Diplomarbeit

Ansätze für die systemisch orientierte Beratung in immersiven Web3D-Anwendungen

21.04.2010

Hochschule Neubrandenburg
Fachbereich Soziale Arbeit, Bildung und Erziehung
Studiengang Soziale Arbeit (Diplom)
Vorgelegt von Daniel Herz

Erstreferent: Prof. Dr. Barbara Bräutigam

Zweitreferent: Prof. Dr. Matthias Müller

Abstract:

Im Forschungsfeld systemische Beratung haben die neuen Medien, insbesondere die Möglichkeiten, die sich aus der Entstehung internetbasierter virtueller Räume und Welten ergeben, bisher kaum Platz gefunden. Dabei erscheinen gerade die neueren Sichtweisen und Haltungen systemischer Ansätze, wie die systemisch-konstruktivistische Perspektive, als besonders geeignet, sich dieser Herausforderung zu stellen. Gerade auch deshalb, weil sie die Kommunikation und Interaktion handelnder Akteure in den Vordergrund stellt und den Fokus der Beratung auf die Nützlichkeit und nicht auf das Erkennen von Wahrheit lenkt sowie die Entstehung neuer, oder alternativer Wirklichkeits- und Realitätssichten auf die vom Ratsuchenden beschriebene Problematik im Sinne einer Ressourcen- und Lösungsorientierung anstrebt. Angesichts der Entstehung neuer öffentlicher und sozialer Räume in der Virtualität wird der Versuch unternommen, unter Bezugnahme aktueller Forschungskonzepte und bestehender Ansätze im Bereich der Onlineberatung, aus den daraus ableitbaren Konsequenzen und Potentialen, entsprechende Ansätze für die systemische Beratung aufzuzeigen. Darüber hinaus zeigen die Ergebnisse des prototypischen Forschungsprojekts „virtuelle Beratungsambulanz“ der Hochschule Neubrandenburg auf, wie eine systemisch orientierte Beratung in immersiven Web3D-Anwendungen gestaltet werden kann.

Eidesstattliche Erklärung zur Diplomarbeit

Hiermit versichere ich, dass ich die Diplomarbeit selbständig und lediglich unter Benutzung der angegebenen Quellen und Hilfsmittel verfasst habe.

Ich versichere außerdem, dass die vorliegende Arbeit noch nicht einem anderen Prüfungsverfahren zugrunde gelegen hat.

Ich bin damit einverstanden, dass ein Exemplar meiner Diplomarbeit in der Bibliothek ausgeliehen werden kann.

Neubrandenburg, den 21.04.2010 _____

(Unterschrift)

Inhalt

Inhaltsverzeichnis I

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis III

1. Einleitung 1

2. Grundkonstanten systemisch orientierter Beratung 3

2.1. Entwicklungslinien systemischen Denkens 10

2.2. Eckpfeiler systemisch orientierter Beratung 13

2.3. Werkzeuge der beraterischen Praxis 18

3. Das Social Web 23

3.1. Die virtuellen 3D Welten 24

3.2. Prognosen zur weiteren Entwicklung 27

4. Ansätze und Stand der Onlineberatung im deutschsprachigem Raum 29

4.1. Klassische Beziehungsarbeit 30

4.2. Kommunikation und Oraliteralität 32

4.3. Beratung „goes online“ 34

5. Identität und virtueller Raum 38

5.1. Wahrnehmungspsychologische Ansätze 39

5.2. Sozialpsychologische Ansätze 41

5.3. Selbstinszenierung 43

5.4. Lebensraum virtuelle Welt 46

6. Forschungskonzepte zur virtuellen Realität 48

6.1. Immersion 48

6.2. Repräsentation 51

6.3. Soziale Präsenz 53

7. Qualitätsbetrachtungen für webbasierte Beratungskonzepte 55

7.1. Allgemeine Qualitätskriterien 55

7.2. Beachtung von Normen und Etikette im virtuellen Raum 57

7.3. Qualitätsstandards in der Onlineberatung 59

8. Forschungsprojekt: Virtuelle Psychologische Beratungsambulanz 62

8.1. Grundthesen 63

8.2. Methodische Auswahl und Durchführung 64

8.3. Ergebnisse und Zukunft der Beratungsambulanz 71

9. Ableitungen für ein systemisch orientiertes Beratungskonzept im Web3D 75

9.1. Die Frage nach dem Sinn 75

9.2. Übertragbarkeit und Erweiterung systemischer Praxis im virtuellen Raum 76

9.3. Das Ende des Face-to-Face Settings? 81

10. Zusammenfassung und Ausblick 83

Literaturverzeichnis 87

Anlagen 94

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildung 1:	Klassifizierung virtueller Welten (KZero, 2009)	S.25
Abbildung 2:	Entwicklung der Anzahl virtueller Welten (KZero, 2010)	S.28
Abbildung 3:	virtuelle Beratungsstelle der Aidshilfe Bremen e.V.	S.36
Abbildung 4:	virtuelle Präsenz der netzcheckers in Second Life	S.37
Abbildung 5:	Werbebild der Psychologischen Beratungsambulanz in Second Life	S.69
Tabelle 1:	Unterscheidung von Fürsorge und Hilfe nach Ludewig, 1999	S.8

1. Einleitung

Will man sich mit dem Thema der systemisch orientierten Beratung mittels computervermittelter Kommunikation (CvK) beschäftigen fällt auf, dass es dazu bisher wenige Publikationen und Forschungsergebnisse im deutschsprachigem Raum gibt. Versucht man darüber hinaus, Berichte und Erforschungen über Beratungsangebote in sogenannten dreidimensionalen immersiven Onlineangeboten zu finden, wie beispielsweise in Bezug zur Web3D[1] - Plattform Second Life, erscheint der dargebotene Fundus als noch geringer. Es ist aber anzunehmen, dass dieser Bereich, grob skizziert durch seine vielfältigen Kommunikationsmöglichkeiten und der Entstehung virtueller sozialer Lebensräume, angesichts der technologischen Entwicklungen und zunehmender Benutzerfreundlichkeit internetbasierter Portale und Anwendungen, in geraumer Zeit einen größeren Stellenwert einnehmen wird. Denn das Internet eröffnet dem Menschen einen neu zu nutzenden (Lebens)Raum und die Möglichkeit der Erweiterung und das Ausleben der eigenen Identität. Die Beschränktheit auf physische Präsenz ist nicht mehr Ausschlusskriterium für die Teilnahme an öffentlichen Räumen. Die sich daraus ergebene Erhöhung der Komplexität zu interpretierender Wahrnehmungen lässt eine Erhöhung des Beratungs- und Orientierungsbedarfs folglich ableiten. Die Frage nach dem, was und wer wir in der vernetzten Virtualität sind, welche Bedarfe und Möglichkeiten für Beratung, gerade auch in Bezug zu einer systemischen Orientierung sich daraus ergeben, wird das Thema dieser Arbeit sein. Dabei wird versucht, ausgehend von allgemeinen konstruktivistischen und systemtheoretischen Ansätzen systemisch orientierter Beratung über historische und aktuelle Bezüge zur Entwicklung sozialer Netzwerke, den derzeitigen Stand der Onlineberatung im deutschsprachigen Raum abzubilden. Im Anschluss sollen verschiedene Ansätze zur Identität im Netz, aber auch zu wahrnehmungs- und sozialpsychologischen Aspekten exploriert werden. Unter Bezugnahme auf aktuelle Forschungskonzepte zum Bereich virtuelle Realität und Qualitätsbetrachtungen für den derzeit praktizierten Onlineberatungsbereich, sollen aus den hier aufgeführten Ansätzen

[1] Web3D: umfasst sämtliche Technologien, die dreidimensionale Computergrafik bei WWW-Anwendungen einsetzen (vgl. http://de.wikipedia.org/wiki/Web3D)

und Forschungsständen mögliche Konsequenzen für die Entwicklung eines systemisch orientierten Beratungsangebotes in dreidimensionalen virtuellen Welten eruiert werden. Diese werden durch die Erfahrungen und Ergebnisse des Forschungsprojekts der Hochschule Neubrandenburg, zur Institutionalisierung eines psychologischen Beratungsangebots in Second Life, ergänzt. Dieses Projekt hat erstmals versucht, Ansätze systemisch orientierter Beratung in immersiven virtuellen Web3D-Anwendungen zu praktizieren und zu erforschen. Die Frage nach dem Sinn und der Notwendigkeit einer Auseinandersetzung mit diesen Themen stellt sich eigentlich nicht mehr, denn der Prozess zunehmender Vernetzung und kommunikativer Vielfalt ist nicht aufzuhalten. Längst treffen, beraten, informieren, kommunizieren, spielen und erleben Menschen sich und andere in virtuellen Räumen. Dennoch wird diese Frage in dieser Arbeit näher zu betrachten sein. Die bereits gebräuchlichsten sozialen virtuellen Räume, wie Chats[2], Blogs[3], Wikis[4], Foren[5] und auch das Genre der interaktiven Rollenspiele und Simulationen, werden ergänzt durch die Entstehung von immer mehr hochkomplexen, dreidimensionalen virtuellen Welten, auf die in dieser hier vorliegenden Arbeit näher Bezug genommen wird. Das Leben in ihnen findet einfach statt und zwar unabhängig davon, ob es eine wissenschaftliche Auseinandersetzung damit gibt, oder nicht. Auch die von Kritikern prophezeite Verarmung der Kommunikation, soziale Isolation und andere negative Folgen und defizitäre Sichtweisen auf die sich entwickelnden „neuen Medien“, sowie die von Befürwortern heroisierten Revolutionstendenzen, werden in der wissenschaftlichen Aufarbeitung nur gering auf das Einfluss nehmen können, was einfach geschieht: Nämlich die individuelle und kollektive Erweiterung sozialer öffentlicher Räume und Identitäten, die Anpassung bekannter und Schaffung neuer Kommunikationsformen und die Entstehung neuer Beratungsmärkte und Tätigkeitsfelder professioneller psychosozialer Beratung.

---

[2] Chat: elektronische Kommunikation über das Internet in Echtzeit auf zumeist eigens dafür bereitgestellten Plattformen (vgl.: http://de.wikipedia.org/wiki/Chat)
[3] Blog: eine in Form eines Tagebuchs öffentlich zugängliche Internetwebseite (vgl.: http://de.wikipedia.org/wiki/Blog)
[4] Wiki: ein Hypertext-System, dass den Nutzern das Lesen und direktes Bearbeiten des Textes ermöglicht (vgl.: http://de.wikipedia.org/wiki/Wiki)
[5] Forum: ein virtueller Platz zum Austausch von Gedanken, Meinungen und Erfahrungen (vgl.: http://de.wikipedia.org/wiki/Internetforum)

2. Grundkonstanten systemisch orientierter Beratung

In diesem Kapitel soll zunächst ein Überblick darüber gegeben werden, was Herwig-Lempp (2009, S.43-44) als Handwerkszeug systemischen Arbeitens beschreibt. Er unterteilt dabei drei Bereiche, die Theorie, die Haltungen und die Methoden. Daher sollen zunächst theoretische Grundlagen, hier beschrieben als Grundkonstanten systemisch orientierter Beratung, aufgezeigt werden. Anschließend soll über die Entwicklungslinien systemischen Denkens (Kap. 2.1.) gezeigt werden, welche Haltungen sich daraus ergeben, die hier als Eckpfeiler systemisch orientierter Beratung (Kap. 2.2.) benannt werden. Zum Schluss wird noch auf die methodischen Ansätze eingegangen, die hier als Werkzeuge systemischer Praxis (Kap. 2.3.), einen ausschnitthaften Einblick über die wesentliche Praktiken geben sollen.

Nach Simon (2007, S.9-12) ist das westliche Weltbild geprägt von Denkern, wie Descartes, die in der Tradition alteuropäischen Denkens stehen. Ihr Fundament bilden letztlich die philosophischen Ansätze Platons und die aristotelische Logik. Durch die Trennung von Subjekt und Objekt gelingt es, die Welt rational zu beschreiben. Ausschließlich durch Argumentieren und Schließen sind somit erkenntnistheoretische Aussagen entweder wahr oder falsch und folgen einzig dieser Dichotomie. Descartes geht dabei von einer von Gott geschaffenen Welt aus, die so ist, wie sie ist und in der die einzelnen Elemente, die Objekte, durch statische und unveränderliche Mechanismen, wie eine durch mechanische Gesetze bestimmte Maschine, in Wechselbeziehung stehen. Jedoch existieren diese Objekte unabhängig voneinander und sind in ihren Eigenschaften nicht aufeinander zurückführbar. Kennzeichnend dafür ist eine geradlinige Kausalkette. Der auf Beobachtung angewiesene Geist der Subjekte hat keinen Einfluss auf die beobachteten materiellen Prozesse und ist den Regeln der mechanischen Welt folgend in der Lage, das Wahre zu erkennen. Diese Erkenntnis ist dann ein Abbild von Wirklichkeit, idealerweise in Form von objektiver Beschreibung. Diese als urwerksähnlich funktionierend beschreibbare Welt ermöglicht Berechenbarkeit und Vorhersehbarkeit. Bei der Beschreibung von komplexen psychischen und sozialen Systemen stößt dieses Denkmodell jedoch an seine Grenzen,

insbesondere bei dem Versuch, die Zusammenhänge zwischen Beobachter und beobachtetem System zu verstehen. Denn gerade in solchen Systemen ist das Denken in geradlinigen Kausalketten und das Verwerfen paradoxer Aussagen für die Erkenntnis und das Verstehen handelnder Akteure nicht gewinnbringend.

Stellt man sich nun die Frage, welche Denkarten, oder besser gesagt welche Perspektiven als theoretische Modelle zweckdienlich seien könnten, so erscheinen einerseits die systemtheoretische und andererseits, gerade auch im neueren Verständnis systemischer Beratung, die konstruktivistische Perspektive als geeignete Ansätze. Die Systemtheorie, weil sie den Fokus auf die Beziehungen zwischen den „Objekten" richtet und sie nicht aus ihren realen Zusammenhängen isoliert und der Konstruktivismus als erkenntnistheoretische Größe, der den Blick auf die Wechselbeziehung von Erkenntnis und Erkanntem richtet und somit die Vorgänge des Erkennens, Urteilens und Denkens nicht unabhängig von, sondern als Teil der zu erkennenden Welt sieht (Simon 2007, S.12).

Haselmann (2008, S.201) unterstreicht durch ihren Bezug auf Simon, Luhmann und Pfeiffer-Schaub hierbei jedoch die Position, dass Theorie als Reduzierung der Komplexität von Erfahrung und Wahrnehmung anzusehen ist und als solche nur einen Orientierungsrahmen und Bezugspunkt für die Praxis darstellt. Sie ermöglicht dadurch im professionellen Kontext psychosozialer Arbeit Kriterien zu entwickeln, die sinnvolles oder auch weniger sinnvolles bis nutzloses Handeln verdeutlichen und unterscheiden können. Die Theorien werden somit selbst zu konstruierten Welt- und Wirklichkeitssichten, die sich nicht an ihrem Wahrheitsgehalt, sondern an ihrem Nutzen für die Veränderung und Gestaltung der Lebenspraxis bemessen lassen müssen.

Innerhalb der konstruktivistischen Sichtweise zeichnen sich für den psychosozialen Kontext, also auch für das Feld der Beratung, zwei hilfreiche theoretische Ansätze ab. Einerseits die des radikalen Konstruktivismus (Glasersfeld 1996), der in seiner

Kernaussage herausarbeitet, dass jegliche Welt- und Wirklichkeitssichten immer subjektive Konstruktionen sind und es somit keine objektive Erkenntnis geben kann. Die Wahrheit, im Sinne der wahren Abbildung einer vom Betrachter unabhängigen Realität, kann es nicht geben, weil nur die Welt erkannt werden kann, die wir als lebende Individuen konstruieren. Insofern stellt Glasersfeld auch klar, dass die Konstruktion der Theorie des radikalen Konstruktivismus auch nur als Denkmodell zu verstehen ist, dessen Wert sich nur nach seinem Erfolg im Gebrauch bemessen lassen kann (ebd. S.55). Das was uns erkenntnistheoretisch also als wirklich und real erscheint lässt sich nach Ritscher (2007) als einen Prozess der Wahrnehmung, Beobachtung, Beschreibung, Erkenntnis und Erinnerung beschreiben, bei dem ein Bild über die äußere und innere Wirklichkeit im Kopf des Menschen entsteht (S.35). Daraus ableitend muss sich in der Arbeitspraxis der Fokus auf die Frage danach richten, inwieweit die individuellen Wirklichkeitssichten für die Lebensgestaltung der Beteiligten nützlich sind (Haselmann 2008, S.280). Der zweite erkenntnistheoretische Ansatz ist der, des sozialen Konstruktionismus (Gergen 2002). Dabei wird die individualistische Position des radikalen Konstruktivismus verlassen und der Fokus richtet sich auf den sozialen Verständigungsprozess, in dem durch gemeinsames Aushandeln eine gemeinschaftliche Realitätssicht geschaffen wird. Denn nach Gergen existiert das Selbst niemals unabhängig vom Sozialen, weil es sich durch das Eingebundensein in Beziehungen definiert (ebd. S.147-149). Im Sinne Gergens ist auch der beraterische Dialog als ein transformativer Prozess (ebd. S.186) anzusehen, da das Aushandeln nicht nur den Austausch verschiedener Sichtweisen beinhaltet, sondern das hilfreiche Gespräch vielmehr ein umwandelndes und veränderndes Medium darstellt. Dies beinhaltet auch in Bezug auf die Konstruktion des Selbst die Möglichkeit, sich, im Sinne der Vielstimmigkeit von Angeboten, für alternative Sichtweisen, als die bisher bestehenden zu entscheiden (ebd. S.210-213).

Systemtheoretische Grundüberlegungen stellen ein zweites wesentliches Konzept für den beraterischen Kontext in dem hier gebrauchten Sinne dar. Ganz allgemein lassen sich Systeme als eine aus verschiedenen Elementen geordnete, zusammengesetzte Ganzheit beschreiben. Dabei verhält sich diese Ganzheit qualitativ neu und anders, als

die isoliert betrachteten Einzelelemente (Haselmann 2008, S.204). Bereits bei dieser abstrakten Beschreibung zeigt sich, dass systemtheoretische Ansätze den Fokus ihrer Betrachtung nicht auf das einzelne Element setzen, sondern vielmehr auf die Interaktionen und Beziehungen zwischen ihnen. In sozialen Systemen wird dies als ein Wegkommen von den Eigenschaften isoliert betrachteter Individuen beschrieben, hin zur Betrachtung zirkulärer Wechselbeziehungen miteinander kommunizierender und interagierender Personen. Demnach liegt der Fokus also auf Kommunikations- und Interaktions-, und gerade in neueren systemischen Ansätzen auch auf die Bedeutungssysteme (ebd. S.206).

Klein und Kannicht (2007) beziehen sich bei ihren systemtheoretischen Grundüberlegungen auf die Luhmannsche (1991, zitiert nach Klein und Kannicht 2007) Unterscheidung lebender Systeme in biologische, psychische und soziale Systeme. Das biologische System ist vor allem durch chemisch-physikalische Prozesse gekennzeichnet, das psychische System durch kognitiv-emotionale Prozesse und das soziale System durch kommunikative Prozesse, die auf Grund bestimmter wiederholender Kommunikationsabläufe Muster bilden (S.9-11). Unter Hinzuziehung der Ansätze von Maturana und Varela (1985; 1987, zitiert nach Klein und Kannicht 2007) vollzieht jedes dieser drei Systeme seine Operationen der jeweiligen inneren Struktur entsprechend und autonom, jedoch bedingen und beeinflussen sich diese drei Systeme hinsichtlich ihrer Existenz und stellen in der jeweiligen Abgrenzung voneinander wiederum Umwelten füreinander dar. Dieses als strukturelle Kopplung bezeichnetes Phänomen führt dazu, dass die parallel ablaufenden Operationen in den jeweiligen Systemen zwar zu einer gegenseitigen Beeinflussung beziehungsweise Irritation führen, eine einseitige Festlegung aus einem System heraus für eine Auswirkung in einem anderen System jedoch nicht möglich ist (S.10).

Nach Schweitzer und Weber (1997) lassen sich drei charakteristische Begriffe zur Beschreibung eines systemtheoretischen Verständnisses für soziale Systeme festmachen. Der erste Begriff ist der der Zirkularität. Dies meint, dass sich die

beobachtbaren Phänomene wechselwirksam beeinflussen und somit ein Verhalten immer gleichsam Ursache und Wirkung darstellt (S.198). Demnach wird das Denken in geradlinigen Kausalketten aufgegeben und an deren Stelle rückt ein zirkuläres Wechselseitigkeitskonzept. Schlippe und Schweitzer (2002) bezeichnen Zirkularität als Kreisförmigkeit, mit dem Versuch, das Verhalten der Elemente innerhalb eines Systems derart zu beschreiben, dass die Eingebundenheit dieses Verhaltens in einen Kreislaufprozess sichtbar wird (S.118). Ein einfaches Beispiel zur Verdeutlichung von Zirkularität ist die schreiende Mutter, die deshalb schreit, weil ihr Kind nicht hört und dieses wiederum deshalb nicht hört, weil die Mutter es anschreit. Simon (2007) beschreibt derartige Phänomene damit, dass in einem auf Wechselbeziehung beruhendes System, in dem die Teile beziehungsweise die Elemente miteinander vernetzt sind, eine objektive Entscheidung über das, was Ursache und das, was Wirkung, nicht möglich ist (S.15). Der zweite wesentliche Begriff nach Schweitzer und Weber (1997) ist die Kommunikation. Im Fokus steht hier vor allem der zirkuläre Austausch von Kommunikation auf Inhalts- und Beziehungsebene. Darüber hinaus gilt die Suche nach sogenannten Redundanzen, sich wiederholende Kommunikationsabläufe, die sich als Muster oder Regeln identifizieren lassen. Der dritte wichtige Aspekt zur Beschreibung von Systemen ist die System-Umwelt-Grenze. Hierbei wird das Merkmal von Systemen zur rigiden und undurchlässigen Abgrenzung zur Umwelt betrachtet (ebd. S.198). Das System selbst ist als eine durch einen Beobachter hervorgebrachte Einheit, gerade im neueren Verständnis jedoch nicht feststehend, sondern eher als etwas erst Auszuhandelndes anzusehen, da es je Einheit gesondert definiert wird. Mit anderen Worten, die Frage nach dem, wer dazu gehört und wer nicht, ist ein auszuhandelnder, durch die verschiedenen Wirklichkeits- und Realitätssichten geprägter Verständigungsprozess.

Nun stellt sich jedoch angesichts der hier aufgeführten Grundkonzepte und Vorüberlegungen die Frage, in welchem Verständnis Beratung im Weiteren und systemische Beratung im engeren Sinne zu begreifen ist. Das allgemeine Verständnis von Beratung soll hier erst einmal zurückgestellt werden und später (siehe Kap. 4.) näher untersucht werden. Aber insbesondere die Unterscheidung von Therapie und

Beratung und eine nähere Betrachtung von Beratung als Hilfeform, soll im Zusammenhang mit der systemischen Sichtweise an dieser Stelle schon vorgenommen werden. Beratung erscheint nach Ludewig (1999) grundsätzlich erst einmal als eine Form von Hilfe, in dem es idealerweise zu einem Kontrakt oder auch einer Absprache zwischen einem, oder mehreren Hilfesuchenden und einem, oder mehreren Helfern kommt. Dies beinhaltet bereits, dass der oder die Hilfesuchenden auch Auftraggeber und Empfänger der Hilfeleistung sind. Insofern stellt Beratung als Hilfeform eine Reaktion auf eine Bitte dar. Davon abzugrenzen ist die Fürsorge, die in erster Linie mit bevormundenden Mitteln der Kontrolle und des Zwangs arbeitet. Nicht zuletzt deshalb, weil diese oft in der psychosozialen Praxis als Hilfe verpackte und angepriesene Form zumeist durch die Anordnung, bzw. auf Druck eines Dritten zustande kommt (S.9-11). Zusammenfassend lässt sich das Verhältnis von Hilfe und Fürsorge nach dem Konzept von Ludewig (Tab.1) wie folgt darstellen:

Tabelle 1 (angelehnt an Ludewig, 1999, S.9)

Hilfe	Fürsorge
1. Das Problem wird von den Betroffenen selbst festgestellt 2. Diese entwickeln ein Anliegen und suchen nach Hilfe 3. Die Form der Versorgung resultiert aus dem Anliegen 4. Die Hilfestellung richtet sich nach dem mit den Betroffenen frei ausgehandelten “Auftrag”	1. Das Problem wird von Dritten, z.B. sozialen Instanzen ermittelt 2. Ihr Anliegen wird an Fachleute delegiert 3. Die Form der Versorgung resultiert aus dem Anliegen 4. Die Fürsorge wird gewährt nach Maßgabe der sozialen Instanzen, d.h. der “Auftraggeber”

Zur weiteren Bestimmung von Beratung ist die Unterscheidung von Beratung und Therapie im vorher beschriebenen Kontext hilfreich. Ludewig (1999) reduziert hierbei Therapie auf eine Verringerung, etwa eines Leidens, also dem Wunsch nach weniger

von etwas und Beratung auf die Erweiterung, bzw. dem Wunsch nach mehr von etwas (S.8). Haselmann (2008) erweitert diese verkürzte Differenzierung um das Verständnis der psychoanalytisch geprägten Abgrenzung von Beratung und Therapie. Hierbei kennzeichnet sich Therapie im Bestreben nach der Verringerung des Leidens vor allem durch aufdeckende und deutende Verfahrensweisen mit dem Ziel die angestrebte Verringerung durch Umstrukturierung der Persönlichkeit zu erreichen. Beratung, im Sinne psychoanalytischer Denkweise, dient im Bestreben nach Erweiterung von Kompetenz eher der Erhaltung seelischer Gesundheit, vorwiegend durch stützende Methoden und durch Hilfe zur Mobilisierung vorhandener Kräfte zur Lösung aktueller Probleme (S.265-266).

Das systemische Therapieverständnis ist, im Gegensatz zur psychoanalytischen Sicht, in seiner Fokussierung auf Lösungsorientierung und der Suche nach Ressourcen im Klientensystem, die es zu erwecken, zu (re)aktivieren und zu nutzen gilt, eher mit der psychoanalytischen Sichtweise von Beratung in Übereinstimmung zu bringen. Anders ausgedrückt, im systemischen Kontext ist eine Trennung von Beratung und Therapie bezogen auf die Prinzipien, Haltungen und Methoden nicht wirklich trennscharf möglich, im Gegenteil, die Übergänge sind fließend. Die Schnittmenge von Beratung und Therapie ist größer, als das was sie unterscheidet. Insofern sind die entwickelten systemischen Therapiekonzepte auch auf den Beratungskontext übertragbar (Haselmann 2008, S. 266). Eine Unterscheidung ist insbesondere aber im Fall-Feld-Kontext dennoch sinnvoll, da bei Berücksichtigung der Kontextunterschiede, bezogen auf das Anliegen der Klienten, durchaus von unterschiedlichen Kompetenzen und Erfahrungen im Umgang mit der spezifischen Problemstellung der Klienten ausgegangen werden kann. Dies beinhaltet auch die Fähigkeit des professionellen Helfers, das eigene Wissen, die eigenen Fähigkeiten und die entsprechend notwendige Handlungskompetenz in diesem Kontext einordnen zu können. Darüber hinaus sind auch formale Grenzen sichtbar, beispielsweise durch das Psychotherapeutengesetz (PsychThG), oder auch institutionelle Grenzen, beispielsweise durch Auszeichnung als niedergelassener Psychotherapeut oder klinische Bezüge. Beratung erscheint hier im Gegensatz zur Therapie eher als eine Hilfeform in der allgemeinen psychosozialen Versorgung.

2.1. Entwicklungslinien systemischen Denkens

Betrachtet man die vielfältigen zum Teil parallel verlaufenden Entwicklungen innerhalb des systemischen Denkansatzes, so erscheint es als äußerst müßig, einen umfassenden Blick zu erhalten. Erschwert wird dies dadurch, dass nach über vier Jahrzehnten in der Entwicklung systemtheoretischer Überlegungen zahlreiche Varianten entstanden sind, die sich unterschiedlichste Schwerpunkte setzen und dazu entsprechende Handlungskonsequenzen nahe legen (Schlippe & Schweitzer 2002, S. 50). Dennoch lassen sich für den therapeutischen und aus systemischer Sicht somit auch für den beraterischen Kontext zwei wesentliche Entwicklungen herausstellen, die Kybernetik erster und zweiter Ordnung.

