

Entscheidungsthematik im Rahmen der Online-Beratung

Josef Lang

Zusammenfassung

OnlineberaterInnen werden regelmäßig von Ratsuchenden angefragt, ihnen in Konfliktsituationen bei der Entscheidungssuche beizustehen. Die Erleichterung über eine relativ leicht verstehbare Fragestellung kann in Ratlosigkeit umschlagen, wenn sich hinter den einfach gekleideten Entscheidungsfragen untergründige Ambivalenzen des Klienten auftun. Auch selbst bei Entscheidungsfragen vom Format des Alltags wird die Aufgabe der Beraterin nicht immer leicht. Es soll durch die 'richtigen' Fragen ein Prozess gefördert werden, dessen Richtung vom Ratsuchenden festgelegt, nicht vom Berater gesteuert wird. Es ist die Rede von Prozessen, die allgegenwärtig sind, sie werden in der Welt der Bakterien beobachtet und in Hirnprozessen des Menschen gemessen und abgebildet werden. Wie die Hilfestellung in der Sprache der schriftlichen Kommunikation via Internet aussehen kann, zeigt der Artikel an Beispielen und mit einer Liste möglicher Strategien und Methoden exemplarisch auf. Ergebnisse der Entscheidungsforschung scheinen dem Autor nur teilweise für die Beratungspraxis hilfreich zu sein. Die Kenntnis der dort entwickelten Hilfen und Einsichten wird jedoch dazu beitragen, Fehler im Beratungsprozess zu verringern. Der Artikel reflektiert die Gewichtung von rationalen und emotionalen Anteilen bei der Entscheidungssuche im Blick auf Strömungen unserer Zeit und eingegrenzt auf eine westliche Kultur.

Keywords

Entscheidungsfragen, Internetberatung, Konflikt, Ambivalenz, rationale Entscheidung, emotionale Entscheidung, Prozesssteuerung, Verhaltensanregungen

Autor

- **Josef Lang**, Dr. phil. & lic. theol.
- Psychotherapeut FSP in eigener Praxis
- Paarberatung online: <https://www.paarberatung.ch>
- Fragen zur Online-Beratung: <http://www.onlineberatungen.com>, unter anderem mit dem E-Learningkurs: „Onlineberatung Grundkurs“.
- **Kontakt:** Etzelstrasse 12
CH-5430 Wettingen
Tel.: +41 (0)56 427 31 92
E-Mail: lang@paarberatung.ch

1. Fragestellung erfassen und festlegen

Zu den ersten Aufgaben der Onlineberaterin [1] zählt die Selektion der Fragestellung, die aus dem Strauss vorgelegter Umstände der psychischen Verfassung, der sozialen und ökologischen Situation der Klientin für eine Vertiefung im Beratungsprozess ausgewählt werden soll/kann. Modelle der Online-Beratung beschäftigen sich mit Vorgehensweisen, die zu einer Sequenz von Handlungsschritten führen können. Man denke an das „Vier-Folien-Konzept“ (Knatz & Dodier, 2003, S. 142-145) oder an das „Integrative Qualitätssicherungsmodell“ (IQSM) (Eidenbenz & Lang, 2009, S. 220-227).

Demselben Anliegen dient die Fokusformulierung, wie sie Hintenberger (2009, S. 12) theoretisch und am Beispiel entwickelt.

Der Fokus hilft uns als BeraterInnen eine Auswahl zu treffen, ohne die keine aktive Steuerung im Beratungsgeschehen möglich ist. Er erweist sich vor allem dann als hilfreiche Unterstützung in Online-Beratungsprozessen, wenn er in einer, dem Erleben von KlientInnen nahen Sprache formuliert wird ... Die Fokusformulierung kann den KlientInnen mitgeteilt und damit dialogisch überprüft bzw. konsensual festgelegt werden. Dies ermöglicht gleichzeitig die Festlegung gemeinsamer Ziele.

Ein vergleichbarer Sachverhalt wird in den „Standards for Online-Counselling“ wie folgt formuliert: „Formulating an Objective:

If all aspects ... can be assessed and if the enquiry is within his or her scope, the counsellor determines 1. the type of enquiry (information and/or support request), 2. an appropriate goal of the reply, and 3. the appropriate method according to the current stage of change. (FESAT 2009, S. 9f.)

2. Entscheidungsfragen

Manche Anfragen sind jedoch auf den ersten Blick nicht so komplex, dass die Frage, welches Thema als erstes aufgenommen werden sollte, für den Berater zur Herausforderung wird. Die Antwort ist einfach, wenn nichts weiter als eine Information zu einer eindeutigen Frage gesucht ist. Ebenso häufig ist ein zweiter Fall: die Klientin ringt um eine Entscheidung und sucht Rat. Eine Anfrage, welche Richtung bei einer Weggabelung gewählt werden sollte, ist von der Form her eindeutig und benötigt scheinbar keine langen Überlegungen des Beraters, wo er beginnen soll. Doch kann dies täuschen. Der Berater kann wissen und spüren, dass hinter einer relativ einfachen Frage nach einer Entscheidung tieferliegende Probleme verborgen sind.

Der vorliegende Artikel kreist um das Thema, was bei solchen Entscheidungsfragen ins Spiel kommt. Eine systematische Darstellung von Entscheidungsprozessen unterscheidet vier Ebenen: routinisierte, stereotype, reflektierte und konstruktive Entscheidungsebenen. Je nach Ebene sind Bewusstheit, Aufmerksamkeit, Generierung neuer Informationen, Zeitdauer, Flexibilität, Vorstrukturiertheit, Gedächtnisrepräsentation und kognitive Prozesse in variierendem Maß gegeben (Jungermann, Pfister & Fischer, 1998, S. 36). Der Artikel trägt solcher Differenziertheit Rechnung, ohne sie im Folgenden ausdrücklich zu benennen. Es wird hier zwischen mehr oder weniger komplexen, mehr oder weniger rationalen oder emotionalen Entscheiden unterschieden. Die Grenzen bleiben dabei nicht ganz scharf, wie dies in alltagspsychologischer Beschreibung durchaus typisch ist. Um den späteren Überlegungen ein konkretes Gesicht zu geben, sei ein Beispiel aus der Praxis vorangestellt.

