

7. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5 – April 2011

„Du kannst keine Nachricht ohne Inhalt senden“ [1] - Überlegungen zu einem systemischen Beratungsansatz für die Online-Beratung

Emily Engelhardt

Zusammenfassung

Warum braucht es für die Online-Beratung überhaupt einen Beratungsansatz? Ist Online-Beratung als solches nicht schon eine methodische Beratungsform, die für sich steht? Durchsucht man die Online-Beratungswelt um eine Antwort auf die Frage nach dem Beratungsansatz zu finden, muss man feststellen, dass viele Online-Beratungsstellen/-beraterInnen hierauf nicht explizit eingehen. Häufig berufen sich EinzelanbieterInnen auf ihre beruflichen Qualifikationen im Allgemeinen. Andere wenige hingegen geben genaue Auskunft darüber, mit welchem Ansatz sie arbeiten und wieso ihr Ansatz gerade für die Online-Beratung geeignet erscheint. Die wenigen qualifizierten Schulungen und Ausbildungen, die es für Online-BeraterInnen gibt, fokussieren vor allem darauf, Kompetenzen zum Umgang mit den Besonderheiten dieses Beratungssettings zu vermitteln. Der Aufsatz gibt Anregungen für einen systemisch orientierten Beratungsansatz anhand unterschiedlicher Hypothesen und versteht sich als Impuls für eine Auseinandersetzung mit der Frage, wie eine Integration unterschiedlicher Beratungsansätze für die Online-Beratung gelingen kann.

Keywords

Konstruktivismus, Lösungsorientierung, Lösungstrance, Neutralität, Systemtheorie, Systemische Beratung, Wirklichkeitskonstruktion

Autorin

- **Emily Engelhardt, M. A.**
- Studium der Pädagogik, Psychologie und Soziologie an der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel
- Integrationsfachberaterin beim Integrationsfachdienst Weilheim i. OB
- davor Leitung der kids-hotline Online-Beratung für Kinder und Jugendliche bis 21 Jahre, Kinderschutz e. V. München; Bildungsreferentin bei der Volkswagen AG
- Online-BeraterIn und Ausbilderin für Online-Beratung (DGOB)
- Lehrtätigkeit an der Georg-Simon-Ohm Hochschule Nürnberg und der Katholischen Stiftungshochschule Benediktbeuern
- Praxisbegleitende Supervision für Studierende der Sozialen Arbeit
- Arbeits- und Interessenschwerpunkte: Systemische Beratung und Supervision, Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen, Qualifizierung in der Online-Beratung, virtuelle Zusammenarbeit, Ehrenamtlichenarbeit, Peer-Work
- **Kontakt:** E-Mail: emily.engelhardt@gmx.de

1. Einleitung

Die Beratungsansätze, die in der Online-Beratung Anwendung finden sind nicht zuletzt der Versuch, Bewährtes aus der Face-to-Face-Beratung abzuleiten und in das virtuelle Setting zu übertragen. Der systemische Ansatz mit seiner lösungs- und ressourcenorientierten Ausrichtung scheint besonders geeignet für die

Online-Beratung. Die Auseinandersetzung mit einigen Fragestellungen soll dazu anregen, darüber nachzudenken, wie eine Umsetzung einer systemischen Beratungshaltung und -methodik gelingen kann und an welcher Stelle Grenzen erreicht werden.

Die Systemische Beratung erlebt in den letzten Jahren einen Boom. Der Ausbildungsmarkt wird mit zahlreichen Fort- und Weiterbildungsangeboten geradezu überschwemmt. Mit der wissenschaftlichen Anerkennung der Systemischen Therapie durch den Wissenschaftlichen Beirat Psychotherapie im Dezember 2008 (Schulte & Rudolf, 2008) wurde auf dem Weg zur Zulassung der Systemischen Therapie als Leistung der gesetzlichen Krankenkassen eine wichtige Hürde genommen. Die Systemische Therapie und Beratung ist nicht nur aufgrund dieser (wissenschaftlichen) Fakten ein ernstzunehmender Ansatz.

2. Systemtheorie und Online-Beratungstheorie

Die Wandlung der Betrachtungsweise vom isolierten Objekt zum System, von Kausalität zu Zirkularität hat Mitte des vergangenen Jahrhunderts Einzug in der Wissenschaft gehalten (Simon, 2008). Niklas Luhmann stellt die Bedeutung von „sinnhafter Kommunikation“ als Beschreibung für soziale Systeme als wesentliches Kennzeichen heraus und weist in diesem Zusammenhang auf die Bedeutung von Sprache als Medium hin (Claessens & Tyradellis, 1997).

