

Onlineberatung ist anders –Möglichkeiten und Grenzen einer neuen Beratungsform

Einleitung: Überblick über das Referat: Zielsetzung

Ich möchte in meinem Referat ausgehen von zwei wichtigen Bedenken, die jedem verantwortungsbewussten Berater, jeder Beraterin aufsteigen, wenn sie das Wort „Onlineberatung“ hört. Ich meine die beiden Fragen: Kann Online eine Beziehung aufgebaut werden (1), und können Gefühle Online übermittelt werden (2) Ich werde dann meine Überlegungen und meine Erfahrungen zu den beiden zentralen Fragen anfügen. Daneben wird ein kritischer Therapeut noch eine Liste weiterer Bedenken anschliessen, die ich nur streifen kann. Ich denke an die Fragen der Sicherheit, der Diagnostik, der Überprüfbarkeit der Wirkung, der Seriosität des Angebotes und andere mehr. Ich versuche eine Antwort auf die Einwände, die ich aus meiner mehrjährigen Praxis als Onlineberater und aus der Literatur, vor allem auch aus neuesten Untersuchungen beziehe, die sich auch in Gesprächen und Diskussionen mit zahlreichen Kolleginnen und Kollegen herauskristallisiert haben. Es sind wohl provisorische Antworten, weil vieles unerforscht ist, wie es bei einem neuen Feld nicht anders sein kann. Ich glaube, dass ich die Antworten in einem Satz irgendwie verdichten, dem Satz, den ich in den Titel gesetzt habe: Onlineberatung ist anders.

1. Onlineberatung: wo sind die Gefühle, wie die Beziehung: kritische Anfrage

Computer mediated Communication (CMC)¹ 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 % (grossenteils 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.

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 hoch entwickelten Netz von Informationseinheiten und deren automatisierter Verknüpfung und Verwendung, aber eine Beziehung zu diesen Punkten und den dahinter stehenden Personen ist nicht vorhanden. 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 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. Stellvertretend für eine grosse Anzahl von Publikationen zu Gefühl und Beziehung in der Therapie stehe ein Satz von Tom Levold. Er meint, eine wesentliche Grundlage therapeutischer Veränderungsprozesse sei eine affektive Synchronisation zwischen TherapeutIn und KlientIn. Ich zitiere: „Unter Affektabstimmung verstehe ich Prozesse der Synchronisation, Koordination und wechselseitigen Modulation von Affektausdruck und Empfindung, welche auf intrapsychischer Ebene das Gefühl vermitteln, mit den anderen in Beziehung zu sein.“² Gefühl und Beziehung sind unbestreitbar Schlüssel zur Veränderung. Und nochmals: diese Schlussfolgerung könnte vorschnell sein, weil einseitig und teilweise falsch.

Nun zur Frage:

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. Es ist nicht eine Kopie der Eltern „Therapie und Beratung“ und auch kein Klon der Telefonberatung. Onlineberatung entspringt einer neuartigen Kreuzung und stellt etwas anderes, noch zu Definierendes dar. Diese Beratungsform kennt ihre Grenzen, wie jede Theorie und Methode, und sie hat ihre Stärken, wie viele Theorien und Methoden auch. Das spezifische Setting ruft nach einer spezifischen Theorie. Sicher ist aber heute schon, dass die Frage nach der Vermittelbarkeit von Gefühl und nach dem Aufbau einer therapeutischen Beziehung zu stellen ist.

2. Gefühle und Körpersprache am Internet

2.1 Grundsätzliche Überlegungen

Aus der Sicht der Kognitionspsychologie 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.

2. Stimmt es, dass in der gesprochenen Sprache mehr Gefühle mitgehen als in der geschriebenen, oder ist dies eine vorschnelle Annahme ? 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 in den meisten Fällen noch die Stimme. Das heisst aber nicht, dass der Hörsinn nicht angesprochen

² Levold, T.(1997): Affekte und System. Plädoyer für eine Perspektivenerweiterung. System Familie 10:120-127.

wird. E-Mail ist nicht irgend ein Schriftstück. "E-mail ist so etwas wie die mündliche Rede in Schriftform" (Negroponte zitiert nach Gebhardt (2000) S. 70).

2.2 Ein Wort zur Körpersprache

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

Zudem sind Entwicklungen im Gang, die Übertragung zu beschleunigen, vereinfachen und anzureichern. 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 soll Gefühle mit 98%-iger Sicherheit erkennen. Später soll der ganze Körper miterfasst werden, sogar körperchemische Prozesse sind nicht ausgeschlossen.³

Bleiben wir in der Gegenwart. Es ist sehr viel mehr möglich ist, als dies mit dem Hinweis auf die etwas blutleeren Emoticons vermutet werden könnte. Allerdings braucht es ein gewisses Training und wohl auch die Vorstellungsgabe, zwischen den Zeilen zu lesen oder zu hören.

