

3. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5 – April 2007

Erfolgsfaktoren des virtuellen Settings in der psychologischen Internet-Beratung

Nils Günter Schultze

Zusammenfassung

Es werden einige besondere Wirkfaktoren von Internet-Beratung, die gegenüber der Face-to-face-Beratung Vorteile darstellen, aus den Erfahrungen eines mehrjährigen Großprojekts zur Internet-Beratung aufgezeigt. Insbesondere werden begünstigende internetbedingte Settingeigenschaften beschrieben, und die für Prozess und Ergebnisse der psychologischen Beratung vorteilhaften psychischen Effekte identifiziert, die diese auf Seiten von Klient und Berater hervorrufen.

Keywords

Online-Beratung, Internet-Beratung, Wirkfaktoren.

Autor

- **Nils-Günter Schultze**, Diplompsychologe
- Psychologischer Psychotherapeut
- Studium der Psychologie in Köln, Bochum und Berlin
- von 1972 an Leiter von zuletzt fünf Erziehungs- und Familienberatungs-, Elternbildungs- und Kinderschutzeinrichtungen in Berlin-Kreuzberg-Friedrichshain
- Langjähriges Vorstandsmitglied, 1998 – 2005 Stellvertr. Vorsitzender der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke)
- Konzeption und Entwicklung der psychologischen Internetberatung der bke
- Webpräsenz <http://www.call-a-tip.de>
- **Kontakt:** Jänickestr.66
14167 Berlin
eMail: nils-guenter.schultze@t-online.de
Tel.: +49 (0)30 7917894

Das Original des hier in deutscher Sprache abgedruckten Artikels ist im Vorjahr in den USA veröffentlicht worden: Schultze, N-G. (2006) „Success Factors in Internet-Based Psychological Counseling“, *CyberPsychology & Behavior*, Vol. 9, No. 5 : 623 –626. (www.liebertonline.com/toc/cpb/9/5). Die hier in deutscher Sprache abgedruckte Fassung stellt eine ausführlicher belassene unveröffentlichte Vorversion dar.

1. Einleitung

Das hier betrachtete Großprojekt zur Online-Beratung bot Eltern und Jugendlichen psychologische Erziehungsberatung an. Diese wird in Deutschland nur durch psychotherapeutisch ausgebildete Fachkräfte geleistet.

Unter dem Namen „Virtuelle Beratungsstelle“ organisierte der nationale Dachverband der Mitarbeiter von Erziehungsberatungsstellen [1] seit 2001 bis zu gleichzeitig 80 Fachkräfte, die über eine zentrale Internetseite zu den Fragen von

Klienten psychologisch fundierte ausführliche Beratungsantworten per E-Mail erstellten. Die Online-Berater/innen wurden in dem hier betrachteten Zeitabschnitt auf der Oberfläche der Internetpräsenz nicht vorgestellt, es gab keine Fotos, in den hier ausschließlich betrachteten psychologischen E-Mailberatungen, wurde einzig mit einem *nickname* unterzeichnet.

Laufende Erfolgskontrolle durch verschiedene integrierte Klienten-Monitoringsysteme und frei formulierte Feedbacks der Klienten belegten, dass die virtuelle Begegnung in der Internet-Beratung sich für viele Menschen als zugänglicher, fruchtbarer, geeigneter und indizierter darstellte, als das face-to-face-setting der herkömmlichen psychologischen Beratung in einer Beratungs-institution.

In diesem Artikel sollen einige der im Beratungsprozess vorgefundenen, durch die virtuelle Situation ausgelösten spezifischen psychischen Vorgänge und induzierten Gefühle phänomenologisch aufgeführt werden, die strukturell einen Vorteil von Internet-Beratung gegenüber der subjektiven Situation von Klienten z.B. in einer psychologischen Beratungsstelle, darstellen.

2. Die Psychologische Anonymität

Die Anonymität des Internetklienten geht ganz wesentlich über das übliche Maß von Patientenschutz hinaus.

Üblicherweise werden bei Klienten und Patienten Namen, Adressen, meist auch einige Sozialdaten, in einem Anmeldeverfahren sowie ggf. zur Abrechnung registriert und sind im Weiteren durch den Datenschutz gesichert. In der Internet-Beratung lässt der Klient beim Versenden des Schriftsatzes keinen Namen und keine Adresse, sondern nur eine E-Mail-Adresse erkennen, die von einem normalen Nutzer nicht rückverfolgbar ist.