2.1 Ein Beispiel aus dem Alltag der Online-Beratung

Das Beispiel ist aus dem Bereich der Paarberatung genommen. Das Vorgehen kann in andern Beratungsbereichen sehr ähnlich ablaufen. Bei Beispiel eins – weiter unten werden zwei weitere Beispiele berichtet - geht es ausschließlich um eine Online-Beratung. Beispiel zwei veranschaulicht den Prozess bei einem Paar, das Monate vor der E-Mail-Anfrage in einer Face-to-Face Beratung vor Ort war. Bei Anfrage drei wird die E-Mail angereichert durch die Antworten auf einen Fragebogen. In allen drei Beispielen geht es um die Entscheidung, die einmal zum Entscheid für die Aufrechterhaltung der bisherigen Beziehung, einmal zum Entschluss zur Trennung geführt hat. Im dritten Fall ist die Entscheidung offen, was auch eine Entscheidung sein oder werden könnte.

Beispiel Sabine

Sabine ist eine Frau im Alter von 35 Jahren, seit 9 Jahren verheiratet, kinderlos. Sie schließt ihre Anfrage mit dem Satz: *„... und hier stehe ich nun: Äusserst verunsichert darüber, was denn nun die richtige Entscheidung ist. Bleiben oder gehen? Haben mein Mann und ich denn eine echte Zukunftschance?“* Die detaillierte Schilderung, die drei A4 Seiten füllt, macht deutlich, wie sehr die Beziehung durch beide Partner mit Kontakten zu Drittpersonen strapaziert wurde.

Aus der Antwort des Beraters:

... solche Phasen zählen zu schwierigen Zeiten im Leben, sie machen ratlos und unsicher, was zu tun sei. Zwar möchte man sie später nicht missen, sie bringen Weisheit und Reichtum und eine Lebenserfahrung, die auf keine andere Weise zu haben ist. Aber solche Zeiten durchzustehen und 'richtig' zu lösen – das ist eine echte Herausforderung.

'Richtig' lösen, das möchten Sie ja so sehnlich. Am guten Willen fehlt es nicht. Aber wer sagt, was richtig ist? Dass Sie also nach Klärung suchen, kann ich sehr gut nachvollziehen. Unklare, neblige Aussichten sind riskant, weil man im Nebel nicht weit sehen kann. Und doch muss man einen weiteren Schritt tun. In Ihren Worten: „Äusserst verunsichert darüber, was denn nun die richtige Entscheidung ist. Bleiben oder gehen? Haben mein Mann und ich denn eine echte Zukunftschance?“

Ich bin froh, dass Sie von mir keine Antwort auf diese zwei Fragen erwarten, Sie erwarten 'nur' meine Rückmeldung. Ja was kann ich zu so einer intensiven Geschichte sagen. Ich sehe, dass Sie intensiv leben und zusammenleben, lieben und kämpfen, ertragen und suchen. Die Geschichte ist vielschichtig, genau so wie Sie dies schreiben. Sie haben aber so klar strukturiert dargestellt, dass ich vermute, dass sich Ihnen selbst durch das Schreiben einiges geklärt hat. Vielleicht lesen Sie ihre Anfrage noch einmal ruhig durch und spüren in sich, was sich aus all dem für Sie ergibt. Ich selbst habe das Gefühl, dass Sie den nächsten Schritt irgendwie schon kennen, ahnen, aber ihn vielleicht nicht anschauen mögen, weil er mit Gewinn und Verlust verbunden ist. In dieser Lage ist jedoch jeder Schritt in jede Richtung mit Erfreulichem und mit Beschwerlichem verbunden.“

In unserem Zusammenhang sei aus der zweiten E-Mail von Sabine der Abschnitt herausgezogen, der mit Entscheiden zu tun hat.

„Sie haben recht, wenn Sie schreiben, dass sich bereits beim Schreiben meiner ersten Nachricht an Sie schon wieder einiges geklärt hat. Weiteres hat sich in der Zwischenzeit auch sonst geklärt resp. die „Klärung“ ist im Gange. Ihr Schreiben war dabei für mich sehr hilfreich, weil es nochmals Fragen aufgeworfen hat, die ich mir stellen wollte und musste.

Ich entschied mich zunächst für eine räumliche Trennung, weil ich spürte, dass ich die Situation nicht mehr aushalte ... (Was ich dann nicht ausgeführt habe). Dieser Entscheid meinerseits hat aber bei ihm einiges in Bewegung gesetzt, was wesentlich zur Auflösung der „Spannung“ in unserer Beziehung beigetragen hat. ... Es begann sich etwas zu lösen, es kam und kommt mir vor, wie ...wenn wir beide aus einer Art Schockstarre erwacht sind ...

Sie sehen also, ich habe einen Entscheid gefällt, den Entscheid, unserer Ehe eine Chance zu geben. Ob das objektiv richtig ist oder falsch, ist eigentlich egal. Für mich persönlich ist es im Moment der richtige Entscheid, ich selber sage und entscheide, was „richtig“ ist, richtig für mich und mein Leben. „

Das Beispiel verdeutlicht,

1. wie sehr das Niederschreiben eines Problems zur Klärung beiträgt.
2. wie eine Entscheidung innerhalb kürzester Zeit umgekippt werden kann. Der Entschluss zur Trennung wird umgestoßen. Es scheint, als ob dieser Entschluss selbst die gegenteilige Entscheidung ermöglicht hat.
3. Das Resultat ist auch ein Beispiel dafür, wie Online-Beratung auf ein Paarsystem wirken kann. Der Partner, der nur indirekt ins Spiel kommt, gerät in den Kreis der Auswirkungen und wird bewegt.
4. Schließlich wird der subjektive Charakter einer Entscheidung betont. Was objektiv richtig wäre, ist nicht die Frage. Bedeutsam ist, was Sabine für richtig hält. Vielleicht muss man anfügen: wichtig ist auch, dass sie ihren Entscheid mit Überzeugung fällt.

2.2 Rationale Entscheidung

Entscheide fällen können oder nicht fällen können, wie im Beispiel von Sabine deutlich, erscheint häufig als Beratungsthema [2]. Bei Sachthemen wäre die Entscheidungsfindung einfacher. Man kann dann mit einer Entscheidungsmatrix oder einem Entscheidungsbaum Hilfen zuziehen, welche die Frage visualisieren und strukturieren. Man legt die Kriterien fest und gewichtet sie, stellt die wichtigen Faktoren zusammen und bewertet diese, dann multipliziert man Gewichtungen mal Bewertungen und addiert die Produkte [3]. Die Summenwerte der fraglichen Optionen liefern eine rationale Grundlage für eine Entscheidung zu dieser oder jener Option, die Wahl ist rational möglich. Solches Vorgehen ist angezeigt und verhältnismässig einfach bei der Entscheidung für den Kauf dieser oder jener Automarke.

