

Telematisierung des Alltags und der Beratung. Philosophische und mediensoziologische Skizzen zu den Möglichkeitsbedingungen digital vermittelter Beratung und Therapie

Heinz Thiery

Zusammenfassung

Telematisierung, als Prozessbegriff, beschreibt die Überformung der Kommunikation durch elektronische Medien und ist die Semantik der Verschmelzung von Telekommunikation und Informatik. Sie umgreift den Alltag immer umfassender und bewirkt nicht nur den Wandel medialer Praktiken, sondern des gesamten Kommunikationsverhaltens offline wie online und prägt eine telematische Kultur. Ist Onlineberatung ein Auswuchs dieser Entwicklung oder die sachlogische Fortentwicklung von Beratung und Therapie, als Folge der zunehmenden Verschriftlichung der alltäglichen Kommunikation? Kann eine von raum-zeitlichen Bedingungen enthobene Beratung/Therapie gelingen, wenn die unmittelbare Begegnung zwischen KlientInnen [1] und TherapeutInnen entfällt, die als wesentlicher Prädiktor für den Beratungserfolg und damit als unverzichtbar gilt? Der Artikel versucht Antworten auf die hier gestellten Fragen.

Schlüsselwörter

Telematisierung, Kommunikation im Cyberspace, Zukunft von ambulanter Beratung und Psychotherapie

Abstract

Mediatization is shaping our everyday world and the social environment of postmodern individuals. More and more, communication is driven by electronic devices and has led to a telematic culture, in which face to face communication has lost its priority. Should counseling be kept away from computer mediated communication, due to the benefits of simultaneous communication like proximity and direct intervention? Or will the ongoing mediatization press counselors into settings marked by distance and two dimensional interfaces - instead of face-to-face? Not at least because an increasing number of clients prefer this way of talking to an adviser and bypassing any form of patronizing. The essay is trying to offer some answers.

Keywords

Mediatization, Online-Communication, Future of Counseling and Therapy

Autor

- **Heinz Thiery**
- Diplom-Pädagoge
- Erziehungsberater mit Schwerpunkt Neuropsychologie
- Referent für die psychologischen Beratungsdienste bei einem kirchlichen Träger
- Von 2004 bis 2014 Leiter einer nationalen virtuellen Erziehungsberatungsstelle
- **Kontakt:** E-Mail: heinz.thiery@web.de

1. Hinführung

Das Fluchtziel der Geisteswissenschaft war und blieb dann das menschliche Subjekt. Es fragt sich aber, ob dies die richtige Problemstellung ist und ob nicht in dieser Konkurrenzlage über kurz oder lang der Computer der Sieger bleibt, wenn ihm die Gesellschaft ‚Chancengleichheit‘ zubilligt. (Luhmann 1998)

Niemand wird ernsthaft bestreiten wollen, dass digitale Medien unseren Alltag durchdrungen und die tradierten Formen des Zusammenlebens und die zwischenmenschliche Kommunikation nachhaltig verändert haben. Für die meisten von uns ist ein Leben ohne digitale Technik mittlerweile unvorstellbar (Kottlorz, 1996).

Interaktive Digitalmedien erlauben nicht nur die Verlagerung vieler sozialer Verrichtungen in den Cyberspace [2]. Viele dieser Verrichtungen, die bislang temporalisiert und in einer bestimmten Abfolge vollzogen werden mussten, können jetzt zeitgleich erfolgen (Schöneck, 2004) oder in zeitlicher Unabhängigkeit von der Situation der EmpfängerIn. „Telematisierung“ kennzeichnet die Medialisierung unseres Alltags, unseres Denkens, unserer Kommunikation, bis hin zu unserer Wahrnehmung, schlicht: unseres gesamten Lebens. Hervorstechende Merkmale der telematischen Kommunikation sind der Wegfall der Simultaneität, ein verändertes Zeiterleben, als Folge der Ablösung der Zeitstellenfixierung (Luhmann, 2009) des Handelns durch einen realisierten Präsenz (Münker, 2010) [3] sowie der Verzicht auf die parakommunikative Dimension unseres symbolischen Handelns (Krämer, 1998b). Das telematische Selbst realisiert sich wesentlich durch Einbringung in (soziale) Netze und die dort realisierten Verbindungen (*ties*). Mit der Aussage „Sein bedeutet vernetzt sein“ [4] pointiert Søby (2000, S. 143) das telematische Credo der postmodernen Subjekte.

Gesellschaftliche Veränderungen waren in der Vergangenheit verlässliche Motive für Fachkräfte in Beratung und Therapie, sich der negativen Folgen anzunehmen und mit abgestimmten Hilfsangeboten Beistand zu leisten, wo immer die Veränderungen Einzelne zu überfordern drohten. Aktuell ist eine Abstinenz innerhalb der Profession zu beobachten, wenn es um Telematisierung im Allgemeinen und um Beratung/Therapie vermittelt digitaler Medien im Besonderen geht. Anscheinend werden die tradierten Methoden und Darbietungsformen für ausreichend zukunftssicher erachtet, um den aktuellen kulturellen Verwerfungen auch längerfristig erfolgreich begegnen zu können. Überlegungen, in welcher Weise psychosoziale Beratung fachlich vertretbar an technisch vermittelte Sozialformen anknüpfen und diese aufnehmen kann, finden nur ausnahmsweise statt.

2. Beziehung im telematischen Kontext

Aus individualphilosophischer Sicht ist es für den Charakter einer Beziehung bedeutsam, unter welchen Bedingungen zwei Menschen sich (schicksalhaft) begegnen. Einzig die unmittelbare Begegnung, wie sie sich im ko-präsenten Setting vollzieht, vermittelt jene Form existenzieller Erfahrung, von der Buber sagt: „Das Du begegnet mir von Gnaden – durch Suchen wird es nicht gefunden“ (Buber, 1977, S. 18).

Wie kann es im a-präsenten Cyberspace zu echten Begegnungen kommen, wenn mittels Suchmaschinen nach virtuellen MitbewohnerInnen „gesucht“ wird. Begegnung reduziert sich auf diese Weise zum arbiträren „Gefunden-Werden“. Ernüchternd ist auch die Einsicht, dass aus der theologisch inspirierten Hingabe an das „Du“ die ökonomisch transformierte Weitergabe der persönlichen Profildaten an den Betreiber wird. Haben solche Verbindungen (*ties*) etwas mit wirklicher Begegnung zu tun? Auch wegen der inflationären Verwendung des Begriffs „Freund“, obwohl es sich in Wirklichkeit mehrheitlich um *weak ties*, um „lose Beziehungen“ zu Netzknoten handelt (Granovetter, 1998, S. 209).

Unter solchen Bedingungen scheint die Behauptung, es mangle an echten Beziehungen, naheliegend und berechtigt. Leben wird zum wirklichen Leben nur durch Begegnung, wie Buber weiter ausführt (Buber, 1977). Lebt, wer sich bevorzugt im virtuellen Raum aufhält, ein falsches Leben, weil er Illusion mit Realität verwechselt? Wenn innerhalb der ökonomisierten Medien um die „flüchtige Aufmerksamkeit von zappligen Zielgruppen“ gekämpft werden muss, die sich als Folge ihrer Instabilität „in immer neuen Teilräumen der Öffentlichkeit versammeln“ (Bernet, 2010), wie soll unter diesen Bedingungen die Aufnahme jener tiefgründigen Beziehung gelingen, die auch Grundlage professioneller Beratungsbeziehung ist? Ernsthaftigkeit, Stabilität und Compliance (*working alliance*) der KlientInnen sind unter technisch hergestellten Bedingungen innerhalb immersiver, ablenkender Umgebungen kaum erwartbar.

Weitere Bedenken gegen den Cyberspace - als einer beziehungsbehindernden Veranstaltung - ergeben sich aus dem Trend postmoderner Individuen, nur noch sich selbst „wahr“-zunehmen. Andere sind lediglich Mittel zum Zweck. Egozentrität prägt die kommunikative Kultur und Kommunikation dient weniger dem Austausch als der bloßen Selbstbestätigung. Eine Entwicklung, die durch die Telematisierung radikalisiert wurde. Immer seltener wird mit einem Gegenüber in direkter Weise kommuniziert, das technische Gerät (etwa das Smartphone) steht sichtbar zwischen den KommunikantInnen und reduziert das Schicksalhafte von Begegnung auf die Verschmelzung der NutzerInnen mit ihrem profanen technischen Gerät und technisch determinierten Kommunikationsformen. Selbst wenn die „einsame“ Form der Kommunikation vom postmodernen Menschen in der Gruppe vollzogen, tut er es nicht deshalb, auf „dass er nicht alleine einsam sei“ (Prisching, 2008, S. 38)?

Doch begegnet der Mensch tatsächlich nur noch sich selbst, wenn er mit Hilfe elektronischer Medien Kontakt zu anderen aufnimmt? Oder gilt vielleicht das Gegenteil: Der Einzelne sieht sich (schon längst) nicht mehr, wird seiner nicht mehr gewahr, weshalb er (unbewusst) zu möglichst vielen Anderen Kontakt sucht, in der Hoffnung, sich selbst über den und im Anderen zu finden. Eine Entwicklung, die bereits Heidegger proklamiert hat: „Indessen begegnet der Mensch heute in Wahrheit gerade nirgends mehr sich selber, d.h. seinem Wesen“ (Heidegger, 1978, S. 27).

Einsamkeit und Isolation sind Insignien der Postmoderne und stehen im Kontrast zur Sehnsucht der postmodernen Subjekte nach Beziehung, die auf traditionelle Weise immer seltener gegründet werden kann. Etwa weil die Lebensrhythmen der in Beziehung stehenden Menschen immer seltener in Einklang stehen. Oder weil der Nahraum unter den Bedingungen der Postmoderne immer weiter zu

verschwinden droht, weshalb immer mehr Menschen ihr Heil im größten jemals denkbaren (virtuellen) Raum suchen: dem Cyberspace.

Telematische Kulturen präsentieren veränderte Formen der Beziehungsaufnahme und deren Ausgestaltung. Längst sind die digitalen Kommunikationsmedien nicht länger mehr oder weniger unbeachtete Medien, sie sind elektronisches Sprachrohr eines Senders und StellvertreterInnen von nicht simultan anwesenden EmpfängerInnen. Mit diesem Bild wird der Umwelt signalisiert: Ich bin in Verbindung, also existiere ich! Von dieser Form der Kommunikation und der darüber möglichen Beziehungspflege sind nicht nur junge Menschen fasziniert, die Faszination ist Generationen übergreifend. Wenn es zur Beziehungsaufnahme zwischen Menschen kommt, die sich außerhalb der Netzkommunikation noch nie begegnet sind, geschieht dies möglicherweise aus dem Verlangen der Solidarisierung heraus, um den Druck der Individualisierung zu lindern, die Individuen zur Freiheit verurteilt und zu einsam Handelnden macht, die nicht kollektiv aufgefangen werden, wenn sie die falsche Wahl getroffen haben. Obgleich alle wissen (können), dass telematische Netze die verloren gegangene Solidarität in Kollektiven weder gesellschaftlich noch politisch wirksam ersetzen können, entwickeln sie eine Vision von solidarischer Zusammengehörigkeit und stillen die Sehnsucht nach verloren gegangener Gemeinschaft des auf sich selbst zurück geworfenen modernen Subjekts.

Wer angesichts der veränderten kulturellen Situation die Haltung vertritt, psychotherapeutische Arbeit sei mit telematischen Subjekten unmöglich, sollte sich zeitgleich Gedanken zur Zukunft der Berufsausübung machen. Nachwachsende Generationen werden die Verfügbarkeit von medialen Angeboten voraussetzen, bei denen sie in Distanz ihre Anliegen anonym vortragen können. Vor allem dann, wenn es um tabuisierte, schambesetzte oder Themen geht, die für die eigene Biographie in negativer Weise folgenreich sein können.

