

## Wo steht die Onlineberatung/-therapie in 10 Jahren?

*Josef Lang*

### Zusammenfassung

Rasante technologische Entwicklungen bilden den Hintergrund für die Herausforderungen der Onlineberatung. In ihrem Zentrum stehen jedoch Menschen mit Problemen von heute und mit Fragestellungen der Zukunft. Bei allen technologischen Neuerungen und Beratungstools liegt das Entscheidende der Onlineberatung im Verstehen und Mitfühlen, im Lesen und Schreiben. Beobachtungen und Tendenzen heutiger Praxis lassen eine Zukunft erahnen, die nicht nur von superintelligenten Computern dominiert ist, sondern in der auch empathische BeraterInnen unbedingt gefragt sind.

### Schlüsselwörter

Onlineberatung, Empathie, Zukunft der Onlineberatung

### Abstract

Dynamic technological developments form the background of the challenges in online counseling. However people with the problems of today and with their questions of the future are at the center of it. Given all technological innovations and tools for counseling the crucial key of online counseling consists in understanding and empathizing, as well as in the art of accurate reading and writing. Considering the observations and tendencies of today's professional practice it can be anticipated, that the coming years are admittedly characterized by the dominance of highly smart computers, but just as much by the demand for empathetic counselors.

### Keywords

Online counselling, empathy, future of online counseling

### Autor

- **Josef Lang**, Dr. phil. & lic. theol.
- Psychotherapeut (FSP), Theologe
- Während 35 Jahren tätig als Berater, Leiter einer Eheberatungsstelle und Therapeut in eigener Praxis
- Anlässlich eines 5-jährigen Aufenthalts in Japan lehrte er in Kyoto Beratungspsychologie und war als Supervisor engagiert
- Gründer und Betreiber der ersten auf Paarberatung spezialisierten Onlineberatung im deutschen Sprachraum (<http://www.paarberatung.ch>) (seit 1998)
- Gründer und Betreiber des „e-learning Kurses „Onlineberatung“ bei <http://www.onlineberatungen.com>(seit 2005)
- Zahlreiche Beiträge zu Themen der Onlineberatung und der Partnerschaft
- **Kontakt:** Dr. Josef Lang  
Praxis für Psychotherapie und Paartherapie  
Etzelstrasse 12  
5430 Wettingen  
Schweiz  
**Mail:** [lang@paarberatung.ch](mailto:lang@paarberatung.ch)

*"Es werden ständig mehr soziale, technische und psychologische Probleme entdeckt und erfunden, als sich durch die Problemlösungsfähigkeit der lebenden Generationen bewältigen lassen." (Sloterdijk, 2014, S. 89)*

*„Der Gesundheitssektor hat erst gerade damit begonnen, sich der Revolution anzuschliessen, welche die Art [...] der Kommunikation im Alltag umformt. Die Digitalisierung [...] birgt ein enormes Potenzial. [...] Die Herausforderungen sind nicht länger rein technischer Natur. Es wird immer mehr eine Frage des Vertrauens. Sicherheit, Schutz der Privatsphäre und Vertrauenswürdigkeit sind die ausschlaggebenden Werte, um die es geht.“ (Tiani, 2015)*

Zwei Zitate verdeutlichen die Spannung, in welcher die Onlineberatung steht. Was kommt auf uns zu? Sind es immer mehr Probleme, jedenfalls mehr als gelöst werden können oder stehen wir vor dem Beginn einer kulturellen Revolution, die nach der Technik die Vertrauensebene erfasst. Der Philosoph blickt auf die Grosswetterlage, der CEO bezieht seine Sicht aus seinen Zielen bei der Softwareentwicklung. Onlineberatung wird beide Perspektiven bedenken. Ein zwiespältiges Bild wird hier entworfen, das als Hintergrundfolie für die Onlineberatung der Zukunft durchschimmert. Der vorliegende Artikel beschränkt sich auf Themen der Onlineberatung und konzentriert sich vorwiegend auf die E-Mailberatung. Onlinetherapie kommt nur beiläufig zur Sprache.

