

"Was passiert bei Onlineberatung? Ein modernes Medium näher betrachtet."

Referat im Rahmen des Fachkongresses: Medien wirken – so oder so ...

Die Bedeutung und Funktion für den Hilfeprozess bei Familienkonflikten

Die Kinderschutz-Zentren

12/2005 in Stuttgart

Dr. Josef Lang, Wettingen

Abstract: Wissen und Erfahrungen zum Thema Internetberatung haben sich in den letzten 10 Jahren ausgeweitet und vertieft. Die Populationen, die solche Dienste benutzen, wurden beschrieben, die charakteristischen Züge der Onlinekommunikation und deren Auswirkung auf das Berater- und Klientenverhalten sind weitgehend bekannt. Andererseits gilt festzuhalten, dass wir relativ wenig darüber wissen, welche Art von Intervention bei welchen Leuten und Fragen zu welchen Wirkungen führen. Der Vortrag beschreibt Prozesse auf Klienten- und Beraterseite und versucht im Rückgriff auf beraterpsychologische Befunde einige Folgerungen für die Internetberatung zu ziehen. Dabei wird Bezug genommen auf Erfahrungen, die der Autor im Verlaufe von 7 Jahren mit dem Beratungsangebot www.paarberatung.ch gemacht hat. Der Vortrag will so zum besseren Verständnis dessen beitragen, was in Beratungsprozessen abläuft, was ankommt und was verloren geht, kurz: was *passiert* im dreifachen Verständnis des Wortes.

1. Einleitung: Die dreifache Bedeutung von passieren

Kurz nach meinem Eintritt ins Pensionsalter habe ich mich für einen Tenniskurs eingeschrieben. Ich darf sagen, ich bin begeistert von dieser Sportart, auch wenn unser Kurs das Niveau eines Boris Becker oder eines Roger Federer nicht ganz erreichen wird. Nun weiss ich, was ein Passierball ist – ein Ball, der das Netz überfliegt und sein Ziel erreicht, der also im andern Feld beim Partner ankommt.

Das Bild stand Pate bei der Formulierung des Titels: Was passiert bei Onlineberatung?

Da passiert einiges und... passieren meint jetzt drei verschiedene Dinge:



1. Was passiert heisst erstens, was läuft ab. Wir sehen etwas genauer hin welche psychologischen Prozesse beim Berater und welche psychologischen Prozesse bei den Ratsuchenden ablaufen. (Technische Operationen lassen wir ausser Acht, obwohl auch diese wichtig sind, vor allem dort, wo es um Sicherheit geht)..
2. Was passiert im Sinne des Passierens eines Passierballes: Was kommt herüber. Wie punktet man. Wie trifft man ins Feld. Das wäre die Frage nach den Wirkungen.
3. Was passiert im Sinn von: Was geht vorbei, was geht daneben, was verpasst man bei Onlineberatung.

Ich werde von diesen drei Bedeutungen von „passieren“ sprechen. Ich spiele diese drei Bälle und hoffe, dass ich sie über das Netz bringe, und dass auch das Spielerische nicht ganz verloren geht. Ich hoffe, auf diesem Weg sichtbar zu machen, wie reich das Geschehen ist, das bei Internetberatung in Gang kommt und wie komplex die psychologischen Prozesse sind, die beim Berater und die bei den Ratsuchenden ablaufen.

2. Psychologische Prozesse oder: Was passiert am (im) Netz

2.1 Psychologische Prozesse auf Beraterseite : Beispiel paarberatung.ch

Ich beobachte zunächst eine Serie von Gedanken, Überlegungen, Planungsaktivitäten und Gefühlen auf Seiten des Beraters. Wir sozial und psychologisch Tätigen in Westeuropa sind ja in der privilegierten Lage, dass wir die technischen Entwicklungen, die seit der Erfindung des ARPANET's vor 40 Jahren, der elektronischen Post und des Internets voll nutzen können. Träume wurden in die Realität umgesetzt - vor allem durch das Hypertext-system, www genannt, das von Berners-Lee 1991 vom CERN in Genf ins Netz gegeben wurde. Eine IBM-Studie hatte vor 35 Jahren vorausgesagt, dass der Weltmarkt für Computer sich im Jahr 2000 bei ungefähr fünf Computern stabilisieren werde. So gesehen hätte ich allein schon den ganzen Weltmarkt aufgekauft. Nein die Entwicklung war unvorhersehbar und schlicht epochal. Soviel einleitend zur technischen Entwicklung, die fast ungebrochen weitergeht, und längst nicht nur eine technische Entwicklung ist – und es eigentlich nie war. Sie hat Dimensionen angenommen, die als Geburtsstunde einer neuen Kultur zu kennzeichnen ist. „Das Internet ist das Gewebe, auf dem unser Leben beruht“, beginnt ein Buch mit dem Titel: „Die Internet-Galaxie.“ (Manuel Castells).

Wir leben in dieser Kultur, und auch sozial und psychologisch Tätige können nicht anders. Was tun wir – psychologisch gesehen?

Am Anfang meines eigenen Homepageprojektes steht eine Beobachtung, dass nämlich viele Paare spät, sehr spät den Schritt über die Schwelle ins Beratungszimmer tun, oder dass sie ihn schon gar nicht riskieren.

Könnte man Paare nicht leichter ansprechen und zu einem Zeitpunkt erreichen, zu welchem die Paarprobleme noch nicht zu Kalk und Stein erstarrt sind, war die Frage. Der Blick auf die Entwicklung einer neuen Kommunikationskultur mit Hilfe des Internet liess erwarten, dass neue Möglichkeiten vorhanden sind. Erste Erfahrungen mit Internetberatung waren von der Telefonseelsorge damals schon gesammelt worden.

Trotzdem galt es, einige Schwierigkeiten, auch Vorurteile und Ängste zu überwinden. Die Neugierde hat schliesslich obsiegt: was wird wohl passieren, war eine erste Frage.