3. Beratung und Selbstfindung im telematischen Kontext

Klassischer Weise wird unter Beratung die Vermittlung psychosozialer Kompetenz mit dem Ziel der Erhöhung der Eigenreflexivität (Zygowski, 1989) bzw. die „Behandlung im Sinne einer Wiederherstellung der Autonomie“ (Sammet, 2000, S. 15) verstanden. Allgemeines Ziel ist – neben kurzfristiger Entlastung – die Entwicklung neuer Sichtweisen und Handlungskonzepte. Beratung dient der „Entwicklung“ als jener Offenlegung von Verstrickungen, die das Individuum im Problemprozess gefangen hält. Um das Ziel von Entwicklung zu erreichen, bedarf es auf Seiten der Fachkraft des Wissens um die Ursachen. Seitens der KlientInnen wird unterstellt, sie wüssten um die Gründe ihrer so und nicht anders gewordenen Individualität und seien in der Lage, diese adäquat zu beschreiben. Bei den Beteiligten kann die Erkenntnis wachsen, der dialogische Prozess erschöpfe sich nicht in der „Herstellung“ partikularer Ziele, sondern erweise sich als prinzipiell unabschließbarer, kontingenter Entwicklungsprozess [5]. Denn wer kann schon von sich behaupten, „er sei ganz geworden, was er hätte werden sollen“ (Guardini, 1977, S. 55)? Für den Beratungsprozess bedeutet dies, dass „wer einen Menschen besser machen will ... ihn zuerst anerkennen [muss]“ (Guardini, 1977, S. 57).

Doch wie soll man den Anderen im Cyberspace erkennen können – als Voraussetzung für dessen Anerkennung – wenn er physisch a-präsent bleibt und sich zudem hinter einer absichtsvoll, geradezu strategisch [6] inszenierten

Anonymität versteckt (Wetzstein et al., 1995)? Wie können digitale Kommunikationstechniken mehr als ein Abbild einer Subjektivität schaffen, die nur eine schlechte Kopie dessen ist, was sie zu sein verspricht?

Im Cyberspace konstruieren die *Netcitizens* eine eigene, von Leiblichkeit befreite Identität (Krämer, 1998a), abhängig von willkürlich gewählten und ständig wechselnden Zwecken. Unter diesen Vorzeichen sehen sich Beratung und Therapie mit fragmentierten Persönlichkeiten anstelle unteilbarer Entitäten konfrontiert (Reid-Steere, 2003). Statt mit der einer „einzigen“ Person - als dem einzigartigen „Autor seiner Lebensgeschichte“ (Böhm, 1998, S. 78) - hat Beratung im Netz es mit „Persona“ als „Wunschmaschinen der Identität“ (Thiedecke, 2005, S. 85) zu tun. Als Folge der Mimikri bleibt allen Beteiligten unklar, wer sich tatsächlich hinter den publizierten Texten verbirgt. Alle Anderen können sich in gleicher Weise verhalten. Schwer vorstellbar, wie unter den Bedingungen einer arbiträren Selbst-Erfindung mit Hilfe von Onlineberatung die „Selbstfindung“ (Becker, 2004, S. 175) sich ent-wickeln soll?

Von der Sehnsucht nach Selbstfindung motiviert, treibt es die vereinsamten Subjekte in Räume, die Erfüllung suggerieren. Der Cyberspace, als „begehbarer Traum“ (Thiedecke, 2004, S. 122), repräsentiert das diesseitig noch nicht eingelöste Versprechen auf eine bessere Welt und wird damit Gegenentwurf zur christlichen Heilsbotschaft: dem nicht einlösbaren Versprechen auf ein besseres Leben im Jenseits. Die gemeinsame Schnittmenge beider Heilsversprechungen liegt in der Virtualität der Räumlichkeit und eines nicht enden wollenden Präsenz, das theologisch als „Ewigkeit“ und technologisch als „Echtzeit“ gefasst wird. Der Cyberspace verspricht nicht nur, unsere Kommunikation und damit unseren Alltag zu erleichtern, sondern er entfaltet eine geradezu theologische Vision: „Wer mit den neuen Medien umgeht, nimmt teil an einer Erlösung des Menschen von seinem Leib und seiner Welt, die beide ihm auf Schritt und Tritt Grenzen setzen“ (Jochum, 2003, Klappentext). Während das Versprechen auf ewiges Leben nicht beweisbar ist und daher zur Welt des Glaubens gehört, ist das Versprechen auf ewige Präsenz im Internet bereits eingelöst: Was im Internet existiert, existiert auf Dauer; was dort nicht gefunden werden kann, ist aus Sicht der „digitalen Eingeborenen“ nicht existent.

Bieten virtuelle Umgebungen die Bedingungen dafür, sich bei sich auskennen zu lernen? Oder ist nicht jeder Mensch bereits verloren, der den Cyberspace betritt? Verloren für eine dialogische (Beratungs-/Therapie-)Beziehung, die auf das einzigartige, unverwechselbare, unteilbare und echte Individuum abstellt? Bestätigt das Verhalten der Mitglieder virtueller Communities nicht den Eindruck, die Frage laute nicht mehr „zu wissen, wie man sein Leben meistert, sondern wie man es verausgabt und dies genießt“ (Maffesoli, 1985, S. 36)? Findet der postmoderne Individualisierungsschub seinen vorläufigen Höhepunkt im Cyberspace als einem radikal individualisierten Raum, jedoch unter den Bedingungen von Vergemeinschaftung – ein Paradoxon (Junge, 2002)?

Aus Sicht der SkeptikerInnen kann kein Zweifel daran bestehen, dass die fortschreitende Medialisierung eine Gefahr für das Reale und das Echte darstellt. Technisch prozessierte Daten unterminieren vollständig die Unterscheidbarkeit von Original und Kopie. Beratung und Therapie funktionieren jedoch nur mit einem originalen Gegenüber, so die gängige Auffassung. In der Entfernung der Virtualität schwimmt die Person zum imaginären Umriss oder zum Zerrbild und entzieht sich der Bestimmbarkeit im Beratungs- oder Therapieprozess. Alle

an der Netzkommunikation Beteiligten sind gezwungen, die abwesenden „Alter Ego“ zu imaginieren. Völlig unkorrigiert entsteht ein willkürliches Bild entlang der Vorlieben der KommunikantInnen. Selbsterfindung und Selbsttransformation erreichen als Folge der Telematik eine Dimension, die aus Sicht vieler Fachkräfte über das fachlich Vertretbare hinausgeht. Zu Information transformiert, wird das Subjekt innerhalb softwaretechnisch festgelegter Kalküle prozessiert.

Wie sollen unter den Bedingungen eines vollständig kalkulierbaren Dialogs kreative Denkleistungen entstehen, die in der Lage sind, die KlientInnen zu neuen Einsichten zu bewegen? Die Fluidität des Virtuellen kontrastiert die tradierte Auffassung, ein Beratungsprozess gelinge nur mit „echten“ Menschen. Bereits 1759 problematisiert Edward Young die Einzigartigkeit des Individuums mit der Frage: „Wieso müssen wir als Kopien sterben, wo wir doch als Originale geboren wurden“ (zit. n. Luhmann, 1994, S. 192) [7]. Poststrukturalistische PhilosophInnen führen diese Fragestellung fort und zerstören die Illusion von der Originalität des Subjekts mit dem ernüchternden Hinweis, „dass die Originalfassung heute nicht mehr ist, als nur ein Sonderfall der Verdoppelung“ (Baudrillard, 1994, S. 7). Luhmann beschreibt aus systemtheoretischer Sicht das Subjekt als eine lediglich „individuell attribuierte Einschränkung von Verhaltensmöglichkeiten“ (Luhmann, 1991, S. 170). Selbst wenn anerkannt wird, dass wir alle ein mehr oder weniger arbiträres Konglomerat aus umweltadaptierten Anpassungen darstellen, das so an tausenden weiteren Menschen beobachtet werden kann, wird seitens der Beratungsprofession die medienkritische Haltung perpetuiert, virtuelle Räume seien ungeeignet, das Individuum auf sich, seine Beweggründe und „wahren“ Lebensziele zurückzuführen und den Anforderungen des methodengeleiteten Settings Folge zu leisten.

Ist es der psychotherapeutischen Profession zu verübeln, wenn sie weiterhin die Auseinandersetzung mit den digital erzeugten Kunstwelten mehrheitlich ablehnt? Vermeintliche Freiheiten innerhalb virtueller Umgebungen, so immersiv diese auch sein mögen, sind und bleiben sozio-technisch begrenzt: Es kann nur gewählt werden, was technisch vorgehalten wird (Thiedecke, 2003). Zudem gilt die kalte Technik (Döring, 2003) als kontraproduktiv für einen emotional balancierten Beratungsdialo. Wo bleibt die für den Beratungsprozess unverzichtbare Compliance (*working alliance*), wenn Online-Subjekte völlig frei von Verpflichtungen ein Höchstmaß an Flexibilität und Fluidität an den Tag legen können? „Die Vorstellungen von der fluiden Online-Identität beruhen in ihrem Kern auf der Loslösung von der scheinbaren Starrheit des Selbst in der ‚realen Welt‘“ (Reid-Steere, 2003, S. 274). Virtuelle Freiräume wären unter diesen Vorzeichen mehr oder weniger fiktive Gegenentwürfe zur Tristesse des postmodernen Alltags, die versprechen, zurück zu geben, was in der „realen“ Umwelt als verloren beklagt wird.

So vehement medienskeptische Standpunkte mögliche Gefahren und Nachteile beschwören, die nicht von der Hand zu weisen sind, so vehement werden mit dieser Einstellung die Chancen und die Vorteile virtueller (Kommunikations-)Welten ignoriert. Seit der Etablierung der Virtualität als einer Folie, von der aus die uns umgebende Wirklichkeit mit „virtuellem“ Abstand beobachtet werden kann, können tradierte Postulate von eben diesem Standort aus kritisch hinterfragt werden. Das gilt auch für die Rolle und Bedeutung der simultanen Beratungsbeziehung als Prädiktor für den Beratungserfolg, wofür ausreichende empirische Belege noch immer fehlen. Neuere Untersuchungen zeigen, dass der

direkte Kontakt zum/zur TherapeutIn eine deutlich geringere Rolle für den Erfolg spielt, als bislang angenommen (Knaevelsrud & Maercker, 2006; Lange, van de Ven, Schrieken & Smit, 2003). Im Horizont dieser Sichtweise kann das Festhalten an kopräserter Beratung nicht länger und naiver Weise als unverrückbar und überzeitlich gültig gesetzt werden. Das gilt insbesondere für das Verhältnis von Realität (Wirklichkeit) und Virtualität, das im folgenden Abschnitt skizziert werden soll.

4. Virtualität und Realität: zwei Seiten einer Medaille

Virtualität hat ihren prominenten Ort im Cyberspace und gilt gemeinhin als Gegenbegriff zu dem, was unter Realität bzw. Wirklichkeit verstanden wird. Der vermeintliche Gegensatz stützt sich auf die Illusion einer „einzige[n] eigentliche[n] und wahre[n] Wirklichkeit“ (Münker, 2010, S. 117). Illusion und Fiktion sind längst „integrale[r] Bestandteil des neuzeitlichen Konzepts von ‚Realität‘“ (Krämer, 1998a, S. 31). Als Folge davon zieht jede Kritik der Folie „Virtualität“ automatisch die Kritik der Folie „Simultaneität“ nach sich.

Virtualität ist weit mehr als bloße Simulation im Sinne einer Modellierung von Wirklichkeit mit Hilfe mathematischer Verfahren (Roesler & Stiegler, 2005). So definiert, böte Simulation lediglich einen Zugewinn an Genauigkeit, wäre aber nur ausnahmsweise in der Lage, neue Erkenntnisse zu generieren. Virtualität dagegen repräsentiert die Wirklichkeit des Betrachtenden als einem Spiegelbild und damit aus einem überraschend anderen Blickwinkel.

„Ebenso ‚repräsentiert‘ die virtuelle Wirklichkeit keine fiktionale Realität, sondern sie ‚präsentiert‘ dem Beobachter die Realität der Fiktion und somit eine alternative Möglichkeitskonstruktion, die seinen Kontingenzbereich unabhängig von der Perspektive desjenigen erweitert, der die Fiktion produziert hat“ (Esposito, 1998, S. 287).

Folglich dient Virtualität nicht der Simulation von (normierter) Sozialität, sondern sie erlaubt neue Erfahrungen, weil der virtuelle Raum alle Voraussetzungen für ein sanktionsfreies Probehandeln zur Verfügung stellt (Beißwenger, 2007). Neben der Erweiterung unseres Verhaltensrepertoires geht es mit Hilfe des Spiegels „Virtualität“ darum, zu erfahren, was wir über uns wissen können. Mit Hilfe der digitalen interaktiven Medien erweitern wir unseren experimentellen Erlebnis- und Erfahrungsraum. „Je weiter unser Wissen um sensorische, motorische, und bald auch kognitive und perzeptuelle Simulation voranschreitet, desto mehr werden wir verstehen, dass Realität eine Funktion von Medien ist“ (Kerckhove, 1998, S. 193).

