

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

Wertschätzende Konfrontation in der Online-Beratung

Birgit Knatz

Zusammenfassung

Eine Begegnung von Angesicht zu Angesicht ist häufig bedrohlicher als ein Mailwechsel oder ein Chat. So bietet sich gerade in der Online-Beratung, durch den Wegfall von einem körperlich, sichtbarem gegenüber und die Kanalreduktion die wertschätzende Konfrontation als Beratungsmethode an. Sie ist nicht nur als eine Technik zu verstehen, sondern erfordert neben dem Einfühlungsvermögen der Beratenden auch die Bereitschaft sich selber und den eigenen Resonanzen zu trauen und den Ratsuchenden ebenfalls etwas zu zutrauen. Zugleich bedarf die wertschätzende Konfrontation immer auch die Selbstreflexion, den kollegialen Austausch und die Supervision, um Eigenanteile sichtbar zu machen.

Keywords

Online-Beratung, Konfrontation, Menschenbildannahmen, Resonanz, Supervision

Autorin

- Diplom-Sozialarbeiterin **Birgit Knatz**
- Leitung der Telefonseelsorge Hagen-Mark mit Schwerpunkt Beratung im Internet (seit 1996)
- Geschäftsführerin des Instituts für Online-Beratung:
<http://www.schreiben-tut-der-seele-gut.de>
- Trainerin, Ausbildungsleiterin Supervisorin, Online-Coach
- Autorin: Hilfe aus dem Netz. Praxis und Theorie der Beratung per E-Mail (Klett-Cotta 2003)
- Fachgesellschaften: Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv) und Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung (DGOB)
- Gründungsmitglied der Deutschen Gesellschaft für Online-Beratung,
- **Kontakt:** Alexanderstr. 25,
D-44137 Dortmund
Web: <http://www.birgit-knatz.de/>
E-Mail: post@birgit-knatz.de

1. Was geht und was geht nicht – Gos und No-Gos der Online-Beratung

In meiner Arbeit als Online-Beraterin und Supervisorin habe ich die Erfahrung gemacht, dass sich bestimmte Interventionen günstig und andere wiederum ungünstig auf den Beratungsprozess und den Beratungsablauf auswirken. Bewährt hat sich:

- aufdeckendes Arbeiten: Lebenshintergründe, Entwicklungen und Bedeutungszuweisungen verstehen lernen; „Die Natur erklären wir, das Seelenleben verstehen wir!“ (Dilthey 1894, S. 139)
- lösungsorientiertes Arbeiten: An ganz konkreten lebens- und alltagspraktischen Situationen neue Umgangsformen und Lösungsmuster entwickeln.

- halt- und strukturgebendes Arbeiten: Dem Gegenüber zeigen, dass ich (im vereinbarten Rahmen) verlässlich da bin und mit ihm Muster entwickle, wie er sich und seine Zustände besser aushalten kann.
- Humor und Komik: Beides sind ebenfalls hilfreiche Methoden in der Online-Beratung, sie stellen die gewohnte Weltsicht auf den Kopf. Dadurch ermöglichen sie häufig eine Entlastung von dem Druck, sich den Regeln und Normen anzupassen. Diese These vertrat schon Sigmund Freud (1905) in seiner Abhandlung: „Der Witz und seine Beziehung zum Unbewussten.“ Witze sind für Freud alltägliche Verstöße gegen den Denk- und Ordnungszwang, soziale Refugien, in denen das Lustprinzip über das Realitätsprinzip triumphiert. Dem Über-Ich, der moralischen Instanz wird auf diese Weise ein Schnippchen geschlagen.

Schwierig sind:

- Die Fragen nach dem Warum und Wieso. Sie fördern eher ein Verkleben mit den Problematischen als dass sie die Ressourcen der Ratsuchenden verstärken würden.
- Ähnliches gilt für Ratschläge. Hilfreicher ist es durch offene Fragen herauszufinden, wie jemand die Situation beurteilt und erlebt.
- Hinderlich ist auch das Lob, nicht zu verwechseln mit der Wertschätzung. Die Blickrichtung ist beim Lob von oben nach unten. Wer einen anderen lobt, stellt sich über ihn. Die Wertschätzung dagegen funktioniert auf Augenhöhe: sie ist Anerkennung unter Gleichwertigen.
- Auch das Mitteilen von Diagnosen ist nicht hilfreich, die Formen der Online-Beratung sind informieren, stabilisieren und begleiten (Weinhard 2009).
- Das Beschreiben der Gefühle des Ratsuchenden ist anmaßend.
- Ähnlich das „Wegtrösten“. Damit werden die Gefühle, Ängste und Sorgen der Ratsuchenden nicht anerkannt und nicht ernst genommen.
- Auch die schnelle Empfehlung einer Beratungsstelle oder Therapie ist nicht förderlich. Oftmals hilft das Schreiben selbst. (Knatz & Dodier 2003)
- Ironie erzeugt Missverständnisse und ist nicht geeignet.
- „Danke für Ihre Anfrage“ klingt eher phrasenhaft und schafft nicht wirklich einen Kontakt.