So geht die Geschichte weiter, jeder einzelne von Ihnen und jede Institution kennt sie und könnte eine eigene schreiben. All dies sind Prozesse, nicht nur technische und unternehmerische, vor allem auch psychologische Prozesse, die zur Investition eines Internetangebotes zählen: aufwendig, kostbar, ein wenig pionierhaft, zukunftssträchtig – wie wir heute wissen. Heute ist vieles schon etablierter und akzeptierter, aber nicht weniger im Fluss und mit vielen ungeklärten Sachverhalten.

Gehen wir etwas näher zum Kern eines Internetangebotes. Ich hebe einige Prozesse heraus und illustriere sie am konkreten Beispiel.

Zielsetzung

Was und wen soll ein Onlineangebot erreichen? Geht es um Information, Prävention, Hilfe zur Selbsthilfe, um Krisenintervention, Beratung, Diagnose oder Therapie, Verkauf oder Forschung? Im Fall von „paarberatung.ch“ standen mehrere Ziele im Vordergrund: Prävention zuerst, dann aber auch Beratung. Vor allem sollten Ratsuchende durch die Homepage zu Eigenaktivität angeregt werden. Das zeigt sich in den interaktiven Elementen (Tests, Forum, Paarecke, E-Mail). Werfen wir einen Blick auf das Angebot.

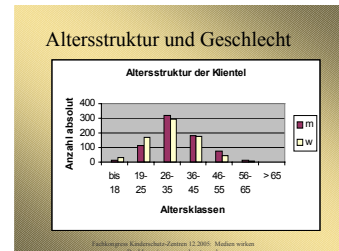


(Einblenden einiger Seiten aus dem Internet: Tipps / Tests / Person / Beratungsformular)¹



Vorstellung eines Klientenkreises

Zur Zielsetzung gehört auch die Frage, welche Gruppe man ansprechen möchte. Ich selbst konzentriere mich auf Paare, von denen beide älter als 18 sind. Die Grafik zeigt die Altersstruktur meiner Klienten. Gut 50% von ihnen leben im Konkubinat (oft auch nach einer ersten Ehe), gut 40% sind verheiratet, 10% sind noch oder wieder getrennt.



Selbstpräsentation mit Familiensituation, Foto und Kompetenzhinweisen

Die Absicht hinter der Selbstdarstellung auf der Homepage ist die, Vertrauen zu ermöglichen. Ein Schritt dazu heisst, Vertrauen schenken. Wenn man sich persönlich exponiert, wenn man zeigt, wer man ist, wie man aussieht, wie man lebt, was man denkt, welche Ausbildung man gemacht, zu welcher Berufsorganisation man gehört, und wenn das wichtigste davon durch eine Aussenkontrolle überprüfbar ist, dann sind dies vertrauensbildende Elemente. Vertrauen ist eine Basis für eine ehrlich-offene Kontaktnahme.

- Auf Seiten des Beraters / der Beraterin
- Homepage
 - Zielsetzung der HP
 - Klientenkreis - Schwerpunkt
 - Person / Foto / Kompetenz
 - Informationsangebot / Tests
 - Methoden (Chat, E-Mail, Videokonferenz)
 - Form (Gestaltung / Werbung / Formulare / Übersichtlichkeit)
 - Kosten / Spenden
 - Sicherheit / Verschlüsselung

Offerieren von Informationen und Selbsttestmöglichkeiten

sind weitere Elemente, offen zulegen, welche Philosophie man verfolgt, was einem wichtig scheint. Im Fall einer Paarberatung heisst dies auch zu zeigen, was man selbst von Partnerschaft und Ehe hält, was man zu Treue oder Untreue denkt. Aus all dem ergibt sich ein Angebot, das dem Kunden/Klienten zur Klärung seiner Fragen helfen kann. Letzte Woche habe ich eine E-Mail erhalten. Darin hat eine Frau mit einer Aussenbeziehung meinen Text, den ich zum Thema „Affäre“ auf der Homepage habe, abkopiert und zu jedem Satz oder Abschnitten Ihre eigene Lage gespiegelt.

Beispiel: Mein Text: „Die Entwicklung braucht Zeit, die Gespräche brauchen Zeit. Sicher ist es gut, wenn sich Paare Zeit lassen. Doch kann der Schmerz Grenzen setzen. Die Schmerzen, die Verlustängste oder die Trauer, die Wut oder die Verzweiflung, die Verunsicherung und das Nicht-mehr-verstehen-können (bei sich selbst und beim andern), all dies bewirkt ein Durcheinander aller Gefühle, das jedes vorstellbare Mass übersteigt.“

Die Klientin dazu: „Das beschriebene Durcheinander dauert in meinem Fall nun schon ein Jahr. Langsam sind alle Beteiligten mit den Kräften und Nerven am Ende und es muss irgendeine Entscheidung her.“

Wichtig sind dabei die Hinweise auf Vertraulichkeit, Informationen zur Sicherheit und Unsicherheit des Umgangs mit den Daten und des Datenverkehrs und zur praktischen Handhabung – etwa, wie lange man auf eine Antwort warten muss, was der Dienst kostet, wie man bezahlt. Schliesslich sind generelle Hinweise auf die begrenzten Möglichkeiten im Internet und Hinweise auf Adressen in Notfällen ein Muss, will mir scheinen.

All diese Schritte sind Elemente, die dazu beitragen, dass Klienten Vertrauen fassen und die Initiative zur Kontaktnahme aufbringen. All die Elemente schaffen eine spezielle Art virtueller Gegenwart beim Klienten, wenn er auf das Angebot stösst und den Kontakt aufnimmt. Die

derart aufgebaute Gegenwart gewinnt eine bestimmte Struktur, dazu gehört, dass sie oft nicht so kurzlebig ist, wie manche glaubten. Vielmehr sprechen Medienpsychologen von Tele-Präsenz. Tele-Präsenz meint die besondere Art und Weise der Gegenwart, die trotz örtlicher Distanz hergestellt wird. Es ist eine Form der Beziehung, die zum Erfolg von Onlineberatung wesentlich beitragen dürfte. Sie wird hergestellt durch Projektionen und Vorstellungen, die Klient und Berater erstellen. Sie wird verstärkt durch die Zuschreibung, die der Grösse „Internet“ und dem „Computer“ als quasi magischer Sphäre zugeschrieben wird.

