

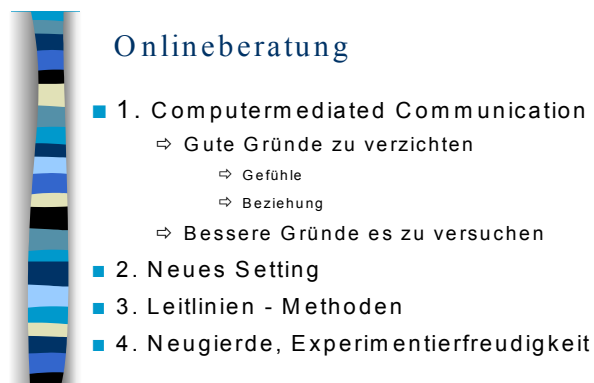
Wie nutzt die Psychologie die neuen Medien

Beispiel Onlineberatung ¹

1. Onlineberatung: wo sind die Gefühle, wo die Beziehung

Computermediated Communication (CMC) ² im spezifischen Anwendungsfeld von psychologischer Beratung kennt die Einschränkung der digitalen Kommunikation (keine analoge Sprache: Gesicht, Gestik, Haltung, Blick, Mimik, Handlung, Stimme (Stimmlage - Modulation - Schnelligkeit - Pausen). Im Wissen darum, dass vielleicht nur 20% der kommunikativen Informationen mit Worten ausgedrückt werden gegenüber 80 % (grossteils unbewusster Inhalte) in nonverbaler Form, könnte der Praktiker nicht ohne gute Gründe schlussfolgern, dass er für beraterische Zielsetzungen auf das Medium Internet besser verzichten sollte. Die Schlussfolgerung könnte aber vorschnell geschehen.

Folie 1:



Es wäre aber **erst ein Argument** gegen die Onlineberatung, dass eben die Körpersprache nicht wirksam wird und dass in der Folge die darin enthaltenen Informationen, vor allem auch Gefühlsgehalte, nicht zum Zuge kommen werden.

Dazu kommt **ein zweites**, nicht weniger wichtiges Argument: CMC basiert zwar auf einem technisch hochentwickelten Netz von Informationseinheiten und deren automatisierter Verknüpfung und Verwendung, aber eine Beziehung zu diesen Punkten und den dahinterstehenden Webmasters ist damit nicht hergestellt. So wird auch eine Beziehung von Ratsuchendem zur Beraterin als wenig real, nur virtuell aufgebaut, könnte man denken. Manche meinen, eine Beziehung sei nicht möglich. Da nun aber die therapeutische Beziehung als ein Grundpfeiler jeder Therapie unbestritten ist, fehlt in der Onlinetherapie ein zweites Basiselement.

¹ Abgedruckt in: Matthias Brüstle (Hrsg., 2002): Kommunikation der Zukunft – Zukunft der Kommunikation. Deutscher Psychologen Verlag., S. 88-108.

² Vergleiche dazu die Diplomarbeit von Marina Furrer 2002: "Onlineberatung im psychosozialen Umfeld" an der Wirtschaftsuniversität Wien bei Prof. Dr. Marianne Meinhold. Zu CMC S. 17ff. Definition (S. 19): „Computervermittelte Kommunikation ist eine Form medialer Kommunikation, bei der Computer bei der En- und Dekodierung von Nachrichten zum Einsatz kommen. (Nach Boos, Jonas & Sassenberg, 2000)

Ohne Einbezug von Körpern, Gefühlen und Beziehungen wird nun aber kein ausgebildeter Therapeut mehr daran denken, Therapie machen zu wollen.

Und nochmals: diese Schlussfolgerung könnte vorschnell sein, weil einseitig und teilweise falsch.

Ist es denn so, dass Online keine Gefühle herüberkommen ?

Ist es denn so, dass Online keine Beziehung entsteht ?

Ich meine, dass beide Sätze zu verneinen sind.

Zunächst gilt es zu sehen, was Onlinetherapie überhaupt ist und was sie nicht ist. Häufig wird darüber gestritten, ob es Beratung oder Therapie sei. Abgesehen davon, dass schon die Definitionen von Beratung und Therapie nur scheinbar eindeutig sind, ist festzuhalten, dass die Fragestellung einschränkt. Onlineberatung oder E-Therapy wie der Amerikaner John M. Grohol den Begriff geprägt hat, ist eine neue und eigene Form von Hilfestellung an Ratsuchende mit den Mitteln der Informatik und des elektronischen Netzes, des Internets. Diese Beratungsform kennt ihre Grenzen, wie jede Theorie und Methode, und sie hat ihre Stärken, wie viele Theorien und Methoden auch. Ich werde beiläufig eine Anzahl von mehr äusseren Faktoren nennen, die zu den Stärken oder Schwächen einer Onlineberatung zählen. Ich möchte aber den Schwerpunkt auf die mehr psychologische Frage legen:

- Ist der Umgang mit Gefühlen am Internet möglich
- Kann eine Beziehung über das Internet aufgebaut werden.

1.1 Gefühle und Körpersprache am Internet

Grundsätzliche Überlegungen

Aus kognitionspsychologischer Sicht kann die strikte Trennung von Gefühl und Gedanken nicht aufrechterhalten werden. Kognitionen sind immer auch emotional, sie sind sogar – gemäss der neurologischen Wissenschaften - emotional gesteuert. Betrachten wir diese Unterscheidung also mit gewisser Vorsicht.

Dazu kommt nun, dass es eine vorschnelle Annahme wäre zu glauben, dass in der gesprochenen Sprache mehr Gefühle mitgehen als in der geschriebenen. Sicher gibt es grosse Unterschiede bei Sprechern und bei Schreibern, bei Malern und bei Tänzern. Nicht alle Menschen benutzen dieselben Kanäle mit gleicher Virtuosität. Eine Beratung mit E-Mails wird also auch nicht die Sache von Jedermann sein oder werden. Wer sich aber von den starken Bildern etwa einer Marie Luise Kaschnitz anrühren lässt, wird auch die Sensibilität haben, den Text eines Ratsuchenden mit all seinen emotionalen Anteilen aufzunehmen. - Zugegeben, im Gegensatz zum gesprochenen Wort fehlt jetzt die Stimme.

Ein Wort also **zur Körpersprache** allgemein:

Zum einen ist es auch heute schon möglich, dass der Ton mitgeht, Telefon und E-Mail lassen sich kombinieren, oder technisch perfekter: das Internet wird auch zur Tonübertragung verwendet.

