

Onlineberatung: Erfahrungen, Entwicklungen, Perspektiven

Dr. Josef Lang

Vortrag anlässlich des Fachforums Onlineberatung am 22./23.09.2008 in Nürnberg

Danke für die Einladung. 1992 hat die fränkische Schweiz der Schweiz einen Stein geschenkt, einer von 44 Steinen aus 44 Regionen der Welt, die den Namen ‚Schweiz‘ enthalten. Mit diesen 44 Steinen wurde vor dem Bundeshaus in Bern eine Skulptur errichtet. Gerne bin ich der Einladung gefolgt, heute einen Baustein zum Forum in die fränkische Schweiz zu bringen.¹ Ich hoffe, dass der Stein in das Gebäude passt, das Sie hier seit gestern Mittag errichten, allenfalls bitte ich Sie, ihn in der Diskussion noch etwas zuzuspitzen.

Gemäss Absprache soll ich etwas von meiner 10-jährigen Erfahrung mit Onlineberatung erzählen, von den Entwicklungen während dieser Jahre, und von den Perspektiven, wie ich sie sehe.

1. Erfahrungen

Können Sie sich den Sommer 08 ohne Internet vorstellen? Wie oft sassen Sie an Ihrem PC oder Laptop, haben E-Mail abgerufen oder solche geschrieben, Informationen in Wiki's oder Lexiken gesucht, sind surfend von einer Site zur nächsten gehüpft, haben unerwünschte Werbung weggeklickt, gegoogelt oder im Chat gemogelt, geskyppt oder sonst verweilt, gespielt oder installiert. Ohne all dies sähe das Leben doch recht anders aus, und es hat anders ausgesehen - noch vor 15 Jahren. Nach längeren Vorentwicklungen entsteht 1969 das Arpanet mit den ersten vier Knoten. (Folie 3) Nach ständigen Weiterentwicklungen geht 1991 das World-Wide-Web (WWW) über das CERN ins Netz. Erfinder und Entwickler ist Tim Berners-Lee. Noch im selben Jahr wurde PGP (pretty good Privacy) entwickelt, eine Verschlüsselungstechnik, die sich so weit vereinfacht und verbreitet hat, dass bald einmal die letzten Onlineangebote mit Verschlüsselung arbeiten dürften, eine Technik aber, die in den Anfängen so komplex war, dass ich sie zwar auf der Homepage angeboten habe, die aber kein einziges mal von einem Klienten genutzt wurde. Damit ich die Verschlüsselungsprozedur

¹ <http://www.fsv-ev.de/allgemeines/schweiz.htm> Geschichte im Einzelnen

nicht selbst verlerne, habe ich damals von Zeit zu Zeit meinem Sohn einen verschlüsselten Gruss gemailt – er war der einzige, der mir mit PGP verschlüsselte Antworten sandte.

1992 geht die Weltbank Online, 1995 der Vatikan. Im Jahr 1998 kommt die Suchmaschine Google, es wird die 2 Millionste Domain registriert, eine davon war „paarberatung.ch“, mein bescheidenes Angebot zur Stützung von Partnerschaft und Liebe, ohne Unterstützung der Weltbank und des Vatikans, wohlge-merkt.

Erfahrungen vorher: Der Weg zur Homepage

Heute können wir uns eine internetlose Arbeit oder Freizeit kaum mehr vorstellen, ja wir ertragen kaum mehr Ferien ohne den treuen Begleiter namens Dell, Acer oder Asus. Ein US-Büroangestellter soll 28% seiner Arbeitszeit mit E-Mail Lesen oder E-Mail Schreiben verbringen.²

Die Erfahrung auf der Paarberatungsstelle in Baden,

wo ich damals gearbeitet habe, brachte ein Erfahrung, wie sie wohl überall gemacht werden kann: Paare kamen relativ später oder lieber gar nicht zur Paarberatung. Es war für einen Berater naheliegend, andere Wege zu suchen. Erste Erfahrungen mit dem Internet hatte ich während meines 4-jährigen Japanaufenthaltes gemacht. So wollten wir in Baden Informationen und Beratungsangebote ins Internet stellen, auch um zu testen, was damit geschieht. Andere – etwa die Telefonseelsorge oder Kummernetz – hatten schon seit einiger Zeit diese Praxis vorgezeigt. Mein Arbeitgeber hat das Experiment nicht unterstützt, so dass ich auf privater Basis das Angebot entwickelt habe. Diese fehlende Einsicht einer Institution für das Potential der Onlineberatung ist vielleicht nicht ganz untypisch für die letzten Jahre des vergangenen Jahrtausends.

² so die New Yorker Researchfirma Basex

Ziel war also: präventiv zu arbeiten.

Und da mein Arbeitsschwerpunkt auf die Arbeit mit Paaren gerichtet war, habe ich die Homepage auch gleich auf diese Spezialität eingeschränkt. Es lag nahe, Informationen zu den wichtigsten Aspekten einer Partnerschaft zu geben, etwa zu den Themen Kommunikation, Konfliktlösen, Stressbewältigung, Sexualität, bikulturelle Ehe und anderen. Ich wollte aber auch prüfen, ob Tests benutzt würden und ob ein Onlineberatungsangebot gefragt sei. Ein Forum für den Austausch von Erfahrungen gehörte ab Beginn dazu.

Virtuell arbeiten

Das heisst: die Realität von face-to-face Beratung wurde ausgeweitet auf virtuellen Realitäten.

Das Virtuelle will den Eindruck zu vermitteln, es handle sich um die Realität selbst. Während Simulationen lediglich das Ziel verfolgen, die Wirklichkeit anschaulich zu erklären, will das Virtuelle sie tendenziell ersetzen" (Bühl 1997: 76). Das Virtuelle geht über eine bloße Nachahmung des Wirklichen hinaus, und nimmt bei der Konstruktion der Welt keine Rücksicht mehr auf Einschränkungen, denen unsere Konstruktionen der Wirklichkeit normalerweise unterliegen. Die virtuelle Welt ermöglicht Dinge, die über die Erlebensmöglichkeiten des Menschen in der Wirklichkeit hinausgehen. Sie lässt uns sowohl Fabelwesen, Superman oder Supergirl sein wie auch, etwas alltäglicher und sozial viel bedeutsamer, das Geschlecht oder die Nationalität wechseln. Auch eine Behinderung kann in der virtuellen Welt wegfallen.

Diese beiden Möglichkeitsräume des Virtuellen, die Nachahmung der Wirklichkeit und die Erschaffung einer Wirklichkeit, markieren einen wichtigen qualitativen Unterschied."³

³ Umschreibung von Sybille Krämer, In: Arne Rogg: Demokratie und Internet. Kapitel: Der Begriff des Virtuellen und der virtuellen Gesellschaft.

Meine Erfahrung: Die Arbeit wurde vielfältiger, neuartig und sehr anregend. Die Neugierde wurde befriedigt. Ich war erstaunt zu sehen, wie diese html- und bald auch php-Seiten ab Beginn gefragt und gefunden wurden und was da losging.

10 Jahre Erfahrungen mit der Homepage

Nun zu den wichtigsten Erfahrungen mit diesem Angebot:

Ich lasse in die Erfahrungen mit meiner eigenen Homepage auch Berichte einfließen, die ich in diesen Jahren von KollegInnen und Kollegen vernommen habe.

Lassen Sie mich mit einem Beispiel beginnen, dem Beispiel von

Uncle Ezra von der Cornell Universität aus dem Jahr 1986.

Es ist wohl die erste E-Mail Anfrage weltweit, die bekannt ist.

„Lieber Onkel Ezra. Meine Freundin ist frigid. Was kann ich tun?“ Antwort: „Es kann sein, dass sie kalt ist vom Kontakt mit dir. Im Ernst, in den meisten Fällen hat Frigidität wenig mit Biologie zu tun, und sehr viel mehr mit der Unerfahrenheit und mit ungenügender Kommunikation zwischen den Liebhabern.“

Beobachtungen und Würdigung dieser Beratung

Käme die Anfrage nicht aus dem Kreis der Studierenden der Universität, wüsste der Berater sehr wenig. Er würde zwar vielleicht fantasieren, dass der Absender ein jüngerer Mann sein könnte: aber warum nicht ein älterer – und warum nicht eine Frau?

Aber auch inhaltlich geht es fast nicht knapper.

Onkel Ezra scheint dies nicht zu irritieren. Allerdings ist seine Antwort ebenso knapp und direkt. Als ersten Satz in der Antwort die Möglichkeit einzuspielen, dass der Schreiber mit seiner Art die Frigidität auslöse, scheint mir wenig ein-

fühlsam. Allerdings: das Umfeld ist das einer amerikanischen Universität. Das **du** ist ebenso selbstverständlich wie die offene Art des Ausdrucks.

Das grösste Fragezeichen bei der Antwort sehe ich aber darin, dass die Hauptfrage nicht aufgenommen wird, nämlich die Frage: „Was kann ich tun“. Dazu liesse sich doch einiges sagen. Der Berater könnte anregende Fragen stellen oder Hinweise geben, was in solche einer Situation weiterführen könnte. – Man kann sich auch vorstellen, dass er die Frage des Studenten würdigen würde als einen wichtigen Schritt, ein Problem anzupacken.

Ich bin der Meinung, dass diese Antwort sehr dürftig ist, will den Kurzkommendar aber hier abbrechen. Drei Punkte werden an dieser Stelle sichtbar:

1. Berater interpretieren. Sie interpretieren sehr leicht Fakten in den Text hinein, die nicht im Text stehen.
2. Der kulturelle Hintergrund der Anfrage verändert die Art der Kommunikation, verändert Stil und Inhalt.
3. Es kann sogar passieren, dass die eigentliche Frage des Fragestellers überlesen und nicht beantwortet wird.

Meine Erfahrungen

Die Startphase von paarberatung.ch sieht wie folgt aus: Verfünfachung der Hits in 4 Monaten, Anfragen aus zahlreichen Ländern der Welt, mit Deutschland an der Spitze.