Die Kybernetik erster Ordnung ist nach Haselmann (2008) durch verschiedene wesentliche Prämissen gekennzeichnet. In dieser frühen Phase, der Übertragung systemischen Denkens in die psychosoziale Arbeit, sieht sich der Beobachter außerhalb des beobachteten Systems. Insofern agiert der professionell helfend Tätige aus einer Beobachterposition heraus, ohne beteiligt zu sein. Es herrscht weiterhin die Vorstellung, dass Systeme sich, ähnlich der Funktionsweise einer Maschine, programmieren und kontrollieren lassen und somit auch eine gezielte Einflussnahme mittels geeigneter Instruktionen durch den Helfenden möglich wird. Darüber hinaus lassen sich Systeme in funktionale und dysfunktionale Systeme unterscheiden, wobei innerhalb der dysfunktionalen Systeme eindeutig pathologische Interaktionsmuster zu identifizieren sind, die ursächlich für das beobachtbare Problem, oder die auftretende Symptomatik sind (S.210). Ein typisches Handlungsprofil der Kybernetik erster Ordnung ist die strukturorientierte Familientherapie. Ausläufer dieses Konzeptes lassen sich unter anderem auch heute noch in populären Medienformaten, wie der „Supernanny“[6] beobachten. Zugegebener Maßen hat diese Art systemischen Denkens auch heute noch für viele einen gewissen Reiz, meint Simon (2007, S.18). Insbesondere die Vorstellung der Kontrollierbarkeit, beispielsweise innerhalb eines Unternehmens oder auch einer

[6] Spernanny: Ein als Coaching-Highlight verpacktes Reality-TV-Format des Senders RTL, in der die Supernanny, alias Katja Saalfrank, mit Problemfamilien arbeitet (vgl. http://de.wikipedia.org/wiki/Die_Super_Nanny).

Familie, lässt einige dazu verleiten, Hoffnung auf die Nutzbarkeit und Fähigkeit zur Manipulation zu entwickeln, wenn man nur die entsprechenden Regeln, Strukturen und Prozesse innerhalb des Systems durchschauen würde. Letztlich ist festzuhalten, dass die Kybernetik erster Ordnung immerhin nah zum abendländischen Wissenschaftsverständnis stand und insbesondere das Ideal objektiver Erkenntnis nicht aufgegeben werden brauchte, da der Beobachter außerhalb des beobachteten Objekts verblieb. Einen Übergang zur Kybernetik zweiter Ordnung stellen die Arbeiten und Ansätze der klassisch systemischen Familientherapie dar, deren herausragender Vertreter nach Haselmann (2008) die Mailänder Schule um Mara Selvini Palazzoli war. Hierbei wurde erstmals konsequent zirkulär-systemisch gedacht und der Fokus richtete sich weg von den Personen, hin zu den Informations- und Kommunikationssystemen. Insbesondere die Herausarbeitung sinnvoller Ideen zu den interaktionellen Zusammenhängen des Problemverhaltens bildeten den Grundstein für die Weiterentwicklung systemischen Denkens, einschließlich der entstandenen Konzepte, Techniken und Methoden, wie beispielsweise das Hypothetisieren, Zirkularität, Fragen und Neutralität (S.214).

Die Kybernetik zweiter Ordnung ist nach Haselmann (2008) ein Ansatz, indem im stärkeren Maße ein Konzept der Kooperation und die Gestaltung konstruktiver Dialoge angestrebt wird, mit dem Ziel, gemeinsam mit dem System an einer Vielzahl von Möglichkeiten und Perspektiven zu arbeiten (von Schlippe und Schweitzer 1996, zitiert nach Haselmann 2008, S.219). Die sich so fortwährend entwickelnden Denk- und Sichtweisen systemischen Arbeitens spiegeln sich in dieser postmodernen Entwicklungsstufe der Kybernetik zweiter Ordnung wieder, in der konkreten Umsetzung beispielsweise im systemisch-konstruktivistischen Ansatz. Kennzeichen für den Entwicklungsstand der Kybernetik zweiter Ordnung sind Grundüberlegungen, die den Beobachter nicht mehr als außenstehend begreifen. Es gibt demnach keine außenstehende, vom Beobachter unabhängige Betrachtung eines Systems mehr. Der Beobachter, und sei es der professionelle Helfer, wird selbst immer Teil des Systems. Dies wird schon allein dadurch deutlich, dass der professionell Tätige als Co-Konstrukteur im Hinblick auf die Konstruktion eines Problem- und Bedeutungssystems

wird. Des Weiteren wird das systemtheoretische Modell der Autopoiesis erstmals auf den Hilfekontext lebender (sozialer) Systeme übertragen. Als Autopoiesis wird die Eigenschaft von Systemen beschrieben, sich immer wieder in einem aktiven Prozess selbst zu erzeugen und zu erhalten. Demnach unterliegen diese Systeme einem Autonomiemodell und lassen sich, im Gegensatz zur Funktionsweise eines maschinellen Systems, nicht kontrollieren oder programmieren. Lebende Systeme können nur angeregt, angestoßen oder auch verstört werden. Dies beinhaltet auch die Schlussfolgerung, dass im Vergleich zu früheren Denkansätzen eine gezielte Einflussnahme durch instruktive Interaktionsformen nicht möglich ist. Das, was aus dem Anregen, dem Anstoßen oder auch dem Verstören hervorgeht, ist nicht vorhersehbar. Dies unterstützt die These, der Unmöglichkeit externer objektiver Beeinflussbarkeit von Systemen und dem daraus resultierendem anderen Verständnis zur Rolle des Beraters. Die vermeintliche Expertenposition wird größtenteils aufgegeben und an deren Stelle rückt das Selbstverständnis als kooperativer Begleiter des Klienten beziehungsweise des Klientensystems, der das System bestenfalls anregen, oder irritieren kann und die Verantwortung für eine Veränderung beim Klienten(system) belässt. Damit verbunden ist auch die Aufgabe der vermeintlichen Fähigkeit eines professionellen Helfers, funktionale von dysfunktionalen Systemen unterscheiden und eindeutig pathologische Muster als Ursache der Problementstehung identifizieren zu können. Vielmehr rücken die entsprechenden Wirklichkeitssichten der jeweiligen Beteiligten in den Vordergrund, insbesondere die individuell zugeschriebenen Bedeutungen, die mit dem Problem in Verbindung gebracht werden (Haselmann 2008, S.218-219). Insofern verwundert es auch wenig, dass Haselmann unter Bezugnahme zu Lynn Hoffmann (1996, zitiert nach Haselmann 2008) zu dem Schluss kommt, dass nicht das System das Problem erschafft, sondern das zu Grunde liegende Problem ein System erschafft (S.210). Anders gesagt, die Definition eines Problems als solches, einschließlich der entsprechenden als problematisch empfundenen Verhaltensweisen, erschafft ein System von Bedeutungen und damit verbundener Kommunikation zwischen den Beteiligten Elementen beziehungsweise Personen. Im Sinne des radikalen Konstruktivismus dürfte demnach jedoch davon ausgegangen werden, dass die jeweiligen Realitäts- und Wirklichkeitssichten, bezogen auf ein problematisches Verhalten beziehungsweise auf die Definition eines Problems, individuell sehr

unterschiedlich sein können und aus dieser Perspektive heraus weder als richtig noch falsch, wahr oder unwahr identifizierbar sind. Dies trifft folglich auch auf die Position und Sichtweise des Beraters als professioneller Helfer zu. Alle Annahmen müssen daher als individuelle Konstruktion angesehen werden und sich vordergründig nach ihrer Nützlichkeit für ein erfolgreiches Handeln und Überleben bewerten lassen, nicht nach dem Maß ihres scheinbar objektiven Wahrheitsgehaltes. Insofern lässt sich im Sinne des sozialen Konstruktionismus aus dem Angebot verschiedener Wirklichkeitskonstruktionen auch die Option eröffnen, aus den jeweiligen Problemkonstruktionen eine Vielfalt an aushändelbaren Lösungskonstruktionen zu gestalten. Aus systemisch-konstruktivistischer Sicht wäre auch eine gezielte Intervention durch Instruktion möglich und machbar, allerdings würde ein positive und als hilfreich empfundene Veränderung nur dadurch eintreten, dass der „talentierte" professionelle Helfer zufallsbedingt etwas gefunden hat, dass von den Klienten angenommen und umgesetzt werden kann. Eine gleiche Intervention in ähnlichem Kontext, nur mit anderen Klienten, könnte jedoch genauso gut gegenteilig verlaufen. Insofern erscheint die Vorstellung instruktiver Intervention als nicht erstrebenswert.

2.2. Eckpfeiler systemisch orientierter Beratung

In den folgenden Abschnitten soll versucht werden, praxisrelevante Grundkonstanten für die beraterische Tätigkeit im psychosozialen Arbeitsfeld herauszuarbeiten. Hierbei wird nicht der Versuch unternommen, einen möglichst umfassenden und vollständigen Einblick in alle Facetten des Handlungsfelds Beratung zu geben, sondern es wird versucht, wesentliche Prinzipien, Haltungen und Arbeitsweisen einer systemisch orientierten Beratungspraxis, im Kontext einer systemisch-konstruktivistischen Sichtweise hervorzuheben. Dabei liegt die Betonung ganz bewusst auf systemisch orientiert, weil im Handlungsfeld von Beratung sicherlich nicht immer und in jeder Situation eine systemische Sichtweise sinnvoll und zielführend für die Beteiligten sein dürfte. Innerhalb eines Beratungssettings ist es demnach Aufgabe des professionellen

Helfers, entsprechende Situationen und Anliegen beziehungsweise die Aufträge des Klienten zu erkennen, zu deuten und darauf angemessene Reaktionen zu zeigen und sich adäquater Arbeitsweisen auf Grundlage theoretischer Modelle zu bedienen. Auch die Entstehung einer angemessenen Beratungsbeziehung zwischen Klienten und Berater ist ein wesentlicher Bestandteil beraterischen Alltags uns soll im Kapitel 4.1. unter Berücksichtigung klientenzentrierter und analytischer Sichtweisen näher betrachtet werden. Kurzum erscheint es als wenig sinnvoll, in der Beratungspraxis auf eine Anfrage innerhalb eines Beratungsgesprächs nach beispielsweise alternativen Finanzierungsmöglichkeiten zum BAföG (Bundesausbildungsfinanzierungsgesetz), oder in einer Situation, in der eine stark emotional aufgewühlte und weinende Klientin vor einem sitzt und eher emphatisches Verständnis gefragt ist, mit einer konsequent systemisch-konstruktivistischen geprägten Herangehensweise zu reagieren. Diese eignet sich eher in Kontexten, in denen Klienten sich mit einer Problembeschreibung an den Berater wenden, wo Themen der Kommunikation, Beziehungen und entsprechende Bedeutungen im Zusammenhang mit dem Problem hervorstechen, wo sich interaktionelle Zusammenhänge vermuten lassen und eine konstruktive Beratungsatmosphäre herrscht. Insofern stellt in diesem Sinne die systemische Beratung auch nur eine mögliche Form oder auch Methode dar, im beraterischen Kontext mit Klienten zu arbeiten.

Dabei stellt sich jedoch zunächst einmal die Frage, über wen wir eigentlich reden, wenn es um die Aufstellung von Eckpfeilern für die systemische Beratung, also für das Reagieren auf eine Bitte geht. Mit welchen Vorstellungen über den Anderen, oder anders gefragt, auf was für ein Menschenbild treffen denn die Ratsuchenden in der systemischen Praxis eigentlich? Schwing und Fryzser (2007, in Anlehnung an Herwig-Lempp 2005, mündl. Mitteilung) stellen diesbezüglich fünf Thesen auf.

> „(1) Menschen sind eigensinnig, sie verleihen den Geschehnissen ihren eigenen Sinn, ziehen ihre Schlussfolgerungen daraus und richten ihr Handeln danach aus. (2) Der Mensch wird erst im Du zum Ich. […], dass Menschsein sich erst in der Auseinandersetzung mit einem Gegenüber, einem sozialen Kontext realisiert, dass wir als Individuum immer auch Teil größerer Systeme sind. (3) Menschen

verändern sich ständig, sie wechseln Standorte, zeigen je nach Kontext unterschiedliches Denken, Fühlen, Verhalten. (4) Menschen verfügen über unzählige Ressourcen und Potentiale für ihre Lebensgestaltung und die Lösung ihrer Probleme. (5) Menschen konstruieren ihre Wahrheiten und Wirklichkeit, niemand kann für sich den Besitz objektiver Wahrheit beanspruchen.“ (ebd. S.325)

Als ein Eckpfeiler kristallisiert sich nach Haselmann (2008) die innere Haltung des Beraters heraus, eine angemessene Achtung vor der Selbstorganisation des Systems zu haben. Dies beinhaltet vor allem, auf eigene Wertungen zu verzichten und nicht die eigene Sichtweise in den Vordergrund zu stellen oder gar aufzudrücken. Hierbei wird die bereits in der Mailänder Schule entwickelte Position der Neutralität durch eine angemessene Neugier ergänzt. Neutralität als innere Haltung gegenüber den Personen, den eigenen und von den Personen entwickelten Ideen und gegenüber den beobachtbaren Symptomen. Neugier, gepaart mit der Haltung des Nicht-Wissens, als echtes und respektvolles Interesse an der zu Grunde liegenden Eigenlogik des Systems (S.248). Diese immanente Eigenlogik kennzeichnet sich nach Schlippe und Schweitzer (2002) vor allem dadurch aus, dass sie für das System schlichtweg wirksam ist, weil sie sich offensichtlich für das System evolutionär bewährt hat (S.212). Die Neugier auf diese Eigenlogik impliziert auch die Unwissenheit des Therapeuten, die aber auch als eine Ressource gesehen werden kann, weil sie eine vorschnelle Erkenntnis verhindert und das weitere Finden von Alternativen Sichtweisen fördert.

Das, was Schlippe und Schweitzer (2002) als Irreverenz benennen, kann als weiterer Eckpunkt angesehen werden. Hierbei geht es um ein Verlassen oder besser gesagt um ein bewusstes Misstrauen gegenüber den eigenen Überlegungen, seien sie auch noch so systemisch orientiert. Ein möglicher Effekt dieses bewusst in einer bestimmten Situation angewandten Verfahrens, kann die Freilegung eines innovativen Potentials in Therapie und Beratung sein. Dieses bewusste Infrage stellen kann auch als

Respektlosigkeit gegenüber den Ideen bei gleichzeitigem Respekt gegenüber dem Menschen verstanden werden (S.122).

Ein weiterer Eckpfeiler ist nach Haselmann (2008) und auch nach Schlippe und Schweitzer (2002) die Ressourcenorientierung. Hierbei wird davon ausgegangen, dass das System und die Klienten über eigene Selbstheilungs- und Selbsthilfekräfte verfügen. Die sich daraus ergebende Aufgabe des Beraters ist das Anregen zur gemeinsamen Suche nach den Ressourcen des Systems, die es zu erwecken und nutzen gilt. Dies beinhaltet auch die Suche nach verschütteten, abgelegten oder nicht mehr genutzten Ressourcen, die durch (Re)Aktivierung zur Problemlösung des Klientensystems beitragen können (Haselmann 2008, S.249; Schlippe & Schweitzer 2002, S.124). Ritscher (2007) beschreibt diese Ressourcen als eine Gesamtheit von psychischen, materiellen und sozialkommunikativen Möglichkeiten, auf die bei einer erfolgreichen Bewältigung von Handlungsanforderungen zurückgegriffen werden kann (S.27).

Darüber hinaus und eng verbunden mit der Ressourcenorientierung ist nach Haselmann (2008) die Lösungsorientierung. Dies beinhaltet zwei Aspekte. Einerseits geht es darum, im Hier und Jetzt nach den Dingen und Verhaltensweisen zu suchen, die im Zusammenhang mit der Problembeschreibung jetzt schon gut gelingen und somit einer Abkehr vom defizitären Fokus. Ganz klassisch ist dies die Suche nach den „Ausnahmen“ vom Problem. Andererseits beinhaltet die Lösungsorientierung aber auch den sogenannten Blick nach vorn, den Blick in die Zukunft. Neben der Gestaltung von Zukunftsentwürfen steht hierbei das Nachdenken über und Antizipieren einer Zukunft nach der Problemlösung mit dem Bestreben, dadurch mögliche Lösungsideen für die Handhabung des Problems im Hier und Jetzt zu entwickeln (S.249).

Der von Haselmann (2008) als Kundenorientierung und der damit verbundenen Auftragsorientierung bezeichnete weitere Eckpfeiler unterstreicht die innere Haltung des professionell Tätigen zur Achtung der Selbstorganisation des Systems. Hierbei geht

es ganz klar auch darum, die Eigenverantwortlichkeit des oder der Klienten zu stärken, indem nur das angeboten wird, was der oder die Klienten haben wollen beziehungsweise was als Auftrag durch die Klienten definiert wird und nicht zu einem bevormundenden Umgang mit dem Klientensystem führt (S.249). Nach Schlippe und Schweitzer (2002) ist der aus dem Wirtschaftsbereich entstammte Begriff der Kundenorientierung gut mit dem Verständnis einer systemischen Dienstleistungsphilosophie überein zu bringen. Demnach haben die Leistungserbringer möglichst das anzubieten, was der Kunde, oder auch Klient subjektiv haben will und nicht, was er nach Meinung der vermeintlichen Fachleute braucht. Insofern muss sich jegliche Intervention nach dem individuellen Bedarf ausrichten und nicht nach vermeintlich objektiver Indikation oder festgestellter Bedürftigkeit. Dies beinhaltet in letzter Konsequenz auch die Idee, nichts anzubieten, was auf keine Nachfrage stößt (S.125-126). Insofern stellt sich für die psychosoziale Praxis die Herausforderung, kooperative Formen zwischen Anbietern und Kunden zu entwickeln, um die jeweiligen Kundenwünsche möglichst präzise erfüllen zu können, denn allzu oft stimmen in der Praxis das, was die Kunden wollen und das, was die Anbieter über das Wollen des Kunden denken, nicht überein.

Ein weiterer nicht zu unterschätzender Eckpfeiler ist die Sensibilisierung im Umgang mit Macht. Zwar lässt sich aus systemisch-konstruktivistischer Sicht festhalten, dass es eigentlich keine Macht gibt, zu mindestens was die gezielte Einflussmöglichkeit auf ein System betrifft. Dennoch gibt es immer mitzudenkende kontextuelle und gestaltbare Faktoren, die sehr wohl ein Ausüben von Macht, beispielsweise seitens des Beraters auf die Klienten, ermöglichen. Selbst wenn diese nicht absolut, oder real ist, so ist sie doch dadurch existent, dass sie durch die Personen selbst, oder auch durch die Situation des Beratungssettings, oder gar durch die Position als Berater und Ratsuchender zugeschrieben, beziehungsweise verliehen wird (Jones 1995, S.160-164).

Als zuletzt zu nennender Eckpfeiler soll die Vergrößerung des Möglichkeitsraumes für den Klienten und das Klientensystem aufgeführt werden. Dabei wird auch der tiefere

Sinn beraterischer Praxis im systemisch-konstruktivistischer Handlungsfeld deutlich. Denn letztlich ist das Ziel einer solchen Beratung, die Denk- und Verhaltensmöglichkeiten zu vergrößern. Dies geschieht auch durch das Aushandeln der verschiedenen Wirklichkeitssichten und der daraus resultierenden möglichen Erweiterung von Bedeutungsgebungen zur Problemstellung. Im Sinne der Lösungsfindung geht es um das Anregen zum Denken, des bisher Nichtgedachten und das Ausprobieren, des bisher Nichtausprobierten, gegebenenfalls auch durch Störung oder Provokation seitens des Beraters, indem neue oder auch ungewohnte Denkarten eingebracht werden (Haselmann 2008, S.249). Schlippe und Schweitzer (2002) benennen die Vergrößerung des Möglichkeitsraumes in Anlehnung an den Biokybernetiker von Foerster als zentrales Ziel systemischen Handeln und Denkens. Dabei soll jegliches Handeln so ausgerichtet sein, dass sich die Anzahl der Möglichkeiten immer vergrößert. Demnach stehen alle Handlungs- und Denkweisen, beispielsweise Tabus, Denkverbote, Dogmen oder auch Bewertungen in richtig und falsch, dem systemischen Arbeiten entgegen und führt zum Konflikt mit rigiden wissenschaftlichen Vorstellungen, aber auch fundamentalistischen Religions- und Moralvorstellungen (S.116). Wie die hier aufgeführten Eckpfeiler einer systemisch orientierten Beratung in die beraterische Alltagspraxis umgesetzt werden können, soll im folgenden Abschnitt Thema sein.

2.3. Werkzeuge der beraterischen Praxis

Unter dem Begriff der Werkzeuge der beraterischen Praxis sollen in diesem Abschnitt wesentliche Vorgehensweisen und Techniken erläutert werden, die ein professionelles Handeln seitens des Beraters in Bezug zu einer systemisch-konstruktivistischen Sichtweise ermöglichen. Dies ist in diesem Rahmen zwar nur ausschnittsweise möglich, dennoch ermöglicht es einen Einblick in das praxisorientierte Handlungsfeld.

Haselmann (2008, S.249-253) stellt dabei drei wesentliche Vorgehensweisen heraus. Hierbei ist jedoch zu beachten, dass es weniger um den Anspruch einer Auflistung in chronologischer Reihenfolge geht, sondern der Beratungsprozess selbst, im Sinne von Zirkularität, einzuordnen ist und daraus resultierend jeder der aufgeführten Punkte immer wieder aktuell und zum zu bearbeitenden Thema werden kann. Zu allererst erfolgt demnach immer die Kontext- und Auftragsklärung, aber bereits in diesem Punkt wird deutlich, dass dies auch veränderliche Größen sind und im Laufe des Beratungsprozesses immer wieder zum Thema werden können, beispielsweise durch eine Veränderung des Auftrages aufgrund neu gewonnener Wirklichkeitssichten auf das Problem. Es gilt an diesem Punkt immer die entscheidenden Fragen zu klären, wer will eigentlich was von wem. Es geht um die Beschreibung und Definition des Problems und der beobachtbaren Symptome und um die Ziele und Erwartungen, die sich durch die Einbeziehung eines professionellen Helfers durch die Klienten ergeben. Die zweite wesentliche Vorgehensweise ist das Hypothetisieren und Einbeziehung der Zirkularität. Schlippe und Schweitzer (2002) definieren eine Hypothese als eine vorläufige Annahme, über das was ist, die jedoch im Verlauf zu überprüfen ist (S.117-118). Hierbei geht es nach Haselmann (2008) vor allem darum, Hypothesen zu entwerfen die zirkuläre Kreislaufprozesse beschreiben und den Fokus auf die Nützlichkeit und nicht auf die Wahrheit einer Aussage oder Sichtweise lenken. Sie sollen dabei helfen, die Wahrnehmung der Beteiligten auf die interaktionellen Zusammenhänge zu richten und die Wechselseitigkeit betonen. Dies wird dadurch unterstützt, dass mittels Hypothesen versucht wird, die beobachteten Symptome oder das definierten Problemverhalten in einen sinnstiftenden Kontext einzubetten und den jeweiligem Verhalten, oder den Symptomen eine vornehmlich positive Funktion zuzuschreiben (S.250-251). Die dritte zentrale Vorgehensweise ist nach Haselmann (2008) die Anwendung von Fragetechniken, vor dem Hintergrund, dass im systemisch-konstruktivistischen Kontext, die eigentliche Intervention durch Fragen geschieht. Dabei dient das Fragen nicht nur der Gewinnung von Informationen aus dem System, sondern auch der Generierung neuer Informationen im System. Dies geschieht in erster Linie durch den suggestiven Gehalt jedweder Frage, was auch die eigentliche Intervention darstellt (S.251-253). Schlippe und Schweitzer (2002, S. 137-138) beziehen sich in diesem Punkt auf das kommunikationstheoretische Konstrukt Watzlawicks, dass nicht nicht kommuniziert

werden könne und schließen daraus, dass es unmöglich sei, Fragen zu stellen, ohne dabei bei den befragten Personen eigene Ideen anzustoßen. Insofern werden durch das Fragen immer implizite Botschaften übermittelt. Vor diesem Hintergrund hat sich eine Vielzahl verschiedenster zirkulärer Fragen entwickelt (Schweitzer und Weber 1997, S.203-204; Pfeiffer-Schaupp 1995, S.177-185), beispielsweise triadische Fragen, die den Beziehungsaspekt hervorheben, oder auch Erklärungsfragen, Verschlimmerungsfragen, Vorher-Nachher-Fragen, Fragen, die eine Außenperspektive ermöglichen, oder auch Eigenschaften zu Verhalten verflüssigen, usw.. Eine vollständige Auflistung aller möglichen Frageformen kaum möglich und auch nicht notwendig, denn letzten Endes verfolgen alle Fragen das gleiche Ziel. Sie sollen dem Klientensystem, aber auch dem Berater als Teil des Systems dazu verhelfen, neue Wirklichkeitskonstruktionen und Möglichkeitssichten zu entwickeln sowie die Handhabbarkeit des Problems zu streuen. Dabei fokussieren und betonen die Fragen zuvorderst Tätigkeiten statt Zustände, Entscheidungen statt Schicksale und Vorübergehendes statt Unendliches (Haselmann 2008, S.251).

Darüber hinaus führen Haselmann (2008), aber auch Schlippe und Schweitzer (2002) zahlreiche Techniken auf, die je nach Situation und Kontext Anwendung im Beratungsalltag finden könnten. Neben den Techniken, wie den Verschreibungen und Aufgaben, dem Reflecting Team (vgl. Kap.8.2.) und metaphorischen Techniken, soll hier zunächst nur die Technik der Kommentierung näher betrachtet werden und hieraus wiederum lediglich zwei Facetten, das Refraiming, dass Schlippe und Schweitzer (2002, S.177) als vielleicht wichtigste systemische Interventionsform benennen und die wertschätzende Konnotation. Grundsätzlich lassen sich Kommentierungen seitens des Beraters als sprachliche Angebote beschreiben, die dazu einladen, die Wirklichkeit auf eine bestimmte Art und Weise wahr zu nehmen und gegebenenfalls das eigene Abbild neu zu konstruieren. Beim Refraiming wird dies versucht zu erreichen, indem das Geschehen durch einen neuen Bedeutungsrahmen einen anderen Sinn erhält. Dabei sind die systemischen Grundprämissen, dass jedes Verhalten einen Sinn macht, wenn man den Kontext kennt und dieses Verhalten eine sinnvolle Bedeutung für den Erhalt des Systems hat, ausschlaggebend. Die Idee dahinter ist, dass es keine vom Kontext

losgelöste Eigenschaft einer Person gibt und jeder nur über Fähigkeiten verfügt, wobei diese Fähigkeiten zum Problem werden können, wenn sie nicht zum Kontext passen. Hauptziel des Refraimings ist somit eine Verstörung der bisherigen Sicht der Dinge, was im Idealfall zu einer veränderten Sichtweise führen kann. Die zweite für den Beratungsalltag hervorzuhebende Technik der Kommentierung ist die wertschätzende Konnotation, die auch als positive Bewertung verstanden werden kann. Hierbei wird das durch die Klienten beschriebene problematische Verhalten positiv, oder wertschätzend kommentiert. Ausschlaggebend hierfür ist die systemische Position der Betrachtung zirkulärer Interaktionsabläufe, die das Verhalten als konstruktiven Beitrag für den Erhalt des Systems herausstellen (Haselmann 2008, S.253-257; Schlippe & Schweitzer 2002, S.165-204).

