

Möglichkeiten und Grenzen der Onlineberatung

unter besonderer Berücksichtigung einer systemischen Sichtweise

von Helmut Paschen

Mein Weg zur systemisch geprägten Onlineberatung

Onlineberatung ist eine noch sehr junge Beratungsform. Anfang 1997 steckte das pro familia Internetprojekt „Sextra“ in der Startphase und gehörte zu den Pionieren der psychosozialen Beratung via Computer im deutschsprachigen Raum¹.

Unter diesen Rahmenbedingungen begann ich mit der Beantwortung von E-Mail-Anfragen Jugendlicher und junger Erwachsener zu den Themen Sexualität und Beziehung, die einen direkten Bezug zu meiner damaligen sexualpädagogischen Arbeit im face-to-face-Kontakt hatten. Ich nahm die Herausforderung gerne an, mit Hilfe dieser neuen Kommunikationsform zu beraten und lernte durch die praktische Erfahrung Möglichkeiten und Stolpersteine der Onlineberatung kennen.

Bei der Bearbeitung der ersten E-Mail-Anfragen wurde mir – verbunden mit einem besonders in der Anfangsphase hohen Zeitaufwand für Formulierungen – klar, dass Sprache in dieser textbasierten Beratungsform eine sehr zentrale Bedeutung hat.

Unter anderem gingen mir in diesem Zusammenhang folgende Fragen und Gedanken durch den Kopf: Wie wird der Klient bzw. die Klientin² die Worte, die ich schreibe, verstehen? Liege ich überhaupt mit dem, was ich verstanden habe, richtig? Oder meint der Klient vielleicht etwas ganz anderes? Wie kann ich Sätze formulieren, die einerseits das aussagen, was ich für wichtig halte, aber auf der anderen Seite auch genügend Raum für die unterschiedlichen möglichen Wahrnehmungen und Lebenswelten lassen, die hinter der Anfrage stecken können.

So befasste ich mich schon zu dieser Zeit mit „verschiedenen Wirklichkeiten“, einem Thema, mit dem ich später im Rahmen meiner systemischen Beratungsausbildung insbesondere durch die Auseinandersetzung mit dem radikalen Konstruktivismus konfrontiert werden sollte. Um einige Beispiele zu nennen: Oft war es nicht bekannt, ob der Ratsuchende männlich oder weiblich war oder ob es bei Beziehungsproblemen um einen gleich- oder andersgeschlechtlichen Partner ging. So bedurfte es schon zu Beginn der Antwort Überlegungen, wie die Anrede zu gestalten wäre, so z.B. ob ich „Du“ oder „Sie“, sowie „Hallo“, „Guten Tag“, „Sehr geehrte Frau X“, „Lieber Herr Y“ oder andere Formen der Anrede verwenden wollte. Die leitende Frage war hierbei und auch im weiteren Verlauf: Was könnte

¹ Nähere Informationen zum Projekt Sextra finden Sie unter www.sextra.de unter „Infos zu Sextra“)

² Zwecks besserer Lesbarkeit habe ich mich entschieden, in den meisten Fällen nur die männliche Form zu verwenden, auch wenn weibliche und männliche Personen gemeint sind.

zu der jeweiligen Anfrage des Klienten und meiner Antwort passen. Immer wieder tauchte ferner die Frage auf, wie konkret benenne oder beschreibe ich ein Verhalten oder andere Inhalte, die Thema im E-Mail-Kontakt waren, und auch, wie gehe ich mit Zweifeln bezüglich der Stimmigkeit und Echtheit von demografischen Daten um.

Konsequenz daraus war für mich, mich einerseits sehr eng an dem Text der anfragenden Person zu orientieren und gleichzeitig, wenn dort keine Anhaltspunkte zu finden waren, Aussagen und Fragen so offen wie möglich zu formulieren. Dabei versuchte ich durch das sorgfältige Verfassen des Textes zu erreichen, dass sich möglichst viele der Klienten – im Rahmen aller mir vorstellbaren Varianten – dadurch verstanden oder zumindest nicht abgestoßen fühlen konnten. Deshalb beschrieb ich häufig Möglichkeiten, die der Klient annehmen oder verwerfen konnte. Erkennbar wurde dieses beispielsweise durch die häufige Verwendung von Begriffen wie vielleicht, möglicherweise, eventuell oder auch durch Umschreibungen, wie z.B., „die Person, in die du dich verliebt hast“, „das Verhalten, das du beschreibst“, „den für Sie richtigen oder hilfreichen nächsten Schritt“ oder ähnliches. Der Prozess des Verstehens und das Anbieten von Möglichkeiten, die eine Anregung auf Klientenseite bieten können, haben also in der Onlineberatung wie in der systemischen Beratung eine zentrale Bedeutung.