2.3 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.“

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

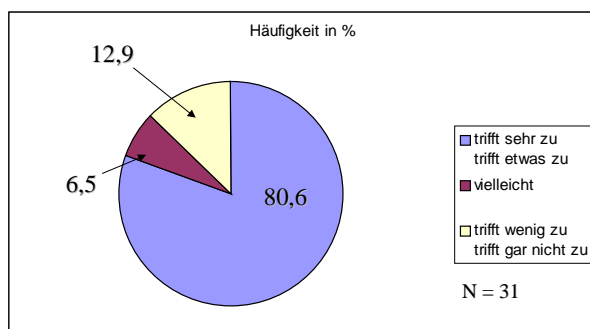
³ Vgl. dazu A.Kucera : (2001) Online-Therapie. Eine Bestandesaufnahme. In: Psychotherapie Forum, Springer-Verlag (2001)9: 131-142, Seite140.

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.



Mitteilung der Gefühle

(Nach Kriener 2002)



„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. 5.8 % der Klientel hat gezeichnet, um auf diese Weise den Kummer auszudrücken.⁵ Das Beispiel zeigt eine Möglichkeit des Einbezugs anderer Ausdrucksmittel, gerade auch zum Gefühlsausdruck.

2.4 Exkurs: Wahrnehmung

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:

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 Sekundenschnelle kann der Wettkandidat aus dem Puzzleteil das Stück erkennen, wie aus einem Hologramm. Das ist eine erstaunliche Fähigkeit. Durchschnittlich Begabte kennen diese Fähigkeit etwa beim Telefonanruf eines Freundes. Auch wenn ich ihn während Jahren nicht gesprochen habe, ich erkenne ihn schon beim ersten Wort. 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.

Wetten dass Sie aus ein paar Zeilen schon das Problem erkennen, oder was soll mein Vergleich?

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.

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. Es ist ein gutes Stück Konstruktion einer Wirklichkeit. 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 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 gewaltig irren. Er wird also nichts wissen, eigentlich so wenig wie der Berater im Zimmer auch, aber er weiss, dass er nichts oder wenig weiss. 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 Fragestellung der Ratsuchenden 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.

Dieser Exkurs mag durchaus aufzeigen, dass Onlineberatung spezielle Stärken hat. Die eben genannte führt zur methodischen Konsequenzen, dass der Onlineberater viele Fragen stellen wird. Es liegt auf der Hand, dass er das Meiste nicht weiss. Also wird er Fragen stellen, die ihm selbst mehr Information bringen sollen, die aber vor allem dem Klienten neue Anstösse geben können.

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

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

3.1 Was ist überhaupt „Beziehung“, was bedeutet sie und wie wird sie aufgebaut

Eva Jaeggi hat in einem Vortrag (Wien 2002)⁷ herausgearbeitet, wie Beziehungen für jeden Menschen eine individuelle Bestätigung seiner Besonderheit gewährleisten. Beziehungen haben also eine Identität stiftende Funktion.

Nicht anders ist es mit der Therapiebeziehung. In ihr wird geklärt: „Wer bin ich“. Entscheidend ist dabei das Gefühl der Authentizität. Wir leben in einer Authentizitätskultur: wir hören auf die innere Stimme, nicht mehr auf die äussere, nicht auf das Nachgesprochene. Da die Gefühle aber wechselhaft sind, ist es auch das Identitätsgefühl. Darum kann man sich nicht letztlich auf die Authentizität der eigenen Gefühle verlassen. Da sind wir auf Beziehungen angewiesen: Eltern-Kind, Partner, Freundschaft, Sachbeziehungen.

In der Therapeut – Klient Beziehung wird Identität gestiftet. Darum ist die Beziehung so wichtig, auch für die Heilung. Es gibt darin eine Intimität, ein Geständnis. Das Authentische ist gefragt. Im Vordergrund dieser Betrachtung steht die Vorstellung, dass „gesund werden“ mit „Veränderung der Beziehungsformen“ zu tun hat. Der oder die signifikant andere in dieser Beziehung ist der Therapeut, ist die Therapeutin.

In der Onlineberatung bildet der virtuelle Raum den Rahmen dieser Begegnung und Beziehung, virtuell zwar, aber auch real erfahrbar. Es ist eine andere Realität. Der Onlineberater wird zum signifikant anderen, zum bedeutsamen anderen erwählt. Er oder sie hilft in der Beziehung, Identität zu stiften, das Selbst zu klären. Es geht hier nicht face-to-face, aber von Mensch zu Mensch. Das Authentische zu finden ist auch hier das Ziel. Es geht um echte Begegnung. Virtuell ist nicht zu verwechseln mit fassadenhaft oder vorgetäuscht, es ist stark und tugendhaft, wie das lateinische Wort „virtus“ schon sagt.

