformen, wie Facebook etc. bin und diesen eher misstrauisch gegenüber bin, habe ich mich auf der Seite von kokom.net sicher gefühlt und hatte in Bezug auf die Wahrung meiner Privatsphäre wenig Bedenken. Die Fallarbeit bot uns die Möglichkeit fernab von Leistungsdruck eigene Erfahrungen im Bereich der Kollegialen Beratung zu machen. Dennoch hatte ich immer auch das Gefühl bei Fragen und Problemen auf den Dozenten zugehen zu können.

*2. Die Arbeit in der Fallberatung: Als Berater hatte ich zuerst Bedenken, dass die starken Strukturen letztendlich nicht dazu beitragen würden die Beratung in ihrer Wirksamkeit zu behindern. Konnte so ein Modell, dargeboten im Internet wirklich die Beratung in der Realität ersetzen. Ich finde es manchmal schon schwierig problematische Gespräche am Telefon zu führen, da ich soziale Komponenten, wie Mimik, Tonlage etc. nicht wahrnehmen kann. Allerdings konnte ich anhand der Reaktionen der Fallgeber schon bemerken, dass sich manche ihrer Probleme scheinbar, wie „von alleine lösten“. Merkwürdig eigentlich, aber auch nach genauerem Nachfragen hatte sich oft allein schon durch eine veränderte Sichtweise auf das Problem eine gewisse Erleichterung eingestellt. Denn wie im „richtigen“ Leben ließen sich natürlich auch hier nicht für alle Fälle einfache und effektive Lösungen finden. Der Weg der Lösungen war oftmals vielschichtiger und oft wenig "spektakulär". Was aber auch nicht nötig ist, da es ja immer um den Fallgeber als solchen geht. Und diese schienen immer von den Beratungen ernsthaft zu profitieren.“ (Feedback-Statement Student*in 4, 2014)*

2 Die Autor*innen dieses Beitrags haben das Konzept des Moduls gemeinsam entwickelt und fungierten in den Durchführungen des Moduls ab 2009 als Lehrende, in Teilen auch im Team-Teaching.

3 Die kompletten Rückmeldungen aus den Wintersemestern 2010/2011 (n=29) und 2013/2014 (n=27) sind in anonymisierter Form, nach Freigabe der Studierenden, als Nutzerfeedback unter https://www.kokom.net/page_461.html einsehbar.

4 Die E-Portfolios wurden aber nur in Einzelfällen für die Öffentlichkeit freigegeben und Rückmeldungen hieraus sind daher nicht in das Nutzer*innenfeedback auf der Plattform integriert.

Die Verfasser*in reflektiert in Bezug auf ihre sonstige Medienpraxis, benennt ihre Skepsis gegenüber einer vermeintlich kanalreduzierten Online-Kommunikation und konstatiert „merkwürdige“ Erleichterungen des Problemdrucks und den eher unerwarteten Ertrag der Beratung. Darüber hinaus benennt sie die Bedeutung der Gewährleistung eines stabilisierenden Rahmens, des Gefühls, sich jederzeit Hilfe holen zu können. In ihrer Formulierung findet sich eine Raum-Metapher: Sie konnte auf den Dozenten „zugehen“, der im gemeinsamen Plenumsraum der Gruppe als präsent wahrgenommen wurde, wie es in einer Vielzahl von Feedbacks benannt wird.

Das Statement zeigt weiterhin, dass die Intention, mit der Online-Plattform als Online Tagungs- und Beratungshaus der Online-Kollaboration feste und verlässliche „Orte“ bereitzustellen, die einen vergleichsweise hohen Grad an Verbindlichkeit ermöglichen, zumindest für die Verfasser*in des Statements, umgesetzt wurde. Die Raum-Metapher für den Ort der Beratung erweist sich als geeignet, ein Gefühl von Verlässlichkeit in der Beziehung zu unterstützen. Das ist gerade in einem latent immer von – technisch wie sozialpsychologisch bedingten – Verbindungsabbrüchen bedrohtem Medium von hoher Bedeutung für die Unterstützung der Kohäsion in der Lerngruppe.