Bei persönlichen Fragen wird es schwieriger. Hier konkurrieren nicht nur Ziele und Werte miteinander, es fließen rationale, emotionale und intuitive Anteile in den Entscheidungsprozess ein. Eine simple Entscheidungsmatrix kann bei Fragen, wie sie von Sabine formuliert werden, nicht wirklich helfen. Eine Matrix

kann jedoch für den Berater ein Instrument sein, dem Ratsuchenden eine breitere Entscheidungsbasis zu vermitteln. Ausführliche Entscheidungsregeln, die bei Zielkonflikten befolgt werden, 14 an der Zahl, werden von Jungermann, Pfister & Fischer (1998, 126) zusammengestellt. Als Beispiel sei Regel 7 zitiert, Majoritätsregel genannt: „Es wird diejenige Option gewählt, die auf den meisten Attributen den maximalen Wert hat.“ In Situationen, in denen Konsequenzen unsicher sind, wird häufig die sogenannte SEU-Theorie [4] verwendet. Danach werden nur die beiden Parameter „Werte“ und „Wahrscheinlichkeiten“ bedacht. Beispielsweise mag sich eine Person fragen, ob sie eine verbindliche Beziehung eingehen will oder ob sie doch lieber unabhängig als Single leben möchte; Nehmen wir an, die Person gewichtet beide Möglichkeiten in mancher Hinsicht als gleich attraktiv. Sie fragt sich aber, wie es um die Freiheit stehen würde? Sie rechnet wie folgt:

1. Die Freiheit wird gegeben sein, dann ist der Nutzen gross
→ Nutzen = 1.0
2. Die Freiheit wird eingeschränkt sein, dann wäre der Nutzen kleiner
→ Nutzen = 0.2

Nun ist die Frage, wie wahrscheinlich es ist, dass der Partner Freiheit zulassen würde. Die Person in unserem Beispiel denkt, dass der Partner mit einer Wahrscheinlichkeit von $p=0.65$ Freiheit lässt. Dass er die Freiheit zurück bindet beurteilt sie mit einer Wahrscheinlichkeit von $p=0.35$.

Daraus kann folgender Entscheid abgeleitet werden:

Partnerschaft: $1.0 \times 0.65 + 0.2 \times 0.35 = 0.72$

Single bleiben: $1.0 \times 0.35 + 0.2 \times 0.65 = 0.48$

Nach der Entscheidungstheorie würde also eine Entscheidung zu Gunsten der Partnerschaft gefällt. Berater werden von solch einer Theorie nicht gänzlich überzeugt sein. In der Praxis begegnen sie oft unklar formulierten Anfragen mit einer schwer eingrenzbar Themenvielfalt. Häufig sind Ratsuchende kaum in der Lage, Optionen zu entwickeln, Werte und Wahrscheinlichkeiten einzuordnen. Manchmal sind die Wahloptionen auf unterschiedlichen Ebenen und also schwer miteinander vergleichbar (Herz gegen Verstand; Pflichtgefühl gegen Lustgefühl), und schließlich spielt die Risikobereitschaft eines Entscheiders eine Rolle. Gefühle wie Bedauern oder Enttäuschung sind zu bedenken, ebenso kann der Zeitfaktor eine vorrangige Rolle spielen. Es gibt Entscheidungen, für die man sich Zeit lassen kann, bei andern gibt es ein beschränktes Zeitfenster, nachher ist eine Möglichkeit weg. Zeit spielt auch insofern eine Rolle, dass ein Entscheider heute diese, morgen jene Gesichtspunkte höher bewertet, er ist hin und hergerissen, je nach Präferenzen, die gerade obenauf schwingen oder näher betrachtet werden, je nach Stand der Gespräche, die mit Freunden geführt werden.

Und doch: Berater könnten eine solche Entscheidungstheorie, wie sie hier kurz dargestellt wurde, dazu nutzen, Klienten mit weiterführenden Fragen anzuregen und zur Klärung von Sachverhalten und subjektiven Einschätzungen beitragen.

2.3 Ambivalenzen

Bei persönlichen Entscheidungen kommen Ambivalenzen ins Spiel. Im Begriff 'Ambivalenz' verstecken sich die lateinischen Worte ambo (beide zusammen) und valens (stark, kräftig). Es sind also nicht einfach zwei Werte im Spiel, es sind vielmehr zwei Kräfte, die beide stark sind und miteinander um die Oberhoheit kämpfen. Ambivalenz kann im Nebeneinander widersprüchlicher Gefühle, Wünsche oder Beurteilungen auftreten oder in Mischformen all dieser Kräfte.

Die Ambivalenz kann so weit gehen, dass sie im Rahmen einer psychischen Störung bedacht werden muss. Dann sind sie Ausdruck innerer Konflikte, wie Horney sagen würde. Auf solche Sachverhalte, die in die Tiefen einer Person führen, kann in diesem Artikel nicht weiter eingegangen werden. Die Onlineberaterin wird jedoch darauf bedacht sein, die Grenzen zu kennen. Nach Horney ist „jedes Symptom mehr oder weniger das unmittelbare Resultat eines Konfliktes“ (Horney, 1973, S. 28). Nach ihrer Darstellung handelt es sich immer um eine Störung der Persönlichkeit, um einen „von innerem Zwiespalt zerrissenen Menschen“, dementsprechend folgert sie auch:

Neurotische Konflikte können nicht durch rationale Entscheidungen gelöst werden... All dies wird ihn aufs Heftigste quälen, er wird von einer Seite auf die andere gerissen und völlig unfähig sein, zu irgendeiner Entscheidung zu gelangen. In seiner Verzweiflung kann er sich an einen Analytiker wenden und von ihm eine Klärung der betreffenden Sachlage erhoffen. Jedoch muß er notwendigerweise enttäuscht werden, weil der aktuelle Konflikt lediglich das Dynamit der ständigen inneren Reibungen zur Explosion brachte. (Horney, 1973, S. 29)

Der Artikel beschränkt sich auf Entscheidungskonflikte mehr alltäglicher Art, wohl wissend, dass tiefere Themen zur Bearbeitung anstehen können, die schwerlich im Rahmen einer Online-Beratung aufgearbeitet werden können. Hier ist eine Grenze der Onlineberatung zu erkennen.

2.4 Allgegenwart von Entscheidungen

Bei Entscheidungsfragen handelt es sich um eine Perspektive, die allgegenwärtig ist und bei allen Themen und Beratungsanlässen implizit oder auch ausdrücklich sein kann.