Zum andern sind Entwicklungen im Gang, die heute noch seltenen oder recht langsamen Übertragungen von Ton und auch von Bild zu perfektionieren und zugleich zu vereinfachen. Es wird von Projekten am Massachusetts Institute of Technology (MIT) berichtet, wonach ein Gesicht nicht nur am Monitor gezeigt werden kann, sondern mit Rechnerhilfe analysiert wird, so dass die Stimmungslage abgelesen und übertragen werden kann. Prof. Irfan Essan's Programm erkennt

Gefühle mit 98%-iger Sicherheit. Später soll der ganze Körper miterfasst werden, sogar körperchemische Prozesse sind nicht ausgeschlossen.³

Bleiben wir aber noch in der Gegenwart, dann wird jedenfalls der Praktiker feststellen, dass sehr viel mehr möglich ist, als dies mit dem faden Hinweis auf Emoticons vermutet werden könnte. Allerdings braucht es ein gewisses Training, Zeilen und auch zwischen den Zeilen zu lesen.

Empirischer Beleg⁴

Die grundsätzlichen Überlegungen decken sich mit den eigenen Eindrücken der Onlineberater. Neuerdings finden sich auch erste empirische Belege von Frau Kriener, die ich mit zwei Zitaten hier zusammenfasse:

„Die schriftliche Mitteilung der Gefühle fiel demnach den meisten Beratungsklienten leicht.“
Auszug aus Tabelle 5:

Eindrücke in Bezug auf die zuvor beanspruchte Online-Beratung :	Häufigkeit: trifft sehr zu und trifft etwas zu	%	Häufigkeit: vielleicht	%	Häufigkeit: trifft wenig zu und trifft gar nicht zu	%
schriftlicher Gefühlsausdruck fiel leicht	25	80,6	2	6,5	4	12,9

„Der schriftliche Ausdruck von Gefühlen, scheint für die Klienten selbst kein Problem darzustellen. Zumindest deutet die Selbsteinschätzung darauf hin, dass ihnen der schriftliche Gefühlsausdruck durchwegs leicht fiel, nur wenige gaben hier an, Schwierigkeiten gehabt zu haben.“

Einen andern Zugang bietet das Beratungsangebot von „Kummernetz“. Diese Plattform ermöglicht es den Ratsuchenden, Ihr Problem in einer Zeichnung festzuhalten und das Bild mit Tastendruck dem Berater zu übermitteln. 76.8 % der Nachbefragten haben diese Möglichkeit allerdings nicht benutzt, lediglich 5.8 % hat auch gezeichnet, um auf diese Weise den Kummer auszudrücken.⁵ Das Beispiel zeigt eine Möglichkeit des Einbezugs anderer Ausdrucksmittel, gerade auch zum Gefühlsausdruck.

Exkurs:

An dieser Stelle wäre zu diskutieren, wie viel Information überhaupt nötig oder erwünscht sei, um einem andern Menschen Beraterisch oder therapeutisch beizustehen? Sicher bringt die physische Anwesenheit eine Menge von Informationen, die ohne sie wegfallen. Die Antwort auf die Frage wird aber kaum lauten, dass mehr Information in jedem Fall eine bessere Hilfestellung garantiert, nach dem Motto: je mehr desto besser. Möglichst wenig Information wird andererseits auch nicht erstrebenswert sein. Lassen Sie mich einen Vergleich einfügen:

³ Vgl. dazu A.Kucera : (2001) Online-Therapie. Eine Bestandesaufnahme. In: Psychotherapie Forum, Springer-Verlag (2001)9: 131-142, Seite140.

⁴ Die empirischen Daten beziehe ich zum grössten Teil aus der Diplomarbeit von Frau Kriener an der Universität in Wien, die sie im Jahr 2002 abgeschlossen hat. Sie hat sich darin zum Ziel gesetzt, empirisch belegte Hypothesen zur Einschätzung von Ratsuchenden einer Onlineberatung zu prüfen. Zehn Fragen und sieben Hypothesen stehen zur Diskussion.

⁵ Vgl. www.kummernetz.de. Auswertung einer Befragung von Ratsuchenden, die zwischen dem 22.4.01 und dem 15.7.2001 die Beratung beansprucht haben. Internes Dokument.

Bei „Wetten dass“ (Gottschalk) trat ein Mann auf, der gewettet hat, dass er ein Musikstück nach Anhören von einem Takt Musik erkennen könne, und dies aus einer Auswahl von mehreren Hundert CDs. Er hat die Wette gewonnen. Was passiert da: Ein Mann hört zwei drei Töne, aus der Klangfarbe erkennt er die Instrumente, ansatzweise hört er den Rhythmus, und in Sekunden-schnelle kann der Wettkandidat aus dem Puzzleteil das Stück erkennen. Er hat jetzt das Ganze aus dem kleinsten Teil erkannt. Wie in einem Hologramm wird das Ganze offenbar mit ein paar Tönen festgehalten. Das ist eine erstaunliche Fähigkeit. Durchschnittlich Begabte kennen diese Fähigkeit etwa beim Telefonanruf eines Freundes. Auch wenn er ihn Jahre nicht gesprochen hat, erkennt er beim ersten Wort schon die Stimme. Der Timbre der Stimme genügt, den ganzen Menschen vor sich zu sehen, all die gemeinsamen Erlebnisse klingen an, das Gefühl stellt sich blitzschnell auf den Menschen ein.

Was besagt dieser Vergleich ?

Wir sind in der Lage, mit minimalen Informationen ein Ganzes herzustellen. Als Berater funktionieren wir nicht anders. Die Art, wie uns der Klient begrüsst, wie er sich zum Stuhl bewegt, wie er sich räuspert, wie er zu sprechen beginnt, all dies lässt in uns ein Bild entstehen, wohl mehr unbewusst als bewusst. Und manche Therapeuten wären dann schon in der Lage, den Typen zu charakterisieren: ein zögernder, gehemmter, charmanter, ängstlicher Mann, oder eine spontane, intelligente, sprunghafte Frau, oder was immer. Dieser Therapeut würde sich dazu noch rühmen, eine gute Beobachtungsgabe oder Intuition zu haben. Hier spielen die Gesetze von Selektion und Inferenz, wie sie in der Personenwahrnehmung psychologisch beschrieben werden. Was hier abläuft, ist nicht unproblematisch. Man kann nur hoffen, dass der geschulte Therapeut diese Gesetzmässigkeiten bei sich kennt.

