

Online systemisch beraten

Klaus Fieseler und Karin Hentschel

Zusammenfassung

Online-Beratung wird in Fortbildungen als eigene Methode vermittelt, die Kopplung mit speziellen Beratungsansätzen in Theorie und Ausbildung ist bisher kaum erfolgt. Systemische Beratung wird in vielfältigen Arbeitskontexten angewendet und kann auch das Feld der Online-Beratung erschließen. Dabei werden die Bedingungen des asynchronen Online-Settings mit entschleunigter Kommunikation und Kanalreduzierung für die Steuerung des Beratungsprozesses und sprachlich minutiös vorbereitete systemische Interventionen genutzt und bieten Vorteile gegenüber Face-to-face-Beratung. Fortbildungen, Intervention und Supervision in systemischer Online-Beratung ermöglichen konzeptionelle Weiterentwicklung.

Keywords

Ausbildungen in Online-Beratung, systemische Methoden in der Online-Beratung, Schriftlichkeit als Ressource

AutorIn

- **Klaus Fieseler**, Diplom-Pädagoge
- Studium der Theologie an der Kirchlichen Hochschule Berlin
- Studium der Pädagogik, Psychologie und Soziologie an der Freien Universität Berlin
- Systemischer Therapeut (SG)
- Integrales Entspannungstraining
- Suchtberatung
- Jugend- und Elternberatung Online bei www.bke-beratung.de
- Paarberatung Online
- Kurse in systemisch orientierter Online-Beratung am Systemischen Institut Kassel

- **Karin Hentschel**, Diplom-Soziologin und staatlich anerkannte Erzieherin
- Studium der Sozialpädagogik an der Fachhochschule für Sozialarbeit und Sozialpädagogik in Berlin
- Studium der Soziologie, Psychologie, Pädagogik und Publizistik an der Freien Universität Berlin
- Fachberaterin für Psychotraumatologie
- langjährige Tätigkeit in Gewaltschutzprojekt und Frauenberatung
- Beratung für Kindertagesstätten und Eltern von Kindergartenkindern
- Paarberatung Online

- **Kontakt:** E-Mail: info@paarberatung-online.de

Online-Beratung hat sich in den letzten Jahren im deutschsprachigen Raum etabliert. Die Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung hat Qualitätsstandards für Online-Beratung formuliert und hat 2009 „Richtlinien zur Anerkennung von Online-BeraterInnen“ verabschiedet [1]. Die alljährlichen Fachforen Online-Beratung der Georg-Simon-Ohm-Hochschule in Nürnberg bieten Gelegenheit zum fachlichen Austausch. Online-Beratung wird zunehmend in den sozialpädagogischen und psychologischen Studiengängen vermittelt. Das

e-beratungsjournal als Fachzeitschrift für Online-Beratung erscheint regelmäßig seit sechs Jahren und spiegelt den Stand der fachlichen Diskussion wider.

Verschiedene Fortbildungsangebote für Online-Beratung vermitteln den interessierten Fachkräften die Methoden und Besonderheiten der Online-Beratung. Diese Fachkräfte haben sich in den Arbeitsbereichen der Face-to-face-Beratung [2] bereits qualifiziert. Die Eingangsvoraussetzungen für die Teilnehmenden sind dabei unterschiedlich formuliert. Mit theoretischen Grundlagen, Beispielen, praktischen Übungen und teilweise mit Mentoraten werden hier die für schriftliche Beratung im Internet notwendigen Kompetenzen vermittelt. In einigen Ausbildungen bezieht man sich auch auf Beratungsansätze aus der Face-to-face-Beratung.

1. Online-Beratung in Fortbildungen

Die Bundesakademie der Arbeiterwohlfahrt bietet Ausbildungen entsprechend der Richtlinien der Deutschen Gesellschaft für Online-Beratung an, die mit einem Zertifikat abgeschlossen werden können. Eine der Voraussetzungen für die Teilnahme ist „...eine Beratungskompetenz, die vertraut ist mit dem klientenzentrierten Ansatz von Carl Rogers, unterschiedliche Ansätze der humanistischen Psychologie kennt und grundlegende Kommunikationskompetenzen im Hinblick auf die wichtigsten theoretischen Grundlagen der Kommunikationspsychologie und Methodenkompetenz einschließt...“ [3].

Der Schweizer Psychotherapeut Dr. Josef Lang gründete 1998 die erste Online-Paarberatung im deutschsprachigen Raum. Zudem bietet er ein E-Learning-Programm in Online-Beratung für Fachkräfte an. Man kann hier Online-Beratung auch online erlernen. „Der Kurs richtet sich an BeraterInnen und Berater, PsychologInnen, SeelsorgerInnen, SozialarbeiterInnen, JugendberaterInnen, HeilpädagogInnen, ein Personenkreis, der sich für Beratungstätigkeiten am Internet interessiert“ [4]. In der Kursausschreibung wird nicht explizit auf einen speziellen theoretisch fundierten Beratungsansatz zurückgegriffen. Über die eigene Online-Beratungspraxis schreibt Lang: „Integriert wurden inspirierende Elemente unterschiedlicher Therapierichtungen, die im Hinblick auf das neuartige Setting und auf die Erfordernisse der computergestützten Kommunikation reflektiert und modifiziert wurden“ (Lang 2005).

Ein Einführungsseminar in Online-Beratung der Fortbildungs-Akademie des Deutschen Caritasverbandes mit dem Titel „Hilfe auf den ersten Klick“ vermittelt unter anderem, „... wie erfolgreiche Kommunikation über das Internet funktioniert, ... Kompetenzen für die schriftliche und anonyme Beratung per Internet ...“ und „methodische Herangehensweisen für die Bearbeitung von Anfragen...“. Als Anforderung an die Teilnehmenden wird formuliert: „Sie sollten über Erfahrungen in der persönlichen Beratung und über theoretische (Grund-) Kenntnisse der Gesprächsführung verfügen“.

Mit einem ähnlichen Ansatz arbeiten Ausbildungen zur Online-Beratung häufig: Eine fundierte theoretische und praktische Beratungskompetenz oder Kenntnis in therapeutischen Verfahren wird vorausgesetzt. Die Teilnehmenden können dabei

mit unterschiedlichem theoretischen Hintergrund aus der Face-to-face-Beratung einsteigen und jeweils die einzelnen geeigneten Elemente auf das Setting der Online-Beratung übertragen.