Als nützlich und förderlich hat sich eine zugewandte Konfrontation erwiesen. Die Kanalreduktion der virtuellen Kommunikation ermöglicht ein hohes Maß an Kontrolle in der Selbstdarstellung und der Selbstenthüllung (Döring 2003). Wer schreibt, kann die Dinge in eine selbstgewählte Ordnung bringen und bestimmt auch die Intensität. Anonymität und Pseudonymität können einen befreienden Effekt haben, denn sie erlauben ein hohes Maß an Offenheit, Aufrichtigkeit und Intimität.

Die Asynchronität in der Mailberatung entschleunigt und eröffnet damit Raum für und Möglichkeiten der Reflexion. Der zeitversetzte Austausch kann Ratsuchenden zur Reflexion und zur intensiven Selbstbeobachtung dienen. Beratende haben die Möglichkeit schriftliche Reaktionen sorgfältig zu formulieren und sie im Bedarfsfall zuvor mit KollegInnen zu besprechen, so dass der Druck entfällt, unmittelbar reagieren zu müssen. Daneben hat der zeitversetzte Austausch auch

den Vorteil, dass die Kommunizierenden Pausen einlegen und den Zeitpunkt des Schreibens, Lesens und Antwortens weitgehend selbst bestimmen können.

Zugewandte Konfrontation ist nicht als reine Technik zu verstehen. Sie basiert auf einer Beratungshaltung, in der der Mensch im Mittelpunkt steht. Sie erfordert Einfühlungsvermögen seitens der Beratenden und die Bereitschaft, sich selber zu reflektieren, um eigene Resonanzen, Affekte, Widersprüche, Gefühle sichtbar und damit verwendbar zu machen. In der Online-Beratung passiert mehr als der Austausch von Information: Beratende und Ratsuchende teilen sich selber mit, offenbaren sich, treten miteinander in Beziehung und suchen Zustimmung und Mitschwingen. So stellt die Online-Beratung, obwohl medienbasiert, immer die Person in ihrem Wert, ihrer Würde und ihren Fähigkeiten in den Mittelpunkt.

2. Systemisch-interaktionistische Menschenbildannahmen

Hinter dem Modell der wertschätzenden Konfrontation steht für mich eine Menschenbildannahme, die von folgenden Grundgedanken geprägt ist:

1. Es geht um dynamisches und interaktionales Problemlösen, Ratsuchende sind ExpertInnen für sich, Beratende sind ExpertInnen in psychologischen Ansatzpunkten und deren Anwendung. Somit gibt es ein wechselseitiges ExpertInnentum.
2. Eine erwachsene Beziehung lässt sich nur dialogisch aufbauen. Hierzu gehört, dass einerseits der Dialog wie eine Sprache gelernt werden muss und andererseits beide Seiten, einen eigenen Standpunkt besitzen. Im Dialog, in der Interaktivität geht es dann um den Austausch darüber.
3. BeraterIn und RatsuchendeR haben eine kooperative Beziehung in der die BeraterIn in der Lage ist, sich an die jeweiligen Gegebenheiten anzupassen.
4. Der Mensch ist ein lernfähiges Individuum, Gesetzmäßigkeiten der allgemeinen Psychologie gelten auch hier beim abnormen Verhalten.

Der personenzentrierte Ansatz, wesentlich geprägt von Ruth Cohn und Carl R. Rogers formuliert, dass die Beziehung nicht bloß als Grundlage für die eigentliche beraterische, therapeutische oder seelsorgerliche Arbeit angesehen wird, die, wenn einmal eine gute bzw. tragfähige Beziehung hergestellt ist, zu erfolgen hat, sondern: die Beziehung wird selbst als Heilung verstanden. In diesem Sinne ist Beziehung nicht Mittel zum Zweck.

Das Menschenbild des **Personenzentrierten Ansatzes nach Carl R. Rogers** beschreibt, dass der Mensch eine angeborene Selbst-Verwirklichungs- und Vervollkommnungstendenz besitzt, welche, unter günstigen Umständen, für eine Weiterentwicklung und Reifung der Persönlichkeit sorgt. Der Hilfesuchende trägt alles zu seiner Heilung Notwendige in sich und ist selbst am besten in der Lage, seine persönliche Situation zu analysieren und Lösungen für seine Probleme zu erarbeiten. Rogers folgerte daraus, dass Psychotherapie ein günstiges Klima für den gestörten Wachstumsprozess zu schaffen hat (Rogers 1994). Dazu verhilft in erster Linie die Beziehung zur Therapeutin oder zum Therapeuten, die oder der sich:

1. einfühlsam,
2. wertschätzend und
3. echt

um das Verständnis des psychisch beeinträchtigten Menschen und dessen Probleme bemüht. Weiterhin betont er die Bedeutung der realen Beziehung, in der sich Menschen wirklich nahe kommen. Zudem unterstreicht er die Wichtigkeit, den emotionalen Aspekten viel größere Beachtung zu schenken. In seiner Biografie schreibt er: "... ich begann, mehr und mehr von meinen eigenen Gefühlen zum Ausdruck zu bringen ... und die Fähigkeit, ein Risiko einzugehen ... nicht defensiv zu sein ..." (Rogers 1961, S. 120). Mehr und mehr faszinierten Rogers die Möglichkeiten der Selbstbestimmung der Person.