Neben diesen vorwiegend sprachlichen Werkzeugen haben sich auch aktionsorientierte Methoden entwickelt, die als Umsetzung von Sprache in eine Situation verstanden werden können. Ein großer Bereich dieser aktionsorientierten Verfahrensweisen die Aufstellungsarbeit, wie beispielsweise die Systemische Strukturaufstellung. Hierbei wird aus einer individuellen Sicht heraus, in modellierender Weise, ein System generiert. In diesem aufgestellten System wird dann mit drei veränderlichen Größen gearbeitet, mit dem Abstand, dem Standwinkel der Personen zueinander und mit den jeweiligen Blickrichtungen. Kern der Arbeit ist das Entwickeln von Ideen und Möglichkeiten zur Lösung eines Problems. Dies geschieht auf hypothetischer Ebene durch die Veränderung der drei Variablen, aber beispielsweise auch durch die Hinzunahme bisher nicht beachteter systemrelevanter Personen und der daraus entstehenden Veränderung hinsichtlich der gefühlsmäßigen Wahrnehmung der einzelnen Mitglieder des Systems (Kleve & Wirth 2009, S.212-220). Zwar weisen diese Ansätze eine gewisse Nähe zu psychodramatischen und soziometrischen Vorgehensweisen auf, heben sich aber durch ihren starken Beziehungsfokus und einer ausgeprägten systemisch lösungsorientierten Haltung ab. Insofern ließen sich Aufstellungen auch als zirkuläres Fragen in Aktion beschreiben (Lauterbach 2007, S.16-19). Darüber hinaus gibt es noch einen unendlich erscheinenden Topf an Methoden, wie die Genogrammarbeit, das Erstellen von Soziogrammen und Mappen,

die Arbeit mit dem Zeitstrahl und weiteren Methoden, die alle auf unterstützende Art und Weise zum Aufbereiten, Analysieren und Visualisieren von Informationen beitragen können (Schwing & Fryzser 2007, S.60-102), vielleicht auch im Hinblick darauf, dass sich bestimmte Aussagen in ihrer Komplexität mit dem Mittel der Sprache nur schwer erfassen und darstellen lassen.

3. Das Social Web

In diesem Kapitel soll in Form eines kurzen Abrissen ein Überblick über die Merkmale internetbasierter sozialer Netzwerke gegeben werden. Dabei liegt der Fokus bewusst auf dem, was als Social Web verstanden werden kann. Das Social Web ist eine Facette des sogenannten Web2.0. Unter dem Sammelbegriff Web2.0 lassen sich in nahezu alle Entwicklungen im Internet zusammenfassen, die je nach Blickwinkel technische, ökonomische, rechtliche und auch soziale Aspekte einbeziehen, wobei eine klare Definition oder Abgrenzung als nicht möglich erscheint. Dennoch sind bestimmte Merkmale erkennbar, beispielsweise das Produktlösungen des Web2.0 kooperative und kollaborative Arbeitsformen ermöglichen, indem diese Produkte als Service-Plattform funktionieren und somit die Verlagerung alltäglicher Aufgaben ins Internet ermöglichen. Die Nutzer sind gleichzeitig auch Mitgestalter solcher Plattformen, indem sie durch das Einstellen und den Austausch verschiedenster Arten von Daten miteinander interagieren. Gleichsam zeichnen sich derartige Plattformen durch eine leichte Bedienbarkeit, einer geräteunabhängigen Verwendung und einer neuen, als Look&Feel beschreibbaren, eigenen Ästhetik aus (Ebersbach, Glaser & Heigl 2008, S.23-28). Das, was als Social Web oder auch als Social Software beschrieben werden kann, ist in erster Linie dadurch gekennzeichnet, dass es sich dabei um Programme oder dynamische Webseiten handelt, die die Technik des Internets als Trägermedium nutzen und den Informationsaustausch, den Beziehungsaufbau und die Kommunikation innerhalb eines sozialen Kontextes unterstützen (ebd. S.29-30). Ursächlich für die Entstehung sozialer internetbasierter Produkte könnten die großen Integrationskräfte sein, die ein derartiges Medium freisetzt. Gerade die hochentwickelten Industriegesellschaften zeichnen sich durch Isolationstendenzen und der Auflösung traditioneller sozialer Beziehungen und Bindungen aus. Dennoch sind die sozialen Bedürfnisse des Menschen weiterhin vorhanden und genau diesen Punkt scheinen derartige Lösungen zu bedienen. Sie ermöglichen die Wiederherstellung und Aktualisierung von Beziehungen und Netzwerken und gleichsam eröffnen sie einen zusätzlichen öffentlichen Raum, der das Eingehen neuer Beziehungen und Treffen Gleichgesinnter über eine große physische Distanz ermöglicht (ebd. S.198-200).

3.1. Die virtuellen 3D Welten

„Wir erleben den Übergang zu einer neuen Epoche. Virtuelle Welten werden in den nächsten Jahren vielleicht nicht die Welt verändern, aber das Leben von Millionen Menschen. Es werden Ökonomien entstehen, die auch für die reale Welt von Gewicht sind. […] Bei aller Faszination und Begeisterung für diese neue Phänomen darf man sich aber nicht von dem aktuellen Hype blenden lassen und den enthusiastischen Medienberichten glauben.“ (Lober 2007, S.2)

Versucht man eine Ortsbestimmung für den Begriff virtuelle Welt vorzunehmen, so kann dieser ganz allgemein als jeder imaginäre Raum verstanden werden, der entweder durch ein Medium bedingt, oder einfach nur auf gedanklicher Basis in den Köpfen entsteht. Insofern können auch die computergenerierten dreidimensionalen Welten als virtuelle Orte verstanden werden (Armbrüster 2008, S.13). Anders als bei klassischen dreidimensionalen Onlinespielen und Simulationen, wo es beispielsweise um die Übernahme von Armeen, den geschickten Umgang mit Waffen, oder das Erreichen irgendwelcher Highscores (Punkte) und Level geht, versuchen die sogenannten sozialen Welten, den Nutzer vielmehr mit der Ausgestaltung und Pflege seiner „Spielfigur“ und den Interaktionsmöglichkeiten mit seiner Umwelt zu locken (Schmitz 2007, S.51).

Bei dem Versuch, ein Verständnis für das zu entwickeln, was derartige Welten eigentlich sind, stößt man auf einen schier unendlich erscheinenden Kosmos verschiedenster weltweit angebotener Produktlösungen. Diese sind derartig facettenreich, dass es kaum möglich ist, die gesamte Bandbreite zu erfassen, geschweige denn darzustellen. Da gibt es 3D-Spiegelwelten wie beispielsweise Twinity (http://www.twinity.com/de), die versuchen, ein möglichst genaues virtuelles Abbild realer Städte zu entwickeln. In diesen können die Nutzer dann miteinander kommunizieren und interagieren, sie können ihr eigenes Zuhause gestalten und historische Sehenswürdigkeiten besuchen. So existiert in Twinity beispielsweise die Möglichkeit, die ehemalige Berliner Mauer aufzusuchen und sich mittels eines Portals

in die Zeit vor der Grenzöffnung zurückversetzen zu lassen und dadurch die damalige Grenzsituation „hautnah“ zu erleben. Ein anderes Konzept stellt beispielsweise Moove (http://www.moove.de/) dar, welches sich eher als Erweiterung in Richtung einer dreidimensionalen Chat-Welt beschreibt. Aber auch zielgruppenspezifische Angebote wie beispielsweise das Habbo-Hotel (http://www.habbo.de/), welches mit einer grafisch und in der Bedienung einfacheren Aufmachung vor allem im Segment der 12 bis 16-jährigen fischt und mit moderierten und überwachten Chaträumen wirbt, sind Ausdruck des Facettenreichtums derartiger Welten. Einen möglichen Überblick über diese Angebotsvielfalt liefert KZero (2009). Hierbei wurde versucht, die verschiedensten Anbieter virtueller Welten hinsichtlich ihres Genres und im Hinblick auf die Alterszielgruppe zu klassifizieren (vgl. Abb. 1).

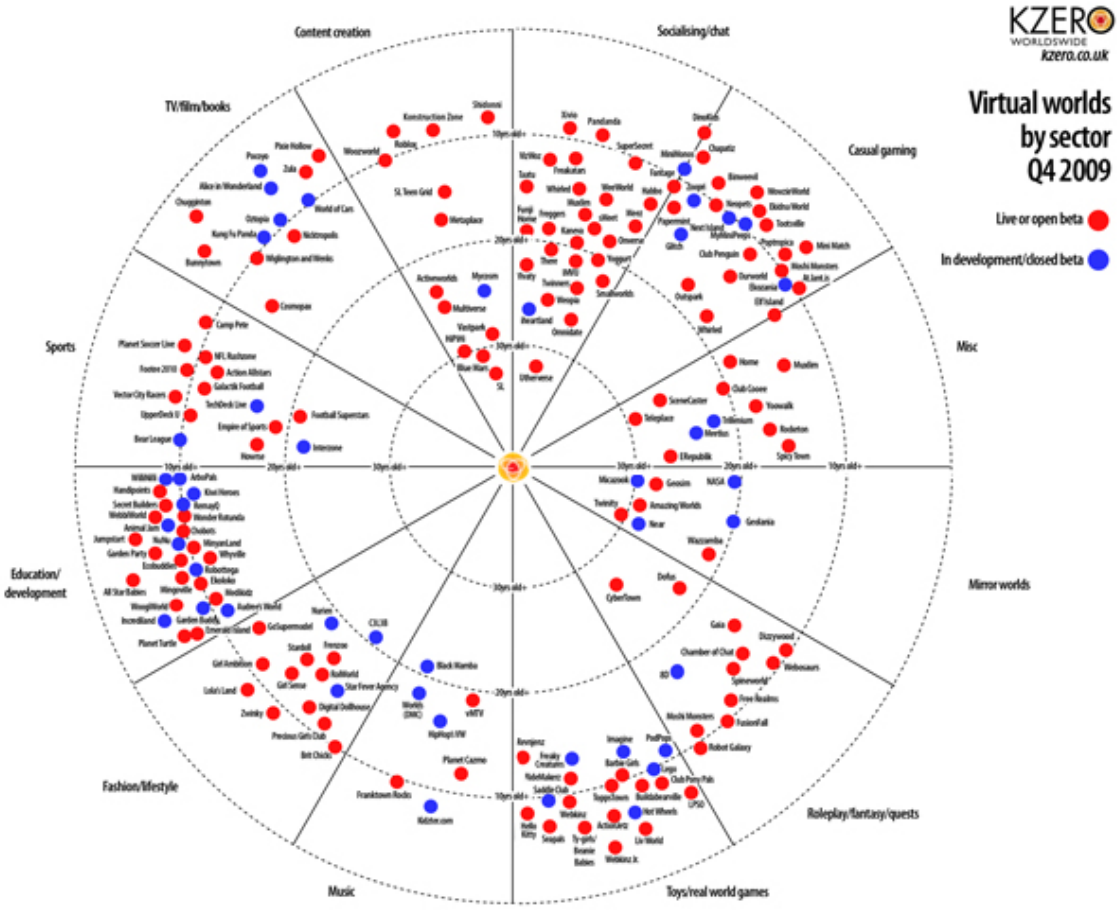

Abbildung 1: Klassifizierung virtueller Welten (KZero, 2009)

Eine der am weitesten entwickelten virtuellen Welten ist Second Life (http://secondlife.com/?v=1.1). Diese, auch zum Segment der sogenannten Metaversen[7] zugehörige dreidimensionale Welt, bezeichnet sich selbst als die weltweit größte, durch die Nutzer gestaltete, dreidimensionale Infrastruktur. Und tatsächlich ist Second Life aus technischer Sicht erst einmal nicht viel mehr, als eine Infrastruktur, die einen dreidimensionalen Raum in Form von virtuellen wasserumgebenden Inseln darstellt. Wie dieser Raum (aus)gestaltet wird, obliegt in erster Linie der Gemeinschaft der Nutzer, die sich in dieser Welt mit einem virtuellen Repräsentanten, dem Avatar, bewegen und aufhalten. Dafür stellt der Anbieter und Betreiber der Second Life Plattform, Linden Lab (http://lindenlab.com/), unzählige Inworld-Tools, zum Beispiel Bauoptionen, verschiedenste Möglichkeiten der Kommunikation und Avatar-Gestaltung, das Einrichten von Gruppen, ein ausdifferenziertes Inventarangebot, die Möglichkeit Skripte[8] zu schreiben und vieles andere mehr, zur Verfügung. Dies geht sogar soweit, dass durch eine eigene Währung, der Linden Dollar, Handel und Geschäfte betrieben werden können, die durch den Umtausch in reale Währung auch aus ökonomischer Sicht die Verbindung von realer und virtueller Welt aufzeigen. All diese Optionen zeigen aber auch, dass dieser dreidimensionale Raum in seiner Grundstruktur erst einmal völlig sinnfrei erscheint und erst durch das Wirken der Nutzer in und mit dieser Welt Inhalte und Beziehungen entstehen, die diese Welt mit „Leben“ füllen. Und in ähnlicher Art und Weise, wie der Mensch in der realen Welt verschiedenste Formen des Miteinanders entwickelt hat, geschieht dies auch in Second Life. Auch hier treffen, kommunizieren und beraten sich Menschen, gehen Einkaufen, gestalten und erkunden ihre Umgebung, entwickeln gemeinsam Projekte, oder haben einfach nur Spaß, indem sie spielen, tanzen, flirten, unbekannten Menschen begegnen und Freundschaften schließen (Linden Research 2010a; Schmitz 2007, S.52-56).

[7] Metaversum: Eine virtuelle dreidimensionale Parallelwelt von allgemeinem Nutzen (vgl. http://de.wikipedia.org/wiki/Second_Life)

[8] Skripte: Eingabebefehle in Form einer Programmierung, die es Objekten ermöglicht, bestimmte Eigenschaften zu haben oder beispielsweise Bewegungen zu simulieren

3.2. Prognosen zur weiteren Entwicklung

Die Zukunft und die weitere Entwicklung des Internets vorherzusagen, erscheint nahezu unmöglich. Insbesondere aussagekräftige Prognosen zu den sozialen virtuellen Welten sind schwer zu treffen, da dabei viele Faktoren eine Rolle spielen, angefangen von der Entwicklung der Datenübertragungsgeschwindigkeiten beziehungsweise der Vergrößerung transportierbarer Datenmengen über die (Tele)Kommunikationsnetze bis hin zu unvorhersehbaren technologischen Neuerungen im webbasierten Anwendungsbereich. Aber auch die Nutzungsgewohnheiten der Menschen im Umgang mit solchen Anwendungslösungen und sozialen Netzen ist ungewiss, wenngleich aufgrund der heutigen Nutzungsstruktur davon ausgegangen werden kann, dass es aus quantitativer Hinsicht nur zu einer Steigerung hinsichtlich der Nutzerzahlen kommen kann. Denn gerade für die junge Generation, die auch als Generation der Digital Natives[9] bezeichnet wird, sind derartige Netzwerke nicht mehr wegzudenken, nicht zuletzt auch durch die Sensibilisierung im Umgang mit den neuen Medien und steigender Medienkompetenz (nano: Bericht vom 03.02.2010).

Eines der weltweit führenden Forschungs- und Beratungsunternehmen im Bereich Informationstechnologie, die Gartner Company, prognostizierte im Jahr 2007 für den Bereich der virtuellen dreidimensionalen Welten, dass bis zum Jahr 2011 bereits 80 Prozent aller Internetnutzer ein sogenanntes „second life“ haben werden. Damit soll nicht gesagt werden, dass alle Nutzer auf der gleichnamigen Plattform angemeldet sind, sondern eher im Sinne der generellen Nutzung eines virtuellen Repräsentanten, unabhängig von der Plattform. Sie prognostizierten weiterhin, dass sich die explosionsartig entstehenden verschiedenen virtuellen Welten, hinsichtlich ihrer Anzahl, innerhalb der kommenden fünf Jahre wieder verringern werden, sei es durch Zusammenführung oder durch die Verwendung einer gemeinsamen Plattform auf Open-

[9] Digital Natives: Bezeichnung für die Generation, die zu einer Zeit aufgewachsen ist, in der bereits digitale Technologien verfügbar waren. (vgl. http://de.wikipedia.org/wiki/Digital_Native)

Source-Basis[10], wobei der Avatar wie ein Wanderer zwischen den verschiedenen Welten wird (Gartner 2007).

Eine Bestätigung der generell zu erwartenden Entwicklung im Bereich der virtuellen Welten liefern die Marktanalysten der KZero Worldswide Company (http://www.kzero.co.uk/), die ebenfalls einen rasanten Anstieg in Bezug auf Nutzerzahlen und Anzahl virtueller Welten prognostizieren (vgl. Abb. 1; KZero, 2010).

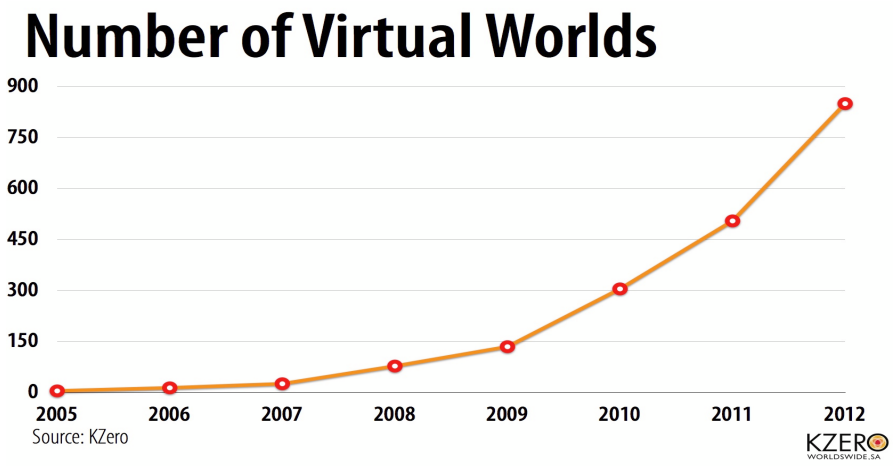

Abbildung 2: Entwicklung der Anzahl virtueller Welten (KZero, 2010)

Betrachtet man die Entwicklungszahlen hinsichtlich der Erstellung von Accounts als Indikator für das Interesse an virtuellen Welten, so zeigen die von KZero jüngst veröffentlichten Entwicklungen zwischen dem zweiten und dritten Quartal 2009, dass es in diesem Zeitraum zu einem weltweiten Anstieg um 16 % gekommen ist. Damit sind bereits 671 Millionen Avatare weltweit unterwegs. Den Größten Marktanteil machen dabei die 10-15jährigen aus, mit rund 360 Millionen angelegten Accounts weltweit (Corell, 2009).

[10] Open Source: Softwareprodukte mit öffentlich zugänglichen Quelltexten und freien Lizenzen, die durch den freien Zugang die gemeinschaftliche Weiterentwicklung der Produkte vorantreiben (vgl. http://de.wikipedia.org/wiki/Open_source)

4. Ansätze und Stand der Onlineberatung im deutschsprachigem Raum

Betrachtet man Beratung als einen Prozess zwischen einem Klienten und einem professionellen Berater, der unterstützend, kurativ und präventiv tätig ist, so kristallisiert sich bei aller angewandten Methodik doch ein Aspekt deutlich heraus. Als entscheidende Wirkungsgröße im Beratungsprozess erweist sich die Beziehung zwischen Berater und Klient, ähnlich der des Therapeuten und Patienten. Luborsky (1988) spricht dabei von einer supportiven Beziehung, die durch umfassendes Verstehen seitens des Therapeuten gestärkt und der gemeinsamen Arbeit von Patient und Therapeut eine sinnvolle Ordnung schafft (S.19).

Ganz allgemein kann Beratung auch als ein Gespräch verstanden werden, dass sich zum Ziel setzt, den oder die zu Beratenden dahingehend zu unterstützen, dass einerseits eine Klarheit darüber entsteht, worin das Problem besteht und andererseits den oder die Ratsuchenden befähigt, ein Verhalten zur Lösung des Problems zu entwickeln (Lüssi 1995, S.394). Nußbeck (2006) konnte aus verschiedenen Definitionen von Beratung folgende gemeinsame Aspekte zur Beschreibung von dem, was Beratung sein könnte, erarbeiten. Beratung ist demnach ein zwischenmenschlicher Prozess in sprachlicher Kommunikation. Dabei dient sie neben der Vermittlung von Informationen auch der Verbesserung der Selbststeuerung, der Orientierung und Entscheidungshilfe, aber auch der Hilfe bei der Bewältigung von Krisen. Voraussetzung dafür ist die Veränderungswilligkeit, die Freiwilligkeit und die aktive Beteiligung des Klienten am Prozess. Seitens des Beraters ist Fachwissen über das Problemfeld und Beratungswissen zur Beziehungsgestaltung erforderlich (S.18-21).

Der Stellenwert der Beziehungskomponente für den Beratungskontext erscheint in nahezu allen Ansätzen, Beratung zu definieren, als zentraler Wert. Auch Sickendiek, Engel und Nestmann (1999) stellen die Beziehung zwischen Berater und Klienten als bedeutendste und vielleicht wichtigste Dimension heraus, von der jeglicher Erfolg

abhängt. Dieser lässt sich dann auch nur durch eine offene, vertrauensvolle und auf Zusammenarbeit ausgerichtete Beziehung verwirklichen (S.129).

Wenn Virtualität als Teil der Realität verstanden werden würde, dann müsste die Wichtigkeit der Beratungsbeziehung in der Virtualität ebenso wie im Real Life gelten. Daher nimmt dieser Aspekt auch hier eine zentrale Rolle ein und sei erstgenannt.

4.1. Klassische Beziehungsarbeit

Grundlage der Beratung, online wie offline, ist eine offene, vertrauensvolle und auf Zusammenarbeit orientierte Beziehung der Beteiligten. Zwar sind Faktoren, wie die Methodenauswahl, der gekonnte Methodeneinsatz, Kontinuität und auch Verbindlichkeit wichtig, dennoch erscheinen Sie im Verhältnis zur positiven und hilfreichen Beratungsbeziehung eher als Beiwerk (Sieckendiek, Engel & Nestmann 2002, S.129).

Geht man davon aus, dass der Klient die Fähigkeit besitzt, die Beratungssituation beziehungsweise den Berater als hilfreich erleben zu können, sind drei zentrale Merkmale, in Anlehnung an Rogers (2004), für eine hilfreiche Beratungsbeziehung entscheidend. Authentizität, eine warme, positive und akzeptierende Einstellung und emphatisches Verstehen (S.74-75). Authentizität als eine Haltung innerhalb der Beratung, die durch direkten und offenen Umgang miteinander, zu einer unverfälschten Kommunikation führt. Je mehr sich dabei der Berater dem Zustand der Kongruenz annähert, desto eher ist auch beim Klienten die Bereitschaft vorhanden, wahre und echte Gefühle und Gedanken zum Ausdruck zu bringen. Wärme und Akzeptanz in der Form, dass die Wertschätzung des Gegenübers nicht an Bedingungen geknüpft ist, und somit der respektvolle Umgang Sicherheit gibt, Ängste verhindert und den Klienten ermutigt,

neues Denken, Fühlen und Handeln zu erproben. Empathie als das Bemühen, oder vielmehr die Fähigkeit, sich in das Denken und Fühlen des Klienten hinein zu versetzen und aus dessen Kontext heraus ein möglichst tiefgründiges Verständnis zu entwickeln (Sieckendiek, Engel & Nestmann 2002, S.129-130).

Diese, aus der eher klienten- beziehungsweise personenzentrierten Herangehensweise an Beratung als wichtig dargestellten Dinge, können je nach vorliegendem Kontext um die systemische Komponente erweitert werden. Dabei kann die Unterscheidung von Kunden, Klagenden und Besuchern durchaus hilfreich sein (Berg und Miller 1993, zitiert nach Klein und Kannicht 2007). Der Kunde kann seine Beschwerden oder Probleme präzise beschreiben und signalisiert die Bereitschaft, einen aktiven Beitrag zur Veränderung zu leisten. Die Beratungsbeziehung zeichnet sich durch eine kooperative und konstruktive Haltung aus. Der Klagende kann zwar Probleme oder auch Beschwerden und seine leidende Situation präzise beschreiben und darstellen, jedoch wird keine Möglichkeit der aktiven Einflussnahme gesehen. Das Lösungspotential liegt nur bei anderen. Der Besucher trägt keine Beschwerden vor, da das Problem durch einen Dritten definiert wurde, der auch den Klienten schickt. Vorrangiges Ziel für die Entstehung einer sinnvollen Arbeitsbeziehung kann es für den Berater bei den beiden Letztgenannten erst einmal nur sein, aus Besuchern und Klagenden echte Kunden werden zu lassen, gerade auch vor dem Hintergrund einer sinnvollen Auftragsgestaltung (S.35).

Die konsequente Umsetzung und Einbeziehung systemischen Denkens hätte auch für die Gestaltung des Beratungssetting weitreichende Folgen, weil anders als in anderen Ansätzen, immer auch Aspekte randständiger Beziehungen mitgedacht werden. Dies verhindert beispielsweise im Einzelsetting, sei es in Therapie oder Beratung, dass Beziehungsaspekte allzu sehr auf den Anwesenden fokussiert und beschränkt und somit andere relevante Faktoren ausgeblendet werden (Fürstenau 2007, S.19).

4.2. Kommunikation und Oraliteralität

Oraliteralität ist ein Phänomen, das seinen Ursprung in textbasierten virtuellen Räumen hat, dem so genannten Cyberspeak in Chaträumen. Rein formal betrachtet, handelt es sich um Literalität, jedoch werden in der Sprachverwendung verstärkt Elemente der oralen Sprache bis hin zu nonverbalen Ausdrucksformen eingefügt, was eher eine Tendenz zur konzeptionellen Mündlichkeit darstellt. Schrieb man bisher den textuellen Botschaften zu Distanzmedium (Monologstruktur, raum-zeitliche Trennung, Öffentlichkeit, Textualität, größere Informationsdichte, Planung, etc.) und den mündlichen Äußerungen ein Nähemedium (dialogische Struktur, Face-to-Face-Situation, Vertrautheit der Gesprächspartner, Spontaneität, Affektivität, etc.) zu sein, scheint diese alte Aufteilung im Cyberspeak aufgebrochen. Es findet ein zeitlich synchroner Austausch mit mehreren Kommunikationspartnern statt, die sprachlichen Interaktionen umfassen mehr als eine Äußerung und die Kommunikation ist dialogisch ausgerichtet, allesamt eher Kennzeichen eines Gesprächs. Es werden umgangssprachliche Worte, phonetisch orientierte Schreibweisen und sprechsprachliche Floskeln in einfachen, kurzen Sätzen verwendet. Zusätzlich hat sich eine ganze Reihe von Sprachformen herausgebildet, die durch die Beschränkung der Sinneskanäle die scheinbar nicht übertragbaren Zeichen wie Emotionen, Handlungen und Geräusche durch eine kreative Zeichenverwendung doch zum Ausdruck bringen können (Misoch 2006, S.166-173).

Eine Möglichkeit, sprechsprachliche Äußerungen zu Verschriftlichen, ist die Iteration. Hierbei werden die Merkmale der Sprache, Tonhöhe und Betonung, textuell dargestellt, zum Beispiel „haaaaaalooooo“. Weiterhin ist es möglich geworden die Emotionen, mittels Ideogrammen, sogenannten Emoticons, oder auch Smileys, zu vermitteln. Hierbei werden, mittels der zur Verfügung stehender Zeichensätze, Gesichtsausdrücke dargestellt, die eine bestimmte Emotion vermitteln sollen, zum Beispiel „;-)“ für Zwinkern mit der Absicht, die Aussage nicht ganz ernst zu meinen. Mittlerweile gibt es zahlreiche Ausdrucksmöglichkeiten, die durch die Sammlung und Erläuterung solcher auf Internetseiten wie http://www.mediensprache.net/de/websprache/chat/index.asp

(Siever 2009), öffentlich zugänglich gemacht werden und somit dazu beitragen, den Gebrauch zu vereinheitlichen. Somit ist es möglich, durch die Verwendung der Emoticons eine beabsichtigte zielgerichtete Emotion zu senden, die als solche für den Kommunikationspartner auch dekodierbar wird und verstanden werden kann. Einen weiteren Ausgleich der fehlenden Sinneskanäle schaffen die Onomatopoetika, sogenannte Soundwörter, um Phonetisches darzustellen, zum Beispiel „hmmm“. Mittels der Verwendung von Aktionswörtern wird es möglich, Gefühle oder auch Handlungen auszudrücken. Hierbei wird eine in Sternchen gesetzte lautmalerische Sprache genutzt, wie sie auch in Comics zu finden ist, zum Beispiel „*staun*“. Vielfach verwendet werden auch Akronyme, vermutlich aus Ökonomiegründen, um sich der sprachlichen Schnelligkeit in der textuellen Kommunikation anzunähern. Diese sind oftmals Wörter, die sich aus den Anfangsbuchstaben mehrerer Wörter einer Sinneinheit zusammensetzen und dem englischen Sprachgebrauch entstammen, zum Beispiel „lol“ für lautes Lachen (laugh out loud). Eine speziellere Form der Akronyme sind die, die ebenfalls dem englischen Sprachgebrauch entnommenen und durch das Mittel der Homophonie (die lautliche Gestalt von Zahlen und Zeichen) des eigentlichen Sinns „beraubt“ und in eine neue Bedeutung umgewandelt werden, zum Beispiel „gr82CU“ in der Bedeutung „großartig, Dich/Sie zu sehen (great to see you)“. Um Modulationen der Lautstärke übermitteln zu können, haben sich die Verwendung von Großbuchstaben und/oder auch Fettschrift etabliert, zum Beispiel „jetzt bin ICH dran“ oder auch „Wer hat **das** behauptet?“. Bedacht eingesetzt erlaubt dieses textuelle Spiel mit der Lautstärke eine dem sprechsprachlichen Gebrauch ähnelnde Betonung der Aussage. Zuletzt seien noch die Disclaimer erwähnt, bei denen durch das Setzen einer Bemerkung in Größer/Kleinerzeichen, diese abgeschwächt oder auch in eine gewisse Eigenironie versetzt wird, zum Beispiel „<Spitzfindigkeit an>“ und „<Spitzfindigkeit aus>“.