Wo, wenn nicht in der Online-Beratung hat „Sprache als Medium“ einen so herausragenden Stellenwert? Die Reduktion auf schriftliche Sprache, ohne die Möglichkeit kontextualisierende Merkmale wie Gestik und Mimik wahrzunehmen stellt auf der einen Seite die besondere Herausforderung, auf der anderen Seite aber womöglich auch die besondere Chance von Online-Beratung dar.

Begrifflichkeiten und Charakteristika der Online-Beratung sind hinlänglich diskutiert worden – Kanalreduktion, Synchronität und Asynchronität der Beratungsprozesse und vor allem die Möglichkeiten von Anonymität und zeitlich unabhängigem Zugang zu einer Beratungsmöglichkeit sind für Online-Beratende vertraute Grundlagen ihres Arbeitens. Auch die Diskussion über Möglichkeiten und Grenzen von Online-Beratung werden angeregt und durchaus divergent geführt.

In den Hochschulen wird Online-Beratung inzwischen zunehmend in der Lehre platziert. Dies ist nicht zuletzt auch der Tatsache zu verdanken, dass einzelne engagierte Lehrstühle das Thema als notwendige Erweiterung des Arbeits- und Methodenspektrums in der Qualifizierung der Studierenden betrachten.

Defizitär ist nach wie vor die Auseinandersetzung mit der Frage nach geeigneten Beratungsansätzen zu bewerten. Auf Fachtagungen [2] wird in Vorträgen und Workshops dazu angeregt, sich mit dieser Frage auseinander zu setzen – eine wissenschaftlich fundierte Stellungnahme lässt noch auf sich warten. Darum kann auch dieser Artikel nur einen Ausschnitt der Möglichkeiten präsentieren und beruft sich vor allem auf Erfahrungswissen mit einem systemischen Beratungsansatz in der Online-Beratung.

3. Fünf Hypothesen zu einer systemisch orientierten Online-Beratung

3.1 Konstruktivismus als Ausgangslage

Ausgehend von der Annahme, dass jeder Mensch sich seine eigene Wirklichkeit konstruiert und es somit nicht „eine Wirklichkeit“ sondern vielmehr viele Konstruktionen von Wirklichkeit gibt, wird Beratenden ein wichtiger Hinweis für ihre Arbeit gegeben. Für die Online-Beratung kommt noch ein weiterer Aspekt hinzu: Menschen *beschreiben* Dinge meistens in ganz anderen Worten, als sie diese *besprechen* würden.

Es geht nicht darum „eine“ Wirklichkeit zu finden, denn dies kann gar nicht glücken, wenn man der Idee des Konstruktivismus nachhaltig folgt. Vielmehr soll es für die Beratenden darum gehen „...Formen der Konversation zu finden, bei denen Klienten sich eingeladen fühlen, für ihre Erzählungen neue Sinnkonstruktionen zu finden, und darüber hinaus ein emotionales Klima zu begünstigen, das die Entwicklung veränderter Ideen und neuer Handlungsoptionen ermöglicht.“ (Klein & Kannicht, 2009, S. 20).

Wie kann dies gelingen? Ist es dafür nötig über viele Rückfragen ein möglichst umfassendes Verständnis über die Gefühls- oder Problemlage des Klienten/der Klientin zu gewinnen, um sich seiner Konstruktion von Wirklichkeit anzunähern? Vor allem ein emotionales Klima zu erzeugen in dem der/die Ratsuchende Kreativität für neue Sichtweisen entwickeln kann und sich dennoch in seiner/ihrer Situation wertgeschätzt und geborgen fühlt, stellt für Online-BeraterInnen eine große Herausforderung dar.

Eine solche Atmosphäre – man müsste es für die Online-Beratung richtigerweise „Schreib- und Leseklima“ nennen – zu erzeugen kann in der Face-to-Face-Beratung durch „achtsames Zuhören“ (Klein & Kannicht, 2009) gelingen. Hierzu spielen jedoch optisch wahrnehmbare Faktoren eine wesentliche Rolle, wie die Körperhaltung der/des Beratenden oder auch der Einsatz der Stimme. Aspekte, die bei der Online-Beratung per se wegfallen.

Je nach AnbieterIn der Online-Beratung wissen KlientInnen mehr oder weniger gut, wem sie sich öffnen und an wen sie ihre Anliegen formulieren. Viele Angebote richten sich mit anonymen BeraterInnen an ihre Klientel, andere – meist Einzelpersonen – weisen sich auf Ihrer Homepage mit Photo, Lebenslauf und Anschrift persönlich aus.