Zwei andere Statements zeigen den unmittelbaren Wert der kollegialen Beratungsprozesse im Studium für die (berufsbegleitende) Praxis in der Sozialen Arbeit der Studierenden auf:

„Für mich war er sehr hilfreich, dass ich außer den Arbeitskollegen vor Ort (alle zwei Wochen) hierbei nun eine zusätzliche Möglichkeit habe, mich fachspezifisch auszutauschen. Gerade als Sozialpädagogischer Familienhelfer, der ich als einziger im Landkreis mit fester Anstellung bin, habe ich kaum die Gelegenheit, mich über Probleme und diverse schwierige Situationen auszutauschen. Daher bin ich über diese Möglichkeit sehr dankbar und möchte sie auch in Zukunft regelmäßig nutzen.“ (Feedback-Statement StudentIn 4, 2010)

Zahlreiche Arbeitsplätze in der Sozialen Arbeit sind durch wechselnde Einsatzorte, kleine Einheiten und wenig feste Teams mit Zeit für kollegialen Austausch und Besprechungen gekennzeichnet. Hier beschreibt der*die Verfasser*in, dass die Online-Implementation der Kollegialen Beratung durch die zeit- und ortsungebundene Kommunikationsform und die Beratungsmöglichkeiten über unmittelbare Kolleg*innen „vor Ort“ hinaus gerade für eher einzeln und isoliert Tätige einen Mehrwert hat. Lernort Studium und Lernort studienbegleitende Berufstätigkeit in der Sozialen Arbeit greifen hier unmittelbar ineinander.

*„Ich habe das erste Mal mit dem Heilsbronner Modell gearbeitet – und würde es gerne auch im normalen Beratungsprozess – z.B. im Team mit den anderen Schulsozialarbeitern [...] – benutzen, da mich die klare Struktur überzeugt hat.“ (Feedback-Statement Student*in 25, 2010)*

Dieses Statement fokussiert das Konzept der Kollegialen Beratung, zunächst unabhängig von der Online-Umsetzung, und hebt die inhärente Strukturierung durch die zehn Schritte des Heilsbronner Modells hervor. Zusätzlich zur hilfreichen Strukturierung weist das folgende Statement auf den Mehrwert der automatischen Mit-Protokollierung des Beratungsprozesses hin, ebenso wie auf die über die kollegialen Beratungsprozesse zu gewinnende Außenperspektive auf Fälle, in denen man selbst aufgrund tiefer Verstrickung keine Lösungsansätze mehr erkennen kann:

*„Ich kann mir gut vorstellen, diese Plattform auch in Zukunft immer wieder zu benützen, da gerade bei festgefahrenen Problemen der Blick von außen sehr hilfreich sein kann. In meiner Rolle als Berater habe ich mich sehr wohl gefühlt, für mich war dabei wie schon gesagt wichtig, dass alles der Reihe nach vor sich ging, denn so konnte ich zuerst überlegen und dann Überlegungen dazu online stellen. Es gab kein Durcheinander und alles ist auch schriftlich festgehalten. Bei face to face Beratungen können während und nach der Beratung schon mal Dinge vergessen werden, und oft wird ja nicht alles mitgeschrieben. Deshalb ist das Nachblättern auch ein Plus in dieser Beratungsform. Insgesamt eine sehr gute Methode, ich bin schon sehr gespannt auf weitere Erfahrungen im nächsten halben Jahr.“ (Feedback-Statement Student*in 23, 2010)*

Methodenkritisch ist anzumerken, dass die Rückmeldungen als Teil der Lehrveranstaltung nicht anonym abgegeben wurden und daher ein systematisches Bias der Antworten in Richtung „soziale Erwünschtheit“ nicht ausgeschlossen werden kann – trotz der expliziten Zusicherung der Lehrenden,

dass Kritik und die Benennung von Schwachpunkten auf allen Ebenen erwünscht sind, um Vorgehen und Plattform weiterentwickeln zu können. Dennoch muss grundsätzlich von einer möglichen Verzerrung der Statements ausgegangen werden.⁵ Diesem Manko abhelfen sollte eine im März 2016 durchgeführte anonyme Onlinebefragung, deren Ergebnisse allerdings ein ähnliches Bild wie das offen abgegebene Feedback zeichnen.

4.3 Ergebnisse der Online-Befragung

Zum Erleben der kollegialen Beratungsprozesse auf kokom.net und zum Wert von Methode und Plattform für die derzeitige oder zukünftige Praxis wurden zwei Jahrganggruppen mit Hilfe eines Online-Fragebogens befragt. Um die Befragung möglichst ressourcenschonend auswerten zu können, bestand das Befragungsinstrument – bis auf ein abschließendes Kommentarfeld – ausschließlich aus vorformulierten Antwortmöglichkeiten und Bewertungsskalen, umgesetzt mittels des Befragungs-Werkzeugs *umfrageonline.com*.