Entscheidungen, rudimentär im Sinne von instinktivem Vorgehen, findet sich bei allen Lebewesen. Kolibakterien etwa kennen zwei Arten sich fortzubewegen. Werden Flagellen im Gegenuhrzeigersinn bewegt, geht es vorwärts, der Nahrung entgegen. Werden die Flagellen im Uhrzeigersinn bewegt, beginnt das Bakterium zu taumeln, die Richtung wird nach Zufall geändert. Wenn weniger Nahrung vorhanden ist, nimmt die Torkelbewegung zu. „The decision they make is to choose the rate of tumbling“ (Montague, 2006, S. 120). Bakterien und Tiere sind bestimmt durch Instinkte, so dass nur in einem analogen Sinn von 'Entscheidungen' gesprochen werden kann, wie das der zitierte Autor tut. Die richtige „Entscheidung“, das heißt hier die Wahl der Fortbewegungsrichtung,

kann zur Überlebensfrage werden. Die neurologischen Prozesse scheinen beim Menschen ähnlich, nur weitaus differenzierter abzulaufen.

3. Umfeld der Entscheidungen

Das Setting der Online-Beratung bildet ein spezifisches Beratungsumfeld, das an anderer Stelle dargestellt wurde (Brunner, 2009, S. 27-45; Döring, 2003, S. 117-128). Hier geht es um das gesellschaftliche Umfeld heutiger Zeit.

Beim methodischen Abwägen wird die Onlineberaterin bedenken, dass Entscheidungen in der modernen Zeit in einer Umwelt stattfinden, die gekennzeichnet ist durch folgende Umstände:

1. Menschen heute wollen möglichst viele Optionen möglichst lange offen halten.
2. Autoritäten, die verbindliche Richtlinien vorgeben, werden hinterfragt.
3. Die Autonomie des Individuums ist ausgeprägt. Man will unbedingt selbst entscheiden.
4. Untergründe für eine Entscheidung sind der Vernunft oft nicht zugänglich. Das sogenannte Bauchgefühl ist gefragt.

Folge: Man sucht (anonym) einen Entscheidungshelfer, oder auch mehrere, um all diese Werte unter einen Hut zu bringen. Online-Beratung könnte genau das Richtige sein. Man gibt sich keine Blöße, kann anonym auftreten, hat ein neutrales Gegenüber, bleibt autonom in der Entscheidung und hat zudem keine oder wenig Kosten.

3.1 Zweites Beispiel aus der Online-Beratung

Etwas schwieriger kann es werden, wenn eine längere Schilderung der Paarsituation in den Satz mündet: „*Lieber Herr Lang, bitte geben Sie mir Rat, was ich tun soll.*“ Der Berater kann in Versuchung geraten, den erfragten Rat zu geben. Wie kann er hilfreich zum gesuchten Entscheid beitragen, ohne diesen anzusteuern: er kann nur zielorientiert die Zielsuche [5] stützen, was sich aber als schwieriger herausstellt, als es direkte Ratschläge wären.

Aus der Antwort des Beraters:

Wer könnte nicht verstehen, dass für Sie erneut eine Welt zusammengebrochen ist, und dass Ihnen unter dem Eindruck des ganzen Gefühlschaos alle Wege durch den Kopf gehen, die von andern Menschen in ähnlichen Lagen bedacht oder beschritten werden. Ich finde es aber stark, dass Sie sich nicht einfach in die eine oder andere Richtung hinreißen lassen, sondern dass Sie den Weg suchen, der am besten zu Ihnen, zu Ihrer Art, Ihrer Situation, Ihren Gefühlen und Möglichkeiten passt. Diesen Weg zu finden ist das Ziel, wenn ich Sie richtig verstehe. So fragen Sie mich auch direkt: „bitte geben Sie mir Rat, was ich tun soll.“

Schon aus meiner Formulierung werden Sie spüren, dass ich so einen direkten Rat nicht geben kann, da es um Ihr Leben und Ihr Umfeld geht. Ich will aber gerne mit Ihnen – und auch mit Ihrem Mann – die Situation und zukünftigen Möglichkeiten ausleuchten. Das ist aber im Moment sicher nicht leicht, da so viel

Schmerz Sie erschüttert und es schwierig macht, eine gewisse Ruhe zu finden und zu sich zu kommen ...

Erleichternd bei dieser Online-Beratung ist der Umstand, dass das Paar früher in meiner Praxis einige Sitzungen mitgemacht hatte. Der Berater kann auf dem Vertrauen aufbauen, das in direkten Gesprächen gewachsen ist. Es soll hier nur auf zwei Punkte hingewiesen werden, die in der Theorie ausformuliert sind:

1. „Sich hinreißen lassen in die eine oder andere Richtung“ wäre eine Entscheidung ohne Einbezug der reflektierten und der konstruktiven Entscheidungsebene. Der Berater geht davon aus, dass diese Art der Bedeutung der Frage nicht gerecht wird.

2. Mit dem Hinweis auf den 'Schmerz' soll der Ratsuchenden Verständnis entgegen gebracht werden. Zugleich wird auch darauf aufmerksam gemacht, dass Schmerz und Erschütterung nicht entscheidungsförderlich sind, dass eine 'gewisse Ruhe' größere Gewähr bietet, eine valable Lösung zu finden. Dass es dazu Zeit braucht, wird in der Formulierung implizit mit gesagt.

3.2 Im Beispiel 3

Da wird das Besondere einer Entscheidung in Beziehungsfragen deutlich. Frau Brunner (Name geändert) ist ansonsten eine gute Entscheiderin, wie sie sagt, aber diesmal nicht.

Ihr Wortlaut klingt so:

„... Trotzdem kann ich mich nicht entscheiden, diesen Schritt nun voranzutreiben. Um so mehr, seit sich ... Eigentlich bräuchte ich einfach nun viel Zeit und Raum um mich zu finden ... Auch ich habe das Gefühl, dass ich nun einmal einen klaren Entscheid treffen soll. Warum fällt mir der Entscheid nur so schwer? Ansonsten tue ich mich nicht so schwer mit Entscheiden ...“

Und gleich zur zweiten E-Mail von Frau Brunner, ein paar Tage später:

„Ihre Gedanken haben mich ein Stück weitergebracht. Es hat ausgelöst, dass ich mit meinem Mann gesprochen habe und ihm gesagt habe, dass ich nicht soweit bin, mich nun für diesen Schritt zu entscheiden. Dass ich mich nicht entscheiden kann, da für mich noch alle Wege offen sind und ich jedoch einfach noch Zeit benötige...“

Dieses Beispiel verdeutlicht den Charakter, den persönliche Entscheidungsfragen im Vergleich zu irgendwelchen Sachentscheidungen in sich tragen. Wo es ums eigene Leben geht, kommen Zusammenhänge ins Spiel, die sonst nicht bedacht oder gewichtet werden. Die Konsequenzen gehen unter die Haut. Ferner wird deutlich, wie hoch der Zeitfaktor eingeschätzt wird. Zeit ist unabdingbar, um sich zu finden. 'Sich zu finden' wird als Voraussetzung angenommen, eine eigene Entscheidung fällen zu können.