Dennoch: Der soziale Akt des Aufeinandertreffens wird begrenzt auf Worte, die zumeist (sofern der Erstkontakt nicht im Chat stattfindet) einseitig abgeschickt werden und vom/von der Ratsuchenden mit einem Vertrauensvorschuss dem/der Beratenden gegenüber versehen sind. Er/sie weiß im Moment der Kommunikationsaufnahme noch nicht einmal, ob die Nachricht bei dem/der EmpfängerIn ankommt.

Im Face-to-Face-Kontakt haben beide Seiten die Möglichkeit einer unmittelbaren Reaktion – sei sie auch non-verbal. Vielleicht wählt ein/e KlientIn aber auch

genau auf der Grundlage dieser Unverbindlichkeit eine Online-Beratung als Kontaktform aus.

„Achtsames Zuhören“ kann also erst dann beginnen, wenn die Reaktion des/der BeraterIn erfolgt und hier spielt jedes Wort eine gewichtige Rolle und stellt die Beratenden vor die Herausforderung eine angenehme Schreibatmosphäre zu gestalten ohne unmittelbare Korrekturen vornehmen zu können.

Auch Sprache bzw. die Auswahl von Worten und Sinnzusammenhängen stellen eine Konstruktion dar. Eberhart beschreibt die Komplexität von Sprache in seinem Essay „Beratung und Sprache“ sehr anschaulich, indem er Sprache in verschiedene Kategorien einteilt und hieraus wichtige Hinweise für Beratende und ihren Umgang mit Sprache gibt. So nennt er als einen wesentlichen Aspekt die Notwendigkeit sich über Rückfragen immer wieder zu vergewissern, ob das, was man als Beratende/r verstanden hat auch das ist, was von dem/der Ratsuchenden gemeint wurde. Denn werden diese „...Fragen aus einer wertschätzenden-neugierigen Haltung heraus formuliert, dienen sie nicht nur der Klärung des Inhalts. Sie vertiefen die beraterische Beziehung, da der Berater sichtbar macht, dass er sich um Verstehen bemüht“ (Eberhart, 2006, S. 130).

Ist den Beratenden also bewusst, dass ihre Konstruktion der Wirklichkeit – einschließlich der Verwendung und dem Verstehen von Sprache – nicht der ihrer KlientInnen entspricht und daher auch unterschiedliche Wahrnehmungen ins Bewusstsein gerückt werden müssen, kann es ihnen gelingen den Bedürfnissen der Ratsuchenden gerecht zu werden, indem sie ihnen mit angemessener Neutralität begegnen.

3.2 Neutralität

Eine Konsequenz aus einer konstruktivistischen Weltsicht ist die Haltung der Neutralität, die besonders in der Online-Beratung eine wertfreie und anregende Kommunikations- und Beratungsgrundlage ermöglicht. Neutralität bedeutet aufmerksames Zuhören und Nachfragen ohne eine Position für oder gegen den/die KlientInnen oder weitere im Beratungsprozess eingebundene Personen oder Haltungen/Ansichten/etc. einzunehmen.

Dennoch spielt besonders in der Online-Beratung, in der der Beziehungsaufbau weitaus komplexer und schwieriger zu gestalten ist eine klar konturierte Neutralität eine besondere Rolle. Es ist eben nicht Aufgabe der Beratenden ihren KlientInnen die eigene Meinung oder das eigene Lösungskonstrukt aufzuzwingen, sondern dem/der KlientIn zu ermöglichen, eigene Meinungen zu entwickeln und mit ihnen der eigenen Lösungserfindung näher zu kommen. Die eigene Meinung zu äußern und als Anregung in den Beratungsprozess einzubringen ist dennoch erlaubt. Neutralität herzustellen bedeutet jedoch in diesem Zusammenhang zu verdeutlichen, dass es die Meinung der beratenden Person ist und das diese ggf. nicht für den Klienten/die Klientin passen wird und muss (v. Schlippe & Schweitzer, 2007). In der Online-Beratung lässt sich dieser wesentliche Kommentar optisch gut erfassbar machen, beispielsweise über die Verwendung einer kursiven Schrift zur Hervorhebung oder über Ausrufezeichen.

