

Beratung „normal“ oder „de luxe“?

Fragen an den Schweizer Online-Paartherapeuten Josef Lang

Schnelle Hilfe über das Internet versprechen zahlreiche Beratungsangebote im Netz mit moderierten Gruppen- und Einzelchats, mit Foren und kostenpflichtigen Beratungsangeboten. Josef Lang betreut seit 1998 die erste Online-Paarberatung im deutschsprachigen Internet – <http://www.paarberatung.ch>. „Verwicklungen gehören dazu“ schreibt er an die ratsuchenden Paare zur Begrüßung. Dies könnte auch auf die Online-Beratung zutreffen. Das pro familia magazin war neugierig auf seine Erfahrungen.

pro familia magazin: Was sind Ihrer Ansicht nach die „Knackpunkte“ bei der Online-Beratung?

Josef Lang: Unter Knackpunkt verstehe ich eine Stelle, die nicht ohne weiteres bewältigt wird bzw. die bedacht sein will. Solche Knackpunkte können an verschiedenen Stellen auftreten: auf Seiten des Mediums, auf Seiten der Ratsuchenden, auf Seiten der BeraterInnen oder auf Seiten der Themen.

Ein Aspekt des Mediums liegt in der digitalen bzw. medialen Begrenzung, d.h. der Konzentration auf Sprache und damit der Minimierung oder Eliminierung verschiedener Sinneskanäle. Das Medium verlangt vom Nutzer, dass er einige elementare technische Fertigkeiten beherrscht, dass er lesen und dass er gut und schnell schreiben kann. Friedrich Nietzsche hat in seinen zehn Geboten ein fünftes Gebot formuliert: „Du sollst lesen lernen“. Er hat sicher nicht an die Online-Beratung gedacht, aber in diesem Kontext erhält sein Gebot eine herausragende Aktualität.

Zum zweiten birgt das Medium die Gefährdung der Privatsphäre bei der Datenübertragung und Datenlagerung in sich. Die Verschlüsselung und Entschlüsselung von Daten ist zwar technisch möglich, aber zur Zeit sind viele User und auch manche BeraterInnen damit überfordert.



Dr. Josef Lang hat Theologie und Psychologie studiert und betreibt eine eigene Psychotherapiepraxis in Wettingen in der Schweiz. Er initiierte die Homepages www.paarberatung.ch und www.onlineberatungen.com und hat neben diversen Artikeln zu Online-Beratung das Buch „Wertschätzen und Abwerten, Vitamin und Virus einer Paarbeziehung“ im Verlag uni-edition Berlin veröffentlicht.

Auch die Ratsuchenden sind immer Knackpunkte, denn jeder Mensch ist eine Welt für sich. Sie zu verstehen lautet die grundlegende Anforderung an Beratende in jedem Setting. Bei der Online-Beratung jedoch wird Verstehen zu einer fehleranfälligeren Aufgabe, weil lediglich eine selbstverfasste – also vielleicht beschönigte oder verdüsterte – schriftliche Darstellung eines Problems vorliegt, manchmal schwebend auf dem Nebel eines anonymen Hintergrunds.

Ich sehe in der Anonymität oder auch im dürftigen Zugang zu biographischen Daten ein echtes Problem für BeraterInnen, die persönlich und nicht nur allgemeingültig antworten wollen. Ein Klient kann auch dann eine Knacknuss darstellen, wenn eine größere Störung vorliegt, die sich in einer ersten Mail nur in schwachen

Spuren niederschlagen kann. Sie zu erkennen, ist vielleicht unmöglich, wäre aber das erste, notwendige aber nicht hinreichende Element des Umgangs mit diesem Menschen.

Auf Seiten der Online-BeraterInnen kann ein weiteres Problem darin bestehen, dass wenig Zeit, Personal und Geld zur Verfügung stehen. Gerade der Zeitdruck

kann zu Fehlern führen, die erst später, wenn überhaupt, erkannt werden. Ein Knackpunkt kann darin bestehen, dass BeraterInnen davon ausgehen, dass die Methoden aus dem Praxisraum unbeschoren im Internet einsetzbar sind. Die spezifischen Gesichtspunkte einer Internetkommunikation würden dabei jedoch nicht beachtet.

Die Kälte des virtuellen Raums

Schließlich sind die BeraterInnen in ihrer eigenen Sicht gefangen und zielen daher manchmal am eigentlichen Anliegen des Fragenden vorbei. Der Fragende wird dann nicht eigentlich berührt.

Knackpunkte sind nicht zuletzt die Fragen und Probleme, von denen die Anfrage handelt – nicht nur deshalb, weil es eben ungelöste Fragen

sind, sondern zusätzlich darum, weil der virtuelle Raum nicht die Wärme und Nähe ausstrahlen kann, die erwünscht und vielleicht notwendig wäre, z. B. bei Themen wie Suizidalität, akute, psychotische Störungen oder bei Kontrollverlusten eines Ratsuchenden.

pro familia magazin: Sind Qualitätsstandards bei der Online-Beratung unerlässlich? Müsste/sollte die pro familia sie entwickeln?