Begleitet von intensiven Gesprächen im Kollegenkreis, Super- und Intervision und fachlichen Recherchen nahm meine Onlineberatungserfahrung zu, sodass ich nach und nach auch psychosoziale Beratungen für Erwachsene zu Themen wie Sexualstörungen, Partnerschaftsproblemen, Unsicherheiten bzgl. der Normen und Werte und sexualisierter Gewalt übernahm. Inzwischen gebe ich mein in den letzten Jahren gesammeltes Know-how in Fortbildungen und Workshops an interessierte Kollegen und Kolleginnen weiter.

Mit diesem Artikel möchte ich Einblicke geben in die Möglichkeiten, aber auch Grenzen der Onlineberatung, Neugierde wecken und einen Beitrag dazu leisten, eventuell vorhandene Bedenken, die gegenüber dieser Beratungsform bestehen, zu reduzieren.

Dieser Text basiert auf meiner E-Mail-Beratungserfahrung im Rahmen des pro familia Projektes „Sextra“. Die Besonderheiten anderer Formen der Onlineberatung habe ich vor allem durch Gespräche, Diskussionen mit und Berichte von anderen Kollegen und Kolleginnen kennen gelernt. Deshalb betrachtet der Artikel schwerpunktmäßig die Möglichkeiten und Stolpersteine der E-Mail-Beratung, ergänzt durch Besonderheiten der anderen Onlineberatungsformen – insbesondere der Chatberatung.

Das Internet und die verschiedenen Onlineberatungsangebote

Entstanden sind die Vorläufer des Internets in den 60er Jahren in den USA. In Zeiten des kalten Krieges schien es sicherer zu sein, sicherheitspolitisch relevante Daten von wenigen Großrechnern auf viele vernetzte Computer zu verlagern, um das Risiko der Zerstörung zu reduzieren. In den 70er und 80er Jahren verstärkt von Studierenden und Professoren genutzt bietet das Internet seit ca. 10 Jahren insbesondere durch die Einführung des Teilbereichs „world wide web“ (www) viele Nutzungsmöglichkeiten.

Die Angebote im Netz sind reichhaltig und werden inzwischen von breiten Teilen der Bevölkerung genutzt. Unterhaltung durch „Internetsurfen“, online kaufen oder verkaufen, Reisen buchen, Bankgeschäfte erledigen, Filme und Musik herunterladen, Selbstdarstellung im geschäftlichen oder privaten Bereich, Zugriff auf riesige Mengen von Know-how in

Archiven und Datenbanken sind einige Beispiele der Nutzungsmöglichkeiten. Die Vielfalt ist enorm!

Kommunikation auf unterschiedlichsten Ebenen ist die tragende Säule des Internets. Informationen werden über verschiedene Wahrnehmungskanäle aufgenommen und (weiter)gegeben und sind komplett computervermittelt.

Diese neuen Möglichkeiten der Technik machten sich Mitte der 90er Jahre schnell viele kommerzielle und nichtkommerzielle Anbieter zunutze. So entstanden in den ersten Jahren des world wide web auch erste Internetseiten von Institutionen und Selbsthilfegruppen aus dem psychosozialen Bereich. Meist dominierte zunächst der Bereich Information, denn für die Vermittlung „harter Fakten“ eignete sich das Internet von Beginn an hervorragend.

So wurden beispielsweise in der Anfangszeit des Projektes Sextra die Seiten mit einer Übersicht über Verhütungsmittel recht häufig angeklickt. Somit wurde durch Informationsangebote eine erste Grundlage für die Onlineberatung geschaffen, allerdings größtenteils noch im „Einbahnstraßenformat“.

Bei vielen Institutionen gingen bald die ersten Beratungsanfragen mit psychosozialen Inhalt über E-Mail-Adressen ein, die eigentlich für Verwaltungsprozesse vorgesehen waren. Schnell entdeckten die Klienten die Möglichkeit, über das Medium Internet mit all seinen neu entstehenden Kommunikationsformen Fragen zu stellen und Anliegen zu formulieren, vermutlich häufig verbunden mit der Hoffnung, in der im Netz üblichen Bearbeitungszeit von 48 bis 72 Stunden einen nützlichen und kostenlosen Ratschlag zu erhalten.