Nun wieder zu unserer kritischen Anfrage: Gibt es bei der Onlineberatung eine Beziehung ? Immer noch staune ich über den seltsamen Kontrast, dass nämlich auf der einen Seite alle Onlineberater ohne zu zögern bestätigen: es gibt eine Beziehung, und eine sehr intensive, wenn auch vielleicht kurzlebige. Auf der andern Seite sind stehen eher Leute mit theoretischen Überlegungen, die den Beziehungscharakter der Onlineberatung in Abrede stellen. Offensichtlich wird etwas erfahren, was man theoretisch nicht vermuten würde. Diesen Kontrast aufzuhellen kann nicht Thema unserer Überlegungen hier sein. Vielmehr möchte ich ein paar erste Befunde anführen, die auch empirisch belegen, dass es eine „Beziehung“ gibt.

3.2 Empirischer Befund

Frau 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 gesehen, die ausdrücklich betonen, dass der Eindruck der Homepage das Vertrauen gegeben habe, den Kontakt zu suchen. Diese Leute haben sich durchaus Gedanken gemacht. Die Hauptaussage von Frau Kriener bestätigt aber die These, dass die Leute eine Beziehung zum Berater erlebt haben und dass es ihnen leicht gefallen ist, zu vertrauen.

⁷ Eva Jaeggi: Wien 2002(3. Weltkongress für Psychotherapie): Alltagsbeziehungen und ihr Bezug zur therapeutischen Beziehung

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.⁸ 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.

3.3 Andere Art von Beziehung – anderes Setting

Hier komme ich wieder zu meiner Kernaussagen. Ich halte es für problematisch, wenn Onlineberatung mit Beratung oder Therapie im herkömmlichen Sinn verglichen wird. Wir haben in der Onlineberatung nicht eine abgespeckte Form von face-to-face Therapie vor uns, sondern wir stehen einer neuen Art von Beratung gegenüber, die viel mit Kommunikation und Information, mit Technik und Internet, und einiges mit Beratung und Therapie zu tun hat. Es ist unbestritten, dass die Art von Beziehung bei Onlineberatung klarer gefasst und umschrieben werden muss. Es wird aber von allen Praktikern, die ich kenne, übereinstimmend mitgeteilt, dass eine Beziehung zum Klienten hergestellt wird, und dass sehr schnell eine intensive Form der Beziehung vom Klienten her auf den Therapeuten zukommt. Die Zeugnisse stimmen andererseits auch darin überein, dass eine Grosszahl von Ratsuchenden eine eher kurzfristige Beziehung sucht und aufrecht erhält. Nur einige Prozent aller Klienten bleiben für Wochen oder Monate, einige auch über Jahre im Kontakt. Darum werde ich in der Umschreibung von Onlineberatung, die ich am Ende versuche, nicht nur von Beziehung sprechen, sondern von Beziehung und Kontakt.



4. Chancen und Grenzen der Onlineberatung

4.1 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.⁹ 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

⁸ A. a. O. Internes Papier „Befragung“ KN S. 5

⁹ Kriener, a.a.O. Tab.4

nach Klientengruppe scheint die Anonymität einen unterschiedlich hohen Stellenwert zu haben, d.h. bei Jugendlichen ist sie vermutlich wichtiger als bei Erwachsenen.

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

Das oft zitierte Argument, dass damit Leute zum Zug 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 für bestimmte Populationen. So etwa bei den Ratsuchenden, die Rat suchen wegen „aussergewöhnlichen Erfahrungen“.¹⁰

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.

Kurz gefasst, es sind die „TALIS“ – Typen, die eine Onlineberatung speziell schätzen.¹¹ 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.

4.2 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 also darin sichtbar, dass Therapeuten eine Anzahl von Fragestellungen ausdrücklich vom E-Mail Beratungsangebot ausschliessen werden. An erster Stelle sind da Suizidgefährdete genannt, obwohl sie sich auch an den Onlineberater richten. Er ist ja nachts um 2 Uhr anschreibbar. Grenzen zeigen sich in der faktischen Benutzung der Angebote. Viele Kontakte sind einmalig, andere finden eine Fortsetzung von wenigen Kontakten.¹² Viele Ratsuchende mögen keine Texte schreiben, andere würden nie ans Internet gehen. Die Tragfähigkeit der Beziehung ist begrenzt, die Direktheit der Gefühle ebenso. Aus den zahlreichen Begrenzungen ergeben sich Grenzen des methodischen Vorgehens. Konfrontationen etwa führen schnell zum Abbruch, die Technik der „dosierten Diskrepanz“ ist erschwert, weil die Wirkung nicht direkt beobachtbar ist, paradoxe Interventionen wird man kaum riskieren wollen.

¹⁰ Gebhardt Christine (2000): „Brief und E-mail als Medium von Beratung und Therapie. Analyse der Briefe und E-mails von ratsuchenden Menschen mit aussergewöhnlichen Erfahrungen. Diplomarbeit an der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg i.Br.