Josef Lang: Ich kenne pro familia als Institution, die auf Qualität setzt. Ob dies mit Qualitätsstandards zu erreichen ist oder ob andere Wege angezeigt sind, mag hier offen bleiben. Unsere Zeit liebt es, Standards festzuschreiben und Verantwortliche können damit ihre Angebote und Entschiede „objektiv“ rechtfertigen.

Gemäss der technologischen Entwicklung und ihren Neuerungen werden sich auch Qualitätsstandards verändern. Aber auch die Erfahrungen und Untersuchungen, die zu Online-Beratung und -Therapie veröffentlicht werden, weiten den Corpus der Themen aus, die man zugänglich für Online-Beratung hält. Mit jeder Neuerung wird daher eine Überarbeitung von Standards gefordert sein.

pro familia magazin: Welche Rolle spielt Supervision für die BeraterInnen?

Josef Lang: Jede Person, deren Beruf die Menschen sind, bedarf der Intervention und der Supervision. Dies ist zur Gewährleistung einer qualitativ hochstehenden Arbeit und als vorbeugende Maßnahme gegen ein Burn-out notwendig. Online-Berater sitzen an Arbeitsplätzen, deren Zentrum ein Computer ist. Mitmenschliches ist während der Zeiten der anspruchsvollen Tätigkeiten am Terminal nicht vorgesehen. Inter- oder Supervision geben Raum für Erfahrungen und Begegnungen, jedenfalls dann, wenn nicht auch die Supervision ausschließlich online stattfindet.

pro familia magazin: Was macht gute Online-Beratung aus?

Josef Lang: Das ist eine schwierige Frage, wenn sie nach konkreten Merkmalen Ausschau hält. Wir wissen aus zahlreichen Befragungen, dass eine Mehrheit von Beratern die Online-Beratung schätzt und hilfreich gefunden hat und dass die befragten KlientInnen hoch zufrieden waren. Wenn diese Zufriedenheit ein ausreichendes

Kriterium für eine gute Beratung darstellt, dann gibt es viele gute Beratungen von anscheinend kompetenten Leuten. Was genau aber „gut“ bedeutet, wird weniger offensichtlich. Man kann zwar lesen, dass sich die KlientInnen verstanden fühlten, dass sie eine Möglichkeit fanden, sich auszudrücken, dass sie auch ihre Gefühlslage dar-

stellen konnten. Auch bezeugen sie, dass sie gute Hinweise, Informationen, Tipps oder Anregungen erhalten haben.

Mit gutem Gefühl beraten

Zur guten Beratung zähle ich auch ein gutes Gefühl auf Seiten der BeraterInnen. Dieser Befund kann insofern nicht erstaunen, weil nur diejenigen Online-Beratung anbieten, die diese Arbeit aus Freude oder Neugier auch tun möchten. Die BeraterInnen sprechen dann von einer guten Beratung, wenn sie – abgesehen von einer positiven Rückmeldung durch die KlientInnen – das Gefühl haben, in der Frage kompetent zu sein, das Anliegen zu verstehen, die richtigen Worte gefunden zu haben und dies, ohne dass Stress oder Druck aufgetreten sind.

Was eine gute Beratung ausmacht, möchte man gerne genauer wissen. Das heißt, man möchte nicht nur über die eigene Erfahrung das Gespür dafür schärfen, was ankommt und was wirksam ist, man möchte nicht nur aus Routine versiert antworten können. Hier sind wir auf Forschungsergebnisse angewiesen, von denen wir zur Zeit aber noch weit entfernt sind. Wie schwierig dieses Unterfangen ist, belegt der Titel eines Aufsatzes eines Professors der klinischen Psychologie, der sich intensiv mit den Fragen beschäftigt: „Wie können wir Online-Beratung optimieren und wie können wir wissen, dass das Resultat tatsächlich besser ist?“¹

Ich bin jedoch der Ansicht, dass auch der gesammelte Erfahrungsschatz zu gültigen Erkenntnissen führt. So gesehen gehört zu einer guten Online-Beratung, dass sie

@ präzise auf die Frage und auf den Fragenden abgestimmt ist



- Ⓞ in einer Sprache formuliert ist, die der Klientensprache angemessen ist
- Ⓞ Ausdrücke oder Bilder aus der Anfrage aufnimmt und mit ihnen arbeitet
- Ⓞ klar informiert, wo immer Information gefragt ist
- Ⓞ neue Impulse auslöst und
- Ⓞ weiterführende Gesichtspunkte öffnet
- Ⓞ den Selbstwert des Klienten stärkt
- Ⓞ und anregt, Kräfte und Fantasie für anstehenden Schritte zu mobilisieren.

Vielleicht kann man anfügen, dass eine gute Beratung keine abschließenden Antworten gibt und schon gar keine Entscheidungen für die KlientInnen fällt – und natürlich: dass sie keinen Schaden zufügt.