Der Berater unternimmt eine Vielzahl von Schritten und es laufen viele kognitive Prozesse, wenn er im Internet ein Angebot lanciert. Ich habe beispielhaft einige angesprochen.

Hier sei ein kleiner Exkurs auf die Welt der Virtualität eingefügt:

Aus den jahrelangen Erfahrungen, die mit „Virtual Reality Treatment“ gemacht wurden – vor allem bei der Therapie von Ängsten – wissen wir, dass die therapeutischen Wirkungen verstärkt werden, wenn durch virtuelle Realitäten Gefühle geweckt und Bilder verstärkt werden. „Gegenwart“ meint in diesem Zusammenhang die Tatsache, dass sich ein Benutzer in eine virtuelle Umgebung eingetaucht fühlt. Beispiel: Ein Klient sitzt auf einem Flugzeugsitz und spürt die Bewegungen des Flugzeugbodens, hört die Motorengeräusche und sieht vor seinen Augen den Innenraum der Passagierkabine, so kann er mit seiner Flugangst real konfrontiert werden. (Vgl. Abbildung: Ein am Kopf befestigtes Display von Sony Glasstron).²



Mit solchen virtuellen Realitäten wird Verhaltenstherapie wirksamer als bei blossen Vorstellungen. Die Grenzen zwischen real und virtuell werden fließend. – Was heisst dies für die Onlineberatung: Noch erzeugen wir nicht so intensive virtuelle Realität. Ich denke aber, dass die Entwicklung in diese Richtung weitergeht.

Aber schon heute lassen sich grosse Unterschiede beobachten, wie eine Homepage einen Beratungsraum herstellt, angefangen von der Angabe einer nackten E-Mail-Adresse mit dem Hinweis, dass man hier Fragen stellen könne, bis hin zu aufwendigen Szenarien, die eine Beratungsumgebung simulieren oder virtuell herstellen - vor allem in Chaträumen anzutreffen. Manche führen eine „Gestalt“ ein, einen Avatar oder eine Begleiterin wie Sarah, die im Projekt Salut! die Klientinnen betreut. – Es scheint plausibel, dass durch solche Mittel eine virtuelle Präsenz erreicht wird, welche der Beratungswirkung förderlich ist. Die Illusion einer realen Beratungssituation wird gesteigert. Die Homepage von Youngavenue.de/ ist mit der Illusion eines einladenden öffentlichen Platzes mit Infobus, Info-Säule, Help-Center und anderem ein überzeugendes Beispiel.³


2.2 Psychologische Prozesse bei den Ratsuchenden

Anlass (Frage, Problem, Sorge, Störung)

Am Anfang steht ein Anlass. In der ftf-Therapie spricht man vom Leidensdruck, der häufig den Anstoss zur Therapie gibt und der den Therapieverlauf mitbestimmt. Ein Beispiel haben wir oben gesehen: Anlass war da die Aussenbeziehung zu einem andern Mann. Oder, etwas vom Schwierigsten, was dem Onlineberater begegnen kann, eine Mail mit folgender Passage: „Ich

Psychol. Prozesse beim Klienten

- ◆ Anlass (Frage, Problem)
- ◆ Suche
- ◆ Vorstellungen
- ◆ Auswahl / Entscheidung
- ◆ Schreiben

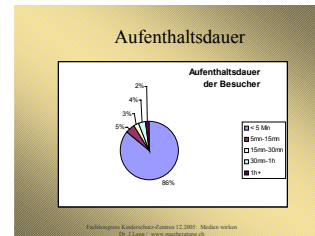


Übungen zum Klienten-System 12.2005, Modus verteilbar
Dr. Lutz, www.psychologie.de

will Sie nicht lange mit meinem Problem belästigen. Ich wünsche nichts Sehnlicheres, als dass mein Herz aufhört zu schlagen, ich denke die ganze Zeit an Selbstmord... bin allerdings zu feige.“

Suche nach dem vertrauenswürdigen Angebot

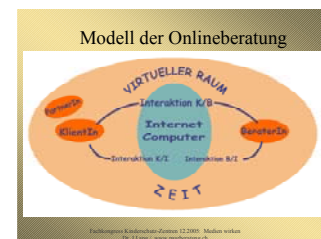
Manche surfen im Netz herum, bis sie da landen, wo sie zu landen hoffen. Andere sind wohl weniger wählerisch. Suchprozesse sind bedeutsame Prozesse, bei denen sich Spannung und Erwartung aufbauen. In unserem Beispiel hat der Text zum Thema „Affäre“ den Ausschlag gegeben, dass diese Frau sich mit ihren quälenden Fragen an ‚paarberatung.ch‘ gewandt hat. 5% der Homepagebesucher halten sich während 30-60 Minuten auf der Homepage auf, 2% verweilt länger als eine Stunde. Ich meine: Ein Hinweis darauf, dass Leute Information suchen und eine Seite durchstöbern und prüfen, bevor sie sich dort melden.



Vorstellungen

Dabei spielen Vorstellungen eine Rolle. Ratsuchende bringen mehr oder weniger vage oder präzise Vorstellungen mit, diese stützen sich mehr oder weniger auf vorliegende Realitäten. Vielleicht sind es auch nur Projektionen ohne jeden Anhaltspunkt im Angebotenen. Es laufen die ganzen Prozesse von Übertragung und Zuschreibung, die – wie wir wissen – im Rahmen der computergestützten Kommunikation ausgeprägt sind. Darum all die Erscheinungen wie Enthemmung oder gar der „Verherrlichung des Gegenübers“ (Reiners).

Ein Blick auf das Beratungsschema kann dies auch sogleich verdeutlichen: Es gibt im virtuellen Raum den blau markierten Sektor, in welchem das Blaue vom Himmel versprochen wird, und Suchende fallen darauf herein, weil der Wunsch der Vater der Fantasie darstellt. Illusionen werden nicht nur beim Flirten im Partnerchat geboren, sie können auch bei der Hinwendung zum Berater aufleben.