Angesichts dieses Potenzials der interaktiven Medien sollten die textbasierten Kommunikationsformen auf die beratende/therapeutische Profession anziehend wirken. Professionelles Setting und tragfähige Beratungsbeziehung als jene zentralen Medien, die bei der Selbstvermittlung und Selbstaufklärung der KlientInnen behilflich sind, können, bei passender Adaption an die dort gepflegte Kommunikation, auch im Cyberspace realisiert werden (Schäfter, 2010). Tragfähigkeit hat nicht den gemeinsam geteilten Raum zur Voraussetzung, sondern die Übereinkunft beider InteraktantInnen, einander zuzuhören und vertrauen zu wollen, während es auf Seiten der KlientInnen der zusätzlichen Bereitschaft bedarf, die ihnen zugemutete Selbstaufklärung aktiv mitgestalten zu wollen.

SoziologInnen verstehen die vis-à-vis-Situation als den Prototypen gesellschaftlicher Interaktion, jedoch ohne versäumt zu haben, auf das Fehlen fester Bezugspunkte innerhalb dieser Konstellation aufmerksam zu machen. Will heißen: Die kopräsente Situation entzieht sich wegen „der unbeschreiblichen Buntheit, dem subtilen Hin und Her des subjektiv Gemeinten“ fester Schablonierungen (Berger & Luckmann, 2012, S. 31f.). Schulpsychologische Modelle kommen nicht umhin, die an sich „unteilbaren“ Individuen den zur Anwendung kommenden Beratungs-/Therapiemethoden zugänglich zu machen, indem sie auf Störungsbilder reduzieren, die wiederum zu übergeordneten Typisierungen führen, vermittels derer die Fachkraft weniger das Individuum als dessen Störung in den Blick nimmt, deren Behandlung letztlich im Fokus des beratenden oder therapeutischen Handelns steht. Auch die Beratungs- oder Therapiebeziehung hat nicht den umfassenden Kontakt zum Gegenüber zum Ziel, sondern ist methodisch überformt und verpflichtet die Fachkraft zur Einhaltung einer professionellen Distanz sowie zur Achtung der Autonomie der KlientInnen.

Während die Virtualität ihren prominenten Ort (*topos*) im Cyberspace hat, bildet der Logos das Reich der Beratung/Therapie. Aus der Kopplung der gesprochenen Sprache mit einem auf Hilfe ausgerichteten Raum entsteht ein beratungsspezifischer, kopräsenter „*topos logoi*“: Beratung und Therapie bleiben ihrem Wesen nach auf diesen speziellen Sprachraum bezogen. Vom virtuellen Standpunkt aus gesehen ergibt sich die ketzerische Frage, ob Beratung und Therapie tatsächlich und unverzichtbar an die Kopplung von gesprochenem Wort und unmittelbarer Begegnung gebunden ist. Derrida kritisiert in seiner Grammatologie nachhaltig den Logozentrismus der abendländischen Metaphysik (Derrida, 1974). In ihr wird Stimme als unmittelbarer Ausdruck der Seele bestimmt und über die Schrift gestellt, mit deren Hinzutreten die Unmittelbarkeit „verunreinigt“ werde. Auch mehr als zwei Jahrtausende nach Platons „Phaidros“ (Volpi, 2004) scheint noch immer gültig, dass „Schrift ... keinen unmittelbaren Zugang zum Sinn [erlaubt]“ (Roesler, 2008, S. 75). Im virtuellen Raum dagegen wird eine auf Texten basierende, asynchrone Kommunikation gepflegt, die aus logozentrischer Sicht kaum geeignet sein dürfte, „die [simultane] gegenseitige Erlösung der Seelen durch gegenseitige Liebe und mit dem Segen des Himmels“ (Peters, 2000, S. 45) [8] zu bewirken. Allerdings würde keine Fachkraft sich eine solchermaßen überzogene Auslegung der Beziehung zu eigen machen wollen. Dennoch wird der Unverzichtbarkeit der unmittelbaren Begegnung mit den KlientInnen – und damit indirekt der logozentrischen Grundhaltung unkritisch das Wort geredet. Luhmann macht in seinem Hauptwerk auf das Problem des Verhältnisses von Stimme und Sinn aufmerksam:

Außerdem widerspricht die Stimme ... der Wiedererkennbarkeit von Sinn. Sie kann nur im Moment des Sprechens gehört werden und verhallt. Erst schriftliche Kommunikation gerät unter den Druck, selbst für die nötigen Redundanzen zu sorgen, und das erfordert eine ganz andere Zeichen- und Wortkultur. Das aber entlastet zugleich das Individuum in beträchtlichem Maße von der Funktion, für Wiedererkennbarkeiten einzustehen, und ermöglicht andererseits die Ausdifferenzierung von speziellen Kommunikationstexten für ganz persönliche Kommunikation. (Luhmann, 1998, S. 251)

Im Cyberspace veröffentlichte Texte werden unter selbstbestimmten Bedingungen rezipiert. Wogegen die simultane beraterische/therapeutische Situation aus Sicht der KlientInnen fremdbestimmt ist und als Folge davon

belastet sein kann. Etwa, wenn der/die KlientIn sich in der Situation unwohl fühlt, es sich aber nicht zu sagen traut. Obgleich sozio-technisch determiniert, findet die Kommunikation im Cyberspace eigentümlich egalitär statt (Habermas, 1976). Im Gegensatz zum kopräsenten Setting ermöglicht der Cyberspace eine weitergehende Selbstbestimmung der KlientInnen über den Verlauf des beraterischen/therapeutischen Geschehens. Während der herrschaftsfreie Diskurs in der offline-Welt noch auf sich warten lässt, hat dieser im Cyberspace partiell bereits Einzug gehalten und prägt die Kommunikationskultur der dort „Anwesenden“.

Kommunikation in virtuellen Welten ist nicht weniger „echt“ als unter simultanen Bedingungen, sie ist „anders“. Zugespitzt formuliert kommunizieren vermittelt Computer nicht Personen mit Personen, sondern Texte mit Texten. Kommunikation erfolgt „mit symbolischen Repräsentationen. Personen werden zu symbolischen Repräsentationen“ (Sutter, 2008, S. 67). Viele Menschen empfinden die asynchrone Form der Kommunikation daher als weniger penetrant: Die aus ihrer Sicht hilfreiche und schützende Distanz bleibt gewahrt und der Verlauf und die Intensität können von den Beteiligten nach Bedarf moduliert werden.

Kommunikation ist virtueller Natur, online wie offline, eine an sich triviale Erkenntnis. Unbewusst bleibt die Tatsache wegen der uns vollständig vereinnahmenden Unmittelbarkeit, die nur im Störfall virtuelle Distanz produziert. Virtueller deshalb, weil der Zweifel an der Botschaft nicht automatisch zu einem Zweifel an der sie sendenden Person führen muss: Beide sind weiterhin füreinander erreichbar. Anders bei der Kommunikation vermittelt Bildschirm, der die Interaktion unter Ausblendung aller paraverbalen Beigaben auf reine Kommunikation reduziert. „Der Bildschirm ist aber virtuell, also unerreichbar, weswegen er nur jene abstrakte, jene unerbittlich abstrakte Form des Austausches zulässt, welche Kommunikation ist“ (Baudrillard, 1989, S. 122).

Jede Form von Einwirkung, die auf Sprache als intervenierendes Mittel setzt, ist virtuell, folglich auch Beratung und Therapie, offline wie online. In therapeutischer Absicht werden noch nicht existente, noch nicht realisierte (virtuelle) Möglichkeiten erkundet, die den KlientInnen Ausbruchsmöglichkeiten aus den subjektiv erlebten Grenzen aufzeigen sollen. Im Moment ihrer Erkundung sind die Möglichkeiten nicht real, aber durch das methodengeleitete Vorgehen des/der TherapeutIn aktuell. Es gilt die Aussage: „Das Mögliche hat keine Realität (obwohl es Aktualität haben kann); umgekehrt ist das Virtuelle nicht aktuell, besitzt aber als solches Realität“ (Deleuze, 2001, S. 122).

Zeit- und Raumbedingungen von Beratung und Therapie im telematischen Kontext können wie folgt präzisiert werden:

(1) *Zeitstruktur der Kommunikation:* Alle können zeitgleich kommunizieren, niemand muss auf die Reaktion des Anderen warten, um die Kommunikation fortzusetzen. Während in der örtlichen Beratung die KlientInnen auf den nächsten Termin warten, warten im Cyberspace Texte darauf, gelesen zu werden.

(2) *Raumstruktur der Kommunikation:* Kommuniziert wird mit „abwesenden Anwesenden“. Deren Verfasstheit wird imaginiert, ohne dass eine Verifikation möglich, noch nötig ist. Mitimaginiert werden die (sozial-)räumlichen

Bedingungen, unter denen der Andere kommuniziert. Den LeserInnen muss bewusst sein, dass die Situation des Schreibenden zum Zeitpunkt des Verschriftlichung möglicherweise eine andere war als zum Zeitpunkt, zu dem der Text gelesen wird. Anders formuliert: Die Kommunikation findet unter den Bedingungen einer Aktualisierung der raum-zeitlichen Bedingungen ohne Garantie auf Aktualität statt.

(3) *Vervielfältigung*: Die auf geschriebenen Texten basierende Interaktion ebnet die Differenz zwischen Original und Kopie als belanglos ein. Folgt man Kristevas Definition der „Intertextualität“, so findet „Interaktion zwischen Texten [statt], die sich im Inneren eines Textes abspielt“ (Kristeva, 1969, S. 443). Sind die Texte frei zugänglich, etwa als Beitrag in einem Forum, bleibt unbekannt, wer sie liest, solange keine schriftliche Reaktion am gleichen (virtuellen) Ort erfolgt. Angesichts einer prinzipiell weltweiten Adressierung „abwesender Anwesender“ kann die Anschlusskommunikation im Cyberspace als garantiert gelten, ganz im Gegensatz zur Simultaneität. Sollte sich die Kommunikation wider Erwarten am Ort X nicht fortsetzen, kann der Text an weitere Orte Y(n) kopiert werden. Weshalb sich der Cyberspace, gerade wegen der Möglichkeit des strategischen Einsatzes von Kopien, anschlussfähiger zeigt als die offline-Welt (Thomas & Krotz, 2008).

Auch wenn immer wieder darüber spekuliert wird: Die Leibgebundenheit, die mit der Erzeugung der Kommunikate einhergeht, wird nicht aufgehoben. Es sind lediglich die körperlosen Botschaften, die ins Netz emergieren und sich dort ohne weiteres Zutun verbreiten (können). Weshalb gilt, „dass unser durch den Klick ins Netz expandierender Geist nicht bestimmt, sondern nur bestätigt, wer wir sind, wenn wir drin sind“ (Moritz, 2004, S. 300).

Virtualität ist kein „artifizielles Anderes“, das der Unmittelbarkeit beigestellt wird, im Ergebnis aber beide Sphären weiterhin unverbunden lässt. Im Gegenteil handelt es sich bei Virtualität um die Erweiterung der Wirklichkeit um jene Dimension, die kommunikatives Handeln (Interaktion) unter Absehung von Simultaneität bei vergrößerter Reichweite ermöglicht. Fehlende (paraverbale) Teile der simultanen Kommunikation werden durch an das Medium angepasste symbolische Formen ersetzt. Die neu gewonnenen Freiheiten der textbasierten Kommunikation kompensieren den Verlust an paraverbaler Reichhaltigkeit. Die künstliche Dichotomisierung von Virtualität und Realität ist bestenfalls geeignet, ein tieferes Verständnis der telematischen Umwelten und damit der postmodernen Realität zu verhindern.

5. Onlineberatung: jenseits von Präsenz und Original

Wie sähen beratende und therapeutische Praxis aus, wenn sich zuerst die textbasierte Beratung etabliert hätte? „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“ (Fieseler et. al., 2011, S. 13). Das Gedankenexperiment verdeutlicht, dass nichts so ist, weil es anders nicht sein kann, sondern weil es zufällig so gekommen ist. Es gibt Alternativen zum kopräsenten Setting, sie müssen lediglich gewählt werden.