Man beobachtet seit Jahren eine rasante Entwicklung. Die Aussage stimmt im Blick auf die Technik, sie gilt nur eingeschränkt für die Reflexion über Onlineberatung und noch weniger für das Bedürfnis von Beratenden nach Ausbildung in diesem Spezialgebiet. Vorstellungen vom Jahrhundertanfang wurden nur ansatzweise wahr, dass Onlineberater einen Spezialtitel und Anbieter ein Gütesiegel auf der Homepage hätten (Lang, 2001). Benke stellt heute verwundert fest, dass es ein relativ geringes Interesse für Aus- oder Weiterbildung in Onlineberatung gibt. Er vermutet, dass viele nach wie vor mit einer „Trial and Error“ Haltung in die Beratung einsteigen (Benke, 2014, S. 10). Nach Mallen, Vogel & Rochlen (2005) nutzten 2005 nur 2% der Kliniker das Internet für Therapie. Auf der anderen Seite weist Fenichel (2011) darauf hin, dass das erste Jahrzehnt in einen Lebensstil eingetaucht sei, den man mit „digitales Jahrzehnt“ bezeichne. Es scheint, dass die Entwicklung der Onlineberatung nicht mit der technologischen Revolution Schritt gehalten hat.

Mit Blick auf das erheiternde Wort von Niels Bohr: „Prediction is very difficult, especially about the future“, kann man den Titel des Artikels als Versuchung begreifen, der man nicht erliegen sollte. Wenn hier trotzdem eine Auseinandersetzung mit der Zukunft von Onlineberatung versucht wird, dann in der Hoffnung, dass in 10 Jahren ihre Gesichtszüge an Profil gewonnen haben. Einen optimistischen Blick wirft Reindl in die Zukunft: „Angesichts aktueller Entwicklungen bedarf es also keiner hellseherischen Fähigkeiten, um zu prognostizieren, dass Beratung und Therapie via Internet in unterschiedlichen Formaten und für unterschiedliche psychische respektive psychosoziale Probleme auf dem besten Weg ist, selbstverständlicher Teil der Beratungs- und Therapielandschaft zu werden“ (Reindl, 2015, S. 57). Im Folgenden sollen einige Linien dahin entworfen werden.

## **1. Entwicklungen auf rasanter Fahrt**

### **1.1 Ein Blick zurück als Basis für den Blick nach vorne**

Wer eine Projektion in die Zukunft wagt, sollte wissen, auf welchem Boden er steht. Es sind 20 innovative Jahre vergangen, seit Martha Ainsworth 1995 psychologische Probleme angehen wollte. Um das beschwerliche Reisen zu umgehen, suchte sie nach einer Alternative im Internet. Sie fand lediglich ein Dutzend Websites, die Behandlung für psychologische Fragen anboten. Ihre Erfahrungen stellte sie in den Dienst der Öffentlichkeit und gründete „Metanoia“, eine Art Clearinginstanz für Ratsuchende. Im Jahr 2000 fanden sich bereits über 250 Websites von Privatpraxen und über 700 Onlinekliniken in ihrer Datenbank.

In den 80er Jahren offerierte „Ask Uncle Ezra“ als erste Site Online-Hilfen zu Fragen mentaler Gesundheit, gedacht als Hilfe für StudentInnen der Cornell Universität in New York. Ein eigentlicher Durchbruch der Onlineangebote fällt in das Jahr 1995. David Sommers wird als Pionier der e-therapy aufgeführt. Er verfolgte nach 1995 das Ziel, seinen Klienten über das Internet zu helfen. Der Wikipedia Artikel [1] hebt das Angebot der „Samaritans“ speziell hervor, weil diese vielen Hundert suizidalen Menschen in ihrer Verzweiflung kostenlos und anonym geholfen haben. Theoretische Abhandlungen und Reflexionen haben die Praxisangebote geleitet und bereichert. Man denke etwa an die 1996 erstmals und dann mehrfach revidierten Veröffentlichungen von John R. Suler in: „The Basic Psychological Features of Cyberspace“ (Suler, 1996, im Internet).

Was die Entwicklung im deutschsprachigen Raum betrifft, soll hier nur daran erinnert werden, dass in den 90er Jahren kirchliche Beratungsstellen die Telefonberatung mit der Möglichkeit von Beratungen über das Internet ausgebaut haben. Einen detaillierten Überblick über die 1. Generation (1995-2002) und die 2. (2003-2013) geben Eichenberg und Kühne (2014).