Dennoch gilt auch hinsichtlich der Neutralität in der Online-Beratung die gleiche Grenze oder Einschränkung wie in der Face-to-Face-Beratung: Die Durchsetzbarkeit von Neutralität ist kontextabhängig, d.h. sie hat dort ein Ende, wo ein institutioneller Schutzauftrag oder eine unmittelbare Gefährdung vorliegt – auch wenn die Maßnahmen und Mittel hier aktiv schützend einzugreifen in der Online-Beratung höheren Beschränkungen und Hürden unterliegen.

3.3 Methodenvielfalt

Die systemische Beratung verfügt über eine Vielfalt von Methoden, die sich gut in das Online-Setting übertragen lassen. Auch wenn sich der visuelle Gesichtspunkt einer Skalierungsfrage online (noch) nicht anwenderInnenfreundlich abbilden lässt (in diesem Zusammenhang gibt es Überlegungen von Online-BeraterInnen z.B. eine „virtuelle Aufstellung“ technisch umzusetzen), so ist es über diese Art der Frage möglich, viele Informationen abzurufen und anregende Interventionen einzuleiten.

Auch kann über die *Skalierung* eine Art ritualisierte Form der Selbsteinschätzung durch den Klienten/die Klientin vorgenommen werden, indem er/sie zum Beispiel am Anfang oder Ende jeder Nachricht an den/die BeraterIn kurz seine/ihre aktuelle Stimmung in Form einer Zahl zwischen Null und Zehn angibt und sich hierbei noch einmal selbst reflektiert und wahrnimmt. Anknüpfend an die Idee einer konstruierten Wirklichkeit, die von jedem/r BetrachterIn anders entworfen wird, kann über Skalierungen eine Annäherung an ein gemeinsames Verständnis von Wirklichkeit erfolgen. In anderen Worten: Über die Verwendung einer Skala kann der/die Beratende frühere Aussagen der/des KlientIn aufgreifen und in Beziehung zur aktuellen Stimmungslage setzen. Der direkte Verweis auf eine früher geschriebene Nachricht kann hierbei unterstützend wirken, da der/dir Ratsuchende die Möglichkeit hat noch einmal nachzulesen, was seinerzeit formuliert wurde und damit auch hineinzufühlen in die damalige Situation.

Auch Online-BeraterInnen werden ein Teil des KlientInnen-Systems. Die Annahme liegt nahe, dass man vielleicht noch unmittelbarer zum System dazugehört, da man noch direkter in die Lebenswelt des/der KlientIn eindringt, da die Beratung in der Regel dort stattfindet, wo der/die KlientIn sich aufhält: bei ihm/ihr Zuhause, wo der Rechner steht von dem aus auf die Online-Beratung zugegriffen wird und vor allem jederzeit abgerufen und ohne Termindruck in Anspruch genommen werden kann. Gleichzeitig findet eine Distanzierung und Anonymisierung statt, da der/die BeraterIn physisch nicht vor Ort ist – wohl aber seine/ihre Worte, die durch die Verschriftlichung der Beratung auch dauerhaft und immer wieder nachlesbar bleiben. Mit dieser kontextuellen Dualität kann der/die Beratende arbeiten und über *zirkuläres Fragen* das KlientInnen-System in den Beratungsprozess einbeziehen. Die Einladung, die eigene Perspektive zu verlassen und eine neue BeobachterInnenperspektive einzunehmen setzt in KlientInnen über das Äußern von Vermutungen darüber, was oder wie der/die Andere denkt, neue Denkprozesse in Gang. Die in einem asynchronen Online-Setting gegebene „Entschleunigung“ der Beratung lässt den KlientInnen hierbei viel Zeit und Raum, um sich in andere Personen und Perspektiven hinein zu fühlen und die Erfahrungen niederzuschreiben, gegebenenfalls zu korrigieren oder zu erweitern.

Zur Reduktion von Komplexität, die in der Online-Beratung besonders durch lange, teils unübersichtliche Texte entstehen kann, empfiehlt es sich durch *Priorisierung* Übersichtlichkeit und Struktur zu erzeugen. Besonders in asynchronen Beratungsformen, in denen KlientInnen teils sehr ausführlich ihr Anliegen oder ihre Stimmung beschreiben oder sehr detailliert Erlebtes wiedergeben, hat der/die Beratende keine Möglichkeit direkt regulierend einzugreifen, wie es in der Face-to-Face-Beratung der Fall ist. Den Schreibfluss des/der KlientIn zu unterbrechen und auf wesentliche Aspekte zu fokussieren kann hilfreich sein – es kann jedoch auch Irritationen oder gar Kontaktabbrüche hervorrufen, wenn sich der/die KlientIn zum Beispiel nicht mehr wertgeschätzt fühlt. Hierbei vorsichtig zu intervenieren und zu verdeutlichen, warum eine Reduktion der Komplexität notwendig ist, um den Beratungsprozess zielführend zu gestalten ist wesentlich, um das Vertrauen des/der KlientIn zu behalten. Eine mögliche Form könnte beispielsweise sein:

„Ich nehme deutlich wahr, dass Ihnen sehr vieles auf der Seele liegt und ich habe den Eindruck, dass Ihnen das Niederschreiben hilft und Sie etwas entlastet. Ich würde dennoch gern versuchen mit Ihnen aus der Vielzahl an Themen und Ereignissen, die Sie hier ansprechen, die derzeit drei wichtigsten herauszufiltern. Wenn Sie sich festlegen müssten: welche drei Punkte beschäftigen Sie derzeit am allermeisten?“

Über diese Intervention wird auf der einen Seite anerkannt, dass der/die KlientIn einen Weg gefunden hat, sich auszudrücken und zu entlasten, auf der anderen Seite wird jedoch auch der Auftakt für eine Priorisierung der Anliegen und eine damit verbundene Auftragsklärung gemacht.

Unzählige weitere Methoden ließen sich auflisten: Das Reframen von Aussagen oder Ereignissen, das Erteilen von Hausaufgaben oder Arbeitsaufträgen – ganz im Sinne der systemischen Grundannahme, dass das Wesentliche zwischen den „Sitzungen“ geschieht –, der Einsatz von metaphorischer Sprache oder gar der Versuch die Wunderfrage einzusetzen. Allen bleibt in der Online-Beratung gemeinsam, dass es vor allem Sache des/der BeraterIn ist einzuschätzen, welche methodische Intervention hilfreich und anregend sein könnte und diese so einzuführen, dass sie den Möglichkeitsrahmen des Online-Settings nicht sprengt. Kreativität in der Umsetzung ist hierbei ebenso gefragt wie ein fachlicher Austausch der Beratenden untereinander in Form von Fallbesprechungen und Supervisionen.

3.4 Lösungsorientierung und Kurzzeitinterventionen

Kaum ein Satz wird im Zusammenhang mit systemischer Beratung so häufig zitiert wie die Aussage Steve de Shazers: „Problem talk creates problems, solution talk creates solutions“ (v. Schlippe & Schweitzer, 2009, S. 35). Das Gleiche ließe sich über „problem writing“ und „solution writing“ sagen (s.a. nächstes Kapitel in diesem Artikel).

Eine Online-Beratung sollte sich deutlich von einer Online-Therapie abgrenzen – nicht zuletzt, um bei denen, die sie in Anspruch nehmen, keine falschen

Erwartungen zu wecken oder sie denken zu lassen, alle ihre Anliegen ließen sich komplett auf diesem Wege lösen. Online-Beratung soll in diesem Zusammenhang als für sich stehende Form der Beratung verstanden haben, die jedoch eine sinnvolle Ergänzung zu konventionellen Beratungsangeboten und auch zu Therapien sein kann. Sie wird jedoch nicht als ein ausschließlicher Weg verstanden auf dem eine Therapie stattfinden soll.

Was kann eine Online-Beratung also im Sinne einer systemisch orientierten Beratung leisten? Zwei Stichworte sind hier wesentlich: Lösungsorientierung und Kurzzeitinterventionen.

Lösungsorientierung bedeutet den Fokus auf die Konstruktion von Lösungen für ein Problem oder einen von dem/der KlientIn als unbefriedigend empfundenen Zustand zu legen. Basierend auf der Annahme, dass der/die Ratsuchende bereits selbst über alle nötigen Ressourcen verfügt, um eine Lösung zu finden, diese Ressourcen jedoch momentan noch nicht selbst erkannt und genutzt werden, ist es die Aufgabe des/der BeraterIn, diese Ressourcen aufzudecken und sie somit dem/der KlientIn zugänglich zu machen (Klein & Kannicht, 2009).

Die Kommunikation und Lösungserfindung ist zukunftsgerichtet. Etwas plakativ formuliert bedeutet dies statt der Frage *„Wie geht es Ihnen heute?“* zu formulieren *„Wie wird es Ihnen gehen, wenn das Problem gelöst ist?“* Die Frage nach dem *„Jetzt-Zustand“* bekommt in der Online-Beratung eine besondere Rolle. Diese Frage ist ohnehin nur im synchronen Setting (Chat) sinnvoll, denn nur dort hat der/die KlientIn die Möglichkeit dem/der Beratenden wirklich unmittelbar mitzuteilen, wie er/sie sich gerade fühlt.