Wenn im Folgenden von Onlineberatung und nicht von „virtueller Beratung“ die Rede ist, erfolgt dies aus gutem Grund. Beratung und Therapie, als auf Kommunikation gründende Prozesse, sind immer schon virtueller Natur: Fachkräfte und KlientInnen müssen unter Bezugnahme auf Symbole oder symbolische Repräsentationen (Krotz, 2012) kommunizieren. Virtuell an der Onlineberatung ist lediglich das organisatorische Setting, insofern weder Raum noch Zeit [9] simultan geteilt werden und der Beratungsraum sich lediglich zweidimensional in Form des Bildschirms präsentiert. In der Hand der Fachkraft wird professionelle Kommunikation zum Medium, das die KlientInnen für neue (kommunikative) Systemregeln öffnet (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1974).

Anders formuliert: Beratung und Therapie (online wie offline) virtualisieren den Vorgriff auf eine „geheilte“ Realität, die von den Betroffenen ohne helfende Begleitung weder erkannt noch erkundet worden wäre. Weshalb soll eine solche Kommunikation ausschließlich unter kopräsenten Bedingungen geführt werden können?

Onlineberatung folgt der schon länger vollzogenen Transformation von der oralen zur elektronisch gestützten Kommunikation über Texte, in der einschlägigen Literatur als *digital turn* etikettiert. Onlinekommunikation beruht auf fluider Schriftlichkeit und hat bis zum heutigen Tag massive Veränderungen in Psyche und Soziabilität bewirkt, derer wir uns nicht immer bewusst sind (Ong, 1988).

Virtuelle Welten als alternative Beratungsumgebungen nehmen weder in der Literatur, der Ausbildung, innerhalb der berufsständischen Vertretungen noch in der beruflichen Praxis einen nennenswerten Raum ein (Sutterlütte, 2009). Solange das mit paraverbalen Informationen angereicherte kopräsente Setting eine an Information „reiche“ Situation beschert, solange sich zum gesprochenen Wort die gestischen, mimischen und gelegentlich auch olfaktorischen Präsentationen gesellen, sind aus Sicht der Profession Alternativen nicht angezeigt. Gilt doch der Informationsgehalt der mediengestützten Kommunikation als „verarmt“. Doch wo es ein „zu wenig“ an Information gibt, muss es auch ein „zu viel“ davon geben. Mit negativen Folgen für deren fehlerfreie Verarbeitung bei den Beteiligten. So kann der Wegfall paraverbalen Elemente durchaus hilfreich sein, um frei von Ablenkungen auf das vorgetragene Anliegen zu fokussieren (Schultze, 2004). Vor allem dann, wenn ein Individuum sich mittels gesprochener Sprache nicht adäquat zu präsentieren vermag, oder anders formuliert: der Fachkraft kein zum Kommunikationszweck passendes Medienangebot (Schmidt, 1998) unterbreiten kann, das sich für den Zweck als individuell hinreichend formbar (i.S.v. formulierbar) erweist. Welchen Mehrwert für die zu planende Intervention haben die hinzuaddierten paraverbalen Botschaften, wenn der sprachliche Vortrag aus Sicht der Fachkraft inadäquat ist?

Aufwertungen der Onlineberatung können mit der Frage pariert werden, wie einem Beratungsdiallog vertraut werden soll, der auf manipulierbarem Code (Text) basiert? Jeder Text kann mehrfach verändert werden, bevor er AdressatInnen übermittelt wird. Den LeserInnen bleibt verborgen, welche und wie viele Bearbeitungsphasen der Text durchlaufen hat. Damit fehlen der Beratungsfachkraft wichtige Informationen zur Chronologie der Wirklichkeitskonstruktion der KlientInnen. Unklar bleibt, ob der Text spontane Gedanken konserviert oder ob es sich um ein schön gestaltetes Derivat handelt? Genau genommen bleibt unklar, ob der Text überhaupt aus der Feder (Tastatur) des Verfassers/der Verfasserin stammt oder ob es sich um die Kopie eines Textes

handelt, von dem der Absender der Meinung war, er spiegele seine eigene Situation in zutreffender Weise und besser, als er jemals zu formulieren in der Lage wäre. [10]

Ebenfalls nicht validiert werden kann, ob der Text ausschließlich frei Erfundenes transportiert, wodurch er für die LeserInnen zum (wertlosen) *Fake*, zur Fiktion deformiert. Wer sich die Zeit nimmt und tiefer in die schriftlichen Selbstdarstellungen von Online-KlientInnen einsteigt, kann sich der Erkenntnis öffnen, dass selbst die fiktionale Rede eine „intrafiktionelle Authentizität“ (Genette, 1992, S. 62) besitzt, mit der das fiktionale Universum eines Individuums zum Vorschein gebracht werden kann, das ansonsten verborgen geblieben wäre. Peters wendet sich kritisch gegen die naive Anschauung vom Wahrheitsgehalt der leiblichen Präsentation, wenn er fragt, auf Grund welcher Eigenschaften wir in der Lage sein sollen, einen Menschen von einem Fake (Peters, 2000) [11] zu unterscheiden? Das von OnlineklientInnen zum Ausdruck gebrachte Imaginative muss als „Appell an die imaginative Mitarbeit des Lesers“ (Genette, 1992, S. 49) (die Fachkraft) verstanden werden, nicht mehr und nicht weniger.

Was genau bedeuten die Attribute „wahr“ und „echt“ im Zusammenhang mit Beratung? KritikerInnen bezweifeln, dass eine Beratung unter Bezugnahme auf eine abstrakte „Personae“ möglich sei, weil sie lediglich eine „symbolische Zweitform“ (Thiedecke, 2005, S. 82) der realen Person repräsentiert und als solche fiktiv und spekulativ zugleich ist. Widerlegt nicht der hohe fiktive Anteil der computergestützten Kommunikation das hier verfolgte Ziel, Belegstellen für die Möglichkeit der Beratung im Cyberspace zu finden?

Folgende Argumente können benannt werden, um sich der Möglichkeit einer Beratung im Cyberspace zu nähern:

- (a) Bislang gilt die Situation des vis-à-vis allen Methodenschulen als nicht hintergehbare Instanz, weil die „Realität“ der Problemfeststellung (i.S.v. Diagnose) exklusiv durch die fachlich geschulte Wahrnehmung der Fachkraft abgesichert wird. Außerhalb des simultanen Kontextes sieht sich die Fachkraft auf Texte, fremde wie auf eigene, zurückgeworfen. Anstelle eigener Anschauung ist sie zur Prüfung von Texten verpflichtet, weil Texte permanent in Frage stellen, ob die routinierte Auslegung tatsächlich dem entspricht, was dem Text entnommen werden kann und darf. Dennoch hat die interaktiv „geteilte Diagnostik“ Vorteile: Die Fachkraft muss sich nicht mehr zur Garantin einer korrekten Problembeschreibung/Diagnosestellung erheben lassen, weil beide Parteien ihre je eigene Realität als gleichberechtigt anerkennen und hierüber einen Dialog auf Augenhöhe gründen, der sich bewusst auf das im Text Mitgeteilte beschränkt.
- (b) Im simultanen Kontext bleibt ungeklärt, ob und in welchem Maß die Wahrnehmung der Fachkraft mit der (Selbst-)Wahrnehmung der KlientInnen korrespondiert, weil die Schnelligkeit des Ablaufs und die Flüchtigkeit der Äußerungen eine unmittelbar mitlaufende Metakommunikation nur ausnahmsweise zulassen. Weshalb die simultane Beratungssituation keineswegs so reziprok ist, wie häufig beschrieben. Über den Zeitversatz, der sich durch das der Interpretation vorgängige Schreiben ergibt, können beide Parteien das Tempo der Anschlusskommunikation steuern und verloren gegangenen „inneren Anschluss“ (wieder) herstellen.

- (c) Jedes Setting – auch das kopräsente – ist mit einer systematischen Unschärfe behaftet, weil die „Wahrnehmung selbst nicht kommunizierbar [ist]“ (Luhmann, 1992, S. 20). Nicht der Sender, sondern der Empfänger entscheidet, was verstanden wird. Wahrnehmung, als Operation des Bewusstseins, kann sich nicht selbst beobachten (Luhmann, 1992, S. 31f.). Paraverbale Äußerungen sind somit keine verlässlichen Hinweise, wie etwas zu verstehen ist, noch wie es tatsächlich verstanden wurde. Paraverbale Äußerungen unterliegen fast immer unbekanntem, z.B. habituierten Antezedenzen, die auch nachträglich (etwa per Videomitschnitt) nicht aufgeklärt werden können. Ein Text dagegen kann mehrfach darauf hin überprüft werden, in welcher unterschiedlicher Weise er verstanden werden kann, was in der Folge zu Alternativen führt, die in der Fluidität des simultanen Kontextes nicht gefunden worden wären.
- (d) Stilisieren die InteraktantInnen im Text Eigenschaften ihrer Person, dient der Text der Beobachtung des in ihm „objektivierten“ Bewusstseins (Esposito, 2004, S. 90). Von den RezipientInnen erwarten die AutorInnen ein Verstehensangebot [12] in Form der subjektiven Interpretation des Textes. Über die Antworten werden allen, den AutorInnen wie allen übrigen Mitlesenden, Interpretationsangebote unterbreitet und auf diese Weise wird für den Fortgang der Diskussion gesorgt. Für die an solchen Diskussionen Beteiligten erweist sich die virtuelle Welt mittlerweile als anschlussfähiger als die simultane, andernfalls hätten sie eine andere Wahl getroffen.

Folgendes Zwischenfazit kann gezogen werden: Onlineberatung ist um bestimmte Merkmale des simultanen Geschehens beschnitten, wartet jedoch mit neuen Möglichkeiten auf, die eine andere und den telematischen Subjekten gemäße Beziehungsgestaltung ermöglicht. Im Mittelpunkt steht nicht die reale Identität von KlientInnen, sondern die Fiktion einer vorweggenommen, geheilten Realität, an der sich zu orientieren lohnend erscheint und hierüber für die Stabilität des Dialogs zwischen KlientInnen und Fachkraft sorgt. Indem die Beteiligten sich den geschriebenen Texten gegenüber jederzeit distanzieren und sich in den Stand von BeobachterInnen versetzen können, machen sie sich zu distanzierteren BeobachterInnen (BeobachterInnen 2. Ordnung) einer Kommunikation zwischen Texten (vgl. Kristevas „Intertextualität“; Kristeva, 1972). Texte erzwingen eine förmliche Distanz zwischen der Botschaft und dem, was die LeserInnen verstehen sollen, aber nicht immer verstehen wollen oder verstehen können. Im Unterschied zu den Beschränkungen simultaner Beratungskommunikation können die KlientInnen ihre Texte im Cyberspace vielen LeserInnen zugänglich machen. Mit der Erweiterung des Verbreitungsradius erweitert sich die Anzahl der Interpretationsvarianten, die Chance auf individuell passende Interpretationen erhöht sich exponentiell. Die Kommunikation verlagert sich vom Face-to-Face hin zum medialen „Gesicht“ des Cyberspace: dem Interface (Schmidt, 1998). Für die Qualität des Verstehens macht es keinen Unterschied, ob die allfällige Interpretation entlang des gesprochenen Worts (mit Anwesenden) oder entlang eines Textes (ohne Anwesende) vollzogen wird: Wie wir gesehen haben, bleibt keine der beiden Formen von der essentiellen Möglichkeit des Irrtums und des Missverstehens verschont.

Zum besseren Verständnis der im Netz entstehenden Beziehungsformen helfen die auf die simultan anwesende Person zentrierten Überlegungen zur

Beziehungsgestaltung von Carl Rogers nur bedingt, auch wenn sie, wegen ihrer Allgemeinheit, losgelöst von einer Fokussierung auf das kopräsente Setting gelesen werden können. Zielführend sind linguistische und sprachphilosophische Methoden, die eine Fachkraft befähigen, zwischen lokutiven, illokutiven und perlokutiven Sprechakten zu unterscheiden. Kommunikation im virtuellen Raum ist geprägt von metakommunikativem Ballast, der die Beteiligten zwingt, sich mitlaufend reziprok des jeweils Verstandenen zu versichern. Läuft der Prozess ausreichend lange, werden die Schemata, die der Produktion individueller Verstehensleistungen zugrunde liegen, virulent und können von der Fachkraft methodisch eingesetzt und bedarfsweise moduliert werden.