Die theoretische Reflexion und die Weiterentwicklung von Methoden und Tools für die Praxis sind während 20 Jahren reicher und differenzierter geworden. Die Rede ist vor allem vom e-beratungsjournal.net, das seit 2005 beachtliche Akzente setzt und Impulse gibt. Es „versteht sich als Schnittstelle zwischen Forschung und Praxis und bietet neben aktuellen wissenschaftlichen Publikationen auch Einblicke in Praxisprojekte“ (Kühne & Hintenberger, 2005, Editorial). Diesem Anspruch im Editorial der 1. Ausgabe wurden die 20 Ausgaben durchwegs gerecht. Dass trotz der wichtigen Beiträge einiger Institutionen und Personen das Entwicklungstempo der Onlineberatung nicht den Erwartungen der Pioniere entsprochen hat, wurde oben schon thematisiert. Wie wird es weiter gehen?

### **1.2 Veränderung der Fragestellungen**

Auch wenn die Menschen in Zukunft mit ähnlichen Sorgen beschäftigt bleiben wie eh und je, bringen doch gesellschaftliche und politische Veränderungen neue Fragestellungen in den öffentlichen Diskurs. Klimawandel, Umgang mit und Gewinnung von Energie, ökonomische und politische Bewegungen, Digitalisierung

und Globalisierung bilden ein Umfeld, welches das Individuum zusätzlich zu seinen persönlichen Fragen verunsichert und ängstigt. Veränderungen der Ansprüche, Verhaltensweisen und Wertsysteme der Menschen, Immigration und Flüchtlingsströme, Arbeitswelten, Durchmischung der Religionen, Kulturen und Sprachen, soziale Klüfte, höhere Lebenserwartung – um einige Beispiele anzuführen – führen zu schwer abschätzbaren Folgen. Wer kann wen bei welchen Anliegen wie beraten oder mit wem ins klärende Gespräch kommen?

Einen konkreten Hinweis auf eine neue Gruppe von Ratsuchenden gibt Reisinger, wenn sie schreibt: „Eine andere Zukunftsperspektive ist, dass ältere Menschen länger zu Hause betreut werden könnten, und dass bei einer Übersiedlung ins Altersheim der eigene Laptop nicht fehlen darf“ (Reisinger, 2014, S. 89). Wenn man bedenkt, dass die Anzahl neuer SeniorInnen beachtlich anwachsen wird und dass psychologische Angebote für diese Population erst ansatzweise entwickelt wurden, wird evident, dass sich auch für die Onlineberatung ein neues Feld öffnen wird.

### **1.3 Technische Entwicklungen und Anwendungen**

Die technischen Entwicklungen sind für die Onlineberatung grundlegend. Sie liefern Instrumente und sie prägen die Menschen, die sie nutzen. Sie können in ihrem Gewicht kaum überschätzt werden. Die Zukunft der technischen Entwicklung hat Gordon Moore 1965 als Gesetz formuliert. Danach verdoppelt sich jedes Jahr die Dichte der integrierten Schaltungen. Heute ist meist die Rede von 18 Monaten, während denen eine Verdoppelung erreicht wird. Es gibt Stimmen, die behaupten, dass das Gesetz noch bis 2029 Geltung haben wird.

Schon heute kann NLP (natural language processing) Texte „verstehen“. Es ist umstritten, ob NLP kombiniert mit der Technologie von selbstlernenden Programmen eines Tages verlässliche Diagnosen von Ratsuchenden auf Grund von Texten produzieren kann. Barak & Miron haben schon 2005 die Resultate von drei Studien berichtet, die zeigen, wie sich suizidale Menschen auf Grund von Charakteristiken ihrer Texte im Internet von andern Personen abgrenzen lassen (Barak & Miron, 2005).

Wie weit neue Hardware wie die Google-Brille oder Smartwatches Auswirkungen auf das Verhalten der User hat und dann auch Inhalte und Methoden der Onlineberatung mitbestimmt, muss zu diesem Zeitpunkt wie so vieles offen bleiben. Co-Browsing ist dagegen schon Realität. Dabei ist der Berater, nicht der Kunde, in einem Browserfenster sichtbar. Über eine visuelle Infoebene kann erklärendes Material wie Bilder, Infografiken u.a. gemeinsam besprochen werden [2].

Wie man sich erinnert, wurde mit ELIZA - ein 1966 von Joseph Weizenbaum entwickeltes Computerprogramm - ein Therapeut in der Art der Gesprächstherapie emuliert. Das vieldiskutierte Programm kann auch heute noch verblüffen, wie man bei [www.manifestation.com/neurotoys/eliza.php3](http://www.manifestation.com/neurotoys/eliza.php3) nachprüfen kann.