Bei der Onlineberatung liegt die Sache anders. Es liegen zunächst ein paar Sätze vor. Ich kenne nicht viel mehr als das Alter, das Geschlecht und den Stand. Und dann liegen da ein paar Zeilen. Es ist unmöglich, dass da ein Bild einrasten kann. Die Intuition des Lesers bleibt auf der Strecke. Eine unakzeptable Begrenzung werden die einen sagen. Ich meine dagegen: Gerade darin liegt eine Stärke der Onlineberatung. Der Berater hat kein Bild im Kopf, er wird nicht mit dem unausweichlich sanften Stempel des Gegenübers in eine Richtung festgelegt. Der Berater hat nur ein paar Puzzleteile, einige emotionale und kognitive Fetzen. Wollte er, wie bei „Wetten dass“ die Person beschreiben, würde er tausendmal irren. Er wird also nichts wissen, eigentlich so wenig wie der Berater im Zimmer auch, aber er weiss, dass er nichts oder wenig weiss. Da liegt der Unterschied. Er lässt sich weniger schnell täuschen vom trügerischen Eindruck, den Durchblick zu haben. Wie die schon zitierte Arbeit von Frau Kriener belegt, scheinen die Onlineberater trotz diesem dünnen Rinnsal an Information in der Lage zu sein, die vorgelegte Frage adäquat aufzunehmen. Jedenfalls antworten die Ratsuchenden in der grossen Mehrheit, dass sie sich verstanden gefühlt haben und dass es keine Missverständnisse gegeben habe: 83.8 % antworten, dass es kein oder wahrscheinlich kein Missverständnis durch die schriftliche Kommunikation gegeben habe. 16.2 % berichten, es hätte ein Missverständnis gegeben.

Dass sich darauf methodische Konsequenzen ergeben – vor allem die, Fragen zu stellen, liegt auf der Hand. Darauf komme ich zurück. Soviel zum Exkurs.

1. 2 Beziehung am Internet

Was die Beziehung angeht, wagt John Grohol die Aussage, dass die Beziehung am Internet nicht schwieriger herzustellen sei als in der ftf Therapie.⁶ Im schon zitierten Artikel von Kucera entwickelt der Autor eine verwandte Idee wenn er darauf hinweist, dass "Psychoanalytiker vielleicht

⁶ John M.Grohol (2001): Best Practices: e-therapy. Clarifying the Definition. May 2001 / ftf = face to face

von der erhöhten Übertragung und Gegenübertragung in textbasierten Interaktionen fasziniert sein werden." Wie Fussnote 2.

Kriener ist der Frage der Beziehung in ihrer Arbeit nachgegangen. Ihr Ergebnis:

„Sie (die Ratsuchenden) machen sich scheinbar auch wenig Gedanken über die Professionalität des Beraters, da die Klienten mehrheitlich angaben, dem Berater leicht zu vertrauen und auch eine persönliche Beziehung zwischen Berater und Klient wurde wohl in den meisten Fällen erlebt.“ Ob diese Beobachtung allerdings bedeutet, dass sich die Leute wenig Gedanken machen, weiss ich nicht. Ich habe im Gegenteil Rückmeldungen von Klienten, die ausdrücklich betonen, dass der Eindruck der Homepage das Vertrauen gegeben habe, den Kontakt zu suchen. Diese Leute haben sich durchaus Gedanken gemacht. Dass die Leute aber eine Beziehung zum Berater erlebt haben, überrascht nur den, der noch nie eine Beziehung am Internet aufgebaut hat.

Die Nachbefragung des „Kummernetzes“ enthält auch die Frage, warum sich jemand an das Kummernetz gewendet habe. Über 40% antworten, der Grund liege darin, dass sich die KN-Beraterinnen persönlich vorstellen. 18% der Antwortenden haben den Wunsch geäußert, die virtuelle Ebene zu verlassen und zu telefonieren oder ein persönliches Treffen zu vereinbaren.⁷ Da wird wohl die Suche nach persönlichem Kontakt deutlich. Ein Drittel hätte den Kontakt zum Zeitpunkt des Abschlusses gerne länger aufrechterhalten. Gut 70% hatten das Gefühl, als „wirkliche Person“ wahrgenommen worden zu sein, nicht nur als Fall.

Sicher kann die Strapazierfähigkeit der Beziehung nicht mit jener zwischen Analytiker und Analysand verglichen werden. Wenn etwa Frau Boothe - Psychologieprofessorin in Zürich⁸ - betont, dass in der analytischen Therapie einerseits eine „Bemächtigung“ des Analysanden durch den Analytiker stattfindet, die dann mit „Verhandlung“ zwischen den beiden ergänzt werden muss, dann kann bei Onlineberatung nur die „Verhandlung“ zum Zuge kommen, von Bemächtigung kann nicht die Rede sein. Vielmehr bleibt der Klient an der Macht. Gegen seinen Widerstand würde kaum etwas möglich werden.

2. Chancen und Grenzen

2.1 Chancen

Anonymität wird von einigen geschätzt, vor allem von Klienten, die sich ihrer Probleme schämen oder die denken, sie könnten als „verrückt“ gelten. Im Verlauf der Beratung nimmt aber der Stellenwert der Anonymität ab, kann sogar ins Gegenteil umschlagen. (Kriener Tab.4). Bei der Befragung durch das Kummernetz wird dagegen die Anonymität als erster Grund dafür angegeben, warum ein Ratsuchender (in der Mehrheit Jugendliche) die beratende Hilfe im Internet gesucht habe. Je nach Klientengruppe scheint die Anonymität einen unterschiedlich hohen Stellenwert zu haben.

Es sind Ratsuchende, die noch nie eine Beratungsstelle kontaktiert hatten, die aber dank der Onlineberatung offen werden für eine andere Beratungsform.

Das oft zitierte Argument, dass damit Leute zum Zuge kommen, die sonst keinen Zugang zu einer Therapiestelle hätten: Behinderte, Leute in abgelegenen Regionen u.a. die von Jansson (1998) als Nutzergruppen aufgeführt werden, stimmt weniger.

⁷ A. a. O. Internes Papier „Befragung“ KN S. 5

⁸ Frau Prof. Brigitte Boothe in Zürich in einem Vortrag vom April 2002

Dass aber Onlineberatung leicht verfügbar, jederzeit zugänglich und kostengünstig ist, trifft zu und ist als Argument bei Ratsuchenden häufig genannt.

Andere kommen eher aus Neugierde in die E-Mailberatung, besprechen dann auch Probleme, die nicht hoch dramatisch sind. In solchen Fällen kann man vielleicht von präventiver Arbeit sprechen. Eine nähere Betrachtung der Ratsuchenden von „paarberatung.ch“ zeigt, dass Leute (v.a. Männer) mit technischen Berufen den Zugang zur Homepage relativ leicht finden.

Folie 2



Kurz gefasst, es sind die „TALIS“ – Typen, die eine Onlineberatung speziell schätzen.⁹ T wie technisch interessiert, A für aktivistisch im Beruf, L für leidend (suchend nach Hilfe), I für isoliert (sucht aus dem eigenen Studio am PC), S für schreibfreudig.

2.2 Grenzen

Es ist für alle Betroffenen nötig, um die Grenzen der Onlineberatung zu wissen und dazu auch Erfahrungen zu sammeln. So habe ich im Frühling eine Frau im deutschsprachigen Ausland per E-Mail während mehreren Wochen beraten. Sie hatte sehr grosses Vertrauen und hat ihr Beziehungschaos geschildert. Angezogen und verunsichert zwischen zwei Männern war sie blockiert und konnte nicht entscheiden. Als sich aber die Einsicht eingestellt hat, dass es eigentlich nicht um die Wahl zwischen den beiden Männern gehe, sondern dass eine tiefer liegende Krise zum Vorschein kommt, hat die Klientin auf Anraten des Beraters eine Beratungsstelle in ihrer Stadt aufgesucht.