Ruth Cohn wagte es, das Dogma des unbeteiligten Analytikers zu hinterfragen, der nur als Projektionsfläche für die Patientinnen und Patienten dient. "Die Couch war zu klein" schrieb die Psychoanalytikerin (Cohn 1975, S. 242). Ihre Menschenbildannahme der **Themenzentrierten Interaktion** basiert auf drei Axiomen:

1. Der Autonomie: Der Mensch ist eine psycho-biologische Einheit. Er ist auch Teil des Universums. Er ist darum autonom und interdependent. Autonomie (Eigenständigkeit) wächst mit dem Bewusstsein der Interdependenz (Allverbundenheit).
2. Der Wertschätzung: Ehrfurcht gebührt allem Lebendigem und seinem Wachstum. Respekt vor dem Wachstum bedingt bewertende Entscheidungen. Das Humane ist wertvoll, Inhumanes ist wertbedrohend.
3. Des Grenzen Erweiterns: Freie Entscheidung geschieht innerhalb bedingender innerer und äußerer Grenzen. Erweiterung dieser Grenzen ist möglich.

Die Menschenbildannahme in der **Kommunikations-Psychologie** Paul Watzlawick (2010) und Friedemann Schulz von Thun (1969) benennt neben dem Informationsaustausch eine weitere Funktion von Kommunikation: Die Interaktion in der wechselseitigen Steuerung und Kontrolle von Verhalten, welche die wechselseitig aufeinander bezogene Beeinflussung der KommunikationspartnerInnen meint, sie reagieren beiderseits aufeinander. Watzlawick und andere formulierten fünf Grundgedanken, die jede interpersonale Kommunikation aufweist:

1. Man kann nicht nicht-kommunizieren. So wenig man sich nicht nicht-verhalten kann, kann man nicht nicht-kommunizieren. Jedes Verhalten hat in einer sozialen Situation Mitteilungskarakter und ist somit Kommunikation.
2. Jede Kommunikation hat eine Inhaltsebene und eine Beziehungsebene. Der Inhaltsaspekt stellt das *Was* der Mitteilung dar, der Beziehungsaspekt teilt mit, *wie* die Botschaft zu verstehen ist; er erklärt wie die Beziehung zum anderen verstanden werden soll und ist daher Metakommunikation.
3. Die Interpunktion der Kommunikation definiert die Beziehung der Teilnehmenden zueinander. In einem Kommunikationsablauf ist das Verhalten des einzelnen sowohl Reaktion auf das Verhalten des anderen als auch gleichzeitig Reiz und Verstärkung für das Verhalten des anderen. (Interpunktion: Interpunktion von Ursache und Wirkung durch die Kommunikation).

4. Die Kommunikation verläuft digital und analog, wobei die digitale Modalität die Mitteilung durch Sprache und die analoge Modalität die Mitteilung durch Entsprechungen (Mimik, Gestik) darstellen. Der Inhaltsaspekt der Kommunikation wird eher digital übermittelt, der Beziehungsaspekt eher analog.
5. Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder komplementär oder symmetrisch, abhängig davon, ob die Beziehung auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit basiert. Bei einer symmetrischen Beziehung sind die Partner einander in ihrem Verhalten ebenbürtig; die Kommunikation ist ausgewogen. Bei der komplementären Beziehung haben die Partner dagegen ein über/untergeordnetes Verhältnis; die Kommunikation beruht auf Unterschieden, die angenommen, anerkannt werden.

http://de.wikipedia.org/wiki/Kommunikation_%28Psychologie%29
(verfügbar 2011-02-06)

Das Anliegen Virginia Satir's, die Gründerin der Familientherapie, ist es, Menschen ihre Möglichkeiten aufzuzeigen, wie sie ihr Grundpotential nutzen können, um Wachstum und Frieden zu fördern. Ihre Grundhaltung drückt sie in den fünf Freiheiten aus, zu denen sie ihren PatientInnen verhelfen will:

1. Die Freiheit zu sehen und zu hören, was im Moment wirklich da ist, anstatt das, was sein sollte, gewesen ist oder erst sein wird.
2. Die Freiheit, das auszusprechen, was ich wirklich fühle und denke, und nicht das, was von mir erwartet wird.
3. Die Freiheit, zu meinen Gefühlen zu stehen, und nicht etwas anderes vorzutäuschen.
4. Die Freiheit, um das zu bitten, was ich brauche, anstatt immer erst auf Erlaubnis zu warten.
5. Die Freiheit, in eigener Verantwortung Risiken einzugehen, anstatt immer nur auf "Nummer sicher zu gehen" und nichts Neues zu wagen (Satir 1996).