Mit Kriterien, die einem Modell von James/Gilliland entnommen sind, beurteilt B. L. Zimmermann die Güte einer E-Mail-Antwort. Unter anderem wird beurteilt, ob eine Beratungsbeziehung aufgebaut und gestärkt wird, ob gedankliche, gefühlsmäßige und sachliche Aspekte des Problems aufgenommen werden und ob Alternativen identifiziert werden. Sie beurteilt positiv, wenn Berater keinen konkreten Auftrag zum Handeln geben, sondern es den KlientInnen freistellen, ihre Überlegungen anzunehmen oder nicht. Positiv wird auch festgehalten, dass eine Aufgabe angeregt wird für den Fall, dass die Beratung eine Fortsetzung findet.²

pro familia magazin: Ist Online-Beratung die Beratung der Zukunft? Kann sie das Face-to-face-Gespräch mit der entsprechenden Empathie ersetzen?

Josef Lang: Ich hoffe nicht – und glaube auch nicht – dass die Online-Beratung die beraterischen Begeg-

nungen von Angesicht zu Angesicht je ersetzen wird. Vielleicht wird die Face-to-face-Beratung eines Tages höher geschätzt sein als heute und sich als eine Beratung „de luxe“ darstellen, während die Online-Beratung für den Alltagskunden normal und praktikabler geworden ist. Ich glaube zu beobachten, dass sich vermehrt eine Verbindung der Settings entwickelt. Eine steigende Anzahl von Ratsuchenden meldet sich zunächst per Internet, nutzt das Angebot einer Homepage und meldet sich daraufhin persönlich zur Beratung am Ort. Die BeraterInnen am Ort greifen ihrerseits immer wieder auf die Möglichkeiten von E-Mail oder Chat zurück, so dass manche Klientinnen phasenweise Face-to-face, phasenweise online beraten werden, ein Modell, das eher von gut ausgebildeten Leuten benutzt wird.³

pro familia magazin: Wer nutzt die Online-Beratung überwiegend? Gibt es einen Unterschied zwischen der Nutzung bzw. dem Umgang mit dem Medium bei Frauen und Männern oder bei Jungen und Mädchen?

Josef Lang: Die Zahl der deutschsprachigen Internetnutzerinnen insgesamt liegt inzwischen bei 46 Prozent gegenüber 54 Prozent bei den Männern.⁴

Bei www.tschau.ch, der bekanntesten Onlineberatung für Jugendliche in der Schweiz zeigt sich, dass zwei von drei Anfragen von Mädchen oder Frauen kommen. Sie hätten weniger Mühe, um Hilfe zu bitten, meinen die Berater. Geschlechtsunterschiede zeigen sich auch bei den Themen: Am meisten scheint den Jugendlichen – vor allem den Knaben – das Thema Sexualität unter den Nägeln zu brennen. Rund die Hälfte der Fragen drehen sich um Sex, dann fol-

gen zu je einem Fünftel die Fragen „Beziehungen“ und „sich Wohlfühlen“. Die beiden letztgenannten sind gemäß Statistik eher Mädchenthemen. Die BeraterInnen von www.durchblick.ch (Fragen zu Liebe, Sex und Verhütung) berichten bei 5637 FragestellerInnen während der letzten eininhalb Jahre, dass 62,2 Prozent Mädchen und 37,7 Prozent Jungen waren.⁵ (siehe auch Angaben zu www.sextra.de von Robert Bolz in diesem Heft)

Nicht viel anders ist das Verhältnis der Anfragen Erwachsener zur Partnerschaft bei www.paarberatung.ch. In 66 von 100 Anfragen liegt die Initiative bei der Frau. Thematisch kann ich keine Unterschiede feststellen.

Eine Untersuchung von www.beranet.de zeigt im Jahr 2002 noch größere Geschlechtsunterschiede, 80 Prozent der Antwortenden waren Frauen, wobei das Verhältnis mit leichten Abweichungen für alle Alterssegmente zutrifft.⁶

Das Gespräch führte Gundel Köbke.

1 Caspar F. & Th. Berger (2005): The Future Is Bright: How Can We Optimize Online Counseling, and How Can We Know Whether We Have Done So? *The Counseling Psychologist*, Vol. 33 No. 6, November 2005, 900–909; (frei übersetzt vom Autor)

2 Birgit Lisa Zimmermann (2003): Jugendberatung im Internet – was geht und was geht nicht im „Net“? Eine Analyse der verschiedenen Internet-Beratungsmöglichkeiten und -modelle anhand konkreter Beispiele

3 Siehe dazu auch die Veröffentlichung von H. Mück & M. Mück: „Internetgestützte Psychotherapie“. In: www.praxisforschung.de Beitrag 3/2005.

4 <http://www.hagalil.com/archiv/99/05/multimedia.htm> Bald 20 Millionen Internet-Nutzer in Deutschland: Immer mehr Frauen nutzen das Internet

5 http://www.durchblick.ch/pics/durchblick_statistik.pdf

6 R. Hinsch & C. Schneider: Evaluationsstudie zum Modellprojekt "Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem KJHG im Internet" – Online-Beratung – 2002