¹¹ Wortschöpfung von J. Lang (2001) S.9

¹² „Samovar“ (Jugendberatung Meilen) berichtet von 21% Jugendlichen, die einen zweiten Kontakt hatten, und von 8%, die ein drittes Mal geschrieben haben (Olivier Andermatt). Ab 2002 ist dieses Angebot in das gesamtschweizerische Onlineangebot „Ciao.ch“ integriert.

Spielberg und Ott (1999) weisen auch daraufhin, daß die Möglichkeit der Einübung neuer Verhaltenskompetenzen im Kontakt über das Medium E-mail auf "Hausaufgaben" beschränkt bleibt. Eine üblicherweise in der Therapie in diesem Kontext eingesetzte Technik, das Rollenspiel, scheitert an der zeitlichen Versetztheit des Informationsaustausches. Soweit einige Beispiele von Grenzen im methodischen Vorgehen.

Grenzen wurden auch empirisch erfasst. Frau Kriener hat die Veränderung von Erwartungen erfasst und stellt fest, dass das Mass an Erwartungen im Zeitraum vor und nach der E-Mail Beratung sinkt.

„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.

Allerdings muss hier gleich angemerkt werden, dass auch die Erwartungen gegenüber f-t-f Therapien zu hoch greifen und mit der Erfahrung nach unten korrigiert werden.

Durch die Kanalreduktion einer E-Mail Beratung nimmt theoretisch die Möglichkeit von Missverständnissen zu. Dass ein Berater im Wissen um seine Grenzen diesen Nachteil zu einem Vorteil wenden kann, habe ich schon angesprochen (Vgl. Exkurs und empirische Daten).

4.3 Was kompensiert die Nachteile

Schon viele Autoren haben aufgezeigt, wo die Vorteile der Onlineberatung liegen oder liegen könnten.

Man denkt an die leichte Zugänglichkeit des Mediums für Ratsuchende, unabhängig von deren Wohnort, unabhängig auch von der Zeit, 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. Das gesprochene Wort ist flüchtig, ein Text kann nachhaltiger wirken.

Schlussfolgerung: Bei einer umfassenderen Beurteilung der Möglichkeiten von Onlineberatung scheinen gewichtige Vorteile auf, die das Aufkommen von Onlinepraxen verstehbar und vertretbar macht.

5. Beratung oder Therapie oder etwas anderes

Beratung und Therapie sind Anwendungsgebiete der Psychologie, die kultur- und zeitabhängig sind. Neue Settings und Methoden werden von den führenden Therapieforschern diskutiert.¹³ Es gibt keinen Grund, ein derart zentrales Medium unserer Zeit und Kultur wie das Internet aus dem Bereich möglicher Settings auszuschliessen.¹⁴

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 niederschweligen Angeboten, die weiteren Kreisen von suchenden oder leidenden Menschen entsprechen.

Mir scheint aber notwendig – ich habe es schon erwähnt – dass man die spezifische Art dieser Beratungsform empirisch erforscht und auch theoretisch reflektiert. Ich meine, dass die ersten Untersuchungen und Erfahrungen derart sind, dass man mit gutem Gewissen Internetberatung anbieten darf. Die Zeugnisse sind durchwegs positiv, die Befunde in Diplomarbeiten bestätigen diese ersten Erfahrungen. Man darf allerdings auch feststellen, dass die bisherigen Anbieter sorgfältig vorgegangen sind – jedenfalls jene, die sich bereit erklären, ihre Arbeit empirischen Arbeiten von Diplomanden oder Doktoranden zur Verfügung zu stellen.

6. Das Projekt „paarberatung“ als ein Beispiel

6.1 Idee

www.paarberatung.ch wurde vor viereinhalb Jahren initiiert. Am Ursprung standen Neugierde und die Absicht, einen niederschweligen Beratungszugang für spezielle Leute zu eröffnen und zugleich präventiv einiges anzubieten (Tipps und Tests, ein Forum zum Austausch, Informationen, Adressen und Beratung, auch etwas Unterhaltung).

Gemäss dieser Zielsetzung wurde eine Konzeption gewählt, die Information (wie Tipps zu Fragen der Beziehung, der Kommunikation, der Konfliktlösung, der bikulturellen Ehe und anderem)

¹³ 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."

¹⁴ „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)

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.

Ab Beginn war mir wichtig, eine Verschlüsselungsmöglichkeit aufzuzeigen und den Hinweis auf die Unsicherheit anderer Übertragungsarten zu geben.

Ebenfalls selbstverständlich war es, mich selbst vorzustellen und einen Link zum Berufsverband der Schweizer Psychologen zu geben, über den meine Angaben direkt verifiziert werden konnten.



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 teilzeitlich für dieses Projekt verfügbar. Das Angebot beschränkt sich auf Paar- und Beziehungsfragen von festen Paaren in Konkubinat oder Ehe lebend.

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. Ich musste Wege finden, mich selbst 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.¹⁵

6.2 Ein konkretes Beispiel

Ich möchte Ihnen doch an Hand eines Beispiels einen kleinen Einblick geben und dabei einen Bezug zu den Themen dieses Vortrags herstellen.