„Ich glaube daran, dass das größte Geschenk, das ich von jemandem empfangen kann, ist, gesehen, gehört, verstanden und berührt zu werden. Das größte Geschenk, das ich geben kann, ist, den anderen zu sehen, zu hören, zu verstehen und zu berühren. Wenn dies geschieht, entsteht Beziehung.“ (Satir 1996, S. 32)

Die therapeutische Arbeit, wie sie Irvin Yalom (2010) beschreibt, kommt einer Freundschaft zwischen Therapeutin oder Therapeut und Klientin oder Klient nahe. Auf dem Hintergrund der gemeinsamen menschlichen Probleme bemüht sich die Therapeutin oder der Therapeut um eine Beziehung, die auf Engagement, Offenheit und Gleichberechtigung basiert. Dabei sucht sie oder er immer wieder das Gespräch über die aktuelle Qualität der Beziehung zwischen sich und den PatientInnen. Dies geschieht, weil davon ausgegangen wird, dass die hier auftretenden Schwierigkeiten oft auch denen außerhalb der Therapie vorhandenen Problemen entsprechen. Die Bezahlung für die gemeinsame Arbeit bekommt die/der TherapeutIn aufgrund der umfangreichen Lebenserfahrung im Beruf Und für die Hauptverantwortung, dass die Therapie zu hilfreichen Problemlösungen führt.

„Die Freundschaft zwischen Therapeut und Patient ist eine notwendige Bedingung für den therapeutischen Prozess. Notwendig, aber nicht ausreichend. Die Psychotherapie ist kein Ersatz, sondern eine Generalprobe fürs Leben. Anders gesagt, erfordert sie zwar eine enge Beziehung, doch die Beziehung ist nicht das Ziel - sie ist ein Weg zum Ziel.“ (Yalom, 2010 S. 196)

3. Wirksamkeit- die Beziehung

Die Beziehung bildet die Ausgangsbasis jeder Beratung und trägt nachweislich zum Gelingen oder Misslingen bei. Während diese Aussage hinsichtlich der mündlichen Beratung empirisch bestätigt ist, werfen computergestützte Formen der Beratung, Fragen nach der Bedeutung und Qualität der beraterischen Beziehung auf. Aber auch hier lassen sich durch unterschiedliche Forschungen belegen (Lang 2003) und (Ott 2003), dass im virtuellen Raum der zentrale psychotherapeutische Wirkfaktor – die Persönlichkeit der Therapeutin oder des Therapeuten, die menschliche Wärme, das Einfühlungsvermögen und der Respekt wesentlich ist. Die schriftliche Beratung bietet die Möglichkeit einer Verschiebung der traditionellen Machtverhältnisse, da sowohl Ratsuchende als auch BeraterIn sich öffnen und emotionale Zustände in Worte fassen müssen. Durch das Fehlen nonverbaler Signale werden die Beteiligten aufgefordert, sich genau auszudrücken und ihre schriftliche Kommunikation weiterzuentwickeln.

In einer ersten Studie wurde die Wirksamkeit von Paartherapie online nach dem Theratalk®-Konzept mit der Wirksamkeit von Paartherapie von Angesicht zu Angesicht verglichen. Dabei zeigte sich kein Unterschied zwischen den beiden Behandlungsformen (http://www.theratalk.de/paartherapie_wirksamkeit.html-verfügbar 2011-02-06).

Bekannt sind die Onlinetherapien (posttraumatische Belastungsstörungen, Panikstörungen, Burn-out, Essstörungen) von Prof. A. Lange in Amsterdam. Das Onlineprojekt zeigte eine zwei- bis dreimal höhere Erfolgsquote als vergleichbare Face-to-Face-Therapien, (Sonnenmoser 2005) (<http://www.interapy.nl> verfügbar 2011-02-06).

Auch in den USA werden die telemedizinischen Möglichkeiten zur Behandlung von Posttraumatischen Belastungsstörungen seit Jahren erforscht. Herausragend ist ein Projekt im pazifischen Raum: www.pacifichui.org. Das Forschungsinstitut Pacific Telehealth and Technology Hui bearbeitet zur Zeit über zwei Dutzend weitere Projekte im Bereich der Telehealth (<http://www.pacifichui.org/hui/index.html>, verfügbar 2011-02-06).

Eine Studie, die die Arbeit von <http://www.paarberatung.ch> evaluiert, zeigt die Wirksamkeit der Paartherapie. In dieser Studie werden Ratsuchende im Internet mit Personen verglichen, die nur einen Test online gemacht haben. Eine vorläufige Auswertung scheint die These zu stützen, dass beide Aktivitäten im Internet (Beratung oder Test) eine beachtliche Wirkung erzielen, wobei die Effekte einer Beratung jene eines bloßen Tests übersteigen.

PsychologInnen der Purdue University führten mit 546 Probanden eine auf E-Mail basierende Schreibtherapie durch. Festgestellt wurde, dass das Aufschreiben von traumatischen Erfahrungen das seelische Wohlbefinden der Teilnehmenden erheblich verbesserte

(<http://www.aerzteblatt.de/v4/archiv/artikel.asp?id=45433>, verfügbar 2011-02-06).

Prof. Christine Knaevelsrud, Wissenschaftliche Leiterin des Behandlungszentrums für Folteropfer in Berlin, berichtet über erste Erfolge einer laufenden Studie mit Menschen, die am Ende des Zweiten Weltkriegs als Kinder oder Jugendliche Schlimmes erlebt hatten (www.lebenstagebuch.de online verfügbar 2011-02-06).

