

5. Jahrgang, Heft 1, Artikel 10 – April 2009

**Rezension zu:  
Stefan Kühne & Gerhard Hintenberger (Hrsg.).  
Handbuch Online-Beratung  
2009, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht**

Gerald Kral

In sehr vielen Fachpublikationen zum Thema Online-Beratung steht – völlig zu Recht – zu lesen, dass zu diesem Fachbereich dringend theoretische Überlegungen zu Wesen und Wirkungsweise dieser in bestimmten Bereichen sehr sinnvollen, nicht mehr so ganz neuen Beratungsform dringend erforderlich sind. Denn, um es mit der Abwandlung eines Sprüchleins zum Thema Theorie und Praxis auszudrücken: Online-Beratung funktioniert, und nicht immer weiß man hinreichend, warum. Auf dieses Theorie-Manko gehen die Herausgeber auch in ihrem Vorwort ein und stellen in Aussicht, dass in ihrem Buch „theoretische Überlegungen und praxeologische Erfahrungen gebündelt sowie neue Tendenzen und Entwicklungen in der Online-Beratung zusammengefasst“ werden (S. 7). Zu untersuchen, inwieweit dieses Vorhaben geglückt ist, ist auch Gegenstand dieser Rezension.

Der Band ist in sieben Hauptteile gegliedert, mit jeweils unterschiedlich vielen, eher knapp gehaltenen Beiträgen. In deren ersten gehen Gerhard Hintenberger und Stefan Kühne auf die Implikationen veränderter medialer Lebenswelten auf die Beratungslandschaft ein. Sie beschreiben anschaulich die Ubiquität von Internet und Neuen Medien („wir mailen, chatten, posten, wongen, xingen, downloaden, smsen, googlen, bloggen, skype, daten, networken etc. Das und vieles mehr tun wir im Internet, wir verwenden dafür teilweise Programme, die es vor zwei Jahren noch nicht gab...“, S. 16); und wie schnell das geht, sieht man z.B. daran, dass in dieser Aufzählung „twittern“ fehlt. Verdienstvoll im Beitrag von Hintenberger und Kühne erscheint die aus meiner Sicht längst fällige Problematisierung des Begriffes „virtuell“, der zu Unrecht oft mit dem Beiwort „nur“ verwendet wird, womit ihm die negative Konnotation des Nicht-Vollwertigen und Nicht-Realen aufgestempelt wird. Hintenberger und Kühne streifen abschliessend auch die Folgerungen aus der Durch-Mediatisierung von Kommunikation und formulieren nochmals die bereits erwähnten Forderungen, u. a. nach theoretischer Fundierung beraterischen Handelns im Cyberspace.

Dieser Forderung folgt jener Abschnitt des Bandes, der sich mit Theorien der Online-Beratung beschäftigt, und vorwegnehmend für mich gemeinsam mit dem Hauptteil IV über methodische Ansätze in der Online-Beratung, zu den zentralen Abschnitten dieses Buches zählt. Im Beitrag von Alexander Brunner über theoretische Grundlagen der Online-Beratung wird auch ein erfrischend selbstbewusstes Statement getroffen: „Online-Beratung, sofern sie als sinnvolle Möglichkeit anerkannt wird, sollte, ausgehend von der Eigenständigkeit und

Eigenlogik computervermittelter Kommunikation, vom Primat der Face-to-Face-Beratung Abstand nehmen oder zumindest nicht grundsätzlich Online-Beratung vor dem Hintergrund einer zu präferierenden „besseren“ Praxis einem impliziten Verdacht aussetzen, defizitär zu sein.“ (S. 34), und: „Online Beratung ... kann ... eine hohe Wirksamkeit nicht nur in den virtuellen, sondern auch in den realen Dimensionen der Lebenswelten ihrer Nutzerinnen entfalten“ (S. 43) – dem ist nichts hinzuzufügen.