Ein Wort zur Enthemmung und Anonymität:

Eine umfassende Untersuchung von F. Stahl zum Online-Dating berichtet, dass die Anonymität wesentlich zum Erfolg der Kontaktbörsen beiträgt. „Man tritt mit einem Codewort auf und steht hinter einem Vorhang, durch den man durchgucken kann.“ Die Studie zeigt auch, dass in der virtuellen Welt die Frauen aktiver sind als im sozialen Leben der Realität. „Viele Frauen sind sehr direkt und sagen explizit: Ich will einen Mann für Sex heute Abend.“ – Diese Direktheit ist denn auch das Element, das dem Betriebswirtschaftsprofessor bei der Erarbeitung der Studie am meisten zu denken gab. „Durch den Schutz des Codewortes werden alle Verhaltensnormen schlagartig über Bord geworfen und die Leute offenbaren ihre innersten Sehnsüchte. Damit wird die Welt ein Stück weit entzaubert.“⁴ schreibt der Autor.

Onlineberater können bestätigen, dass solch eine hemmungslose Darstellung eigener Probleme zum Alltag der E-Mail-Beratung gehört. Dass damit auch Beratungsmöglichkeiten eröffnet werden, ist ebenso klar wie die Tatsache, dass damit auch Missbrauch getrieben werden kann. Die Anonymität spielt dabei die Rolle eines „Beschleunigers“. Sie hat sich vor allem in der Beratung Jugendlicher als hilfreich erwiesen. Paarberatung wünscht persönliche Angaben – lässt aber die Anonymität zu. Paare melden sich bei mir fast durchwegs mit ihren vollen Adressen.

Auswahl und Entscheidung

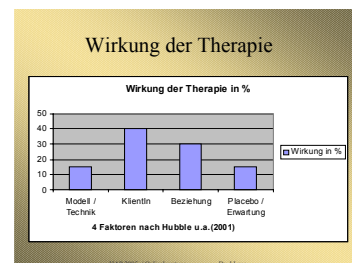
Die Wahl einer Homepage kommt auf rationaler und emotionaler Grundlage zustande. Der Aufmachung einer Homepage dürfte dabei ein hoher Stellenwert zukommen. In vielen Fällen ist die Basis für den Entscheid fundierter als dort, wo ein Klient seinen Therapeuten im örtlichen Telefonverzeichnis herauspickt. Mit der Wahl eines Angebotes und mit dem Entscheid, einen Schritt ins Unbekannte zu tun, nimmt der Surfer ein Risiko auf sich, das eine günstige Voraussetzung dafür darstellt, dass ein Entwicklungsschritt getan werden kann. Die Entscheidung zieht den Entschluss nach sich, sich einem andern Menschen anzuvertrauen. Damit verbunden ist die Geburt neuer Hoffnung, etwas verändern zu können.

So klingt ein erster Satz etwa so: „

„Es hat mich sehr viel Überwindung gekostet hier zu schreiben, da mein Problem doch ziemlich persönlich und intim ist. Es ist folgendes:.....“

Erwartungen – Befürchtung

Wir kommen hier also auf die Erwartung zu sprechen. Therapieforscher haben herausgearbeitet, dass in der Erwartung ein nicht unwesentlicher Teil des Beratungserfolgs liegt. Erwartung kann wie ein Placebo wirken. Sie entfaltet ihre Wirkung schon, bevor objektiv etwas verändert ist. Es erfüllt sich das Wort vom Glauben, der Berge versetzt. Die klinische Psychologie (Hubble u.a. 2001)⁵ belegt, dass ein beachtlicher Anteil des Therapieerfolges auf den Faktor „Erwartung“ zurückzuführen ist.



Umgekehrt gibt es Befürchtungen, die sich bei der Onlineberatung möglicherweise aufbauen. Ich nehme allerdings an, dass sie weniger ausgeprägt sind, weil Ratsuchende den Prozess aktiv eröffnen. Klienten sind jederzeit nur ein Mausklick vom Abbruch der Beratungsaktion entfernt. Darin liegt ein positiver Wirkfaktor der Onlineberatung, dass der Klient den Beratungsprozess weitgehend selber steuert, dass er über den Start- und den Endpunkt entscheidet.

All dies sind psychologische Prozesse auf Klientenseite, die hinter dem sichtbaren Beratungsgeschehen ablaufen, Prozesse, die zum Beratungsergebnis beitragen. Auf ihrer Oberfläche laufen die Handlungen: Schreiben und Senden.

Das Schreiben:

Das Schreiben stellt einen Kernprozess der E-Mail-Beratung dar.

Trotzdem will ich nur kurz darauf eingehen im Wissen, dass schon viel dazu gesagt wurde. Zur Erinnerung nur dies: Dem Schreiben werden vor allem drei Wirkungen zugesprochen, die heilsam sind: Selbstklärung – Selbstmitteilung - Distanzgewinn zur Frage. Wer schreibt, zeichnet sich selber neu.

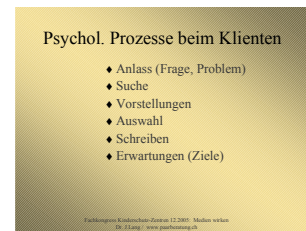
Nach dem Absenden nimmt die Spannung noch zu: Es gilt jetzt zu warten, 24 Stunden, 72 Stunden, je nach Anbieter auch länger. Immer wieder ein Blick in die Mailbox, die Neugierde steigt.

Ich spreche nur von der E-Mailberatung und klammere hier andere Beratungsformen aus. Dies aber im Wissen darum, dass 85% der gesamten Internetnutzung auf den E-Mail-Verkehr fällt,⁶ dass aber andererseits die Nachfrage und das Angebot an Chatberatung wachsen.