3. Schreiben, ein wirksamer Prozess

Schreiben, ob mit dem Füller oder an der Tastatur leistet gute Dienste und wird als hilfreich erlebt. Wenn wir Emotionen schriftlich ausdrücken, beschäftigen wir uns intensiver mit ihnen. Wir konzentrieren uns, denken nach, finden Wörter für Situationen in denen wir sprachlos sind und so kann das Schreiben als kreativer Prozess zur Autonomie und Selbständigkeit führen. Wer schreibt, liest sich selbst und schaut beim Denken zu. Es ist ein Irrglaube, dass man beim Schreiben das Sprachliche abbildet. Beim Schreiben wird vielmehr etwas Bildhaftes und Vorbewusstes auf das Lineare gebracht. Durch das Schreiben werden Gefühle bewusst. Was vorher im Kopf herumschwirrt, steht nun schwarz auf weiß auf Papier.

Wie lässt sich die Wirksamkeit und Effizienz von Beratung per Mail erklären?

- Mail - Beratung ist ein gelenkter selbstheilender Prozess. So hat die oder der Ratsuchende sich nicht selbst als RezipientIn im Blick, wie etwa beim Schreiben eines Tagebucheintrages, sondern das unbekannte Gegenüber. Das Erlebte muss verständlich formuliert werden, damit das Gegenüber es versteht. Und beim nochmaligen Durchlesen, kann auch die Ratsuchende/der Ratsuchende es deutlicher verstehen und entspricht dem Wirkmechanismus eines Perspektivenwechsels.
- Das Niederschreiben begründet die Wirksamkeit; die/der Ratsuchende muss, wie im vorherigem Punkt angeführt, die eigene aktuelle Lage und Befindlichkeit schriftlich einem Gegenüber mitteilen. Dies bedeutet, Worte und Begriffe, Beschreibungen und Umschreibungen zu finden, die dem Erlebten entsprechen. Schreiben hat einen höheren Verbindlichkeitscharakter als Sprechen. Im Schreiben wird etwas aus der Innenwelt in die reale Welt transportiert und transformiert und bekommt durch seine Stofflichkeit realen Charakter.
- Geschriebene Sprache unterliegt anderen Gesetzmäßigkeiten als die gesprochene. Durch die Notwendigkeit, das eigene Erleben darzustellen, begibt sich die oder der Hilfesuchende in eine Erzählposition oder Berichtsposition, die eine Distanz zum aktuellen Geschehen schafft. Sie/er erzählt oder berichtet über sich aus der Sicht einer anderen Innenperson. Diese kann sich von dem Vorgefallenen emotional distanzieren, indem sie sich von ihrer erlebten Innenwelt entfernt und in die gewünschte Position des Erzählers oder der Berichterstatteerin begibt.

- Die Mail - Beratung erlaubt eine offenere Problemmunikation als die Face-to-Face-Beratung. Die Abwesenheit einer anderen Person, die auch im weiteren Geschehen nicht optisch sichtbar wird, ermöglicht aus diesem geschützten privaten Rahmen und der Anonymität einen ungehemmten, offenen und vielleicht auch ehrlicheren und damit tieferen Zugang zur eigenen Problemrealität. Durch die sichtbare Abwesenheit der Beraterin oder des Beraters fallen Hemmnisse weg.
- Die zeitlich versetzte Kommunikation ist ein wesentlicher Bestandteil der Wirksamkeit. Im Schreiben geschieht eine stufenweise gegenseitige Abgleichung der erlebten und gedachten Innenwelt an die dargestellte Welt und eine zeitliche Limitierung entfällt.
- Zu den weiteren Besonderheiten zählt, dass der Mailverlauf und die Chatberatungen in der Regel vom System automatisch gespeichert und mitprotokolliert werden. Das gibt den Ratsuchenden die Möglichkeit, den eigenen Entwicklungsprozess zu verfolgen und unterstützende Anweisungen und Übungen des Beraters/der Beraterin nachzulesen. Die BeraterInnen können diesen festgehaltenen Austausch in der Supervision eins zu eins zur Verfügung stellen. (Knatz & Dodier 2003)
- Die drei Basisvariablen nach Rogers: Empathie, Wertschätzung und Kongruenz sind im schriftlichen Prozess leichter zu realisieren als in der persönlichen Begegnung. Laut einer Studie des US-Forscher Jeff Hancock (Cornell University in Ithaca) ist die Kommunikation per Mail, die Form der Kommunikation, bei der am seltensten gelogen wird. Während per Mail nur 14 Prozent seiner ProbandInnen Lügen erzählten, waren es im Gespräch von Angesicht zu Angesicht immerhin 27 Prozent. Hancock behauptet, dass gerade die geschriebene Mail, die ein "Festnageln" des Schreibers ermöglicht, ihre VerfasserInnen länger überlegen lassen, bevor sie ihre Antwort geben. So fallen in der Mailkommunikation spontane Notlügen weg (<http://science.orf.at/science/news/104478>). Durch die Zeitversetzung haben die Schreibenden (Ratsuchende und BeraterInnen) die Möglichkeit kongruenter zu formulieren.