Heute nutzen Leute aller Altersstufen die Homepage, wobei der Mittelwert bei 35 (Männer), 32.5 (Frauen) liegt. Der Altersdurchschnitt steigt in den Jahren 01- 08 leicht an: von 32.5 (Männer) auf 38.1, von 30.2 (Frauen) auf 35.4. Die Standardabweichung zwischen 9.2 und 9.5. Selbstverständlich weisen andere Internetangebote andere Zahlen aus, je nach angesprochener Population.

1. Erfahrungen mit den Informationen

Informationen waren immer gefragt. Die Seiten wurden und werden bis heute gelesen, vor allem das Kapitel „Beziehung“. Hin und wieder nimmt eine Ratsuchender auf einen Text Bezug, den er bei den 'Tipps' gefunden hat.

Dass die Texte auch verändert und ausgebaut wurden, ist selbstverständlich.

Man kann eine Homepage nicht auf dem Stand stehen lassen, auf dem man sie eröffnet hat. Updaten ist ein Muss, soll der User nicht den Eindruck gewinnen, dass er auf einen alten Ladenhüter gestossen ist. Darin liegt ein Faktor, der zum Vertrauensaufbau beim Klienten beiträgt oder Vertrauen untergräbt. (Überhaupt trägt die Gesamterscheinung der Homepage sehr viel dazu bei)

2. Erfahrung mit den Tests

Einblick in Test „paartest.com:8080“, der als letzter 2007 zu den schon bestehenden 5 Tests hinzugekommen ist: Der Paartest wurde seit Januar 2007 33'000 mal ausgefüllt. (ID:35401 / GIMXNJE und ID: 35402 / KVRXNOG) [Er:53, Sie:49 / 24 Jahre Ehe / 2 Kinder] – Demo aus dem Internet

Ich sehe, dass das Testangebot sehr geschätzt und intensiv benutzt wird. Für viele bleibt es bei den Anregungen, die mit den Fragen gegeben sind, und beim Spiegel, der den Testnutzern zeigt, wo sie mit ihrer Einschätzung im Vergleich mit allen andern etwa stehen. Andere senden den Test ein und wünschen eine weitergehende Auswertung, heute immer verbunden mit einer Beratung.

Für viele wird der Test zum Einstieg in eine Onlineberatung oder für die Beratung face-to-face in meiner Praxis. Das Angebot an Tests durch zahlreiche Anbieter scheint mir ein Beleg dafür, dass auch andere damit positive Erfahrungen machen.

3. Erfahrung mit der Beratung

Ich berichte hier kurz zwei Beispiele, die 10 Jahre auseinander liegen, aber sonst zum Verwechseln ähnlich aussehen.

Die erste Beratungsanfrage:

Die erste Beratungsanfrage, die ich 1998 erhalten habe, beginnt so:

Ich mache nun den 1. Schritt, wobei ich gleich auch anfügen möchte, dass ich damit Neuland betrete, da ich bisher noch nie eine solche Dienstleistung in Anspruch nehmen musste. Vielleicht wäre es sinnvoll, wenn ich mich kurz vorstellen würde:

Er 28, sie auch. kennen sich seit 17 Jahren. Sie sind seit 10.5 Jahre zusammen. Sie sei Spanierin, sie wollte mit 24 heiraten. Er aber kam in Identitätskrise und war nicht dazu bereit.

Im März 1998, an unserem 10jährigen Jubiläum, machte ich P. einen Heiratsantrag für Mai 99 welchen sie auch annahm. Jedoch merkte ich bereits da, dass grosse Unsicherheit vorhanden war, durch die "vertrösterei" all die Jahre zuvor.... Nach den Ferien kam dann eigentlich der Schock. P. teilte mir mit, dass sie irgendwie nicht mehr mit mir zusammen sein kann, dass sie eine Pause, Abstand braucht. Jetzt weiss ich, dass sie sehr grosse Hoffnung bzw. Erwartungen in diese Brasilien Ferien gesetzt hatte. Sie erwartete diese „Verliebtheit“, mehr Partnerliebe und viel mehr Vorfreude auf die Hochzeit und es kam anscheinend nichts von dem rüber in den Ferien auf meiner Seite. Das Problem ist nun, dass ihre Gefühle verrückt spielen. Sie dürfen uns glauben, wir können sehr gut miteinander über diese Situation sprechen... . Das Tragische ist, dass vor allem P. diese Beziehung nicht aufgeben möchte, ich natürlich auch nicht, denn ich liebe sie sehr und ich leide sehr unter diesen Umständen.... Sie meint ja, es sei Liebe, aber einfach nicht mehr so wie früher...

wir haben darüber gesprochen, ob dieses Vermissen und Bedürfnis nicht einfach nur Aengste sind vor dem Loslassen, Angst vor dem was kommen wird, aber keine Liebe mehr ist, sie weiss es nicht, wir wissen es nicht und genau das ist unser grosses Problem mit welchem ich nun endlich an Sie gelange.

Wie können wir das herausfinden ? Was müssen wir machen, um diese Beziehung noch zu retten..

Ich habe geantwortet, es kam eine zweite Mail, daraufhin ein Telefonanruf des Klienten. 2 Monate später eine dritte Mail und meine dritte Antwort.

Folgerungen aus dieser Beratungssequenz:

1. Ratsuchende sind sehr offen und bringen damit gute Voraussetzungen mit, Anregungen anzunehmen und etwas zu verändern – es zeigt sich ein grosses Vertrauen gegenüber dem Berater. K hat keine Mühe, seine Personalien mitzuteilen.
2. Konkrete Anregungen und Hinweise vom Berater werden ernst genommen. Ratsuchende berichten (sporadisch) über die Erfahrungen, die sie mit Anregungen aus der OB gemacht haben.
3. Der Berater kommt bei Beziehungsfragen in die Versuchung, sich mit dem Klienten über die abwesende Person zu unterhalten. Er wird versuchen, mit der anwesenden Person zu arbeiten und die abwesende zum Mitmachen zu motivieren.
4. Prozesse brauchen Zeit. Beim Beispiel wurden drei E-Mails und ein Telefonkontakt während 2 Monaten abgewickelt.
5. Wenn eine psychopathologische Störung sichtbar wird, ist Vorsicht angesagt. Ferndiagnosen sind problematisch. Hinweise sollen aber ernst genommen werden. Die Grenzen der OB sind einzuschätzen.
6. Die OB ist oft eine Einstiegsmöglichkeit für eine Therapie.

Beispiel Anfrage 2008: Nr. 1886 und 1887:

zuerst schreibt sie, dann der Mann – ohne Wissen des andern. Thema: Trennung, sie hat neuen Freund, wovon der Mann nichts weiss. Wie entscheiden, fragt sich die Frau. Was kann ich tun, fragt der Mann. Der Frau gebe ich den Rat, in ihrer Nähe einen Berater aufzusuchen, den ich empfehlen kann. Ihm gebe ich die Anregung, die Mailanfrage und -antwort mit der Frau zu besprechen. Die Frau schreibt eine zweite Mail, aufgeregt über den Wunsch des Mannes, über die

Mails zu sprechen. Sie bittet dann um einen Beratungstermin bei mir, weil der empfohlene Therapeut in den Ferien sei. Sie kommt also nach Wettingen.

Beispiel:

Übung mit Hörschaft: Gebe die Anfrage der Frau vor, kurze Diskussion in Kleingruppen, wie man hier reagieren würde.

Sie: 27, er 29, keine Kinder, seit 7 Jahren zusammen, jetzt getrennt.

Bemerkungen: Hallo (s. Arbeitsblatt)

Zur zeit weiss ich nicht was richtig oder falsch ist.ich weiss nicht ob es richtig war zu sagen ich empfinde nichts mehr für dich,wir trennen uns.ich lebe 2 wochen da,z.Z wieder bei meinen eltern(für eine woche,weil ich das längere zeit nicht aushalten würde),dann 2 wochen da und dann wieder schauen wo.... wollte mit ihm Kinder und wollte ihn heiraten.

ich fühle mich in einem strudel und habe das gefühl nicht mehr raus zu finden.ich möchte klar sein,kann es aber nicht und dies nervt mich sehr und verunsichert mich!

Ich weiss nicht wo ich stehe und habe das gefühl unter zu gehen!was soll ich tun? liebe grüsse XXXXXX

Passwort: mkmkmk

Meine erste Antwort

Liebe Frau H.

Wettingen, den 24. 6. 2008

zunächst danke ich Ihnen für das Vertrauen, das Sie mir entgegenbringen. Ich komme im zweiten Teil der Antwort auf den Fragebogen zu sprechen und gebe dort die Auswertung. Zunächst aber ein paar Gedanken zu Ihrer Hauptfrage:

Sie leben bald zusammen, dann wieder getrennt, und Sie wissen nicht, wie Sie entscheiden wollen, Sie sind hin und her gerissen. Das ist eine unangenehme Lage. Ich kann gut verstehen, dass das Gefühl aufkommen kann, 'unter zu gehen'.

Jetzt fragen Sie sich, ob es richtig war zu sagen, ‚ich empfinde nichts mehr für dich‘. Wollen Sie damit ausdrücken, dass Sie jetzt merken, dass Sie doch noch einiges für den Mann empfinden? – Wenn ich den Fragebogen ansehe, kann ich dies gut glauben. Sie sind zwar schon seit längerem in einer Krise miteinander, aber Sie haben viele gute Erlebnisse zusammen und auch immer wieder tolle sexuelle Begegnungen. Da sind bestimmt noch viele Gefühle vorhanden. – Umgekehrt gibt es Gespräche, bei denen Sie sich abwerten. Es ist begreiflich, dass in solchen Zeiten die Gefühle wie verschwunden sind. Gefühle sind so, sie sind nicht immer gleich, im Gegenteil. Es gibt Zeiten, wo man viel für den Partner empfindet, und Zeiten, da könnte man gut auf ihn verzichten und man gibt sich nur auf die Nerven. Das muss aber nicht heissen, dass die Beziehung am Ende ist. Vielleicht heisst dies nur, dass es Zeiten braucht, wo jedes für sich allein sein kann und auch eigene Projekte verfolgt, ohne dass immer alles zusammen geschehen muss. Ihre Beziehung hat viele starke Seiten. Ich kann verstehen, dass Sie diese nicht einfach verlieren wollen.