Der Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen (BDP) geht einen eigenen Weg und vergibt ein „Gütezeichen der psychologischen Online-Beratung“. Die Anforderungen beinhalten u.a. eine Qualifikation als Diplom-Psychologe, die Einhaltung berufsethischer Pflichten, kurzfristige Beantwortung von Anfragen, technische Sicherheit und den verantwortlichen Umgang mit den Grenzen der Online-Beratung [5]. Eine spezielle Ausbildung in Online-Beratung ist hier nicht verpflichtend. Das Gütesiegel des BDP entstand bereits 2001 als eines der ersten Qualitätszeichen für Online-Beratung im deutschsprachigen Raum [6]. Schulungen in Online-Beratung waren zu der Zeit kaum verfügbar und wurden nicht in die Qualitätskriterien mit aufgenommen. Das Gütesiegel diente denn auch der Abgrenzung von anderen Online-Anbietern, die zwar den Begriff „psychologisch“ verwenden, aber keine Psychologen [7] sind.

Die Schweizerische Gesellschaft für den Personzentrierten Ansatz bietet im November 2011 ein eintägiges Seminar „Beratung im Cyberspace - online-Beratung im Personzentrierten Ansatz“ an. Teilnahmevoraussetzung ist die „Teilnahme an der Weiterbildung in Personzentrierter Psychotherapie oder Beratung oder vergleichbare Erfahrung in Absprache mit der Kursleiterin.“ In dem Seminar geht es neben methodischen Fragen und Übungen auch um die Besonderheiten von Beziehungen in der Online-Beratung und um die Frage: „Was kann der PCA-Ansatz [person-centered approach, Deutsch: Personzentrierter Ansatz] zu dieser Form der Beziehung beitragen?“ [8]. Hier wird Online-Beratung auf Grundlage vom Personzentrierten Ansatz vermittelt.

2. Systemikerinnen in der Online-Beratung

Die Systemische Gesellschaft (SG), der Deutsche Verband für systemische Forschung, Therapie, Supervision und Beratung, hat das Thema Online-Beratung inhaltlich und fachlich bisher noch nicht öffentlich aufgegriffen. Die SG bietet aber seit über sechs Jahren eine moderierte Mailingliste [9] für systemische Fachleute an, die für den Informationsaustausch, die Behandlung von fachlichen Fragen und die kollegiale Intervision per E-Mail-Liste intensiv genutzt wird. Die Moderation gewährleistet die Einhaltung der Regeln der Mailingliste. Diese Mailingliste zeigt, dass systemische Intervision online funktioniert und als nützlich erlebt wird.

Die Deutsche Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie (DGSF) hat 2005 eine Fachgruppe „Systemische Online-Beratung“ gegründet. Diese hat sich von 2005 bis 2009 mehrmals getroffen und ist seit 2010 als Mailingliste organisiert [10].

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) bietet seit 2003 über das Portal www.bke-beratung.de qualifizierte Online-Beratung für Eltern und Jugendliche an. Die Fachkräfte werden bei der bke intern ausführlich geschult. Zum Anforderungsprofil der Fachkräfte gehören mehrjährige Erfahrung in der Erziehungs- und Familienberatung, ein abgeschlossenes Hochschulstudium und

eine therapeutische Zusatzqualifikation [11]. Mehr als 50 % dieser Fachkräfte sind in systemischen Verfahren ausgebildet. Über die Hintergründe dieses hohen Anteils an systemisch ausgebildeten Fachkräften im Team kann spekuliert werden. Zum einen sind Systemiker in den Erziehungs- und Familienberatungsstellen ohnehin stark vertreten. Zum anderen kann man ihnen unterstellen, dass sie durch die systemische Grundhaltung experimentierfreudiger und offener für neue Kontexte sind.

3. Systemische Konzepte in neuen Arbeitskontexten

Systemikerinnen agieren in den unterschiedlichsten professionellen Kontexten. Zwar wurde in den Anfangszeiten der sogenannten systemischen Familientherapie ein sehr klares Setting vorgegeben. So arbeitete das Team um Mara Selvini-Palazzoli zumindest im Erstkontakt grundsätzlich nur mit der gesamten Familie bzw. mit allen im Haushalt lebenden Personen (Selvini Palazzoli, Boscolo, Cecchin & Prata, 1987, S.22). Inzwischen ist der Begriff der Familientherapie im Verschwinden, und systemische Einzeltherapien gehören zum Standard. Systemisch ausgebildete Fachkräfte sind in vielfältigen Institutionen und Arbeitsfeldern tätig. Eine systemische Grundhaltung, die immer auch die Kontextfaktoren der Tätigkeit berücksichtigt, ermöglicht die Entwicklung von Arbeitskonzepten in den unterschiedlichsten Settings, mit verschiedenen Rahmenbedingungen und Aufträgen.

So haben systemische Therapeutinnen Neuland betreten und in dem mit Vorbehalten belasteten Feld der Arbeit mit Klienten in Zwangskontexten erfolgreich Konzepte entwickelt, die für alle Beteiligten zufriedenstellende Ergebnisse ermöglichen (Conen, 1996, 1999; McCarthy 1995; Pleyer 1996). Beratungen und Therapien in Zwangskontexten wie forensische Psychiatrie, teilweise auch Suchthilfe, Psychiatrie oder Jugendhilfe gelten eher als wenig erfolversprechend. Wegen des Zwangs zur Annahme von Hilfeleistungen und der Fremdbestimmung durch staatliche Auftraggeber haben therapeutisch Tätige in diesen Arbeitsfeldern auch immer eine Kontrollfunktion. Diese Kontrollfunktion widerspricht den Konzepten von Freiwilligkeit in Therapie und Beratung. Als ideal gilt ein Setting, in dem die Hilfesuchenden möglichst freiwillig mit einem klaren Auftrag die Fachkräfte aufsuchen. In Zwangskontexten ist es zunächst schwierig, überhaupt einen für eine Beratungsbeziehung tragfähigen Auftrag von den Betroffenen zu bekommen und dies führt immer wieder zu für alle Beteiligten unbefriedigenden Verläufen.