Berger und Luckmann (2012) zufolge stellt die Anonymität kein unüberwindbares Hindernis bei der zutreffenden Erfassung eines Gegenüber dar, wenn diese „ständig mit vielfältigen, lebendigen Symptomen ‚aufgefüllt‘ wird, in denen sich ein leibhafter Mensch anzeigt“ (Schmidt, 1998, S. 35). Die „Auffüllung“ wird im Cyberspace durch Texte geleistet, in denen Personen sich und ihre Situation „ausgeschmückt“ vorstellen. Zusätzlich kann im virtuellen Kontext eine häufig schonungslosere, selbstkritischere Selbstdarstellung beobachtet werden. Im Schutz der Anonymität sind Betroffene schneller bereit, von sich und den erlittenen Beschädigungen „hemmungslos“ zu berichten, weil die Offenbarung ohne negative soziale Konsequenzen oder Sanktionen bleibt. Wenn die InteraktionspartnerInnen die innere Bereitschaft mitbringen, das schriftgestützte Kommunikationsangebot anzunehmen und als Grundlage ihres Austausches zu gestalten, kann in der textgestützten Kommunikation die „wahre“ Persönlichkeit zum Vorschein kommen.

Nicht nur die netzgestützte, auch die simultane Kommunikation ist belastet durch die Möglichkeit des Anderen, bewusst zu täuschen, hierauf wurde bereits mehrfach hingewiesen. Stirner beschreibt sein Subjekt als ein von Vorsatz getriebenes: „Der Mensch ist der letzte böse Geist oder Spuk, der täuschendste oder vertrauteste, der schlaueste Lügner mit ehrlicher Miene, der Vater der Lügen“ (Stirner, 1978, S. 202). Auch wenn keine Fachkraft auf die Idee kommt, verbale wie paraverbale Äußerungen der KlientInnen in der simultanen Situation einem generellen Fake-Verdacht zu unterstellen, ist diese Möglichkeit grundsätzlich nicht ausgeschlossen [13]. Wenn kopräsente Beratung und Therapie bezüglich ihres Wahrheitsgehaltes mit Unwägbarkeiten belastet sind, aber dennoch für möglich erachtet werden, dann gibt es keinen vernünftigen Grund, Beratung im Cyberspace als (im doppelten Wortsinn) „unmöglich“ zu qualifizieren.

Mit der bislang vorgenommenen De-Konstruktion der Face-to-Face-Folie als einer „Fiktion einer wahrscheinlichen Realität“ (Esposito, 2007, S. 70) sollte einer zeitgemäßen Betrachtung der virtuellen Folie der Weg geebnet sein, weil ein adäquater Umgang mit den Herausforderungen der Verhältnisse der Postmoderne einen adäquaten Umgang mit Fiktion voraussetzt. Virtualität wird verstanden als jener Spiegel, der uns vor Augen führt, dass nur die jeweils präsente, zeitgleich anwesende Seite der Realität sichtbar wird. Die andere, nicht zeitgleich anwesende (sichtbare) Seite bleibt der Anschauung verborgen (Esposito, 2007). Alles, was sich auf der Rückseite des Spiegels abspielt, bezieht sich auf Wahrscheinlichkeiten und damit auf Zukunft. Unsere Vermutungen über die Zukunft sind, wenn auch nicht in gleicher Weise wie die auf Vergangenheit bezogenen Erfahrungen, real und keineswegs illusionär. Mit der Etablierung des Virtuellen beschränkt sich Realität nicht länger auf Präsenzes (Deleuze, 2002).

Gerade wegen der induzierten Wahrscheinlichkeit bietet das Fiktionale „jene Orientierungsmöglichkeiten, die die ‚reale Realität‘ nicht zu bieten hat“ (Deleuze, 2002, S. 55). Erfahrungen aus der vergangenen Gegenwart werden an die Erwartungen an die zukünftige Gegenwart angelegt mit dem Ziel, Unsicherheiten (Kontingenz) zu minimieren. Beide Zeitrichtungen kulminieren im virtuellen Raum zu einer technisch hergestellten, präsenzlosen Gegenwart, als Folge davon kommt es zur „Realisierung eines raum- und zeitübergreifenden Präsens im Netz“ (Münker, 2010, S. 124). Bereits 1935 stilisierte Ernst Bloch (Bloch, 1973) die Gleichzeitigkeit des Ungleichzeitigen als Signum der Moderne. Virtualität zwingt uns, tradierte Vorstellungen von Zeit und Raum zu überdenken: „Wir leben in einer Welt, die zu erkunden wir noch nicht gelernt haben. Wir müssen neu lernen, den Raum und die Zeit zu denken“ (Augé, 1994, S. 46).

Schriftliche Kommunikation mit Abwesenden führt bei den Beteiligten zu zwangsweise sich einstellenden Imaginationen über das Gegenüber und dessen Situation, jedoch sind sich alle Beteiligten dieser „Zugabe“ bewusst. Imaginationen sind keineswegs fiktiv, soweit die hier in Frage stehenden Konstrukte sich im Bereich des Denkbaren bewegen und der „wahren“ Wirklichkeit des abwesenden Anderen auf Grundlage seiner schriftlichen Selbstdarstellung entsprechen könnten. Imaginationen sind „der unsichtbare Zement, der den ungeheuren Plunder des Realen, Rationalen und Symbolischen zusammenhält, aus dem sich jede Gesellschaft zusammensetzt“ (Castoriadis, 1984, S. 245f.). Imaginierte Gegenüber entziehen sich der Absolutsetzung als „wahre“ Objekte, weil diejenigen, die sie vor ihrem geistigen Auge „erstehen“ lassen, um den spekulativen Anteil wissen (können). Zugleich wird die Situation von einer auf Ungleichheit basierenden Belastung befreit, insofern „im mündlichen Gespräch ... Alter und Ego als leibliche Person verstrickt und in den Asymmetrien verkörperter Macht wie auch charismatischer Ausstrahlungskraft befangen [sind]“ (Krämer, 2000, S. 105). Wann immer wir online wie offline Täuschungen aufsitzen, dann deshalb, weil wir als „wahr“ nehmen wollen, was sich naht- und widerstandslos in unseren Verstehenshorizont einfügt.

Nicht selten geschieht es, dass die Beratungs-Teams die Aufklärung über das Setting erstaunt bis ungläubig entgegennehmen, da die von allen gemeinsam in dieser kurzen Zeit [der Ausbildungssituation, Anm. d. Verf.] erfundene Wirklichkeit so konsistent und evident geworden war, dass man sich schlecht vorstellen konnte, dass das Herausgefundene nicht objektiv vorhanden gewesen sein soll. Dass die angetroffene Wirklichkeit nicht herausgefunden, sondern von den Beteiligten erfunden und verwirklicht wurde, steht für alle Beteiligten häufig in deutlichem Kontrast zum persönlichen Wirklichkeitserleben. (Schmid, 1988, S. 69)

Wenn Virtualität und Simultaneität in gleicher Weise von Unwägbarkeiten und Unsicherheiten geprägt sind, müssen methodische Überlegungen zu Beratung und Therapie diese Einschränkungen ebenso reflektieren wie die Vor- und Nachteile beider Darbietungsformen. Wo immer dies geschieht wird deutlich, dass Beratung, wie auch Therapie, in beiden Räumen möglich ist, schon deshalb, weil der „Cyberspace, um den es hier geht, ... keine utopische Fiktion, sondern der faktische Sinnhorizont computierter Interaktion“ (Thiedecke, 2004, S. 21) ist. Virtualität bietet andere Projektionsräume als der simultane, dreidimensionale Raum und taugt wegen der gegebenen Potentiale in besonderer Weise für beratende und therapierende Zwecke. Allerdings fehlt es bislang an passenden Übersetzungen der Interventionsinventare der unterschiedlichen

schulpsychologischen Methoden. Gründe für diese Abstinenz liegen nach dem bisher Gesagten auf der Hand. Weshalb im nächsten Absatz die Frage beantwortet werden soll, warum getan werden sollte, was aktuell möglich ist.

6. Onlineberatung – warum sie getan werden sollte

Mit der Aufnahme einer Beratung oder Therapie werden KlientInnen schulpsychologischen Sichtweisen zur gestörten Persönlichkeit unterstellt, die geeignet sind, sie in ihrer Autonomie und/oder Souveränität einzuschränken. Im Cyberspace dagegen agieren die gleichen Subjekte im Schutz der Anonymität autonom und souverän und erlauben sich wegen fehlender Sanktionen, die empfangene Leistung frei von Konventionserwartungen zu bewerten. Die Erfahrungen der etablierten Onlineberatungsangebote belegen, dass die Mehrheit der Online-KlientInnen sich nicht (länger) von den Angehörigen der beratenden oder therapierenden Profession als therapiebedürftig stigmatisieren lassen möchte.

Seitdem „ortlose“ Alternativen verfügbar sind, sind aus Sicht der so genannten „digitalen“ Generation die Vor-Ort-Strukturen nicht länger die allein seligmachenden Bezugspunkte. Selbst wenn man dem Euphemismus, mit dem die Segnungen des Internet beschworen werden, nicht folgen mag, darf die Tendenz zur Verlagerung von Heilserwartungen in den Cyberspace keineswegs unterschätzt werden: „Das Internet wird zur ultimativen Rettung vor den Folgeproblemen der Moderne“ (Heintz, 2003, S. 180). Während die Isolation des Individuums durch fortschreitende Individualisierung weiter forciert wird, liegt der „heilende“ Wert der virtuellen Gemeinschaften darin, den dort Aktiven „einen symbolischen Rückhalt in einer Welt [zu geben], die als zunehmend anonym empfunden wird“ (Heintz, 2003, S. 188).

Unter diesen Voraussetzungen macht es Sinn, psychosoziale und psychotherapeutische Leistungen in den virtuellen Raum hinein auszuweiten. Die Ausweitung ist naheliegend, weil künftig der Weg in die örtliche Beratung immer öfter umwegig, d.h. als Folge einer vorgängigen Selbstaufklärung und Selbstdiagnose im Cyberspace erfolgen wird. In einer von wahlfreien Zugängen zu Information und vielfältigen Online-Angeboten geprägten Welt muss Onlineberatung schon deshalb getan werden, um auf die Existenz der örtlichen Dienste hinzuweisen, damit sie von den auf Netzkommunikation fixierten Subjekten künftig nicht „übersehen“ werden.

Virtuelle Communities gründen sich entlang partikularer Interessen, es können beliebige Inhalte verhandelt werden, darunter auch Emotionen. Prominente Beispiele sind Communities, die zum Zwecke gegenseitiger (Selbst-)Hilfe und Beratung gegründet wurden (Niekrenz, 2011, S. 25). Wenn die dort versammelten Individuen vergleichbare psychische Probleme haben, darf als wahrscheinlich unterstellt werden, dass ein Teil dieser Individuen über Erfahrungen oder Lösungsansätze verfügt, an denen die übrigen Mitglieder der Community hilfreich partizipieren können. Aktuell ist Hilfe im Cyberspace mehrheitlich als Selbsthilfe organisiert. Während es vor Ort oft schwierig ist herauszufinden, wo passende Gruppen existieren, wann sie sich treffen und welches die Aufnahmekriterien sind, bedarf es im Internet lediglich einer Recherche mittels einer Suchmaschine. Passende Gruppen sind im Netz meist nur einen Mausklick entfernt.

Bekanntermaßen kennt sich der Mensch mit sich selbst nicht (immer) gut aus. Geht es um die eigene Person, ist fachlicher Beistand durch professionelle Helfer innerhalb der Selbsthilfegruppen willkommen. Allerdings müssen die Fachkräfte auf einen kritischen Umgang mit den von ihnen erbrachten Leistungen gefasst sein. Innerhalb virtueller Communities agieren sie als *pares inter pares*. Nicht allen Professionellen ist die Vorstellung sympathisch, sich einer Deprofessionalisierung zu unterwerfen, indem professionelle Leistungen der öffentlichen Beurteilung von Laien überstellt werden. Aus Sicht der Online-KlientInnen ist der offene, partizipative Dialog über die Ausgestaltung von Beratungsleistungen dagegen zentral, sie erwarten Beratung/Therapie auf Augenhöhe. Sinn macht diese Erwartung nur dann, wenn ein existentes, hierarchisches Gefälle gegeben ist, das es zu überwinden gilt.