Durch die Zeitversetzung im asynchronen Setting erhalten Beratende nur eine Rückmeldung zu einer Momentaufnahme und zwar zu dem Zeitpunkt, als diese Aussage zum eigenen Befinden verfasst wurde. Was in der Zwischenzeit passiert ist, nachdem der/die Ratsuchende geschrieben hat *„es geht mir gut“* oder *„es geht mir schlecht“* ist der Spekulation überlassen – und die ist in diesem Fall ein schlechter Ratgeber. Richtigerweise müssten Beratende also ihre Fragen so formulieren: *Wie geht es Ihnen in dem Moment, da Sie meine Nachricht lesen/auf meine Nachricht antworten/Ihre Antwort abschicken...?*

Und auch dann ist diese Antwort für Beratende nur wenig aussagekräftig, denn in der Regel wird die Antwort hierauf erst manchmal Tage später gelesen bzw. beantwortet.

Selbstverständlich lassen sich jedoch auch trotz der Zeitversetzung interessante Aspekte aus dieser Frage ableiten: Ein/e KlientIn beschreibt vielleicht auch immer wiederkehrende Situationen, in denen es ihm/ihr gut ging und nimmt dies gar nicht bewusst war, sodass der/die aufmerksame BeraterIn darauf hinweisen kann.

Online-Beratende sollten sich also vielmehr fragen: Welche Fragen helfen meinem/r KlientIn, um die eigenen Ressourcen zu entdecken und sich der Lösung zu nähern? Ist es zielführend, wenn der/die KlientIn vor dem Rechner sitzt und sich intensiv mit der Frage beschäftigt, wie er/sie sich gerade in diesem

Moment fühlt und dieses Gefühl dann auch noch zu verschriftlichen? Oder könnte es hilfreicher sein, wenn sich der/die KlientIn mit der Frage beschäftigt, wie er/sie sich fühlen würde, wenn das Problem gelöst wäre/das Ziel erreicht wäre? Es ist anzunehmen, dass die zweite Frage zu mehr positiv konnotierten Gedanken und Gefühlen führt, als die erste. Sie könnte den/die Ratsuchende/n im schlechtesten Fall in eine Problemtrance führen, die von dem/der BeraterIn nicht unmittelbar aufgebrochen werden kann, da er/sie nicht direkt mit dem/der KlientIn in Kontakt steht, wie in einer Face-to-Face-Beratungssituation.

Die Frage danach, wie es dem/der KlientIn gehen wird, wenn das Problem gelöst ist sollte jedoch nicht einfach so stehenbleiben. Hier gilt es anzuknüpfen und weiter zu gehen durch konkretere Nachfragen: Woran wird der/die KlientIn merken, dass sich das Problem aufgelöst hat, was wird der/die KlientIn dann anders machen, woran werden andere Personen (des Systems) die Veränderung bemerken usw. „Es geht nicht nur um eine möglichst präzise Beschreibung der Lösungszeit, sondern auch um eine entsprechende Änderung des Bewusstseinszustandes: von der Problemtrance zur Lösungstrance.“ (Klein & Kannicht, 2009, S. 60)

Warum Kurzzeitintervention? Online-Beratende müssen sich die Frage stellen, was sie leisten können – nicht nur ökonomisch betrachtet ist Online-Beratung anspruchsvoll. Sie erfordert von den Beratenden auch ein hohes Maß an Eigenkontrolle und Einschätzungsfähigkeit hinsichtlich möglicher Grenzen der Beratung. Die Frage, ob gute Therapie kurz sein muss, beantworten von Schlippe und Schweitzer sehr differenziert und geben einen wichtigen Hinweis hinsichtlich der möglichen unterschiedlichen Kontrakte, die im Rahmen einer systemischen Therapie geschlossen werden können und dementsprechend auch ihre Dauer beeinflussen (v. Schlippe & Schweitzer, 2007)

Beratung, die online stattfindet und bei der ein systemischer Ansatz angewendet wird soll hier als ein Impulsgeber verstanden werden. Es geht dabei weniger um eine lang andauernde intensive Begleitung (was Online-Beratung auch sein kann!) und analytisch ausgerichtete Sinnsuche, als vielmehr um eine fokussierte Konzentration auf den zukünftigen Umgang mit oder die Bewältigung von als problematisch empfundenen Situationen etc.