Hintenberger diskutiert in weiterer Folge in anregender Weise über die Eigenständigkeit technisch-mediatisierter schriftlicher Kommunikation, über die Vor- und Nachteile (gemeinsamer) körperlicher Nicht-Anwesenheit im Beratungsgeschehen, über den Umgang mit Phantasien und ihren realen Auswirkungen und über die Möglichkeiten der Vermittlung von Gefühlen in Online-Beziehungen.

Im nächsten Beitrag setzt sich Karlheinz Benke mit dem Feld von Online-Kommunikation und Identität auseinander. Anwendungsmöglichkeiten des Internet werden und wurden ja wiederholt auch als „Identitätslabor“ diskutiert; unter anderem und als eine der ersten von Sherry Turkle, die in ihrem bereits 1995(!) erschienenen Buch „Life on the Screen“ eine der immer noch scharfsinnigsten Betrachtungen der Auswirkungen und Anwendungen des mediatisierten Lebens vorlegte. Unter anderem auch bei diesem Beitrag macht sich der leider nur begrenzt zur Verfügung stehende Raum für die Artikel einschränkend bemerkbar – gerade bei der Auseinandersetzung mit dem sehr komplexen psychologischen Thema „Identität“ (und der unterschiedlichen Zugangsmöglichkeiten zu diesem Bereich, z.B. sozialpsychologisch vs. psychoanalytisch) und seiner Entwicklung und der Rolle, die dabei unter anderem internetbasierte Kommunikationskanäle spielen können, wäre eine grundsätzliche Auseinandersetzung äußerst wünschenswert. Im Rahmen der zur Verfügung stehenden Möglichkeiten löst Benke diese Aufgabe aber recht gut, indem er die richtigen Bereiche anreißt.

Im Hauptteil IV werden in Ergänzung zu den theoretischen Überlegungen verschiedene methodische Ansätze in der Online-Beratung behandelt. Birgit Knatz stellt das ja schon aus anderen ihrer Publikationen bekannte „Vier-Folien-Konzept“ für E-Mail-Beratung vor, bei dem es sich um ein sehr praxisnahes Tool handelt, das die Beratungshandlung strukturiert und eine gute Anleitung zur Beachtung mehrerer Aspekte einer Mail-Beratungs-Anfrage darstellt (eigene Resonanz des Beraters – das Thema – die „Diagnose“ – die Antwort). Gerade die E-Mail-Beratung ermöglicht durch die asynchrone, „zerdehnte“ Kommunikation ein sehr reflektiertes und verdichtetes Schreiben von beiden Seiten des Beratungssystems. Dies kann durchaus als Stärke dieser Beratungsform angesehen werden; im Zusammenhang mit E-Mail-Beratung wäre noch eine Anmerkung zur rechtlichen Situation dieser Interventionsform in Österreich wünschenswert gewesen.

In weiterer Folge stellen Bettina Zenner und Ludo Gielen Betrachtungen über den „dialogischen Ansatz“ in der Online-Beratung an, wie er unter anderem von Tom Andersen, Harlene Anderson und anderen als therapeutischer Ansatz entwickelt wurde. Auch Begrifflichkeiten und therapeutische Haltungen wie die Haltung des

„Nicht-Wissens“ werden dargestellt und deren hervorragende Eignung zur Konstruktion von gemeinsamen Räumen in Online-Beratungssettings herausgearbeitet. Wie auch in vielen der anderen Buchbeiträge werden die theoretischen Überlegungen öfters durch kurze Sequenzen aus Beratungs-Beispielen illustriert. Die sozusagen sich von selbst ergebenden lückenlosen Dokumentationen von Online-Beratungsprozessen sind ja womöglich überhaupt ein noch etwas unterschätztes Asset dieser Beratungsform, weil sich dadurch geradezu ideale didaktische Möglichkeiten für das Lehren von Beratungs- und Therapietätigkeit auftun.

Claudia Beck stellt im Anschluss daran die Arbeit mit Metaphern vor, die in f2f-Settings häufig angewendet wird, und zeigt deren Anwendbarkeit in der Online-Beratung auf, wo sie aufgrund fehlender Hinweisreize vielleicht sogar ein wertvolleres Tool sein könnte als in herkömmlichen Beratungs- oder Behandlungssituationen.