Die Jahrganggruppen unterscheiden sich u.a. durch Häufigkeit und Zeitpunkt der Nutzung der kokom.net-Plattform: Die Gruppe WTP_13 hatte zum Zeitpunkt der Befragung kollegiale Beratungsprozesse erst im ersten WTP-Abschnitt durchgeführt und befand sich im 5. Fachsemester, Gruppe WTP_12 und Gruppe WTP_11 befanden sich im ersten und dritten WTP Abschnitt und im 7. Fachsemester. Die Rücklaufquote lag bei nahe 100 % (23 von 24, bzw. 27 von 30). Fast alle Befragten haben den Bogen vollständig ausgefüllt.

Im Mittel ist die befragte „Kollegiale-Online-Beraterin“ weiblich (87%), um die 40 Jahre alt und hauptberuflich in der Sozialen Arbeit (über 75%) oder im Bildungs- und Gesundheitswesen (die meisten der übrigen Student*innen) beschäftigt. Die Räume für kollegiale Beratung wurden oft täglich, zumindest aber 2-3 Mal pro Woche „betreten“.

Die Zufriedenheit mit der Bezeichnung des virtuellen Ortes der Beratung als „Raum“ ist Konsens, die Schutzvorkehrungen für die Privatsphäre werden übereinstimmend als „sehr wichtig“ benannt. Weniger wichtig ist die Möglichkeit der Nutzung unter Pseudonym. Der Möglichkeit, Daten nach Abschluss der Beratung endgültig selbst zu löschen, wird ebenfalls geringere Bedeutung zugewiesen.

Dort, wo Erfahrungen mit Social-Media-Plattformen, wie Facebook etc., vorliegen, wird in den Feedbacks des WTP_12-Jahrgangs der qualitative Unterschied beim Schutz der Vertraulichkeit und Privatsphäre benannt und wertgeschätzt. Bisweilen eher ungläubiges Erstaunen löst die Zusicherung aus, dass auch Dozent*innen und Lehrgangleiter*innen keinen Zugriff auf die Beratungsräume haben, anders als auf den eLearning-Plattformen der Hochschule.

Konsens besteht in beiden Jahrganggruppen (WTP-12 und WTP_13), dass „die Arbeit im Fallberatungsraum“

- als von gegenseitiger Wertschätzung geprägt erlebt wurde (100%/100%),
- im eigenen Zeittakt erfolgte (96%/93%),
- **ohne** face-to-face-Kontakt funktionierte (91%/93%),
- und vom bestehenden Sich-face-to-face-Kennen profitierte (65%/59%).

Gegenseitige Wertschätzung ist nun beileibe kein durchgängiges Merkmal der Kommunikation in Social-Media, eher ist das Gegenteil der Fall, wie die aktuelle Debatte um Hasskommentare auf Facebook illustriert (ZEIT Online 2016). Hier dürfte das Blended-Learning-Konzept von BASA-Online, das regelmäßige Präsenzseminare umfasst, förderlich wirken – das wird zumindest von einer Mehrheit so benannt.

Die Arbeit im Fallberatungsraum wird als „hilfreich für meine Praxis“ bewertet (87%/74 %) und hat jede*n Einzelne*n, so die Selbsteinschätzung, „auf ungeahnte Ideen gebracht“ (83%/56%). Die Relevanz für die berufliche Praxis neben dem Studium findet in diesen Zahlen Belege, ebenso wie die Übereinstimmung mit den eingangs erwähnten empirischen Befunden zur Wirksamkeit von computervermittelter, schriftlicher und asynchroner Kommunikation.

5 Vor diesem Hintergrund wurde auch keine inhaltsanalytische Auswertung der Feedback-Statements vorgenommen.

Dieses Ergebnis wurde so von den Studierenden eher nicht erwartet. Die Diskrepanz zwischen Erwartung und Resultat findet sich vielfach auch in den frei formulierten Feedbacks von 2012 und 2014, basierend auf der Annahme, dass computervermittelte Kommunikation als „kanalreduzierte Kommunikation“ vor allem defizitär sei. Durch die eigene Medienpraxis wächst dann schrittweise die Erkenntnis, dass diese stattdessen im Wesentlichen nur anders, für Beratungszwecke öfters sogar wirksamer ist. Mit der – bei www.kokom.net einzigartigen – computerunterstützt geführten Moderation der Gruppe entlang der Abfolge der Beratungsaufgaben im Heilsbronner Modell sind die Teilnehmenden denn auch „zufrieden“ bzw. „sehr zufrieden“ (86%/74%).