Auszug aus 3 E-Mail Kontakten und einem Test mit Antworten

30. Juli 2002 bis 4. August 2002, von C1494

¹⁵ Siehe dazu meine persönliche Umfrage vom Jahr 2001. Ferner: Marina Furrer (2002): Onlineberatung im psychosozialen Umfeld.

VORNAME: Susi ORT: Basel
Geschlecht: 2 Alter: 36 Palter: 45
Kinder: 2 (= keine) Art: 1 (= ohne Ehevertrag) LAENGE: 5 (< 3 J.)

Beschreibung der Situation und des „Problems“

K: Karl und ich kennen uns beruflich seit 8 Jahren, sind aber erst seit knapp zwei Jahren ein Paar. Ein eher "unstabiles" Paar, wir trennen uns immer wieder, meistens wütend (ich) und im Streit und dann kommen wir doch immer wieder zusammen...Der Streit ist meistens so, dass ich sehr schnell sehr wütend werde, Karl dann immer cooler und distanzierter, was mich dann noch wütender macht. Und ich bin wirklich schlimm, wenn ich wütend bin, sehr verletzend, wie im Rausch...(Karl ist) seit acht Jahren geschieden und hat aus dieser Ehe eine 19-jährige Tochter, die bei ihm lebt...Ich selber hatte noch nie eine lange Beziehung. Höchstens ein halbes Jahr am Stück

Die Onlineberatung, ein erster Eindruck

K: Also, wir werden uns sicher nebst dem Test auch noch Hilfe organisieren..... Ich finde Ihr Angebot übrigens grossartig. Es ist sehr hilfreich, auf so "niederschwellige" Art, zu professioneller Hilfe zu kommen!

Test: eher eine Hausaufgabe als ein diagnostisches Hilfsmittel

B: Sie (können die) Testfragen zur Auswertung zusenden. Ich werde Ihnen dann eine Auswertung zustellen.

Sicht der Klientin stützen // Ihre Stärke hervorheben // Grenzen der Onlineberatung festhalten

B: Für heute will ich Sie lediglich darin bestärken, der Frage des Streits mit zusätzlicher Hilfe nachzugehen. So wie Sie schreiben, sehe ich gute Chancen für Sie beide, weil Sie mit sich selbst sehr ehrlich sind und sich nicht scheuen, das Zusammenspiel beider zu sehen. Sie schieben also nicht einfach alles auf den Partner. Sie kennen das Muster sehr gut

Konkrete Anregung

B: Vielleicht würde es Ihnen helfen, wenn Sie an der Wand zwei Papierstreifen aufhängen, darauf steht eine Skala von -10 bis zu + 10. Ein Streifen ist überschrieben mit "Susi", der andere mit dem Namen Ihres Mannes. ..Nun vereinbaren Sie gemeinsam, dass Sie beide beim nächsten Streit die "Temperatur" auf Ihrem Blatt auftragen.

Fragen stellen

B: Ich hätte an Sie noch eine Frage, wenn Sie darauf antworten wollen: wie weit zurück können Sie sich erinnern, dass Sie derart wütig wurden. Falls Sie zurückerinnern in die Schulzeit oder Kinderzeit, dann gehen Sie möglichst an die erste Erinnerung zurück

Wutskala wird umgesetzt

K: Ihre Antworten haben mir sehr weitergeholfen. Mein Freund und ich haben uns vorgenommen, den Vorschlag mit der "Wutskala" grad umzusetzen. Wir waren nämlich beide schon intensiv am rätseln, was wir denn machen können, wenn "es" wieder passiert.

Die Übung – Bericht dazu

K: Die Übung, die Sie mir vorgeschlagen haben, habe ich bereits gemacht. Ich sehe die Szene noch deutlich vor mir. Sie kommt mir auch immer wieder in den Sinn...Ich muss damals etwa 11 oder 12 gewesen sein
..... Ich mag mich noch an eine tiefe Verzweiflung erinnern, die ich gefühlt habe...fand mein Vater, ich sei verfressen und fett. Und dann je länger je mehr an allem. Wir waren beide sehr

verletzend zueinander. Ein- oder zweimal haben wir uns geschlagen ...Seit seinem Tod habe ich nur einmal (vor ca. zwei Jahren) um ihn geweint...

Puhhh, jetzt habe ich ganz schön viel erzählt....