Betrachtet man die Fülle der sich in den vergangenen Jahren gebildeten und etablierten Möglichkeiten in der Onlinekommunikation, sich über die sachliche Nachricht hinaus mitzuteilen, erscheint die These der auf Kanalreduktion beruhenden zu großen Distanz und Nichtvermittelbarkeit von Gefühlen und Emotionen als überholt und

überarbeitungsbedürftig. Im unendlich erscheinenden Erfindungsreichtum hat sich die Internetgemeinschaft ein Sammelsurium an Möglichkeiten erarbeitet, diese „Defizite“ auszugleichen. Im beraterischen Kontext dürfte dies wohl eine besondere Herausforderung für den professionell Tätigen sein. Dabei besteht die Kunst nicht nur darin, sich dieser Schrift- und Zeichensprache zu bemächtigen, sondern sie dort auch gezielt einzusetzen, wo sie als nötig und sinnvoll erscheint und gleichermaßen deuten und verstehen zu können, wenn sie ihm begegnet.

Die bisherigen im Bereich der Online-Beratung eingesetzten Unterstützungsinstrumente sind allerdings sehr stark auf asynchrone Kommunikationsformen ausgerichtet. (vgl. das-beratungsnetz; Psychologische Beratung Online). Die synchronen Interaktionsmöglichkeiten waren bisher auf Chat- und (Video-)Telefoniedienste beschränkt. Diese technischen Lösungen für den Onlineberatungsprozess erwiesen sich jedoch bis dato als sehr statisch.

4.3. Beratung „goes online“

Unter dem Sammelbegriff Onlineberatung werden verschiedene internetbasierte Interaktionsprozesse, wie E-Mail-Beratung, Chat-Beratung und Beratung in Foren zusammengefasst. Sie lässt sich auch als computervermittelte Kommunikation beschreiben.

Die ersten Onlineberatungsangebote in Deutschland waren die der katholischen Telefonseelsorge 1995. Die Ratsuchenden hatten die Möglichkeit, per E-Mail oder Chat Kontakt aufzunehmen und ihr Anliegen zu schildern. Die Initiatoren erhofften sich mit diesem Angebot einen niedrigschwelligen Zugang zum Klientel, um weiterführende Angebote per Telefon, oder sogar bei zunehmender Vertrautheit vor Ort, anbieten zu

können (Christl 1998, S.101-116). 1996 folgte Pro Familia mit eigenem Beratungsportal www.sextra.de, wie der Name schon verlauten lässt, ein Angebot der Sexualberatung im Internet. Auch hier hat der Ratsuchende die Möglichkeit, per E-Mail Fragen zu stellen und diese beantwortet zu bekommen (Schöppe 1998, S.117-124).

Bis zum Jahr 2000 stiegen vereinzelt weitere Anbieter ins Segment der Onlineberatung ein, bis es im Zeitraum 2000-2002 zu einem rasanten Anstieg der Anbieterzahlen kam. Ab diesem Zeitpunkt setzte auch eine verstärkte Qualitätsdiskussion und der Ruf nach Standards und Kriterien ein (Rott 2007, S.19). Die in der heutigen Zeit praktizierten Onlineberatungsangebote finden also vorwiegend durch E-Mail, Chat und Foren statt und sind somit Ausläufer des WEB2.0. Zum aktuellen Stand der Onlineberatung im deutschsprachigen Raum sagt Kühne (2009), die Onlineberatung befindet sich gerade in einem Prozess der Objektivierung. Er bezieht sich dabei auf das organisationstheoretische Phasenmodell von Tolbert und Zucker (1996, zitiert nach Kühne 2009), die die Institutionalisierung in drei Phasen unterteilen. Die erste Phase, die Habitualisation, kann als Vorstufe zur Institutionalisierung angesehen werden und hat, über die innovativen Anfänge in der Onlineberatung, wo das „learning by doing“ im Vordergrund stand, ihren Abschluss in der ersten Fachtagung für Onlineberatung im Jahr 2002 gefunden. Die zweite Phase, in der sich nach Kühne die Onlineberatung auch jetzt noch befindet, ist die Phase der Objektivierung, die auch als annähernde Institutionalisierung aufgefasst werden kann. Hierbei kommt es durch die systematische Zunahme von Beobachtung und Reflexion des Arbeitsgebietes auch zu einer verstärkten wissenschaftlichen Auseinandersetzung mit dem Thema. Im Sinne von „best practise“ entstehen erste Qualitätskriterien in den jeweiligen Beratungsinstitutionen, aber eine allgemein anerkannte und vergleichbare Qualität, beispielsweise in Form eines Gütesiegels gibt es noch nicht. Wie lange sich die Onlineberatung in dieser Phase noch befinden wird, ist nicht vorhersehbar, aber es sind auch bereits Vorboten der dritten Phase erkennbar. Diese als Sedimentation benannte Phase, die sich im Sinne einer vollständigen Institutionalisierung beschreiben lässt, ist dann durch universell anerkannte Standards und Normen gekennzeichnet, die auf breiten theoretischen Grundlagen fußen. Ein derartiges Bestreben ist bereits durch die Gründung der

Deutschen Gesellschaft für Onlineberatung (DGOB, vgl. http://www.dg-online-beratung.de/) und dem Versuch, derartige Standards zu entwickeln, zu erkennen. Nicht zuletzt lässt sich die Entwicklung auch daran festmachen, dass die Vernetzung und theoretische Fundierung, beispielsweise durch das 2. Fachforum Online-Beratung an der Georg-Simon-Ohm Hochschule in Nürnberg im September 2009, immer weiter voranschreitet. Eine Ausweitung und Weiterentwicklung des Beratungsangebots auf die virtuellen Angebote des Web3D ist von bisher keiner, an diesem Prozess beteiligten Institutionen bekannt.

Mit Beginn der Erschaffung dreidimensionaler Welten und der zunehmenden technischen „Aufrüstung“ der Nutzer entsteht für die Onlineberatung aber ein neu zu erobernder Raum, der wohl alles bis dato virtuell Existierende „aufsaugen“ wird. Einer der Pioniere der Onlineberatung in virtuellen dreidimensionalen Welten ist die Beratungsstelle der Aidshilfe Bremen e.V., die neben ihrer realen Präsenz eine virtuelle Beratungsstelle in Second Life aufbaute (http://maps.secondlife.com/secondlife/Sebastian/65/177/35). Das Angebot der Beratungsstelle umfasst ständig abrufbare ausführliche Informationen zum Thema AIDS, aber auch die Möglichkeit der Terminvereinbarung und des Treffens in der Virtualität in Echtzeit (vgl. Abb. 3).

Abbildung 3: virtuelle Beratungsstelle der Aidshilfe Bremen e.V.

Foto: Daniel Herz

Ein weiteres Angebot, dass vor allem junge Nutzer mit seinen Bildungs- und Beratungsangeboten im Sinne der Jugendsozialarbeit ansprechen möchte, sind die neben ihrer realen Existenz auch in Second Life vertretenen „netzcheckers“ (http://maps.secondlife.com/secondlife/eduversa/46/121/28), die sich selbst als Jugendportal für digitale Kultur beschreiben (vgl. Abb.4) Dahinter verbirgt sich die IJAB, die Fachstelle für Internationale Jugendarbeit der Bundesrepublik Deutschland e.V. für (vgl. http://www.netzcheckers.de/m1868871081_400.html). Diese zeigt sich unter anderem durch die Kampagne „Watch Your Web“[11], mit dem Ziel, Jugendliche für den Umgang mit persönlichen Daten zu sensibilisieren.

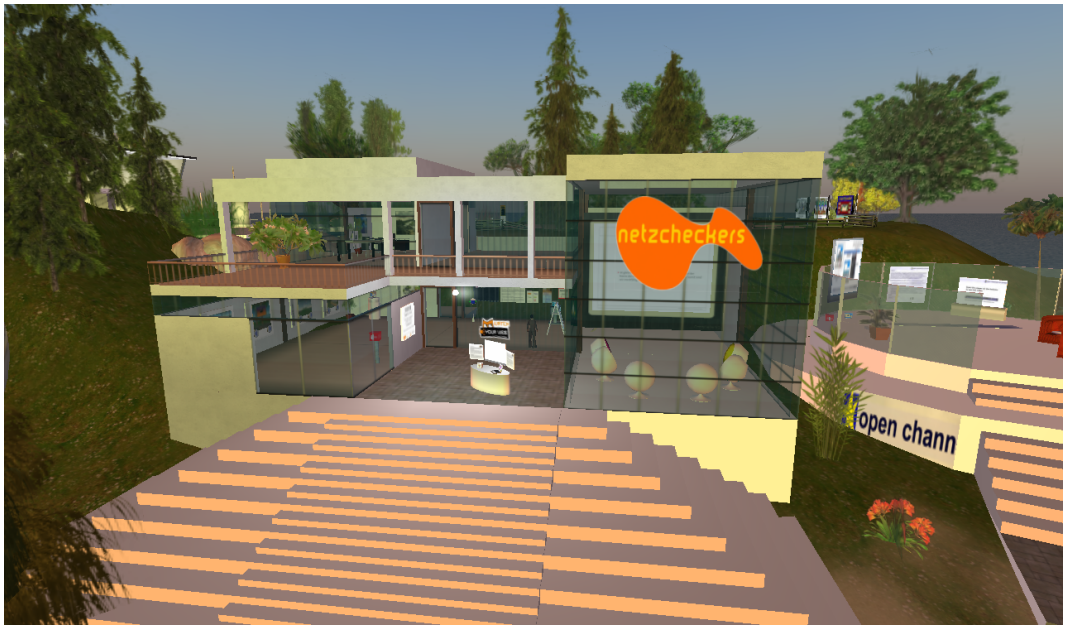

Foto: Daniel Herz

Abbildung 4: virtuelle Präsenz der netzcheckers in Second Life

[11] vgl.: http://jugendonline.typepad.com/jugend_online/2009/06/watch-your-web-jugendkampagne-zur-sensibilisierung-im-umgang-mit-pers%C3%B6nlichen-daten-im-internet.html

5. Identität und virtueller Raum

In diesem Kapitel sollen, ausgehend von einer Eingrenzung des Identitätsbegriffes, verschiedene Aspekte betrachtet werden, die in erster Linie Aufschluss darüber geben sollen, wer wir eigentlich in der Virtualität sind und warum wir uns im virtuellen Raum so verhalten, wie wir es tun.

In der Eingrenzung des Identitätsbegriffes wird hierbei auf die sozialwissenschaftlich orientierte Unterteilung von Frey und Haußer (1987, S.3-4) verwiesen. Diese unterscheiden drei Arten von Identität, auf die im Einzelnen in den folgenden Kapiteln immer wieder Bezug genommen wird. Erstens die soziale, öffentliche, „situierte" Identität, die dem Individuum in einem sozialen System zugeschrieben wird. Diese Form der Identität ist vor allem dadurch gekennzeichnet, dass eine Kombination von Merkmalen und Rollenerwartungen von außen an die Person herangetragen wird, die dadurch kenntlich und identifizierbar wird. Aus diesem Verständnis heraus könnten die Phänomene SIDE-Ansatz und hyperpersonale Kommunikation (vgl. Kap. 5.2.) zu betrachten sein. Ein zweites Konzept von Identität ist der Bedeutungskontext im Zusammenhang mit der Kennzeichnung sozialer Systeme, also einer gruppenorientierten Sichtweise, bei der sich Identität dadurch ausdrückt, dass man entweder Angehöriger eines Systems ist, oder Außenstehender. Die dritte und in den folgenden Kapiteln zentralste Bedeutung von Identität, ist die Identifikation einer Person mit sich selbst, anders gesagt, Subjekt und Objekt der Identifizierung sind in einer Person vereint. Dabei wird Identität als ein selbstreflexiver Prozess eines Individuums verstanden. Wie und in welchem Grad der Ausprägung dies in virtuellen Welten möglich sein könnte, wird bei den Forschungsansätzen zur virtuellen Realität (vgl. Kap. 6. ff.) Thema sein.

Um möglichst wertfrei ein Verständnis für Identität im virtuellen Raum entwickeln zu können, wird hier auf die gern verwendete defizitorientierte und pathologische Zuschreibung, beispielsweise einer Persönlichkeitsstörung, im Zusammenhang mit der

Nutzung des Internets und dem Aufenthalt in virtuellen Räumen, verzichtet. Nicht zuletzt auch deshalb, weil es derzeit keine empirischen Befunde gibt, die eine generelle pathologische Unterstellung in der Persönlichkeitsbildung durch Internetkommunikation zulassen (vgl. Köhler & Frindte 2003, S.322). Dies soll an dieser Stelle nicht in Frage stellen, dass es für Menschen, im virtuellen Raum genauso wie im Real Life, natürlich auch Suchtpotentiale und Gefahren gibt, die eine starke Beeinträchtigung der Lebensqualität der Betroffenen zur Folge haben könnten. Aber es wäre auch genauso vermessen, dem virtuellen Raum eine generelle pathologische Funktion zuzuschreiben.

5.1. Wahrnehmungspsychologische Ansätze

Sucht man in der einschlägigen Literatur der Neurophysiologie danach, welchen Anteil das Auge, also die visuelle Informationsaufnahme, auf diese Wahrnehmung hat, so findet man unterschiedliche Werte zwischen 80-90%. Auch die Wahrnehmungspsychologie gesteht dem visuellen System zu, die am komplexesten und am höchsten entwickelte Sinnesmodalität zu sein (Zimbardo 2008, S.119). Die zentrale Bedeutung der visuellen Wahrnehmung und ihre psychischen Auswirkungen auf das Individuum werden auch bei Kersten (2004) deutlich, nicht zuletzt als Anhaltspunkt für die Gestaltung virtueller Welten und immersiven Erlebens.

So sind es also das sichtbare Bild, die Bilder und Abbilder und letztlich auch die Weltbilder, in die man hineingeboren wird, welche die Auffassung von Wirklichkeit und Wahrheit bestimmen und aus deren Interpretationsmustern Wahrnehmung und auch das jeweils individuelle Weltbild entsteht. Dieses ist jedoch im Sinne individueller Wahrnehmungskonstruktion immer nur eine von vielen Möglichkeiten, zu einer bestimmten Zeit ein bestimmtes Bild einer bestimmten Welt wahrzunehmen (Benke 2007, S.12). Somit unterliegen die Interpretation und Deutung des Gesehenen ständiger Veränderung und Anpassung. Wir sehen nicht nur, sondern lesen, sprechen und denken auch in Bildern, die das Gedächtnis als Wissen abgespeichert hat. Zur Orientierung und

um die Vielfalt der Bilderwelt begreifen zu können, bedient sich das Individuum der Doppeldeutigkeit ästhetischen Denkens, also nicht nur dem, was als ästhetisch empfunden wird, sondern auch dem, was gleichzeitig als anästhetisch gilt. Diesem individuellen Gefühl für Ästhetik liegen wiederum die kulturellen Grundbilder zu Grunde (Welsch 1990, S.31-35).

Auch der virtuelle Raum gründet sich auf Bilder, arbeitet mit ihnen und lässt somit gleichzeitig Bilder vom bzw. über den Anderen entstehen. Dabei sorgen die kulturell geprägten und internalisierten Grundbilder ästhetischen Empfindens dafür, dass gerade durch die technischen Möglichkeiten der Virtualität individuelle idealisierte Selbstbilder als gesellschaftliche Abbilder entstehen (Benke 2007, S.14). Komplexe virtuelle Welten beinhalten zudem die Möglichkeit, im Design die Macht der Schönheit zu verwirklichen (Kersten 2004). Daher könnten gestaltete Benutzeroberflächen, die als ästhetisch empfunden werden, nicht nur positiven Einfluss auf die Gebrauchstauglichkeit haben, sondern auch durch die Erzeugung einer positiven Grundstimmung die Bereitschaft erhöhen, sich auf das Beratungssetting einzulassen und sich in diesem dann auch öffnen zu können.

Die immense Anziehungskraft und die daraus resultierende Macht der Bilder lassen, insbesondere bei bewegten Bildern, den postmodernen Menschen dahingehend verführen, Bilder nahezu selbstverständlich als Wahrheit wahrzunehmen und danach zu leben. Somit paart sich zur ohnehin vorhandenen Unübersichtlichkeit und Komplexität der Realität, die der Virtualität hinzu. Die daraus resultierende Orientierungslosigkeit und der Wunsch nach Grenzen, Halt, Sicherheit und Hilfe bietet der Beratung sowohl in, als auch außerhalb der Virtualität ein reichhaltiges Handlungsspektrum (Benke 2007, S.16-17).

5.2. Sozialpsychologische Ansätze

Als erstes sei hier die Betrachtung der virtuellen Identität mittels Simulation erwähnt. Hierbei handelt es sich um einen auf Kanalreduktion gründenden Ansatz, der nicht nur dazu führt, dass soziale Hinweise und körpergebundene Zeichen in der Virtualität nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, sondern auch alle vom Sender beabsichtigten Zeichen und Signale bewusst gesendet werden müssen. Dies ermöglicht dem Akteur jedoch gleichzeitig, ein neues oder verändertes Selbstbild darzustellen (Misoch 2006, S.115-116). Die simulierte Identität kann dann sowohl textuell, als auch multimedial entworfen und präsentiert werden, sei es, um die idealisierte Vorstellung des Selbst, oder aber auch beispielsweise Formen des Genderswappings/Genderswitchings (das Auftreten als gegengeschlechtliche Person) auszuleben, oder aber auch als Ausdruck postmoderner Identitätsarbeit, in Form des Ausprobierens verschiedener Identitätsentwürfe in einem geschützten Raum (ebd., S.117-123).

Im Gegensatz zu diesem auf Kanalreduktion basierenden Ansatz steht der Ansatz der sozialen Informationsverarbeitung nach Walther (1992, 1994). Er geht dabei davon aus, dass sich Individuen Medien aktiv aneignen und durch kreativen Umgang mit diesen einen Ausgleich schaffen, der auch vermeintliche Defizite, beispielsweise die Nichtvermittelbarkeit von Emotionalität, doch erreicht (vgl. Kap. 4.2.). Grundlegend dafür sind die Beziehungsmotivatoren zur Abdeckung sozialer Bedürfnisse, also nicht nur dem kommunikativen Austausch von Sachinhalten, sondern gleichermaßen die Suche nach sozialer Akzeptanz und dem Aufbau sozialer Beziehungen. Dies geschieht durch die Anhäufung von psychosozialem Hintergrundwissen über den Anderen mittels Decodierung und der Anwendung von Enthüllungsstrategien, sowie der zunehmenden Befähigung des eigenen Codierens persönlicher Botschaften im Kontext der wachsenden Vertrautheit mit dem Medium und der Dauer der sozialen Beziehung.

Ein weiterer wichtiger Ansatz ist der auf Spears/Lea und Reicher (Spears et al. 1990; Spears/Lea 1992; Reicher 1995, zitiert nach Misoch 2006, S.128-136)

zurückzuführende SIDE Ansatz (Social Identity and De-Individuation Effects). Dieser betrachtet, ausgehend von der klassischen Theorie der Deindividuation und der sozialen Identität, das gruppenbezogene und normative Verhalten in der Virtualität. Hierbei zeigt sich, dass gerade durch die Eingeschränktheit von Individualität in der Virtualität und die daraus resultierende Deindividuation, gepaart mit virtueller Anonymität und physischer Isolation am PC, zu einer verstärkten Orientierung der Individuen an die jeweiligen Gruppennormen führt. Dies beinhaltet auch, die Verdeckung von interpersonellen Unterschieden in der Wahrnehmung und eine daraus resultierende verstärkte Gruppenidentifikation. Gleichfalls kommt es zur „Überbewertung bei der Wahrnehmung“ (Over-Attribution) anderer Gruppenmitglieder durch Stereotypisierung. Dabei werden die fehlenden Informationen des Gegenübers mit den Inhalten aus der vorgenommenen Stereotypisierung gefüllt (Misoch 2006, S.140). Eine Bestätigung und Differenzierung des SIDE-Ansatzes liefert Sassenberg und Boos (2002). So konnte nachgewiesen werden, dass es insbesondere durch die Anonymität in der computervermittelten Kommunikation, zu einer verstärkten Orientierung an den Gruppennormen kam, wenn sich deren Mitglieder als ähnlich empfanden und die Gruppennorm explizit vorgegeben wurde. Hingegen zeichnete sich ohne Vorgabe einer Norm ein gegenteiliges Bild ab. Hierbei behindert die computergestützte Kommunikation den sozialen Einfluss innerhalb einer Gruppe und es kommt zu einer verminderten Orientierung an der Gruppennorm, die sich in diesem Fall aus den Mitgliedermeinungen ableitet. Ohne strikt vorgegebene Norm konnte eine stärkere Fokussierung auf die eigene Person aufgezeigt werden.

Aus dem SIDE-Ansatz heraus ließe sich auch das beobachtbare Phänomen ableiten, dass in virtuellen sozialen Netzwerken das Gefühl entsteht, unter Gleichen zu sein. Dadurch erleben die Nutzer in solchen Netzwerken, dass scheinbar jenseits sozialer Schubladen der realen Welt agiert werden kann. Es sind vielmehr Dinge, wie Leistung, Funktion und Rolle des Nutzers, die in diesen Netzwerken im Vordergrund stehen (Ebersbach, Glaser & Heigl 2008, S.202).

Ein weiterer Ansatz sind Betrachtungen zur Selbstoffenbarung im Netz, wie sie beispielsweise bei Weisband & Kiesler (1996) sowie Joinson (2001) zu finden sind. In der computervermittelten Kommunikation sind Tendenzen höherer Selbstoffenbarungsbereitschaft zu erkennen. Ursächlich dafür sind die Verstärkung der privaten Selbstaufmerksamkeit und eine Verringerung der öffentlichen Selbstaufmerksamkeit (Matheson & Zanna 1988, 1989, zitiert nach Misoch 2006), gepaart mit (visueller) Anonymität. Dies wird einerseits durch die physische Isolation am PC, andererseits durch die Abwesenheit sozialer und kontextueller Hinweise in der Kommunikation erreicht. Die sich daraus ergebende geringere Identifizierbarkeit wirkt sich dann positiv auf die Offenheit und Bereitschaft aus, persönliche und vertrauliche Inhalte Preis zu geben.

Als letztes genannt sei hier der auf Walther (1996) zurückzuführende Ansatz der hyperpersonalen Kommunikation. Dieser kommt zu dem Schluss, dass Online-Kommunikation aufgrund von Idealisierungsprozessen, selektiver Selbstdarstellung und Wechselseitigkeit der Kommunikation herzlicher, sozialer und intimer stattfindet, als in der Face-to-Face Situation. Ausgangspunkt seiner Betrachtungen ist auch hier die visuelle Anonymität bei kanalreduzierter Kommunikation. In Anlehnung an den SIDE-Ansatz entsteht die Idealisierung des Gegenübers in der hyperpersonalen Kommunikation durch das Ausfüllen von Informationslücken mit positiven und idealisierten Inhalten. Ursächlich dafür seien die überwiegend positiven Projektionen, die bei der selektiven Selbstdarstellung (angelehnt an Goffmans „Performance“, auf die im folgenden Artikel näher eingegangen werden soll) im Netz erzeugt werden.

5.3. Selbstinszenierung

Wenn Goffman (2008) davon ausgeht, dass jeder durch feste Wahrnehmungsschranken abgegrenzte Ort, an dem eine regelmäßige Tätigkeit ausgeübt wird, eine

gesellschaftliche Einrichtung ist, in welcher ein Ensemble von Darstellern vor einem Publikum zusammenarbeitet (S.217), dann dürften diese Gegebenheiten wohl erst recht auch für die Virtualität gelten. Und so ließen sich wohl auch alle weiteren Betrachtungen Goffmans, beispielsweise zur Fassade, der dramatischen Gestaltung, Inszenierung etc., auch auf den virtuellen Raum und deren Charaktere übertragen. Dennoch bleibt die Frage nach dem, was die Virtualität so besonders machen könnte für die Beratung. Goffman sagt, dass jeder Einzelne in der sozialen Interaktion bestrebt sei, die tatsächliche Situation zu entdecken, den tatsächlichen Charakter des Gegenübers zu enthüllen. Dies würde beinhalten, alle relevanten gesellschaftlichen Daten, Resultate und Endprodukte der Tätigkeit, sowie die innere Einstellung des Gegenübers zu kennen. Da dies eher unwahrscheinlich und aus konstruktivistischer Sicht sogar unmöglich ist, bedient sich der Einzelne im Real Life mit Ersatzinformationen (Statussymbole, ausdrucksvolle Gesten, etc.) als Mittel der Vorhersage (S.228). Und genau hier dürfte der Knackpunkt liegen, denn diese Ersatzinformationen stehen gerade in der Virtualität, wenn überhaupt, nur im geringerem Maße zur Verfügung, das Bestreben, die Situation zu entdecken/zu enthüllen jedoch unvermindert. Unterstützt man weitergehend die These, dass sich die Nutzer des virtuellen Raumes vor allem als idealisiertes Selbst bewegen und somit eher dazu neigen, positive Projektionen (in Form von Bildern und Abbildern) als „Lückenfüller“ zu verwenden, ergibt sich für den Beratungskontext das Szenario: idealisierter virtueller Berater trifft auf idealisierten virtuellen zu Beratenden und das in gegenseitiger (Selbst)Inszenierung. Die Geburt der idealisierten Beratung? Vermutlich nicht, dennoch darf man die Erwartung haben, dass Onlineberatung die Möglichkeiten bietet, sich einem solchen Zustand anzunähern, eine Situation zu schaffen, in der Machtverhältnisse ungeklärt sind, Berater und Ratsuchender auf gleicher Augenhöhe stehen, eine herzliche, warme und respektvolle Atmosphäre besteht und der Mut zur Offenheit da ist. Berater und Ratsuchende wären dann von Neugier und Interesse am Gegenüber gekennzeichnet.

Einen weiteren Gesichtspunkt zur Selbstinszenierung könnten aber auch beobachtbare gesellschaftliche Phänomene liefern, die in ihrer Ausprägung auf den virtuellen Raum übertragen werden. So könnte das „sich in Szene setzen“ auch ein Ausdruck dafür sein,

dass Menschen durch das Empfinden, miteinander in Konkurrenz zu stehen und einem damit in Verbindung stehenden Druck, sich vermarkten zu müssen, Profilierungswünsche entwickeln. Dabei wirkt die Selbstinszenierung wie der Versuch, entweder durch den Aufbau von Kontakten in den virtuellen Netzwerken den eigenen sozialen Status zu sichern, oder aber auch, um überhaupt einmal Leistungen, Fähigkeiten und Interessen öffentlich darzustellen. Dieses Bestreben nach Bedeutung und Anerkennung könnte auch ein Zeichen dafür sein, dass es vielen Menschen in der realen Welt nicht mehr gelingt, diese Bedürfnisse zu befriedigen (Ebersbach, Glaser & Heigl 2008, S.200-202).