Der Klient, der eine Online-Beratung für die Lösung seiner Probleme gewählt hat, ist jedoch über die Ebene zu schützender Daten hinaus, im Vergleich mit dem Besucher, der eine Beratungsstelle, eine Praxis oder eine Klinik betritt, offensichtlich viel fundamentaler geschützt.

Vor seinem privaten PC in seinem Heim sitzend, befindet er sich in einer Situation sowohl der Vertrautheit, als auch der Abgeschildertheit und „Unsichtbarkeit“. Diese Lage ist ihm dabei, ob reflektiert oder nicht, sehr bewusst und wird oft auch ein auslösendes Motiv gewesen sein, gerade Online-Beratung als Verfahren ausgewählt zu haben. Er bewahrt sich dadurch sein sicheres Gefühl von subjektiver Geschütztheit.

Indem seine ganze Person, konkretisiert in seinem persönlichen Aussehen, seiner Stimme, seinem Auftreten, nicht wie im Reallife einer Begegnung ausgesetzt ist, und ihn keine Wahrnehmung, kein Wiedererkennen, kein Blick mit sozialer Taxierung oder persönlicher Bewertung erreichen kann, bewahrt er sich selbst

- seine psychologische Unversehrtheit und
- seine Unbekanntheit

und damit den maximal vorstellbaren persönlichen Schutz.

Es handelt sich also nicht nur um einen Schutz auf der Ebene der Daten, sondern um eine psychische Kategorie. Sie ist charakterisierbar als eine *psychologische Anonymität*.

Diese *psychologische Anonymität* ist zugleich eine Rahmenbedingung von nicht zu unterschätzender Bedeutung für die teilweise Überlegenheit von Internet-Beratung gegenüber der Face-to-face-Beratung.

Sie ist eine gesicherte psychische Situation der Aufrechterhaltung des Rückzuges ins Private und der Wahrung des Schutzes der Unbekanntheit. Im gleichen Maße erleichtert sie das, was im üblichen Leben unvereinbar erscheint: Die Kontaktaufnahme zu einem Fremden zu sehr persönlichen Themen mit einem Maß an Selbstoffenbarung, das bei der Problemschilderung Hemmschwellen wesentlich bereitwilliger fallen lässt, als dies bei einer leibhaftigen Begegnung geschehen würde.

Die *psychologische Anonymität* als Teil des virtuellen Settings wird durch eine weitere situative Rahmenbedingung gefestigt. Diese besteht darin, dass die ratsuchende Person, anders als im gewöhnlichen Leben, jederzeit und ohne Begründung die Beratungssituation folgenlos beenden kann.

Die Ratsuchenden bedienen nur ihren eigenen Computer. Daher können sie das Schreiben der E-Mail wenn sie möchten, unterbrechen, oder die Mail verwerfen oder ihre Schilderung spurlos korrigieren; schließlich können sie den PC, wenn sie wollten, einfach völlig „ausschalten“. Sie haben ständig eine Rückzugsoption (vgl. van Well, 2000).

Die *psychologische Anonymität* wird hierdurch noch um eine Möglichkeit des ungeschehen Machens erweitert. Eine solche Möglichkeit gibt es sonst im persönlichen Kontakt niemals.

Diese Facetten des Faktors *psychologischer Anonymität* erlauben bei einer Person, die eine E-Mailberatung in Anspruch nimmt, eine Beziehungsaufnahme zu einem Berater aus einem subjektives Gefühl von Unverletzlichkeit (vgl. van Well, 2000).

3. Wahrung des Selbstgefühls

Dadurch, dass kein Gegenübertreten und kein Ins-Gesicht-Sehen, wie in einer herkömmlichen Begegnung stattfindet, realisiert sich noch ein weiterer Vorteil der Internetbegegnung:

Der Klient kann sozial „sein Gesicht wahren“, seine persönliche Würde aufrecht erhalten.

Es kommt nicht zu einem „Eingestehen“ gegenüber einer fremden Person, da die eigene Person nicht greifbar ist; sie ist nicht nur inkognito, sondern verbleibt im Unbekannten.

Die ratsuchende Person muss sich nicht schutzlos exponieren, wie in der face-to-face-Konfrontation. Sie muss sich nicht mit dem Bekennen, als Mensch schwach, bedürftig und nicht perfekt zu sein, oder als Elternteil versagt zu haben, sich inneren Schamgefühlen und Beschädigungen ihres Selbstwertgefühles ausgesetzt sehen. Sie erleidet somit auch nicht die sonst damit einhergehende Kränkung.