Die Zufriedenheit mit dem Arbeiten auf der Beratungsplattform ist aber auch erkennbar unterschiedlich: Nahezu durchgängig zufriedener ist die Gruppe mit der längeren und umfangreicheren Beratungspraxis (WTP_12), die den Ertrag der Arbeit wesentlich höher bewertet. Ihre Mitglieder waren zu 87% an „drei und mehr“ Online-Beratungen beteiligt, gegenüber den 89% der anderen Gruppe, die (bislang) nur eine Fallberatung erlebt hatte.

Nach der notwendigen Einarbeitungszeit steigt die Zufriedenheit in beiden Gruppen um rund einen Punkt auf der sechsstufigen Skala, die erfahrenere Gruppe nähert sich dem Zufriedenheitsmaximum (5,5 von 6), die andere hält sich davon im Mittel, 1,5 Skalenpunkte entfernt, bei ähnlicher Streubreite (vgl. auch Abb. 1)

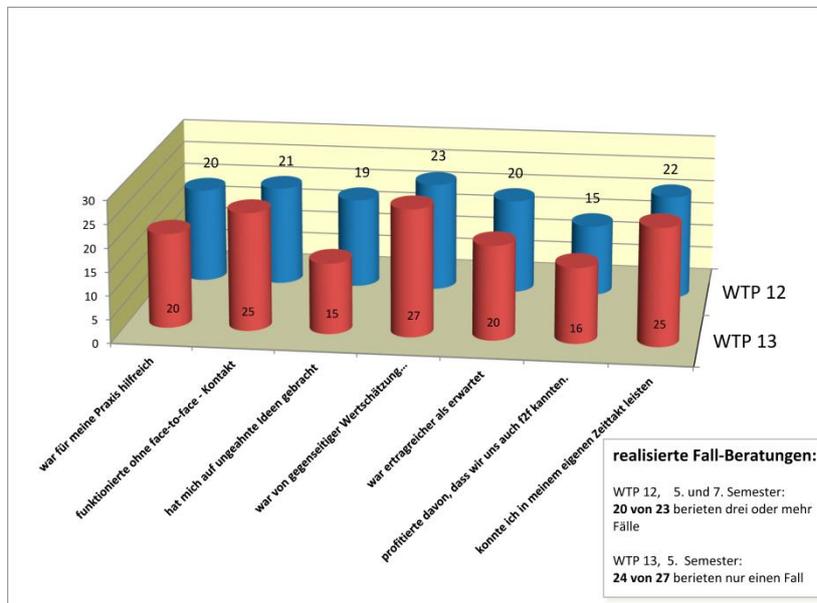


Abb. 2: Ergebnisse der Online-Befragung 2016 (WTP 12 n=23, WTP 13 n= 27)

5 Fazit

In diesem Beitrag wurde Einsatz der Kollegialen Beratung Online auf der Plattform kokom.net, eines Online Tagungs- und Beratungshauses des Instituts für kollegiale Beratung, in einem Studiengang der Sozialen Arbeit betrachtet, der sich an bereits einschlägig in der Sozialen Arbeit Berufstätige wendet. Untersucht werden sollte, wie die Studierenden die kollegialen Beratungsprozesse mittels computervermittelter Kommunikation textbasiert und asynchron auf der Plattform kokom.net erlebt haben, inwieweit die Kollegiale Beratung Online eine „Brücke“ zwischen Studium und Praxis der Sozialen Arbeit herstellen konnte und die unterschiedlichen Lernorte der Studierenden verbunden hat. Von Interesse ist auch inwieweit die Studierenden durch den Einsatz der Kollegialen Beratung ein besonderes Kompetenzprofil ausgebildet haben.