Formen der Onlineberatung – Besonderheiten von E-Mail und Chatberatung

Inzwischen gibt es verschiedene Formen der Onlineberatung, unterscheidbar in die Kategorien Angebote mit zeitgleicher und mit zeitversetzter Kommunikation.

Beratungskontakte per E-Mail und in mehr oder weniger stark moderierten Foren (offene und geschlossene Gruppen) sind zeitverschoben. Bei der E-Mail-Beratung lesen nur Klient und Berater die Texte. Diese Beratungsform lässt sich am ehesten mit einem Briefkontakt vergleichen. Dahingegen können in Foren auch andere Interessenten die Dialoge verfolgen und eigene Beiträge liefern, wodurch bei dieser Beratungsform Peergruppengedanken und Selbsthilfeaspekte eine wichtige Bedeutung haben.

(Nahezu) zeitsynchron finden Beratungen im Chat in einer „eins-zu-eins-Situation“ („ohne Mitleser“) oder innerhalb von Themen- oder Gruppenchats statt.

Diese Beratungsform wird auch als „verschriftetes Gespräch“ bezeichnet. Dabei sind im Gruppenchat die „roten Fäden“ der Kommunikation aufgrund der hohen Geschwindigkeit, des Einsatzes chatspezifischer Abkürzungen und der Tatsache, dass meist mehrere Kommunikationsstränge parallel verlaufen und dadurch neue Aussagen meist nicht direkt an die vorher sichtbare Textstelle „ankoppeln“, für „Nichteingeweihte“ oft recht schwer zu verfolgen.

Ein Wechsel innerhalb der verschiedenen Onlineberatungsformen ist – wenn der Klient zustimmt – sowohl kurzfristig innerhalb einer Beratungssequenz, z.B. vom Gruppenchat zum one-to-one-Chat oder auch längerfristig beispielsweise vom E-Mail- zum Chatkontakt oder umgekehrt möglich.

In den nächsten Jahren ist zu erwarten, dass sich die Kommunikations- und Informationstechnologien und somit auch die technischen Rahmenbedingungen der Onlineberatung – einschließlich verschiedener Möglichkeiten der Übertragung von Bildern (z.B. Videokonferenzen) oder anderer Informationen – in großem Tempo weiterentwickeln werden. Die Vielfalt der virtuellen Angebote wird sich dementsprechend aller Wahrscheinlichkeit nach deutlich vergrößern.

Im psychosozialen Bereich ist die E-Mail-Beratung nach meiner Einschätzung zur Zeit die häufigst genutzte Form der Onlineberatung, vermutlich auch, weil sich diese Beratungsform – solange nur wenige Anfragen eingehen – ohne besondere zusätzliche Ressourcen am besten in den Berufsalltag integrieren lassen. Weiterhin ist die technische (Grund)Ausstattung hierfür in den meisten Institutionen inzwischen vorhanden.

Die Angebote der Chatberatung haben in den letzten beiden Jahren deutlich zugenommen. Alle Onlineberatungsformen lassen sich als neue Blüten im Blumenstrauß der Angebote im psychosozialen Bereich beschreiben. Die Klienten können die Wahl treffen, welche Form der (computergestützten) Kommunikation zu ihnen und ihrem Anliegen am besten passt.

Die Chatberatung bietet die Möglichkeit, als Berater sofort nachzufragen, wenn etwas nicht ganz verstanden wurde. Dadurch ist es gut möglich, sich am Anliegen des Klienten zu orientieren. Auf der anderen Seite finden Chatkontakte im allgemeinen in einem eher durch flüchtige und hektische Kommunikation geprägten „Klima“ statt, was aus meiner Sicht beispielsweise für den Prozess des „Innehaltens“ bei der Beantwortung konstruktiver Fragen eher hinderlich sein kann. Auch wenn die Einzel-Chatberatung sich in dieser Hinsicht durch die Reduzierung auf zwei Beteiligte und einer klareren Kommunikationsstruktur deutlich von den Gruppenchats unterscheidet, ist diese dennoch in großen Teilen von den im Chat üblichen Rahmenbedingungen, insbesondere durch Schnelligkeit geprägt.