Ich würde gerne etwas besser verstehen, warum Sie den Mann jeweils verlassen? Schlägt er Sie oder ist er sonst irgendwie verletzend Ihnen gegenüber? Wäre es denkbar, dass Sie in einer guten Stunde in aller Ruhe über die schwierigen Aspekte der Beziehung sprechen könnten, und dass Sie zusammen einen Weg finden könnten, das Zusammensein neu und befriedigender zu gestalten?

Sollten Sie allerdings geschlagen werden oder sollten sonst irgendwelche Übergriffe auftreten, die Sie oder die den Partner in der Persönlichkeit nachhaltig schädigen, dann könnte ich verstehen, wenn Sie sich trennen. Sie schreiben aber, dass Sie grosse Angst haben vor einer Trennung. Was ist es, was Ihnen so Angst macht? Haben Sie Angst wieder allein zu sein, oder haben Sie Angst, keinen Partner mehr zu finden, oder gibt es eine andere Angst? Sie sind noch so jung, dass Sie genügend Zeit haben, all dies gut zu bedenken. Sie haben auch noch genügend Zeit, wenn Sie eines Tages Kinder haben möchten, oder sehen Sie dies anders?

Könnten Sie sich vorstellen, dass Sie sich jetzt die Zeit nehmen, die Sie brauchen, um klarer zu sehen, was für Sie zu tun richtig ist. Ganz sicher wird man ohnehin nie sein. Es gibt immer noch Restzweifel und Risiken. Zeiten von Unsicherheit möchten wir Menschen gerne möglichst schnell beenden – aber es sind Zeiten, in denen wir uns besser kennen lernen, reifen und erstarren können. – Sie werden nicht untergehen, wenn Sie sich die Zeit nehmen, gut zu spüren, was für Sie richtig ist.

Sie sehen, dass ich einige Fragen gestellt habe, die mir nicht so klar geworden sind. Wenn Ihnen viel daran liegt, die Klärung schnell zu finden, und wenn der Mann bereit wäre, würde ich Ihnen eine Paarberatung empfehlen. Manches kann leichter besprochen als geschrieben werden, und es ist einfacher, wenn der Partner mitsucht. Wenn Sie aber lieber schreiben und wenn Sie spüren, dass das Schreibgespräch per E-Mail weiter hilft, können Sie mir gerne wieder schreiben.

Weitere Antworten würden jeweils Fr. 70.00 kosten.

Ich gebe nun noch die Auswertung des Fragebogens. Sie werden sehen, dass ich dort auch einige Hinweise gebe, die Ihnen zur Klärung nützlich sein könnten.

Mit freundlichen Grüßen

Josef Lang

**Einblick in Test 4:
Auswertung aus Excel.**

1 Achtung	+
2 wahre Gefühle zeigen	neg
3 Dauer der Beziehung	+
4 Durchstehen	+
5 Erniedrigungen	+
6 Ermunterndes vs Abw.	+
7 Stellenwert d.Bez	+
8 Charakterzug verachten	+
9 religiöse Gründe	+
10 Psychisch krank	+
11 Ziele	+
12 Vorstellung Zusammen	+
13 Toleranz	+
14 Ausgenützt werden	+
15 Versöhnungswege	+
16 Umgebung	+
17 Kinder	+
18 Dreieck	+
19 Krise	neg
20 Versuch	neg
21 Geld	neg
22 Beibehalten	+
23 Angst	neg
24 Sex	

Kategorien

- 1 Grundhaltung (1,8,10,13,14)
- 2 Beziehung (3,4,7,12,24)
- 3 Kraftquellen (9,11,16,17,22)
- 4 Kommunikation (2*,5,6,15)
- 5 Trennung aktuell(18,19*,20*,21*,23*)

Gesamtdurchschnitt

Fortsetzung: **Die zweite Mail** zeigte, dass ich mir **einiges nicht richtig** vorgestellt hatte, weil sie es nicht geschrieben hatte oder weil ich falsch interpretiert hatte, und sie hatte im Fragebogen bei der **Frage ‚Sexualität‘** unrichtig angekreuzt. Es hat sich dann gezeigt, dass sie **nicht hin und zurück** geht – das hat zwar auch der Mann so geschrieben, so dass ich eigentlich immer noch nicht weiss, wie es ist. Sex ist also alles andere als gut, es gibt ihn nicht. Zudem hat sie **einen Freund**, den sie zwar nur küsse. Begegnungen mit ihm machen ihr dann ein schlechtes Gewissen. Das getraut sie sich nicht, dem Mann zu sagen. – All dies aus der zweiten Mail.

Also: Missverständnisse sind leicht möglich und wahrscheinlich

Das Schreiben hat angeregt, in eine ftf Beratung zu gehen. Schreiben allein genügt ihr bei dieser verwirrten Lage nicht.

Die Klientin telefoniert einige Tage später, dass mein Kollege in der Stadt in den Ferien weile. Wir vereinbaren einen Termin in meiner Praxis in Wettingen.

Beratung vor Ort:

Es erscheint eine sympathische Frau. Sie erscheint recht ruhig und erzählt offen und vertrauensvoll die Paargeschichte. Es zeigt sich, dass die Beziehung für sie **schon seit 3-4 Jahren nicht mehr befriedigend** war, dass sie sich nicht ernst genommen gefühlt hat. So hat sie damals eine Paarberatung angeregt, was der Mann ausgeschlagen hat. „Für so was gebe er kein Geld aus“. Sie hat dann gewünscht, dass der Mann die Wohnung verlasse. Das hat er

gross erstaunt gemacht, kam aber 5 Tage später wieder zurück. Nun ist sie ausgezogen, was er sich nie vorgestellt hätte.

Es wird recht **deutlich, dass sie innerlich mit dem Partner so ziemlich abgeschlossen** hat. Wären da nicht die Eltern und Schwiegereltern, die zum Ausdruck bringen, dass man nach 7 Jahren Beziehung doch nicht einfach weggehen könne, und dass der Mann eine zweite Chance verdient habe.

Die Frau hat ein **schlechtes Gewissen**, obwohl ihre eigene Erfahrung eindeutig ist. Das schlechte Gewissen wird verstärkt durch den Umstand, dass sie **einen neuen Freund** hat, den sie zwischendurch tagsüber trifft. Da gibt es verständige Gespräche und Zärtlichkeit. Sie strahlt, wenn sie von diesem Mann erzählt.

Die Frau weiss, dass sie jetzt eine eigene Wohnung suchen will, so dass sie mit dem neuen Freund einen Ort haben kann. Beide leben jetzt bei den Eltern. Ihr Weg besteht jetzt darin, sich selbst diese Liebe zuzugestehen, die Schuldgefühle mit ihren Erfahrungen zu konfrontieren, und wenn sie dann kann, **die neue Liebe den Angehörigen vorzustellen. Das macht aber noch viel Angst.**

Ein gutes Gespräch, das sie befreit hat und das sie stärker macht.

Folgerungen:

1. OB und ftf ergänzen sich sehr gut. OB hat das **Vertrauen** für ftf aufgebaut.
2. OB hat verschiedene kleinere Missverständnisse aufkommen lassen, auch im Test, den sie wohl falsch angekreuzt habe, meint sie. **Missverständnisse** sind Online leichter möglich.
3. ftf erscheint eine sympathische und vernünftige Frau, wie ich sie nicht erwartet hatte. Der Text der E-Mail liess mich vermuten, dass eine weniger gebildete und sehr einfache Frau hinter dem Text steht. Die **Identität** einer Person ist online nicht zu sicher zu fassen.
4. Die Wirkung der ftf war vermutlich nachhaltiger. Mein Gefühl als Berater jedenfalls besser. OB ist zwar **wirksam** und an ihrem Platz zunehmend unersetzbar, aber begrenzt.

4. Erfahrungen mit dem Forum

Ich habe das Forum nicht eigentlich betreut. Ich habe es aber so eingerichtet, dass ich bei jedem Neueintrag benachrichtigt werde. In manchen Fällen habe ich eine Antwort geschrieben, wenn ich festgestellt habe, dass eine ernstgemeinte Anfrage kein Echo gefunden hat.

Das Forum war das Einfallstor für Hacker. Ich musste das Forum 3 mal zügeln und neu starten, weil es unbrauchbar gemacht wurde. Heute habe ich es ausgelagert auf einem fremden Server. Es ist aber eine aufschlussreiche Fundgrube.

Zu den Erfahrungen während 10 Jahren Paarberatung online zählen die Entwicklungen technischer Art: schnellere Computer, leistungsfähigere Software, schnellere und sicherere Datenübertragung, neue Geräte (wie Webcam und webfähige Handys).

Auf einige dieser Erfahrungen, die wir alle gemacht haben, komme ich jetzt im zweiten Teil zu sprechen, es ist die Erfahrung von Entwicklung.

5. Folgerung aus den Beobachtungen: Leitlinien:

Im Laufe der Jahre galt es also, diese Elemente zu entwickeln, vor allem aber den Beratungsverlauf zu beobachten und nach Möglichkeit zu optimieren.

Rückmeldungen, eine Briefe Forschung und Beobachtungen waren dabei nötig, gerade so wie unzählige Gespräche mit Kollegen, in Intervision und in einer Arbeitsgruppe.

Es ist heute nicht Zeit, auf die Aspekte von Lesen und Schreiben im Rahmen von Onlineberatung einzugehen oder auf die andern psychischen Prozesse oder Handlungen, die bei Klient und Berater bei dieser Arbeit aufgerufen werden. Ich will aber doch einen Moment der praktischen Arbeit widmen und das Augenmerk auf den Eröffnungssatz der Antwort richten. Es gibt Therapeuten, die messen dem ersten Satz des Klienten überdurchschnittlich hohes Gewicht bei – wohl nicht zu Unrecht.

Ich habe mich gefragt, ob der erste Satz des Beraters ebenfalls eine spezielle Wirkung entfaltet für den Fortgang der Beratung: Man wird es kaum anders erwarten. Aber wie soll er aussehen? Eine Forschung dazu ist mir nicht bekannt. Auf dem **Arbeitsblatt** stehen 10 Einleitungen. Einzelarbeit und Besprechung.