Anerkennung und Stärkung der Schritte des Paares

B: Ich bin sehr beeindruckt zu sehen, wie entschlossen Sie an das Thema herangehen, und wie Sie auch gleich mit dem Freund zusammen den Weg begehen

Hinweis auf realistisches Tempo

B: Es ist aber sehr normal, dass sich ein eingeschliffenes Muster noch einige Male zeigen wird

Verstärkung des positiven Ansatzes / und des Selbstwertgefühles

B: Es ist schon ein grosser Schritt, wenn Sie jetzt nur schon einmal eine Wut etwas anders steuern können, eben mit dem gemeinsamen Eintrag auf der "Wutskala" (Da haben Sie einen prima Ausdruck geprägt

Verstärkung des Selbstwertgefühles / Öffnung auf Tieferes

B: Danke für die Schilderung Ihrer Erinnerung in der Übung. Da wäre nun wohl sehr viel zu besprechen. Ich finde es toll, dass Sie so leicht und so stark an die Gefühle herankommen können...dass Sie heute bei Streitszenen ein ähnliches Gefühl erleben: tiefe Verzweiflung, Hilflosigkeit, Wut

Hinweis auf Veränderung

B: weil Sie dann mehr und mehr merken, dass Sie heute nicht mehr hilflos sind, wie damals. Dass Sie heute als erwachsenen Frau Mittel und Wege kennen, ein Gespräch später wieder konstruktiv aufzunehmen

Onlineberatung: viel möglich, Wärme spürbar, anregend

K: vielen dank für die Testauswertung und ihre E-mail. sie haben mir wirklich sehr geholfen. es ist eigentlich erstaunlich, dass das "elektronisch" möglich ist. ihre einführenden, warmherzigen und intelligenten anregungen haben mir sehr viel gebracht. ich möchte mich dafür ganz herzlich bedanken.

Wirkung einer Aussage

K: gerade ihre aussage, dass ich ja jetzt eine erwachsene frau sei, die andere wege zur kommunikation finden kann, hat mir heute - in einem erbitterten streit mit meiner mutter - sehr viel geholfen und das ganze zu einer viel besser "verdaulichen" angelegenheit als üblich gemacht

Grenzen der Onlineberatung

K: zu hause keinen computer

Beziehung trotz Computer – wichtiges Wegstück

K: mit einem lachenden (wegen der vielen hilfe und der menschlichen wärme, die sie mir trotz computer dazwischen, entgegengebracht haben) und einem weinenden (wegen dem abschied wegen dem computer) auge verabschiede ich mich von ihnen und danke ihnen ganz herzlich für die kurze, aber wichtige, wegstrecke auf der ich ihre hilfe in anspruch nehmen durfte!

7. Ein Wort zu Theorie und Methode der Onlineberatung

Spannend wird es nun bei der Frage nach der spezifischen Theorie und Methode, die eine Onlineberatung kennzeichnet. Bei meiner eigenen kleinen Umfrage, die ich im Jahr 2001 bei 24 Onlineanbietern des deutschsprachigen Raumes durchgeführt habe, hat sich gezeigt, dass die wenigsten grosse Gedanken zur Methode und Theorie gemacht hatten. Die meisten setzen sich mit Ihrer bisherigen Beratungstheorie im Hinterkopf an den Computer. Wie sehr solche Theorien der Reflexion bedürfen, hat sich in unserem Arbeitskreis in Zürich deutlich gezeigt. Wenn wir dort in Intervision die schriftlichen Antworten zu ein und demselben Problem vergleichen, wird schnell sichtbar, dass andere Zugänge gewählt werden, weil andere Überlegungen gemacht 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. Onlineberatung 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.

7.1 Rahmenbedingungen müssen geklärt sein.

Ich habe die wesentlichen Faktoren in einem eigenen Artikel festgehalten¹⁶. Kurz gefasst geht es um Geheimhaltungsgarantie, Zuständigkeit und Kompetenz, Hinweis auf Grenzen, Hinweis auf die Sicherheit der Daten und die Möglichkeit der Verschlüsselung bei der Datenübertragung, um die Regelung der Finanzen, Hinweise auf die Methode und um das Besprechen des Vorgehens.

7.2 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

¹⁶ Lang (2001) S. 9 in einem speziellen Kasten

7.3 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:

- Fragen stellen zum besseren Verständnis – offene Fragen. Fragen nach Zusammenhängen, die der Klient nicht angesprochen hat, die ihm vielleicht entgangen sind, die seine Sicht ausweiten können → Öffnung auf Alternativen hin → Diagnostisch
- Ressourcenorientierung, - aktivierung: Positive Ansätze herausheben und verstärken; Nachfragen nach gelungenen eigenen Versuchen – Nachfragen nach eigenen Möglichkeiten
- Systemisches einbeziehen: Anregung zum Einbezug der Partnerin/des Partners oder anderer
- 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, Überprüfung, Bewusstmachung)
- Einsatz von schreibtherapeutischen (narrativen) Methoden: Bearbeitung bestimmter Themen, inhaltlich (was) oder prozessual (wie geht es dem Schreibenden dabei)
- Informationen geben, dadurch gegebenenfalls auch Normalisierung der Situation, dadurch allenfalls Inkonsistenzreduktion (K.Grawe).
- 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 – Entspannungsübungen - Beobachtungen.
- Andere Methoden: Malen u.a.

7.4 Der Berater / Die Beraterin

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.