4. Möglichkeiten des Onlineberaters

Einige Möglichkeiten, die ein Berater nutzen kann, wurden bei den Beispielen sichtbar und teilweise hervorgehoben. Was tut der Berater bei solchen

Entscheidungsfragen, ohne dass er auf die Entscheidung selbst ungebührlichen Einfluss nimmt? Er sucht zunächst die Frage genau zu verstehen.

4.1 Verstehen

Als erstes geht es darum, die anstehende Entscheidung so eindeutig wie möglich zu formulieren, zu reformulieren. Der Berater spiegelt also die Fragestellung, wie er sie verstehen kann, und prüft, ob sein Verständnis adäquat ist. Verstehen ist schwer wie jeder Anfang. Auf Seiten des Ratsuchenden vertieft sich gleichzeitig das Verständnis der eigenen Fragestellung.

Wie schwierig es für den Menschen auf sicherem Boden ist, einen Mitmenschen in einer katastrophalen Lage zu verstehen, zeigen ein paar Zeilen des serbischen Schriftstellers Albahari. Sie tragen den Titel: Die Wirkung des Erdbebens.

Das Mädchen vor mir in der Schlange sagt in ihr Handy: Mein Leben ist wie eine Serie von Erdbeben, wohin ich auch blicke, überall Katastrophen, so kann ich nicht weiterleben, verstehst du? Etwas später dreht sie sich zu mir, reicht mir ihr Handy und flüstert: Er behauptet, er verstehe mich nicht. Versuchen Sie es bitte, vielleicht hört er auf Sie. (Albahari, 2011, S. 94)

Er würdigt die Lebensphase, in der um eine Entscheidung gerungen wird, als schwierige, aber besonders reiche Zeit. Diese Darstellung kann 'normalisieren' oder 'umdeuten'. Er gibt Informationen auf der Sachebene, die zu kennen für eine Entscheidung wichtig sind. Dazu können auch soziale oder psychologische Informationen gehören, also etwa Hinweise auf Gesetze der Gruppen-, Familien- oder der Paardynamik. Er stellt Fragen oder gibt Verhaltensanregungen, deren Beantwortung oder Ausführung eine Entscheidung erleichtern oder bewirken können.

4.2 Welche Fragen oder Verhaltensanregungen?

- Man kann Übungen anregen, mit Hilfe derer der Ratsuchende einen Schritt weiterkommen könnte: *„Lassen Sie in einer ruhiger Stunde zwei Filme im Kopf abspielen, welche die Zukunft bei dieser oder bei jeder andern Entscheidung zeigen. Achten Sie darauf, welche Gefühle, Körperempfinden, Gedanken, Bilder dazu auftreten.“* Oder: *„Führen Sie einen inneren Dialog, bei welchem sich die 'Parteien' mit ihren Argumenten auseinandersetzen. Hören Sie den Stimmen zu und spüren Sie, wo Ihre Sympathie hingeht.“*
- Berater können eine Geschichte oder eine Parabel erzählen, oder eine Erfahrung mit einem andern Klienten mit vergleichbarer Fragestellung schildern, welche zur Verfremdung der eigenen Situation und gleichzeitig zur Erhellung führen können. Man wird beispielsweise an die Erzählung von Buridans Esel denken, dem Esel, der an Hunger stirbt, weil er genau in der Mitte zwischen zwei Heuhaufen steht und mit identischer Kraft auf beide Seiten gezogen wird.
- Online-Berater könnten Sichtweisen einführen, die aus einer verengten Sicht, einem Tunnelblick, auf weitere mögliche Ergebnissen hin öffnen.

Zum Beispiel könnte das Entscheidungsspektrum nicht nur darin bestehen, dass eine Beziehung beendet oder weitergeführt wird, es könnte auch die Möglichkeit eines 'Moratoriums' etwa in Form eines Sprachaufenthalts im Ausland bedacht werden.

- Weiterführende Fragen ergeben sich, wenn Rahmenbedingungen in der Beratung angesprochen werden, z.B. der Zeitfaktor (*„Muss der Entscheid so schnell fallen?“* oder umgekehrt: *„Warum zögern Sie noch, ich habe den Eindruck, dass Sie die Lösung gefunden haben?“*), das Alter (*„Bin ich richtig informiert, dass Sie erst 30-jährig sind?“*), die Finanzen (*„Haben Sie die finanziellen Folgen mit einer Fachperson durchgerechnet?“*), oder die Reaktionen der Umwelt (*„Was denkt Ihre Mutter, was wird ihr Vater sagen, wenn Sie A oder B tun? Wie wichtig sind diese Urteile für Sie?“*)
- Fragen nach allfälligen Abhängigkeiten, wie sie schon im vorangehenden Beispiel anklingen, und nach jeder Art von Rücksichtnahmen auf soziale Gegebenheiten, moralische Prinzipien, Konventionen oder Lebensphilosophien setzen voraus, dass eine vertrauenswürdige Beratungsbeziehung gewachsen ist. Klienten können angeregt werden, solche Vorgaben darauf hin zu prüfen, ob sie für die jetzt anstehende Entscheidung anwendbar sind. *„Wenn XY wüsste, wie Ihnen zu Mute ist und wie verzweifelt Sie suchen, würde er dies dann verlangen?“* Als Übung könnte ein Berater anregen, Bekannte und Verwandte je nach ihrer Stellungnahme zur Rechten oder zur Linken in seiner Vorstellung gruppieren und dann zu prüfen, welches Gewicht die beiden Gruppen haben.
- Man kann eine 'probeweise' Entscheidung vorgeben mit der Formulierung: *„Angenommen, Sie entscheiden sich für A, was für Reaktionen und welche Gefühle löst diese Vorstellung in Ihnen aus?“*
- Fragen nach Entscheidungen von vergleichbarer Relevanz in der eigenen Biographie ansprechen. *„Was hat damals zur Entscheidung beigetragen? Was war anders? Könnten Sie für die anstehende Entscheidung aus dem Schatz früherer Erfahrungen etwas verwenden?“*
- Berater können den Blick von Ratsuchenden auf die Wege anderer Menschen aus dem Bekanntenkreis hin lenken. *„Was könnte diesen Leuten auf ihren Wegen geholfen haben?“*
- Schließlich sei auf eine der wohl wichtigsten Interventionen hingewiesen, die kein Berater auslassen wird: Die Frage und Bearbeitung all der Gefühle, die bei solchen Fragestellungen gegeben oder zu erwarten sind: Hoffnungen und Ängste, Sehnsucht und Abneigung, Freude und Trauer, Erfüllung und Bedauern. Es kann dem Berater helfen zu wissen, dass Menschen unter dem Einfluss starker Emotionen eher nicht entscheiden sollten, vielleicht bilden Depressive eine Ausnahme. Sie haben gemäß umstrittenen Forschungshinweisen eine realistischere Einschätzung als nicht Depressive und treffen darum bessere Entscheidungen. Man spricht bei diesem Phänomen vom 'depressiven Realismus' (Pham, 2007, S. 160 u.a.) [6]. Wie die Literatur aufzeigt, geht es bei Entscheidungsfragen um das „erfolgreiche Zusammenspiel von Kopf und Bauch“ (Lehrer, 2009), wobei mal dieser, mal jener für die Optimierung des Ergebnisses das Zünglein an der Waage darstellt.
- Die Entscheidungsforschung hat gefunden, dass Informationen über negative Aspekte einer Option größere Bedeutung zugemessen wird als