Unter der griffigen Prämisse „Wie können wir Ihnen helfen, uns wieder loszuwerden?“ entwickelte Marie-Louise Conen (1996) ein Konzept für die systemische Arbeit mit „sogenannten 'unmotivierten Multiproblemfamilien'“ (Conen, 1996, S. 178), die andere Vorstellungen von Problemlösungen haben als Jugendämter, Schulen oder Kindertagesstätten. Conen ordnet Unfreiwilligkeit als zunächst sinnvolles Lösungsverhalten ein, das beispielsweise den Wunsch nach Autonomie und Bewahrung der Selbstachtung der Klientel aufzeigt. „Klienten, die sich in Zwangskontexten nicht – zumindest anfänglich – gegen ein von außen an sie herangetragenem Hilfeangebot wehren, sind also eher mit Sorge zu betrachten. Sie zeigen sich meist als pessimistischer und hoffnungsloser in ihren Perspektiven als die Klienten, deren Wunsch nach Selbstachtung sie zumindest in

einen Kampf mit den Institutionen der sozialen Kontrolle bringt“ (Conen, 1999, S. 288). Bei dieser Arbeitsweise wird der Gegensatz zwischen den Problemdefinitionen von Klienten und außenstehenden Dritten genutzt, um neue Perspektiven und Zieldefinitionen zu entwickeln: sowohl zuweisende Behörden als auch Familien haben ein Interesse daran, dass die Familie sich auch ohne staatliche Einmischung selbstverantwortlich entwickeln kann. Damit kann auch in Zwangskontexten professionelle Handlungsfähigkeit hergestellt werden.

4. Online-Beratung als Neuland für Systemikerinnen

Online-Beratung wird in manchen Fachkreisen immer noch mit Vorbehalten registriert. Die Kanalreduktion erschwere den Beziehungsaufbau, der unmittelbare Kontakt fehle und Internetkommunikation sei zu wenig verbindlich – das sind nur einige der geäußerten Vorbehalte. Wer mit solchen Vorbehalten Online-Beratung anbietet, wird seine Vorbehalte als sich selbst erfüllende Prophezeiung möglicherweise bestätigt sehen. Als Argument für Online-Beratung wird unter anderem in die Diskussion eingebracht, die Ratsuchenden seien ohnehin im Internet mit ihren Anliegen unterwegs und man müsse sie dort abholen. Online-Beratung – insbesondere für Jugendliche – ist niedrigschwellig und erreicht zudem Zielgruppen, die durch Beratungsstellen nicht erreicht werden (Fieseler, 2011, S. 105ff).

Wer sich von den Vorbehalten nicht abhalten lässt und sich auf Online-Beratung einlässt, in Technik und Beratungstechnik geschult ist und seinen Online-Beratungsstil entwickelt, wird sich die Frage stellen, wie sich die für Face-to-face-Beratung erworbene Qualifikation in systemischer Beratung sinnvoll in der Online-Beratung anwenden lässt.

In den Ausbildungen und Mentoraten sollten Unterschiede der therapeutischen und beraterischen Ansätze berücksichtigt werden. Für die Entwicklung einer eigenen systemisch fundierten Beratungskompetenz kann es durchaus hinderlich sein, wenn die Fachkraft Ausbildung oder Mentorat bei verhaltenstherapeutisch oder tiefenpsychologisch orientierten Ausbilderinnen absolviert. Vorgehensweise und Interventionen bedürfen hier einer genaueren Abklärung und bestenfalls sind beide Seiten in der schulenübergreifenden Kooperation erfahren.

Solche Kombinationen von Ausbildenden und Lernenden sind bisher meist dem Zufall überlassen, es sei denn, in den Schulungen wird Wert auf einen bestimmten theoretischen Hintergrund gelegt wie dies bei dem oben erwähnten Seminar der Schweizerischen Gesellschaft für den Personzentrierten Ansatz der Fall ist. In diesem Seminar wird man sich nicht erst über die Grundannahmen und die Techniken des personzentrierten Ansatzes verständigen müssen.

Anders kann dies in einem schulenübergreifenden Mentorat ausfallen. Möglicherweise muss man hier als systemisch ausgebildeter Lernender den Fachkräften der Schulung noch einmal theoretische Implikationen lösungsorientierter Arbeit oder zirkulärer Fragen erläutern, wenn man die eigenen schriftlichen Beratungsleistungen vorstellt.

Wer also systemisch online beraten will, muss zurzeit meist noch beide Kompetenzen selbst zusammen bringen, da in den Ausbildungen entweder Online-Beratung oder systemische Beratung den inhaltlichen Schwerpunkt bildet. Eine fundierte Ausbildung in systemischer Online-Beratung existiert bisher nicht.

5. Schriftlichkeit als Ressource

Online-Beratung basiert auf geschriebener Kommunikation und diese beinhaltet durch das Lesen der eigenen Texte eine Prüfung und Reflexion des Geschriebenen – stärker als dies bei der gesprochenen Sprache in der Face-to-face-Beratung möglich ist. In der Regel führt Online-Beratung deshalb zu klareren Formulierungen als eine Face-to-face-Beratung. Beim Formulieren und beim Lesen der eigenen Formulierungen sind die Ratsuchenden einerseits im Dialog mit den Beratenden, andererseits bewegen sie sich auch auf einer Meta-Ebene und beobachten beim Lesen und Korrigieren den Beratungsprozess von einer Außenperspektive (Zenner & Gielen, 2009). Dieser Perspektivwechsel, der die Möglichkeiten für neue Erkenntnisse erweitert, kann in der schriftlichen Kommunikation als Ressource systemischer Online-Beratung zum Tragen kommen.

Umgekehrt kann die Beraterin ausführlich schreiben und dabei besonders im asynchronen Setting ihre Gedanken, Hypothesen, Rückmeldungen darlegen. Die Ratsuchenden können hier - anders als im Gespräch - nicht unterbrechen oder unmittelbar rückfragen, sie können auch nicht durch körperliche Reaktionen wie starren Gesichtsausdruck oder Herumrutschen auf dem Stuhl das Gegenüber beeinflussen. Der Beratungstext wird als ganzer Text mit allen seinen Inhalten am Stück übermittelt.