Eine eigentliche Theorie der Onlineberatung ist mir nicht bekannt. Es gibt die Theorien zur Computer gestützten Kommunikation, es gibt Beratungstheorien, und es gibt Hinweise zu Interventionen, die sich aus Theorien ableiten. Ich spreche lieber von Leitlinien, welche die Onlineberaterin auf einigermaßen sicherem Weg voranführt, ähnlich wie die Leitlinie das Fahrzeug auf dunkler Strasse, oder die Anflugbefeuerung das Flugzeug auf die Piste bringt.

Je nach Differenzierungsgrad wird die Liste solcher Leitlinien länger oder kürzer. Zu den meist zitierten und wichtigen zählen etwa folgende:

- Ziele klären (klären, was man tut und was man nicht tun wird oder tun kann)
- Stärkung des Selbstbewusstseins: Anerkennung der Person und ihrer Kompetenz, etwa ihres Mutes, sich darzustellen. Anerkennendes Festhalten von bisherigen Versuchen und von Erreichtem.
- Empathisches Eingehen auf das Vorgelegte → Verstehen der Person mit ihrem Anliegen - Mitgefühl zeigen – Respekt haben, aber auch authentisch bleiben
- Beratungsbeziehung aufbauen und stärken - Vertrauen aufbauen.
- Inhalt genau aufnehmen – realisieren, wo man „zwischen den Zeilen liest“, also interpretiert oder erahnt.
- Die Art der Anfrage in der Antwort spiegeln, z.B. Bilder und Wendungen des Klienten verwenden (mit Grenzen, z.B. bei Sex)
- Aufnehmen und ansprechen von Ressourcen, die im Text sichtbar werden.
- Informationen erfragen, wo Unklarheiten bestehen / Informationen geben, wo es um Wissen geht.
- Lösungsideen anbieten, etwa mit dem Hinweis auf andere Personen oder auf Parabelgeschichten. Weiterführende und öffnende Fragen stellen
- Widersprüchliches oder Ambivalenzen ansprechen.

- Systemische Sicht beibehalten und/oder dafür öffnen, für Zusammenhänge öffnen
- Mögliche Missverständnisse antizipieren - Protokollcharakter beachten
- Keinen Schaden zufügen (Vorsichtiges Formulieren, Vorsicht mit konfrontativen Strategien)
- Auf Grenzen hinweisen und allenfalls an Beratungsstelle verweisen.
- Eigene Grenzen kennen und respektieren und Regeln der Psychohygiene beachten.
- Einfach und verständlich und strukturiert schreiben
- Zeit lassen – ‚die Tür nicht zumachen‘, Phasen der Veränderung berücksichtigen.

Zu diesen Leitlinien könnte man viele konkrete Interventionen anfügen, die aus der Schreibtherapie bekannt sind.

[In einer späteren Beratungsphase (der Traumatherapie) schreiben die Patientinnen ihre Erfahrungen ein weiteres Mal auf, diesmal jedoch in Form eines unterstützenden Briefes an eine/n fiktive/n Freundin/Freund, der/dem genau das Gleiche widerfahren ist. Durch diesen Perspektivenwechsel werden die Teilnehmenden in die Lage versetzt, ihre eigenen automatisierten Gedanken in Frage zu stellen.

In der Schlussphase steht das «social sharing" (andere teilhaben lassen) im Vordergrund. Das heißt, in den letzten beiden Schreibaufgaben verfassen die Teilnehmenden einen Brief, in dem sie von ihrer traumatischen Erfahrung Abschied nehmen und so davon Abstand gewinnen.

Diesen Brief richten sie an eine nahestehende Person: an jemanden, der im Zusammenhang mit der traumatischen Erfahrung steht oder an sich selbst. Hierbei geht es nicht um die tatsächliche Versendung des Briefes, sondern um dessen symbolischen und rituellen Charakter.

Jeder Behandlungsphase geht eine ausführliche Psychoedukation voraus, die dem Patienten erklärt, aus welchem Grund bestimmte Aufgaben gestellt werden, welchen Sinn einzelne Übungen haben, und was bestimmte Symptome oder Reaktionen bedeuten. Neben der Psychoedukation ist die Motivation der PatientInnen ein weiterer wichtiger Bestandteil der Behandlung]

6. Noch ein Wort zu den Erfahrungen mit mir selber während dieser Phase.

Ich war sehr neugierig und fand die virtuellen Möglichkeiten überaus anregend und herausfordernd. Ich habe mit Überzeugung und Engagement Neues entwickelt und die Wirkung beobachtet.

Was aber die beratungspsychologische Seite angeht, war viel Ringen und Unbefriedigtsein mitgegeben. Wie häufig war ich etwas ratlos beim Eindruck, dass ich auf diese bestimmte Anfrage nicht adäquat antworten könne. Ich hätte mir eine Begegnung gewünscht. Ich hätte viel mehr erfahren wollen, bevor ich etwas sage, andererseits wollte ich nicht nur Fragen stellen, ich wollte auch nicht nur der Verständige sein, oder der Tröster. Ich habe um Wege gerungen, einen konstruktiven Impuls zu finden, der bewegen könnte. Ein systemischer Ansatz ist dabei hilfreich, wenn man sich auf den Standpunkt stellt, dass ohnehin jede Verstörung eines Systems eine Wirkung erzeugt, die man nicht ganz abschätzen kann. Also stören wir mal, hiesse dann die Devise. Doch gibt es ja auch die ethische Verpflichtung, die Verstörung so zu gestalten, dass sie nach Möglichkeit zu einer positiven Bewegung führt – was immer ‚positiv‘ heißen mag, und es gibt die Verpflichtung, mit der Antwort dem Klienten nicht zu schaden. Auch sollte der Text so sein, dass er vor Drittpersonen, etwa vor dem Partner, oder gar vor dem Richter, bestehen kann. – Kurz und Gut: Ich kannte und kenne bis heute zahlreiche Zweifel und Fragen, wenn ich online berate. Ich leide unter den gegebenen Grenzen – aber ich bin immer wieder überrascht zu vernehmen, wie gut eine solche Zitterpartie erfahren wird.

2. Entwicklungen

Auf Entwicklungen bei meiner Angebot habe ich schon hingewiesen: Eine grösser werdende Anzahl von Usern – die User werden im Laufe der Jahre älter – Die Nutzung verschiedener Setting Kombinationen nimmt zu (Test & E-Mail, E-Mail & ftf) – Medien interessieren sich zunehmend für die Erfahrungen (TV Sendungen: PULS und „Quer“)– inhaltlich gibt es eine Verschiebung, sichtbar an der Verlagerung von Test1 (Zufriedenheit) zu Test 4 (Trennen oder Zusammenbleiben) – User sind kooperativ, d.h. sie tragen zur Evaluation der Tests bei, indem sie die Formulare zusenden.

Entwicklungen im Umfeld gibt es so viele. Ich streife hier nur wenig:

Anfänglich gab es aus Fachkreisen grossen **Widerstand** und Bedenken gegen die Onlineberatung, einerseits von Seiten vieler Sozialpädagogen und Therapeuten, noch mehr von Seiten der Wissenschaft. Cf. Artikel von Mallen 2004

Prof. Lange hat mit seiner Onlinetherapie für Traumatisierte in Europa wesentlich für die Akzeptanz beigetragen, in den USA war die Entwicklung damals schon deutlich weiter. Einige Universitäten haben sich der Thematik relativ zurückhaltend angenommen oder haben die in Gang gekommene Praxis als unseriös gebrandmarkt. Da gab und gibt es aber erfreuliche Ausnahmen. Einschlägige Themen wurden allmählich in die Angebote von Kongressen aufgenommen. Bücher und Artikel werden in zunehmender Zahl publiziert, mit dem Titel: e-beratungsjournal.net wurde 2005 eine deutschsprachige Onlinezeitschrift zu Fragen der Onlineberatung ins Leben gerufen.

Die Therapeuten – geprägt von den Idealen eines Carl Rogers (1902 – 1987) und einem humanistischen Menschenbild – konnten sich nicht, dass ohne physikalische Begegnung in Raum und Zeit eine positive Begegnung möglich sein könnte. Es wurden Bedenken geäussert, ob eine Therapie/Beratung stattfinden könnte, wenn man keine gesicherte Diagnose hat, und für viele war es fraglich, ob ein

Therapierapport, eine therapeutische Beziehung entstehen könnte. Auch wurde bezweifelt, ob und wie mit Gefühlen virtuell umgegangen werden kann.

Diese Zeiten sind ziemlich vorbei. Die vorurteilsbehaftete Ablehnung hat dem Fragen und Prüfen Platz gemacht. Manche haben sich für Weiterbildung in die spezifische Praxis und Theorie der Onlineberatung geöffnet. Es wurden Gruppen für Intervision für Onlineberater gegründet.

Viele Fragen sind weiterhin offen, andere sind geprüft und beantwortet, für andere gibt es Erfahrungswerte und Beobachtungen, die zu neuen Fragen führen.

Lassen Sie mich einige Hinweise zu den 3 Arten von Fragen geben:

1. Seit Beginn offene Fragen und immer noch offen

Grenzen und Möglichkeiten: Welche Fragestellungen bei welchen Leuten und durch welche Berater sind geeignet und einer Onlineberatung zugänglich? Als kaum online therapierbar werden etwa genannt: Schwere Depressionen, Suizidgefährdung, starke dissoziative und psychotische Tendenzen, Gewalt oder Inzest in der Familie. Andere Autoren widersprechen dieser Liste. So richten sich Onlineangebote beispielsweise gerade an Suizid Gefährdete.

Gefühle : Ohne Bearbeitung der Gefühle ist kaum eine Veränderung denkbar.

Dass Gefühle auch im Internet aufkommen, ja intensiver als ftf, ist inzwischen erkannt und anerkannt. Und doch gibt Azy Barak zu bedenken, dass Gefühle Phantomgefühle sind. Das heisst:

Ähnlich wie ein Patient, der einen Körperteil verloren hat, in diesem Körperteil Empfindungen, etwa Schmerz wahrnehmen kann, so nimmt der User im Internet Gefühle wahr, die der Grundlage entbehren.