In den letzten Jahren wurden zunehmend interaktive Tools in der Onlineberatung eingesetzt. Und doch gilt, was Risau und Riesenbeck festhalten: „Bislang wenig zum Einsatz kommen interaktive Elemente oder sprach- und bildgestützte Medien“ (2011, S. 2). Die beiden Autoren zeigen Möglichkeiten der Einsetzbarkeit von interaktiven Tools auf, insbesondere auch den Einsatz spielerischer Zugänge. „Spannend ist die Entwicklung sicherlich auch im Bereich des Einsatzes von Computerspielen zur Förderung der emotionalen Gesundheit“ (Risau & Riesenbeck, 2011, S. 4). Konkret stellen die Autoren die „Timeline-Methode“ vor, mit deren Hilfe ein klar strukturierter Weg zum Ziel entworfen wird. Für die Arbeit mit Paaren wird das „Anlegen eines Projektraumes“ vorgestellt. Viele weitere Tools stehen bereit, wie etwa Zeichnungssoftware, Programme für eine Familienaufstellung am Bildschirm oder Entspannung- und Achtsamkeitsübungen. Auf einem Gesundheitsportal [3] findet sich eine ganze Serie von Übungen, beispielsweise zur Entspannung, zur Angstbewältigung, bei Schlafproblemen, oder eine Liste [4] mit 10 Apps zur Unterstützung von Onlinetherapie, vieles erst in Englisch.

Zur Bearbeitung von Ängsten hilft die Virtualisierung dabei, „in sensu“ Desensibilisierung zu unterstützen. Seit Jahren gibt es die virtuelle Therapie bei Höhenangst. Im „Virtual Reality Medical Center“ werden Expositionstherapien zu 16 Ängsten angeboten, die von der Spinnenphobie bis zur Flugangst reichen [5].

tDCS (transcranial direction current simulation) [6] wird als potentiell revolutionäre Technik gepriesen, um ganze Regionen des Gehirns mit schwachen elektrischen Stromstößen zu stimulieren und dadurch neue Motivation, mehr Aufmerksamkeit, gesteigertes Denkvermögen und Gedächtnis zu gewinnen. Nutzer behaupten, dass auch Depressionen eliminiert, Schmerz und Stress minimiert werden. Andere Studien können keine signifikanten Resultate finden. Versprechungen der Hersteller lassen den Onlineberater insofern aufhorchen, dass mit technischen Entwicklungen, die vom Handy aus gesteuert werden, Möglichkeiten entwickelt werden, die gezielt auch in Interventionen berücksichtigt werden könnten, zumal die Anschaffungspreise sehr niedrig sind.

Weiter geht Kurianowicz beim Thema Zusammenwachsen von Mensch und Maschine. Schleichend werden wir zum Cyborg (cybernetic organism), meint er. Folge davon könnte sein, dass die Art und Weise, wie wir Menschen miteinander in Beziehung treten, über die Geräte läuft. „Schon heute zeigt sich, dass wir zum Teil intensiver und intimer mit unseren elektronischen Geräten kommunizieren als mit unseren Mitmenschen.“ Und dann stellt er die provozierende Frage: „Könnte es zum Problem werden, wenn wir lustvoller in einen Bildschirm oder einen Google-Apparat als in zwei Menschaugen schauen?“ (Kurianowicz, 2015, S.45). Empathie, Sprachfertigkeiten, Gefühle könnten verkümmern. Es „droht eine Generation heranzuwachsen, die nur noch imstande sein wird, Gefühle, Begehren und Leidenschaften über das Smartphone und Emoticons auszudrücken.“ Spräche diese Entwicklung für vermehrtes Aufkommen von Onlineberatung oder für ihr Ende? Könnten dann nicht Intelligente Cyborgs aus einem nahezu unendlichen Wissensfundus heraus adäquat Antworten geben?

## 1.4 Veränderung der Beratungsthemen

Die Domäne der OnlineberaterInnen wird der Mensch mit seiner Eigenart und Welt sein. Ob es eine Generation ohne Gefühle und Begehren sein wird, oder ob es „die schrecklichen Kinder der Neuzeit“ sein werden, die nach vorne stürzen (Sloterdijk, 2014), wird sich weisen. Dass sich das Vertrauen in die BeraterInnen und in die Medien bewährt, ist Voraussetzung dafür, dass die Onlineberatung nicht als riskante Methode in Misskredit gerät. Man wird sich merken dürfen, was Reindl festhält, dass „Beratung als Vertrauensgut besonderer Vorkehrungen“ bedarf (2015, S. 60).