Aber auch im Chat kann man längere Passagen schreiben und bittet zunächst um Mitlesen ohne Antwort. Die Zeichenbegrenzung im Chat kann dabei umgangen werden, wenn man vereinbart,
*„dass mehrere Punkte am Ende der Chatzeile darauf hinweisen, dass....
....man noch weiter schreiben wird und dass ein Punkt am Ende der Zeile bedeutet,...
... dass man „ausgeredet“ hat.“*

Online-Beratung lebt vom Schreiben und Lesen, vom Nachlesen und von wohlüberlegten Formulierungen. Die wohlüberlegten Formulierungen haben in den asynchronen Settings der Mail- und Forenberatung Zeit zum Reifen.

Wie die Übertragung von Methoden aus der systemischen Face-to-face-Beratung auf die Online-Beratung dabei aussehen kann, soll exemplarisch an einigen Beispielen beschrieben werden. Die aufgeführten Interventionen sind an unterschiedlichen systemischen Ansätzen orientiert und werden im Folgenden entsprechend zugeordnet. Wir gehen hier hauptsächlich auf Mailberatung und am Rande auf Chatberatung ein. Chatberatung – einzeln und in Gruppen - hat durch das synchrone Setting eine eigene Dynamik, und systemische Beratung im Chat sollte deshalb in einem gesonderten Beitrag gewürdigt werden. Auf die Beratung in Foren gehen wir hier nicht ein, da wir auf diesem Gebiet bisher kaum Erfahrungen sammeln konnten.

5.1 Interventionen aus der lösungsorientierten Kurzzeittherapie

Die Vorgehensweise und die Interventionen der lösungsorientierten Kurzzeittherapie (de Shazer und Dolan 2008) wie Auftragsklärung, Betrachtung der Beratungsbeziehung, Skalierungsfragen oder die sogenannte Wunderfrage können für die Online-Beratung genutzt werden.

5.1.1 Auftragsklärung

Am Beginn einer Beratung steht regelmäßig die Auftragsklärung, sie ist Voraussetzung für einen gelingenden Beratungsprozess. Online-Beratung ermöglicht sehr gezielte Nachfragen, besonders in der Mail-Beratung. Zwar liefern Mail-Anfragen meist genug Stoff, um zu beraten, und die Problemschilderungen sind in der Regel ausführlich. Zudem sind oft auch Aufträge erkennbar formuliert. Man möchte als Ratsuchende Informationen zu einem bestimmten Thema haben, man möchte Hinweise für angemessenes Verhalten lesen, man möchte Hinweise zur Veränderung des Verhaltens des Partners oder der Kinder haben, man möchte vielleicht einfach nur Ballast abladen und sich etwas von der Seele schreiben ohne konkrete Veränderungsvorschläge zu bekommen, oder man möchte einfach nur Bestätigung für den eigenen Standpunkt haben. Nicht jeder „Ratsuchende“ möchte also einen Rat haben, hinter einer Anfrage können ganz verschiedene Bedürfnisse stehen. Bevor man als Fachkraft eine Mailanfrage ausführlich beantwortet, sollte der Auftrag klar sein. Ist der Auftrag in der Erstanfrage klar formuliert, so kann auch direkt geantwortet werden.

In der Regel ist aber auch Zeit für eine kurze Rückfrage, um im Dialog den Beratungsauftrag zu klären. Die Frage kann hier lauten: „Was wäre für Sie ein gutes Ergebnis dieser Mailberatung?“ Sie erfordert von den Ratsuchenden eine komprimierte Stellungnahme und veranlasst zur Reflexion über realistische Beratungsziele. Wenn eine Ratsuchende bezüglich der Fortsetzung ihrer Beziehung zunächst unentschieden erscheint und das Für und Wider einer Trennung und der Fortsetzung einer Beziehung deutlich beschrieben hat, kann eine klärende Frage die Ratsuchende bei der Orientierung zwischen den möglichen Beratungszielen unterstützen. „Möchten Sie lieber in der Beratung daran arbeiten, wie Sie mit Ihrem jetzigen Partner zufrieden leben können, oder möchten sie lieber eine Beratung, die Sie bei einer Trennung begleitet und unterstützt?“ Im weiteren Prozess wird es notwendig sein, den Auftrag zu prüfen und nachzufragen, ob die Beratung in der gewählten Richtung noch auf einem guten Weg ist. Es ist aber auch durchaus möglich, im Beratungsprozess das Ziel zu ändern und dies zu kommunizieren.

In einer Trennungssituation wünschen sich manche Ratsuchende eine Antwort auf die Frage, wie sie die Partnerin wieder für sich gewinnen können. Das ist zunächst ein nachvollziehbares Bedürfnis, aber Online-Beratung wird auf solche Fragen keine befriedigenden Antworten geben können. Das kann man den Ratsuchenden so mitteilen und andere mögliche Beratungsziele prüfen, zum Beispiel bessere Bewältigung der Trennung, Würdigung der Trauer über den Verlust, Entwicklung einer neuen Tagesstruktur und Erprobung der Freiheiten des Single-Daseins oder möglichst effektive Suche nach einem neuen Partner.

Andererseits erkennen Ratsuchende beim Formulieren der Antwort auf die Frage nach dem guten Ergebnis häufig auch selbst, dass manche Wünsche realistischerweise nicht über Mailberatung zu erfüllen sind. Daraus erfolgt eine Modifizierung der Beratungsziele und das ermöglicht effektive und lösungsorientierte Beratungen.