Der Hinweis auf die partizipatorische Einbindung der KlientInnen dient nicht der Unterstellung, die Mehrheit der Fachkräfte verhalte sich paternalistisch und übe bewusst Macht aus (Cranach, 2000). Dennoch sind die Möglichkeiten der KlientInnen für eine Beteiligung auf Augenhöhe, im Sinne einer *augmented participation* [14] in der örtlichen Beratung deutlich eingeschränkt: Sie müssen die organisatorischen Bedingungen der Beratungsstelle akzeptieren, sie müssen mit den ihnen zugewiesenen Fachkräften Vorlieb nehmen und sie werden mit den von diesen Fachkräften erlernten Methoden konfrontiert, ob diese (sprichwörtlich) „passen“ oder nicht. Folglich können sie nicht befragt werden, ob sie mit diesem Vorgehen, zu dem es bekanntlich Alternativen gibt, einverstanden sind. Wie auch? Verneint der Klient / die Klientin, wäre die Beratung in dieser Einrichtung zu Ende, noch bevor sie begonnen hat. Unter diesen privilegierten Bedingungen laufen Fachkräfte Gefahr, „die Erfolge der Therapie dem eigenen Können und dem eigenen Einfluss paternalistisch zu attribuieren, und die Misserfolge und Schwierigkeiten der Abwehr der Patienten, ihren Lebensumständen, dem Schweregrad der Störungen bzw. den schwierigen Setting-Bedingungen zuzuschreiben“ (Dorst, 2000, S. 112).

Gebunden sind Zuschreibungen dieser Art an noch immer verbreitete dichotomische Beschreibungen des Verhältnisses zwischen TherapeutInnen und KlientInnen. Auf der einen Seite finden sich Attribute wie „Helfer, überlegen, mächtig und charismatischer Heiler“, auf der anderen wenig schmeichelhafte Merkmale wie „Hilfloser, unterlegen, ohnmächtig, zu behandelnder Kranker“ (Dorst, 2000, S. 112). Liegt es für die Betroffenen unter solchen Bedingungen nicht nahe, Angebote zu bevorzugen, bei denen sie die Steuerungshoheit behalten und sie sich zudem immer dann und ohne Gesichtsverlust zurückziehen können, wenn sie die Interaktion als persönlich bedrohlich, nicht zielführend oder hierarchisch überformt erleben? Onlineberatung sollte nicht zuletzt deswegen getan werden, um unter Beweis zu stellen, dass die psychosoziale Beratung und (heilkundliche) Therapie auf gleichberechtigten Dialog setzt und die öffentliche Bewertung der erbrachten Leistungen nicht scheut. Solange nur die Riege der Professionellen über *best practice* entscheidet, fehlt die eigentliche Belegstelle für das Gütesiegel: das kontinuierlich erhobene offene – und insofern ehrliche – Urteil der LeistungsempfängerInnen.

Dezentralisierung von Wissensschöpfung und dezentralisierte Entscheidungsfindung sind zentrale Wirkmechanismen virtueller Communities. „Wenn eine Gruppe eine Entscheidung einem Experten überlässt, ist sie im besten Falle so gut wie die des Experten. Wenn die Gruppe es schafft, das

Wissen der Gruppenteilnehmer zentral zu aggregieren, dann wird die Entscheidung besser als jede individuelle Entscheidung“ (Send, 2010, S. 98).

Den im Zusammenhang mit Beratung wesentlichen Aspekt der „kollektiven Intelligenz“ beschreibt Levy mit dem Ziel gegenseitiger Anerkennung und persönlicher Bereicherung (Levy, 1997, S. 29). Doch wo Intelligenz ist, findet sich auch ihr Gegenteil: Dummheit. Manches, was in frei zugänglichen und meist unmoderierten (Beratungs-)Foren zu lesen ist, belegt die Existenz von Dummheit auch im virtuellen Raum. Weshalb es Aufgabe der psychosozialen Profession sein muss, die Ausweitung der problematischen durch fachlich moderierte Angebote im Cyberspace zu begrenzen, aus dem Dialog mit den KlientInnen zu lernen und hierüber für das eigene Berufshandeln zu profitieren. Es darf behauptet werden, dass die wenigsten Fachkräfte aus Beratung und Therapie wissen, wie sich Kommunikation mit den – bis dato unbekannt – „digitalen“ Zielgruppen gestaltet, wenn sie denn vor Ort vorstellig werden.

Für die Arbeitsfelder „Therapieforschung“ und „Evaluation“ müssten die in den etablierten Onlineberatungen archivierten Datensammlungen von höchstem Interesse sein. Gut dokumentierte Beratungsverläufe erlauben die Extraktion der Prozessvariablen und helfen bei der Typisierung jener Faktoren, die Beratung positiv wie negativ beeinflussen. Onlineberatung sollte nicht zuletzt deswegen getan werden, weil mit ihr das experimentelle Wissen vermehrt und falsifiziert werden kann.

Unsere dreidimensionale Welt wird durch eine zweidimensionale ergänzt, deren Ein- und Ausgang der Bildschirm repräsentiert. Zweidimensionale Welten erweisen sich bei näherem Hinsehen als überraschend, weil sie bislang Verborgenes zum Vorschein bringen oder Neues bewirken. Dennoch sind sie keineswegs weniger real als die „eine einzige“ dreidimensionale Welt, die die Schablone unserer basalen, aber dennoch naiven Anschauung bildet. Wer weiterhin einwendet, die Erscheinungen der zweidimensionalen Welt seien virtuell und daher nicht greifbar, setzt „virtuell“ und „real“ als Gegensatz. Diese Auslegung verkennt, dass ein adäquater Gegensatz durch das Begriffspaar „virtuell – physisch“ gebildet wird (Funiok & Schmäzle, 1999, S. 76). Nicht alle Erscheinungen der dreidimensionalen Welt sind physischer Art, wie am Beispiel der Kommunikation an früherer Stelle bereits erläutert wurde. Lediglich der Transport der Kommunikate erfolgt physikalisch in Form einer Schallwelle. Außerhalb dieser Besonderheit gibt es für Kommunikation keine physische Entsprechung. Verstehen entsteht als Folge der Interpretation von Zeichen und Symbolen, deren Inhalt und Bedeutung immer nur in Abhängigkeit von konkreter Situation, Kultur und den zeitgeistigen Denkformen sowie gängiger Handlungstypik zu verstehen sind. Zusätzlich beeinflusst das Medium, in und mit dem kommuniziert wird, das Verstehen: Ob gesprochen oder geschrieben, gehört oder gelesen wird, macht für das Verstehen einen Unterschied. Einige KommunikationssoziologInnen werden nicht müde zu postulieren, die Reichhaltigkeit der übermittelten Informationen (*media richness*) habe Einfluss auf die Qualität des Verstehens: Je reichhaltiger, je besser das Verständnis. Gegen dieses Postulat kann kritisch eingewendet werden, dass es Gefahr läuft, die mittlerweile erfolgten Anpassungsleistungen der Kommunikanten an die so genannten „verarmten“ Medien auszuklammern. Schriftliche Kommunikation hat sich deshalb so schnell und nachhaltig durchgesetzt, weil Schreiben eine Objektivierung der inneren Vorgänge bewirkt: „Schreiben schärft die Wahrnehmung. [...] Um umfassend leben und verstehen zu können, bedarf es

nicht nur Nähe, sondern auch Distanz. Für unser Bewusstsein besorgt dies Schreiben wie nichts sonst“ (Ong, 1988, S. 81) [15].

So bleibt festzuhalten: Nicht Reduktion, sondern fortschreitende Konzentration der Kommunikation in den Kanälen der zweidimensionalen Welt prägt die künftige Entwicklung. In den digitalen Kommunikationskanälen wird eine ganz eigene, auf Texten und grafischer Symbolik basierende Reichhaltigkeit praktiziert. Konzentration auf Text und damit verbundene Änderungen der sozialen Bedingungen für das Zustandekommen von Kommunikation sind die sichtbaren Auswirkungen des *digital* turn (Peschl & Fundneider, 2012). Diesem wird sich die Beratungsprofession auf Dauer nur unter Verlust ihrer gesellschaftlichen Bedeutung verweigern können.

Mediengestützte Hilfsangebote gehören längst zum Alltag der *Netcitizens*. Es wäre töricht, wollten sich psychosoziale Beratung und (heilkundliche) Therapie der Kommunikation innerhalb virtueller Orte verweigern. Wenn eines der Entwicklungsprinzipien psychosozialer Beratung wie (heilkundlicher) Therapie darin besteht, auf aktuelle gesellschaftliche Entwicklungen mit passenden Angeboten zu reagieren, erfordert die aktuelle gesellschaftlich-ökonomische Entwicklung wegen der negativen und verunsichernden Folgen für die Menschen die Aufnahme der Onlineberatung/Onlinetherapie in das örtliche Portfolio. Denn im Cyberspace warten KlientInnen auf Hilfe, die aus persönlichen Gründen nicht bereit oder in der Lage sind, die örtlichen Angebote in Anspruch zu nehmen. Sollen diese weiterhin unversorgt bleiben?

7. Kopräsenes Beratungssetting – ein Auslaufmodell?

Zu fordern, die klassische Face-to-Face-Beratung solle ein telematisches Gewand anlegen, nur um dem Zeitgeist zu genügen, ist kein hinreichendes Argument. Beratung und Therapie haben sich in der Vergangenheit an relevanten gesellschaftlichen Entwicklungen orientiert, sie verstehen sich als Hilfe in der Gesellschaft für die Gesellschaft. Ein Verständnis von Beratung/Therapie als Gegenentwurf zum Aktuellen – insofern das Aktuelle das Telematische beinhaltet – wirkt nicht nur ausladend, es führt geradewegs in die Isolation. „Die traditionelle face-to-face-Beratung steht damit verstärkt vor der Herausforderung, mit diesen modernen Beratungsformen zu konkurrieren, sich zumindest mit ihnen auseinander setzen zu müssen“ (Vossler, 2005, S. 14).

Mit der Etablierung der Onlineberatung hat das klassische kopräsenes Setting sein Monopol verloren. Virtuelle Umgebungen ermöglichen den KlientInnen die selbstbestimmte Entscheidung, wo, wie und wann sie beraten werden wollen. Sie können mit Hilfe verschiedener Settings (unverbindlich) ausprobieren, bevor sie sich autonom entscheiden, welches Angebot sie letztlich in Anspruch nehmen wollen. AnbieterInnen sind aus diesem Grund gehalten, alle webgestützten Angebotsformen [16] vorzuhalten und auf diese Weise zu verdeutlichen, dass sie Optionalität und intentionale Medienwahl (Thiedecke, 2003) ernst nehmen. Denn Beschränkungen der Angebotspalette unterlaufen nicht nur die „individuelle Passung“, es wird auch „die Fähigkeit und Bereitschaft der Nutzerinnen und Nutzer negiert, durch adäquate Medienwahlen und kompetentes mediales Kommunikationsverhalten computervermittelte Kommunikation mit ihren spezifischen Merkmalen sinnvoll und sozialverträglich in ihre sonstigen Kommunikationsprozesse zu integrieren“ (Döring, 2003, S. 154). Die psychosoziale Profession ist gut beraten, Bescheidenheit an den Tag zu legen

und nicht zu unterstellen, sie alleine wüsste zu entscheiden, was an Methoden und Settings gut für die KlientInnen sei.

Gefährdet ist die regionale Angebotsstruktur außerdem wegen tiefgreifender gesellschaftlicher Änderungen. Angesichts einer sich radikalierenden Flexibilisierung der individuellen Arbeitszeiten wird es KlientInnen künftig immer seltener möglich sein, von den Beratungsstellen oder Praxen angebotene und innerhalb tariflich angeordneter oder zumutbarer Arbeitszeiten liegende Beratungstermine wahrzunehmen. Sollen das Paar oder die ganze Familie zum vereinbarten Termin erscheinen, werden die negativen sozialen Folgen die Flexibilisierung der Erwerbsarbeit sinnfällig: Familiäre Ressourcen am Wohnort sind nicht mehr selbstverständlich, Familie findet zunehmend unter entgrenzten [17] Bedingungen statt. PartnerInnen arbeiten und wohnen an getrennten Orten, die gemeinsame (Familien-)Zeit begrenzt sich und immer mehr Familien oder Paaren bleibt nicht einmal das Wochenende für gemeinsame Aktivitäten. Zur Abmilderung dieser negativen Tendenz wird eine Technik zum Allheilmittel, mit deren Hilfe der beschwerlich gewordene Alltag erträglich und individuell gestaltbar wird, nicht zuletzt wegen der Möglichkeiten zur spontanen Kontaktaufnahme mit abwesenden Familienmitgliedern von unterwegs, synchron (Telefonie, Video-Chat) wie asynchron (Mail, SMS). „So birgt denn, was wir am wenigsten vermuten, das Wesende der Technik den möglichen Anfang des Rettenden in sich“ (Heidegger, 1978, S. 32).