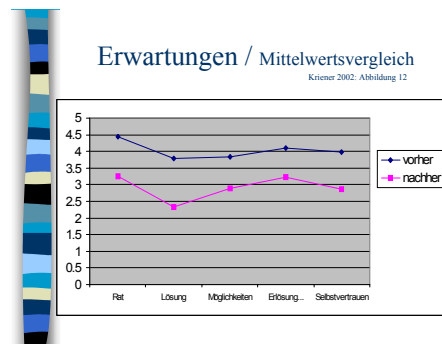
Grenzen der Beratung werden darin sichtbar, dass Therapeuten eine Anzahl von Fragestellungen ausdrücklich vom E-Mail Beratungsangebot ausschliessen. An erster Stelle sind da Suizidgefährdete genannt, obwohl sich gerade auch solche Leute melden.

Auf Klientenseite zeigt sich die Grenze in der faktischen Benutzung der Angebote. Viele Kontakte sind einmalig, andere finden eine Fortsetzung von wenigen Kontakten.

Schliesslich zeigt sich die Begrenzung auch in der veränderten Erwartung vor und nach der E-Mail Beratung. Die Erwartungswerte sinken deutlich mit der Erfahrung.

⁹ Wortschöpfung von Lang (2001) S.9

Folie 3



„Die Klienten erwarten sich von einer Online-Beratung vor allem einen professionellen Rat und die Lösung ihres Problems, sowie den Erwerb besserer Möglichkeiten in Zukunft mit ihren Problemen umzugehen und haben nach erfolgter Beratung in einem geringeren Ausmaß den Eindruck dies auch erhalten zu haben.

Weiter erwarten sie sich auch die Erlösung von Spannungen oder unangenehmen Gefühlen und mehr Selbstvertrauen in Bezug auf die Bewältigung künftiger Problemsituationen. Auch hier zeigt sich, wenn auch nur knapp signifikant, dass die Klienten nach der Online-Beratung ihre Erwartungen nicht in vollem Ausmaß erfüllt sahen.“ (Kriener)

Auch beim „Kummernetz“ drücken 47% die Erfahrung aus, dass die Erwartungen insgesamt nicht oder eher nicht erfüllt wurden.

2.3 Was kompensiert die Nachteile

Es gilt zu bedenken, ob die nicht leugbaren Einschränkungen nicht allenfalls durch den Gewinn an neuen Möglichkeiten kompensiert werden, wenigstens teilweise.

Man kann an die leichte Zugänglichkeit des Mediums für Ratsuchende aus aller Welt denken, unabhängig von deren Sprache, deren Wohnort, unabhängig auch von der Tages- oder Nachtzeit, der Mobilität, ja selbst der Finanzen. Nebst diesen äusseren Faktoren wäre aber vor allem an neue psychologische Momente zu denken, die den Verlust der face to face Beratung wiederum teilweise aufheben könnten. Es sind dies: Die Initiative beim Ratsuchenden und die Beibehaltung der Regie in allen Phasen des Beratungsprozesses, eine gewisse Anonymität, die Wahl des richtigen Zeitpunktes, der Aufbau des Vertrauens auf der Grundlage von Information (Einsicht in Homepage inkl. der Kompetenz des Beraters) und als eigene Vorschussleistung, Zugang aus dem eigenen Büro mit der Möglichkeit, andere Personen mit einzubeziehen, ein Text mit der eigenen Problem- und Zielbeschreibung, ein beständig einsehbares Protokoll aller Prozesse. Schlussfolgerung: Bei einer umfassenderen Beurteilung der Möglichkeiten von CMC scheint die Praxis von Onlineberatung meines Erachtens unbedingt vertretbar.

3. Beratung und Therapie

Beratung und Therapie sind Anwendungsgebiete der Psychologie, die kultur- und zeitabhängig sind. Neue Settings und Methoden werden von den führenden Therapieforschern diskutiert.¹⁰ Es gibt keinen Grund, ein derart zentrales Medium unserer Zeit und Kultur wie das Internet aus dem Bereich möglicher Settings auszuschliessen.¹¹

Dabei wäre anzufügen, dass die heutige beraterische und therapeutische Versorgung keineswegs all die Menschen erreicht, die vom Angebot profitieren könnten (und sollten). Lange Wartezeiten oder aber das eigenen Aufschieben einer Beratung wegen hoher Schwellenangst rufen geradezu nach nieder schwelligem Angeboten, die weiteren Kreisen von suchenden oder leidenden Menschen entsprechen.

Diese Überlegungen können schon begründen, warum nicht nur in den USA, seit Jahren auch schon in Europa Berater und Therapeuten - und wohl aus andern Motiven begrifflicherweise auch andere Leute - ein psychologisches Beratungsangebot ins Netz gestellt haben. Kommt dann noch ein Quäntchen Neugierde, Experimentierfreudigkeit und Lust auf die technische Umsetzung von Ideen am Internet dazu, dann sind wir bei den Angeboten, wie sie heute schon in beachtlicher Zahl zu finden sind.

3.1 Angebot „www.paarberatung.ch“

Folie 4



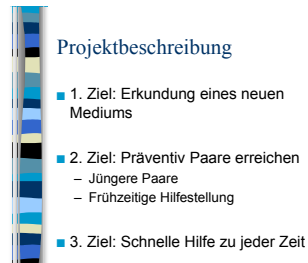
¹⁰ So schreibt Peter Fiedler (Persönlichkeitsstörungen, 5. Aufl. 2001) Beltz PVU vom "Mythos Psychotherapie" (S.413 - 417) und sagt: "Weiter gibt es den Psychotherapiemythos vom guten Therapeuten, der sein Geschäft nur in einem sicher abgeschirmten Therapieraum möglichst ungestört von äusseren Einflüssen mit dem Patienten allein und weit entfernt von der Wirklichkeit absolviert..." Fiedler zitiert auch Eva Jaeggi (1981), die im Blick auf Klient und Therapeut mit dem Slogan: "Lauter Opfer - keine Täter", die Therapeuten an die Mitverantwortlichkeit der Klienten erinnert. Fiedler spricht dann an Therapeuten, die Hausbesuche machen. Er stellt fest: "Dialogische Psychotherapie, die nur im Therapieraum stattfindet, ist in vielen dieser Extremfälle nämlich schlicht Unsinn. Dass der Psychotherapeut auf seine Helferrolle im Lehnstuhl festgelegt ist, ergibt sich nur aus dem tradierten und möglicherweise völlig unsinnigen 45-Minuten-Rhythmus einer Privatpraxis mit "Come"-Struktur."