Bei der E-Mail-Beratung liegen zwischen Anfrage und Antwort immer mindestens ein bis zwei Minuten, meist einige Stunden bis (möglichst) maximal 3 Tage. Dieser Zeitraum zwischen Schreiben bzw. Abschicken der Anfrage und dem Erhalt einer Antwortmail birgt einige Vorteile in sich. Auf Seiten des Klienten besteht die Möglichkeit, nach Aufschreiben und Abschicken seines Anliegens, die Zeit zu nutzen, sei es sichtbar aktiv durch Lesen seiner ausgedruckten Anfrage oder eher in innerlichen Prozessen, in denen er sich jetzt – nachdem er sein Problem möglicherweise zum ersten Mal so klar formuliert hat – leichter auseinandersetzen kann.

Vergleichen könnte man diese teilweise therapeutisch wirkenden Effekte mit den „Pausen“, die in der systemischen face-to-face-Beratung entstehen während des Erstellens eines Abschlusskommentars oder in der Reflexion innerhalb der Beratungsstunde mit dem hinter der Scheibe sitzenden Team. Parallelen sind vermutlich auch zu finden zu den Prozessen, die zwischen Erstkontakt und erster Sitzung stattfinden, möglicherweise auch zu denen, die einer ersten Sitzung folgen, in der die Problembeschreibung einen großen Raum einnahm. Der Klient formuliert das, was ihm durch den Kopf geht, erlebt häufig den sogenannten „Tage-bucheffekt“ als nützlich und bekommt beispielsweise neue Anstöße dadurch, dass er sich seiner Sicht der Dinge durch das Aufschreiben klarer werden und er sich „sein Problem“ nun aus einer veränderten (Beobachter-) Perspektive – durch häufigeres Lesen auch mehrmals hintereinander – „anschauen“ kann. Des Öfteren berichten Klienten am Ende ihrer Mail, dass es ihnen gut tat, niederzuschreiben, was sie bedrückte und sie schon dadurch z. B. mehr Wohlbefinden, Klarheit oder teilweise auch Erkenntnisse gewonnen hätten.

Die eingehende E-Mail

Die unterschiedlichen Inhalte eingehender Mails sind unter anderem abhängig vom Themenschwerpunkt der jeweiligen Institution sowie dem Internetauftritt und der dadurch erreichten Zielgruppe.

Die Vielfalt der bei pro familia eingehenden E-Mails ist groß. Themen sind dabei schwerpunktmäßig: Verhütung und Schwangerschaft sowie verschiedenste Anliegen zu Fragen, Problemen und Krisen rund um Beziehung und Sexualität. Vielfach werden sehr intime und persönliche Erlebnisse oder Wahrnehmungen im Vergleich zur face-to-face-Beratung in ungewohnter Offenheit angesprochen.

Des Öfteren wird ein Informationswunsch vorangestellt und dieser von einem „beraterischen Anliegen“ begleitet oder gefolgt. Teilweise sind diese beiden Ebenen innerhalb einer Anfrage zu finden, wenn neben Wissensfragen Beratungsanliegen klar formuliert oder „zwischen den Zeilen“ mehr oder weniger deutlich zu vermuten sind. Häufiger folgen auch Wochen oder Monate später nach ersten Informationsanfragen E-Mails, die sehr persönlich formulierte Anliegen zum Thema haben.

Das Textvolumen liegt zwischen einer kurzen einzelnen Frage und mehreren Seiten, in die manchmal auch komplette E-Mail-Dialoge zwischen Partnern oder andere Textelemente eingefügt sind. Der Schreibstil ähnelt mal einem klassischen Brief oder teilweise auch einem schnell dahin geschriebenen Chat-Kontakt in kompletter Kleinschreibung mit wenig Beachtung der Rechtschreibung, dann oft verbunden mit sogenannten Emoticons (Symbole oder Kurzzeichen für Stimmungen oder andere Informationen).

Ich habe in den vergangenen Jahren Mails in verschiedensten Sprachebenen erhalten, sowohl Texte, die aus einfach strukturierten unvollständigen Sätzen mit extrem vielen Rechtschreibfehlern bestanden als auch gestochen scharf formulierte Anfragen, die ein hohes Bildungsniveau vermuten ließen. Das Internet und damit auch die Onlineberatung ist nach meiner Erfahrung – und das bestätigen auch neueste Umfrageergebnisse - nicht mehr wie zu Beginn schwerpunktmäßig ein Medium von Studierenden und Studierten, sondern wird inzwischen von Menschen quer durch die Gesellschaft genutzt.

Unabhängig von der Sprachebene gibt es eine große Bandbreite bezüglich der Intensität der Verbalisierung der Gefühle. Mal sind die Texte problemzentriert, sehr sachlich formuliert und lassen keinen oder nur wenig Anhaltspunkte in Bezug auf die Befindlichkeit des Ratsuchenden erkennen. Genauso gibt es aber auch E-Mail-Anfragen, in denen der Absender seine Gefühle ausführlich – im wahrsten Sinne des Wortes – „beschreibt“.