Der Virtualität nun das Vorkommen echter Wahrheit zu unterstellen, dürfte angesichts dieser Ausführungen zur Selbstinszenierung recht schwer fallen. Verstärkt wird dies noch dadurch, dass man die „neuen Medien" in erster Linie doch eher mit spielerischen Akzenten, insbesondere durch die Onlinespielgenres, wie „World of Warcraft" (http://www.wow-europe.com/de/index.xml), in Verbindung bringt. Oder man schreibt ihnen zu, ein Platz vermeintlicher „Halbwahrheiten", wie dies gern im wissenschaftlichen Kontext den sogenannten Wikis, zum Beispiel „Wikipedia" (http://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Hauptseite), zugeschrieben wird. Dennoch zeigt sich gerade im virtuellen Beratungskontext ein ganz anderes Bild. Hier kann man zwischen der Inszenierung (im Sinne des interpersonellen Ansatzes), die in der Virtualität einen ebensolchen Wahrheitsgehalt hat wie im Real Life, und dem Fake[12], der unechten, gefälschten, erdachten Identität, der „Lüge" unterscheiden. Die Motive zum Fake sind sich interessanter zu machen, der Spaß am virtuellen Rollenspiel, die Lust zu betrügen, oder auch sich zu rächen (Knatz 2007, S.3). Erstaunlicherweise haben Untersuchungen von Jeff Hancock (zitiert nach Knatz 2007) in der E-Mail Beratung jedoch ergeben, dass lediglich 14 Prozent der Probanden Lügen erzählten. Im Vergleich zur Face-to-Face Situation, in der 27 Prozent und der Telefonberatung, in der sogar 37 Prozent falsche Angaben machten, ein verhältnismäßig geringer Wert. Dies dürfte wohl auch die These stützen, dass sich Menschen in der Virtualität durch ihre empfundene Anonymität in einem höheren Maße ihrer Autonomie und Entscheidungsfreiheit

[12] Fake: Fälschung, Imitat, Betrug (vgl. http://de.wikipedia.org/wiki/Fake)

bewusst sind und daher eher bereit, über Probleme und Themen mit unangenehmen oder schambesetzten Inhalten zu reden. Unterstützt wird dies durch die als geringer empfundene Verbindlichkeit in virtuellen Beratungssituationen (Knatz 2007, S.4).

Einzig die Rolle des Beraters gerät schnell ins Wanken, wenn es ihm nicht gelingt, die Erzählung des Klienten als Inszenierung zu verstehen und als beraterische Szene zu deuten. Nur auf den Text (hier als Beispiel der E-Mail Beratung) angewiesen, verführt der zu Beratende den Berater dazu, sich in die Geschichte einzuweben, oder gar zu verstricken und damit seine beraterische Freiheit aufzugeben. Insofern stößt der Berater dann auch schnell an seine eigenen Werte- und Moralvorstellungen, Normen, Ideale und Weltanschauungen mit der Konsequenz, den Ratsuchenden aus dem Blick zu verlieren und eher an der „Echtheit" der Erzählung zu arbeiten, um sie gegebenenfalls als Fake zu entlarven (Knatz 2007, S.7). Und genau diese zu recht erhobene Befürchtung lässt sich durch eine systemisch-konstruktivistische Haltung seitens des professionell tätigen Beraters vermeiden.

5.4. Lebensraum virtuelle Welt

Will man sich darüber klar werden, inwieweit virtuelle Orte zu tatsächlichen Lebensräumen werden, so muss man sich zunächst die Frage stellen, warum Menschen eigentlich solche Räume entwerfen, aufsuchen und nutzen. Prinzipiell unterscheiden sich reale und virtuelle Orte hinsichtlich der Motivation ihrer Nutzer (User) erstaunlicherweise nicht wirklich signifikant. In beiden Fällen strebt der Mensch nach Orten der Anerkennung seiner Leistung, nach Beachtung und Geselligkeit. Es sind Orte des Auslebens von Aggression, Dominanz und sozialer Ängstlichkeit, der Risikovermeidung und Hilfsbereitschaft (Chlanda 2001, S.74-76).

Bei der Suche nach individueller Sinngebung können virtuelle Orte zu Ersatz- und Ergänzungsräumen der Identitätsbildung werden. Die in diesem Prozess innewohnende Kommunikation, Unterstützung und soziale Lernerfahrung ist zwar anfangs immer mit einem hohen Maß an Anonymität und Distanz verbunden, jedoch ermöglichen gerade die virtuellen „Spielräume“ durch den intensiven Beziehungsaufbau der Nutzer einen Aktivierungsprozess, der es den Nutzern ermöglicht, wiederum mehr Themen aus dem „Real Life“ einzubringen und zu bearbeiten (Benke 2007, S.104).

Da Beratung ein in erster Linie kommunikativer Prozess ist, zeigt sich an Hand der vielfältigen Plattformen und daraus resultierenden Möglichkeiten, dass die Online Kommunikation mehr Potential, hinsichtlich Variabilität des Settings und Anonymität des zu Beratenden bietet, als die Face-to-Face Kommunikation im Real Life. Die fehlende Kopräsenz der Teilnehmer ermöglicht zudem auch den Wegfall psychosozialer körpergebundener Daten und direkter Sinnesmodalitäten, sowie die Entkontextualisierung der Kommunikation (Misoch 2006, S.62). Dabei stellen sich die Möglichkeiten virtueller Beratungsangebote nicht zwingend als Ersatz für die Real Life Beratung dar, sondern eher als Ergänzung des Repertoires, welches dann durch die differenzierten Abstufungen kommunikativer und sozialer Präsenz an Reichhaltigkeit gewinnt.

Somit ermöglicht die Virtualität einen auch für Beratung zusätzlichen Raum, der durch seine vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten ein echter Lebensraum ist. Lebensraum letztlich auch deshalb, weil die sogenannte Virtualität nicht fiktiv, sondern sehr real ist. Sie ist zwingend geprägt von den individuellen Erfahrungen, Emotionen, Mustern und Verhaltensstrategien der Lebenswirklichkeit der Nutzer, die diese in den virtuellen Raum transferieren. Und genau wie auch in realen Räumen, wirken die so entstandenen virtuellen Räume wiederum auch auf den Nutzer. Virtualität ist also durch Realität bedingt und daher auch Teil dieser und kein Nutzer betritt Virtualität ohne Bezug zur Realität zu haben (Benke und Schwarz 2007, S.3).

6. Forschungskonzepte zur virtuellen Realität

Nach Sherman und Craig (2003, zitiert nach Armbrüster 2008) zeichnet sich das, was als virtuelle Realität bezeichnet wird durch vier wesentliche Kategorien aus. Erstens benötigt man für das Erleben virtueller Realität eine virtuelle Welt in Form einer computergenerierten dreidimensionalen Infrastruktur, zweitens Immersion und Präsenz und drittens ein sensorisches Feedback, dass sich bei dem derzeitigen Stand der technischen Entwicklung in der Alltagstauglichkeit der Nutzer in erster Linie auf den visuellen Kanal beschränkt. Viertens sollten Möglichkeiten der Interaktivität, die dem Nutzer eine Manipulation und Navigation in Echtzeit erlauben, vorhanden sein (S.13-16).

Im Folgenden sollen vor allem die Konzepte von Immersion und Präsenz, in Ergänzung durch das Konzept der Repräsentation, näher betrachtet werden, da diese für den Beratungskontext als kommunikativen und zwischenmenschlichen Prozess von entscheidender Bedeutung sind. Denn letztlich verbirgt sich hinter diesen Konzepten die Frage, wen und was wir in der virtuellen Realität repräsentieren und ob es möglich ist, sich selbst und andere als wirklich zu erfahren. Insofern schließt diese Kapitel nahtlos an das vorangegangene (siehe Kap.5) an, bei dem es im Kern darum ging, wer wir eigentlich in der Virtualität sind. Bei den folgenden Betrachtungen ist der Fokus eher auf die Frage gerichtet, welche Mechanismen eigentlich dazu führen, dass wir uns selbst und andere als Identität im virtuellen Raum erfahren können.

6.1. Immersion

Geht man der Frage nach, ob es eigentlich möglich ist, bei dem vor dem Computer sitzenden und auf einen Bildschirm starrenden User den Eindruck zu erwecken, er wäre

gerade in einem virtuellen Szenario, in einem künstlichen Raum und würde sich dort mit anderen Menschen treffen und das Gefühl haben, er erlebte Wirklichkeit derart, dass es sogar die „richtigen“ körperlichen Reaktionen in ihm hervorruft, so lautet die Antwort: ja, es scheint möglich zu sein, wie die folgenden aktuellen Forschungsbezüge aufzeigen werden.

In dem hier gebrauchten Verständnis taucht Immersion erstmals Ende der 80-ger Jahre auf, im Zusammenhang mit dem Schlagwort virtuelle Realität. Ziel dieser computergestützten Anwendung soll es sein, den Mediennutzer mittels Herstellung medialer Präsenz zu befähigen, in der simulierten Wirklichkeit Handlungen und Erlebnisse, wie unter realen Bedingungen wahr zu nehmen (Kosfeld 2003, S.9). Immersion kann auch als Eintauchen in eine künstliche Welt, als einen Eintritt in eine andere Wirklichkeit, die durch diesen Eintritt erst zu unserer Wirklichkeit wird (Faßler 2002, S.146) verstanden werden. Sie kann aber auch einen psychologischen Zustand bezeichnen, wonach eine Person sich in einer ihr umgebenen Umwelt wahr nimmt, einbindet und mit ihr interagiert (Kosfeld 2003, S.12). Witmer und Singer (1998) beschreiben Immersion:

> „*Immersion* is a psychological state characterized by perceiving oneself to be enveloped by, included in, and interacting with an environment that provides a continuous stream of stimuli and experiences.” (S.227)

Aus diesen Versuchen, Immersion zu beschreiben und zu definieren wird deutlich, dass sich das Phänomen Immersion aus zwei unterschiedlichen Perspektiven betrachten lässt. Einerseits lässt sie sich mental, andererseits physikalisch fokussieren (Armbrüster 2008, S.13). Wenngleich zu vermuten ist, dass beide Perspektiven insbesondere in Web3D Anwendungen einander bedingen, macht es dennoch Sinn, beide Perspektiven zu sehen. Denn gerade für den Beratungskontext dürften beide Immersionsarten von entscheidender Bedeutung sein. So könnte beispielsweise für die Entwicklung und

Gestaltung von Beratungsszenarien die mentale Immersion, also das „Eintauchen“ in die Geschichte des Anderen bedeutender sein, als die sinnliche Wahrnehmung der virtuellen Umgebung, oder des virtuellen Gegenübers. Dieser, dann eher physikalische Fokus dürfte aber gerade für den Prozess des echten Erlebens eines Beratungssettings und einer Situation, aber auch für die Wahrnehmung eines realen Gegenübers, von zentralerer Bedeutung sein, da dies ein möglichst hohes Maß sinnlicher Wahrnehmung erfordert. Und gerade in diesem Bereich scheint das Potential von Web3D-Angeboten am größten zu sein, weil sie das Gefühl des sogenannten „sense of beeing there“ ermöglichen. Immersion in diesem Sinne ist demnach eng verknüpft mit dem Phänomen der medialen (virtuellen) Präsenz. Jedoch beschreibt Immersion den Prozesscharakter des Einlassens auf mediale Erfahrung besser (Kosfeld 2003, S.14).

Einen weiteren Hinweis zu möglichen Kriterien immersiver Erfahrung beschreibt Krämer (2008), der sich dabei auf die von ihm zitierten empirischen Forschungsergebnisse von Moreno und Mayer, mit ähnlichen Ergebnissen auch bei Graig, Gholson und Driscoll zu finden, stützt. Diese Studien beschäftigten sich mit der Effektivität und Effizienz virtueller Helfer, bezogen auf die Wirksamkeit für Lernprogramme durch den Einsatz virtueller Agenten Dabei wurden in verschiedenen Testdurchläufen unterschiedliche Kommunikationsarten und Mittel benutzt (Text; Stimme und Text; Stimme), bei gleichzeitiger Variation des visuellen Wahrnehmungskontextes (Desktop, HMD[13] und HMD mit Bewegungsmöglichkeit) für die Testpersonen. Zwar fühlten sich die Probanden beim Einsatz der HMD Technik stärker präsent, jedoch entpuppte sich, bezogen auf das Lernergebnis, der Einsatz von Stimme als signifikantes Kriterium. Dabei wurde ein noch intensiveres Lernen erreicht, wenn sich der Lernende auf eine personalisierte und weniger formale Art und Weise angesprochen fühlte (S.152-153).

[13] HMD = Head-Mounted Display (Gerät zur visuellen Wahrnehmung virtueller 3dimensionaler Umgebungen)

Als ein weiteres entscheidendes Kriterium für immersive Prozesse kann die Lebendigkeit der Darstellung oder auch Realitätstreue genannt werden. Mit zunehmender Realitätstreue steigt die immersive Wahrnehmung in der Virtualität (Nattland 2008). So scheinen derzeit dreidimensionale virtuelle Welten, die in der grafischen Darstellung realitätsnahe Settings und zudem das räumliche Erleben aus der Ich-Position ermöglichen, wie die beispielsweise bei Second Life, oder auch bei Blue Mars (http://www.bluemarsonline.com/) möglich ist, ein bereits hohes Maß immersiver Erfahrung zuzulassen.

Diese Erkenntnisse können auch für den Beratungskontext in virtuellen dreidimensionalen Welten von entscheidender Bedeutung für die Qualität von Beratung sein. Eine Beratungssituation, die davon gekennzeichnet ist, dass sowohl Berater als auch Ratsuchender mit ihrem virtuellen Repräsentanten (Avatar) verschmelzen und das Gefühl entwickeln können, trotz fehlender physischer Präsenz „da“ zu sein und in der der Einsatz von Stimme (Voice-Funktion)[14] ermöglicht wird, um seine Botschaft „an den Mann“ zu bringen, ja, in einer solchen Situation scheinen sich begünstigende Beratungsfaktoren der realen und virtuellen Welt zu vereinigen.

6.2. Repräsentation

Wenn man das Phänomen der eigenen Repräsentation im realen, aber auch im virtuellen Raum betrachtet, wird man primär auf die Wahrnehmungsdimensionen von Selbst- und Fremdwahrnehmung verwiesen (vgl. auch Kap. 5.2.).

Die Frage danach, inwieweit eine Identitätsbildung durch die Gestaltung des Avatars möglich ist und vor allem in welcher Intensität die Identifizierung mit der virtuellen

[14] Voice-Funktion: telefonähnliche Möglichkeit zur sprachlichen Kommunikation in virtuellen Welten

Erscheinung stattfindet, ist ausschlaggebend zur Beschreibung von Repräsentation. So lassen sich in virtuellen Welten vier Identifikationsgrade mit dem digitalen Repräsentanten erkennen, die mit zunehmender Komplexität und Gestaltbarkeit auch zunehmende immersive Erfahrung ermöglichen, der „Player“, der „Avatar“, der „Character“ und die „Persona“. Diese Unterteilung lässt sich daher im Zusammenhang mit Repräsentation auch als primäre Differenzierungsmöglichkeit von Immersion begreifen (vgl. Bartle 2003). Mit dem „Player“ ist lediglich die Möglichkeit gegeben, sich in der virtuellen Umgebung zu bewegen und diese zu beeinflussen, jedoch ist der Grad an Identifikation mit der Figur verschwindend gering. Diese Form der Repräsentation lässt sich häufig in Simulationen, Rollenspielen und Adventures, also vorwiegend im Spielsektor antreffen. Der „Avatar“ als Repräsentant des Nutzers, lässt da schon mehr Gestaltungsspielraum zu. Insbesondere durch einen wesentlich höheren Grad an technisch bedingten und gestaltbaren Individualisierungsoptionen, wie Aussehen, Kleidung, Geschlecht, Größe, etc. Als solches ist der Avatar also eher eine technisch weiterentwickelte Form des Players und beinhaltet ein größeres Repertoire an Individualisierungsoptionen, woraus sich durch den größeren Gestaltungsspielraum auch eine höhere Identifikation mit der Kunstfigur ableiten lässt. Der „Character“ ist dadurch gekennzeichnet, dass über ihn erstmals in der Ich-Form kommuniziert wird und ein hohes Maß an Identifikation mit dem virtuellen Repräsentanten besteht. So gesehen ist dieser Zustand also eher eine innerpsychische „Aufwertung“ des Avatars, weniger eine Frage der technischen Realisierung. Als Höchstform der Identifikation und damit auch immersiver Erfahrung gilt die „Persona“. Dabei ist der virtuelle Repräsentant Teil der Identität des Nutzers. Der Nutzer empfindet nicht mehr das Vorhandensein eines Repräsentanten, sondern ist selbst virtuell präsent. Auch dieser Zustand scheint eher ein Wahrnehmungsphänomen auf der Beziehungsebene des Nutzers zu seinem virtuellen Repräsentanten zu sein, wenngleich ein Höchstmaß an technischen Individualisierungsoptionen zur Ausgestaltung des virtuellen „Ichs“ unterstützend sein dürfte. Insofern ist es nicht verwunderlich, wenn in der Literatur zumeist das Wort Avatar gebraucht wird, da sowohl der Charakter, als auch die Persona, technisch gesehen, Avatare sind.

6.3. Soziale Präsenz

Im Zusammenhang mit dem Phänomen Immersion steht auch das Kriterium der Telepräsenz, bzw. (Ko-)Präsenz. Es gilt dabei die Frage danach, inwieweit der gegebene Rahmen es zulässt, dass man sich selbst als Subjekt, als Identität im virtuellen Raum wahrnimmt und seine Reaktionen im Handeln und in der Kommunikation mit anderen danach ausrichtet, als seien „echte“ Menschen präsent, zu ergründen. Heeter (1992) unterscheidet drei Arten von Präsenz in virtuellen Welten. Die umweltbedingte Präsenz steht im Zusammenhang mit den interaktionistischen Möglichkeiten, die die virtuelle Welt bietet. Die soziale Präsenz bezieht sich auf das Vorhandensein anderer Personen in der virtuellen Umgebung und drittens die personengebundene Präsenz beschreibt das individuelle Gefühl des „sense of being there“, also das Erleben des realen Vor-Ort-Seins.

Wie weit dieses Gefühl der Präsenz und Echtheit des Erlebens führen kann, zeigten die norwegischen Wissenschaftler Petkova und Ehrsson (2008) auf. Diese führten ein Experiment durch, das Probanden durch visuelle Illusion mittels HMD[15] Technik dazu brachte, einen fremden Körperteil als ihren eigenen wahrzunehmen. Hierbei arbeiteten sie anfangs noch mit einer Kombination aus visuellen und sensorischen Reizen. Im Verlaufe des Experiments wollte man weiter herausfinden, ob bei den Probanden eine körperliche Reaktion eintritt, wenn der illusionierte Körperteil bedroht wird. Und tatsächlich zeigten die Probanden typische körperliche Angstreaktionen, obwohl nicht ihr eigener Körper, sondern lediglich ein visuell, räumlich erfassbarer Kunstkörper mit einem Messer bedroht wurde. Es zeigte sich weiter, dass die Intensität der körperlichen Reaktion zunahm, je realistischer das künstliche Abbild des Körpers erschien.

Prinzipiell kann man diese Erkenntnisse ansatzweise auch auf die virtuellen, avatarbasierten, dreidimensionalen Welten übertragen, zeigt sich doch ein immens

[15] HMD = Head-Mounted Display (ein Gerät zur visuellen Wahrnehmung virtueller 3dimensionaler Umgebungen, dass auf den Kopf aufgesetzt werden kann)

hoher Grad an Repräsentation und Präsenz, wie es der Autor Sven Stillich (2007) feststellt, wobei gleichermaßen auch ein hohes Maß an Identifizierung mit dem Avatar erkennbar ist:

> *„Der Avatar ist in der Lage, Menschen und deren Tun in einem virtuellen Raum zu repräsentieren, und zwar so glaubhaft und intensiv, dass andere Menschen ihn als Subjekt und Identität wahrnehmen und auf ihn reagieren, als würden sie einem Menschen gegenüberstehen – als seien alle, die dort auf dem Bildschirm zu sehen sind, gleichzeitig vor Ort."* (S.194). Und an anderer Stelle: *„Menschen, die noch niemals Second Life oder ähnliche Welten bereist haben, ist es schwer zu vermitteln, dass man zu seiner Figur dort ich sagt, […]. Denn das war ich."* (S.20).

Jedoch gibt es derzeit keinen Konsens über die Definitionen bezüglich der Konzepte von sozialer Präsenz. Einige Forscher benutzen „Präsenz" oder auch „Presence" als ein übergeordnetes Konzept, dass Telepräsenz, Ko-Präsenz und Soziale Präsenz umfasst.

7. Qualitätsbetrachtungen für webbasierte Beratungskonzepte

Eines lässt sich bereits vorwegnehmen, nahezu alle Kriterien für die professionelle Beratung im Real Life treffen gleichermaßen für die Virtualität zu. Dennoch stellt das Internet für Qualitätsbetrachtungen in der (Online)Beratung eine besondere Herausforderung dar. Insofern ist die professionelle Onlineberatung nicht etwa eine abgeschwächte, oder gar minderwertige Beratung, die lediglich einen Übergang in die Beratungssituation des Real Life herstellen soll, sondern vielmehr eine höchst anspruchsvolle Angelegenheit, insbesondere bezogen auf die Anforderungen an den Berater, will man denn eine qualitativ hochwertige Beratung anbieten.

Wie notwendig qualitative Betrachtungen gerade im Onlinebereich sind, zeigte ein Selbstversuch der Autorin Susi Reinhardt (2008), die vier verschiedene kostenpflichtige Onlineangebote psychologischer Beratung per E-Mail testete. Das durch die Autorin erdachte Problem, wies eindeutige Hinweise auf eine mittelschwere depressive Episode nach der Klassifikation psychischer Störungen (ICD-10) auf. Im Testergebnis wiesen die Angebote zum Teil erhebliche qualitative Mängel auf. Insofern ist auch ihr Fazit nicht verwunderlich, dass zwar eine Onlinehilfe als wirkungsvolle Hilfe bei seelischen Problemen nicht gänzlich abzulehnen ist, aber auch nicht gerade zu befürworten.

7.1. Allgemeine Qualitätskriterien

Die im Folgenden aufgeführten Qualitätskriterien entstammen zwar dem Real Life, sind jedoch gleichermaßen Grundkriterien der Beratung in der Virtualität und zeigen somit ein weiteres Mal auf, dass Virtualität letztlich nur ein Teil dessen ist, was wir als Realität begreifen.

Allgemein für Beratung, insbesondere jedoch für die sozialpädagogische und psychosoziale Beratung, ist Interdisziplinarität unabdingbar, um den Entwicklungen in Beratungstheorie und -praxis gerecht zu werden. Gleichsam ist es notwendig, einen Blick über die Grenzen der Beratung hinaus zu haben und sich von anderen Handlungsformen (Therapie, Bildung, Pflege, etc.) abzugrenzen, aber auch mit ihnen zu kooperieren. Konzeptionelle Schlagworte für eine qualitätsorientierte Beratung sind Alltags- und Lebensweltorientierung, sozialökologische Kontextualität und Ressourcenorientierung, die darauf hinzielen, den Klienten eine geeignete Unterstützung zu bieten, die ihren Lebenslagen und kulturellen Milieus entspricht und sie in die Lage versetzt, ihren Lebensalltag möglichst selbst und nach eigenen Vorstellungen (wieder) gestalten zu können. In immer zunehmendem Maße sind Prävention und Empowerment vorrangige Ziele der Beratung. Einerseits, um entstehende Problemlagen frühzeitig zu bekämpfen und irreparable Belastungsfolgen zu vermeiden und andererseits Menschen und Gruppen zu befähigen, auf sicherer Lebensgrundlage selbstbestimmt ihr Leben gestalten zu können. Beratung benötigt offenere Settings und plurale Konstellationen. Traditionelle Beratungssituationen der Einzel- und Gruppenberatung in einem Beratungszimmer einer Institution sind um Angebote, wie zum Beispiel aufsuchender Beratung, aufzuwerten. Dabei sind das Umfeld, die Netzwerke und die Familien mit einzubeziehen. Die Methoden der Beratung müssen flexibel und anpassungsfähig eingesetzt werden, um in erster Linie durch die Unterstützung der Selbsthilfepotenziale Entfaltungs- und Entwicklungsräume für die Klienten zu ermöglichen. Jegliche hilfreiche Kommunikation bedarf einer vertrauensvollen und tragfähigen Beratungsbeziehung (vgl. Kap. 4.1.). Hierbei sind Empathie, die Akzeptanz der Sichtweisen und Persönlichkeiten, das Angebot eines Arbeitsbündnisses, die systematische Reflexion von Macht und möglichen Vertrauensbarrieren, aber auch der geschickte Umgang von Neutralität und Parteilichkeit zentral. Professionelle Beratung muss sich als ein verknüpfter Teil von Hilfe und Unterstützung des Alltags von Klienten verstehen, in dem es weitere Unterstützungsleistungen und –versuche aus deren sozialen Umfeld gibt. Hierbei kann Beratung, im Sinne der Ressourcenorientierung, Einfluss auf die Mitglieder des bestehenden sozialen Netzwerks des Klienten nehmen. Unterstützungsleistungen können gefördert, kompensiert, oder auch gegebenenfalls neutralisiert werden und dies

durch die Arbeit mit dem Klienten, aber auch direkt mit den Netzwerkmitgliedern. Die Unterstützung von Bewältigungsstrategien und individuell als besser erlebte Alltage der Klienten sind meistens realistischere Ziele, als eine abschließende Problemlösung selbst. Daher ist es notwendig, sich die Grenzen der Beratung und des Problemkontextes zu vergegenwärtigen und Widersprüche, Unsicherheiten und Unvorhersehbarkeit auszuhalten. Unabdingbar für die Beratung ist die Freiwilligkeit der Klienten. Hierbei sind die Problemeinsicht, die Selbstzuschreibung des Unterstützungsbedarfs und das notwendige Vertrauen in Beratungsangebote fundamental und mit (leider) gebräuchlichen Auswüchsen von „Beratung" als Kontrolle und Leistungsgewährung nicht vereinbar. Beratung agiert in Kontexten sozialer Ungleichheit (sei es materiell, kulturell, alters-, geschlechts-, oder bildungsbedingt) und muss dafür sensibel sein und durch spezifische Angebote diesem Faktum Rechnung tragen. Letztlich bleibt noch der Blick auf den Umgang mit den neuen Informations- und Kommunikationsmedien. Diese Entwicklung muss Beratung einerseits nutzen, andererseits aber auch begegnen, in dem sie diesem Medium aufgeschlossen begegnet, aber die Face-to-Face Situation weiterhin als zentralen und wertvollen Eckpfeiler sieht (Sieckendiek, Engel & Nestmann 2002, S.221-226).

7.2. Beachtung von Normen und Etikette im virtuellen Raum

Man könnte leicht in Versuchung geraten, das Medium Internet als vollkommen regellosen und normfreien Raum zu betrachten. Dabei ist es das gerade nicht, insbesondere in den durch die Nutzer erschaffenen und mitgestalteten Räumen, in denen sie dann auch gemeinsam und/oder miteinander tätig sind. So sind es virtuelle Räume, wie Chats und Foren, die eine Vielzahl an Normen gebildet haben und in denen nahezu peinlich genau auf deren Einhaltung gedrungen wird. Zwar ist abweichendes Verhalten jederzeit möglich, in der Regel wird dieses jedoch nahezu zeitgleich negativ sanktioniert, oder zu mindestens wird man aufgefordert, die entsprechende Netiquette, angelehnt an den Begriff der Etikette des Real Life, einzuhalten. So kann beispielsweise

in Chaträumen sehr darauf geachtet werden, einen respektvollen Umgang zu pflegen, auf Schimpfwörter zu verzichten, auf ein maßvolles Einbringen des eigenen Mittelungsbedarfes zu achten, oder auch Teilnehmer gezielt und nicht verallgemeinert anzusprechen (Webchat 2010). In Newsgruppen kann beispielsweise gelten, nicht mit Synonymen zu arbeiten, Mitteilungen kurz zu halten, oder auch Verfahrensabläufe einzuhalten, wie beispielsweise erst lesen, dann denken, dann erst posten[16] (Heinau 1996). Auch der Bereich der E-Mail Kommunikation kann derartige Umgangsformen und Verhaltensregeln vorsehen. So gelten etliche für die Kommunikation hilfreicher Benimmregeln, wie zum Beispiel eine aussagekräftige Betreffzeile zu formulieren, in Antworten zu zitieren, oder auch Zeilenlängen zu beachten (Zimmermann 2005).