Oben war schon kurz von neuen Themen die Rede. Neue Fragestellungen steigen am Horizont auf. Wenn man hört, dass Kinder für jede Stunde später, zu der sie geboren werden, eine um 10 Minuten höhere Lebenserwartung haben, rechnet man ungläubig nach. Sie treten – vielleicht genetisch verändert oder ohne bekannte Elternteile – in eine Welt, die sich mit den oben skizzierten Veränderungen präsentiert. Früh werden sie sich mit Optimierungsfragen und bei den unüberblickbaren Optionen mit Entscheidungsnöten herumschlagen, bald kurven sie in der Freiheit und Unsicherheit der Mingle-Pärchen oder kämpfen um das Gleichgewicht von Karriere und Beziehung. Zeiten, die gespickt werden von realitätsbegründeten Ängsten vor Terror und Kriegen, Arbeits- und Beziehungslosigkeit. Viel später erst kommen Fragen auf, wie das Alter sinnvoll zu leben sei, ohne in die Einsamkeit, in Ängste oder Depression zu geraten. Für manche taucht dann aus dem Untergrund das Thema der Sterbehilfe auf, vor allem wenn schwere Krankheiten die Lebensqualität schrumpfen lassen.

Führt man sich vor Augen, dass Menschen auch in Zukunft möglichst viele Optionen offen halten, Autoritäten hinterfragen und autonom entscheiden wollen und dass Entscheidungen auf bewusster und unbewusster Ebene entspringen, dann wird deutlich, dass (anonyme) EntscheidungshelferInnen im Internet gefragt sind, wenn man im Halbschwindel der Möglichkeiten nach Richtung sucht. „Onlineberatung 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“ (Lang, 2011, S. 7). Die Skizze wäre einseitig, würde man nicht auch an die Entwicklungen denken, die Neugier, Optimismus, Lust und Vertrauen hervorrufen. Auch die Psychologie entwickelt vermehrt lösungsorientierte Methoden oder sucht mit der positiven Psychologie danach, wie man erfreuliche Ziele anpeilen kann, ohne dass sie dabei die schwierigen Erfahrungen der Menschen leugnet.

Mit dem Ziel, das Wohlergehen zu heben und Depressionen und Ängste zu lindern, hat ein Forscherteam bei Menschen im Alter von 50 bis 79 überprüft, wie weit die Interventionen über das Internet wirksam sind. Wirksam war beispielsweise der „Dankbarkeits Besuch“: Einer Person einen Dankesbrief schreiben, der man bisher noch nicht Danke gesagt hat. Den Brief dieser Person vorlesen und über die Gefühle nachdenken, die während des Schreibens und Lesens auftreten. Weitere Interventionen zeigten ihre Wirkung ebenso in der Zunahme von Glücksgefühl und Abnahme von Depression (Gander, Proyer u.a., 2013).

## 2. Lesen und Schreiben

So evolutionär oder revolutionär die von der technologischen Entwicklung zu erwartenden Einflüsse sein werden, für die Qualität der Onlineberatung sind sie letztlich nicht ausschlaggebend. Solange es Menschen gibt, die menschlich handeln, fühlen, denken und empfinden, werden die Beratenden bedeutungsvoller sein als die integrierten Schaltungen. Bei den Beratenden wiederum wird es darauf ankommen, dass sie selbst kompetent und menschlich entfaltet leben und agieren. Die wirkungsvollste Kompetenz, Ratsuchende zu begleiten, sehe ich darin, dass sich Beratende authentisch, empathisch und in optimaler Abstimmung auf die Ratsuchenden und ihre Umwelt einlassen können. Das zeigt sich darin, dass mit den sprachlichen Wendungen und Bildern des Klienten gearbeitet wird, dass die vorgelegten Inhalte nach ableitbaren Zielsetzungen bearbeitet werden und dass System und Umwelt in die Reflexion und in den Dialog eingehen. Dass Beratende ihre eigenen kognitiven und emotionalen Prozesse kennen und reflektiert haben und dazu eine qualitätsförderliche Theorie nutzen, wird als Resultat einer Ausbildung zum Berater vorausgesetzt.