¹¹ „Die Entwicklung eigenständiger – wissenschaftlich begründeter und evaluierter – internet-basierter Psychotherapieformen („Cybertherapie“ im engeren Sinn), mit genuinen Settings, therapeutischen Beziehungsformen und Interventionsmethoden, ist absehbar (z.B. PC-Bildtelefon, virtuelle Gruppentherapien), jedoch noch ausständig. (...) Die bestehenden psychotherapienahen internet-basierten Angebote (Beratung via E-Mail und IRC) weisen bezüglich des vorherrschenden Interaktionsstils Ähnlichkeiten zur klientenzentrierten Psychotherapie auf, den kreativen Therapien oder dem Psychodrama. (...) Vorteile liegen in der Niederschwelligkeit des Angebots, in der leichten Inanspruchnahme auch durch Immobilisierte oder Gehandicapte, in der Möglichkeit schützender Anonymität, in der persönlichen Distanz (Tabuthemen), in der Möglichkeit zu zeitversetzten und auch Echtzeit-Interaktionen, in der kompletten Dokumentierbarkeit des Interaktionsverlaufs und in dem Phänomen der Fokussierung auf wesentliche Inhalte bei schriftlicher therapeutischer Interaktion“ (Stumm & Pritz, 2000, S. 117f). (Nach K.Strobl,2002,27)

Kurze Beschreibung des Projektes „paarberatung“

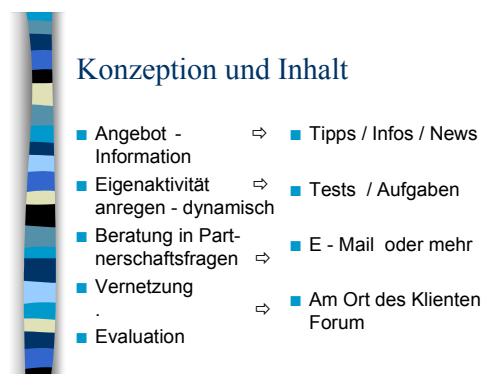
www.paarberatung.ch wurde vor vier Jahren initiiert. Am Ursprung standen Neugierde und die Absicht, einen niederschweligen Zugang für spezielle Leute zu eröffnen und zugleich präventiv einiges zu bieten (Tipps und Tests, ein Forum und Informationen, Adressen und Beratung).

Folie 5



Gemäss dieser dreifachen Zielsetzung wurde eine Konzeption gewählt, die Information (wie Tipps zu Fragen der Beziehung, der Kommunikation, der Konfliktlösung, der bikulturellen Ehe und anderem) neben interaktive Elemente stellt (wie Tests), und die auch eine Onlineberatung umfasst. Das ganze sollte kostenlos angeboten werden und sollte auch wenig kosten, das heisst durch den Autor selbst erstellt werden. Da es um Erkundung ging, war ab Beginn eine Evaluation der Erfahrungen vorgesehen.

Folie 6



Das Angebot umfasst also Informationen zu den verschiedensten Themen einer Paarbeziehung, Tests für die Selbsteinschätzung zu Fragen der Zufriedenheit, der Stärken oder Schwachseiten einer Beziehung, zur Frage der Zärtlichkeit und Sexualität und ein Test zur Frage: Trennen oder bleiben. Alle Angebote wurden inzwischen ausgebaut, die Erkenntnisse eingebaut und der Zugang neu reguliert.

Inzwischen können Sie auch ein Forum finden, eine Befragung, die Rubrik „News“, ein Spiel (Labyrinth), und auch Links zu den Psychologieverbänden und zu Therapeutenadressen. Von Anfang an war klar, dass das Angebot vollständige Transparenz geben muss, wer dahinter steht. Mit einem Link zur FSP Mitgliederdatei kann jeder Ratsuchende den Wahrheitsgehalt der Angaben selbst überprüfen.

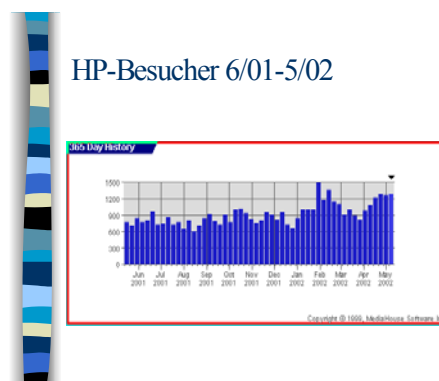
Ebenso wichtig war die Möglichkeit zur Verschlüsselung und Hinweis auf die Unsicherheit anderer Übertragungsarten.

Folie 7



Das Angebot wurde ab Beginn zahlreich benutzt. Heute hat es wöchentlich weit über 1000 Besucher. Mehrere Anfragen pro Woche stellten sich ein, so dass ich den Zugang mit Passwörtern und Honorarforderungen einschränken musste, war ich doch nur teilweise für dieses Projekt verfügbar. Das Angebot beschränkt sich auf Paar- und Beziehungsfragen von festen Paaren in Konkubinat oder Ehe lebend.

Folie 8



Eine erste Befragung von ehemaligen Klientinnen und Klienten hat bestätigt, was spontane Rückmeldungen vermuten liessen, dass nämlich das Angebot geschätzt wurde und dass die Wirkung mehrheitlich im erwarteten Sinn war.

Dass ein gewisser Missbrauch des Angebotes nicht ausgeschlossen werden kann, musste ich auch zur Kenntnis nehmen. So wurde zur keineswegs leichteste Aufgabe die, mich selbst vor Burnout zu schützen.

Die Erfahrungen anderer Anbieter sind sehr ähnlich. Vor allem machen die meisten – nicht alle – die Feststellung, dass ihr Angebot gefragt ist, solange es kostenlos daher kommt.¹²

3.2 Ein Wort zu Theorie und Methode der Onlineberatung

In einem Interview mit John Grohol, dem Präsidenten der "International Society for Mental Health Online (ISMHO)" gibt der Präsident einige Auskünfte zur Onlineberatung, oder wie die Sache in Amerika nach der Wortschöpfung von eben John Grohol auch heisst: "E-Therapy".

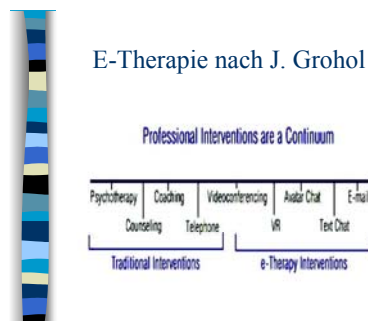
¹² Siehe dazu meine persönliche Umfrage vom Jahr 2001. Ferner: Marina Furrer (2002): Onlineberatung im psychosozialen Umfeld.

Nachdem die üblichen Fragen gestellt und beantwortet sind, stellt der Interviewer die Frage, welche Frage noch zu stellen wäre, die er jetzt vergessen habe. Darauf antwortet Grohol: "Es fällt mir keine ein".