Sie kann vielmehr ihr Selbstgefühl und ihre persönliche Würde wahren. Es liegt nahe, dass die ratsuchende Person so eher unbelastet Zugang zu ihren eigenen Ressourcen behalten kann, als dies bei schambedingten Gefühlen der Selbstablehnung geschehen kann (Erlernte Hilflosigkeit).

Dieser Vorteil kam nicht selten in Rückmeldungen der Klienten zum Ausdruck: *„...Zumal es für mich auch schwierig ist, mit anderen Personen von Angesicht zu Angesicht zu sprechen. Ich danke Ihnen herzlich ...“* [2]

Dazu trägt auch ein weiterer Aspekt bei, die weitgehende Nivellierung der Asymmetrie, des Machtgefälles zwischen Berater und Ratsuchendem bzw. der Institution.

Eine Klientin: *“...Nochmals vielen Dank! Ihre Online-Beratung ist eine tolle Sache, da ich z.B. (wie viele andere sicherlich auch) keine Zeit und keinen Mut habe zu öffentlichen (offline-) Beratungsstellen zu gehen...”* [2]

Schließlich findet auch keine sog. Klientifizierung statt. Die innere Person findet sich nicht, wie bei einer Selbstoffenbarung gegenüber einem Psychologen oder einer Institution, im Status eines etikettierten Klienten vor, der auch diskriminierend erlebt werden kann.

4. Projektion

In der Online-Beratung kann beim Klienten keine konkretes Bild der Person des Beraters entstehen. Da keine Anhaltspunkte für äußere Merkmale erkennbar sind, entstehen jedoch auch nicht Sympathie- oder Antipathieanmutungen, wie sie in jeder menschlichen Begegnung, besonders beim ersten Eindruck, auftreten. Und natürlich sind diese Anmutungen besonders bei der ersten Begegnung mit einer face-to-face-Beraterperson, von deutlich empfundener Bedeutung.

Es entfällt außerdem auch die regelmäßig bei einer ersten Begegnung durch Fremdheit und noch fehlende Beziehungsaufnahme ausgelöste emotionale Schwelle und subjektiv verspürte Distanzwahrung. Eine passende Analogie könnte mit der Bezeichnung dieser Reaktionen als „Fremdheitsreibung“ hergestellt werden.

Diese im allgemeinen von Förmlichkeit, Reserviertheit, Unsicherheit geprägte beobachtende Haltung, ist bei einer Reallife-Beratungsbegegnung unvermeidlich.

Dieser ganze Komplex von inneren Vorbehalten entfällt bei einer E-Mail-Beratung. In einer Beratung im Reallife bremst er den Klienten und muss sich erst langsam, im Laufe des oder der Kontakte/s, z.B. durch Bemerkungen, Beobachtung von Gesten, Stil und Gespräch sukzessive abbauen.

Darüber hinaus entfällt in der Internet-Beratung der bei einer Realkonfrontation mit einer Beraterperson langsame und schrittweise den Austausch begleitende, besonders zu Beginn stark aufgeladene Prozess der Bildung eines intimeren Vertrauens. Dieser steht für einen Klienten in herkömmlicher Beratung zum Zeitpunkt des/der ersten Kontakte sehr im Mittelpunkt seiner Empfindungen und Einstellungsbildung. Er entscheidet dort mit über die Bereitschaft, sich auf die Zusammenarbeit überhaupt einzulassen. In der Internet-Beratung wird diese psychologische Phase des Beziehungsaufbaues offenbar übersprungen, da sich der Klient auf Grund der bereits vorher benannten Faktoren der psychologischen Anonymität im Onlineprozess in einer direkten Weise offenbaren kann.

Es dürfte daher m.E. den inneren, nur halbbewussten subjektiven Vorgängen nahe kommen, wenn man es so zusammenfasst:

Das abstrakte Gegenüber, die unkonturierte Phantasie, die sich beim Klienten beim Schreiben am PC als „Bild“ ihres E-Mail-Adressaten einstellen wird, hat Züge einer Projektion. Diese Art Projektion beinhaltet eine „innere“ Beraterperson. Diese ist von all den o.g. Prozessen und Hemmnissen von Sympathie-Antipathie-Abgleich und „Fremdheitsreibungen“ ungetrübt entstanden und aus einer Notsituation geboren. Es liegt daher nahe, dass sie der jeweiligen inneren Figur des Klienten, die dieser von einem idealisierten Helfer oder Berater, i.S. eines „Wunschberaters“, hat, entspricht.