Zusätzlich bedroht ist die örtliche Struktur durch rückläufige Finanzmittel. Sozialausgaben strapazieren in vielen Kommunen die Haushalte und zwingen zum Sparen auch an gänzlich unpopulären Stellen. Krankenkassen limitieren die Gebührensätze und die Behandlungsdauer und gefährden den Bestand freier Praxen. Auch die Träger der freien Wohlfahrtspflege unternehmen Schritte, sich mittelfristig der unterfinanzierten Beratungsangebote zu entledigen.

Spätestens in einigen Jahren, wenn als „Spätfolge“ der Telematisierung die KlientInnen in den örtlichen Einrichtungen ausbleiben, gerät die psychosoziale Beratung und ihr therapeutisches Pendant in schwere Wasser. Dann wird es sich als Versäumnis erweisen, nicht wenigstens in den Aufbau einer parallelen Versorgungsstruktur (z.B. *blended counseling*) investiert zu haben. Der Betrieb einer Onlineberatung ausschließlich zum Zweck der Umleitung in die Sackgasse „kopräsente Beratung/Therapie“ wird von den Zielgruppen als unpassend bewertet und wird auf Dauer nicht funktionieren. Wer einerseits dem Trend zu immer mehr „digitalen Stubenhockern“ (Scheibe, 2005) zustimmt, die selbst „lustbetonte“ Tätigkeiten (wie z.B. Shopping) im Cyberspace erledigen, um die eigenen vier Wände nicht verlassen zu müssen, wird den Widerspruch aufklären müssen, wieso ausgerechnet so wenig „lustbetonte“ Verrichtungen wie Beratung/Therapie weiterhin in den örtlichen Einrichtungen und Praxen stattfinden sollen, bei ungebrochener oder gar steigender Nachfrage. Selbst wenn derzeit niemand den Zeitpunkt des Umschlags vorhersagen wollen, steht das Theorem des *tipping point* (Gladwell, 2002) für die überraschend schnellen und sozial weitreichenden Entwicklungen im Cyberspace.

Wer vorgibt, KlientInnen dort abzuholen, wo diese sich aufhalten, muss belegen können, dass sie oder er sich an eben diesen Orten aufhält und dort wahrgenommen wird. Womit sich aus zeitlicher Logik die Notwendigkeit ergibt, wenn nicht schon zu einem früheren Zeitpunkt, so doch wenigstens zeitgleich anwesend zu sein. Die Verrichtung „Abholen“ setzt zudem eine gewisse

Ortskenntnis voraus, im vorliegenden Fall Kenntnisse über den virtuellen Raum. Es darf unterstellt werden, dass jene, die abgeholt werden sollen, im Regelfall die besseren Ortskenntnisse besitzen. Erfassen und Verstehen kann das Geschehen im Cyberspace nur, wer sich in diesen Raum hinein begibt und mit der dort gepflegten Kommunikation umgehen lernt. Denn die Praxis der Medien in einer von Medien konditionierten Welt „findet immer schon statt, und zwar in den Medien und durch die Medien“ (Engell, 2002, S. 53).

8. Cyberspace: Illusion oder Rettung?

Weder noch! Als Folge der umfassenden Partizipationsmöglichkeiten im Cyberspace wird die psychosoziale Beratung einer radikalen „Demokratisierung“ unterworfen, die zur Stärkung der Autonomie der KlientInnen führt. Im Cyberspace herrscht zwischen den Parteien „Waffengleichheit“ und sorgt für eine den Fachkräften unbekannt, teilweise desillusionierende Situation.

Desillusionierend wirkt die Erkenntnis, innerhalb der mediengestützten Beratung radikal auf den geschriebenen Text zurückgeworfen zu sein. Es ist der Text der Fachkraft, an dem sich die Qualität der Leistung offenbart. Dieser Text kann lebenslang dokumentiert (gespeichert) werden und noch Jahrzehnte später einer erneuten und kritischen Lektüre unterzogen werden. Texte werden im Internet grundsätzlich „ewig“ aufbewahrt [18]. Diese Form virtueller Unsterblichkeit löst Unbehagen aus. Zugespitzt formuliert verlangt Telematisierung eine neue, bislang ungewohnte Haltung der Fachkräfte gegenüber den KlientInnen: Demut.

Für diese Form der „Unterwerfung“ gibt es noch keine gelebte Praxis. Doch deren Erlernen ist schon deshalb von Vorteil, weil Demut, jenseits ihrer Verortung als christlicher Grundwert, als angemessene und erwartbare Haltung erachtet wird, wenn es zu KundInnenkontakten im Cyberspace kommt.

In einer durch und durch technisch „realisierten Welt“ (Baudrillard, 1994) eröffnet Virtualität den (Denk-)Raum für jenen Rest an Illusion, die uns weiterhin glauben lässt, wir Fachkräfte seien in der Lage, mit unserer Kunst Menschen zu helfen, während es zeitgleich Menschen gibt, die an uns glauben und sich von uns helfen lassen wollen. Illusionen [19], nicht Fiktionen, stellen angesichts einer radikal „realisierten“ Realität den letzten Rückzugsort dar, weil sie sich einer insbesondere technischen Rationalisierung entziehen.

Anmerkungen

- [1] „KlientIn“ wird hier als allgemeine Begrifflichkeit verstanden, um sowohl die Subjekte von Beratung wie von Therapie zu bezeichnen. Unterscheidungen zwischen Beratung und Therapie sind nicht Gegenstand dieser Abhandlung. Mit „Fachkraft“ werden Angehörige der Beratungsprofession und therapeutische Fachkräfte bezeichnet.
- [2] Unter Cyberspace wird ein einem Panoptikum vergleichbarer Wirkraum „zur Erzeugung von Sichtbarkeiten mit subjektiver Wirkung“ verstanden (Jörrissen, 2013, S. 102), wogegen mit Internet die technische Infrastruktur bezeichnet wird.
- [3] „Die telematischen Netze entlasten uns vom Druck der Gegenwärtigkeit allein durch ihre Gegenwart. Die Aufhebung der Präsenz erfolgt durch die Realisierung eines zeit- und raumübergreifenden Präsens im Netz.“
- [4] „To be is to connect.“
- [5] „Kontingent ist etwas, was weder notwendig ist noch unmöglich ist; was also so, wie es ist (war, sein wird), sein kann, aber auch anders möglich ist. Der Begriff bezeichnet mithin Gegebenes (zu Erfahrendes, Erwartetes, Gedachtes, Phantasiertes) im Hinblick auf mögliches Anderssein; er bezeichnet Gegenstände im Horizont möglicher Abwandlungen.“
- [6] Wird die Anonymität voll umfänglich strategisch inszeniert, entzieht sich diese Person tatsächlich weitestgehend einer möglichen Re-Identifikation, weil selbst die den Datenverkehr abhörenden Geheimdienste über die reale Identität der Person im Dunkeln bleiben.
- [7] „Born originals, how comes it to pass that we die copies?“
- [8] „... the mutual salvation of souls in each other’s love beneath the blessings of heaven.“
- [9] Zwar müssen alle Teilnehmenden eines Chats zeitgleich anwesend sein, der Chatraum selbst ist jedoch ebenfalls zweidimensional.
- [10] Obgleich aus fremder Quelle adaptiert, kann dieser Klient innerhalb des schriftlichen Kontextes ein adäquates Medienangebot unterbreiten.
- [11] „How can you tell a human from a fake? What are the distinctive features of humanity? What is the role of the body in our distinctive humanity?“
- [12] Während aus Sicht der Theorien der Intersubjektivität Verstehensangebote im Zentrum des kommunikativen Austausches stehen, sind es aus systemtheoretischer Sicht Selektionsangebote, die die Anschlusskommunikation garantieren.
- [13] Als Belegstelle für eine institutionalisierte Täuschungssituation können Bewerbungsgespräche angeführt werden.
- [14] Im Gegensatz zur gesellschaftlich „gewährten“ Form der Beteiligung wird unter *augmented participation* die Möglichkeit verstanden, voraussetzungsfrei an der medial geführten Kommunikation teilzunehmen. Maximal voraussetzungsfreie Partizipation gelingt aktuell nur mit Hilfe der digitalen Medien.
- [15] „Writing heightens consciousness. To live and to understand fully, we need not only proximity, but also distance. This writing provides for consciousness as nothing else does.“
- [16] Einzelberatung als webgestützte Mailberatung oder offene Sprechstunde, Beratung im Chat und Beratung in Diskussionsforen.
- [17] Näheres zum Thema findet sich unter www.dji.de/cgi-bin/projekte/output.php?projekt=359 (Zugriff am 9.10.2014).
- [18] Diese Aussage bleibt als Prinzip eingedenk der immer wieder auftretenden technischen Fehler gültig, in Folge dieser es zu massenweiser Vernichtung von Datenbeständen kommt, sowohl auf dem lokalen Rechner, im Netzwerk und in der Cloud.
- [19] „Illusion ist ein Spiel mit Spielregeln, die wir vielleicht nie kennen werden.“ (Baudrillard, 1994. S. 46)

Literatur

- Augé, M. (1994). *Orte und Nicht-Orte*. Frankfurt a.M.: Fischer.
- Baudrillard, J. (1989). Videowelt und fraktales Subjekt. In J. Baudrillard, H. Böhringer, V. Flusser, H. von Foerster, F. Kittler & P. Weibel, *Philosophien der neuen Technologie* (S. 113-132). Berlin: Merve.
- Baudrillard, J. (1994). *Die Illusion und die Virtualität*. Bern: Benteli.
- Becker, B. (2004). Zwischen Allmacht und Ohnmacht: Spielräume des „Ich“ im Cyberspace. In U. Thiedecke (Hrsg.), *Soziologie des Cyberspace* (S. 170-191). Wiesbaden: VS Verlag.
- Beißwenger, M. (2007). *Sprachhandlungskoordination in der Chat-Kommunikation*. Berlin: De Gruyter.
- Berger, P.L. & Luckmann, T. (2012). *Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit*. Frankfurt a.M.: Fischer.
- Bernet, M. (2010). *Die neuen Leitmedien – Google, Facebook oder Apple?* Zugriff am 8.10.2014. Verfügbar unter www.nzz.ch/nachrichten/blogs/nzz_blogs/extrablog/die_neuen_leitmedien_1.4909420.html
- Bloch, E. (1973). *Erbschaft dieser Zeit*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Böhm, W. (1998). Das Leben ein Spiel – das Spiel ein Leben. In J. Herten, G. Koch & E. Weschler (Hrsg.), *Vom Spiel der Phantasie. Quellgründe der Kultur* (S. 77-96). Würzburg: Echter Verlag.
- Buber, M. (1977). *Ich und Du*. Heidelberg: Lambert Schneider Verlag.
- Castoriadis, C. (1984). *Gesellschaft als imaginäre Institution*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Cranach, M. v. (2000). Macht und Verantwortung für den Patienten. In P. Buchheim & M. Cierpka (Hrsg.), *Macht und Abhängigkeit* (S. 79-86). Berlin: Springer.
- Deleuze, G. (2001). *Henri Bergson zur Einführung*. Hamburg: Junius.
- Derrida, J. (1974). *Grammatologie*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Deleuze, G. (2002). The actual and the virtual. In G. Deleuze & C. Parnet, *Dialogues II* (S. 148-150). New York: Columbia University Press.
- Döring, N. (2003). *Sozialpsychologie des Internet*. Göttingen: Hogrefe.
- Dorst, B. (2000). Paternalismus und therapeutische Beziehung. In P. Buchheim, & M. Cierpka (Hrsg.), *Macht und Abhängigkeit* (S. 105-118). Berlin: Springer.