Ich erwähne noch einen letzten Prozess: die Zielsetzung

Das Ziel entspricht der Absicht, die mit der Anfrage verfolgt wird. Was will der Ratsuchende eigentlich, wenn er mir schreibt. Wir sollten - wie bei jedem Wort – hinsehen und nicht vorschnell annehmen, dass er meine Hilfe braucht. Sehen wir näher hin. Er könnte nämlich mindestens 7 verschiedene Ziele haben – mal ganz abgesehen davon, dass er mich testen, hereinlegen, ärgern oder verschaukeln will. Ernsthaftige Ziele könnten sein:



1. Selbstdarstellung: „Ich will gar nichts ausser mich zeigen“
2. Information: „Hilf mir, meine Frage zu beantworten“
3. Selbstentdeckung: „Hilf mir, mich besser zu kennen“
4. Anleitung: „Hilf mir, meine Möglichkeiten zu erweitern“
5. Beratung: „Hilf mir, meine Möglichkeiten zu nutzen“
6. Begleitung: „Hilf mir, meine Lage zu ertragen“
7. Therapie: „Hilf mir, mein Leiden zu beenden“

(In Anlehnung an Ludewig (1992): Systemische Therapie)

Ich fasse zusammen: Was passiert diesseits und jenseits des Netzes (im Bild von Tennis), was passiert vor und nach Benutzung des Internets: Es sind zahlreiche Prozesse, die gewichtig sind. Die drei wichtigsten Komponenten auf Klientenseite dürften sein:

1. Die **Eigenaktivität**. Nach einer allgemein psychologischen Theorie zählt die Selbstkontrolle zu den vier Grundbedürfnis von uns Menschen. Die andern drei wären: Beziehungsbedürfnis, Bedürfnis nach Lustgewinn und Unlustvermeidung und Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung. Das Kontrollbedürfnis besteht darin, dass ein Mensch sein eigenes Leben und soweit möglich die für ihn bedeutsame Umwelt möglichst selber kontrollieren, d.h. steuern möchte. Mir scheint, dass mit der Internetberatung dieses Bedürfnis in hohem Masse zum Zuge kommt. All die psychologischen Prozesse, die wir beschrieben haben, sind Elemente von Selbstkontrolle. Mir scheint, dass es darum immer auch ein Ziel der Internetberatung sein muss, die Selbstkontrolle des Ratsuchenden zu stärken, also Hilfe zur Selbsthilfe zu geben, und uns nicht dazu verführen zu lassen, für den Klienten Entscheidungen zu fällen.

2. Wir begegnen dem Phänomen der **positiven Erwartung**, einem der herausragenden Wirkfaktoren des Beratungserfolgs generell,

3. und wir begegnen dem Vertrauen.

Vertrauen ist eine Grundgrösse des Menschseins und Voraussetzung für jede aufbauende Kommunikation. Wie genau sie im virtuellen Raum begründet wird, welche Faktoren sie stärken oder schwächen, ist leider wenig erforscht.

Ich kenne eine einzige Studie, die Christoph Clases, der Autor, wie folgt zusammenfasst:

„Mit zunehmender „Verflüchtigung der Sichtbarkeit“ in virtuellen Welten und dem gleichzeitigen Auftauchen grosser Ungewissheitszonen bezüglich der Wirkung des Internets geschehen vielfältige Zuschreibungen. Dazu gehören auch Zuschreibung von Vertrauenswürdigkeit oder nicht.

Aus einer Untersuchung im Kontext von Firmenkooperation wird ersichtlich, dass

1. *mit pro-aktiver Form der Zusammenarbeit, (als erster die Zusammenarbeit anregen)*
2. *mit dem Idealbild des virtuellen Gegenübers (positives Bild vom andern)*

3. mit *persönlichem Erfahrungsaustausch* (Persönliches) und
4. mit einem ‚Auftrag‘ (das Vertrauen) *gestärkt wird.*“ (Auftrag beweist ja, dass Vertrauen da ist.) Diese vier Merkmale können wir in der Onlineberatung ebenso beobachten.

1.3 Und wieder Prozesse auf Beraterseite:

Nun wäre wieder von psychologischen Prozessen zu sprechen, die jetzt auf Beraterseite anlaufen. Sie finden Sie in klarer Weise dargestellt im „Handbuch für die Fortbildung“ von Bern Reiners und Karoline Reiter. Es sind die Prozesse: Wahrnehmen – fühlen - mitfühlen - interpretieren – Hypothesen bilden - planen – entscheiden – antworten. In der Antwort versucht er: Verständnis zu zeigen (wenn er wirklich verstanden hat) – zu stützen – zu fragen – zu öffnen – zu informieren – zu aktivieren – zu motivieren.

Ich lasse hier diese Liste so stehen. Hier kommen die Kompetenzen des Onlineberaters zum Zug, die auch in Ausbildungskursen trainiert werden.⁷

3. Was passiert – kommt herüber, oder die Wirkung bei Onlineberatung

Das Modell

Cyberspace ist eine Vision des Romanciers William Gibson, er hat 1984 den Begriff in Umlauf gebracht (Neuromancer-Trilogie). Darin ist „Cyberspace“ aber nur der Name für Träume, die diese Zeit von der Zukunft hegte. „Cyberspace. Eine Konsens-Halluzination.“⁸

In Tat und Wahrheit finden wir heute eine „Kultur der realen Virtualität“ (Castells 2001). Sie ist virtuell, weil sie in erster Linie mittels elektronisch gestützter virtueller Kommunikationsprozesse konstruiert wird. Sie ist real (und nicht imaginär), weil sie unsere fundamentale Wirklichkeit ausmacht, die materielle Basis, auf der wir unsere Existenz ausleben“ (Castells 2005, S. 216.)

Der virtuelle Raum ist - nüchtern betrachtet - sehr viel sachlicher, überaus dynamisch, technisch und psychologisch komplex. Er ist inzwischen kein cooles Medium mehr. Er ist in den Alltag abgesunken oder aufgestiegen, immer weiter in Bewegung und in Entwicklung.

Angewandt auf die Onlineberatung könnte das Schema so entworfen werden, wie wir es oben schon gesehen haben: zwei Menschen sind über einen virtuellen Raum in der Zeit synchron oder zeitverschoben verbunden, als Mittler walten Computer und Internet.