Dabei wurde eine entscheidende Frage nicht gestellt, die jeden Therapeuten interessieren muss, nämlich die Frage nach der spezifischen Theorie und Methode, die eine Onlineberatung kennzeichnet. Dass diese Frage vergessen wird, ist sehr typisch. Bei meiner eigenen Umfrage, die ich im letzten Jahr bei 24 Onlineanbietern des deutschsprachigen Raumes durchgeführt habe, hat sich dieser Umstand perfekt gespiegelt. Kaum ein Therapeut hatte sich spezielle Gedanken zur Methode und Theorie gemacht. Die meisten setzen sich mit Ihrer Beratungstheorie, die sie im Hinterkopf haben, an den Computer. Wie sehr solche Theorien der Reflexion bedürfen, hat sich in unserem Arbeitskreis in Zürich deutlich gezeigt, wenn ein halbes Dutzend Berater zu ein und demselben Problem eine E-Mail Antwort niederschreiben und wenn dann die Ergebnisse miteinander verglichen und besprochen werden.

Ich kann aus Zeitgründen nicht näher auf den Punkt eingehen, möchte aber festhalten, dass der spontane Rückgriff auf die eigene Beratungstheorie, der in einer face-to-face Situation bewusst oder habituell praktiziert wird, nicht unbedingt zu den besten Interventionen führt. Zum einen ist nicht jede Therapierichtung gleich geeignet für kommunikative Prozesse, wie sie die Onlineberatung darstellt, zum andern ist Onlineberatung - wie oben schon ausgeführt - eine andere und neue Form von Beratung/Therapie, die nicht mit herkömmlicher Psychotherapie verwechselt werden darf. Onlinetherapie ist nicht einfach Psychotherapie oder Beratung mit Hilfe des Internet. Schliesslich wird auch niemand behaupten, Fussball sei Handball, von Fuss gespielt oder ein Töff sein ein Auto mit zwei Rädern.

Folie 9




3.2.1 Rahmenbedingungen müssen geklärt sein.

Ich habe die wesentlichen Faktoren in einem eigenen Artikel festgehalten¹³. Kurz gefasst geht es um Geheimhaltungsgarantie, Zuständigkeit und Kompetenz, Hinweis auf Grenzen, Hinweis auf die Unsicherheit, beziehungsweise die Möglichkeit der Verschlüsselung bei der Datenübertragung, um die Regelung der Finanzen, Hinweise auf die Methode und um das Besprechen des Vorgehens.

¹³ Lang (2001) S. 9 in einem speziellen Kasten

Folie 10



Leitlinien bei Online Paarberatung

- Ziele klären
- Stärkung der Autonomie des Klienten
- Stärkung des Selbstbewusstseins
- Empathisches Eingehen auf das Vorgelegte → Beratungsbeziehung
- Aufnehmen der positiven Ansätze
- Systemische Sicht beibehalten und öffnen
- Keinen Schaden zufügen

3.2.2 Leitlinien


Die Onlineberaterin wird sich von gewissen Prinzipien leiten lassen, die sich einerseits mit der Beratungshaltung in jedem Setting deckt, andererseits Spezifisches umfasst. Dazu zählen etwa:

- Ziele klären (klären, was man tut und was man nicht tun wird oder tun kann)
- Stärkung der Autonomie des Klienten: Er hat die Initiative – er schildert sein Problem – er ist fähig, Rat zu suchen. All dies wird der Berater anerkennen
- Stärkung des Selbstbewusstseins: Anerkennung der Person und ihrer Kompetenz - ihres Mutes, sich darzustellen – anerkennendes Festhalten von bisher Erreichtem
- Empathisches Eingehen auf das Vorgelegte → Beratungsbeziehung aufbauen und stärken - Vertrauen aufbauen
- Aufnehmen der positiven Ansätze – Weiterentwicklung
- Systemische Sicht beibehalten und/oder öffnen
- Keinen Schaden zufügen (Vorsichtiges Formulieren und Vorgehen)
- Mögliche Missverständnisse antizipieren und klären


3.2.3 Methodisches Vorgehen: einige Hinweise

Wie schon erwähnt sind bis heute die meisten Onlineberater ohne eine explizite Onlineberatungstheorie ans Werk gegangen. Die bisher praktizierte Theorie im Hinterkopf stand zur Verfügung. Und doch wird jeder Onlineberater sehr schnell feststellen, dass vieles nicht, anderes aber zusätzlich möglich ist. Man kann an folgende Punkte denken:

Folie 11



Methoden



- 1. Diagnostisches (z.B. Test)
- 2. Anerkennung d. Initiative
- 3. Klärung der Fragestellung
- 4. Aufgaben zur Beobachtung - Infos
- 5. Suchen von Alternativen - Ressourcen
- 6. Öffnung zum Partner / zur Partnerin
- 7. Schreibtherapie als Impulsgeber
- 8. Problemspezifisches Vorgehen /Manual
- 9. Grenzen / Öffnung auf lokale Angebote

- Diagnostische Möglichkeiten → möglichst genau verstehen → Fragen stellen → Tests
- Anerkennung der Initiative → Stärkung des Selbstwertes → Selbstkontrolle
- Informationen geben : Zur Sache (Infos über Prozesse oder Verläufe (z.B. Systemische Zusammenhänge), zur Person: Rückmeldung von Testauswertungen / Verständnis spie-

- geln / durch beiläufige Fragen nach ‚Alternativen‘ faktisch neue Möglichkeiten aufzeigen = Ausweitung des Denk- Vorstellungs- und Handlungsspielraumes / Impulse geben
- Normalisierung des Problems z.B. Hinweis auf Umfragen – und doch das Gefühl von K. ernstnehmen / Einspielen anderer „Fallbeispiele“ (Vgl. Inkonsistenzreduktion (Grawe))
 - Klärung von Werthaltungen → Fragen
 - Aufgaben zur Beobachtung zwischen den Kontakten
 - Ressourcenorientierung, -aktivierung: Positive Ansätze herausheben und verstärken; Nachfragen nach eigenen (vergessenen) Möglichkeiten
 - Systemisches einbeziehen: Anregung zum Einbezug der Partnerin/des Partners oder anderer; so auch mit Fragebogen
 - Festhalten von schon Geklärtem und schon Geleistetem (Selbstvertrauen stärken) – Hinweis auf schon Geschriebenes (Die Kontakte bilden ein nachlesbares Protokoll)
 - Gefühle beachten: Grundgefühl aufnehmen und ansprechen (zur Klärung und Überprüfung) – Bisherige Erfahrungen ansprechen und nutzbar machen
 - Einsatz von schreibtherapeutischen Methoden: Bearbeitung bestimmter Themen, inhaltlich oder prozessual (Selbstbeobachtungen – Interaktionen beobachten, beschreiben / den Schreibprozess selbst beobachten und aufschreiben)
 - Einsatz von narrativen Methoden (Brief / andere Dokumente schreiben)
 - Bearbeitung von spezifischen Störungen (Vgl. Intherapie von Lange)
 - Öffnen auf spezifische Hilfen hin → Ermunterung zu andern Beratungskontakten
 - Hausaufgaben: Verwöhntag; Abmachung von festen Zeiten für Gespräche; Auftrag von Gestaltübungen (etwa Gespräch mit einem inneren Personteil) – Malen einer Situation - Tagebucheinträge – Gefühlsprotokolle – Schreiben von Briefen an Bezugspersonen oder an Anteile (Stimmen) von sich selbst – Niederschreiben innerer Dialoge.