Im Rahmen der Online-Beratung sollen also Denkanstöße und Anregungen vermittelt werden, die den/die KlientIn dazu befähigen ihre Umsetzbarkeit selbst zu prüfen und ggf. weiter zu entwickeln. Der/die Beratende sucht bei dem/der KlientIn also nicht nach Gründen und Ursachen für eine vorhandene Störung o.ä., sondern aktiviert durch gezielte Fragen (zum Beispiel danach, was gut funktioniert oder schon einmal funktioniert hat) die vorhandenen Ressourcen der Person, so dass diese ihre Probleme selbst lösen kann.

3.5 Hypothesenbildung

Häufig bekommen Online-Beratende bereits in der ersten Anfrage des/der Ratsuchenden viele Informationen und Aussagen über den Kontext in dem sich die beschriebene (Konflikt-)Situation abspielt. Es sind oftmals Daten der Person wie Alter oder Lebensumstände genannt, ebenso wird das betroffene Umfeld

(z.B. Familien-System) bereits erläutert und es wird berichtet, was bereits (erfolglos) unternommen wurde, ggf. liegen sogar Informationen über frühere Beratungen vor.

Der/die BeraterIn wird also vermutlich ohnehin beim Lesen der Anfrage bereits einige Hypothesen bilden. Diese Hypothesen dem/der Ratsuchenden mitzuteilen ermöglicht ihm/ihr in einen Prozess einzusteigen, in dem neue Wirklichkeiten konstruiert und Vermutungen über alternative Bedeutungszuschreibungen gemacht werden können.

Gerade weil geschriebene Sprache ohne wichtige Kontextinformationen wie Stimme, Gestik oder Mimik auskommen muss, bietet sie einen breiten Interpretationsspielraum. Für Online-Beratende liegt daher eine besondere Verantwortung darin, nicht mit Eigeninterpretationen „drauf los“ zu beraten, sondern durch das Mitteilen von Hypothesen eigene Vermutungen zu äußern, sie aber auch als solches zu kennzeichnen und sie als Anregung und Angebot für eine neue Sichtweise zu vermitteln und nicht als feststehende Tatsache oder Wahrheit darüber „wie es ist“.

4. „Problemtrance online“?! - Risiken der asynchronen schriftlichen Kommunikation und Verantwortung der Beratenden

Da die systemische Beratung besonders darauf setzt, über Lösungsorientierung eine Fixierung auf das Problem zu vermeiden und den Fokus auf die Lösung bzw. auf den Weg zu dieser legt, muss die Frage gestellt werden, ob KlientInnen über das Niederschreiben von Problemen nicht sogar in eine Problemtrance versetzt werden.

Natürlich wird über die entlastende Wirkung des Niederschreibens von Gedanken, Gefühlen und Problemlagen berichtet und diese Wirkung soll auch nicht in Frage gestellt werden. Es ist jedoch wichtig für Beratende auch über diese positiven Aspekte hinaus zu bedenken, welche anderen Effekte sich ergeben können.

In Beratungsforen geschieht es beispielsweise nicht selten, dass Ratsuchende – so es denn technisch möglich ist – ihre Beiträge komplett oder in Passagen wieder löschen. Manchmal auf Rückfrage auch tatsächlich aus dem Grund, dass sie das, was sie damals geschrieben hatten, nicht mehr sehen möchten. Das immer wieder Nachlesen-Können von teils sehr belastenden oder gar (re-)traumatisierenden Textpassagen hat sicher auch eine negative Seite – sowohl für die BeitragserstellerInnen, wie auch in der öffentlichen Beratung in Foren für andere Mitlesende.

Wie kann es also ein/e BeraterIn schaffen eine mögliche Problemtrance zu vermeiden und den Fokus wieder auf die Problemlösung zu legen? Neben technischen Antworten auf diese Frage wie dem Editieren oder Schließen und Archivieren eines Beitrages muss es für Beratende vor allem um moderierende Aspekte in der Beratungsarbeit gehen. Und hierbei kann auch ein Wechsel des Settings von einer asynchronen Kommunikationsform (Einzel- oder Forenberatung) in eine synchrone Kommunikation (Chat) hilfreich sein.

Konkrete Aufforderungen an den/die Ratsuchende/n, wie z.B. seine Postings immer mit einem positiven Erlebnis oder Gedanken abzuschließen, können ebenso förderlich sein wie ein Kontrakt darüber, welche Themen in der Beratung wie angesprochen werden (z.B. keine expliziten Beschreibungen von Missbrauchserlebnissen).