Diese dem Beratungsprozess förderlichen psychologischen Faktoren des virtuellen Settings stellen sich für die Klient/innen an ihrem PC subjektiv als Ganzheit dar, und lösen so eine innere psychische Gestimmtheit von solcher Offenbarungsbereitschaft und Angstfreiheit aus, wie sie in einer herkömmlichen Beratungssituation nicht von vorneherein gegeben ist.

5. Verdichtung der subjektiven Problemrepräsentation durch einen „Bilanzeffekt“

Indem in einem virtuellen Settings mehrere der ablenkenden Faktoren, die in einem face-to-face-setting wirksam sind, fehlen, können sich die Klienten frei von interferierenden inneren Eindrücken und Gefühlen auf ihre Sorgen fokussieren.

Es macht für die innere Hinwendung auf die eigene Lage einen Unterschied, wenn die aufgezeigte innere Auseinandersetzung mit dem Auftreten des Beraters, sowie mit eigenen ausgelösten Übertragungsgefühlen, Energie und subjektive innere Aktivität des Klienten bindet und spezifisch auch seine Selbstwahrnehmungsprozesse dominiert, hemmt und verzerrt kann.

Bei der Formulierung seiner E-Mail-Anfrage ohne jeden Kontakt zum Berater, ist dem Klienten dagegen eine innere Hinwendung zu seinem Problem und seiner ggf. aufgewühlten Gefühlswelt unbeeinflusst vom „teilnehmenden Beobachter“ möglich.

Dies induziert in vielen Fällen eine - sehr fruchtbar - verdichtete Gesamtschau des Klienten auf seine Lage, die sich als „Bilanzeffekt“ bezeichnen lässt. Darin zeigt sich, ein weiterer internetspezifischer begünstigender Faktor für zusätzliche fachliche Effektivität von psychologischer E-Mailberatung.

Der Vorgang der Abfassung einer Anfrage-Mail zeichnet sich auf Grund dieses förderlichen Effekts des virtuellen Settings tendenziell durch eine unbefangene selbstexplorative Haltung aus.

Mit den Worten einer Ratsuchenden: *„...Im Internet, per Mail, kann man seine Probleme kurz oder auch relativ ausführlich im Zusammenhang besser darstellen, als in einem spontanen persönlichen Gespräch oder auch am Telefon. Man kann erst mal alles sagen, was man sagen will. Auch für den der antwortet ist es eventuell besser, da er alles schriftlich vor sich hat und konkret auf die einzelnen Punkte eingehen kann. Ich habe bei meinen Therapiesitzungen oft das Gefühl, daß was ich eigentlich sagen wollte, nicht gesagt zu haben. ...“ [2]*

Diese offenere, angstfreiere innere Sammlung, Umschau und Bilanzziehung hat selbstverständlich einen sehr starken subjektiven Selbstorientierungswert, und damit allein schon einen wesentlichen kurativen Effekt.

6. Erhöhte Veränderungsbereitschaft

Durch eine Vielzahl von spezifischen Faktoren bewirkt das virtuelle Setting auf Seiten des Klienten ein erhöhtes Maß an innere Sicherheit und Offenheit.

Diese befördern ihrerseits auch die Annahme, und damit die Wirksamkeit, der Antwort-Intervention der Berater. Die Antwort trifft zum einen auf eine wesentlich geringere psychischen Abwehr, z.B. im Sinne einer stärkeren Bereitschaft, sich selbst in Frage zu stellen und heikle Dinge an sich heran zu lassen. Außerdem kommt eine für Begegnungen im Internet (vgl. Chats) spezifische erhöhte Beindruckbarkeit als Autosuggestivität zum Tragen, welche die Übernahmebereitschaft für die neuen psychologischen Hinweise und Orientierungen des Beraters verstärkt (Kompliance).

Bei Anfragen, in denen eine Krise erkennbar ist, z.B. eine zugespitzte Lage, in der ein Kind durch Misshandlung gefährdet wird, stellt diese erhöhte Veränderungsoffenheit einen relevantverbesserten Zugang zum Klienten dar. Der hier vom Berater ggf. als indiziert angesehene Konfrontationsbedarf wird damit erleichtert, die Beziehung ist belastbarer.