Aber auch in dreidimensionalen Welten, wie beispielsweise Second Life, gibt es sogenannte Standards, die einzuhalten sind, wie zum Beispiel die Bekämpfung von Intoleranz, die Vermeidung von Ruhestörungen, oder auch die Kennzeichnungspflicht nicht jugendfreier Orte und Inhalte. Dies beinhaltet bei Nichteinhaltung auch entsprechende Sanktionierungsoptionen, die bis zur Verbannung aus Second Life führen können. (Linden Research Inc., 2010b).

All diese Beispiele zeigen, dass virtuelle Orte in der Regel nicht von Willkürlichkeit, oder anarchischen Strukturen geprägt sind und es unter ihren Mitgliedern durchaus ein normatives Verhalten gibt, dass bisweilen sogar stringenter ist, als an Orten des Real Lifes. Insofern ergibt sich auch für den Beratungskontext in virtuellen Orten/Welten die Notwendigkeit für den Berater, sich in die jeweilige „ortsübliche“ Netiquette einzuarbeiten beziehungsweise bei der Erstellung eigener virtueller Orte, solche festzulegen oder mit den Mitgliedern zu erarbeiten.

In einem etwas engeren Sinn systemischen Handelns wird sich die Qualität von Beratung sowohl daran messen lassen müssen, wie wirksam, im Sinne der Nützlichkeit

[16] posten: Einstellen einer Nachricht/Mitteilung ins Internet

für die Lebensgestaltung der Klienten, das beraterische Handeln war, als auch daran, inwieweit es dem Berater gelungen ist, Grundhaltungen (vgl. Kap.2.2.) und Werte einzunehmen, die dem systemischen Verständnis ethischen Handelns entsprechen. Diese fasst die Deutsche Gesellschaft für Systemische Therapie und Familientherapie (DGSF) e. V. wie folgt zusammen:

> „Die Grundhaltung systemischer BeraterInnen, TherapeutInnen, SupervisorInnen und WeiterbildnerInnen ist gekennzeichnet durch Achtung, Respekt und Wertschätzung gegenüber einzelnen Personen und Systemen. Dies beinhaltet die Akzeptanz einzelner als Person und die Allparteilichkeit gegenüber den zum System gehörenden Personen, unabhängig von deren Alter, Geschlecht, ethnischer Herkunft, Kultur, Status, sexueller Orientierung, Weltanschauung und Religion. Die KlientInnen werden als ExpertInnen für sich und ihre Lebensgestaltung gesehen. Sie werden zur Entdeckung und selbstbestimmten Nutzung eigener Ressourcen angeregt, dabei unterstützt und begleitet. BeraterInnen und TherapeutInnen orientieren sich in ihrem Handeln daran, die Möglichkeitsräume der KlientInnen und Systeme zu erweitern und deren Selbstorganisation zu fördern. Insbesondere nehmen sie Themen, die sich unter der Genderperspektive stellen, sensibel wahr. Dabei werden eigene Prämissen einer ständigen Reflexion unterzogen. Für Beratung und Therapie gilt das Prinzip: so kurz wie möglich, so lang wie nötig.“ (DGSF e.V., 2007)

7.3. Qualitätsstandards in der Onlineberatung

Um sich als seriöse und kompetente Anlaufstelle für Ratsuchende zu etablieren, ist es notwendig, sowohl institutionell als auch personell Qualitätsstandards zu erstellen. Dies gilt auch, oder vielleicht sogar erst recht für die Online-Beratung, speziell im psychosozialen Kontext.

An erster Stelle steht wohl die Transparenz der Institution nach innen und außen. Der Ratsuchende muss erkennen können, auf welchen Anbieter und welche Organisationsstruktur er antrifft und welche Formen, Arten und Grenzen der Beratung definiert sind (Knatz 2006, S.1-2). Dies beinhaltet auch, Verknüpfungen und Schnittstellen in der virtuellen Präsenz zum Real Life einzubinden, um in „Notfällen“ auch ein entsprechendes Angebot von Hilfe zu jeder Tages- und Nachtzeit aufzuzeigen. Ebenso müssen eventuelle Kosten und der zeitliche Rahmen, zum Beispiel für Rückantworten, ersichtlich sein (FSP 2006).

Bei Knatz (2006) finden sich weitere Standards für die Onlineberatung. Unabdingbar ist hier die Kompetenz der Berater, die einerseits die beraterischen Grundkenntnisse und Einstellungen betrifft, andererseits aber auch die mediale Befähigung hinsichtlich Lese-, Schreib-, und Internetkompetenz. Weiterhin sollte die Zufriedenheitsmessung der Ratsuchenden ständiges Evaluationskriterium sein, um eine dauerhafte Qualitätssicherung zu gewährleisten. In Bezug auf die Nutzung von wirtschaftlichen und persönlichen Ressourcen muss man in der Onlineberatung von einer Entgrenzung bisheriger Arbeitsorte, Situationen und Zeiten ausgehen. Es wird vielmehr nötig sein, flexibel gestaltete neue Rahmenbedingungen für die Arbeitszeit und das Arbeitsaufkommen zu entwickeln, ohne dabei auf einen zentralen (virtuellen) Anlauf- und Arbeitsort zu verzichten. Angesichts der stetigen Weiterentwicklung sind Mitarbeiter regelmäßig zu schulen, sowie Weiterbildungen und Trainings anzubieten. Auch nicht unerheblich ist der Bereich der technischen Fragen und Sicherheitsstandards. Daten der Klienten und die Beratung selbst sind vor Angriffen und Zugriffen durch Dritte zu schützen. Textbasierte Informationen sollten verschlüsselt werden, zum Beispiel via SSL Verschlüsselung. Die Sicherheit der eigenen Angebote als Ausdruck von Echtheit könnte für den Klienten durch Zertifizierung geschehen. Aktuelle Viren- und Firewallprogramme sollten heutzutage selbst im Privatanwenderbereich Mindeststandard sein, so auch für Onlineberatungsangebote. Die Schweigepflicht für Berater gilt online, wie offline.

Die DGSF (2007) ergänzt in ihren Ethik-Richtlinien in Bezug zu Beratungsangeboten im Onlinebereich:

> „Bei der medial vermittelten Form der Beratung bedarf es dabei der Aneignung grundlegender Kompetenzen in Bezug auf das genutzte Beratungsmedium sowie einer medienspezifischen fachlichen Auseinandersetzung und Reflexion dieser Beratungsprozesse. Die potentiellen Klienten sind über das konkrete Beratungsangebot und die vertraglichen Modalitäten vor Beginn der Beratung umfassend zu informieren. Die speziellen Aspekte der geltenden Datenschutzbestimmungen sind angemessen zu berücksichtigen und die dafür notwendigen sicherheitstechnischen Voraussetzungen entsprechend dem aktuellen Stand der Technik zu schaffen. Klienten/innen sind vor Beginn der Beratung darauf aufmerksam zu machen, dass es beim derzeitigen Stand der Technik nicht möglich ist, ins Netz gestellte persönliche Daten zuverlässig gegen Missbrauch zu schützen.“ (ebd.)

8. Forschungsprojekt: Virtuelle Psychologische Beratungsambulanz

Im Jahr 2008 entstand im Rahmen einer Lehrveranstaltung der Sozialinformatik an der Hochschule Neubrandenburg, Fachbereich Soziale Arbeit, Bildung und Erziehung (FB SBE)[17], unter dem Motto Exploration virtueller Welten und im Zusammenhang mit „virtueller Lehre in virtuellen Welten“[18], die Frage, welche Möglichkeiten sich für den psychosozialen Beratungskontext in derartigen Welten ergeben könnten. Angeschlossen an die virtuelle Hochschulpräsenz sollte daher ein virtuelles psychologisches Beratungszentrum entwickelt werden, um die beratungsspezifischen Anfordernisse und die Machbarkeit in „Virtuellen Beratungswelten“ zu untersuchen.

Dem gebildeten Projektteam gehörten die Initiatoren Prof. Dr. Bredl (bis Mitte 2009 Hochschule Neubrandenburg, danach Universität Augsburg)[19], Prof. Dr. Bräutigam (Hochschule Neubrandenburg)[20], die als ausgebildete Psychologische Psychotherapeutin auch die Rolle der Beraterin einnahm, Daniel Herz (cand. Dipl.Sozialarbeiter/Sozialpädagoge, Hochschule Neubrandenburg) für den Bereich der Projektkoordination, technischen Realisierung, Begleitung und Dokumentation und Matthias Spanger (Metaverse Communications)[21], als Unterstützung für den Aufbau der Beratungsambulanz in Second Life in der ersten Projektphase.

[17] vgl.: http://www.hs-nb.de
[18] vgl.: http://secondlife.sozinfo.com/
[19] vgl.: http://www.imb-uni-augsburg.de/klaus-bredl
[20] vgl.: http://www.hs-nb.de/_braeutigam.html
[21] vgl.: http://www.spanger.de/

8.1. Grundthesen

Wenn Beratung im Netz durch die formelle Situation gekennzeichnet ist, dass sich eine Beziehung zwischen professionellem Berater und Ratsuchendem bilden und gemeinsam Problemsituationen und Lösungsmöglichkeiten exploriert werden können (vgl. Kap. 4 ff.), dann muss einerseits untersucht werden, ob sich eine solche Situation im virtuellen dreidimensionalen Raum überhaupt herstellen lässt und andererseits sind qualitative Betrachtungen notwendig, um die Wirksamkeit hinsichtlich der Problemexploration und dem Erarbeiten von Lösungsmöglichkeiten zu überprüfen. Daher wurden folgende zu untersuchende Thesen entwickelt, die anhand von Fallstudien untersucht werden sollten:

These 1:

„Der dreidimensionale virtuelle Raum ermöglicht eine angemessene Beratungsatmosphäre, die das Entstehen einer Beziehung zwischen professionellem Berater und Ratsuchendem ermöglicht."

These 2:

„Eine Bearbeitung der Problemsituation des Klienten kann, gemessen am Zufriedenheitsergebnis des Klienten, stattfinden und entsprechende Lösungsmöglichkeiten können exploriert werden."

Unter einem besonderen Fokus standen hierbei Untersuchungsgegenstände wie die Wechselseitigkeit der Kommunikation, Wahrnehmung von Emotionalität, der Beziehungsaufbau, eventuell auftretende Idealisierungsprozesse der eigenen Identität und des Beraters, Formen sozialer Informationsverarbeitung, die Möglichkeit einer höheren Selbstoffenbarungstendenz, Immersion und immersive Erfahrung, Mediale Präsenz/Kopräsenz, Machtverhältnisse zwischen Klient und Berater, aber auch die

Frage zu den medialen Grundfertigkeiten und Kenntnissen für professionelles Handeln im virtuellen Raum.

8.2. Methodische Auswahl und Durchführung

Sowohl für das Projektteam, als auch für die beteiligten Studierenden des Bachelorstudienganges Soziale Arbeit der Hochschule Neubrandenburg war eine Festlegung auf eine methodische Vorgehensweise in der Beratung bereits im Vorfeld notwendig, um fokussiert beobachten zu können. Gleichsam war es wichtig, die Klienten über das, was sie erwartete aufzuklären. Dies geschah durch mehrere Präsentationswände im Informationsbereich der virtuellen psychologischen Beratungsambulanz. Um auf einen möglichst großen Kanon verschiedenster Wirklichkeitssichten zurückgreifen zu können, wurde für die systemische Beratung die Methode des Reflecting Teams[22] gewählt, allerdings nicht in seiner therapeutischen Urform, sondern unter auditiven Ausschluss des zu Beratenden, während des Metalogs. Das Einverständnis seitens des Klienten für diese Vorgehensweise wurde vorher abgefragt. Der auditive Ausschluss erschien als notwendig, da nicht sichergestellt werden konnte, dass das es den beteiligten Studierenden gelingt, eine konsequent systemisch orientierte Haltung einzunehmen. Dennoch sollten die beteiligten Studierenden aktiv als Beobachter und Reflektierende beteiligt werden. Die aus dem

[22] Reflecting Team: Die Methode des „Reflecting Teams“ kommt aus der systemischen Therapie. Ziel ist es, einen Freiraum für die Entwicklung vielfältiger Perspektiven und angemessener Ideen und Lösungsmöglichkeiten zu schaffen, in dem die Integrität des Ratsuchenden gewahrt bleibt und das Annehmen von Vorschlägen erleichtert wird. Dazu begeben sich die beteiligten Systeme (Ratsuchende/r und Beratende, Beobachtende) in einen gemeinsamen Prozess von abwechselnd gerichteter und ungerichteter Kommunikation. Praktisch nehmen hierbei die Mitglieder des beratenden Teams eine reflektierende Position ein. Sie verfolgen das Beratungsgespräch (gerichtete Kommunikation) zwischen einem Therapeuten und dem Ratsuchenden. Sie beteiligen sich nicht aktiv am Gespräch, hören jedoch aufmerksam zu. Nach einer gewissen Zeit werden die Positionen gewechselt. Die Mitglieder des „Reflecting Teams“ denken jetzt laut über den von ihnen beobachteten Gesprächsprozess nach (ungerichtete Kommunikation). Sie führen einen „Metalog“, also ein Gespräch über das Gespräch. Das vorher beobachtete System hört nun seinerseits zu. (vgl. http://methodenpool.uni-koeln.de/reflecting/frameset_reflecting.html)

Metalog gewonnenen Eindrücke und Wahrnehmungen sollten dann durch die Beraterin auch dem Klienten mitgeteilt werden.

Entsprechend den Grundsätzen systemisch orientierter Arbeit und der Methode des Reflecting Teams wurden folgende Grundregeln (vgl. http://methodenpool.uni-koeln.de/reflecting/frameset_reflecting.html) besprochen, die dem Ganzen einen Rahmen geben sollten:

- Solange das Reflektierende Team zuhört, unterbricht es das Gespräch nicht.
- Bei der Reflexion der Gedanken geht es um die Vielfalt möglicher Sichtweisen, nicht um die beste Idee: „Sowohl ... als auch“ statt „entweder ... oder“.
- Die Wertschätzung der Ratsuchenden steht immer im Vordergrund.
- Es werden keine Themen angesprochen, die eine/r der Ratsuchenden nicht angesprochen haben möchte.
- Es werden keine instruierenden Ratschläge gegeben.

Für die Auswertung sind die Beratungen und die Reflexionen per Videoaufzeichnung dokumentiert worden. Alle Beteiligten hatten Kenntnis über die Aufzeichnung und die daraus vorzunehmende Auswertung zu wissenschaftlichen Zwecken.

In der ersten Phase, von Januar bis April 2009, wurden die bisherigen Ist-Stände der Onlineberatung überprüft und relative Erfolgsfaktoren herausgearbeitet. Dies geschah vor allem durch Recherchen aktueller Onlineangebote verschiedenster Anbieter und einer Analyse des aktuellen Forschungsstandes zu den verschiedensten Ansätzen bei der Untersuchung virtueller Welten. Im Zeitraum April bis Juni 2009 entstand die prototypische Anwendung mit einer virtuellen dreidimensionalen Beratungsumgebung. Diese wurde in Second Life auf dem Gelände der Hochschule Neubrandenburg gebaut

und bestand aus einer Informationsebene und drei verschiedenen Beratungssettings (eine Bürosituation, ein Waldszenario und ein Setting im Stil eines japanischen Gartens), die in sogenannten Skyboxen[23] erschaffen wurden und nur mittels Teleporter[24] erreichbar waren. Zeitgleich wurde eine Informationskampagne in verschiedenen Medien gestartet, in der das Projekt vorgestellt wurde und die ersten Probanden beworben wurden. Dies geschah unter anderem auf der Internetseite der Hochschule, aber auch durch Flyer in den Mensen Greifswalds und Neubrandenburgs, in der lokalen Tagespresse und in den digitalen Medien (Norddeutsche Neueste Nachrichten, kurz NNN vgl.: http://www.nnn.de/nachrichten/home/top-thema/article//virtuelle-therapie-fuer-studenten.html ; MV-Regio vgl.: http://www.mvregio.de/kultur/217521.html). Anfragen der Second Life Community zum Projekt ließen nicht lange auf sich warten und wurden auch beantwortet (vgl. http://www.virtual-world.info/content/view/876/39/) und durch die mediale Streuung wurde kurze Zeit später auch in entsprechenden „Szene-Portalen", wie SL-Inside[25], über dieses Projekt diskutiert.

Im Juni 2009 fand der erste Testdurchlauf mit einer Studentin statt. Das Angebot richtete sich ausschließlich an Studierende aus Greifswald, Neubrandenburg und Stralsund. In der ersten Testphase war es für das Forscherteam wichtig, eine entsprechende Weitervermittlung an einen Psychologen garantieren zu können. Dies war durch Kooperation mit dem Studentenwerk Greifswald[26] nur an diesen Standorten möglich. Bereits auf der Informationsebene der virtuellen Beratungsambulanz wurde bezüglich des problemdefinierenden Personenkreises eine nochmalige Einschränkung vorgenommen. So hieß es auf dem Werbeflyer und der Inworld-Informationstafel: Wir weisen an dieser Stelle ausdrücklich darauf hin, dass dieses virtuelle Angebot ausschließlich eine psychologische Beratung ist und keine Therapieform darstellt. Insofern ist das Projekt als Möglichkeit zur Erstberatung beziehungsweise zur Abklärung eines eventuellen therapeutischen Bedarfs zu verstehen. Alles darüber

[23] Skybox: Ein in sich geschlossener, dreidimensional gestalteter Raum, der in der Luft frei schwebt (vgl. http://wiki.secondlife.com/wiki/Skybox)
[24] Teleporter: Bedienbares Objekt zum sofortigen zielgerichteten Ortswechsel des Avatars (vgl. http://wiki.secondlife.com/wiki/Teleport)
[25] vgl. http://slinside.com/index.php?option=com_fireboard&Itemid=462&func=view&catid=1&id=219934
[26] vgl.: http://www.studentenwerk-greifswald.de/

Hinausgehende würde nicht den geltenden Ansprüchen professionellen Handelns entsprechen.

Als erster Zwischenstand konnte aufgenommen werden, dass ein circa dreißigminütiges systemisches Beratungsgespräch stattfand. Ein Reflecting Team von Studierenden des Fachbereichs Soziale Arbeit/ Sozialpädagogik mit dem Schwerpunkt Beratung bildeten die reflektierende Beobachtergruppe. Es wurde im Vorfeld absolute Vertraulichkeit des Beratungsgespräches und Schweigepflicht aller Beteiligten vereinbart. Folgende Rahmenbedingungen ließen sich konstatieren:

- Kein externer Proband, aber eine Studierende aus dem Seminar „systemische Beratung“ (Bachelor), die ihr Anliegen/Problem bearbeiten wollte
- Insofern fand aus methodisch Sicht eine „echte“ Beratung des Anliegens der Studierenden statt
- Beraterin und zu Beratende waren real räumlich getrennt
- Die Kommunikation fand ausschließlich computervermittelt via Voice-Chat in Second Life statt
- Fremdnutzung beziehungsweise ungeübter Umgang mit einem Avatar, keine bestehende Beziehung zum virtuellen Repräsentanten
- Weder Beraterin, noch Studierende waren regelmäßige Nutzer von Second Life oder ähnlicher virtueller Welten

Im ersten „Testlauf“ waren folgende (technische) Probleme zu verzeichnen:

- Die hohen Anforderungen an Bedienungsfähigkeit des Avatars und Kameraführung führten dazu, dass das Zustandekommen eines geeigneten Beratungssettings lange dauerte (Sitzposition, Bewegung, etc.).
- Die Gesprächsqualität (Voice-Chat) wurde als relativ schlecht empfunden, was in erster Linie technisch bedingt war.

- Die fehlende Mimik des Gegenübers wurde als fremdartig empfunden, Gleiches gilt für das Fehlen körpergebundener Signale. Die Darstellung von Gestik musste, beim Versuch eine Begrüßung zu inszenieren, per Eingabebefehl bewusst gesendet werden und fand dann mit zeitlicher Verzögerung statt, was zu Irritationen führte.
- Es trat ein störender AFK Modus[27] auf, was dazu führte, dass die Avatare „einknickten“ und ein Abwesenheitssymbol über dem Avatar erschien. Diese „Störung“ bewirkte eine Unterbrechung des Gesprächs.

Im Juli 2009 wurde das Projekt dann Inworld präsentiert und zur öffentlichen Diskussion gestellt. Dies geschah vor allem dadurch, dass die nicht durch das Projektteam initiierte Forumsdiskussion auf SL-Inside, in der sich auch Langzeitnutzer von Second Life äußerten, sehr dynamisch und kontrovers verlief. Insofern erschien es als nahezu erzwingend, die entsprechenden Erfahrungen und Meinungen einzufangen. Die Einträge im Forum wurden zunächst nicht durch eigene Beiträge manipuliert, sondern in Ihrer Eigendynamik belassen, zumindest bis zum Zeitpunkt der Einladung zur Präsentation des Projekts.

Aufbauend auf den Erkenntnissen und Vorschlägen, die sich sowohl aus der ersten Beratung und der Inworld-Präsentation ergeben hatten, fanden ab September dann 60-minütige systemische Beratungsgespräche statt. Die Verlängerung war eine erste Konsequenz aus den Erfahrungen des ersten Testdurchlaufs. Es zeigte sich, dass das gemeinsame „Ankommen“ zwar Zeit braucht, aber gleichsam Atmosphäre schafft und einen Einstieg in die Beratung bildet. Zudem wurde das Angebot der psychologischen Beratung nun auch Inworld beworben (vgl.Abb.5).

[27] AFK-Modus: bei fehlender Eingabe per Tastatur oder Maus nimmt das Programm an, dass der Nutzer abwesend ist. Um anderen Nutzern das vermeintlich fehlende Vorhandensein eines realen Gegenübers mitzuteilen, knicken die Avatare nach einer bestimmten Zeit ohne Eingabe in sich zusammen. Der Begriff AFK leitet sich vom englischen „away from keyboard“ ab.

Foto: Daniel Herz

Abbildung 5: Werbebild der Psychologischen Beratungsambulanz in Second Life

Die Methode des „Reflecting Teams“ durch Studierende des Fachbereichs Soziale Arbeit/ Sozialpädagogik mit dem Schwerpunkt Beratung, wurde in gleicher Form beibehalten. Absolute Vertraulichkeit des Beratungsgespräches und Schweigepflicht aller Beteiligten hatte sich als Standard manifestiert. Das Angebot wurde hinsichtlich des potentiellen Klientenkreises auf die SL Community ausgeweitet, jedoch weiterhin mit der Einschränkung, dass es sich nur an Interessierte richtet, die im Rahmen einer Erstberatung in ihrer konkreten Lebens- und Leidenssituation Hilfe suchen oder auch an jene, die einen eventuellen therapeutischen Bedarf abklären möchten. Insbesondere für Menschen in tiefen Lebenskrisen mit diagnostizierten psychiatrischen Erkrankungen oder Suizidalität wurde dieses Angebot als keine geeignete Bearbeitungsplattform benannt. Weiterhin wurde ausdrücklich darauf hingewiesen, dass keine Weitervermittlung an Psychologen/Therapeuten im Real Life angeboten werden konnte.

Das virtuelle Angebot wurde zudem ausschließlich als eine psychologische Beratung und nicht als Therapie deklariert. Dies war erforderlich, um den geltenden (gesetzlichen) Ansprüchen professionellen Handelns zu entsprechen. (vgl. § 5(5) Muster-Berufsordnung der BundesPsychotherapeutenKammer, BPtK 2006)

Die technische Realisierung der virtuellen Beratungsambulanz wurde verbessert und verfeinert. Hierbei standen Veränderungen in der Anordnung des beraterischen Settings, aber auch die notwendigen Skriptveränderungen für die Animation der Avatare bei den verschiedensten Sitzgelegenheiten, im Vordergrund. Desweiteren wurden kleinere grafische Mängel, sogenannte Lags, die bei der Überschneidung von Baukomponenten entstehen und ein flackerndes Bild im überlagerten Bildbereich erzeugen, behoben. Weiterhin konnten Lösungsansätze hinsichtlich Sicherheitsbedenken in der Übertragung des Voice-Chats erarbeitet werden. Neben dem nun verwendeten Instant Messaging(IM)-Voice-Chat[28] wurden auch Avatar-Sensoren errichtet, die in der Nähe befindliche Avatare anzeigen können. Sicherlich weiß der geübte Nutzer, dass diese technischen „Spielereien“ auch umgangen werden könnten, dennoch sollte soweit es möglich war, den Klienten das Gefühl und das Bestreben zum Schutz ihrer Privatsphäre vermittelt werden. Hierbei stand nicht das Erzielen raffinierter und technisch hoch anspruchsvoller Sicherheit im Vordergrund (was ohnehin in öffentlichen Räumen nie in dieser absoluten Form möglich sein wird), sondern vielmehr ging es um die Schaffung einer Beratungsatmosphäre, die eine professionelle beraterische Beziehung ermöglicht, Vertrauen erzeugt und es so den Beratern und Klienten ermöglicht, an einer gemeinsamen Problemlösung zu arbeiten. Der bis dahin störende AFK-Modus konnte derart verändert werden, dass es nicht mehr zu störenden und irritierenden Animationen im Beratungsgespräch kam.

[28] IM-Voice-Chat: Digitale synchrone Sprachkommunikation mit Einzelpersonen oder Gruppen per Mikrofon und Lautsprecher als geschlossene Kommunikation zwischen Akteuren, die für Unbeteiligte nicht hörbar ist (vgl. http://wiki.secondlife.com/wiki/Voice_Mentors:_Getting_Started_with_Voice/de)

Um Ergebnisse im Hinblick auf die Zufriedenheit der Ratsuchenden mit der Beratung zu erhalten, wurde eine Befragung der Klienten zur Beratungsqualität aus Klientensicht angestrebt. Die Teilnahme daran fand auf freiwilliger Basis statt und war nicht Bedingung für das Zustandekommen eine Beratung. Methodisch wurde dazu auf den standardisierten Fragebogen aus dem Handbuch Onlineberatung zurück gegriffen (vgl. Eidenbenz 2009). Die Befragungen selbst sollten im Rahmen eines Inworld-Interviews circa vier Wochen nach der Beratung durchgeführt werden, ergänzt durch einen zweiten Teil mit offenen Fragen, in denen den Klienten Gelegenheit gegeben werden sollte, weitere Anmerkungen zu machen.

Insgesamt fanden im Zeitraum September bis Dezember 2009 zwei Beratungen mit einem Klienten in der hier beschriebenen Form statt.

8.3. Ergebnisse und Zukunft der Beratungsambulanz

Bereits nach der ersten Testphase zeichneten sich erste Ergebnisse und Erkenntnisse ab:

- Die Beraterin und die Ratsuchende konnten sich trotz räumlicher Trennung gut aufeinander einlassen, eine mentale Immersion in die Geschichte der Klientin war möglich.
- Beide fühlten Ansätze virtueller Präsenz/Kopräsenz, wenngleich diese (noch) nicht näher definierbar waren.
- Eine inhaltliche Bearbeitung des Problems/Konflikts war möglich.
- Die zu Beratende war mit dem Ergebnis zufrieden.

- Die virtuelle Umgebung wurde als ungewohnt andersartig, aber dennoch als angenehm empfunden (beispielsweise durch die visuelle und akustische Animation des Wasserplätscherns vom Springbrunnen).
- Das gemeinsame Ankommen und Positionieren im virtuellen Raum schaffte Atmosphäre und wurde als hilfreich beschrieben, um ins Gespräch zu kommen.

Diese Ergebnisse aus der ersten Testphase konnten auch im zweiten Durchführungszeitraum bestätigt werden. Bei den zwei stattgefundenen Beratungen, zeigte sich jedoch, dass die technischen Verbesserungen des Settings wesentlich zur Qualität der empfundenen Beratungsatmosphäre beigetragen hatten. Darüber hinaus war auch die Verlängerung der Beratungszeit auf 60 Minuten als sehr gewinnbringend empfunden worden. Neben dem gemeinsamen Ankommen und dem aufeinander Einlassen können, war dadurch auch immer eine zufriedenstellende Bearbeitungszeit für die Problematik des Klienten möglich, einschließlich des Metalogs in der Umsetzung des methodischen Arbeitens mit dem Reflecting Team. Auch die sicherheitsrelevante Verwendung des IM-Voice-Chats und die Verwendung der Avatarsensoren wurde als angenehm empfunden, einhergehend mit der Entwicklung eines Sicherheitsgefühls, dass einen intensiven Einstieg in die Problematik des Klienten unterstützte.