Als Beispiel eines Einbezugs von kreativen Methoden aus der Maltherapie zeige ich hier ein Bild, das ein Ratsuchender des „Kummernetzes“ gezeichnet hat. Jeder Ratsuchende hat dort die Möglichkeit, innerhalb des Beratungsangebotes ein Malprogramm zu öffnen, eine Zeichnung anzufertigen und diese zu senden. Wenn erwünscht, wird sie besprochen.

Folie 12



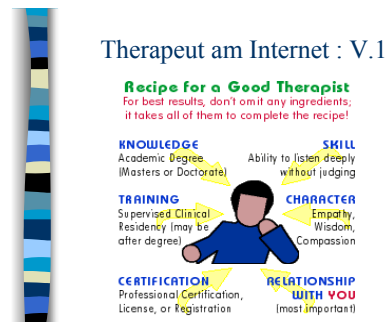
3.2.4 Der Berater

Schliesslich: wie soll der Onlineberater beschaffen sein. Welche Eigenschaften soll er haben. Frau Kathrin Strobl hat 220 Homepages gefunden, 62 davon bieten Beratung an. Eine qualitative Beschreibung der Anbieter wird da nicht gegeben. Kriener erfasst 10 Berater (alles Männer), 8 davon sind Psychologen, die meisten auch sonst therapeutisch tätig, einer ist Sozialarbeiter, einer gibt keine Angaben zu seiner Person.

Im amerikanischen Bereich findet sich ein Anforderungsprofil des Internettherapeuten. Nach Grohol soll der Internettherapeut folgenden Anforderungen genügen: Er soll „Akademisches Wissen“ und „Beratungsskills“ haben, er soll „trainiert und supervidiert“ sein, er braucht einen

Charakter mit „Empathy, Wisdom und Compassion“, er bedarf einer Berufserlaubnis als Therapeut und er soll eine Beziehung zum Klienten herstellen können.

Folie 13



Ich selbst würde all dies unterschreiben, meine aber, dass diese allgemeinen Charakteristika zu wenig auf die Onlineberatung abgestimmt sind. Als weitere Anforderungen an den Onlineberater erwähne ich:

Guter Schreiber / Vorstellungsgabe / Kenntnis schreibspezifischer Methoden / Offenheit für Forschungsanliegen (kooperativ) / Ein gewisses technisches Flair und eine Portion Pioniergeist.

Folie 14



4. Erfahrungen und Untersuchungsergebnisse

4.1. Generelle Punkte

Die Anzahl von Studien rund um die Onlineberatung ist noch nicht all zu gross. Immerhin sind gerade in diesem Jahr einige aufschlussreiche Arbeiten geschrieben worden. Ich beziehe mich auf Daten, die ich selbst in zwei Untersuchungen gesammelt habe, vor allem aber auf Daten von Wolz (1999), Kriener (2002), Furrer (2002) und Strobl (2002).

Aus Zeitgründen kann hier nur noch stichwortartig und nur eine kleine Auswahl der Ergebnisse festgehalten werden.

Wir haben oben schon von den Erwartungsänderungen der Ratsuchenden gesprochen. Wir werden gleich auf die Wirkungen von Onlineberatung zu sprechen kommen. Zunächst aber sei festgehalten, dass sich ein breites und wachsendes Interesse an den Angeboten zeigt. Interaktive Elemente sind sehr gefragt. Berater sind sich einig, dass die Ratsuchenden sehr persönliche Themen offen darlegen und schnell ein Vertrauen aufbauen. Es ist andererseits ebenso deutlich, dass Grenzen unübersehbar sind: viele Themen werden von den Beratern ausgeschlossen. Längere Serien von Beratungen sind selten, meist sind es Einmalkontakte. Die Onlineberatung „Samovar“ berichtet von 21% Jugendlichen, die einen zweiten Kontakt hatten, und von 8%, die ein

drittes Mal geschrieben haben. Honorare stehen eher am Rand, sofern überhaupt welche verlangt werden.

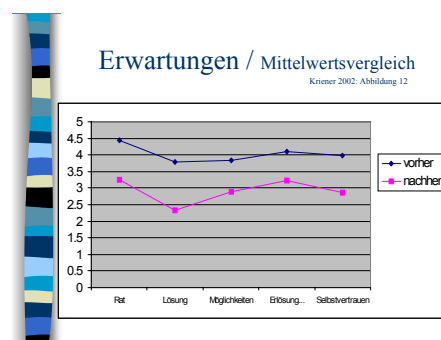
Folie 15



4.2 Erwartungsänderung

Es sei noch einmal an die Resultate erinnert, die Frau Kriener zum Thema „Erwartungen“ gefunden hat. Ich habe die Resultate oben schon zitiert um zu zeigen, dass die Erwartungen sinken. Hier geht es darum zu sehen, dass bei den fünf gefragten Kategorien: Rat, Lösung, Möglichkeit, Erlösung und Selbstvertrauen auch nach erfolgter Beratung mittlere Werte gesetzt werden. Das kann doch wohl so interpretiert werden, dass die Ratsuchenden in dem Ausmass tatsächlich eine Wirkung erfahren haben, dass sie weiterhin mittel hohe Erwartungen in die Onlineberatung setzen.

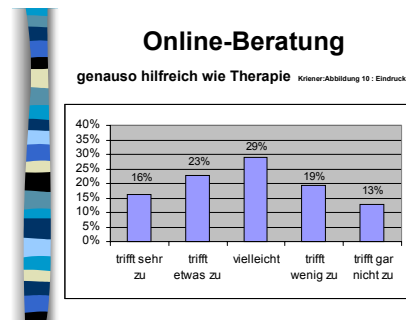
Folie 16



4.3 Wirkung

Jeder Berater wird sich besonders für die Frage der Wirkung interessieren. Spontane Rückmeldungen, die von allen Beratern berichtet werden, sind fast nur positiv. Über diese positive Selektion hinaus greifen neueste Untersuchungen, vor allem jene von Kriener. Frau Kriener hat mit einer Prae- und Postbefragung eine beispielhafte Methodik gewählt, die ihre Grenze andererseits in der relativ geringen Anzahl von Antwortenden hat. Die Ergebnisse ihrer Untersuchung sind überraschend günstig für die Onlineberatung. 39% sind der Meinung, dass die Beratung gerade so hilfreich war wie die einer andern Therapie gewesen wäre. Weitere 29 % sind sich nicht so sicher. Lediglich 32% meinen, das treffe weniger oder nicht zu.