Außerdem eröffnet die große Veränderungsoffenheit offenkundig bei vielen Ratsuchenden den psychischen Raum für wirksame Einmal-Beratung. Mehrfachberatungen, analog der institutionellen Situation, in der regelmäßig eine Reihe von Terminen angeboten und vereinbart werden, erübrigten sich im Projekt in der überwältigenden Mehrheit der Eltern-E-Mail-Beratungen (< 10 % Folgeanfragen).

Höhere Transfereffizienz

Sämtliche Aussagen des Beraters,

- sind durch die Schriftlichkeit für den Ratsuchenden dauerhaft verfügbar.
- Sie können von den Klienten zum vertieften Verständnis mehrfach hintereinander gelesen und reflektierend studiert werden.
- Sie können wie ein „Leitfaden“ verwendet werden.
- Die Ratsuchenden können sie ggf. in der Folgezeit immer wieder auf sich wirken lassen. Eine mündliche Beratung ist demgegenüber nicht ohne Weiteres reproduzierbar.

Eine Beratung kann auch als eine unerwartete Konfrontation mit einer weniger vertrauten unbewussten Seite von sich selbst erlebt werden und somit beunruhigend sein. Ein Vater: *„... Ich werde jetzt mein Hauptaugenmerk darauf richten, was ich eigentlich will und versuchen, dies bestmöglich umzusetzen. Sie haben Dinge über mich angesprochen, die mir über mich bisher gar nicht so bewusst waren, gleichwohl ausgesprochen zutreffend sind. ...“*. [2]

Eine solche Erkenntnis will zunächst einmal „verdaut“ werden. Die Schriftlichkeit gibt die nötige Zeit, etwas an sich heran zu lassen und schließlich doch z.B. neue Aspekte von sich selbst anzunehmen.

7. Zur Weiterentwicklung der psychologischen E-Mail-Beratung

Für den Weg der methodisch-fachlichen Weiterentwicklung von internetgestützter psychologischer Beratung haben die bisherigen Ausführungen versucht aufzuzeigen, dass die Beschränkungen und Grenzen der E-Mail-Beratung, wie sie im Fehlen der "leibhaftigen" Präsenz des Beraters von mancher Seite betont werden, zu einem wesentlichen Teil seine ungeahnten Stärken darstellen!

Es kann daher nicht das Ziel sein, diese vermeintlichen Beschränkungen des virtuellen Settings Stück für Stück durch dort ansetzenden technischen Fortschritt abzubauen. Aus der Perspektive der hier aufgezeigten Potentiale des virtuellen Settings wären die Verdrängung des hier geschilderten virtuellen Settings durch einige Techniken zur Simulierung einer persönlichen Begegnung wie im Reallife keine erstrebenswerte Weiterentwicklung. Solche in diesem Sinne kontraproduktiven Techniken wären z.B.:

- Ausgestaltung der Beratungswebsite mit Fotos der Berater,
- Aufnahme von Texten, die die Persönlichkeit, den Lebensweg, Hobbys und ähnliches des Beraters beschreiben,
- Ausbau von synchroner Übertragung eines Live-Videos per Webcam zum Klienten oder von
- Technik zwischen Berater und Klienten im Sinne einer Videokonferenz,

Bei all diesen Vorschlägen gäbe man jeweils einzelne oder mehrerer der unter therapeutischer Perspektive besonders fruchtbaren Faktoren des virtuellen Settings auf. Insbesondere würden die

- Projektion eines idealisierten Beraters beseitigt,
- bei sequentieller synchroner Übertragung würden der Bilanzeffekt verhindert und
- der höhere Lerntransfer der Schriftlichkeit aufgegeben und
- bei visueller Übertragung würde die psychologische Anonymität beschädigt, schließlich
- bei Übertragung in beide Richtungen - das Unverletzlichkeitsgefühl weitgehend zerstört.

Die Chancen, eine höhere fachliche Effizienz zu gewinnen, liegen daher in einer weniger technisch, als psychologisch-psychotherapeutisch geleiteten Analyse der personalen Gegebenheiten der Begegnung auf den beiden Seiten des virtuellen Settings.

Anmerkungen:

[1] Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke), Hermstr.53, D-90763 Fürth. Internet: www.bke.de

[2] N.-G. Schultze (2003), E-Mailarchiv, unveröffentlicht.

Literatur:

Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *CyberPsychologyBehavior* 7, 321-326.

van Well, F. (2000). *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch-Gladbach: E-Ferger Verlag.

S. Buckel, N.-G. Schultze, et.al. (2003). *Online-Beratung*. Fürth: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V.