Positiv angemerkt wurden auch das als angenehm und schön empfundene und entspannte Ambiente des Beratungssetting und ein gelungener Beziehungs- und Vertrauensaufbau:

> „Im Beratungsgespräch war das Vertrauen schnell da und es entstanden wenig negative Befürchtungen, [*Pause*] dies ist in SL nicht immer so. Man muss zwar in SL sehr offen sein, um Vertrauen aufbauen zu können, jedoch entsteht durch die Anonymität auch sehr schnell Misstrauen. Partnerschaften zum Beispiel entstehen sehr schnell, gehen jedoch auch schnell wieder auseinander [*Pause*], in

der Beratung war schnell das Gefühl da, offen sein zu können.“ (Klientenaussage, Anlage 1: Beratungsprotokoll vom 10.11.2009)

Die Ergebnisse der Befragungen im Zusammenhang mit der Beratungsqualität ergab bei beiden Beratungen eine große Zufriedenheit hinsichtlich des Beratungsergebnisses, aber auch in Bezug auf die Art und Weise der Durchführung und mit der Beraterin (vgl. Anlage 1: Beratungsprotokoll vom 10.11.2009; Anlage 2: Beratungsprotokoll vom 10.03.2010).

Kritisch angemerkt wurde seitens des Klienten lediglich, die etwas ungewohnte Art mit „Sie“ angesprochen zu werden beziehungsweise mit dem Nachnamen. Begründet wurde das damit, dass man sich in Second Life für gewöhnlich mit „Du“ anspricht oder unter Nennung des Vornamens. Hintergrund dessen ist, dass man bei der Erstellung eines Accounts für Second Life nur aus einer bereits vorgegebenen Liste einen Nachnamen auszuwählen kann. Der einzig frei erstellbare Teil des Nutzernamens ist der einzugebende Vorname des virtuellen Repräsentanten. Insofern gilt der Vorname als das auszeichnende Individualisierungsmerkmal, mit dem man gerne angesprochen werden möchte (vgl. Anlage 2: Beratungsprotokoll vom 10.03.2010). Inwieweit dem innerhalb eines Beratungssettings nachgegeben werden kann, muss vorerst noch offen bleiben.

Insofern kann abschließend festgehalten werden, dass in den hier gemachten Fallstudien, beide Hypothesen bestätigt werden konnten. Es konnte sowohl eine angemessene Beratungsatmosphäre hergestellt werden, die auch einen konstruktiven Beziehungsaufbau ermöglichte, als auch eine zufriedenstellende Bearbeitung des Problems erreicht werden.

Bezogen auf die Zukunft der Beratungsambulanz in Second Life ist festzuhalten, dass eine Fortführung über den Forschungszeitraum 2009 hinaus geplant ist (Stand: April

2010). In einem stärkeren Maße als bisher, wird die Beratungsambulanz voraussichtlich als Bestandteil von Lehre genutzt werden, indem Studierenden in der Rolle des Reflecting Teams die Möglichkeit geboten wird, "echte" Klienten mit "echten" Problemen und Fragestellungen zu erleben und zusammen mit der Beraterin und den Klienten an der Lösungsgestaltung zu arbeiten. Hieraus wird auch schon der große Vorteil einer solchen Beratungsarbeit deutlich: Einerseits können die Klienten die Gewissheit haben, dass ihr Anliegen sehr intensiv und sorgfältig bearbeitet wird und andererseits bietet sich für Dozenten und Studierende die Möglichkeit, einer sehr anwendungsorientierten Lehre und "echter" Fallarbeit. Zum Sommersemester 2010 werden erstmalig Studierende des Masterstudiengangs Beratung in der Rolle des Reflecting Teams zum Einsatz kommen. Je nach Kontext und Anliegen des zu Beratenden ist angedacht, dass die Studierenden durchaus auch einmal selbst eine Beratung in begleiteter Form durchführen. Durch die Einbindung der Masterstudierenden, die ja bereits einen akademischen Abschluss haben, kann von einem nochmaligen Professionalisierungsschub ausgegangen werden, der die Qualität der angebotenen Beratung zu mindestens aus inhaltlicher Sicht nochmals steigern dürfte. Dadurch wird auch die Möglichkeit eröffnet, methodisch das Reflecting Team in seiner „Urform“ einzusetzen und den Metalog im Beisein des Klienten zu führen. Das Beratungsangebot soll auch weiterhin, mit Ausnahme schwerer pathologischer Fälle, mit unveränderten Rahmenbedingungen, jedem offen stehen. Die Beratungszeit bleibt bei 60 Minuten und die Beratung ist weiterhin kostenfrei. Die Kontaktaufnahme kann sowohl Inworld, als auch per E-Mail vorgenommen werden. Dazu finden Interessenten in der Informationsebene der Beratungsambulanz das notwendig Wissenswerte und auch einen kleinen Einblick in das, was sie erwartet, wenn sie von dem Angebot Gebrauch machen möchten.

9. Ableitungen für ein systemisch orientiertes Beratungskonzept im Web3D

In diesem Kapitel soll zunächst der Frage nachgegangen werden, ob eine Übertragung von Beratung ins Web3D überhaupt sinnvoll ist. Anschließend wird in hypothetischer Form der Versuch unternommen, auf Basis der Erkenntnisse und Darlegungen der vorangegangenen Kapitel, Ansätze für ein Beratungskonzept im virtuellen Raum zu entwickeln. Zum Ende wird die Frage erörtert, ob ein solches Beratungskonzept das Ende der Face-to-Face-Beratung bedeuten könnte.

9.1. Die Frage nach dem Sinn

Die Frage nach dem Sinn zu stellen ist nicht ganz abwegig. Erscheint doch vieles, was mit den „Neuen Medien“ in Verbindung gebracht wird, als flüchtig, oberflächlich und gerade in Verbindung mit überteuerten und vermeintlich hilfegebenden Beratungsleistungen als nicht seriös (vgl. Reinhart 2008, Kap.7.). Und wenn es schon Beratungsangebote per Chat, Foren und E-Mail gibt, muss es dann unbedingt auch noch Angebote im Web3D geben? Sind es nicht einzig die Beratungsangebote im Real Life, die eine allumfassende und „echte“ Beratung ermöglichen? Wäre es nicht besser, die technische Entwicklung des Web3D erst einmal abzuwarten? Die Antworten auf derartige Fragen zu finden, erscheint fast unmöglich. Denn es ließen sich auch ganz andere Fragen stellen, beispielsweise die Frage danach, ob es nicht als zwingend erscheint, Beratungsangebote den technischen und nutzerorientierten Entwicklungen anzupassen. Wenn man das Web3D als einen entstehenden öffentlichen Raum begreift, in dem Menschen miteinander „leben“, kann sich dann die psychosoziale Beratung, als eine Form von Hilfe in der psychosozialen Versorgung der Gesellschaft, einfach heraushalten? Entstehen in solchen Lebenswelten nicht auch neue individuelle Problemkontexte zwischenmenschlicher Beziehung, zu deren Lösung die psychosoziale

Beratung ihren Beitrag leisten könnte und sollte? Aus einer konsequent systemisch-konstruktivistischen Sichtweise heraus müsste man sagen, ob oder ob nicht ist eine Frage, die wenig nützlich ist, weil es dafür keine allgemeingültige, oder anders ausgedrückt, objektive Antwort geben kann. Letzten Endes kann die Antwort immer nur eine subjektive Konstruktion eines Sinn- und Bedeutungsgehaltes sein, dementsprechend auch immer nur individuell beantwortbar. Für diejenigen, die Virtualität als sinnvollen Teil ihrer persönlichen Realität begreifen, wird es wahrscheinlich auch als nützlich empfunden werden, ein entsprechendes Beratungsangebot in diesem Teil ihres Lebens vorzufinden. Für diejenigen, die im virtuellen Dasein von Menschen eher ein pathologisches Grundmuster erkennen, wird es hingegen wohl schwierig sein, dem Weg der psychosozialen Beratung ins Web3D etwas Positives abgewinnen zu können. Vermutlich würde in diesem Fall auch angenommen werden, dass das Beratungsangebot selbst eine Verstärkung des pathologischen Zustandes fördert und den betroffenen Menschen der Weg ins reale Leben erschwert wird.

9.2. Übertragbarkeit und Erweiterung systemischer Praxis im virtuellen Raum

Eine Übertragung und Erweiterung systemischer Beratungspraxis auf den virtuellen Raum ist durchaus möglich. Der gesamte Bereich des Menschenbildes und des systemisch-konstruktivistischen Denkens, der inneren Haltungen zu Klienten und Systemen, aber auch alle sprachlich-methodischen Ansätze (vgl. Kap. 2.2., 2.3.) lassen sich problemlos auch im virtuellen Raum verwirklichen. Und vielleicht sind es ja gerade die vermeintlichen Nachteile des virtuellen Raumes, in dem sich die Menschen „nur“ als idealisierte und inszenierte Avatare bewegen (vgl. Kap. 5 ff.), ohne das es dem Berater möglich ist, beispielsweise körpergebunden Signale zu empfangen, die letztlich doch etwas Positives erzeugen. Unter Bezugnahme auf die möglichen Vorzüge einer systemischen Herangehensweise nach Haselmann (2008, S. 203) und übertragen auf

den virtuellen Kontext, könnte man auch fragen: Was, wenn es, gerade durch die vermeintlichen Nachteile der Virtualität, dem Berater gelingt, sich beim Beziehungsaufbau nicht zu tief in emphatischer Gefühlsduselei zu verlieren? Was, wenn es, gerade durch die so gar nicht als „real“ empfundene virtuelle Umgebung gelingt, nicht zu tief auf sozial-kulturelle und sozioökonomische Gegebenheiten und Verhältnisse in der Wirklichkeit des Klienten einzugehen, die sich ohnehin der tatsächlichen Einflusssphäre der Beratung entziehen? Kann dann vielleicht der virtuelle Kontext sogar eine systemische Herangehensweise unterstützen? Bezieht man die Möglichkeiten ein, die sich für Berater und Klienten aus Immersion, Repräsentation und Präsenz ergeben (vgl. Kap. 6 ff.) und der daraus resultierenden Wahrscheinlichkeit, ein Setting gestalten zu können, dass es beiden Seiten ermöglicht, das Gefühl für die Situation, für das Beratungsanliegen und füreinander zu entwickeln, dann kann oder vielmehr sind diese Fragen zu bejahend zu beantworten.

Bezogen auf die verschiedenen Kommunikationsarten, die der virtuelle Raum bietet, erscheinen für eine qualitativ gute Beratungspraxis, gerade auch aus systemisch-konstruktivistischer Sicht, insbesondere die asynchronen Kommunikationsformen als wenig geeignet. Zwar können diese durchaus Nutzen für die Kontaktaufnahme oder zur Verbreitung allgemeiner Informationen haben, jedoch in der Beratungssituation selbst, sind doch eher Chat-, oder bestenfalls sogar Voice-Funktionen zu favorisieren. Und dies nicht ohne Grund, beinhaltet doch der systemische Beratungsprozess, im Hinblick auf das Anstoßen von Entscheidungen für oder gegen ein Veränderung, ein Sein im Hier und Jetzt (Haselmann 2008, S.203). Eine große zeitliche Spanne zwischen den Phasen des Sendens, Empfangens und wieder Sendens erscheint wenig sinnvoll. Benke (2007, S. 106-107) beschreibt den sich daraus ergebenden Effekt als www-Effekt und meint damit die Wahrscheinlichkeit zur veränderten Wahrnehmung der Wirklichkeit. Er versucht damit das Phänomen zu beschreiben, dass sich die subjektive Wirklichkeitskonstruktion des Ratsuchenden, in dem Moment, wo der Berater versucht einen Dialog durch eine Frage, oder Rückmeldung jedweder Art herzustellen, bei großen Zeitabständen bereits wieder verändert haben könnte und dadurch die

Intervention des Beraters in die Absurdität führen könnte, weil sie dann für den Klienten gar nicht mehr relevant ist.

Ein erheblich großes Potential virtueller dreidimensionaler Räume könnte für den gesamten Bereich der Methodik, insbesondere auch der aktionsorientierten Methoden systemischer Praxis, angenommen werden. Wagner (2006) definiert für virtuelle Umgebungen die wesentliche Funktion der dreidimensionalen Informationsgebung. Diese Orte können die visuelle Erkenntnis fördern, indem sie Möglichkeiten bieten, Gegenstände und Prozesse räumlich darzustellen, direkt zu bearbeiten und wie in einem Laboratorium synthetisch zu erzeugen. Dadurch eignen sie sich besonders für die Ausführung konstruktiver und gestalterischer Aufgaben und für die Nachahmung von komplexen Prozessen und Phänomenen (S.211-212.). Überträgt man diese Annahme auf die beraterische Praxis, so erscheint die Verwendung von aktionsorientierten und gestalterischen Methoden im virtuellen Raum als nahezu grenzenlos. Da im virtuellen Raum auch die physisch bedingten Grenzen der realen Welt nicht existieren, gerade auch im Hinblick auf den möglichen und machbaren Einsatz derartiger Methoden im Beratungssetting, könnte dieser zu einer phantasievollen Bereicherung methodischen Handelns anregen.

Dass Phantasie bei der Gestaltung des Beratungssettings ein guter Wegbegleiter sein könnte, zeigt sich in der Gestaltung der virtuellen Beratungsambulanz. Denn in dem Versuch, durch die Gestaltung mehrerer auswählbarer Beratungsumgebungen ein offeneres Beratungssetting zu entwerfen, als dies in realen Raum möglich wäre, hat man vielleicht auch bei Klienten einen durchaus erwünschten Effekt erzeugt, wenn auch unbeabsichtigt. Um diesen zu verstehen, muss die Frage gestellt werden, warum suchen Menschen überhaupt eine Beratung auf? Anzunehmen ist, dass sie einerseits einen durch ein Problem erzeugten Leidensdruck haben und andererseits keine, oder als zu gering bewertete Möglichkeiten sehen, selbst etwas am problematischen Zustand zu ändern. Überspitzt ließe sich in Anlehnung an Haselmann (2008, vgl. Kap.2.3.) sagen, diese Menschen sehen sich selbst in einer Wirklichkeit, die durchzogen ist vom Denken

in Schicksalen, entstanden durch die eigene Vergangenheit, der Zuschreibung von Zuständen und der Unendlichkeit und Unveränderlichkeit der jetzigen Problemsituation. Diese eher zur Passivität verleitenden Merkmale gilt es in der systemisch-konstruktivistischen Arbeit in aktivere Formen zu überführen. Der Ratsuchende wird im Gespräch durch die Betonung auf konkrete Handlungen und Tätigkeiten, die Möglichkeit, Entscheidungen zu treffen und der Darstellung der Problemsituation als ein vorübergehendes Phänomen, dazu angeregt, alternative Wirklichkeitskonstruktionen und neue Möglichkeitssichten sowie das Gefühl für die Handhabbarkeit des Problems zu entwickeln. Und genau dies wird dem Klienten in der virtuellen Beratungsambulanz unterschwellig bereits zu Beratungsbeginn suggeriert, ohne das Problem beziehungsweise den eigentlichen Beratungsanlass bereits zu kennen. Das mag etwas weit hergeholt erscheinen, aber letztlich bleibt doch festzuhalten, dass die Auswahl eines Beratungssettings aus den drei angebotenen Beratungsumgebungen durch den Klienten selbst, bereits an dieser Stelle ein Denken erzeugen könnte, das im Klienten das Gefühl des „entscheiden Könnens“ und „aus mehreren Optionen auswählen Könnens“ hervorruft.

Auch die zeitliche Organisation des Beratungsangebotes steht im virtuellen Raum dem Real Life um nichts nach. Termine und sinnvolle Abstände zwischen den Beratungseinheiten lassen sich genauso gut variieren. Überträgt man zudem die Auffassung systemischer Therapie auf den Beratungskontext, dass nicht der Ort der Beratung die eigentliche Veränderung bringt, sondern die Zeit zwischen den Sitzungen (Weiss, 2008), wird die organisatorische Machbarkeit noch unterstrichen. Denn unabhängig davon, ob sich die Problematik des Klienten Inworld oder im Real Life befindet, letztlich kann eine Beratung in erster Linie „nur“ anregen. Die Lösung des Problems findet durch die Umsetzung und Veränderung seitens des Klienten in seinem Problemkontext statt. Vielmehr sollte die Möglichkeit in Betracht gezogen werden, ob der virtuelle Raum nicht auch die Möglichkeit bietet, über eine Flexibilisierung von Arbeitszeiten und Erreichbarkeit beratend Tätiger, nachzudenken. Es ist durchaus vorstellbar, Beratungen von „zu Hause“ aus zu Zeiten durchzuführen, die für gewöhnlich in der realen Praxis bisher unüblich waren (vgl. auch 7.3.).

Als Letztes soll der Blick noch auf qualitative Aspekte gerichtet werden. Hierbei stehen jedoch weniger die bereits anfangs aufgeführten inhaltlichen und methodischen Themen im Vordergrund, sondern vielmehr Fragen der Umsetzung im Hinblick auf Sicherheit und Verifizierung. Tatsächlich erscheint es diesbezüglich als sehr gewagt, psychosoziale Beratung auf Web3D-Plattformen zu betreiben, die von kommerziellen Unternehmen betrieben werden und letztlich frei zugängliche und öffentliche Räume darstellen. Wie verhält es sich in solchen Räumen mit der Datensicherheit, mit der Transparenz der Einrichtung und der Verifizierbarkeit der in der Beratung Tätigen und der Institution? Ähnlich der Lösungen, die für die Beratungen via Mail, Chat und Foren entwickelt wurden (vgl. Kap. 7.3.), sind bereits auch Lösungen für das Web3D denkbar. Beispielsweise wäre es möglich, eine eigene virtuelle Beratungswelt auf Basis von Open Simulator[29] zu gestalten, die dann wiederum durch ein Teleport-Portal mit anderen virtuellen Welten, beispielsweise Second Life, verbunden ist. Diese als geschlossener Raum konzipierte Beratungswelt könnte auf eigenen Servern, mit entsprechenden sicherheitsrelevanten Zugangsbeschränkungen, zum Beispiel durch Passwörter, eingerichtet werden. Demzufolge wäre es möglich, nicht nur das Beratungssetting an sich zu schützen und „unerwünschten Besuch“ und Störungen zu vermeiden, sondern auch die Daten (Chat-Protokolle, etc.) für die Öffentlichkeit und kommerziellen Betreiber anderer virtueller Welten unerreichbar zu machen. Bedauerlicherweise ist die Interoperalität zwischen den verschiedenen Welten bisher nur innerhalb des OpenSim-Gitters möglich. Angesichts der zu erwartenden Entwicklung (vgl. Kap. 3.2.) scheint jedoch das „Springen“ zwischen den virtuellen Welten nur noch eine Frage der Zeit zu sein und bereits in naher Zukunft, wie das heutige Wechseln zwischen verschiedenen Internetseiten, als selbstverständlich gelten. Hinsichtlich Verifizierung und Transparenz erscheint es unerlässlich, das virtuelle Beratungsangebot im Web3D nicht nur mit den Möglichkeiten zu verbinden, die eine bisher übliche Webpräsenz in Form einer eigenen Internetseite bietet (mit allen Informationen über das was und wie und wer, aber auch anerkannte Zertifikate, etc.), sondern darüber hinaus erscheint es als unerlässlich, Schnittstellen in die physische Realität zu entwickeln. Also den Sprung aus der virtuellen Beratung heraus, in die

[29] Open Simulator: eine auch als OpenSim bezeichnete Gitterstruktur, die virtuelle Welten auf unterschiedlichen Servern durch die Verwendung von quelloffener Programmiersprache miteinander vernetzt (vgl.: http://opensimulator.org/wiki/OpenSimGerman)

physische institutionalisierte Präsenz der Beratungseinrichtung hinein, zu ermöglichen und umgekehrt, je nach sinnhafter Auswahl durch die Klienten. Nur dadurch lässt sich eine transparente und verifizierbare Bandbreite professioneller Beratung abdecken.

9.3. Das Ende des Face-to-Face Settings?

Zu den Vor- und Nachteilen des Neuartigen am Internet bemerkt Schöppe (1998), das Internet ermöglicht „… Bedürfnisse individueller Anonymität (Abgeschlossenheit) in gemeinschaftliche Teilnahme (Aufgeschlossenheit) zu überführen, ohne auf eines von beiden verzichten zu müssen… “ (S.126). Es ist jedoch zu vermuten, dass die Internetberatung (mit Bezug zur Beratung per E-Mail) niemals personelle psychologische Beratung oder gar Psychotherapie ersetzen könne, weil sich beispielsweise die Empathie des Beraters rein auf den sprachlichen Ausdruck beschränken müsse und hochgradig informative psychodynamische Prozesse wie Übertragung oder Gegenübertragung kaum thematisiert werden könnten (S. 124-128). Diese eher aus der psychoanalytischen Sicht begründete Einschätzung zeigt das Denken, mit dem sich alles Neuartige immer wieder konfrontiert sieht. Es scheint auch eine überaus dialektische Sicht auf dieses Thema seitens so mancher Medienberichte, aber auch aus dem Alltagsdenken heraus zu geben, als gäbe es auf dieser Welt nur schwarz und weiß. Aus systemisch-konstruktivistischer Sicht könnte man sagen, dass die von Schöppe herausgestellten Gründe eigentlich nicht so wichtig sind, weil der Fokus in der systemischen Beratung eher auf der Lösung des vom Klienten konstruierten und kommunizierten Problems, unter Bezugnahme seiner zur Verfügung stehenden Ressourcen, liegt. Und vielleicht könne man auch deshalb davon ausgehen, dass die von Schöppe angebrachten Gründe weniger wichtig sind und daher die Onlineberatung die Face-to-Face- Beratung auch eher ersetzen könnte. Aber diese Einschätzung greift zu kurz, weil in der konsequenten Umsetzung systemisch-konstruktivistischen Denkens die Antwort nur lauten kann, dass die Beantwortung der Frage nur subjektiv, aus dem individuellen Verständnis für das Beratungsanliegen und

der jeweils zu Grunde liegenden Sinngebung heraus, möglich ist. Das heißt in der konkreten Umsetzung, was für den einen Fall zutreffen kann, kann für einen anderen schon wieder ganz anders aussehen. Von dem jeweiligen Ausschluss derer, die vielleicht auch gar nicht die technischen oder persönlichen Möglichkeiten und Fähigkeiten haben, um ein entsprechendes Onlineangebot aufzusuchen, ganz zu schweigen. Ergänzt man diese Sichtweisen um die Idee, dass die Virtualität letztlich nur eine Facette menschlicher Wirklichkeit darstellt (vgl. Kap. 5 ff.), verbietet sich ohnehin das Denken in „entweder oder“. Vielmehr tritt an diese Stelle eine Denken des „sowohl als auch“. Insofern kann Onlineberatung nicht das Face-to-Face-Setting ersetzen, aber wohl dort ergänzen, wo es (nicht nur) aus Klientensicht für nützlich und sinnvoll erachtet wird.

10. Zusammenfassung und Ausblick

Die in dieser Arbeit dargelegten wissenschaftstheoretischen und praktischen Einblicke in das „Neue Medium“ lassen, wenn auch zumeist hypothetisch, einige Rückschlüsse auf die Bedeutsamkeit für die systemisch orientierte Onlineberatung in sozialen und immersiven Web3D-Anwendungen zu.

So konnte herausgearbeitet werden, dass Virtualität und Realität sich aus einer systemisch-konstruktivistischen Sichtweise heraus im Wesentlichen nur dadurch unterscheiden, dass man im virtuellen Kontext auf die physische Präsenz verzichtet. Es konnte aber auch die gegenseitige Bedingtheit beider Welten skizziert werden. Nahezu alle anderen vermeintlichen „Mängel“ des virtuellen Daseins scheinen die Nutzer auf wundersame Art und Weise ausgleichen zu können, oder zu mindestens gelingt es ihnen, praktikable Alternativen zu erfinden. Da entstehen Formen der Oraliteralität, um beispielsweise Gefühle und Emotionen darstellen und wecken zu können, da identifiziert sich der Mensch mit einem idealisierten Abbild seines Selbst und bewegt sich in künstlichen Räumen, die doch durch immersive Prozesse so real erscheinen, dass er das Gefühl entwickelt, wirklich dort zu sein. In diesen virtuellen Räumen trifft er auf Mitmenschen, die mit vergleichbarer Motivation und Sinngebung, Wirklichkeit erschaffen, kommunizieren, sich organisieren, informieren, Normen entwickeln und ein Sozialverhalten zeigen, dass im Regelfall als äußerst respektvoll und warmherzig erscheint.

In einer solchen Virtualität, die letztlich doch nur eine Facette von Realität ist, kann auch professionelle Beratung, gerade auch unter Verwendung der systemisch-konstruktivistische Sichtweise, seinen Platz finden. Verfolgt man die technische Entwicklung erscheint es geradezu zwingend, spätestens seit Beginn der Entstehung von dreidimensionalen virtuellen Welten, Beratung in diesem Kontext anzubieten. Besteht doch gerade in diesen Räumen die Möglichkeit, die Vorzüge des Virtuellen, hinsichtlich Anonymität, Erreichbarkeit, Niedrigschwelligkeit und institutionelle Gestaltung, mit

den Erfahrungen und Vorzügen des „Realen“ zu vereinen und die Wirkung negativer Aspekte, wie z.B. die vermeintliche Nichtvermittelbarkeit von Emotionen im Virtuellen, oder das hemmende Schamgefühl im Realen, abzuschwächen. Das sich hier eröffnende (Markt)Potential für die Beratung wirkt wie ein Lottogewinn, der einem vor die Füße fällt.

Insbesondere vor dem Hintergrund der aktuellen Entwicklungszahlen des Marktforschungsunternehmens Kzero (vgl. Kap. 3.3.), die stark steigende Nutzerzahlen virtueller Welten, vor allem im Segment der 10-15 Jährigen verzeichnen, ergibt sich für den Beratungskontext die Möglichkeit, adäquate psychosoziale Beratungsangebote zu entwerfen und zu erforschen und Antworten auf die veränderten Nutzungsgewohnheiten der nachwachsenden Generation zu finden. Denn letztlich sind diese Nutzungsgewohnheiten keine aufzuhaltende Facette des Umgangs von Menschen miteinander, sondern vielmehr Ausdruck präsenter Lebenskultur. Insofern ist es auch Aufgabe und Verpflichtung beraterischer Praxis entsprechende Angebote zu konzipieren, um auf die Lebenswirklichkeit der Menschen und der sich daraus ergebenen Bedürfnisse die passenden Antworten zu finden und dies nicht nur aus inhaltlichen und methodischen Gesichtspunkten, sondern auch in Form institutioneller Angebote, seien sie auch virtueller Natur.

Hinsichtlich inhaltlicher und methodischer Aspekte einer weiteren Erforschung virtueller Welten für den Beratungsbereich, lassen sich eine Vielzahl möglicher Forschungsthemen finden. Dies erstreckt sich von Inhalten des persönlichen Belastungsempfindens von Menschen, die in virtuellen Welten und mit ihnen interagieren bis hin zu Wirksamkeitsanalysen virtueller Beratungsangebote und offenen Fragestellungen des immersiven Erlebens in der Virtualität. Darüber hinaus erscheint es auch auf institutioneller Ebene bedeutsam, den bereits bestehenden Bereich der Qualitätsstandards und Qualitätskriterien der Onlineberatung, wie sie beispielsweise bei der Deutsche Gesellschaft für Onlineberatung, oder auch bei der Föderation Schweizer Psychologen zu finden sind (vgl. Kap. 7.3.), auf den virtuellen dreidimensionalen Raum

zu übertragen, anzupassen und gegebenenfalls weiter zu entwickeln. Zudem stellt sich die Frage, inwieweit virtuelle Beratungsangebote nicht nur ausschließlich Angebote privater oder auch institutioneller Fachkräfte der psychosozialen Versorgung sind, sondern auch als Bestandteil im Sinne einer anwendungsorientierten Beratungspraxis im Kontext der universitären oder auch (fach)hochschulischen Lehre, wie dies beispielsweise durch das Forschungsprojekt der Hochschule Neubrandenburg auf prototypischer Ebene versucht wurde (vgl. Kap. 8.ff.). Hierbei bestünde die Möglichkeit, dass die Lernenden unter fachlicher Anleitung sowohl als Beobachtende, aber auch als selbst Durchführende im Umgang mit „realen" Klienten und Ratsuchenden geschult würden. Dadurch würde sich einerseits die Möglichkeit für die Studierenden, ihre im Studium erlernten theoretischen Kenntnisse auf wissenschaftlichem Niveau praxisnah zu erproben ergeben und andererseits könnten für den Forschungsbereich gleichzeitig auswertbare Daten generiert werden. Auch für die Klienten könnte ein solches Angebot von großem Interesse sein, da sie von einer qualitativ guten und intensiven Auseinandersetzung und Bearbeitung der von ihnen vorgebrachten Problematik ausgehen könnten und dies auf fachlich hohem Niveau.