Jugendliche und Erwachsene sprechen online sehr persönliche Themen und Probleme an. Insbesondere mit Scham oder Ängsten verbundene Anliegen werden im virtuellen Kontakt viel schneller als in der persönlichen Beratung angesprochen und teilweise schon beim ersten Anliegen ausführlich geschildert.

Wie reagiere ich als Onlineberater auf eingehende Anfragen?

Bei der Bearbeitung von E-Mail-Anfragen ist zunächst zu unterscheiden zwischen reinen Wissensfragen, die konkret (teilweise nach intensiver Recherche) beantwortet werden können und Anliegen, die nicht mit Fakten zu beantworten sind. E-Mails, die ausschließlich Fakten abfragen, kommen tendenziell eher selten vor. Sehr oft schwingen „beraterische“ Anliegen zumindest mit.

Entsprechend zeitaufwändig sind aus meiner Sicht – besonders in der Anfangsphase – Beratungen per E-Mail, wobei mit zunehmender Erfahrung und Routine sowie teilweise durch die Verwendung von auf dem PC oder „gedanklich abgespeicherten“ Textbausteinen der Aufwand mit der Zeit geringer werden kann. Allerdings sind Textbausteine außer bei reinen Informationsanfragen nur sehr begrenzt sinnvoll und müssen – falls sie eingesetzt werden – mit nicht unerheblichem Aufwand immer wieder der konkreten Anfrage angepasst werden. Eine E-Mail-Beratung, die schwerpunktmäßig auf einer Zusammenstellung von fertigen Textbausteinen basierte, wäre nicht klientenorientiert und dadurch auch wenig hilfreich.

An dieser Stelle möchte ich zwei Fragen aufgreifen, die besonders in der Anfangsphase der virtuellen Beratung des Öfteren gestellt wurden: Wie ist es bei „solchen Anliegen“ möglich, durch Onlineberatung hilfreich zu sein, wo doch der Beziehung zwischen Klient und Therapeut in jeder Beratungsform eine zentrale Bedeutung beigemessen wird? Ist es überhaupt möglich, über das Medium Computer eine therapeutische Beziehung aufzubauen? Die meisten Praktiker beantworten die zweite Frage inzwischen eindeutig mit: „ja!“

Dr. Josef Lang, ein Psychotherapeut aus der Schweiz, der seit mehreren Jahren Onlineberatung zum Thema Paarbeziehung anbietet, sagte hierzu auf einer Fachtagung im November 2002:

„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.“³

Aus meiner Beratungspraxis möchte ich ein Beispiel schildern, das diese These unterstützt und mich sehr beeindruckt hat: Am Ende eines Dialogs über mehrere Wochen und nach mehreren E-Mails schrieb mir eine junge Frau, die in ihrem Leben viel Leid und viele Übergriffe erfahren hatte, dass sie sich nun zutraue, sich auf den Weg zu einer Therapeutin im „wirklichen“ Leben zu machen. Weiter schrieb sie, dass ich der erste Mann gewesen sei, bei dem sie sich sicher gefühlt habe und bedankte sich für diese Erfahrung sowie die große Hilfe, die der E-Mail-Kontakt für sie bedeutet habe.

Dieses Beispiel zeigt meiner Ansicht nach, dass aus Klienten- und auch aus Beratersicht durchaus eine therapeutische Beziehung über das Medium Computer entstehen kann. Für mich war diese Beratung ein „Highlight“ im Onlineberatungsalltag.

³ Lang, Dr. Josef: zitiert aus dem Vortrag „Onlineberatung ist anders – Möglichkeiten und Grenzen einer neuen Beratungsform“, gehalten auf dem Fachkongress „Hilfe auf den ersten Klick – Psychosoziale Beratung für Kinder und Jugendliche im Internet“, Köln 7.-8.11.2002 nachzulesen unter:

<http://www.kinderschutzzentren.org/onlinetagung/material/lang.html> (unter der Überschrift 3.1. Was ist überhaupt „Beziehung“, was bedeutet sie und wie wird sie aufgebaut)

Auf der anderen Seite gibt es auch sehr häufig E-Mail-Kontakte, die mit der ersten Antwort des Beraters enden. Deshalb benötigen E-Mail-Berater auch eine gewisse Frustrationstoleranz, denn ohne aktive Rückmeldung des Klienten bekommt er keinerlei Feedback – noch nicht einmal ein Stirnrunzeln oder ein Lächeln. Eine Evaluation der Beratung erweist sich in diesem Zusammenhang als sinnvoll, denn sie liefert z. B. über anonymisierte Fragebögen erste Erkenntnisse, wie hilfreich E-Mail-Antworten für die Klienten sind.