Im amerikanischen Bereich findet sich ein Anforderungsprofil des Internettherapeuten. Nach Grohol soll der Internettherapeut folgenden Anforderungen genügen: Er soll „Akademisches Wissen“ und „Beratungs-Skill“ 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.

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

folgendes Kompetenzprofil für den Berater, die Beraterin:

- Psychologisches Wissen (oder vergleichbare akadem. Kenntnisse)
- Therapeutische Ausbildung und mindestens 3 Jahre Praxis
- Offen für Weiterbildung und in Supervision
- Charakter eines Therapeuten: Empathie, „Zuhörer / Leser“, Beziehungsfähig, Sinn für Entwicklung, Selbstkenntnis
- Berufserlaubnis als Therapeut, Spezialgebiet Onlineberatung
- Vorstellungsgabe, Handhabung des virtuellen Raumes
- Guter Schreiber (auch technisch einigermaßen versiert)
- Kenntnis schreibspezifischer Methoden
- Offenheit für Forschungsanliegen und für Zusammenarbeit
- Minimales technisches Flair
- Fähigkeit zur Abgrenzung

8. Erfahrungen und Untersuchungsergebnisse

8.1. Generelle Punkte

Ich habe schon verschiedentlich auf Untersuchungsergebnisse verwiesen, die die ursprünglichen Erfahrungen der Beratenden empirisch absichern, ausweiten oder auch korrigieren. Ich habe die Daten zum Thema „Beziehung“ und zum Thema „Gefühl“ Ich habe mich auf zwei eigene Untersuchungen gestützt, vor allem aber auf die Arbeiten von Eichenberg u.a. (2002), Furrer (2002), Gebhardt (2000), Kriener (2002) und Strobl (2002) Bezug genommen.

Aus Zeitgründen kann hier nur noch eine kleine Auswahl der Ergebnisse festgehalten werden. Bei all den Publikationen bleibt zu sagen, dass die Forschung erst allmählich zu greifen beginnt. Vieles bleibt vorläufig ungesichert. Das ist aber in vielen Therapieformen nicht viel anders. In einer Seminaurausschreibung der Uni Wien ist jetzt aber zu lesen (Herbst 2002): „Abschliessend werden Empfehlungen diskutiert, für welche klinisch-psychologischen Störungsbilder welche Arten von Internet-basierter Intervention an welcher Stelle des Interventions- bzw. Therapieprozesses als potenziell sinnvoll erachtet werden können.“¹⁷ Solche Empfehlungen wären wohl erwünscht. Davon sind wir natürlich noch weit weg.

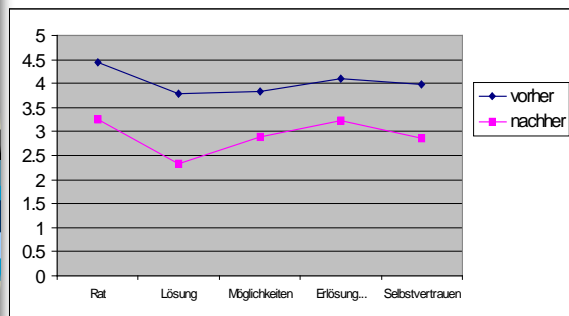
8.2 Erwartungsänderung

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.

¹⁷ Ralf Ott & Christiane Eichenberg: Klinisch-psychologische Aspekte des Internets. Arbeitsgruppe. Uni Wien.

Erwartungen / Mittelwertsvergleich

Kriener 2002: Abbildung 12

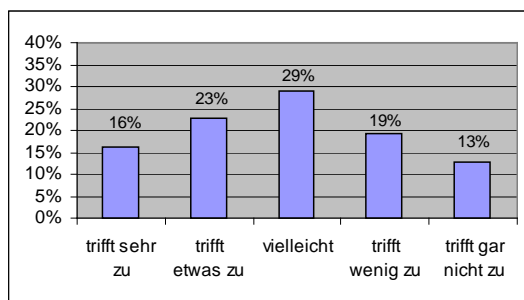


8.3 Wirkung

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.

Online-Beratung

genauso hilfreich wie Therapie Kriener:Abbildung 10 : Eindruck :



9. Versuch einer Umschreibung

«Psychologische Onlineberatung ist eine aktive, helfende Begegnung resp. Beziehung zwischen einem/einer Ratsuchenden und einer/m psychologischen BeraterIn. Sie findet virtuell im Internet mittels dessen spezifischen Kommunikationsformen (E-Mail, Chat, Forum etc.) statt, wobei der/die KlientIn Ort und Zeitpunkt der Problemformulierungen selber bestimmt. Sie hat zum Ziel, bei der Klientin / beim Klienten kognitiv-emotionale Lernprozesse anzuregen, um damit die Selbststeuerungs- und Handlungsfähigkeit zu verbessern. Psychologische Online-BeraterInnen benutzen anerkannte psychologisch-beraterische Methoden und halten sich an medien-spezifisch erweiterte berufsethische Standards (Schweigepflicht, Datenschutz, Erkennbarkeit der Beraterkompetenz u.a.).»¹⁸

10. Fragen zur Weiterentwicklung

Beim ganzen Thema E-Therapy oder Onlineberatung gibt es viele offene Fragen. 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.