Der User nutze, so Barak, die mehrdeutige Situation bei Onlinekontakten dazu,

1. seinem Bedürfnis nachzuleben und die Informationslücken von sich aus zu füllen und 2. seinem Wunsch zu frönen, zu fantasieren. Dazu kommt noch 3. die

Neigung, sein Selbstbild optimal darzubieten. Zusammen ergibt sich eine Ausgangslage, die Phantomgefühle schaffen.

Für den User ist diese Tatsache meist unbewusst.

Die Theorie der Phantomemotionen hat Implikationen für E-learning, Online Dating, Onlinesucht, Onlineshopping und andere Anwendungen, insbesondere auch für die Onlineberatung und –therapie. Ich denke, Barak gibt eine anschauliche Darstellung von dem, was wir zum Thema therapeutischen Kontakte, Übertragung und Gegenübertragung, und auch beim Thema Vertrauensbildung bedenken.

Das Phänomen der Phantomgefühle ist also keinesfalls nur negativ zu sehen. Schon vor 12 Jahren hat Walther seine Sicht von Internetbeziehung publiziert, nach welcher die Qualität der Beziehung am Internet gestärkt wird. Positive Zuschreibung und positive Selbstdarstellung führen zu einem überhöhten Bild der Gesprächspartner. Wir lesen bei Walther (1996 – hier zitiert nach Wagner B. 2008): „Bei der interpersonalen Wahrnehmung können so mitunter sogar positive Fantasiebilder evoziert werden, die nicht selten als besonders wohltuend empfunden werden und die die emotionale Qualität der Beziehung teilweise sogar steigern können.“

2. Geklärte Sachverhalte und also beantwortete Fragen

1. Onlineberatung wird genutzt – von breiten Kreisen – zunehmend – vor allem per E-Mail, seltener im Chat, kaum mit Video.

2. Tests oder andere interaktive Wege sind sehr gefragt und sind gute Möglichkeiten für einen Einstieg. Es gibt allerdings eine Verschiebung. Zu Beginn waren Tests gefragt, welche die Zufriedenheit gemessen haben, heute steht mit Abstand der Test: „Trennung oder Zusammenbleiben“ an der Spitze. Dies gilt für die einzelnen Partner, die den Test einsenden. Etwas anders sieht es aus für die

Paare, von denen beide den Test ausfüllen: Der Paartest.com:8080 ist nach wie vor der meistgenutzte Test. Bisher 33'000 x ausgefüllt, kommen täglich weitere Einsendungen dazu.

3. Was die Onlineberatung generell angeht, hat Hans-Joachim Germann festgestellt, dass OB inzwischen für alle Themen benutzt wird, nicht nur für mehr tabuisierte, wie in den Anfängen (Sexualität, Gewalt, Lesben, Schwule).

4. Weitere interaktive Wege sind vor allem mit den Möglichkeiten des Web2 eröffnet worden und werden auch genutzt. Beispiel: Studie zu ‚sozialen Ängsten‘ von M. Berger und F. Caspar an der Universität Bern: Die Erfahrungen von Betroffenen helfen ihresgleichen mehr als jene der Therapeuten.

5. Onlineberatung wirkt im erwünschten Sinn.

Onlineberatung ist gefragt und ist wirksam (sei es als Therapie, als Beratung oder Coaching bzw, Self-Coaching⁴). Befragungen belegen folgende Sachverhalte:

Zur Wirkung zwei Befunde:

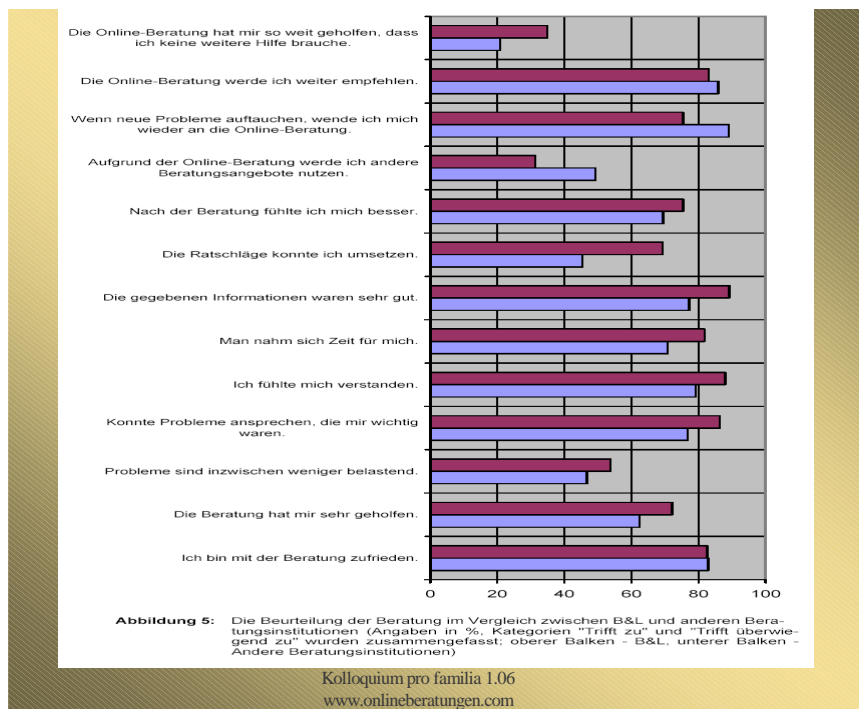
Frau Kriener in Wien hat in einer Arbeit festgehalten, wie das Verhältnis von Erwartungen und Wirkungen bei der Onlineberatung aussieht. Dazu dieses Ergebnis:

Die Klienten erwarten sich von einer Online-Beratung vor allem einen professionellen Rat und die Lösung ihres Problems, sowie den Erwerb besserer Möglichkeiten in Zukunft mit ihren Problemen umzugehen. Sie erwarten auch die „Erlösung“ von Spannungen oder unangenehmen Gefühlen und mehr „Selbst-

⁴ Die Forschungsstelle Coaching-Gutachten an der Professur für Allgemeine Pädagogik unter besonderer Berücksichtigung der Berufs- und Betriebspädagogik (Helmut Schmidt Universität Hamburg) erforscht seit ca. 4 Jahren die Wirksamkeit und die Qualität von Coachingprozessen (<http://www.coaching-gutachten.de>). In der ganzen Zeit haben wir immer wieder die Brücke zur Praxis hergestellt, um die Realität hinreichend abbilden zu können. Nun werten wir Coachingsitzungen nach Ihren Methoden aus und würden gerne von Ihnen erfahren, welche Coachings Sie als gut oder als schlecht bewerten. Vielleicht haben Sie auch anonymisierte und transkribierte Unterlagen einer Coachingsitzung, anhand derer Sie uns Ihre Bewertung von guten und schlechten Sitzungen verdeutlichen können. Herzlichen Dank für Ihre Kooperation und Ihre Meinung.

vertrauen“ in Bezug auf die Bewältigung künftiger Problemsituationen. (Kriener bei Abb. 12). Die Erwartungen wurden zu einem hohen Mass erfüllt.

Umfassender ist dann die Nachbefragung von Rüdiger Hirsch & Carola Schneider: Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem KJHO im Internet – Onlineberatung – Uni Potsdam, 2003:



6. Auch im Internet wird eine therapeutische Beziehung aufgebaut, genannt: Telepräsenz

„Das Phänomen der «Telepräsenz», das Gefühl (oder die Illusion), dass reale oder virtuelle TherapeutInnen als präsent wahrgenommen werden, obwohl sie physisch abwesend sind, ermöglicht eine erhöhte Offenheit (Suler, 2001).

Knaevelsrud und Maercker (2006) untersuchten die therapeutische Beziehung in ihrer Therapiestudie

zur posttraumatischen Belastungsstörung mit Hilfe des so genannten «Working Alliance Inventory» (WAI, Horvath u. Greenberg, 1989) explizit die therapeutische Beziehung im Internet. Diese wurde dabei nach der vierten und letzten Schreibsitzung erfasst.

Die Patientinnen bewerteten auf einer Skala von 1 bis 7 die Beziehung durchschnittlich mit einem Wert von 5.8, was für diese frühe Behandlungsphase als sehr hoch eingeschätzt werden kann. Diese Bewertung verbesserte sich weiterhin signifikant nach Abschluss der Behandlung. Die Resultate dieser Untersuchung deuteten daraufhin, dass die therapeutische Beziehung im Internet sogar als besser eingeschätzt wird als in vergleichsweise ähnlichen face-to-face Therapien für PTSD (Hersoug, Høglend, Monsen, & Havik, 2001). Ähnliche Ergebnisse in Bezug auf die therapeutische Beziehung erzielte die internetbasierte Therapie für komplizierte Trauer (Wagner, 2006).“ (Aus: Psychoscope 08).

Cook u.a. fanden keinen sign. Unterschied in der therapeutischen Allianz zwischen FtF und CMC.⁵ Inzwischen wurden auch schon differenziertere Ergebnisse berichtet, so etwa, dass Teenagers bei Computer vermittelter Kommunikation weniger therapeutische Allianz erfahren als bei FtF.⁶

3. Neue Fragen:

1. Zunächst eine etwas modische Frage, man muss ja auch auf die Neuropsychologie zu sprechen kommen! Funktionieren die Spiegelneuronen auf Distanz? Spiegelneuronen heissen, wie Sie sich erinnern, jene Hirnzellen, die für empathisches Empfinden zuständig sind (wenigstens bei Affen). Schon der Gefühlsausdruck des Gegenübers, etwa ein Ekelgefühl, lässt uns selbst in ein Ekelgefühl rutschen.

Frage also: Reagieren die diversen Hirnbereiche, wo sich die Spiegelneuronen finden bei der Lektüre einer E-Mail, so dass ‚echte‘ Empathie, echtes Mitgefühl aufkommen?

2. Wer sind die wirksamen OnlineberaterInnen? Peerberatung, das heisst relativ wenig geschulte Altersgenossen scheinen Ratsuchende ebenso wirksam zu erreichen wie professionelle Angebote. Ich zitiere hier: Kummernetz.de oder www.u25-freiburg.de.