Man wird im Face-to-face-Kontakt ähnlich vorgehen. Durch den Perspektivwechsel in der schriftlichen Beratungsform wird die Reflexion der Beratung und der Auftragsklärung jedoch erleichtert. In der Face-to-face-Beratung fällt dieser Perspektivwechsel schwerer, man wird seltener als in der Online-Beratung Aussagen begegnen wie „wenn ich mich so höre, dann wird mir klar, dass....“ In der Online-Beratung liest man durchaus Sätze von Ratsuchenden, in denen eine Selbstreflexion durch den Perspektivwechsel zu neuen Erkenntnissen bei der Auftragsklärung – aber auch an anderen Stellen im Beratungsprozess – führt, z.B.: „Wenn ich mich so lese, dann wird mir klar, dass ich meine Partnerin gar nicht ändern kann.“

5.1.2 Beratungsbeziehungen – Besucherinnen, Kundinnen, Klägerinnen

Hilfreich bei der Auftragsklärung ist die Betrachtung der Art der Beratungsbeziehung. Nach Steve de Shazer (1988, S. 41ff) kann man Beratungsbeziehungen in drei Kategorien aufteilen – mit fließenden Übergängen: Kunden-, Besucher- und Klägerbeziehung. In der Kundinnenbeziehung sehen die Ratsuchenden für sich ein Problem, zu dessen Lösung sie selbst beitragen können und dabei Unterstützung suchen. Das ermöglicht eine gute Auftragsklärung. Bei der Besucherinnenbeziehung bringen die Ratsuchenden keine konkreten Probleme ein, meist sind Dritte diejenigen, die ein Problem sehen. Bei der Klägerinnenbeziehung berichten die Ratsuchenden zwar über belastende Probleme, sehen aber keine Möglichkeit, selbst darauf Einfluss zu nehmen; sie sehen sich eher als Opfer der Probleme, die andere machen. Demzufolge ist es hier eher schwierig einen beraterischen Auftrag zu bekommen.

Eine erste Einordnung einer Anfrage und die Diskussion darüber kann hier Orientierung für die Richtung der Auftragsklärung geben. In einer Ausbildungs- oder Intervisionsgruppe bietet es sich an, Anfragen nach diesem Schema zur Auftragsklärung zu typisieren. Es macht einen Unterschied, ob man konkrete Ideen zur Verbesserung der Streitkultur mit der Partnerin wünscht (Kunde), ob man nur unverbindlich eine Expertenmeinung zu ehelichen Konflikten lesen möchte (Besucher) oder ob man einfach berichten will, wie sehr man unter den ständigen Streitereien zuhause leidet (Kläger).

5.1.3 Auftragsklärung im Prozess

Auftragsklärung kann auch während des Beratungsprozesses wiederholt werden. Das empfiehlt sich ohnehin, wenn der Beratungsprozess ins Stocken gerät, denn das Stocken kann als Indiz für mangelhafte Auftragsklärung gesehen werden. Da der Beratungsverlauf schriftlich vorliegt, kann man die ursprünglichen Vereinbarungen noch einmal überprüfen und zur Disposition stellen.

Man kann Auftragsklärung aber auch in laufende Beratungen einbauen, um zu überprüfen, ob der ursprüngliche Auftrag für die Ratsuchenden noch gilt oder ob sich der Auftrag im Lauf der Beratung verändert hat. Mit dieser Vorgehensweise wird sozusagen der Kurs der Beratung überprüft und gegebenenfalls angepasst. Dazu reichen einfache Fragen, die man in die Mailberatung oder in ein „P.S.“ einarbeitet: „Sind Sie mit der Art und Weise, wie Sie hier bisher beraten wurden, zufrieden?“ oder „Haben Sie den Eindruck, dass Sie mit der Beratung auf dem richtigen Weg sind?“ oder „Haben Sie den Eindruck, dass Sie der Lösung Ihrer Schwierigkeiten näher kommen?“

Eine ähnliche Funktion können wiederholte Skalierungsfragen in der fortlaufenden Mailberatung haben. Ratsuchende und Berater können sich hier immer wieder orientieren. Wenn es in einer Beratung darum geht, das eigene Verhalten in der Partnerschaft zu verbessern, könnte die Frage etwa folgendermaßen gestellt werden: „Stellen Sie sich eine Skala von 1 bis 10 vor, auf der 1 bedeutet: 'Zurzeit fühle ich mich sehr unwohl in meiner Partnerschaft und 10 bedeutet: 'Zurzeit fühle ich mich sehr wohl in meiner Partnerschaft.' Wo wäre auf dieser Skala Ihr aktueller Stand?“

5.1.4 Skalierungs- und Verschlimmerungsfragen

Skalierungsfragen werden in der Beratung angewendet, um Veränderungsmöglichkeiten auszuloten: „Was müssten Sie tun, um auf der Skala von 5 nach 6 zu kommen?“ Möglicherweise kommen hier mehr oder weniger überraschende und leicht umzusetzende Ideen wie gemeinsamer Kinobesuch oder wöchentliche Blumensträuße als Geschenk. Wenn Ratsuchende die Situation aber als sehr festgefahren erleben und keinerlei Möglichkeiten zur Verbesserung durch eigenes Handeln benennen können, dann kann die Skalierungsfrage auch als Verschlimmerungsfrage eingesetzt werden: „Angenommen, Sie wollen, dass Sie gegenüber Ihrem Partner noch misstrauischer und eifersüchtiger werden und auf der Skala von 4 nach 3 kommen – was müssten Sie dafür tun?“. Zunehmendes Misstrauen ist normalerweise kein Beratungsziel, die Klientinnen werden eher die Verringerung des Misstrauens in einer Partnerschaft als Ziel formulieren. Wenn die Ratsuchenden zunächst keine Möglichkeit der Verbesserung für sich sehen können, so wissen sie meist durchaus, auf welche Art und Weise sie ein Problem verschlimmern können. In dieser Hinsicht können sie Einfluss nehmen und können eigene Gestaltungsmöglichkeiten zur Veränderung des Problems – zunächst zwar nicht in der gewünschten Richtung – wahrnehmen.

5.1.5 Die Wunderfrage

Ebenso gut ist in der Online-Beratung die Wunderfrage einzusetzen, die auf Lösungen fokussiert und damit die Aufmerksamkeit vom Problem weglenkt. Diese Art der Frage kommt aus der lösungsorientierten Kurzzeittherapie und kann durchaus Märchenhaftes beinhalten: „Stellen Sie sich vor, in der Nacht sei eine Zauberfee gekommen und habe Ihnen gänzlich unbemerkt und heimlich Ihren Groll über die frühere Affäre Ihrer Frau vor 15 Jahren weggenommen. Woran würden Sie es zuerst merken am nächsten Morgen? Woran noch? Wie würde ihr Tag verlaufen? Welcher Ihrer Mitmenschen würde zuerst die

Veränderung bemerken und woran? Wer würde es noch merken – und woran? Wie würden Sie sich fühlen?“ Hier – und auch an anderen Stellen – kann man Klienten zum ausschweifenden Schreiben einladen, um sich in die Lösungsvorstellungen zu vertiefen und sie schreibend zu erleben. Beim Formulieren und Abwägen kann dieser Prozess mitunter intensiver erlebt werden als in einer Face-to-face-Beratung.