Nun zur Frage: was geht herüber, was kommt an. Es ist die Frage nach der Wirkung.

Wirkungsforschung:

Ich möchte in der gebotenen Kürze zwei Befunde vorstellen, welche die Wirksamkeit von Hilfestellungen im Internet wissenschaftlich belegen.

Voranstellen will ich einen Hinweis auf die Befunde, wie sie das beranet.de mit Fragebogen gewonnen hat. Sie sind sehr aussagekräftig und bringen Antworten zu vielerlei Aspekten. Sie

sind aber mit der Unschärfe behaftet, die bei blossen Nachbefragungen in Kauf genommen werden.

Einige von Ihnen werden diese Tabelle schon kennen. Wir werfen hier nur einen Blick auf die vier-fünf deutlichsten Ergebnisse (Siehe Folie).

Nun zu den beiden ausgewählten Beispielen:

Das Salutprojekt

Das Projekt Salut! ist ein Selbsthilfeprogramm im Internet, das Betroffenen den Zugang zur Behandlung von Essstörungen erleichtert. Das Universitätsspital Genf hat den Salut!-Führer erarbeitet, ein Handbuch, das mit kognitiv-verhaltenstherapeutischen Grundlagen arbeitet. Ein hervorstechendes Merkmal dabei ist die Figur Sarah, einer virtuellen Person. Sarah führt die Patientinnen mit sieben Schritten durch die Aufgaben zum Ziel. Sie wurde auf der Basis realer Klinikerfahrungen konzipiert. Sarah hilft, möglichst zweckmässige Informationen in Formulare und Ernährungstagebücher einzutragen. Dadurch erlernen die Patientinnen eine Strategie, die ihnen hilft, ihre Probleme zu überwinden. Das Programm gibt auch Auskünfte dazu, welche Fortschritte in den vergangenen Wochen erzielt wurden. Nach einer dreijährigen Testphase wurde das internationale Projekt von der Universitätsklinik Genf und andern definitiv zur Behandlung von Bulimie eingesetzt.

Das Feedback von Patientinnen und Praktikern war mehrheitlich sehr positiv. In einem Fragebogen erklärten rund drei Viertel der Patientinnen, ihnen gefiele die Idee, sich selbst zu behandeln, und viele rühmten den Komfort des Systems.

Die Resultate lassen den Schluss zu, dass Salut! in klinischer Hinsicht mit traditionellen Therapien vergleichbar ist. Die Abbruchquote, die Abstinenzraten und die Zahl der Teilnehmerinnen, denen es gelang, Fressattacken und Gebrauch von Abführmitteln (bzw. selbst herbeigeführtes Erbrechen) zu reduzieren, liegen durchwegs im Bereich bisher veröffentlichter Werte. *(Zur Grafik: Binges = Fressanfall)*

Projekt Traumatherapie

Die Traumatherapie der Universität Amsterdam mit Prof. Lange und mit Prof. Maerker in Zürich/Trier hat schon vor einigen Jahren den Beweis erbracht, dass auch Onlinetherapie möglich ist und therapeutische Wirkungen erzielt.

Anhand von Fragebögen wird entschieden, ob Interapy die geeignete Behandlung ist.

Zum Vorgehen zitiere ich aus dem Bericht:⁹

„Die eigentliche Behandlung läuft über fünf Wochen und umfasst zehn Schreibübungen, bei denen der Patient stufenweise sein Trauma bearbeitet. Jedes mal bekommt er ein ausführliches Feedback vom Therapeuten, den er selbst nie zu Gesicht bekommt. Das streng protokollierte Programm läuft über eine Datenbank und ist jederzeit abrufbar.“ Bisher behandelten Prof. Lange und seine Kollegen ca. 300 Menschen mit posttraumatischen Störungen“

Die Effekte der Behandlung werden anhand standardisierter Fragebögen vor der Behandlung, direkt am Ende der Behandlung und sechs Wochen danach gemessen.

Als Resultat finden sich: starke Reduzierung (1) depressiver und (2) körperlicher Beschwerden, (3) von Ängsten, es treten (4) weniger unfreiwillige Erinnerungen auf und (5) Vermeidungsverhalten geht stark zurück.

Die Effekte der Interapy-Behandlung sind im Vergleich zu einer Behandlung von Angesicht zu Angesicht größer. Mehr als 80% der behandelten Personen sind beschwerdefrei. Die Behandlung eignet sich auch für schwer traumatisierte Klienten, sie ist besonders erfolgreich bei Personen, die zuvor nicht oder sehr wenig über ihr Trauma gesprochen haben.

Kurz und gut: kein Zweifel, es passiert einiges bei Onlineberatung. Viele Leute sind erstaunt zu hören, wie gross die Erfolgsrate ist und wie positiv die Ratsuchenden sich zum Angebot äussern.

4. Was passiert – geht vorbei, geht verloren. Was wird bei Onlineberatung verpasst

Und doch ist jetzt die Frage fällig: Was passiert bei Onlineberatung, was geht vorbei, was geht verloren, was verpasst man.

Vor Wochen hat der Psychotherapiebeirat des Gesundheitsministeriums in Österreich Internetrichtlinien erlassen. Darin wird die E-Mail-Beratung grundsätzlich als Beratungsmöglichkeit für Psychotherapeuten in Frage gestellt. Warum: Nach den Autoren würde bei E-Mailberatung die „Verpflichtung zur persönlichen und unmittelbaren Berufsausübung“ verletzt. Die Unmittelbarkeit sei nur bei synchroner Beratung möglich, also etwa im Chat oder bei einer Videokonferenz, nicht aber bei einer E-Mail-Beratung.¹⁰