Sehr praxisnahe und mit anschaulichen Beispielen aus Beratungsprotokollen illustriert ist Florian Klampfers Beitrag über Online-Supervision im Gruppenchat. Dem Autor gelingt es gut, die onlinespezifischen Aspekte dieser Form von Supervisionsarbeit herauszuarbeiten und aufzuzeigen, wie im Rahmen der Interventionen in der Online-Supervision typische Problemsituationen aus der Online-Beratungs-Arbeit gespiegelt und dadurch bearbeitet werden können.

Diesen Abschnitt des Buches abschließend geben Mario Lehenbauer und Birgit U. Stetina einen Überblick über interaktive Programme und virtuelle Simulationen im Dienste der Online-Beratung; angefangen von dem bereits mit beträchtlicher Computer-Nostalgie zu betrachtenden Programm ELIZA aus 1966 bis hin zu sehr aufwändigen dreidimensionalen Simulationsprogrammen und deren Einsatzmöglichkeiten in Beratungskontexten. Es wird auch das Projekt SKY, ein interaktives Selbsthilfeprogramm für sozial gehemmte Jugendliche und Erwachsene, vorgestellt. Die Autoren empfehlen, derartige Simulationen und interaktiven Programme durch die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit den dahinter stehenden Beraterinnen (per Mail, Telefon, oder, ja; persönlich) zu ergänzen, um in der Literatur beschriebene erhöhte Abbruchraten hintanzuhalten.

Insgesamt gibt dieser Hauptteil IV des vorliegenden Bandes einen guten Einblick, wie hierfür geeignete und passende Theorie- und Therapiekonzepte sinnvoll Einzug in die Online-Beratung gefunden haben und stellt damit gemeinsam mit dem Hauptteil II so etwas wie einen Grundriss eines methodischen und theoretischen Konzeptes zur Online-Beratung dar; was ja alle immer gewünscht haben.

Aus Platzgründen nur kurz erwähnen möchte ich den Hauptteil III, der einen Überblick über die in der Online-Beratung verwendeten Medien gibt. Diese dürften den meisten Leserinnen bereits bekannt sein, ein gewisser Neuigkeitswert stellt aber wahrscheinlich die Möglichkeit Klinisch-Psychologischer Interventionen mittels Mobilmedien (Mobiltelefon, mobile Spielkonsole, Handhelds) dar, deren Anwendungsmöglichkeiten und Grenzen von Nicola Döring und Christiane Eichenberg überblicksmäßig dargestellt werden. Im Beitrag von

Alexander Brunner, Emily Engelhardt und Triz Heider wird zusätzlich die in der Fachliteratur bislang weniger beachtete Foren-Beratung ausführlicher vorgestellt.

Hauptteil V befasst sich mit den Möglichkeiten zielgruppenspezifischer Online-Beratung anhand der Beispiele Frauen (Sandra Gerö und Bettina Zehetner), Paarberatung (Josef Lang), und in der Aidshilfe und HIV-Beratung (Werner Bock).

Hervorzuheben sind aus Sicht des Rezensenten noch die Themen der Abschnitte VI und VII, die sich mit Qualitätsstandards und Weiterbildung in der Online-Beratung befassen. Dass dies ein Bereich ist, der auch für die potentiellen Nutzer/innen von Online-Beratung wichtig ist, konnte ich in einer meiner eigenen Untersuchungen zeigen - etwa 90% der Befragten gaben dabei an, dass ihnen die Qualifikation des/der Berater/in genauso wichtig erscheint wie bei Face-to-Face – Beratungen, 6% meinten sogar, dass Ihnen deren Qualifikation wichtiger sei als bei persönlichen Kontakten (Kral 2008).