Eine weitere Besonderheit der Onlineberatung liegt auch darin, dass ich als Berater im virtuellen Kontakt nicht weiß, ob demografische Fakten, beschriebene Anliegen und Probleme wirklich „echt“ sind und ob der Klient sich mehr oder weniger absichtlich mit einer – aus seiner Sicht - „wahren“, „veränderten“ oder „erfundenen“ Identität „präsentiert“.

Gerade bei kostenlosen Beratungsangeboten, wie bei Sextra, lässt sich vermuten, dass ein (kleinerer) Teil der eingehenden Anfragen keinen „realen“ Hintergrund hat. Es ist jedoch anzunehmen, dass auch, wenn auf Beraterseite Zweifel in Bezug auf Echtheit oder Ernsthaftigkeit des Anliegens auftauchen, solche Anfragen für die „Ratsuchenden“ in irgendeiner Weise Sinn machen, denn sonst würden sie sie so nicht stellen. In dieser Hinsicht aufkommende Zweifel können durch den Berater aufgegriffen und in die erste Antwort oder, falls längerer Kontakt besteht, auch in den Beratungsprozess integriert werden. Darüber hinaus passt es auch zur systemischen Sichtweise, dass der Klient seine subjektive Wahrnehmung oder auch Vorstellung schildert, wodurch er seine Wirklichkeit, zu der z. B. auch Fantasien gehören können, aus seiner Perspektive beschreiben kann.

In diesem Zusammenhang bieten die Möglichkeiten der computergestützten Kommunikation sowohl für den Klienten als auch für den Berater Chancen. Der Klient kann auf virtuellem Wege Gedanken, Fantasien und Handlungen gewissermaßen real werden lassen, kann dadurch Anteile von sich kennen lernen, Neues ausprobieren, mal „in eine andere Rolle schlüpfen“ und braucht dabei nur ein verhältnismäßig geringes Risiko einzugehen. So muss er beispielsweise keinem Menschen in die Augen gucken und noch nicht einmal mit ihm im gleichen Raum sein, wenn er über ein für ihn schambesetztes Thema berichtet, braucht also – möglicherweise befürchtete – Reaktionen des Beraters nicht im face-to-face-Kontakt auszuhalten. Vielen Klienten fällt es deshalb leichter, der „Maschine Computer“ etwas „anzuvertrauen“ als einem Menschen im direkten Kontakt. Weiterhin ist durch die mögliche Anonymität die Wahrscheinlichkeit extrem gering, in der virtuellen Beratungsstelle von Menschen des eigenen sozialen Umfeldes erkannt zu werden oder den Berater im realen Leben zu treffen.

Aus der Sicht des Beraters besteht durch die computergestützte Kommunikation der Vorteil, dass es im virtuellen Kontakt aus meiner Sicht leichter fallen kann, dem Klienten relativ vorurteilsfrei zu begegnen. Diese Unvoreingenommenheit lässt sich meiner Ansicht nach durch folgendes Beispiel verdeutlichen: Bei einem Besuch in der Flensburger „Unsichtbar“, einem Café, das vollkommen abgedunkelt ist und in dem Blinde bedient, hatte ich ein längeres interessantes Gespräch mit einer Frau, die an meinem Tisch saß. Nach dem Verlassen des Cafés stellte ich fest, dass ich vermutlich mit dieser älteren Dame aufgrund ihres Aussehens und Auftretens sonst nicht in Kontakt gekommen wäre.

Auf den Beratungsprozess bezogen, denke ich, wirken Vorurteile – auch wenn der Berater sich noch so bemüht reflektiert und offen zu sein – in der persönlichen Beratung viel stärker. Die Gefahr, den Klienten „in irgend eine Schublade zu stecken“, scheint mir im persönlichen Kontakt viel größer zu sein als in der Onlineberatung, in der ich fast ausschließlich auf die geschriebenen Zeichen angewiesen bin.

Wie in der persönlichen systemischen Beratung ist der Leitgedanke, sich an Anliegen und verstandenen Sichtweisen des Klienten zu orientieren, auch in der Onlineberatung hilfreich. Außerdem liegt in keiner anderen Beratungsform die Schwelle, sich an professionelle Berater zu wenden, so niedrig wie in der Beratung via Internet.