Persönlich teile ich diesen Standpunkt nicht. Ich bin der Ansicht, dass OB eine Bereicherung für all die darstellt, die keine Beratungsstelle aufsuchen würden, aber eine Verarmung für jene bedeutet, die sonst einem Menschen von Angesicht zu Angesicht gegenüberständen oder – sässen. Immerhin gilt zu bedenken, dass es in Österreich offensichtlich einen §14 Abs 2 im Psychotherapiegesetz gibt, wonach der Psychotherapeut seinen Beruf persönlich und unmittelbar ausüben muss. Dadurch wird unterstrichen, dass das Medium Internet nicht alles ersetzen und kompensieren kann, was in einer ftf-Begegnung möglich ist. Die sogenannte Kanalreduktion schneidet sinnliche Möglichkeiten weg, die bei einer direkten Begegnung gegeben sind: Geschmacksinn, Tastsinn und Geruchsinn fallen ausser Betracht, das Gehör wird meist nicht einbezogen, obwohl dies mit der Internettelefonie (VoIP = Voice over Internet Protocol) leicht möglich wäre, der Gesichtssinn wird auf Lesen und Schreiben reduziert, allenfalls etwas angereichert mit Smilies und bestenfalls mit Zeichnungen. Darin liegt eine wesentliche Beschränkung. Wir dürfen allerdings erwähnen, dass in dieser Reduktion auch eine Konzentration liegt, die zum Wesentlichen führt. Wir müssten zudem ergänzen, dass der Ausfall kompensiert wird durch neue Möglichkeiten, die mit dem Internet erst eröffnet werden.

Es ist aber nicht zu bestreiten, dass das Internet auch dazu verleiten kann, verzerrte oder falsche Informationen vorzuspielen. Diese können nicht so sicher durchschaut werden wie in einer ftf-Beratung. Darum braucht es eine Weiterentwicklung der Kommunikationsmedien, bis eine Ferndiagnose zu verantworten ist. Für heute arbeitet die Onlineberaterin immer nur mit mehr oder weniger sicheren Hypothesen und Annahmen. Vorsicht ist geboten, wenn auch andererseits Misstrauen keine gute Beratungsbasis darstellen würde. Eine Hauptkonsequenz sehe ich darin, dass die Onlineberaterin klare Informationen aber wenig „Ratschläge“ gibt, dass sie offene Fragen stellt und Impulse gibt, welche die positiven Ansätze des Ratsuchenden bewusster machen oder klären und welche die eigenen Kräfte der Suchenden stärken.

Verpassen, weil falsch interpretiert (Hermeneutik)

Bei der Onlineberatung kann man auch in die Irre laufen, weil man die Anfrage anders versteht, als sie gemeint ist. Wenn es stimmt, dass um die 80% einer Information über die Körpersprache geht, und also unbewusst fließt, dann muss man mit Missverständnissen bei E-Mails rechnen. Dazu trägt eine ganz grundlegende Gegebenheit bei, die darin besteht, dass jeder Mensch eine eigene kleine Welt darstellt und darum die Informationen von aussen nach den Bedeutungen der eigenen kleinen Welt aufgenommen werden. Protagoras (485-415) meint vor 2'500 Jahren: „Ich behaupte also, (...) dass dem einen die Dinge anders erscheinen und sind als dem andern.“¹¹

Andeutungsweise wird mit dem zitierten Text die Tatsache festgehalten, dass der Leser eines Textes den Text nicht einfach ‚objektiv‘ aufnehmen kann. Schon immer hat er ein **Vorverständnis**, das seinem Verstehen zu Grund liegt. F. Nietzsche hat in den 10 Geboten, die er einst aufgestellt hat, das fünfte Gebot so formuliert: „Du sollst lesen lernen.“ Lesen ist eine Kunst, die ein Onlineberater wieder lernen sollte. Thesenartig formuliert kann man festhalten:

1. Jeder Mensch hat Vorurteile und ein Vorverständnis, das in seiner individuellen Biografie, in der Schicht- und Kulturzugehörigkeit und im Beruf begründet ist.
2. Gegen Vorurteile ist kein Kraut gewachsen. Aber der Interpret kann sich ihrer bewusst sein und sie mitbedenken, wenn er einen Text (eine E-Mail) liest.
3. Eigene Reaktionen der Gefühle und Körperempfindungen fließen in die Wahrnehmung ein und verändern die Botschaft des andern. Es gibt Anfragen, die Mitleid wecken, andere rufen Ärger hervor. Sicher werde ich beiden Fällen nicht in derselben Weise antworten, auch wenn dieselbe Frage vorliegen würde – es sei denn, ich bin mir meiner Gefühle bewusst.
4. Aus dem Bisherigen folgt, dass ich einen Text mindestens zwei Mal lesen sollte, und dies zu verschiedenen Zeiten
5. Im Rahmen von Intervention oder Supervision werden Vorurteile sichtbar, oder auch, wenn eine Antwort mit andern besprochen wird. Solch ein Korrektiv ist nötig.
6. Es gibt immer mehrere Verstehensmöglichkeiten. Es kann gar keine „richtige“ Lesart geben.
7. Der Verstehensprozess kommt nie zu einem Abschluss. Der einzelne Teil erklärt das Ganze, das Ganze gibt den Verstehenshintergrund für den Teil. Diese Spirale geht endlos weiter.
8. Eine gewisse Vorsicht bei der Antwort ist darum angezeigt. Fragen zu stellen zählt zu den wichtigsten Interventionen eines Beraters. Zwar hat Bernd Reiners¹² sicher recht, wenn er darauf hinweist, dass der Ratsuchende eine Antwort möchte und nicht nur Fragen. Und doch sollen wir der Versuchung widerstehen, eine Antwort auf der Basis ungeprüfter Annahmen zu geben. So hatten wir in unserer Interventionsgruppe kürzlich den Fall, dass sehr abweichende Antworten auf ein und dieselbe Anfrage entworfen wurden. In der Besprechung wurde der Grund deutlich: die einen hatten sich die Ratsuchende als ca. 18 Jährige vorgestellt, die andern als 40 jährige Frau.
9. Ein zentraler Kontext, den Text zu verstehen, ist nicht nur der Text selber, sondern vor allem die biographischen Gegebenheiten und Erfahrungen, sowie das Umfeld des Ratsuchenden. Der Onlineberater weiss oft sehr wenig davon. Bei anonymen Anfragen ohne entsprechende Hinweise scheint mir eine



Text interpretieren / Hermeneutik

- ◆ Jeder hat Vorurteile, hat ein Vorverständnis
- ◆ Wer sich ihrer bewusst ist, kann korrigieren
- ◆ Eigene Gefühle und Reaktionen fließen ein
- ◆ Es gibt mehrere Verstehensmöglichkeiten
- ◆ Der Verstehensprozess kommt nie zum Abschluss: Teil → Ganzes // Ganzes → Teil
- ◆ Kontext (Text / Biographisches) als Hilfe
- ◆ Mindestens zwei Mal lesen
- ◆ Intervention - Supervision

Fachbereich Kinderpsychologie-Zentrum 12.2005 - Medien wirken
Dr. J. Lang / www.ganzheitung.ch

persongerechte Antwort nur noch hypothetisch möglich. Mir scheint hilfreich, wenn ein Berater einige Eckdaten zur Person über das Webformular miterfasst.