Folie 17



5. Fragen zur Weiterentwicklung

Beim ganzen Thema E-Therapy oder Onlineberatung gibt es mehr offene Fragen als Antworten. Meine Ausführungen haben dies sicher deutlich gemacht. Auch wenn der Kreis der Anbieter inzwischen schon einige Erfahrungen gesammelt hat und auch erste empirische Studien vorliegen, bleibt doch noch das Meiste zu tun.

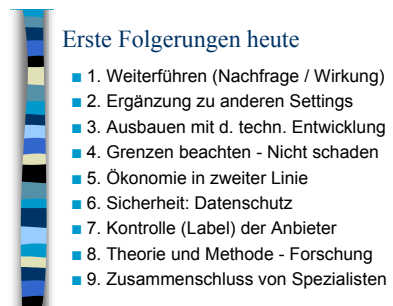
Weiterführende und spannenden Fragestellungen wären wohl etwa die Folgenden:

- Fragen zum methodischen Vorgehen
- Frage der Wirkungen: kurzfristig – langfristig // positiv – negativ // bei differenzierten Angeboten
- Fragen des Netzes: welche Klienten zu welchen Onlineberatern
- Wie sind die Vorerfahrungen von Ratsuchenden. Die Benutzerpopulation wurde in neuester Zeit schon ein paar Mal beschrieben.
- Wer sind die Therapeuten. Wie gehen sie vor. Was sind ihre Zielsetzungen und Erfahrungen.
- Fragen der Zusammenarbeit von Onlineberatern und ftf - Therapeuten
- Fragen der Seriosität und Kontrollierbarkeit von Anbietern
- Fragen der Berufsethik
- Fragen des Rechts, etwa der Haftung (nicht nur bei Selbstmord)
- Fragen der Finanzen (Krankenkassen)

Schluss:

Ich habe dargelegt, dass ich in einer Onlineberatung echte Möglichkeiten für eine neue Form von Beratung, der Onlineberatung, sehe. Grenzen sind da und es ist zu hoffen, dass alle Anbieter Möglichkeiten und Grenzen kennen und ausloten. Ein Zurück wird es nicht mehr geben.

Folie 18



Meine provisorischen Folgerungen wären also: Weiterführen der Onlineberatung. Es gibt eine Nachfrage und die Wirkungen sind in erwünschter Richtung. Auch Gefühle lassen sich übermitteln und eine Beziehung kann aufgebaut werden. Die Onlineberatung ergänzt bisherige Settings und konkurriert diese nicht. Ein Ausbau ist laufend mit der technischen Entwicklung vorzunehmen. Grenzen sind zu beachten und alles vorzukehren, dass kein Schaden und keine Ausnutzung von Hilfesuchenden entsteht. Sicherheit und Datenschutz bleiben akute Themen. Anbieter sollten kontrolliert oder durch Berufsverbände speziell lizenziert werden. Theorie und Methode der Onlineberatung muss entwickelt und weiterentwickelt werden. Ökonomische Interessen stehen zur Zeit eher im Hintergrund. Spezialisten sollten sich zum Austausch zusammenschliessen und in kooperativer Art zum Gelingen beitragen.

Wer ist gefragt ?

Nach der Darstellung Ciceros¹⁴ werden Menschen in drei Kategorien unterschieden: jene die Ruhm und Ehre suchen, andere die Geld machen, und dritte, die Weisheit lieben. Wenn man diese drei Typen in Bezug setzt zu der Geburt der psychologischen Onlineberatung, dann kann man vielleicht sagen, dass am Anfang der Ehrgeiz steht, etwas zu versuchen, was bislang nicht da war. Andere hofften, mit Hilfe des Internets das grosse Geld zu machen und sind als Wirtschaftsunternehmen ins Netz gegangen (im doppelten Sinn des Wortes), jetzt schlägt die Stunde jener, die die Weisheit lieben. Es gibt erst Anfänge psychologischer Theorie zum Thema Onlineberatung. Ich meine, dass hier nun eine spannende Arbeit auf die Praktiker und die Forscher zukommt.

Ich danke Ihnen für die Aufmerksamkeit.

Folie 19



¹⁴ Cicero im 5. Buch der „Gespräche in Tusculum“ (Tusc. 5, 8f). Cf. NZZ N. 27, S. 80: Christoph Riedweg: „Wie weise sind die Weisheitsliebenden?“

Verwendete Literatur:

- Burgmer, M. & Spielberg, R.(2000): „Psychotherapie im Internet ? In: Psychotherapie im Dialog, Nr. 1,2000,S.77-81. Stuttgart: Thieme
- Furrer Marina (2002): „Onlineberatung im psychosozialen Umfeld“. Uni Wien.
- Grawe Klaus (1998): „Psychologische Therapie“. Hogrefe.
- Janssen, L.(Hrsg.)(1998): „Auf der virtuellen Couch: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. Bonn: Psychiatrie-Verlag
- Kriener Ulrike (2002): "Psychologische Online-Beratung. Personale Merkmale und Erwartungen von Klienten im deutschsprachigen Raum". Universität Wien.
- Kucera A.(2001): „Online-Therapie. Eine Bestandesaufnahme. In: Psychotherapie Forum 9/2001 S. 131-142
- Lang Josef (2001): „Gut beraten mit Internet ? Psychologische Onlineberatung heute. In: Psychoscope 6/2001 S. 9-13
- Lang Josef (2001): „Onlineberater/Innen. Resultate einer Umfrage“. Anhang zum Artikel oben.
- Spielberg, R. & Ott, R. (1999): „Psychotherapie und Beratung im Netz – Was geht, was geht nicht ?“ Psychomed 11,123-128
- Strobl Kathrin (2002): „Psychotherapie im Internet: Teil des psychosozialen Versorgungssystems ?“ Universität Wien.
- Werder Lutz von (1998): „Schreiben von Tag zu Tag. Wie das Tagebuch zum kreativen Begleiter wird.“ Walter Verlag.
- White Michael & David Epston (1994²): Die Zähmung der Monster. Carl Auer Verlag.
- Sowie Beiträge von E.und M. Aebischer, O.Andermatt, F.Eidenbenz, U. Holschuh, M.-A. Nauer, A. Pantli, E. Wolz.

Josef Lang, abgeschlossen 27.5.2002

Referat Dr. Josef Lang, Etzelstrasse 12, CH-5430 Wettingen Tel. +41 (0)56 427 0878

E-Mail: lang@paarberatung.ch

Homepage: www.paarberatung.ch

Publikation: siehe Fussnote 1