Die Kontaktaufnahme kann anonym, zum selbstgewählten Zeitpunkt (mit Ausnahme der Einzel-Chatberatung, in der „virtuelle Sprechstundentermine“ vergeben werden) und je nach Bedürfnis beispielsweise von zu Hause, vom Arbeitsplatz oder aus dem Internetcafé stattfinden. Der Klient behält insbesondere im Rahmen von E-Mail-Beratung stärker als im persönlichen Gespräch die Kontrolle darüber, wie viel er (bewusst) von sich preisgeben möchte.

Jederzeit kann er mit einer kleinen Bewegung des Zeigefingers auf die linke Maustaste bei allen Formen der Onlineberatung den Kontakt beenden. Es besteht also eine deutlich niedrigere Hemmschwelle als in der persönlichen Beratung, den Kontakt abzubrechen. Man stelle sich vor, ein Klient verließ plötzlich kommentarlos den Beratungsraum ...

Am ehesten vergleichbar sind diese Rahmenbedingungen mit dem Setting Telefonberatung, in dem ebenso die mögliche plötzliche Beendigung des Kontaktes durch den Klienten eigentlich immer im Raum steht.

Das Wissen um diese Grundvoraussetzung verlangt vom Berater einerseits eine gewisse Gelassenheit, andererseits Kenntnisse um die (begrenzten) Möglichkeiten der Onlineberatung insbesondere in Situationen, in denen Krisenintervention angezeigt wäre oder tiefergehende therapeutische Prozesse notwendig erscheinen. Hierbei gibt es meiner Ansicht nach keine eindeutigen Grenzen, ab wann Onlineberatung nicht mehr hilfreich sein kann. Die Möglichkeiten und Grenzen variieren nach Anfrage, Vorerfahrung und Ausbildung des Beraters sowie nach Intensität und Entwicklung der jeweiligen Beziehung zwischen Klient und Berater. Eine mögliche Orientierung bildet häufig die Notwendigkeit der Entwicklung einer persönlichen Beziehung zwischen Klient und Berater bei der Bearbeitung tiefergehender psychischer oder sexueller Probleme. Deshalb ist es bei solchen E-Mail-Beratungen sinnvoll, neben dem Eingehen auf das konkrete Anliegen auch auf Möglichkeiten der face-to-face-Beratung hinzuweisen bzw. professionelle therapeutische Hilfe im persönlichen Kontakt zu empfehlen.

Eindeutige Grenzen der Onlineberatung liegen vor bei in diesem Setting nicht zu leistenden (medizinischen) Diagnosen oder bei Beratungen, die eine Anwesenheitspflicht erfordern (z. B. Beratung nach § 219 StGB – Schwangerschaftsabbruch).

Die Haltung des Onlineberaters

Orientiert am 1. und 10. Leitsatz von Kurt Ludewig⁴ möchte ich formulieren: Übernehme Verantwortung als Therapeut, indem du den Klienten frühzeitig bei der Einschätzung unterstützt, ob Onlineberatung hilfreich sein kann und beende den Kontakt rechtzeitig bzw. vertiefe den Kontakt gar nicht erst, wenn du das Gefühl hast, dass die virtuelle Beratung nicht weiterhilft. Auch die anderen Leitsätze und die damit verbundene therapeutische Grundhaltung eignen sich meiner Meinung nach sehr gut für alle Formen der Onlineberatung. Besonders hilfreich ist – wie oben ausgeführt – die der systemischen Beratung zugrunde liegende Einstellung, dass es viele verschiedene Wirklichkeiten gibt.

Mir erscheint es darüber hinaus wichtig, dass Onlineberatung unter anderem nur dann „funktioniert“, wenn ich mich als Berater einlasse auf die Besonderheiten dieser Beratungsformen im Medium Internet und auch Spaß an Sprache sowie textbasierter Kommunikation habe. Dann kann ich besser die vorhandenen Stolpersteine wie Begrenztheit der Kommunikationskanäle oder Technikabhängigkeit akzeptieren, die Chancen und Möglichkeiten für Klient und Berater sehen und wahrscheinlich dadurch für die Ratsuchenden nützlich sein.