Franz Eidenbenz beschreibt die in der Schweiz entwickelten Konzeptionen für die Kompetenzen der Online-Berater, für die formale Qualität der Angebote und für die Prozessqualität des eigentlichen Beratungsgeschehens. Die Formulierung dieser Qualitätskriterien, die ja schon vor einigen Jahren entwickelt wurden, stellt einen wesentlichen Beitrag zur Sicherung und Erkennbarmachung der Qualität von Online-Angeboten dar. Entstanden sind diese Kriterien aus der Föderation Schweizer Psychologinnen und Psychologen (ähnliche, wenn auch weniger detailliert aufbereitete Kriterien gibt es von Seiten des Berufsverbandes Deutscher Psychologen); es wäre zum Vorteil aller Beteiligten, wenn auch in Österreich auf Ebene des Berufsverbandes Österreichischer Psychologinnen und Psychologen analoge Anforderungsprofile unterstützt werden würden. Eidenbenz bietet in seinem Beitrag auch sehr praxisnahe Checklisten zur Qualitätsüberprüfung psychologischer Angebote im Internet an, die über die Kontrollfunktion hinaus auch als gute Denkanstöße für die Planung und Konzeption derartiger Angebote dienen können. Petra Risau rundet diesen Themenbereich mit einer Übersicht über Standards und Anforderungen an technische Lösungen zur Online-Beratung ab – (auch für die User) wichtige Themen wie Datensicherheit, Authentizität und Glaubwürdigkeit von Online-Beratungsangeboten werden hier behandelt.

Den Schlusspunkt des Bandes setzt Stefan Kühne, indem er darauf eingeht, wie all das (oder zumindest einiges davon), was zuvor beschrieben und postuliert wurde, gelehrt und gelernt werden kann, und beschreibt auch das Konzept des von ihm im Jahre 2003 mitbegründeten Lehrganges für Online-Beratung. Er stellt zurecht fest, „dass das Thema Online-Beratung nur sehr zögerlich Einzug in die verschiedenen Lehrpläne der Ausbildungen und Studiengänge gefunden hat“ und dass eher in Organisationen, die praktische, auch herkömmliche Beratungen in größerem Umfang anbieten und die ihr Leistungsspektrum um Online-Angebote erweitert haben, Aus- und Fortbildungsangebote auf diesem Sektor angeboten werden. Womöglich bildet sich hier auch ein gewisses Theorie-Manko in der Online-Beratung ab; ein Manko, das ja auch mit dem vorliegenden Band verbessert werden soll, und, wie ich meine, auch verbessert werden wird.

Den Herausgebern des Bandes ist es gelungen, für die jeweiligen Themenbereiche hervorragende Fachkräfte als Autorinnen zu gewinnen, die teilweise zu den Pionieren auf ihren Fachgebieten zählen und auf zumeist jahrelange; fast möchte man sagen, gefühlte jahrzehntelange Erfahrung auf ihren Fachgebieten verfügen und die ihre Begeisterung dafür den Leser gut spüren lassen können. Insofern scheint das Handbuch Online-Beratung sehr gut geeignet, die bestehende Lücke vor allem in der grundsätzlichen theoretischen Auseinandersetzung mit Online-Beratung deutlich schmaler zu machen, lässt aber auch noch genügend Raum für ähnlich engagierte weitere Beiträge zu diesem sehr spannenden Themenbereich.

### **Literatur:**

Kral, G. & Traunmüller, R. (2008). Psychologische Online-Beratung: Was erwarten die (potenziellen) NutzerInnen? e-beratungsjournal.net (online-Magazin) 4/2. Online unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0208/kral.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0208/kral.pdf)

**Stefan Kühne & Gerhard Hintenberger (Hrsg.). Handbuch Online-Beratung 2009, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, ISBN 978-3-525-40154-5, 264 Seiten.**

**Dr. Gerald Kral** ist Klinischer Psychologe, Psychotherapeut und Coach sowie Leiter der Arbeitsgruppe „Psychologische Beratung via Internetdienste“ im Berufsverband Österreichischer Psychologinnen und Psychologen (BÖP) und Redaktionsleiter der Fachzeitschrift des BÖP, „Psychologie in Österreich“