⁵ Cook u. Doyle (2002), zitiert nach Mallen, Vogel und Rochlen, 2005 (siehe nächste Fussnote)

⁶ Artikel von Mallen, Vogel und Rochlen, November 2005 (The Counseling Psychologist)

3. Die Frage nach spezifischen Interventionen. Welche Art von Antwort ist bei welchen Leuten und welchen Störungen oder Fragen
4. Standardisiertes Vorgehen bei bestimmten Gegebenheiten. Es ist zwar vielleicht das Privileg von Institutionen wie Universitäten, dass sie im Zusammenhang mit Forschung nur eine bestimmte Klientel auswählt und bedient. Für solche Gruppen liessen sich wohl standardisierte oder teilstandardisierte Vorgehensweisen festlegen. Wir kennen solche Vorgehensweisen aus der Onlinetherapie für Traumaopfer, für Gestresste, für Depressive, für Leute mit sozialen Ängsten, für Personen mit schwerer Trauer und für jüngere Frauen mit Essstörungen.
5. Ob sich dies in der Praxis von sozialpädagogischen Institutionen oder von einzelnen Beratern oder Therapeuten realisieren lässt, bin ich unsicher. Die Palette von Anfragen bei diesen Institutionen ist derart breit und variabel, dass für viele Fälle kein standardisiertes Vorgehen in Frage kommt. Im Zusammenschluss mit anderen Anbietern sind immerhin Spezialisierungen denkbar. Jeder Spezialist könnte dann für seine Fragestellung solche Vorgehensweisen entwickeln.
6. Kann man am Internet eine Diagnose stellen? Es gibt Ansätze, die Texte mit Hilfe von ausgeklügelter Software auszuwerten. Prof. Barak berichtet von Befunden, nach denen sich traumageschädigte Klienten von suicidgefährdeten Klienten unterscheiden lassen, und dies auf der Basis von Sprachanalyse. Barak hat mehrere Kriterien aufgelistet, mit welchen feine Unterschiede des Sprachgebrauchs erkannt werden.

Sicht von Menschen weltweit, dazu eine mehr anekdotische Befragung

Soviel zu den Entwicklungen, nun zum letzten Teil: de Perspektiven. Als Übergang eine mehr anekdotisch gemeinte Befragung der ganzen Welt am Internet

vom vergangenen Sommer: „Wenn ich ein Problem hätte, würde ich dann Hilfe durch Onlineberatung suchen?“, hiess die Fragen.

Die Antworten (N = 60 + 63, die zwei Umfragen zusammengenommen)
sehr unwahrscheinlich: 22%, unwahrscheinlich: 30%, nicht sicher: 18%
wahrscheinlich: 19%, sehr wahrscheinlich: 11%

Das heisst, dass ein grösserer Teil keine OB zu Hilfe holen würde, nur 1/3 würde Onlinehilfe suchen. Interessant ist dabei, dass die grössere Anzahl von Ablehnung von den USA kommt. – Ich will mit dieser Einleitung zum Abschnitt Perspektiven andeuten, dass ich meine, wir sollten die Onlineberatung mit allen Mitteln pflegen und verbessern, aber wir sollten ihren Ort im ganzen Gesellschafts- und Sozialsystem auch nicht überschätzen. Das tun wir aber auch gar nicht.

3. Perspektiven

“You can analyse the past, but you have to design the future.»

Dr. Edward de Bono (gilt als einer der führenden Lehrer für kreatives Denken)

3.1 Technische Entwicklungen

1 Milliarde PCs

(Die nachfolgenden Zahlen werde ich mir nicht einprägen. Sie sollen lediglich das realitätsnahe Bild vergegenwärtigen)

Das Marktforschungsunternehmen Gartner schätzt, dass die Zahl der in Gebrauch befindlichen PCs Ende Juni die Milliardengrenze geknackt hat. Bei einem jährlichen Wachstum von 12 Prozent erwarten die Auguren, dass 2014 bereits 2 Milliarden Geräte in Betrieb sein werden. ⁷

⁷ InfoWeek.ch 07.07.2008, Nr. 13 S. 53

In Europa sind mittlerweile 240 Mio. Menschen online (Juni 2008). Dies entspricht einem Wachstum von acht Prozent seit Juni 2007. Das Land mit der grössten Zuwachsrate ist aktuell Russland mit einem Plus von 27 Prozent (..), allerdings von einem niedrigen Niveau ausgehend... Die höchste Dichte an Internetanschlüssen sind in den Niederlanden und den nordischen Ländern zu finden. Aus der DACH-Region belegt die Schweiz unmittelbar hinter diesen den Rang (6).⁸

2 Mehrprozessoren

Das Moore'schen Gesetz wurde 1995 korrigiert. Bis damals galt die Vorhersage von Gordon Moore, dass sich die Integrationsdichte von Prozessoren alle 12 Monate verdoppelt. Ab 1995 wurde die Verdoppelung mit 24 Monaten vorhergesagt, was bis heute zutrifft. Der erste Intel Prozessor hatte 2300 Transistoren, Windows Vista wird Ende 2008 dank dem neuesten Intel Prozessor schneller laufen, dieser enthält 731 Millionen Transistoren.

Dichter geht es nicht mehr, unter anderem, weil die Systeme zu sehr überhitzt würden. So läuft die Steigerung nicht mehr über weitere Verdichtungen, sondern über den Einbau weiterer Prozessoren. Statt einem oder zwei Prozessoren, wie PC's bis heute laufen, werden es bald Dutzende, ja Hunderte sein. Entsprechend muss neu programmiert werden. Man spricht von einem Paradigmawechsel.

3. Neue Zusatzgeräte

Ein Berater kann sein Angebot ohne Probleme anreichern mit Podcasts, Video-filmen, Grafiken, Literaturverweisen, Musikstücken. Ein amerikanisches Angebot für Paarberatung online (ein Abkömmling des Partnerfindungsprogramms: www.eharmony.com) hat heute schon folgende Teile im Angebot: Einen 40-minütigen Fragebogen zu Beginn, der die Paarsituation umfassend erhebt, für die beiden Partner getrennt, dann erhält das Paar eine Auswertung mit Angaben

⁸ <http://www.wortgefecht.net/marktforschung/europas-onliner-wurden-vermessen/> vom 7.9.08

von Stärken und Schwächen. Auf dieser Grundlage wird ein Aktionsplan gegeben, welcher Video-Übungen, Artikel und andere Hilfen enthält. Die Abarbeitung dauert 6 bis 8 Wochen und kostet \$150.00.

(cf. <http://marriage.eharmony.com/?aid=CORR&aid=2006>)

Ob weitere Geräte, wie sie aus der Telemedizin heute schon bekannt sind, im Onlineberatungsbereich Einzug halten werden, ist offen. Man kann sich gut vorstellen, dass aussagekräftige Körpersignale des Klienten erfasst werden oder dass mit Bild- oder Videovorgaben virtueller Art – wie in der Imaginationstherapie – Angst oder andere Störungen bearbeitet werden, oder auch Virtual-Reality-Therapie oder mit Computerspielen.⁹ „Computerspiele heilen mehr als tausend Worte“, hat die Süddeutsche Zeitung behauptet.

Ich bin kein Techniker oder Ingenieur, ich stelle mir aber vor, dass die Entwicklung weitergehen wird. Ob alle technischen Neuerungen die Onlineberatung beeinflussen werden, ist offen. Ich kann es mir in der Weise vorstellen, dass die Geschwindigkeit kaum mehr eine Rolle spielen wird. Mehr und schneller ist nicht unbedingt das Motto der Beratung, wohl eher sicherer und kompetenter.

3.2 Megatrends als Themen der Zukunftsinselfn

Die Zukunfts- und Trendforschung, wie sie zum Beispiel das deutsche Zukunftsinstitut (www.zukunftsinstitut.de : Vernetzte Märkte, vernetzte Erfahrungen – handfeste Sehnsüchte), das schweizerische Gottlieb Duttweiler Institut (www.gdi.ch) oder in den USA die World Future Society (www.wfs.org) praktiziert und publiziert, macht folgende Trends aus.

1. Individualisierung/Werte

Prosoziale Werte, die auf Gemeinschaft und Zusammenhalt der Gesellschaft ausgerichtet sind, haben nach wie vor höchste Bedeutung.

⁹ http://www.gluecksforschung.de/Virtuelle_Angsttherapie.htm

Auf die Frage: "Was soll in Zukunft wichtig und wertvoll sein?", antworteten z.B. die Deutschen:

- Hilfsbereitschaft (64 Prozent)
- menschliche Wärme (59 Prozent)
- Freundschaft (66 Prozent)
- vor allem aber soziale Gerechtigkeit (74 Prozent)

Aber die Individualisierung fördert eine Methode wie die OB, bei der jeder aus seinem Zimmer die Hilfe suchen und holen kann, die ihm entspricht.

2. Silberne Revolution

Die "Generation 50 plus" stellt sich auf alles andere, bloss nicht auf "Ruhestand" ein.

Es sind die Aktiven im Alter ab 50, die sich überdurchschnittlich für ihre Gesundheit und ihr persönliches Wohlbefinden interessieren und bereit sind, kräftig in ihren Körper zu investieren.

Bisher wurden nach meinem Eindruck vornehmlich Kinder und Jugendliche sowie jüngere Menschen mit OB angesprochen. Das ist gut so, wird aber nicht genügen. Gerade ältere Menschen, die bald einmal auch zu den Interneterfahrenen zählen, könnten vom Zugang von zu Hause aus profitieren, man denke auch an Behinderungen, die bei älteren Menschen häufen.

3. Bildung

Bildung und Wissen wird überall in der Welt als die Schlüsselressource für den wirtschaftlichen und sozialen Fortschritt erkannt.

OB wird sich weiterentwickeln. Onlineberatung wird Schritt halten müssen. Gute Aus- und Weiterbildung in OB wird sich etablieren.

Gebildete Leute nutzen auch häufiger das Internet und sie sind aktiver bei der Lösung von Problemen.

4. Gesundheit

Niemals zuvor hat Gesundheit einen so hohen Stellenwert eingenommen wie heute. Der Gesundheitsmarkt ist bereits heute einer der wichtigsten Eckpfeiler.