Zusammenfassend erleben die Studierenden die kollegialen Beratungsprozesse auf kokom.net im Rahmen des Studiums als positiv und hilfreich für ihre eigene berufliche Praxis. Dabei überwiegt in der

Anfangsphase eine skeptische Grundhaltung gegenüber Online-Beratungsprozessen, mit zunehmender Beratungspraxis löst sich diese aber zumeist auf und wandelt sich in eine gemäßigte bis ausgeprägte Zufriedenheit mit diesem neuen „Werkzeug“ in der Sozialen Arbeit, aufgrund eines erlebten Nutzens für die eigene professionelle Praxis, mit dem die Mehrheit der Studierenden zunächst nicht gerechnet hatte.

Einerseits haben die kollegialen Beratungsprozesse berufliche Situationen und Anliegen zum Gegenstand gehabt und in das Studium integriert. Andererseits haben Studierende das Konzept der Kollegialen Beratung und seine Online-Implementation auf *kokom.net* als unmittelbar bereichernd für ihre professionelle Praxis erlebt und beabsichtigen eine fortgesetzte Anwendung über das Studium hinaus, online oder in Präsenz. Damit haben Impulse aus dem Studium unmittelbar auf die berufliche Praxis Einfluss genommen.

Die Erfahrung mit Beratungsprozessen per textbasierter und asynchroner Kommunikation vermitteln den Studierenden wichtiges Anwendungswissen und die ausführliche Reflexion und Auswertung der Prozesse mit Blick auf die vielfältigen Effekte computervermittelter Kommunikation in diesem Kontext erweitern sowohl die Beratungs- als auch die Medienkompetenz der Studierenden. Die hier erworbenen neuen Kompetenzen werden von den Studierenden aber nicht in Bezug zu einem möglichen Einsatz von Online-Beratung als eigenem Handlungsfeld gestellt, das sie sich durch ihre Teilnahme zumindest ansatzweise ja bereits erschlossen haben. Andererseits bewerteten viele Studierende das Kennenlernen der Methode im klassischen Offline-Setting und deren Online-Implementation auf *kokom.net* positiv, insbesondere für die Entwicklung ihrer aktuellen Handlungsfelder und ihre gewachsene Beratungskompetenz. Die Erfahrung des „unerwarteten Nutzens“ bzw. überraschenden „Gelingens“ der Online-Beratung stellt so, alles in allem, einen wichtigen Baustein in ihrem Kompetenzprofil für eine sich – im Zuge zunehmender Digitalisierung – wandelnde Soziale Arbeit dar.

Kollegiale Beratung Online stellt ein wichtiges Konzept für die professionelle Arbeit im sozialen Sektor dar – dennoch ist *die spezialisierte Online-Plattform* zunächst ein weiteres, neues Werkzeug, das es sich anzueignen gilt. Diese Zumutung erweist sich als produktiv für die studienbegleitende Alltagspraxis. Kollegiale Beratung online eröffnet Andockstellen für die theoriegeleitete Reflexion, am deutlichsten wohl im vorletzten Modul-Abschnitt, wenn es darum geht, konkrete Praxiserfahrung auf der Metaebene zu reflektieren, die eigene professionelle Identität zu benennen und zu profilieren. Ebenso wächst die Medienkompetenz, als Anwendungswissen und als reflektiertes Medienhandeln in einem sich rasant verändernden, professionell zunehmend bedeutsamen Feld computervermittelter Kommunikation. Dass in einigen Feedbacks abschließend dennoch eine Präferenz für analog basierte Präsenzformen der Beratung benannt wird, lässt sich vielleicht am besten als Indiz für die Dimension der Herausforderung verstehen, der sich Soziale Arbeit in der Gegenwart – nicht immer freiwillig – stellen muss. Das hier beschriebene Modul bietet dazu als gewichtiger Teil der Ausbildung ein vielfältiges Lernfeld.