4. Was genau ist Konfrontation?

In meiner supervisorischen Arbeit, als Trainerin und Ausbilderin für Online-Beratung erlebe ich häufig, dass es vielen Beraterinnen und Beratern schwerer fällt zu konfrontieren als ihre Empathie auszudrücken. Konfrontation, so sagen sie, ist negativ und nicht wertschätzend gegenüber den Ratsuchenden. Sie befürchten, dass sich die Ratsuchenden abgelehnt fühlen, Angst entwickeln, sie ihnen zu nahe treten und dass dadurch die Beratung gefährdet ist. Daher ist es mir wichtig, eine Definition darzulegen. Die Konfrontation, lateinisch confrontatio, ist eine Gegenüberstellung unterschiedlicher Sichtweisen. Nicht mehr und nicht weniger.

Vor dem Hintergrund der therapeutischen Basisvariablen Carl Rogers ist die Echtheit und Kongruenz der Beraterin/des Beraters besonders wichtig, da der Erfolg einer Beratung maßgeblich von der Beziehung zwischen Ratsuchenden und Beratenden abhängt. Wie unter Punkt zwei erwähnt, geht Rogers davon aus, dass die Ratsuchenden die Ehrlichkeit und Echtheit spüren. Die Fähigkeit der BeraterInnen mehr von den eigenen Gefühlen zum Ausdruck zu bringen, trägt

mit zum Gelingen einer realen Beziehung bei. Im Sinne des Konfrontierens heißt das, dass sich die Beraterin oder der Berater traut seine Gedanken, Gefühle, Resonanzen dem oder der Ratsuchenden gegenüber zu stellen.

Im Hinblick auf die drei Grundideen Ruth Cohns - der Autonomie, der Wertschätzung und der Grenzerweiterung- versteht sich so auch das Anbieten von eigenen Sichtweisen, also das Konfrontieren von selbst.

Im Sinne Watzlawicks (2010): „Wie wirklich ist die Wirklichkeit“ stellt die Beraterin oder der Berater auch hier die eigenen Empfindungen, Schwingungen, Eindrücke und Vermutungen in der Interaktion zur Verfügung und bietet somit auch die Möglichkeit der Konfrontation mit dem Wissen der Gegenseitigen Beeinflussung.

Auch das „Freundschaftsmodell“ Yaloms (2010), eine Beziehung, die auf Engagement, Offenheit und Gleichberechtigung basiert schließt die Konfrontation als eine Form der Wertschätzung, des Beziehungsaufbaus mit ein.

Konfrontieren äußert sich in Klarheit, Transparenz und Offenheit beim Formulieren und in konstruktiver, beschreibender und konkreter Rückmeldung, die immer subjektiv ausgedrückt wird, also eigene Beobachtungen und Eindrücke benennt. Konfrontation ist notwendig, damit Entwicklung stattfindet und sie ist unvermeidlich, wo Menschen selber denken. Gelungene Online-Beratung ist nicht nur Einheit, sondern auch Verschiedenheit, nicht nur Verstehen sondern auch Nicht-Verstehen, nicht nur Unterstützen und Fördern, sondern auch Fordern und Herausfordern, also Konfrontation. Sie erfordert neben Einfühlungsvermögen die Bereitschaft, sich und den eigenen Ressourcen zu trauen und den Ratsuchenden etwas zu zutrauen. „Die Freiheit, in eigener Verantwortung Risiken einzugehen, anstatt immer nur auf Nummer sicher zu gehen und nichts Neues zu wagen.“ (Satir 1996, S. 54) Konfrontation kann nur dann erfolgreich sein, wenn sich der/die Ratsuchende in der Beziehung gewahr wird.

5. Die SET – Kommunikation – Transfer in die Praxis der Online-Beratung

Ein geeignetes Modell der wertschätzenden Konfrontation, ist die SET-Kommunikation (Kreismann und Straus, 1999) welche auf den drei Basisgedanken von Rogers: Empathie, Wertschätzung und Kongruenz aufbaut. Um mit Menschen wirklich in Beziehung zu gehen und auch für die eigene Psychohygiene (Reddemann, 2006) müssen alle drei Kommunikationsmerkmale enthalten sein:

S	Support	Unterstützung
E	Empathie	Mitgefühl aber nicht Mitleid
T	Truth	Aufrichtigkeit und Wahrheit

Die "S"-Stufe dieses Systems, die Unterstützung, ist eine persönliche Stellungnahme, der Beraterin oder des Beraters, wie z.B. „Ich mache mir Gedanken um Sie!“ wäre ein Beispiel für eine solche unterstützende Aussage. Die Betonung liegt auf den Gefühlen der Beraterin oder des Beraters und ist im Wesentlichen die persönliche Zustimmung helfen zu wollen.