- Das Bedürfnis der Menschen, durch individuelles "Gesundheitsmanagement" zufriedener zu leben wird für sie immer wichtiger. Ein ganzheitliches Denken macht zugänglich auch für die psychischen Belange.

5. Globalisierung

Letztlich ist die wirtschaftliche Dimension der Globalisierung aber nur ein Teil dieses Megatrends, der sich in immer mehr gesellschaftlichen Bereichen auswirkt

OB werden noch intensiver Ratsuchenden anderer Ethnien begegnen. Kenntnis von kulturellen Eigenarten und von Beratungseinrichtungen für Fremdsprache werden von Vorteil sein.

Ein Beispiel dazu ist etwa das Onlineberatungsangebot von Papatya.org, eine anonyme Kriseneinrichtung für junge Migrantinnen, die auf das Thema Gewalt in Familien und Zwangsheirat fokussiert. Für junge Migrantinnen ist der niedrigschwellige und anonyme Zugang wichtig, jedenfalls als Erstkontakt.

Sprachen sind neben deutsch auch türkisch. Das Projekt wird wissenschaftlich begleitet.¹⁰

¹⁰ alle Punkte nach: <http://www.zeitreise2018.ch/>

3.3 Im Onlineberatungsbereich speziell

1. Bewertung der Beratungsangebote (Rating von 1 bis 10 bei psychcentral.com)

Schon seit Jahren in den USA eingesetzt.¹¹

Ich sehe darin den Versuch, dem Suchenden eine Entscheidungshilfe zu geben.

Die Frage muss aber andererseits gestellt werden, wie solche Ratings zustande kommen oder manipuliert werden können.

2. Integration von Onlineberatung und Beratung vor Ort und Anreicherung

der Modalitäten: Webcam, Video, Podcast, Bilder, interaktive Modelle, standardisierte Modelle, biometrische Angaben (Puls/Atem/Schweiss)

Ich habe zwei Beispiele aus meiner Praxis referiert. Schon die erste Anfrage aus dem Jahr 1998 bestand aus E-Mail und Telefonat. Wahrscheinlich führte die Onlineberatung zu einer ftf-Beratung am Ort des Paares.

Das zweite Beispiel aus diesem Jahre begann ebenfalls mit einer Onlineberatung, genauer mit einem Onlinetest, dann einer E-Mail mit dem Mann und zweier E-Mails mit der Frau. Dann einer ftf-Beratung in meiner Praxis.

3. Interkultureller Einsatz von Onlineberatung

Schon ab der ersten Stunde wurden Anfragen aus verschiedenen Ländern an die Onlineanbieter gerichtet. Diese Tendenz hat sich abgeschwächt. Andererseits wird das Thema interkultureller Onlineberatung und –therapie in neuer Weise thematisiert und praktiziert. Das ist auch nötig und wünschbar, weil die Rechtsvorschriften der Länder der Welt, eine länderübergreifende Beratung/Therapie als riskant erscheinen lässt, auch wenn bis heute kein Rechtsfall dafür bekannt ist.

Ich habe oben schon kurz vom Onlineangebot „papaya.org“ berichtet.

¹¹ <http://therapistratings.com/cgi-bin/index.cgi>

<http://www.metanoia.org/imhs/> neu unter; → This directory is now maintained by Psych Central and is up to date as of Feb. 2007.

<http://psychcentral.com/resources/Psychotherapy/Online/>

Ein eindrückliches Beispiel wird von Birgit Wagner von der Universität Zürich berichtet (psychoscope 7/2008 Nr. 29 S. 12-15). Weil es sich meines Wissens um die erste Arbeit dieser Art handelt und weil in der interkulturellen Perspektive Zukunftsträchtiges liegt, berichte ich hier kurz darüber.

Humanitäre Einsatzmöglichkeiten

Der Mangel an psychotherapeutischer Hilfe im Irak ist derzeit groß und nur ein verschwindend kleiner Prozentsatz an traumatisierten Personen erhält tatsächlich Hilfe. Die meisten internationalen Hilfsorganisationen haben den Irak inzwischen aus Sicherheitsgründen verlassen. Diese Faktoren verdeutlichen die Notwendigkeit einer psychologischen Versorgung, die niederschwellig erreichbar ist, bei der der Aufenthaltsort der Therapeutinnen unabhängig von jenem der Patientinnen ist, und die nicht zuletzt auch vergleichsweise kostengünstig ist. Das arabischsprachige virtuelle Behandlungszentrum für Traumaopfer im Irak „Ilajnafsy« (www.ilajnafsy.org) ist eines der ersten Projekte, die das Internet als Brücke zur psychotherapeutischen Versorgung in Konfliktregionen nutzen. Das Interapy-Behandlungsmanual für posttraumatische Belastungsstörungen wurde dafür ins Arabische übersetzt und dem arabischen Kulturraum angepasst. Die Therapeutinnen sind Psychiaterinnen und PsychologInnen aus dem Irak, Syrien, Dubai und Palästina. Alle haben ein fünf-tägiges Training in der Durchführung und Anwendung des Behandlungsmanuals und der Online-Diagnostik durchlaufen und erhalten regelmässig Supervision im geschützten Supervisionsforum. Erste Studienergebnisse zeigen, dass dieses Behandlungsangebot vor allem von hoch traumatisierten Patientinnen in Anspruch genommen wird, die häufig Zeuginnen oder Überlebende von Selbstmordanschlägen oder Entführungen waren.

4. Finanzielle Grenzen

Finanzen sind ein Thema, das auf Grenzen hinweist. Ich greife hier ein einziges Beispiel, das für unzählige andere stehen soll, auf. Ich habe es dem Wochen-
spiegel Paderborn am 16.Juli 2008 entnommen. Da konnte man lesen:

Erzbistum Paderborn. „Nimmt man alle an der Beratung beteiligten Personen hinzu, wurden 2007 an den 32 Standorten rund 27.000 Personen mit dieser präventiven und kostenlosen Hilfe (Beratungen) erreicht. Die Jahresstatistik des Diözesan-Caritasverbandes belegt, dass kurze Wartezeiten und eine schnelle Hilfe die Regel sind. "Der Bedarf an Beratung bewegt sich ungebrochen auf hohem Niveau und steigt weiter", betont Raimond Pröger, Leiter des Referates Erziehungshilfe im Diözesan-Caritasverband. "Weil in der Regel keine personelle Ausweitung mehr finanziert wird, werden sich die heute schon erkennbaren Engpässe schon in naher Zukunft als ein schwerwiegendes Problem herausstellen."

Eine generelle Lösung für diese Frage gibt es natürlich nicht. nur die Problemstellung ist generell. Manches dürfte kostenpflichtig werden.

Es wird auch von Interesse sein zu sehen, ob und wann Krankenkassen die Onlinenarbeit bezahlen. Ich höre, dass dies in Holland für bestimmte Angebote der Fall ist.

5. Zukunft der E-Mail

Wie oben zitiert: 28% der Arbeitszeit soll ein Büroangestellter in den USA mit E-Mails verbringen, alle 3 Minuten wird er durchschnittlich elektronisch abgelenkt. Anfang Juni haben 25 High-Tech-Firmen – darunter Xerox, Google, IBM und Microsoft – dem E-Mail-Strom gemeinsam den Kampf angesagt. Personal wird angehalten, nur einmal pro Stunde in die Inbox zu gucken, keine Grup-

penmails mehr zu verschicken und stattdessen menschliche Kontakte zu pflegen.¹²

Beratungsemails sind erwünscht und werden erfragt – noch ist es so. Wenn es uns gelingt, die Qualität der Antworten zu halten oder zu steigern, wird es so bleiben – und trotzdem wird weiterhin gelten: Menschliche Kontakte vor Ort sind unersetzlich. Dass die Qualität unterschiedlich ist, ist selbstverständlich. Dass aber manche Anbieter davon ausgehen, dass sie ohne eine intensivere Auseinandersetzung mit der Eigenart der Internetkommunikation online beraten können, ist ein Hinweis darauf, wie weit der Weg noch sein kann, bis sich Onlineberatung als echt professionelles Beratungsangebot etabliert hat.

Es scheint mir, dass die Onlinetherapie kompetenter voranschreitet als die Onlineberatung. Die Spezialisierung auf eine bestimmte Störung macht es der Forschung vermutlich einfacher, für die Onlinetherapie genau dieser Störung ein standardisiertes Vorgehen zu entwickeln und dieses wissenschaftlich zu begleiten. Das ist schon geschehen bezüglich: Posttraumatische Störungen (PTS), Depression, Stress, Sozialer Ängste, Boulimie, Suicidalität. Therapie und Beratung sind zwar nicht so leicht auseinander zu halten, es scheint aber eine Stärke der Therapieforschung zu sein, dass sie sich jeweils auf eine relativ klar definierte Störung konzentriert. Beratung kommt vergleichsweise breitgefächert daher. Alles Mögliche wird angefragt und als Problem erlebt. Onlineberater haben sich nur ansatzweise auf einzelne Spezialfragen konzentriert, typischerweise antworten sie auf eine ziemliche Bandbreite von Anfragen. Dieser Sachverhalt macht Ausbildung und Forschung schwieriger. Eine gewisse Spezialisierung würde Ausbildung und Forschung erleichtern, und die Kompetenz der Angebote könnte nicht so leicht durch beliebige Angebote konkurrenziert werden.

6. Weitere Punkte

Inkompetente Angebote könnten die E-Mailberatung in Misskredit bringen.

¹² MZ 14. Juli 08 S. 7

Die kompetent ausgestaltete E-Mailberatung (wie auch der Chatverkehr) wird sicher sein müssen, das heisst auch **verschlüsselt** - verschlüsselt in beiden Richtungen der Datenübertragung und auch auf der Speicherkonsole. Die Homepages sollen zudem behindertengerecht programmiert werden, also nach den Regeln von „W3C“, dem World Wide Web consortium.¹³

Weitere problematische Aspekte wären hier zu bedenken, etwa an die Kriminalisierung des Internet, was auch Beratungsangebote in verschiedener Weise betreffen könnte. In diese Richtung geht die Tatsache, dass sich die Nato rüstet vor einem Datenangriff „cyber attack“, der Strom- und Wasserversorgung genau so lahm legen könnte wie den Strassen- und Geldverkehr und die Kommunikation.¹⁴ Beratungsstellen werde also auch Sorge tragen, dass nicht an einem Tag X das Beratungssystem zum Erliegen kommt.