5.1.6 Ressourcenorientierung

Die Vorteile des ausführlichen Schreibens können Beratende für positives Feedback nutzen. Gerade bei Beratungsbeziehungen vom Typ Klagende oder Besucherin empfiehlt es sich, zunächst sehr viel Wertschätzung auszudrücken und alles das zu würdigen, was gut läuft bei den Klientinnen trotz der schwierigen Umstände, welche Geduld sie haben bei der Schwere der Probleme. Diese positiven Rückmeldungen können durch vertiefende Fragen ergänzt werden: „Wie gelingt es Ihnen, trotz dieser Belastungen Ihren beruflichen Verpflichtungen so erfolgreich nachzukommen? Wie haben Sie früher Ihre Probleme gelöst und was hat dabei besonders gut geklappt?“. Hier ist es – wie bei allen Interventionen – wichtig, mit einer ehrlichen und respektvollen Haltung gegenüber den Ressourcen der Klienten aufzutreten, ansonsten wird der Text der Beraterin nicht überzeugend oder überzogen erscheinen.

5.2 Interventionen aus der Mailänder Schule

Auf die Mailänder Schule der systemischen Therapie gehen die Hypothesenbildung und -prüfung im Therapieprozess, Reframing, die zirkulären Fragen und die sorgfältig geplanten Abschlussinterventionen zurück (Selvini Palazzoli et al., 1981, 1987).

5.2.1 Hypothesen

Die Vorteile des ausführlichen Schreibens können Beratende auch bei der Hypothesenbildung nutzen. Wenn eine Klientin mit einer ausführlichen Schilderung ihrer Eheprobleme der letzten Jahre die Erwartung hat, ihren Mann besser verstehen zu wollen, dann kann Online-Beratung diese Erwartungen zwar nicht erfüllen. Man kann aber Hypothesen bilden und ausführlich darüber nachdenken, welche die Bedürfnisse des Mannes sein könnten, wie er sich fühlen könnte, was ihn antreibt. Und mit der Tatsache, dass der Berater den Mann ja nicht kennt und deshalb wirklich nur mutmaßen kann, ist ein weites Feld für neue Erklärungen und neue Perspektiven gegeben. Hier können die Ratsuchenden auswählen, was passt, was auch passen könnte, was gar nicht passt und was eine besonders überraschende, aber treffende Hypothese ist.

5.2.2 Reframing

Reframing – die Kunst einem Geschehen eine andere Bedeutung zu geben – kann in der Online-Beratung ebenfalls gut geplant und eingesetzt werden. Ein charmanter kleiner Junge, der oft stört und sich daneben benimmt, kann auch als Junge geschildert werden, der ein sehr großes Spektrum an Verhaltensmöglichkeiten hat, deren Anwendung in den dazu passenden sozialen

Kontexten er noch richtig lernen muss. Einem Ehemann, über dessen Faszination für Rollenspiele und dessen Außenbeziehung die Partnerin sich beklagt, kann man durchaus vielfältige sexuelle Erlebnisfähigkeit zusprechen, die sich nicht allein auf ergebnisorientierte Kurzzeit-Sexualität mit Standardprogramm beschränkt.

Auch beim Reframing ist Online-Beratung durch die Verlangsamung und Asynchronizität im Vorteil gegenüber Face-to-face-Beratung. Die Beraterin hat – je nach Konzept und Antwortgeschwindigkeit – 48 Stunden Zeit für eine gut durchdachte, mehrfach überarbeitete Formulierung und ist nicht allein auf die spontanen Ideen in der direkten Beratungssituation angewiesen. Von Vorteil ist es dabei in einem Team zu arbeiten und den Beratungsverlauf sowie das Vorgehen gemeinsam abzuwägen.

5.2.3 Abschlussinterventionen

Das Mailänder Team der Familientherapeuten nutzte bei seiner Arbeitsweise wohlüberlegte Formulierungen für Abschlussinterventionen, die von einem Team vorbereitet wurden (Selvini Palazzoli et al., 1987, S. 23ff). Therapiesitzungen wurden zu zweit durchgeführt und hinter einem Einwegspiegel saß ein weiteres Therapeutenpaar zur Beobachtung. Nach der Therapiesitzung wurde die Familie allein gelassen, das Therapeutenteam diskutierte und gab dann der Familie einen Kommentar. „Nachdem dieser Kommentar auch im Hinblick auf die nonverbalen Aspekte minutiös vorbereitet ist, betreten die beiden Therapeuten wieder das Sitzungszimmer“ (Selvini Palazzoli, 1987, S. 83). Diese Arbeitsweise wird u.a. wegen des damit verbundenen hohen zeitlichen Aufwandes in der systemischen Therapie nicht mehr praktiziert. Eine Variante ist das „reflektierende Team“ (Andersen, 1990), eine Methode, bei der das Therapeutenteam seine Überlegungen und Diskussionen gegenüber den Ratsuchenden transparent direkt in der Sitzung mitteilt. In der Online-Beratung können gegenüber den Ratsuchenden die Überlegungen und der Diskussionsprozess des Beratungsteams – unter Umständen mit sehr unterschiedlichen Positionen - offen mitgeteilt werden.

5.2.4 Zirkuläre und hypothetische Fragen

Zur Informationsgewinnung über die Kommunikation in Systemen werden zirkuläre Fragen eingesetzt (Simon und Rech-Simon, 2009). Zudem ermöglicht diese systemische Technik, Kommunikations- und Verhaltensmuster auch für die Ratsuchenden erkennbar zu machen, ihre Funktion zu durchschauen, neue Ideen für das Handeln zu entwickeln und durch Wechsel des Bezugssystems andere Perspektiven zu entwickeln: „Was denkt Ihre Frau, wenn Sie gemeinsam mit Ihren alten Freunden ein Wochenende verreisen?“ oder „Welche Ansichten würde Ihre Großmutter mit ihrer ganzen Lebenserfahrung als Frau zu Ihrer Ehekrise äußern? Und was würde Ihr Mann dazu denken?“ Die Formulierung zirkulärer Fragen kann in der Online-Beratung ebenfalls minutiöser gestaltet werden als in der Face-to-face-Beratung.