Informationen über positive. Weniger riskante Optionen werden bevorzugt (Jungermann, Pfister & Fischer, 1998, S. 273). Berater werden bei ausgeprägter Verzerrung den Klienten auf diese allgemeine Tendenz hinweisen.

- Bei sogenannt kompensatorischer Entscheidung ist die Fähigkeit des Ratsuchenden gefragt, Nachteile, die mit einer Entscheidung gegeben sind, durch Vorteile, welche mit derselben Entscheidung einhergehen, zu kompensieren. Die Situation könnte aber auch dazu führen, dass die mit solch einer Entscheidung gegebenen Konflikte als derart belastend erlebt werden, dass Ratsuchende eine Entscheidung vermeiden wollen (Jungermann, Pfister & Fischer, 1998, S. 276).
- Berater werden auf die Stimmung des Fragenden achten. Berater können Klienten dabei unterstützen, wichtige Entscheide nicht aus momentanen Stimmungen heraus zu fällen. Es ist bekannt, dass Leute in positiver Stimmung positive Ereignisse überschätzen, negative aber unterschätzen (Jungermann, Pfister & Fischer, 1998, S. 291).
- Weitere Sachverhalte aus der Entscheidungsforschung lassen den Berater aufhorchen. So wird eine Wahl dadurch verändert, ob man nach den Vorteilen oder nach den Nachteilen fragt. Beispielsweise würde das Sorgenrecht für das gemeinsame Kind von 64% der Befragten dem Elternteil B zugesprochen, wenn man die Frage stellt: „Wem würden Sie das Sorgenrecht zusprechen?“ Stellt man dagegen die Frage: „Wem würden Sie das Sorgenrecht nicht zusprechen“, dann sind es 55%, die B das Sorgenrecht nicht zusprechen würden (Jungermann, Pfister & Fischer, 1998, S. 305-306). Es ist hier nicht der Raum, die Liste solcher Befunde zu verlängern. Die Entscheidungsforschung publiziert regelmäßig neue Erkenntnisse, die auch für den Berater anregend sind [7].

4.3 Komplexe Prozesse

In den Beispielen und im Antwortspeicher der Berater wird sichtbar, welche komplexe Vorgänge zur Diskussion stehen, wenn um Entscheidungen gerungen wird. Jedem Leser ist bewusst, dass hier nur einige exemplarisch aufgeführte Beispiele zur Konkretisierung angeführt werden konnten. Innerpsychische Prozesse – angereichert und aktiviert durch abgestimmte interaktive Interventionen – sind darauf aus, einen nächsten Handlungsschritt zu finden. In der Sprache der Neuropsychologie werden die Vorgänge wie folgt zusammengefasst:

Die Hirnrinde kämpft jedes Mal erneut um einen Entschluss, weil rivalisierende Areale immer wieder unterschiedliche Auffassungen vertreten. Manchmal wird diese heftige Auseinandersetzung nur durch widerstreitende Gefühle ausgelöst, wenn die verschiedenen Bereiche des limbischen Systems aneinandergeraten. Auch wenn wir diese Gefühle nicht rational begründen können, beeinflussen sie stark unser Verhalten. Weiterer Streit entbrennt zwischen dem emotionalen und dem rationalen System des Gehirns, wenn der präfrontale Cortex den Antrieben zu widerstehen versucht, die aus den Tiefen der Seele kommen. Ganz gleich, welche Hirnareale im Streit miteinander liegen, alle kämpfen ständig um Einfluss und Aufmerksamkeit. (Lehrer, 2009, S. 255)

5. Die Person des Beraters

5.1 Das Anspruchsniveau des Beraters zeigt sich in seiner Haltung etwa bei der Frage: darf man schweigen, wenn nach eigenem Eindruck eine oberflächliche Lösung an Zugkraft gewinnt, oder soll jetzt mit unbequemen Fragen Schicht um Schicht vertieft werden, bis die Frage gründlich bedacht ist. Wessen Ansprüche sind hier ausschlaggebend? Bei der Online-Beratung erübrigt sich die Antwort in vielen Fällen, weil Ratsuchende verstummen, wenn sie zufrieden (oder unzufrieden) sind. Wie der Berater mit seinen eigenen Vorstellungen umgeht, hängt von seiner Verarbeitungsfähigkeit ab. Von Zeit zu Zeit wird er in der Supervision oder bei Kollegen den unverarbeiteten Frust eines einsamen Ringers loswerden wollen.

5.2 Die Verantwortung für die Entscheidung liegt natürlich und in allen Fällen beim Ratsuchenden. Die Beraterin kann jedoch nicht verhindern, dass sie mit ihrer Antwort Einfluss nimmt. Sie wird sich dessen bewusst sein, dass sie nicht nicht kommunizieren kann, wenn sie schreibt. Die Verbindung, die über das Netz gebildet wird, entfaltet unweigerlich ihre Wirkung. Sollte sich darin eine Entscheidungsrichtung verstecken, dann wäre unter berufsethischer Rücksicht zu erwarten, dass die Beraterin ihre subjektive Sicht als subjektive deutlich macht: "Wenn ich entscheiden müsste, würde ich vor allem auf X achten. Ich bin jedoch zuversichtlich, dass Sie Ihre eigene Wertung finden werden." Der Berater ist dazu da, die richtigen Fragen zu stellen, auch wenn mit der Auswahl der Fragen selbst eine Bewegung angestoßen und andere ausgelassen werden. Mit der Lenkung der Aufmerksamkeit auf bestimmte Aspekte und Werte werden notwendigerweise andere in den Hintergrund geraten. Das ist berufsethisches verantwortbar, anders geht es nicht.