Mit dem "E"-Teil, das Mitgefühl erkennen Beraterin oder Berater, die Gefühle des Ratsuchenden an. „Ich glaube daran, dass das größte Geschenk, das ich von jemandem empfangen kann, ist, gesehen, gehört, verstanden und berührt zu werden.“ (Satir, 1996 S. 57) Wichtig ist in diesem Zusammenhang Mitgefühl nicht mit Mitleid zu verwechseln. Beim Mitleid stelle ich mich ein Stück über den Ratsuchenden. Ich weiß worauf es ankommt und urteile aus einer Position von oben. Das Mitgefühl sollte so ausgedrückt werden, dass es annehmbar ist, die eigenen Gefühle bleiben hier zurück. Die Betonung liegt auf der Erfahrung des Ratsuchenden. Eine Aussage wie: „Ich weiß genau, wie schlecht du dich fühlst.“ könnte zu der spöttischen und richtigen Antwort führen, dass das ja gar nicht stimme.

Die "T"-Aussage, die die Wahrheit oder Realität repräsentiert, betont, dass jeder Mensch zu guter letzt für das eigene Leben verantwortlich ist, und dass die Hilfeversuche anderer diese Eigenverantwortung nicht abnehmen können. Während Unterstützung und Mitgefühl subjektive Aussagen sind, die anerkennen, wie der Betroffene sich fühlt, zeigen die Wahrheits-Aussagen, dass ein Problem besteht. Sie beziehen sich auf die praktische Frage, was man tun kann, um eine Lösung zu finden. Andere charakteristische Wahrheitsäußerungen beziehen sich auf Aktionen, zu denen die Beraterin oder der Berater sich verpflichtet fühlt, um auf Verhaltensweisen zu reagieren. Diese sollten sachlich und neutral geäußert werden ("Das und das ist geschehen... So und so sehen die Folgen aus... Das kann ich dazu beitragen... Was können Sie dazu beitragen?"). Sie sollten jedoch so ausgesprochen werden, dass keine Schuld zugewiesen oder eine Strafe ausgesprochen wird. Der Wahrheitsteil der SET-Kommunikation ist der wichtigste und zugleich schwierigste, da die Ratsuchenden häufig in ihrer eigenen Welt leben, die realistische Konsequenzen ausschließt oder zurückweist. Und es erfordert den meisten Mut von Seiten der Beraterinnen und Berater, sich etwas zu trauen und dem Ratsuchenden etwas zuzutrauen.

Hier ein Beispiel aus einem längeren Mailwechsel, eine Ratsuchende schreibt:

„.... Diese Krankheit/Esstörung ist wie eine Begleitperson, beste Freundin für mich. Mir fällt es schwer diese loszulassen. Meine Krankheit ist für mich da, diese lässt mich nicht alleine. Vielleicht ist das alles sehr schwer zu verstehen, mir fällt es schwer das alles zu beschreiben..... Sonja“

Und so könnten mögliche wertschätzende Konfrontationen sich lesen:

Liebe Sonja, Ihre Essstörung, ist Ihnen eine vertraute Begleiterin und immer da, wenn Sie sich allein fühlen. Sie ist wie eine „beste Freundin“, für Sie, die Sie nicht loslassen möchten. Aber ist sie wirklich eine beste Freundin? Eine wirkliche Freundin wäre darum bemüht, dass es Ihnen auf Dauer gut ginge, dass Sie weiterkämen, Ihre Probleme lösen könnten. Dafür wäre sie auch bereit Sie zu kritisieren. Ihre Freundin Essstörung aber, vertuscht aus meiner Sicht, Ihre wirklichen Probleme, und vergrößert sie dadurch. Wollen Sie wirklich an dieser angeblichen Freundschaft festhalten? Liebe Grüße ...

Liebe Sonja,

Ich lese, ihnen fällt schwer, ihre Essstörung zu beschreiben, sie vergleichen hier ihre Krankheit mit einer besten Freundin. Eine gute Freundin gibt man ja auch ohne Grund nicht so einfach auf. Das kann ich durchaus verstehen. Nur, ich frage mich, haben sie sich einmal die Mühe gemacht, ihre Freundschaft zu hinterfragen? Was denken sie, wie sehr liegen sie ihrer Freundin wohl am Herzen, wenn sie so mit ihnen verfährt? Und kam ihnen nie der Gedanke, sie könnte ihnen eher schaden, sie habe sie völlig im Griff und agiere in ihrer Beziehung bestimmend und dominant? Wo bleibt in dieser Beziehung ihre Freiheit und ihre Selbstbestimmung? Wie fühlt sich das an, für sie, wenn nur ihre Freundin „das Sagen“ hat? Ihr Vergleich hat mich nachdenklich gemacht und ich frage mich, was muss ihnen ihre „beste Freundin“ bedeuten, wenn sie ihr so viel Macht zugestehen?

Viele Fragen für heute. Mögen sie antworten?

Fragt und grüßt sie herzlich ...

Hallo Sonja,

Sie vergleichen ihre Krankheit, die Essstörung, mit einer besten Freundin – und ich lese aus ihren Zeilen die Sorge, dass das alles nicht zu verstehen ist ...und dass es auch nicht leicht ist für sie, das alles zu beschreiben.

Den Vergleich, den sie gewählt haben, habe ich mit zwiespältigen Gefühlen gelesen einerseits kann ich gut nachvollziehen, dass ihnen eine beste Freundin wichtig ist, dass das ein schönes Gefühl ist, wenn diese für sie da ist und sie nicht allein lässt. Das tut einfach gut!