Literatur

- Arnold, Patricia, Kumar, Swapna 2014. E-Portfolios – fostering systematic reflection in social work education. In *Lecture Notes in Computer Science. Learning and Collaboration Technologies. Technology-Rich Environments for Learning and Collaboration*, hrsg. Panayiotis, Zapf, Andri, Ioannou, 351-362. Heraklion: Springer International Publishing.
- Arnold, Patricia, Smith, John, Trayner, Beverly 2012. The Challenge of Introducing "One More Tool": A Community of Practice Perspective on Networked Learning. In *Exploring the Theory, Pedagogy and Practice of Networked Learning*, hrsg. Lone, Dirckinick-Holmfeld, Vivien, Hodgson, Davis, McConell, 123-139. New York: Springer.
- Balint, Michael. 2001. *Der Arzt, sein Patient und die Krankheit*. Stuttgart: Klett-Cotta
- Barak, Azy, Grohol, John M. 2011. Current and Future Trends in Internet-Supported Mental Health Interventions. *Journal of Technology in Human Services* 29, (3): 155-196.
- Bergel, Stefanie 2004. "Kollegiale Beratung: Coaching durch Kollegen". *ManagementSeminare* 81: 38-46.
- Brunner, Alexander 2009. Theoretische Grundlagen der Online-Beratung. In *Handbuch Online-Beratung*, hrsg. Stefan, Kühne, Gerhard, Hinterberger, 27-46. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Döring, Nicola. 2002. "Gestaltung von sozialen Beziehungen im Netz", Folie im Vortrag bei der MaC*_plus-Fachtagung "Kompetent in virtuellen Räumen - Chancen außerschulischer Bildung" https://www.kokom.net/assets/oos/mdb/8/doering_2002-11-06.jpg. Zugegriffen: 15.11.2017

- Euler, Dieter. 2003. *Handbuch der Lernortkooperation*. Bielefeld: W. Bertelsmann
- Gloger, Axel 2013. Gut beraten ohne Berater. Peer-to-peer consulting. *ManagerSeminare* 182: 74-78.
- Crystal, Jiang L., Hancock, Jeffrey T. 2013. „Absence Makes the Communication Grow Fonder: Geographic Separation, Interpersonal Media, and Intimacy in Dating Relationships“ *Journal of Communication* 63 (3): 556-577.
- Joardaan, Laura, Eckert, Marcus, Tarnowski, Torsten 2016. Kollegiale Beratung als blended-coaching Instrument. *E-Beratungsjournal* 12 (1): 1-13.
- Knaevelsrud, Christine, Wagner, Birgit, Böttche, Maria. 2016. Online-Therapie und –Beratung. Göttingen: hogrefe
- Koch, Brigitte 2009. Ist Online-Coaching „richtiges“ Coaching? *E-Beratungsjournal.net* 1 (6): 1-10.
- Meshi, Dar, Tamir, Diana I., Heekeren, Hauke R. 2015. The Emerging Neuroscience of Social Media. *Trends in cognitive sciences* 19 (12): 771-782.
- O'Reilly, Tim. 2005. What ist Web 2.0? Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html?page=5. Zugegriffen: 15.11.2017
- Richter, Stephan, Schindler, Wolfgang (2017). Virtuelle Räume – reale CoachingProzesse: Online-Coaching in vertraulichem Ambiente, am Beispiel eines OnlineBeratunshauses. In *Heller, Jutta, Triebel, Claas, Hauser, Bernhard, Koch, Axel*, hrsg. Digitale Medien im Coaching. Heidelberg: Springer
- Scholer, Stefan 2014. Kollegiale Beratung: Nachhaltig lernen und dabei die Perspektive wechseln. *Wirtschaftspsychologie aktuell* 3: 30-36.
- Spangler, Gerhard. 2012. *Kollegiale Beratung*. Nürnberg: mabase
- Spangler, Gerhard, Schindler, Wolfgang,. 2016. Das Heilsbronner Modell. https://www.ko-kom.net/page_493.html. Zugegriffen: 15.11.2017
- Tietze, Kim-Oliver. 2010. *Kollegiale Beratung: Problemlösungen gemeinsam entwickeln*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt
- Walther, Joseph B. 1992. Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A relational perspective. *Communication Research* 19: 52-90.
- Walther, Joseph B., Burgoon, Judee K. 1992. Relational communication in computer-mediated interaction: Human. *Communication Research* 19: 50-88.
- Weitz, Philippa 2015. E-Beratung: Online Counselling and Psychotherapy – the challenge for the next ten years, let's dare together. *E-Beratungsjournal* 2: 105-115
- ZEIT 2016. Facebook schafft deutsches Team gegen Hasskommentare. [\http://www.zeit.de/digital/internet/2016-01/facebook-hasskommentare-loeschung-arvato-berlin. Zugegriffen: 15.11.2017 .

Quelle:

Arnold, P. & Schindler, W. (2018).

Kollegiale Beratung online als Brücke zwischen Studium und Praxis der Sozialen Arbeit.

In P. Arnold, C. Füssenhäuser, & H. Griesehop (Hrsg.), *Profilierung Sozialer Arbeit online. Innovative Studienformate und Qualifizierungswege*. Wiesbaden: Springer VS.