Auch die Kommunikationsprozesse in virtuellen Welten und die daraus resultierenden Möglichkeiten qualitativer und quantitativer Forschungsmöglichkeiten sollten weiter aus wissenschaftlicher Sicht betrachtet werden. Über eine systemische Sichtweise innerhalb des Beratungssettings und der methodischen Erforschung hinaus, könnten beispielsweise auch im Bereich der rekonstruktiven Sozialforschung die noch zu wenig beachteten „Neuen Medien" eruiert und erforscht werden.

Dennoch dürfen auch die Risiken nicht ausgeblendet werden. Das Suchtpotential für Klienten, sich in eine nahezu idealisierte Welt zurückzuziehen ist hoch und eine professionelle Gradwanderung des sinnvollen Einsatzes virtueller Welten schwer zu bestimmen. Auch wird das Verhältnis von Schein und Sein in der Virtualität wohl immer unklarer bleiben, als in der Realität. Beide Welten, real wie virtuell, bedingen einander und sind Ausprägungen unserer heutigen Zeit. Jegliche virtuellen

Beratungsangebote erfordern deshalb immer Schnittstellen und Übergangsmöglichkeiten zur Realität und stellen für den Berater eine besondere Herausforderung dar, die eine weitergehende Professionalisierung seines beraterischen Könnens abverlangt. Und so bleibt als Schlussbetrachtung, dass eine systemisch orientierte Beratung in der Virtualität die reale nicht ersetzen kann und dies auch nicht zum Ziel hat, aber sie kann als ergänzendes Angebot einen wertvollen Beitrag leisten, institutionell, fachlich und individuell. In diesem Sinne bleibt diese Arbeit dem systemisch-konstruktivistischen Grundsatz treu:

„Handle stets so, dass die Anzahl der Wahlmöglichkeiten größer wird!“

(Foerster, S.234)

Literaturverzeichnis

Armbrüster, C. (2008). *Virtuelle Realität in der experimentellen Psychologie. Forschungsmethode versus Forschungsgegenstand. Untersuchungen aus den Bereichen Wahrnehmung und Psychomotorik*. Hamburg: Verlag Dr. Kovač.

Bartle, R. (2003). *Designing Virtual Worlds*. Indianapolis: New Riders.

Benke, K. (2007). *Online-Beratung und das Ich - Bild, Bilder und Abbilder im virtuellen Raum*. Duisburg: WIKU.

Benke, K. & Schwarz, H. (2007). Zur Erschaffung der Virtualität und ihrer Bilder - AugenBlickWinkel. *e-beratungsjournal.net*, 3 (2), Artikel 4. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/benke.pdf [letzter Zugriff am 04. April 2010].

BPtK (2006). *Muster-Berufsordnung für die Psychologischen Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten und Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeutinnen und Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten in der Fassung der Beschlüsse des 7. Deutschen Psychotherapeutentages in Dortmund am 13. Januar 2006, aktualisiert mit Beschluss des 11. DPT am 10. November 2007*. Verfügbar unter http://www2.bptk.de/uploads/download_der_musterberufsordnung.pdf [letzter Zugriff am 05.April 2010].

Chlanda, S. (2001). Auf der virtuellen Suche nach der verlorenen Kompetenz - sozialpsychologische Aspekte zum Aufenthalt in virtuellen Räumen. In: Vitouch, P. (Hrsg.) *Psychologie des Internet*. Wien: WUV Universitätsverlag.

Christl, F. (1998). Beratung im Internet. Erfahrungen der katholischen Telefonseelsorge. In: Janssen, L. (Hrsg.) Auf *der virtuellen Couch - Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet.* Bonn: Psychiatrie Verlag. S.101-116.

Corell, P. (2009). *Nutzung virtueller Welten aktuell – 16% Plus*. Verfügbar unter http://www.virtual-world.info/content/view/1110/168/ [letzter Zugriff am 06. April 2010].

das-beratungsnetz. (o.D.). *schnelle Hilfe über das Internet*. Verfügbar unter http://www.das-beratungsnetz.de/beratung_mail.php [letzter Zugriff am 07. April 2010].

DGSF e.V. (2007). *Ethik-Richtlinien der DGSF*. Verfügbar unter http://www.dgsf.org/dgsf/ethik-richtlinien.htm [letzter Zugriff am 07.April 2010].

Ebersbach, A., Glaser, M. & Heigl, R. (2008). *Social Web*. Konstanz: UVK.

Eidenbenz, F. (2009). Standards in der Onlineberatung. In: Kühne, St. & Hintenberger, G. (Hrsg.) *Handbuch Online-Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S.213-230.

Faßler, M. (2002). *Bildlichkeit*. Wien Köln Weimar: Böhlau Verlag.

Foerster, H.v. (1997). Prinzipien der Selbstorganisation im sozialen und betriebswirtschaftlichen Bereich. In: Foerster, H.v. (Hrsg.) *Wissen und Gewissen. Versuch einer Brücke.* (4.Auflage). Frankfurt: Suhrkamp. S. 233 – 268.

Frey, H.-P. & Haußer, K. (1987). Entwicklungslinien sozialwissenschaftlicher Identitätsforschung. In: Frey, H.-P. & Haußer, K. (Hrsg.) *Identität*. Stuttgart: Verlag Enke.

FSP - Föderation Schweizer Psychologen (2006). *Qualitätskriterien für psychologische Internetangebote*. Verfügbar unter http://www.psychologie.ch/fileadmin/user_upload/dokumente/berufspolitik/d-qual-krit-inet-06.pdf . [letzter Zugriff am 04. April 2010].

Fürstenau, P. (2007). *Psychoanalytisch verstehen - Systemisch Denken – Suggestiv intervenieren.* (3. Auflage). Stuttgart: Klett-Kotta.

Gartner, Inc. (2007). *Gartner Says 80 Percent of Active Internet Users Will Have A "Second Life" in the Virtual World by the End of 2011*. Verfügbar unter http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=503861 [letzter Zugriff am 06.04.2010].

Gergen, K. J. (2002). *Konstruierte Wirklichkeiten. Eine Hinführung zum sozialen Konstruktionismus*. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.

Glasersfeld, E.v. (1996). *Radikaler Konstruktivismus*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Goffman, E. (2008). *Wir alle spielen Theater*. (6. Auflage). München: Piper Verlag.

Goldstein, E.B. (2002). *Wahrnehmungspsychologie*. Heidelberg: Spektrum Akademischer Verlag.

Guadagno, R.E., Blascovich, J., Bailenson, J.N. & McCall, C. (2007). Virtual humans and persuasion: The effects of agency and behavioral realism. *Media Psychology*, 10 (1), pp.1-22.

Haselmann, S. (2008). *Psychosoziale Arbeit in der Psychiatrie-systemisch oder subjektorieniert? Ein Lehrbuch.* Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Heeter, C. (1992). *Being There: The Subjective Experience of Presence.* Verfügbar unter http://commtechlab.msu.edu/randd/research/beingthere.html [letzter Zugriff am 04 April 2010].

Heinau, V. (1996). *Die Netiquette*. Verfügbar unter http://www.chemie.fu-berlin.de/outerspace/netnews/netiquette.html [letzter Zugriff am 05. April 2010].

Herwig-Lempp, J. (2009). *Ressourcenorientierte Teamarbeit. Systemische Praxis der kollegialen Beratung. Ein Lern- und Übungsbuch*. (2.Auflage). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Jones, E. (1995). *Systemische Familientherapie. Entwicklungen der Mailänder systemischen Therapien – Ein Lehrbuch.* Dortmund: Verlag modernes lernen.

Kersten, B. (2004). *Visuelle Wahrnehmung und Virtuelle Welten*. Verfügbar unter http://www.a-ch-d.eu/MATERIALIEN/OPT_LABYR/Visuelle%20Wahrnehmung%20und%20virtuelle%20Welten.pdf [letzter Zugriff am 04 April 2010].

Knatz, B. (2006). Qualitätsstandards für die Online-Beratung. *e-beratungsjournal.net*. 2(1) Artikel 5. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/knatz.pdf [letzter Zugriff am 04. April 2010].

Knatz, B. (2007). Wahr ist was wirkt? Inszenierungen und Fakes in der Online-Beratung. *e-beratungsjournal.net*. 3 (1) Artikel 3. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0107/knatz.pdf . [letzter Zugriff am 04. April 2010].

Köhler, Th. & Frindte, W. (2003). Internetnutzung und Multiple Personality Disorder.

In: Ott, R. & Eichenberg, Ch. (Hrsg.) *Klinische Psychologie und Internet. Potentiale für klinische Praxis, Intervention, Psychotherapie und Forschung.* Göttingen, Bern, Toronto & Seattle: Hogrefe- Verlag. S. 304-326.

Kosfeld, Ch. (2003). *Eintauchen in mediale Welten - Immersionstrategien im World Wide Web*. Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag.

Krämer, N.C. (2008). *Soziale Wirkungen virtueller Helfer - Gestaltung und Evaluation von Computer-Mensch-Interaktion*. Stuttgart: Kohlhammer.

Kühne, St. (2009). Institutionalisierung der Online-Beratung – das Ende der Pionierphase. *e-beratungsjournal.net* 5(2) Artikel 4. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/kuehne.pdf [letzter Zugriff am 07.April 2010].

KZero Worlswide (2009). *The Virtual Worlds Radar*. Verfügbar unter http://www.kzero.co.uk/radar.php [letzter Zugriff am 06.April 20010].

KZero Worlswide (2010). *Virtual Worlds: 2010 and beyond. Key industry trends and market developments.* Verfügbar unter http://www.kzero.co.uk/presentations.php [letzter Zugriff am 06.04.2010].

Lauterbach, M. (2007). *Wie Salz in der Suppe. Aktionsmethoden für den beraterischen Alltag.* Heidelberg: Carl-Auer Verlag.

Linden Research, Inc. (2010a). *Was ist Second Life?* Verfügbar unter http://secondlife.com/whatis/?lang=de-DE [letzter Zugriff am 06.April 2010].

Linden Research, Inc. (2010b). *Community-Standards*. Verfügbar unter http://secondlife.com/corporate/cs.php [letzter Zugriff am 06.April 2010].

Luborsky, L. (1988). *Einführung in die analytische Psychotherapie*. Berlin, Heidelberg: Springer Verlag.

Lober, A. (2007). Vorwort. In: Lober, A. (Hrsg.)*Virtuelle Welten werden real. Second Life, World of Warcraft & Co: Faszination, Gefahren , Business*. Hannover: Heise Verlag. S.1-4.

Ludewig, K. (1999). *Psychosoziale Versorgung zwischen Expertentum und Nicht-Wissen*. Verfügbar unter http://www.kurtludewig.de/Downloads/03%20Hilfe%20Fuersorge%201999.pdf [letzter Zugriff am 03.April.2010].

Lüssi, P. (1995). *Systemische Sozialarbeit. Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung*.

(3. Auflage). Wien: Haupt-Verlag.

Misoch, S. (2006). *Online-Kommunikation*. Konstanz: UVK/UTB.

nano: Bericht (2010). *Für „Digital Natives" gibt es keine Welt ohne Netz*. (Sendung vom 03.02.2010). Verfügbar unter http://www.3sat.de/mediathek/mediathek.php?obj=16676&mode=play [letzter Zugriff am 06.04.2010].

Nattland, A. (2008). Lernen in Second Life: Welten verbinden - Welten erfinden. *Online Tutoring Journal*, 3 (10), Juli 2008. Verfügbar unter http://www.online-tutoring-journal.de/ausgabejuli08/nattland1.htm [letzter Zugriff am 04 April 2010].

Nußbeck, S. (2006). *Einführung in die Beratungspsychologie*. München: UTB.

Petkova V.I. & Ehrsson H.H. (2008). If I Were You: Perceptual Illusion of Body Swapping. *PLoS One*, 3 (12), e3832. Verfügbar unter http://www.plosone.org/article/info%3Adoi%2F10.1371%2Fjournal.pone.0003832 [letzter Zugriff am 04 April 2010].

Pfeiffer-Schaupp, H.-U. (1995). *Jenseits der Familientherapie. Systemische Konzepte in der Sozialen Arbeit*. Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Psychologische Beratung Online (o.D.). *Die Psychologische Online Beratung / Therapie*. Verfügbar unter http://www.onlineberatung-therapie.de/ [letzter Zugriff am 07.April 2010].

Reinhart, S. (2008). Therapie per Tastatur. Ein Selbstversuch. In: *PSYCHOLOGIE HEUTE*, 35(8), Ausgabe August 2008. Weinheim: Beltz Verlag. S. 80-83.

Ritscher, W. (2007). *Soziale Arbeit: systemisch. Ein Konzept und seine Anwendung.* Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Rott, H. (2007). *Entwicklung der Onlineberatung unter methodischen und strukturellen Gesichtspunkten*. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0108/rott.pdf [letzter Zugriff am 04. April 2010].

Sassenberg, K. & Boos, M. (2002). *Wer wir sind und wie wir sind: Anonymität und explizite Normen als Prädiktoren von sozialem Einfluß in CMC*. Verfügbar unter http://www.psych.uni-goettingen.de/congress/gor-2001/contrib/sassenberg-kai [letzter Zugriff am 04 April 2010].

Schlippe, A.v., Schweitzer, J. (2002). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung*. (8.Auflage). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Schmitz, T. (2007). Soziale Welten. In: Lober, A. (Hrsg.) *Virtuelle Welten werden real. Second Life, World of Warcraft & Co: Faszination, Gefahren , Business*. Hannover: Heise Verlag. S. 51-62.

Schöppe, A. (1998). Internetraststätte für Sexsurfer? Digitale Beratung von Pro Familia. In: Janssen, L. (Hrsg.) *Auf der virtuellen Couch - Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet* (S.117-128). Bonn: Psychiatrie Verlag.

Schweitzer, J. & Weber, G. (1997). „Störe meine Kreise!“ in: *Psychotherapeut*, 42(4), S. 197-210. Springer. Verfügbar unter http://springerlink.metapress.com/content/u2nxcw8fn8r0nm8c/fulltext.pdf [letzter Zugriff am 06.April 2010].

Schwing, R. & Fryszer, A. (2007). *Systemisches Handwerk. Werkzeug für die Praxis*. (2.Auflage). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Sieckendiek, U., Engel, F. & Nestmann, F. (2002). *Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze.* (2.Auflage). Weinheim und München: Juventa Verlag.

Siever, T. (2006). *Gefühle mit Zeichen*. Verfügbar unter http://www.mediensprache.net/de/websprache/chat/emoticons/ [letzter Zugriff am 04. April 2010].

Simon, F.B. (2007). *Einführung in die Systemtheorie und Konstruktivismus.* (2.Auflage). Heidelberg: Verlag Carl-Auer-Systeme.

Wagner, K. (2006). *Datenräume, Informationslandschaften, Wissensstädte. Zur Verräumlichung des Wissens und Denkens in der Computermoderne*. Freiburg im Breisgau, Berlin: Rombach Verlag.

Walther, J.B. (1992). A longitudinal experiment on relational tone in computer-mediated and face to face interaction. In: Nunamaker, J.F.Jr. & Sprague, R.H. Jr. (ed.) *Proceedings of the Hawaii International Conference on System Scinces 1992, 4, Los Alamitos*, pp.220-231.

Walther, J.B., Anderson, J.F. & Park, D.W. (1994). Interpersonal effects in computer-

mediated interaction: A meta-analysis of social and antisocial communication. *Communication Research*, 21, pp.460-487.

Walther, J.B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23 (1), pp.3-43.

Webchat. (o.A.). *Chattiquette.* Verfügbar unter http://www.webchat.de/allgemeines/chatiquette.php . [letzter Zugriff am 04. April 2010].

Weisband, S. & Kiesler, S. (1996). *Self Disclosure on Computer Forms: Meta-Analysis and Implications*. Verfügbar unter http://old.sigchi.org/chi96/proceedings/papers/Weisband/sw_txt.htm [letzter Zugriff am 04 April 2010].

Welsch, W. (1990). *Ästhetisches Denken*. Stuttgart: Reclam.

Weiss, Th. (2008). *Familientherapie ohne Familien. Kurztherapie mit Einzelpatienten*. (6.Auflage). München: Kösel Verlag.

Witmer, B.G. & Singer, M.J. (1998). Presence Measuring Presence in Virtual Environments: A Presence Questionnaire. *Presence*, Vol. 7, No. 3, June 1998, pp.225–240. Verfügbar unter http://mitpress.mit.edu/journals/PRES/ps00734.pdf [letzter Zugriff am 04 April 2010].

Zimbardo, G. (2008). *Psychologie*. München: Pearson Education.

Zimmermann, B. (2005). *Netiquette.* Verfügbar unter http://www.www-kurs.de/netiquet.htm [letzter Zugriff am 04. April 2010].

Anlagenverzeichnis:

Anlage 1:	Interview vom 10.11.2009	S.95
Anlage 2:	Interview vom 10.03.2010	S.97

Anlage 1: Interview vom 10.11.2009 (Name des Klienten geändert)

Projekt „Virtuelle Beratungsambulanz“ in Second Life

Zufriedenheitsmessung Beratungsqualität aus Klientensicht

SL-Klient: Max Mustermann
Beratung am: 29.09.2009
durch: Bräutigam (SL-Name: Olga Galuptra)
Interview am: 10.11.2009

1.Teil : **standardisierter Fragebogen Beratungsqualität** in der Onlineberatung (in Anlehnung an Handbuch Onlineberatung, 2009)

Frage:		**++**	**+**	**-**	**--**	**Anmerkungen:**
Mit der Beratung bin ich grundsätzlich zufrieden?	unmittelbar danach			x		
	und nach ca. 4 Wochen		x			Schwankt zwischen ++ und +
Der Berater hat mein Anliegen verstanden?		x				
Der Berater nahm meine Frage ernst?		x				
Die Beratung war hilfreich zur Klärung meines Anliegens?			x			
Die Antwort hat mir eine neue Perspektive ermöglicht?			x			
Erkenntnisse konnte ich in meine Praxis umsetzen?			x			
Der Berater hat die richtigen Worte gewählt, den richtigen Tonfall getroffen?		x				
Bei diesem Berater würde ich mich wieder melden?		x				
Am liebsten? (in **S**L|per **E**-Mail|**T**elefonisch|**F**ace-to-face)						F, S, T, E

2.Teil: **offene Fragestellungen**

Wie kommt die in der letzten Frage gewählte Reihenfolge zustande?

- Vor dem Gespräch war mir Anonymität am Wichtigsten
- Im Gesprächsverlauf ist das Vertrauen gewachsen (und das Misstrauen gegenüber der Profession verringert werden)
- Anonymität ist nun nicht mehr vorrangig

Würden Sie bereits von einer Vertrauensbeziehung sprechen?

- Ja, geht in die Richtung
- In den ersten ca. 10 Minuten war da eher das Gefühl der Anspannung, was das jetzt wohl überhaupt wird, dies hat sich dann aber schnell abgebaut; im Vergleich zum Real Life dürfte aber diesbezüglich kein Unterschied sein, diese Phase würde sich zeitlich nicht verändern
- Im Beratungsgespräch war das Vertrauen schnell da und es entstanden wenig negative Befürchtungen ;(…*Pause…*) dies ist in SL nicht immer so: man muss zwar in SL sehr offen sein, um Vertrauen aufbauen zu können, jedoch entsteht durch die Anonymität auch sehr schnell Misstrauen. Partnerschaften zum Beispiel entstehen sehr schnell, gehen jedoch auch schnelle wieder auseinander (…*Pause…*); in der Beratung war schnell das Gefühl da, offen sein zu können

Was hat Ihnen besonders gefallen?

- Das Ambiente, die entspannte Umgebung
- Es gab keine Dinge, die in aufdringlicher Weise die Aufmerksamkeit auf sich gezogen haben

Wenn Sie sich etwas für die nächste Beratung wünschen dürften, was wäre das?

- Inhaltlich: mehr Grundlagendaten, Informationen darüber, wie das Problem, also wie das Gehirn in der Problemsituation funktioniert; es wäre dann einfacher, selbst daran zu arbeiten
- Sprachliche Nuancen waren wegen des mittelmäßigen Voice-Chats nur eingeschränkt wahrnehmbar, vielleicht besser mit Skype (Internettelefonie)
- Die Zeit war o.k. und die Umgebung auch
- IM Chat und vielleicht ein Avatarsensor, der in der Nähe befindliche Avatare anzeigt

Als wie dringend schätzen Sie den nächsten vereinbarten Gesprächstermin ein?

- Es gibt keinen akuten Druck, aber ich hätte sehr gerne noch ein weiteres Gespräch
- Bis dahin habe ich auch schon einige „verpackte“ Tipps aus dem ersten Gespräch ausprobiert und würde dann gern wissen, wie es weiter gehen kann
- Geholfen hat es mir jetzt schon auf jeden Fall

-Ende des Interviews und Verabschiedung-

Anlage 2: Interview vom 10.03.2010 (Name des Klienten geändert)

SL- Protokoll: 10.03.2010 (11:00 – 11:30 Uhr MEZ)

Klient: Max Mustermann

Befragungsart: IM-Textchat

[2010/03/08 03:19] Danielus Ethaniel: Hallo MM. Es ist viel Zeit vergangen und ich würde Sie gerne zu Ihrem letzten Beratungstermin befragen, […] . Gruß, Danielus Ethaniel

[2010/03/09 7:29] MM: (Saved Mon Mar 08 13:00:05 2010) das gespäch können wir gerne führen, ich würde einfach mal mittwoch […].

-- Instant-Message-Protokoll aktiviert --

[1:58] Danielus Ethaniel: Hallo MM.

[1:58] MM: hallo

[1:59] Danielus Ethaniel: Ok, sind eigentlich nur die Standardfragen vom letzten Mal. Fangen wir einfach mal an?

[1:59] MM: auf gehts

[2:00] Danielus Ethaniel: Die Bewertung ist wieder von dir vorzunehmen auf der Skala +2 bis -2

[2:00] Danielus Ethaniel: 1. Mit der Beratung bin ich grundsätzlich zufrieden?

[2:00] MM: +2

[2:00] Danielus Ethaniel: 2. Der Berater hat mein Anliegen verstanden?

[2:00] MM: +2

[2:00] Danielus Ethaniel: 3. Der Berater nahm meine Frage ernst?

[2:01] MM: +2

[2:01] Danielus Ethaniel: 4. Die Beratung war hilfreich zur Klärung meines Anliegens?

[2:01] MM: +2

[2:01] Danielus Ethaniel: 5. Die Antwort/en hat/haben mir neue Perspektiven ermöglicht?

<pause>

[2:01] MM: geht +1,5 auch?

[2:01] Danielus Ethaniel: 5. ja

[2:02] Danielus Ethaniel: 6. Erkenntnisse aus der Beratung konnte ich in meine Praxis umsetzen?

<pause>

[2:02] MM: waren 2 letzes mal, einmal ja, sehr gut, einmal nur bedingt

[2:03] Danielus Ethaniel: ok

[2:03] Danielus Ethaniel: 7. Der Berater hat die richtigen Worte gewählt, den richtigen Tonfall getroffen?

[2:03] MM: +2

[2:03] Danielus Ethaniel: 8. Bei diesem Berater würde ich mich wieder melden?

[2:03] MM: +2

[2:03] Danielus Ethaniel: 9. Am liebsten?

in SL|per E-Mail|telefonisch|face-to-face

[2:04] MM: ich hab seit dem letzten treffen deutliche fortschritte gemacht, daher würde ich sagen SL klappt sehr gut

[2:05] MM: soll ich die anderen möglichkeiten auch bewerten?

[2:06] Danielus Ethaniel: Ok, das war es schon mit den Standard - Fragen. Jetzt wäre noch Zeit weitere Anmerkungen zu machen. Du kannst auch, wenn du willst die anderen Möglichkeiten bewerten.

[2:07] MM: per email würde ich sagen -2 weil es keine schnelle möglichkeit gibt nachzufragen

[2:07] MM: telefonisch -1 ähnlich wie SL aber nicht so anonym

[2:08] MM: face2face dürfte das beste sein aber mit den nachteilen das man reisen muß und gar nicht mehr anonym

[2:09] MM: dann noch eins was man in die beratung einbauen könnte/sollte

[2:09] MM: im RL sagt man normal Sie, hier ist das Du normal

[2:10] Danielus Ethaniel: ;-)

[2:10] MM: bei solchen gesprächen ist es unklar welche regeln man befolgen sollte

[2:10] MM: Ja, das sehe ich auch so.

[2:11] Danielus Ethaniel: Das DU schafft natürlich viel Nähe. Aber genau das kann auch , sagen wir mal, trügerisch sein.

[2:11] MM: so ein satz zu anfang des gesprächs wie "sag du zu mir" oder "sprechen sie mich mit Frau Professor an" würde da helfen

[2:12] MM: stimmt

[2:12] Danielus Ethaniel: ok, nehme ich mal auf

[2:12] MM: und dann würde ich noch gerne auf eine aktuelle entwicklung hinweisen

[2:13] MM: Es gibt das Opensimulator Projekt

[2:13] MM: das ist quasi ein SL zum selbermachen

[2:14] MM: Es gibt Viewer und Server/Simulatoren die man auf eigenen rechnern laufewn lassen kann

[2:14] Danielus Ethaniel: Ja. Das haben wir uns in der ersten Projektphase angesehen. Damals war es aber noch sehr begrenzt.

[2:14] MM: die technik ist fast identisch mit der von SL

[2:14] MM: inzwischen ist bis auf voice alles ok

[2:15] Danielus Ethaniel: Und man hätte natürlich ein wirklich "abgeschlossenen Raum".

[2:15] MM: richtig

[2:15] MM: und zu deutlich geringeren kosten

[2:16] Danielus Ethaniel: Wir beobachten opensim weiter. Jedoch sind natürlich einige Kenntnisse notwendig, um sich eine eigene Welt zu bauen. Habe mir das mal angesehen und bin, naja, (noch) überfordert. Da bräuchte man tatsächlich kleine experten. ;-)

[2:17] MM: ich habs in relativ kurzer zeit geschaft, hab 4 sims auf meinen zweit rechner und die sind von außen erreichbar

[2:19] Danielus Ethaniel: Was mir sehr gefällt, ist die Verknüpfungsmöglichkeit mit SL. Genau. Ich denke, mittelfristig könnte das etwas für uns sein. Schön wäre natürlich, wenn es auch Teleport, oder andere Verknüpfungsmöglichkeiten in andere 3d Welten geben könnte. Aber ich denke, dies ist auch nur noch eine Frage der Zeit.

[2:20] MM: zwischen den verschiedenen opensim grids kann man inzwischen hüpfen

[2:20] MM: von und zu SL wohl inabsehbarer zeit nicht

--- gekürzt ---

[[2:27] MM: bin auch durch

[2:28] Danielus Ethaniel: Ok, dann nochmals danke, und gutes Gelingen. Bis dann.

[2:28] MM: euch auch :)

[2:28] MM: bis die tage

--- Ende ---

Über den Autor:

Name:	Daniel Herz
Akademischer Grad:	Diplom Sozialarbeiter/Sozialpädagoge
Beruf:	Sozialberater in der Psychosozialen Beratungsstelle des Studentenwerks Greifswald,
	Lehrbeauftragter der Hochschule Neubrandenburg für Studien- und Lerntechniken sowie Zeitmanagement
	Freiberuflicher Berater für psychosoziale Beratung im Rahmen der innerbetrieblichen Gesundheitsfürsorge
Anschrift (privat):	Daniel Herz
	Walther-Rathenau-Straße 23
	17489 Greifswald

Anschrift (beruflich):	Hochschule Neubrandenburg	Studentenwerk Greifswald
	PSB Studentenwerk Greifswald	Sozialberatung
	Brodaer Straße 2	Am Schießwall 1-4
	17033 Neubrandenburg	17489 Greifswald

Kontakt (privat):	Tel.:	+49178 1983705
	E-Mail:	herz@sozberatung.de
	Web:	www.sozberatung.de
Kontakt (beruflich):	Tel.:	+49395 56 93 901
	E-Mail:	sb_nb@studentenwerk-greifswald.de

Web: www.studentenwerk-greifswald.de