Zu den Perspektiven gehören leider auch Stichworte wie Spamflut, Fishingangriffe, Datenraub, Erpressung und weitere kriminelle Handlungen etwa im Bereich der Pornografie oder des Geldverkehrs.

Forschung

In Zukunft ist sicher Kompetenz gefragt: gute Ausbildung der Onlineberater und durch Praxis und Forschung gewonnene Kriterien dessen, was eine gute Beratung ist. Der Bereich ‚Forschung‘ muss heute an erster Stelle genannt werden. Die Kreise der Akzeptanz von Onlineaktivitäten auch im psychologischen und sozialpädagogischen Bereich werden immer weiter. Es hiesse aber Eulen nach Athen tragen, oder ein Dürergemälde nach Nürnberg bringen, wenn ich mich in diesem Kreis über Forschung auslassen würde. Ich denke einfach, dass es eine Perspektive der Forschung ist, Onlineberatungsthemen zu bearbeiten.

¹³ Siehe bei www.w3.org/WAI

¹⁴ NZZ 16.8.2008, S. 9: Peter Winkler: Die Nato will für den Datenkrieg gerüstet sein.

Schluss

Und zum Schluss noch dies: in der FtF Beratung gibt es viele humorvolle Situationen. Eine Therapiestunde, in welcher nicht einmal richtig gelacht wurde, ist eine verlorene Stunde, sagt man zu Recht. In den 10 Jahren Onlinepraxis habe ich während dieser Arbeit relativ wenig gelacht, wenn überhaupt. Klienten und ich haben erst recht nicht zusammen gelacht. Solange dies nicht passiert, sind ftf-Beratungen unersetzlich, und sei es nur, damit neben der Onlineberatung auch das Lachen eine Zukunft hat.

Ich danke Ihnen.

Dr. Josef Lang, Etzelstrasse 12, CH-5430 Wettingen / lang@paarberatung.ch
www.paarberatung.ch & www.onlineberatungen.com September 2008

C:\Dokumente und Einstellungen\JL\Eigene Dateien\Onlineberatung\Nürnberg08\Vortrag Nürnberg.doc

Anfrage vom Sommer 2008

Die 27-jährige Frau sendet den Test 4: "Trennen oder zusammenbleiben" ein. Unter ‚Bemerkungen‘ schreibt sie Folgendes:

Bemerkungen:

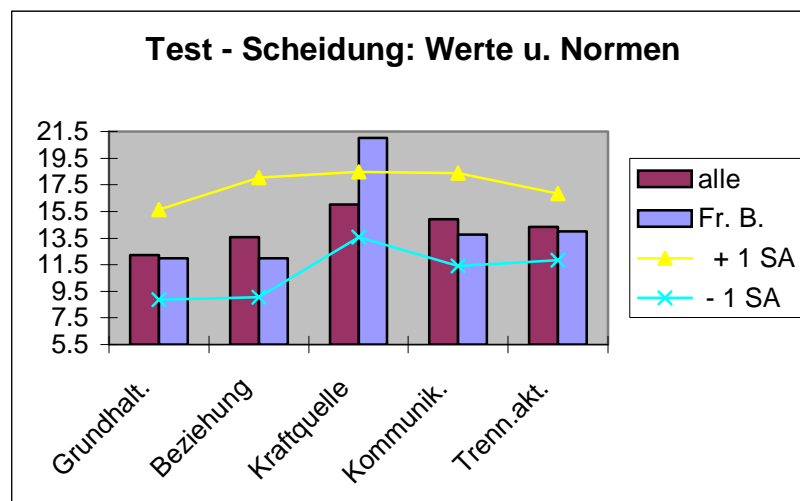
„Hallo

Zur zeit weiss ich nicht was richtig oder falsch ist. ich weiss nicht ob es richtig war zu sagen ich empfinde nichts mehr für dich, wir trennen uns. ich lebe 2 wochen da, z.Z wieder bei meinen eltern(für eine woche, weil ich das längere zeit nicht aushalten würde), dann 2 wochen da und dann wieder schauen wo.... wollte mit ihm Kinder und wollte ihn heiraten.

ich fühle mich in einem strudel und habe das gefühl nicht mehr raus zu finden. ich möchte klar sein, kann es aber nicht und dies nervt mich sehr und verunsichert mich!

Ich weiss nicht wo ich stehe und habe das gefühl unter zu gehen! was soll ich tun? liebe grüsse XXXXXX“

Passwort: mkmkmk



Eröffnungen von Erstantworten auf eine E-Mailanfrage (anonymisiert)

1. *Bilden Sie bitte drei Klassen nach Ihrer persönlichen Einschätzung:*
sehr ansprechend (1) mittel (2) mit Vorbehalt (3)

Skala: 1 - 3

1. Hallo,

Mein Name ist.....und ich arbeite bei XXX in....Ich habe Ihre Mail vom 02.03. erhalten. Sie schreiben, dass es für Sie befremdlich ist Ihr Anliegen via E-Mail zu schreiben. Ich denke, dass das Internet einfach eine weitere Möglichkeit sein kann mit einer Person über ein Anliegen eine Frage oder ein Problem zu sprechen bzw zu kommunizieren.

2. Hallo Ania,

wie Sie schreiben befinden Sie sich in einer für Sie sehr schwierigen Situation. Sie möchten gerne mit Ihrer Familie in der Stadt leben und ihr Mann möchte gerne mit Ihnen und Ihren Kindern auf dem Land wohnen bleiben. Das Problem beschäftigt Sie mal sehr und mal weniger.

3. Hallo,

mein Name ist M. T. und ich möchte Ihnen auf Ihre Fragen eine Antwort geben. Ich finde es gut, dass Sie sich zunächst an uns gewandt haben, denn –so wie Sie schreiben - haben Sie bislang noch nie mit jemanden über Ihre ambivalenten Gefühle gesprochen. Um Ihr Problem lösen und um...

4. Hallo,

genau diese Situationen lassen den Erziehungsalltag oft so anstrengend werden. Dabei wünscht man sich, Zeit für sein Kind zu haben und gut gelaunt und entspannt alles zu meistern.

5. Hallo,

vielen Dank für Ihre Anfrage und das damit verbundene Vertrauen, Sie bei Ihrer Frage hilfreich unterstützen zu können. Ich kann Ihre Sorge sehr gut verstehen. Vielleicht haben Sie als Elternteil Angst, dass Ihr Sohn sich durch eine neuerliche Ehrenrunde seine Zukunft verbaut.

6. Hallo,

natürlich können Sie sich mit ihrem Problem an uns wenden. Ich kann Sie als Mutter, Arbeitnehmerin und Frau gut verstehen, dass Sie sich in ihren jetzigen Rollen nicht mehr wohl fühlen. Ich denke, dass Sie an einem Punkt sind, wo Sie mit ihrer Kraft am Ende sind ...

7. Hallo,

Sie haben sich entschieden, sich mit Ihrem Anliegen an eine Beratungsstelle von XX zu wenden. Ich möchte Ihnen zunächst mitteilen, was ich von Ihrer Schilderung verstanden habe, bevor ich auf Ihre Fragen antworte. Sie schildern einen Konflikt, den viele Paare erleben, ..

8. Hallo!

Ihre Anfrage ist bei der Onlineberatung von XXX angekommen. Herzlich willkommen! Mein Name ist Frau XY, ich beantworte Ihre Mail gerne. Aus Ihren Zeilen kann ich entnehmen, dass Sie Sorgen um Ihre erwachsene Tochter haben. Ich finde es gut, dass Sie sich mit Ihren Sorgen an eine Beratungsinstitution wenden und hier um Rat bitten. Sie schreiben, dass Ihre Tochter 22 Jahre alt ist und ...

9. Hallo,

vielen Dank für Ihre Mail und ihrer deutlichen Schilderung einer häufig für Sie wiederkehrenden Gesprächssituation mit Ihrer Partnerin. Aus Ihrer e-mail habe ich einerseits gelesen, dass Sie sich sehr bemühen (und es Ihnen auch häufig gelingt) Ihrer Partnerin ein "guter" Zuhörer zu sein - ihr zu "helfen" - andererseits fragen Sie zu Recht "Wo bleibe ich mit meinen Belastungen?"

10. Sehr geehrte Frau XY,

Zunächst einmal vielen Dank für das Vertrauen, dass Sie uns mit Ihrer Anfrage entgegenbringen. Beim Lesen Ihrer e-mail bekam ich einen ungefähren Eindruck davon, wie es Ihnen zur Zeit gehen muss. Sie hatten eine ziemlich schwierige Lebenssituation zu bewältigen, was Sie offenbar viel Kraft und Zeit gekostet hat.

Die besten Eröffnungssätze: Nr.: _____

Kennzeichen der Einleitung

Ansprechen von Ressourcen	9
Bezug zum Inhalt (generell: Situation)	2, 7, 8
Bezug zum Inhalt f. Klient spezifisch	2, 9
Bezug zum Lösungsverhalten von K.	3, 7
Bezug zur Anfrage (generell)	1
Dank für Anfrage	5, 9, 10
Dank für Vertrauen	5
Differenzierter Bezug zum Inhalt	2, 8, 9
Eingangsbestätigung	1, 8
Erste Antwort (zum Rahmen)	1
Gruss mit Namensnennung	3, 8, 10
Gruss, einfach	1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9
Normalisierung des Problems von K	4, 7
Sich vorstellen	1, 3, 8
Struktur der Antwort/des Vorgehens	7
Vermutung zum Gefühlsauslöser	5
Vermutung zum Zustand der Klientin	6
Verstärkung von K. für sein Hilfesuchen	3, 6, 8
Verstehen der Problemsituation, mitfühlend	4, 6, 9, 10
Verstehen des Gefühls	5, 10

8 Die Persönliche

9 Die Umfassende

10 Die Einfühlende