Die verschiedenen Typen der zirkulären Fragen (ebd. 270ff) können im Setting der Online-Beratung eingesetzt werden. Um Veränderungsperspektiven zu

entwickeln, kann man mit hypothetischen Fragen eine Zeitschiene einführen und nachfragen wie die Beziehung zu einem späteren Zeitpunkt vermutlich aussehen würde: „Angenommen, Sie haben Ihr Problem in einem halben Jahr gelöst, wie werden Ihre Liebe und Ihr gemeinsames Sexualleben sich entwickelt haben? Wie haben Sie das geschafft, was haben Sie dazu getan? Wie werden Sie dann auf diese Zeit, in der die Probleme bestanden, zurückblicken?“ Die Phantasie kann dabei ganze „Zukunftsromane“ entwerfen.

5.3 Vom Text zum Bild

Online-Beratung bietet ein weites Feld für die Verwendung von Bildern, Metaphern und Geschichten, die gut ausformuliert ihre Wirkung entfalten können und helfen können, Nonverbales dennoch zu verbalisieren. Geschichten entfalten in Beratungsprozessen Wirkung (Peseschkian, 1979) und können vielfältig eingesetzt werden. Die Anwendung von Bildern, Geschichten und Metaphern in der systemischen Beratung ermöglicht den Ratsuchenden einen Perspektivwechsel. Das Geschehen kann in einem anderen Kontext betrachtet werden und es ergeben sich Möglichkeiten für überraschende Lösungsansätze

Menschen mit künstlerischen Fähigkeiten können ihr Potenzial nutzen, indem man sie ermutigt, ihre Beziehung als Foto, Skulptur, Bild, Tanz oder Musikstück darzustellen und dies zu beschreiben. Menschen mit handwerklichen Fähigkeiten könnte man schildern lassen, wie die Beziehung als Möbelstück, Garten oder Haus aussehen könnte.

5.4 Vom Schreiben zum Sprechen

Das geschriebene Wort ist dem gesprochenen Wort oft überlegen, manchmal auch andersherum. Paare können online Streit entschärfen und eine neue Streitkultur entwickeln. Wenn zuhause die Gespräche immer wieder zu Streitgesprächen eskalieren, hilft die Online-Kommunikation per Mail oder Chat zu einem entspannteren Miteinander. Gerade weil die nonverbalen Botschaften wie Tonfall oder Mimik des Partners nicht in die Kommunikation einfließen, fällt es leichter, sich stärker auf die Inhalte zu konzentrieren und darüber den Austausch zu führen. Manchen Paaren hilft es, einfach miteinander in zwei verschiedenen Zimmern zu chatten. Durch die Kanalreduktion erhält die Kommunikation einen von Nonverbalem weitgehend unbelasteten Rahmen. Natürlich kann ein Chat auch sehr schnell eskalieren, allerdings berichten die Paare, die eine bessere Kommunikation anstreben, dass diese im Chat wesentlich sachlicher abläuft als die Gespräche. Sie erleben Online-Kommunikation als direkter, ehrlicher und gleichzeitig respektvoller. Danach kann schrittweise ein Transfer der als positiv erlebten Interaktionen sowie hilfreicher Muster und Spielregeln aus dem Chat in die Gesprächskultur erfolgen. Dazu bedarf es einer Reflexion der Kommunikationsabläufe im Chat durch die Beteiligten.

5.5 Theorie, Übung, Praxis

Da man nicht den ganzen systemischen Methodenpool in einem Chat oder einer Mailberatung anwenden kann, empfiehlt sich zur Übung zunächst die Beschränkung auf eine Methode. Man kann sich also vornehmen, in jeder Mail

mindestens eine zirkuläre Frage zu stellen oder mindestens einmal mit einer Metapher zu arbeiten. Sobald man eine dieser Methoden routiniert in der Online-Beratung eingebaut hat – oder erkannt hat, dass sie nicht gut anwendbar sind – kann man die nächste Methode anwenden und so Schritt für Schritt sein Repertoire in der Beratungspraxis erweitern. Hilfreich sind dabei regelmäßige Selbstreflexion sowie Fremdrelexion durch Supervision oder Intervision.

6. Es könnte auch ganz anders sein

Systemische Beratung und Therapie regt zum Perspektivwechsel an. In der Online-Beratung Tätige beschäftigen sich mit dem Transfer von Methoden aus der Face-to-face-Beratung und -Therapie. Psychotherapie und Beratung hätten auch einen ganz anderen Weg gehen können und sich beispielsweise aus der Ratgeberliteratur und den Ratgeberseiten von Zeitschriften des 18. Jahrhunderts entwickeln können. Berühmte Ärztinnen hätten sich mit der Theorie der therapeutischen Wirksamkeit von Texten beschäftigen können und schriftbasierte Psychotherapie erfunden. Das Gespräch als Methode wäre wegen der Flüchtigkeit des Wortes, des hohen Aggressionspotenzials, der ständigen Störung durch Nonverbales und der großen Unverbindlichkeit im Vergleich zu schriftlichen Dokumenten als unseriöses Behandlungssetting in Verruf gekommen. Möglicherweise wäre im 20. Jahrhundert eine große Vielfalt an schriftbasierten Methoden entstanden, die Systemiker hätten in den letzten Jahrzehnten des 20. Jahrhunderts ihre Konzepte weiterentwickelt und dabei großen Zulauf erhalten. Es hätten sich verschiedene Beratungsformen wie ein schwarzes Brett oder Beratung per Brief entwickelt. Manche Berater würden vielleicht von den Ratsuchenden durch eine Tür getrennt zu festen Terminen für 45 Minuten schriftliche Botschaften in Form von Zweizeilern auf Karteikarten unter der Tür durchschieben und hätten damit ein synchrones Setting erfunden. Irgendwann in den 90er Jahren des 20. Jahrhunderts wären einige experimentierfreudige Fachleute auf die Idee gekommen, mit den Ratsuchenden direkt zu sprechen und nicht nur schriftlich zu kommunizieren. Man könnte das damit begründen, dass Menschen schon immer miteinander gesprochen haben und dass dabei durchaus hilfreiche Kommunikationsstränge entstehen. Das Ganze müsste erforscht und gegenüber Skeptikerinnen verteidigt werden. Aber eine zunehmende Gruppe von aufgeschlossenen Fachleuten würde erste Praxen und Beratungsstellen eröffnen, dort experimentieren und eine Fachzeitschrift für Face-to-face-Beratung gründen, das f-Beratungsjournal. In der neuesten Ausgabe könnte ein Artikel mit dem Titel „Face-to-face systemisch beraten“ zu finden sein, in dem dargelegt wird, wie die systemischen Ansätze auch in der Face-to-face-Beratung eingesetzt werden können. Der erste Satz könnte lauten: „Face-to-face-Beratung hat sich in den letzten Jahren im deutschsprachigen Raum etabliert.“ Wie würden Sie den Artikel fortsetzen?