Wenn ich andererseits ihr Beispiel aufgreife und sie „beide“ bildlich vor mir sehe, sehe ich eine fast unsichtbare, wie versteckte, Person nur ganz vage und schemenhaft an einer machtvollen Person klebend und beide wirken aneinander geklammert – wie eine Person.....und da bekomme ich Beklemmungen bei diesem Anblick.....ist das für sie wirklich eine Freundschaft? Wenn ich noch mal auf das Bild schaue, spüre ich, dass diese beste Freundin einen großen Raum einnimmt. Soviel Raum, dass ich Sie, Sonja, kaum mehr erkennen kann.ich gehe soweit zu behaupten, dass sie ihnen richtig Schaden zufügt! Deshalb hat mich ihr Vergleich erschreckt und bestürzt!!

Möchten sie mir mehr darüber schreiben, wie sie das sehen und erleben? Sie sind ja beteiligt und schauen nicht nur von außen drauf wie sehen sie selbst, diese „Freundschaft“ ? ...welche Vorstellung haben sie allgemein von Freundschaft und was tut ihnen gerade an ihr gut?Was ist Ihnen wichtig?

Wie kann ich sie unterstützen auf diesem Weg, ihre „Freundschaft“ unter die Lupe zu nehmen?

Mit dieser Frage verabschiede ich mich erstmal wieder,

LG.....

Hallo Sonja,

mit Erstaunen habe ich gelesen, dass Sie Ihre Erkrankung als eine Begleitperson, wie eine beste Freundin, schildern. Unter Freundschaft wird ja eine positive Beziehung, ein Miteinander, Sympathie und Vertrauen verstanden. Ich spüre, dass Ihre Freundschaft mit dieser Essstörung in Ihrem Leben viel Raum und Bedeutung einnimmt.

Wie sehen Sie sich selbst in dieser Freundschaft und welche Gefühle haben Sie dabei, wenn diese Ihnen beim Alleinsein hilft? Was tut Ihnen evtl. an dieser Freundschaft sonst noch gut?

*Sich von einem guten Freund zu trennen ist nicht ganz einfach. Dazu gehört aber die Erkenntnis, dass diese Freundschaft nicht gut für Sie ist. Was fällt Ihnen so schwer -Ihre Freundin- loszulassen. Über eine Antwort würde ich mich freuen.
Liebe Grüße ...*

Die Antworten sind Antworten aus einem Training zur wertschätzenden Konfrontation und die VerfasserInnen haben mir die Erlaubnis gegeben sie zu nutzen, wofür ich mich an dieser Stelle noch mal herzlich bedanke.

Literatur

Cohn, R. (1975). Von der Psychoanalyse zur Themenzentrierten Interaktion. Stuttgart: Klett-Cotta

Dilthey W., (1894/1924). Ideen über eine beschreibende und zergliederte Psychologie. Gesammelte Schriften, Bd. 5, Leipzig: Teubner

Döring, N. (2003). Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen: Hogrefe

Freud, S. (1905). Der Witz und seine Beziehung zum Unbewussten/Der Humor. Frankfurt: Fischer

Knatz B., Dodier B., (2003). Hilfe aus dem Netz - Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail, München: Pfeiffer bei Klett-Cotta

Kreisman J., Straus H. (2005). Ich hasse dich - verlass mich nicht: Die schwarzweiße Welt der Borderline-Persönlichkeit. München: Kösel-Verlag

Lang J. (2003). Onlineberatung zeigt Wirkung in Psychoscope. Zeitschrift der Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen, Heft 8, S. 10-12, Bern

Ott, R. (2003). Klinisch-psychologische Intervention und Psychotherapie im Internet: Ein Review zu empirischen Befunden. In R. Ott, C. Eichenberg (Hrsg): Klinische Psychologie und Internet. Göttingen: Hogrefe

Reddemann M. (2006). Imagination als heilsame Kraft, 12. Auflage, Stuttgart: Klett-Cotta

Rogers C. (1994). Die nicht-direktive Beratung. Frankfurt a. M.: Fischer

Satir V. (1996). Selbstwert und Kommunikation, München: Pfeiffer

Schulz von Thun, F. (1980). Laudatio auf Ruth Cohn In: Zeitschrift für Humanistische Psychologie, 3. Jahrgang, Heft 4, S. 7-12, Eschweiler: IHP

Schulz von Thun, F.: (1969). Miteinander reden 1 - Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Reinbek: Rowohlt

Schulz von Thun, F. (1989). Miteinander reden 2 - Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. Differentielle Psychologie der Kommunikation. Reinbek, Rowohlt

Sonnenmoser, M. (2005). Internet-Psychotherapie: Unentdecktes Potenzial, im deutschen Ärzteblatt, Heft 2, Seite 84, Köln: Deutscher Ärzte-Verlag

Watzlawick P. (2010). Wie wirklich ist die Wirklichkeit? Wahn – Täuschung – Verstehen
München: Piper Verlag

Weinhardt, M. (2009). E-Mail-Beratung: Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der
sozialen Arbeit. Tübingen: Vs Verlag

Yalom I. (2010). Der Panama-Hut oder Was einen guten Therapeuten ausmacht. München: Btb