Hilfreich für den Beratungsprozess sind auch gute Rahmenbedingungen, z. B. eine klientenfreundliche Transparenz auf der Internetseite, über die die Onlineberatung angeboten wird, auf der beispielsweise über zu erwartende Reaktionszeiten, alternative (24-Stunden-) Hilfsangebote und Datensicherheitsstandards informiert wird und ein möglicher Zugriff auf eine aktuelle, gut strukturierte Datenbank mit Hilfsangeboten durch den Berater. Der Onlineberater sollte die für die Beratungskommunikation notwendigen Grundtechniken beherrschen, braucht aber kein „Computerfreak“ zu sein. Weiterhin bilden eine Teamanbindung, Erfahrungen in persönlicher Beratung mit der jeweiligen Zielgruppe und Super- bzw. Intervision Grundlagen für eine Onlineberatung mit einer gesicherten Qualität.

Denn die Belastung, ständig „druckreife“ Ergebnisse zu produzieren, ist nicht zu unterschätzen. Übertragen auf die face-to-face-Beratung hieße es, es liefе ständig eine Videokamera mit, die so den gesamten Beratungsprozess aufzeichnen und diesen den unbekanntenen Personen, die sich am „anderen Ende der Leitung“ befänden, zugänglich machen könnte. So ist es in der Onlineberatung nie auszuschließen, dass es sich bei dem Klienten mit seinem Anliegen im „wirklichen Leben“ um einen Journalisten einer Zeitung, einen Berufskollegen oder eine andere Person handelt, die ein Interesse daran hat zu erfahren, wie der Berater X von der Institution Y berät.

Insbesondere bei der Chatberatung berichten Kollegen von einem großen Druck, innerhalb kürzester Zeit etwas schreiben zu sollen, was später auch kritischer Analyse standhält. Zu überlegen ist, ob es nicht sinnvoll wäre, sich entgegen der im Medium Internet üblichen Schnelligkeit zwischendurch (innerlich) zurückzulehnen, den Klienten darüber zu informieren und vergleichbar mit der Zeit, in der ein Abschlusskommentar erstellt wird, sich im Laufe der

⁴ Ludewig, Kurt: Systemische Therapie, Stuttgart 1997, S. 130:

1. Leitsatz: Definiere dich als Therapeut! – Leitfrage: Übernehme ich Verantwortung als Therapeut?

10. Leitsatz Beende rechtzeitig! – Leitfrage: Kann ich schon beenden?

Beratung (einmal oder eventuell auch mehrfach) für einige Minuten zu „verabschieden“ und eine „Auszeit“ zu nehmen.

In der E-Mailberatung besteht dieser zeitliche Druck kaum. In diesem Rahmen ist es gut möglich innezuhalten, Kollegen zu befragen und zu reflektieren. So ähneln E-Mailantworten stellenweise Abschlusskommentaren. Wichtig erscheint es mir dabei, die Wertschätzung in der ersten Phase im Vergleich zur persönlichen Beratung eher sparsam einzusetzen, da über dieses Medium eine mögliche Echtheit des Beraters in Bezug auf Wertschätzung nicht so leicht vermittelt werden kann, auch mögliche Reaktionen des Klienten nicht direkt wahrgenommen werden können und somit die Gefahr besteht, dass der Klient sich möglicherweise nicht ernst genommen, verunsichert oder „auf den Arm genommen“ fühlt.

Übertragbar aus der systemischen face-to-face-Beratung sind weitgehend die Möglichkeiten des konstruktiven Fragens und eine notwendige große sprachliche Sensibilität.

Erwähnt sei noch, dass Onlineberatung auf möglichst jederzeit funktionierende Technik angewiesen ist, das Bewusstsein bzgl. Datenschutz und -sicherheit in den letzten beiden Jahren deutlich zugenommen hat und dass es zur Zeit noch schwierig ist, Beratungen über ein in breiten Bevölkerungsschichten anerkanntes Verfahren abzurechnen.

Resümee

Die Onlineberatung bietet eine neue Beratungsform mit verschiedenen Variationen und Facetten. Sie kann und soll die bestehenden Angebote meiner Ansicht nach aber nicht ersetzen. Eine systemisch orientierte Grundhaltung und eine dadurch geprägte und auf die Onlineberatung übertragene Methodik können im virtuellen Beratungsprozess hilfreich sein. Die virtuelle Beratung kann durch ihre Niedrigschwelligkeit neue Zielgruppen beispielsweise bei Problemen und Krisen frühzeitig und damit möglicherweise auch schon präventiv erreichen, die Wahlmöglichkeiten der Klienten – insbesondere im Erstkontakt - erhöhen und somit den Blumenstrauß der Beratungsangebote um einige bunte Blüten bereichern.