Anmerkungen

[1] <http://www.dg-online-beratung.de/mitgliedschaft/qualitaetsstandards.html>
Richtlinien als pdf-Datei dort verfügbar [11.09.2011]

[2] Wir verwenden hier den Begriff „Face-to-face-Beratung“ für Beratung im direkten Gesprächskontakt, da sich dieser in der deutschen Fachsprache etabliert hat. Obwohl in der Online-Beratung normalerweise Wert auf eine sorgfältige Wortwahl und Ausdrucksweise gelegt wird, hat sich hier bisher kein eleganter formulierter Begriff durchgesetzt. Der Begriff „Realberatung“ wurde zwar teilweise in Abgrenzung zur Online-Beratung verwendet, ist aber auch nicht besonders treffend, da auch Online-Beratung real stattfindet. Denkbar wäre die Verwendung von Begriffen wie „gesprächsgestützte Beratung“ oder „Gesprächsberatung“.

[3] Ausschreibung der AWO-Bundesakademie für die Zertifikatsreihe Online-Beratung 2011, Seminar 99ff/2011, verfügbar unter:
http://www.awo.de/fileadmin/user_upload/Bundesakademie/seminare/09911.pdf [11.9.2011]

[4] <http://www.onlineberatungen.com/elearning.php>
Kursbeschreibung als pdf-Datei dort verfügbar [11.9.2011]

[5] <http://www.bdp-verband.de/html/service/siegel.html> [11.9.2011]

[6] <http://www.bdp-verband.org/bdp/presse/2001/prsiegel.shtml> [11.9.2011]

[7] Die abwechselnd gewählte weibliche bzw. männliche Form steht jeweils pars pro toto, wechselt je nach Kontext und stellt keine Bewertung des jeweils anderen Geschlechts dar.

[8] <http://www.pca-acp.ch/de/Home/Weiterbildung/Kursprogramm.38.html?pageid=coursedetails&kid=1228> [11.9.2011]

[9] <http://www.systemische-gesellschaft.de/service/mailling-liste> [11.9.2011]

[10] <http://www.systemische-onlineberatung.de/> [11.9.2011]

[11] <https://eltern.bke-beratung.de/views/wichtige-infos/nutzungsbedingungen.html> [11.9.2011]

Literatur

Andersen, T. (1996). *Das reflektierende Team. Dialoge und Dialoge über Dialoge* (4. Auflage). Dortmund: Verlag Modernes Lernen.

Conen, M. (1996). "Wie können wir Ihnen helfen, uns wieder loszuwerden?" – Aufsuchende Familientherapie mit Multiproblemfamilien. *Zeitschrift für systemische Therapie*, 14(3), 178-185,

Conen, M. (1999). "Unfreiwilligkeit" - ein Lösungsverhalten. *Familiendynamik*, 24(3), 282-297.

- Conen, M. & Cecchin, G. (2007). *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung in Zwangskontexten*. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag.
- De Shazer, S. (1988). *Clues. Investigating Solutions in Brief Therapy*. New York: Norton.
- De Shazer, S. & Dolan, Y. (2008). *Mehr als ein Wunder. Die Kunst der Lösungsorientierten Kurzzeittherapie*. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag.
- Fieseler, K. (2011). Forum: Bist du „on“? – Online-Beratung Jugendlicher. In: G. Bartsch und R. Gaßmann (Hrsg.): *Generation Alkopops. Jugendliche zwischen Marketing, Medien und Milieu* (S. 96-109). Freiburg: Lambertus
- Lang, J. (2005). *Paarberatung online*. *e-beratungsjournal*, 1(1). Zugriff am 09.08.2011. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/onlineberatung/arch_0105.html.
- McCarthy, I. (1995). *Der Mißbrauch von Normen – Sozialhilfeempfangende Familien und Professionelle Intervention*. *Zeitschrift für Systemische Therapie*, 13(2), 84-89.
- Peseschkian, N. (2006). *Der Kaufmann und der Papagei. Orientalische Geschichten als Medien in der Psychotherapie* (28. Auflage). Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch Verlag.
- Pleyer, K. (1996). Schöne Dialoge in häßlichen Spielen? Überlegungen zum Zwang als Rahmen für Therapie. *Zeitschrift für Systemische Therapie*, 14(3), 186-196.
- Selvini Palazzoli, M., Boscolo, L., Cecchin, G. & Prata, P. (1981). Hypothesisieren, Zirkularität, Neutralität: Drei Richtlinien für den Leiter der Sitzung. *Familiendynamik*, 6(2), 23-29.
- Selvini Palazzoli, M., Boscolo, L., Cecchin, G. & Prata, P. (1987). *Paradoxon und Gegenparadoxon. Ein neues Therapiemodell für die Familie mit schizophrener Störung* (5. Auflage). Stuttgart: Klett-Cotta.
- Simon, F. & Rech-Simon, C. (2004). *Zirkuläres Fragen. Systemische Therapie in Fallbeispielen: Ein Lernbuch* (6. Auflage). Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag.
- Zenner, B. & Gielen, L. (2009). *Ein dialogischer Ansatz in der Online-Beratung*. In: S. Kühne und G. Hintenberger (Hrsg.): *Handbuch Online-Beratung* (117-130). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.