- Engell, L. (2002). Tasten, Wählen, Denken. Genese und Funktionen einer philosophischen Apparatur. In S. Münker, A. Roesler & M. Sandbothe, *Medienphilosophie. Beiträge zur Klärung eines Begriffs* (S. 53-77). Frankfurt a.M.: Fischer.
- Esposito, E. (1998). Fiktion und Virtualität. In S. Krämer (Hrsg.), *Medien, Computer, Realität* (S. 269-295). Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Esposito, E. (2004). Der Computer als Medium und Maschine. In C. Bieber & C. Leggewie (Hrsg.), *Interaktivität. Ein transdisziplinärer Schlüsselbegriff* (S. 67-95). Frankfurt a.M.: Campus.
- Esposito, E. (2007). *Die Fiktion von der wahrscheinlichen Realität*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Fieseler, K. & Hentschel, K. (2011). Online systemisch beraten. *e-beratungsjournal.net*, 7(2). Zugriff am 8.10.2014. Verfügbar unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0211/fieseler_hentschel.pdf
- Funiok, R. & Schmälzle, U.F. (1999). Medienethik vor neuen Herausforderungen. Medienethik fragt nach den Wechselwirkungen zwischen Kultur und neuer Informations- und Kommunikationstechnologie. In R. Funiok, U.F. Schmälzle & C.H. Werth (Hrsg.), *Medienethik - die Frage der Verantwortung. Bundeszentrale für politische Bildung* (S. 16-34). Bonn: Bundeszentrale für politische Bildung.
- Genette, G. (1992). *Fiktion und Diktion*. München: Fink Verlag.
- Gladwell, M. (2002). *Tipping Point: Wie kleine Dinge Großes bewirken können*. München: Goldmann.
- Granovetter, M. (1983). The Strength Of Weak Ties: A Network Theory Revisited. *Sociological Theory*, 1, 201-233.
- Guardini, R. (1977). *Der Weg zum Mensch-Werden*. Mainz: Grünewald Verlag.
- Habermas, J. (1976). Vorbereitende Bemerkungen zu einer Theorie der kommunikativen Kompetenz. In J. Habermas & N. Luhmann (Hrsg.), *Theorie der Gesellschaft oder Sozialtechnologie* (S. 101-140). Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Heidegger, M. (1978). *Die Technik und die Kehre*. Pfullingen: Neske Verlag.
- Heintz, B. (2003). Gemeinschaft ohne Nähe. Virtuelle Gruppen und reale Netze. In U. Thiedecke (Hrsg.), *Virtuelle Gruppen* (S. 180-210). Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Jochum, U. (2003). *Kritik der neuen Medien. Ein eschatologischer Essay*. Paderborn: Fink Verlag.
- Jörrissen, B. (2013). Medienbildung und Identität. In J. Croll & K. Siebenhaar

- (Hrsg.), *SLS 13, Bildungs- und Erfahrungsraum Social Web* (S. 96-105). Berlin: Siebenhaar Verlag.
- Junge, M. (2002). *Individualisierung*. Frankfurt a.M.: Campus.
- Kerckhove, D. d. (1998). Brauchen wir, in einer Wirklichkeit wie der unseren, noch die Fiktion? In G. Vattimo & W. Welsch (Hrsg.), *Medien-Welten, Wirklichkeiten* (S. 187-199). Paderborn: Fink Verlag.
- Knaevelsrud, C. & Maercker, A. (2006). Does the Quality of the Working Alliance Predict Treatment Outcome in Online Psychotherapy for Traumatized Patients? *Journal of Medical Internet Research*, 8, 1-10.
- Kottlorz, P. (1996). Die Medien als Bestandteil der Alltagskultur. In K. Stipp-Hagmann, *Fernseh- und Radiowelt für Kinder und Jugendliche* (S. 45-52). Hrsg. von der Landesanstalt für Kommunikation Baden-Württemberg (Schriftenreihe der LfK Bd. 3,1). Villingen-Schwenningen: Neckar-Verlag.
- Krämer, S. (1998a). Zentralperspektive, Kalkül, Virtuelle Realität: Sieben Thesen über die Weltbildimplikationen der symbolischer Formen. In G. Vattimo & W. Welsch (Hrsg.), *Medien-Welten, Wirklichkeiten* (S. 27-37). München: Fink Verlag.
- Krämer, S. (1998b): Das Medium als Spur und als Apparat. In S. Krämer (Hrsg.), *Medien, Computer, Realität* (S. 73-94). Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Krämer, S. (2000): Subjektivität und neue Medien. In M. Sandbothe & W. Marotzki (Hrsg.), *Subjektivität und Öffentlichkeit. Kulturwissenschaftliche Grundlagenprobleme virtueller Welten* (S. 102-115). Köln: Halem Verlag.
- Kristeva, J. (1972). Bachtin, das Wort, der Dialog und der Roman. In J. Ihwe, *Literaturwissenschaft und Linguistik, Bd. 3* (S. 345-375). Frankfurt a.M.: Cornelsen.
- Kristeva, J. (1969). Narration et Transformation, *Semiotica*, 1, Editorial Fundamentos, 422-488.
- Krotz, F. (2012). Von der Entdeckung der Zentralperspektive zur Augmented Reality: Wie Mediatisierung funktioniert. In F. Krotz & A. Hepp (Hrsg.), *Mediatisierte Welten* (S. 27-57). Wiesbaden: VS Verlag.
- Lange, A., van de Ven, J.P., Schrieken, B. & Smit M. (2003). Interapy burn-out; preventie en behandeling van burn-out via Internet, *Directieve Therapie*, 23, 121-145.
- Levy, P. (1997). *Die kollektive Intelligenz*. Mannheim: Bollmann Verlag.
- Luhmann, N. (1984). *Soziale Systeme*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Luhmann, N. (1991). Die Form „Person“, *Soziale Welt*, 22(2), 166-175.
- Luhmann, N. (1992). *Die Wissenschaft der Gesellschaft*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.

- Luhmann, N. (1994). Copierte Existenz und Karriere. Zur Herstellung von Individualität. In U. Beck. & F. Beck-Gernsheim (Hrsg.), *Riskante Freiheiten* (S. 191-199). Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Luhmann, N. (1998). *Die Gesellschaft der Gesellschaft*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Luhmann, N. (2009). Zeit und Handlung – Eine vergessene Theorie, *Soziologische Aufklärung Band 3* (S. 115-142). Wiesbaden: VS Verlag.
- Maffesoli, M. (1985). *L'ombre des Dionysos*, Paris, übers. von Keller, R. (2008). Welcome to the Pleasuredome?. In R. Hitzler, A. Honer & M. Pfadenhauer (Hrsg.), *Posttraditionale Gemeinschaften* (S. 102). Wiesbaden: VS Verlag.
- Moritz, A. (2004). Mausclick und Cookie – Erweiterungen des Körpers im Datenraum. In C. Bieber & C. Leggewie (Hrsg.), *Interaktivität* (S. 289-307). Frankfurt a.M.: Campus.
- Münker, S. (2010). Was heißt eigentlich: ‚virtuelle Realität‘? In S. Münker & A. Roesler (Hrsg.), *Mythos Internet* (S. 108-129). Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Niekrenz, Y. (2011). Gemeinschaft als Metapher. Das Imaginäre als Ordnungsschema. In M. Junge (Hrsg.), *Metaphern und Gesellschaft* (S. 15-30). Wiesbaden: VS Verlag.
- Ong, W.J. (1988). *Orality and Literacy*. Oxford: Routledge.
- Peschl, M.F.; Fundneider, T. (2012). Vom digital turn zum socio-epistemological creative turn. In B. Kossek & M.F. Peschl (Hrsg.), *Digital Turn?* (S. 47-62). Wien: Vienna University Press.
- Peters, J.D. (2000). *Speaking into the air*. Chicago: University Press.
- Prisching, M. (2008). Paradoxien der Vergemeinschaftung. In R. Hitzler, A. Honer, & M. Pfadenhauer (Hrsg.), *Posttraditionale Gemeinschaften* (S. 35-53). Wiesbaden: VS Verlag.
- Reid-Steere, E. (2003). Das Selbst und das Internet: Wandlungen der Illusion von einem Selbst. In U. Thiedecke (Hrsg.), *Virtuelle Gruppen* (S. 265-282). Wiesbaden: VS Verlag.
- Roesler, A. & Stiegler, B. (Hrsg.) (2005). *Grundbegriffe der Medientheorie*. Paderborn: Fink Verlag.
- Roesler, A. (2008). Jaques Derrida und die Medientheorie. In A. Roesler & D. Stiegler (Hrsg.), *Philosophie in der Medientheorie. Von Adorno bis Zizek* (S. 71-87). München: Fink Verlag.
- Sammet, K. (2000). *Beratung und Selbsthilfe*. Berlin: EKfUL Eigenverlag.

- Schäfter, C. (2010). *Die Beratungsbeziehung in der sozialen Arbeit*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Scheibe, C. (2005). Die PC-Stubenhocker. Zugriff am 8.10.2014. Verfügbar unter www.stern.de/digital/computer/scheibe/scheibes-kolumne-die-pc-stubenhocker-537929.html
- Schmid, B.A. (1988). Gegen die Macht der Gewohnheit: Systemische und wirklichkeitskonstruktive Ansätze in Therapie, Beratung und Training, *Transaktions-Analyse*, 1988(2-3), 68-91.
- Schmidt, S. J. (1998). Medien: Die Kopplung von Kommunikation und Kognition. In S. Krämer (Hrsg.), *Medien, Computer, Realität* (S. 55-71). Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Schöneck, N.M. (2004). Zeitmanagement als Beratung des Selbst. In R. Schützeichel & T. Brüsemeister (Hrsg.), *Die beratene Gesellschaft* (S. 205-219). Wiesbaden: VS Verlag.
- Schultze, N.-G. (2004). Ich wäre nie zu einem Psychologen gegangen, *Zeitschrift für Jugendhilfe*, 2004(11), 405-410.
- Send, H. (2010). Die Weisheit der Vielen (James Surowiecki). In D. Michelis & T. Schildhauer (Hrsg.), *Social Media Handbuch* (S. 91-104). Baden-Baden: Nomos Verlag.
- Søby, M. (2000). Identity and Learning in Cyberspace. In M. Sandbothe, & W. Marotzki, *Subjektivität und Öffentlichkeit* (S. 117-146). Köln: Halem Verlag.
- Stirner, M. (1972). *Der Einzige und sein Eigentum*. Stuttgart: Reclam.
- Sutter, T. (2008). ‚Interaktivität‘ neuer Medien. In H. Willems (Hrsg.), *Weltweite Welten* (S. 57-73). Wiesbaden: VS Verlag.
- Sutterlütte, D. (2009). Sozialarbeit und/oder virtuelle Welten?, *e-beratungsjournal.net*, 5(1). Zugriff am 8.10.2014. Verfügbar unter Xwww.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0109/sutterlueette.pdf
- Thiedecke, U. (2004). *Soziologie des Cyberspace*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Thiedecke, U. (2005). Programmiere dich selbst! Die Persona als Form der Vergesellschaftung im Cyberspace. In M. Jäckel & M. Mai (Hrsg.), *Online-Vergesellschaftung* (S. 73-89). Wiesbaden: VS Verlag.
- Thomas, T. & Krotz, F. (2008). Medienkultur und soziales Handeln: Begriffsarbeiten zur Theorieentwicklung. In T. Thomas (Hrsg.), *Medienkultur und soziales Handeln* (S. 17-41). Wiesbaden: VS Verlag.
- Volpi, F. (2004). Platon: Phaidros. In *Großes Werklexikon der Philosophie* (S. 1169-1195). Stuttgart: Kröner.

Vossler, A. (2005). Das Jahrhundert der Beratung. Entwicklung und gesellschaftliche Bedeutung von Beratungsangeboten, *MERZ*, 2005(5), 9-13.

Watzlawick, P., Beavin, J.H. & Jackson, D.D. (1974). *Menschliche Kommunikation*. Bern: Huber Verlag.

Wetzstein, T., Dahm, H. Steinmetz, L., Lentes, A., Schampaul, S. & Eckert, R. (1995). *Datenreisende. Die Kultur der Computernetze*. Opladen: VS Verlag.

Zygowski, H. (1989). *Grundlagen psychosozialer Beratung*. Opladen: VS Verlag.