5.3 Zu den Aufgaben des Beraters kann gehören, das Umfeld für die Entscheidung günstig zu gestalten. Er wird mit seinem Planungseinfluss Raum und Zeit für die Erarbeitung der Entscheidung schaffen, genügend davon, so dass die Entscheidung auf ausgeleuchtetem Grund fundiert ist, aber nicht unbegrenzt viel, wenn der Zeitfaktor ein Element der Entscheidung darstellt. Wer eine Entscheidung zu lange aufschiebt, dem entgleitet die Wahlmöglichkeit [8]. Wer zu lange hin und her überlegt und zu viele Argumente abwägen will, überfordert sich und kann handlungsunfähig werden. Es bleibt die Reue darüber, nicht gehandelt zu haben, vielleicht auch die Erleichterung, dass sich die Sache von selbst gelöst hat. Wer aus dem Bauch heraus überstürzt entscheidet, kann entdecken, dass er es verpasst hat, günstigere Optionen einzubeziehen. Entscheidungen aus dem Bauch sind jedoch dann zu empfehlen, wenn es um knifflige Probleme geht. Bei vergleichsweise einfacher Wahl lohnt es sich, den Verstand einzuschalten, so eine Schlussfolgerung von Lehrer (2009, S. 314-315).

5.4 Man kann als Beraterin helfen, die Entscheidung auf dem Weg zur Klärung zu stärken. Bleiben bei solch einer Geburt alle Gewichte ausgeglichen, dann kann ein Anstoss gegeben werden mit dem Hinweis, dass es wichtiger ist, überhaupt zu entscheiden, als 'richtig' zu entscheiden. Man kann an das oben angeführte erste Beispiel von Sabine denken. Zugleich gilt es die Überzeugung zu stärken, dass die getroffene Entscheidung richtig ist. Grosse Zweifel an der Richtigkeit verleiten zu diesem Zeitpunkt lediglich dazu, dass der Schritt zaghaft und wenig

erfolgreich getan wird [9]. Manche Zeitgenossen möchten möglichst viele Optionen möglichst lange offen halten. Die Kunst zu entscheiden wird bei solche einer Philosophie nicht leichter.

6. Kräftespiel mit unsicherem Ausgang

Wie schon mehrfach angesprochen, gilt es zu bedenken, dass vielerlei Gefühle und Gedanken bei Entscheidungen am Steuerknüppel reißen: Nebst Ängsten, Liebe, Hass, Ärger, Neid, Freude und allen weiteren Gefühlen, spielen Sehnsucht, Vertrauen, Hoffnung, Bedauern und Fairness eine eminente Rolle, ebenso die Risikobereitschaft. Ja auch die Fähigkeit des kontrafaktischen Denkens (= was wäre wenn es anders gelaufen wäre) und der Simulation (wie wäre das Resultat bei dieser Entscheidung, bei jener, oder bei einer dritten) gehen in die Entscheidung ein. (Montague, 2006, S. 167-175). Objektiv wird eine Entscheidung auch durch das Verhalten wichtiger Mitmenschen bestimmt sein: Klienten werden leichter für eine kooperative Version entscheiden, wenn andere kooperieren, und eher destruktiv entscheiden, wenn andere destruktiv agieren. Solche und andere Umstände der Situation wirken auf den Entscheidungsprozess ein (Jungermann, Pfister & Fischer, 1998, S. 297).

Montague (2006, S. 213; eigene Übersetzung) schildert im übrigen den Stand der Neurowissenschaften, insbesondere die Prozesse bei Bewertungs- und Entscheidungsfragen. Wir lesen da [10]:

Wir haben einige Erkenntnisse gewonnen zum vertieften Verständnis der Grundlagen dafür, warum bestimmte Nachrichten das Verhalten bestimmen können. Sie wirken wie Belohnungen, und der Rest des Gehirns passt sich in der Weise an, dass sie diese vorhersagt und erreicht. Ereignisse, welche solch mächtige Botschaften erahnen lassen, verstärken ihr Gewicht. Unser Gehirn ist so gestaltet, dass solche Botschaften denjenigen Ereignissen einen Wert übertragen, die Belohnung vorhersagen. Genau so wie beim Statement: Ein Freund meines Freundes ist auch mein Freund.

Dem praktisch orientierten Onlineberater wird diese Umschreibung von Entscheidungsprozessen im menschlichen Gehirn nicht den erhofften Durchblick bringen, wie er in Zukunft Entscheidungssuchende begleiten soll. Beeindruckend ist aber doch, wie Prozesse beobachtet, gemessen und in einer Sprache beschrieben werden, wie sie die Psychologie ähnlich bei phänomenologischer Vorgehensweise verwendet. Auch hier wird davon gesprochen, wie Ziele formuliert, Werte gesetzt und gewichtet, Schritte antizipiert werden, wie erwartete Wirkungen eingeschätzt und Schritte geplant werden, wie ein Entschluss zur Durchführung gefällt und ausgeführt wird. Das ist die Welt des Onlineberaters. Er weiss aber um die Parallelprozesse, die im Frontalhirn ablaufen und die an der Blutmenge gemessen werden. Sein Medium aber ist und bleibt – wenigstens soweit heute absehbar - die Sprache.

Die Bemühungen um Entscheidungen und die Beratungsarbeit dazu wird nie enden, solange sich Menschen bewegen. Berater wissen, dass auch richtige Entscheide unerwünschte Folgen haben können. Eine gute Entscheidung und ein

gutes Resultat sind zwei verschiedene Grössen (Jungermann, Pfister & Fischer, 1998, S. 277f). Es gibt auflösbare und unauflösbare Unsicherheit. Nicht Wissen kann durch Lernen aufgelöst werden, Informationen helfen weiter. Umgekehrt bleibt Würfelnden trotz aller Kenntnis der Beschaffenheit eines Würfels von 1 bis 6 Augen die Unsicherheit, wie viele Augen beim nächsten Wurf erscheinen werden. So gibt es zwei Arten des Umgangs, des Beratens. Reduzierbare Unsicherheit kann teilweise aufgelöst werden. So hilft im Prinzip das Wissen um die Scheidungszahlen die Wahrscheinlichkeit einschätzen, dass die eigene Beziehung gelingen wird. - Warum glauben die Menschen solchen Erfahrungen nicht? Ein statistischer Wert kann keine abschließende Aussage zum Einzelfall machen. Jeder kann bei sich die Ausnahme sehen. Wie viel Illusionen oder Glauben brauchen Menschen, damit sie Erfolg haben? Sollen Berater diesen Glauben stärken, oder die statistischen Werte zum Bedenken geben, oder beides?