Onlineberatung verpasst Möglichkeiten - so fasse ich zusammen - weil Texte mehrdeutig sind und falsch verstanden werden können.

Onlineberatung verpasst einiges, weil die menschliche Ganzheit fehlt, der Körper abwesend ist, das warme und offene Gesicht nur vorgestellt wird.

Onlineberatung verpasst, weil die direkte und unmittelbare Begegnung ausfällt, es fehlen Fleisch und Blut. (Siehe Bild).



Auch sieben Jahren Praxis in Onlineberatung ändern nicht viel daran, dass ich immer wieder einmal etwas ratlos am PC sitze, weil ich mich nicht in der Lage sehe, etwas Angemessenes zu schreiben. Es scheint mir dann jeweils richtig, mein Unvermögen auszudrücken und zu raten, eine Beratung vor Ort aufzusuchen.

Zusammenfassung

"Was passiert bei Onlineberatung? Ein modernes Medium näher betrachtet."

Ich habe eine dreifache Bedeutung des Wortes "passiert" benutzt:

1. Was läuft ab an psychologischen Prozessen beim Berater und bei den Ratsuchenden. Da ist einiges los an inneren Bewegungen, wie wir gesehen haben: Gefühle, Gedanken, Fantasien und Handlungen kennzeichnen den Prozess vor, während und nach einer Onlineberatung.
2. Was passiert im Sinne von: Was kommt herüber. Die Frage nach den Wirkungen von OB haben wir an zwei Projekten illustriert, dem Selbsthilfeprogramm „salut!“ und der Traumatherapie der Uni Amsterdam. Vieles wissen wir aus zahlreichen Beobachtungen und Befragungen, die schon gemacht wurden, etwa jenen des „beranet“, aber noch mehr bleibt zu erforschen.
3. Was passiert im Sinn von: was 'verpasst' man bei Onlineberatung. Es gibt grundlegende Grenzen, die den virtuellen Begegnungen anhaften und die mit der schriftlichen Sprache gegeben sind.¹³

Die Onlineberatung ist insgesamt von einem gegenwartsoffenen Beratungsangebot nicht mehr wegzudenken, obwohl es die traditionellen Settings nicht eigentlich konkurrieren kann und schon gar nicht verdrängen wird.¹⁴

Nun, ich habe versucht, Ihnen ein paar Bälle hinüberzureichen. Obwohl ich ein Anfänger in Tennis bin, hoffe ich doch, dass der eine oder andere Ball passiert hat. Ich danke für Ihre Aufmerksamkeit.

Zum Autor:

Lang Josef, Dr. phil., lic.theol. „Psychotherapeut FSP. War 10 Jahre akademischer Berufsberater, 5 Jahre Dozent für Beratungspsychologie in Kyoto, 10 Jahre Stellenleiter der interkonfessionellen Eheberatung Baden. Heute eigene Psychotherapiepraxis in Wettingen. Initiant und Betreiber der Homepages: www.paarberatung.ch & www.onlineberatungen.com.

1 Einsehbar unter: <https://www.paarberatung.ch>

2 Ein am Kopf befestigtes Display von Sony: Sony Glasstron. Quelle: Brenda K. Wiederhold & Mark D. Wiederhold (2005): Virtual reality therapy for anxiety disorders: advances in evaluation and treatment. APA, Washington, DC

3 Siehe unter: <http://www.Youngavenue.de>

4 F. Stahl (Universität St. Gallen), Bericht in der MZ, 3.9.2005 S. 11

5 Genaue und umfassende Literaturangaben zum Thema finden sich in:

<http://www.onlineberatungen.com/literatur.php>

6 Castells Manuel (2005): Die Internet-Galaxie. S. 131

7 Zur Ausbildung des Onlineberaters siehe „Kompetenzprofil“ des FSP (Föderation der Schweizer PsychologInnen) (2003), abrufbar unter: <http://www.onlineberatungen.com/Kompetenzprofil-KOB.pdf>

8 NZZ Nr. 205 (2005) S. 67: „Der Traum vom Cyberspace“ von Uwe Pralle.

9 <http://www.netdokter.de/feature/psychiatrie1.htm> siehe weitere Mitteilungen unter:

http://www.kompetenznetz-depression.de/presse/aktuelle_pressemitteilungen.htm

10 Psychotherapiebeirat des Gesundheitsministeriums in Österreich: Internetrichtlinie für Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten. In: Psychotherapie Forum - Supplement Vol. 13 Nr. 2 (2005), S.43 - 51)

11 Wilhelm Capelle, Die Vorsokratiker (Fragmente und Quellenbericht), 4. Aufl., Stuttgart 1953, S.329

12 Bernd Reiners (2005): E-Mail-Beratung in der Jugendhilfe. Nach dem Modell der Kinderschutz-Zentren.

13 Vgl. Darstellung der Onlineberatung in der Sendung « PULS» von SF DRS (Dezember 2004):

https://www.paarberatung.ch/downloads/puls_12062004.rm

14 Die Internetnutzung hat in einem Europa seit einem Jahr um 17% zugenommen. Der durchschnittliche Internetnutzer verbringt jetzt wöchentlich 10 Stunden 15 Minuten am Internet