Verschiedene Veröffentlichungen beschreiben: die Klientel, die Berater, die bearbeiteten Themen, Rückmeldungen von Ratsuchenden und anderes. Weiterführende und spannende Fragestellungen wären wohl etwa die Folgenden:

- Welche methodischen Vorgehensweisen bewähren sich bei welchen Fragestellungen und bei welchen Ratsuchenden
- Welches sind die Wirkungen der OB kurzfristig und längerfristig. Gibt es allenfalls schädigende Effekte
- Fragen der Angebote: Welche Klienten werden von wem beraten. Ist ein Zusammenschluss sinnvoll, oder sind regionale Angebote vorzuziehen
- Fragen der Zusammenarbeit von Onlineberatern und ftf – Therapeuten, allenfalls interdisziplinäre Zusammenarbeit
- Fragen der Ausbildung, der Seriosität und Kontrollierbarkeit von Anbietern
- Fragen der Berufsethik hängt mit der vorangehenden Frage zusammen. Bei Psychotherapeuten darf man davon ausgehen, dass sie an die Berufsethik gehalten sind.
- Fragen des Rechts, etwa der Haftung (Bei einer Scheidung / bei Klinikeinweisung / bei Selbstmord)
- Fragen der Finanzierung

¹⁸ In enger Anlehnung an die Definition der KFOB (Kommission Fortbildung Online-Beratung FSB) / (cf. Trust = Authentication + Encryption + Certificate Authority www.thawte.com)

Schluss:

Ich habe dargelegt, dass ich in einer Onlineberatung echte Möglichkeiten für eine neue, andere Form von Beratung, der Onlineberatung, sehe. Auch die Grenzen sind unübersehbar. Es ist zu hoffen, dass alle Anbieter die Möglichkeiten nutzen, sich dafür ausbilden, und dass sie die Grenzen kennen und ausloten. Auf diese Weise kann die Wirksamkeit von Leuten mit unlauteren Motiven präventiv gemildert werden.

Meine Folgerungen heute lauten also: Weiterführen der Onlineberatung. Es gibt eine Nachfrage und die Wirkungen sind in erwünschter Richtung. Auch Gefühle lassen sich am Internet übermitteln und eine Beziehung kann sehr schnell aufgebaut werden. Die Onlineberatung ergänzt bisherige Settings, weitet diese aus und konkurriert sie nicht. Ein Ausbau ist mit der technischen Weiterentwicklung vorprogrammiert. Grenzen sind zu beachten und alles vorzukehren, dass kein Schaden und keine Ausnutzung von Hilfesuchenden entstehen. 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. Onlineberater sollen für Forschungsanliegen offen sein. Ökonomische Interessen stehen zurzeit eher im Hintergrund. Spezialisten sollten sich zum Austausch zusammenschliessen und in kooperativer Art zur Entwicklung dieser neuartigen Beratungsform beitragen.

Ich danke Ihnen für die Aufmerksamkeit.

Referat Dr. Josef Lang, Etzelstrasse 12, CH-5430 Wettingen Tel. +41 (0)56 427 0878
E-Mail: lang@paarberatung.ch Homepage: www.paarberatung.ch

Verwendete Literatur:

- Burgmer, M. & Spielberg, R.(2000): „Psychotherapie im Internet ? In: Psychotherapie im Dialog, Nr. 1,2000,S.77-81. Stuttgart: Thieme
- Eichenberg, C., Klemme, A. & Theimann, T. (2002). Beratung und Therapie im Internet. Posterpräsentation auf dem 3. Weltkongress für Psychotherapie, 14.-18. Juli 2002, Wien.
- Furrer Marina (2002): „Onlineberatung im psychosozialen Umfeld“. Uni Wien.
- Gebhardt Christine (2000): „Brief und E-mail als Medium von Beratung und Therapie. Analyse der Briefe und E-mails von ratsuchenden Menschen mit aussergewöhnlichen Erfahrungen. Diplomarbeit an der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg i.Br.
- 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 (2002): „Wie nutzt die Psychologie die neuen Medien ? Beispiel Paarberatung online. In: „Brüstle Matthias (2002): „Kommunikation der Zukunft – Zukunft der Kommunikation.“ Kongressbericht Brixen.
- 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“. (Zusatzbericht zum obenstehenden Artikel)
- Mikosz B. (2002): „Psychologische Internetberatung für Jugendliche im Rahmen der Wiener Jugendwohlfahrt.“ In: „Brüstle Matthias (2002): „Kommunikation der Zukunft – Zukunft der Kommunikation.“ Kongressbericht Brixen.
- 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.

Josef Lang, abgeschlossen 5.11.2002