So wird bei allen erfolgreichen Beratungen das Motto gelten, und dies für die Beratenden ebenso deutlich wie für die Ratsuchenden: „*The only thing that makes life possible is permanent, intolerable uncertainty; not knowing what comes next*“ (Montague, 2006, S. 72). Unsicherheiten muss man ertragen. Anders formuliert: Berater dürfen Klienten darin stärken, mit Unsicherheit zu leben und trotz Unsicherheiten zu entscheiden, aus dem Bauch heraus und nach sorgfältigem Abwägen, je nach Fragestellung, Person und Situation. Nach Lehrer ist es wichtig zu wissen, dass wir bei relativ einfachen Entscheidungen „am besten mit unserem präfrontalen Cortex herangehen“ (Lehrer, 2009, S. 314), d.h. es gilt, Informationen zu sammeln und über die Alternativen nachzudenken. „Andererseits ... sollten wir über die Dinge, die uns wichtig sind, weniger nachdenken und ganz unverkrampft Gefühle entscheiden lassen ... Neuartige Probleme erfordern ebenfalls den Einsatz des Verstandes.“ (Lehrer, 2009, S. 315).

Dass in solcher Lage bei Ratsuchenden und Beratern Fehler unterlaufen werden, ist selbstverständlich. Man kann dann an ein Wort von Niels Bohr denken, der einst den Experten definierte als „eine Person, die alle Fehler gemacht hat, die man auf einem begrenzten Gebiet begehen kann.“ (Lehrer, 2009, S. 70)

Anmerkungen

[1] Der Artikel verwendet einmal die männliche, einmal die weibliche Form. Gemeint sind immer beide Geschlechter.

[2] In der Novelle „The End of the Road“ von John Barth wird eine Lebenssituation beschrieben, in welcher der Protagonist Jacob Horner Opfer seiner Entscheidungsunfähigkeit wird. Die Folgen jeder Entscheidung sind in seiner Sicht gleichwertig. So sitzt er bewegungslos auf der Bank eines Bahnhofs. Starr vor Kälte nach einer ganzen Nacht wird er schliesslich von einem Therapeuten gerettet. Er befreit ihn aus seinem Lähmungszustand und gibt ihm drei Regeln, um einen Rückfall zu verhindern: 1. Wähle bei einer Anzahl von Möglichkeiten diejenige, die am meisten links steht. 2. Wähle die Option, die als erste auftaucht. 3. Wähle die Option, die in alphabetischer Reihenfolge zuerst kommt. (Entnommen und frei übersetzt aus Montague, a.a.O. S. 157).

[3] Man findet zahlreiche Beispiele bei: <http://www.google.ch/> --> Bilder --> Suchwort: Entscheidungsmatrix.

[4] Nach dem Englischen: Subjectively Expected Utility. Die SEU-Theorie wurde modifiziert mit der Prospect-Theorie.

- [5] Vergleiche den Titel der Dissertation des Autors an der Universität Bern: Lang J. (1987): „Zielorientiert auf Zielsuche“.
- [6] Michel Tuan Pham referiert Forschungsergebnisse, die keine eindeutigen Schlussfolgerungen zulassen. Zudem beklagt er, dass fehlende Unterscheidungen zwischen zwei Typen von Emotionalität und drei Konzeptionen von Rationalität zu ungenauen Aussagen führen. (i.a.O. S. 155).
- [7] Vgl. Die Onlinezeitschrift: Judgment and Decision Making, abrufbar unter: <http://journal.sjdm.org/>.
- [8] Man wird an das berühmte Gorbatschow zugeschriebene Wort denken: „Wer zu spät kommt, den bestraft das Leben.“ Nach andern Quellen soll er gesagt haben: „*Schwierigkeiten lauern auf den, der nicht auf das Leben reagiert*“.
- [9] Es wird die Geschichte eines chinesischen Generals überliefert, der die eigenen Schiffe angezündet hat, damit seinen Truppen keine Rückzugsmöglichkeit mehr offen stand. Damit sollte eine maximale Kampfbereitschaft erwirkt werden.
- [10] Montague, R., (2006) Why Choose This Book. How we make Decisions. New York :Dutton. „In earlier chapters, we made some headway at understanding broadly the underpinnings of why certain messages might gain behavioral power. They come to act like rewards, and the rest of the brain adapts itself to predict and acquire them. Events that foreshadow these potent messages also accrue value because our brains are designed to transfer value to events that predict reward. Just like "A friend of my friend is also my friend:' the brain has its own version, "A predictor of a predictor is also a predictor:' where the predictors predict future reward. This is exactly why even complex verbal descriptions like the "... salad of perfectly grilled woodsy-flavored calamari ..." can set off our reward-seeking circuits.“ (S. 213).

Literatur

- Albahari, D. (2011). *Die Kuh ist ein einsames Tier*. Frankfurt a.M.: Eichborn.
- Brunner, A. (2009). Theoretische Grundlagen der Online-Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 27-45). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Döring, N. (2003). Computervermittelte Kommunikation als therapeutisches Medium. In R. Ott & C. Eichenberg (Hrsg.), *Klinische Psychologie und Internet* (S.117-128). Göttingen: Hogrefe.
- Eidenbenz, F. (2009). Standards in der Online-Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 213-227). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- FESAT, Verein Wiener Sozialprojekte (2009). Standards for Online-Counselling. *e-beratungsjournal.net*, 5(2). Zugriff am 29.8.2011. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/standards.pdf
- Hintenberger, G. (2009). Der Fokus in der Online-Beratung. *e-beratungsjournal.net*, 5(1). Zugriff am 29.8.2011. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0109/hintenberger.pdf.
- Horney, K. (1973). *Unsere inneren Konflikte*. München: Kindler.
- Jungermann, H., Pfister, H-R. & Fischer, K. (1998). *Die Psychologie der Entscheidung: Eine Einführung*. Heidelberg: Spektrum Akad. Verlag.

- Knatz, B. & Dodier, B. (2003). *Hilfe aus dem Netz*. Stuttgart: Pfeiffer.
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (Hrsg.). (2009). *Handbuch Online-Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Lehrer, J. (2009). *Wie wir entscheiden. Das erfolgreiche Zusammenspiel von Kopf und Bauch*. München: Piper Verlag.
- Montague, R. (2006). *Why Choose This Book. How we make Decisions*. New York: Dutton.
- Ott, R. & Eichenberg, C. (Hrsg.). (2003). *Klinische Psychologie und Internet*. Göttingen: Hogrefe.
- Pham, M. T. (2007). Emotion and Rationality: A Critical Review and Interpretation of Empirical Evidence. *Review of General Psychology*, 11(2), 155–178.
- Weinhardt, M. (2010). Ratsuchende von E-Mail-Beratungsdiensten: Entwurf einer Typologie. *e-beratungsjournal.net*, 6(1). Zugriff am 29.8.2011. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0110/weinhardt.pdf.