Die Verantwortung der Beratenden „aus der Ferne“ einschätzen zu können, was dem/r KlientIn schaden könnte, ist sehr hoch – und steht natürlich auch in engem Konflikt mit der systemischen Grundhaltung, die Ratsuchenden als Experten für ihr Problem und vor allem für die Lösung des Problems zu betrachten. Dieser angedeutete Widerspruch lässt sich jedoch mit einer weiteren Haltung aufbrechen: Der/die Beratende ist der/die ExpertIn für eine zielführende und verantwortungsvolle Gestaltung des Weges zur Lösung.

5. Wie denn nun online beraten? - Eine (un)systemische Antwort

Woran würden sie als Online-BeraterIn merken, dass eine Beratung gelungen ist? Was würden sie genau machen? Was würden sie künftig unterlassen? Und wie würde sich dies auf ihre Beratungsarbeit auswirken und woran würden dies ihre KlientInnen bemerken? Diese Fragen können sich Online-BeraterInnen stellen, um einen systemisch geleiteten Hinweis dafür zu finden, ob sie das, was sie tun so tun, dass ihre KlientInnen zufrieden sind. Eine „wirklich wahre“ Antwort wird es nicht geben, denn so wie unterschiedliche Beratungsansätze für unterschiedliche Beratungsformen und -settings gut und richtig erscheinen, genauso werden sie für manche BeraterInnen und KlientInnen ungeeignet sein. Sei es weil die Erwartungen an eine Beratung eigentlich ganz andere sind, als die, die der/die BeraterIn zu erfüllen bereit ist oder weil die Anliegen, die der/die Ratsuchende einbringt im Rahmen einer Online-Beratung nur ungenügend oder gar nicht behandelt werden können.

Die Online-Beratung wird auch künftig davon leben, dass Fachkräfte ihre Erfahrungen mit unterschiedlichen Beratungsansätzen, Theorien und Praxiserfahrungen einbringen, erproben und reflektierend auswerten. Und im letzten Punkt steckt die größte Notwendigkeit: Online-Beratung braucht mehr Beforschung und Untersuchung hinsichtlich ihrer Wirksamkeit und der Beantwortung der Frage, wie genau diese Wirksamkeit erzeugt wird. Erste Antworten hierzu findet beispielsweise die im Rahmen einer Masterthesis erstellte „Studie zur Wirksamkeit lösungsorientierter systemischer Fragetechniken in der Online-Selbsthilfe“ von Pölz (Pölz, 2009).

Es ist anzunehmen, dass neben der Auswahl eines oder der Kombination mehrere Beratungsansätze auch ganz andere Faktoren eine gewichtige Rolle für das Gelingen einer Beratung spielen – der Mensch, der „am anderen Ende der Leitung“ sitzt und den Beratungsprozess gestaltet und strukturiert trägt mit seiner/ihrer Persönlichkeit entscheidend dazu bei, ob ein theoretischer Ansatz in authentischer Weise umgesetzt wird und bei dem/der Ratsuchenden „ankommt“.

Anmerkungen

[1] Fehlermeldung eines populären Chat-Tools, die beim Versuch eine „leere“ Nachricht über das Texteingabefeld zu versenden erscheint.

[2] z. B. Fachforum Online-Beratung Nürnberg; Tage der Online-Beratung, Wien; Fachtagung Online-Beratung, Berlin

Literatur

Claessens, D. & Tyradellis, D. (1997). Konkrete Soziologie: eine verständliche Einführung in soziologisches Denken. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Eberhart, H. (2006). Beratung und Sprache. In: A. Bürgi & H. Eberhart (Hrsg), Beratung als strukturierter und kreativer Prozess – Ein Lehrbuch für die ressourcenorientierte Praxis. (S. 124-145). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Klein, R. & Kannicht, A. (2009). Einführung in die Praxis der systemischen Therapie und Beratung. Heidelberg: Carl Auer Verlag.

Pölz, T. (2009). Studie zur Wirksamkeit lösungsorientierter systemische Fragetechniken in der Online-Selbsthilfe.

Verfügbar unter: <http://www.auditem.com/Studie.pdf> [03.01.2011].

V. Schlippe, A. & Schweitzer, J. (2007). Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Schulte, D. & Rudolf, G. (2008). Gutachten zur wissenschaftlichen Anerkennung der Systemischen Therapie. Verfügbar unter:

<http://www.wbpsychotherapie.de/page.asp?his=0.1.17.71.83> [15.08.2010].

Simon, F. B. (2008). Einführung in Systemtheorie und Konstruktivismus. Heidelberg: Carl Auer Verlag.