Unterschätzt wird aber häufig die Kompetenz des Lesens und Schreibens. Keine positiv wirksame Onlinekommunikation ohne einfühlsame und treffsichere Sprache. Die Onlineberatung (die Institution mit Ausbildung, Theorie und Praxis) zeichnet sich vor andern Beratungssettings dadurch aus, dass die hohe Kunst des Lesens und Schreibens ein bestimmendes Gewicht hat. Brunner hat vier Arten des Lesens unterschieden, die bei E-Mailberatung relevant sein können (Brunner, 2006). Zusätzlich wird der Berater beachten, dass er kein neutrales Aufnahmegefäß ist. Er hat vielmehr innere Strukturen und Muster entwickelt, die seine Wahrnehmung auch beim Lesen mitsteuern. Auf Grund seiner Ausbildung und Selbsterfahrung kennt er möglichst viel davon und kann es bei der Deutung fremder Texte von diesen abheben.

Antwortmails von Studierenden zu ein und derselben Anfrage machen Studierenden deutlich, wie unterschiedlich ein Text gelesen und verstanden werden kann. Deutungen lassen sich mit aller Hermeneutik nie ganz objektivieren. Vergleicht man die vielfältigen Antworten auf die eine Anfrage, dann wird augenfällig, wie unterschiedlich die Wirkungen auf Ratsuchende sein müssen. Es ist unabdingbar, dass Ratsuchende mit ihren Rückmeldungen zum lebenslangen Lernen der Beratenden beitragen. Man wird aber in Zukunft erwarten, dass sich jeder Onlineberater die Fertigkeit der Schreib- und Lesekunst in seiner Ausbildung angeeignet hat. Kühne bringt das Anliegen auf den Punkt, wenn er schreibt: „Die Fähigkeit, eigene Gedanken klar und prägnant zum Ausdruck bringen zu können, ist dabei ebenso wichtig wie die Fähigkeit, mit den Texten anderer verständnisvoll umgehen und darauf reagieren zu können. Es ist noch keine Qualifikation für Onlineberatung, wenn jemand seit vielen Jahren im Berufsalltag mit E-Mails arbeitet“ (Kühne, 2009, S. 236). Genau und effizient zu kommunizieren erachtet auch Fenichel (2011) als eine der großen Herausforderungen für BeraterInnen, die online arbeiten. Die genaue Erfassung der Bedeutung, der Nuancen und des Tones einer textbasierten Kommunikation ist die beste Voraussetzung dafür, dass Klienten profitieren können, weil sie sich

verstanden fühlen, weil sie den Glauben gewinnen, dass der Berater betroffen und empathisch ist, und dass er bei diesem spezifischen Problem helfen kann.

Eine Psychologie der „Text Relationships“ hat Suler schon vor über 10 Jahren vorgelegt. Darin werden nebst zahlreichen andern Charakteristiken die häufig zitierten Merkmale der Onlineberatung dargelegt (Enthemmung, Anonymität oder Unabhängigkeit des Ortes). Er unterscheidet zwischen Botschaftskörper (Message Body) und peripheren Elementen. „The message body is the most complex component of the communication“ (Suler, 2004, S. 37). Suler sieht im Wort „body“ eine Anspielung an die „schwer fassbare und ziemlich geheimnisvolle Gegenwart des physikalischen Selbsts“. Stil und Struktur, Wortwahl und Wortlänge, Anordnung und Abstände, Rechtschreibung, Dialekt und Emoticons, alle diese Elemente geben Hinweise auf die persönliche Eigenart des Schreibenden.

Den beiden Fertigkeiten Lesen und Schreiben den zentralen Ort zuzugestehen klingt trivial, ist und bleibt jedoch das wohl wichtigste Element zur Fortentwicklung der Onlineberatung. Mit Text sollen nicht bloß Buchstabenfolgen gemeint sein, auch Bilder, Zeichnungen, Skizzen, Filmclips, Hörtexte und auch weitere digitalisierte Informationen sollen eingeschlossen sein. Wie mächtig innere Bilder bei der Gestaltung und Veränderung von Leben und Welten sind, belegt heute auch die Hirnforschung (Hüther, 2014). Die Wirksamkeit einer Beratung hängt von den Kommunikationsskills im Internet (Stofle & Chechele, 2004), aber auch von einer Ausbalancierung der Medien ab.

### **3. Erfahrungen bringen neue Fragen ins Spiel**

In Jahresberichten des laufenden Jahres liest man von Zuwachsraten der Onlineberatung in zweistelliger Prozenzhöhe, andererseits gibt es Anbieter, welche ihr Onlineberatungsangebot eingestellt haben. Bei paarberatung.ch fällt auf, dass Ratsuchende vermehrt Kontakte über mehrere Monate hin nutzen. Ebenso ist auffällig, dass ein Wechsel zwischen Onlineberatung und Face-to-Face-Beratung stattgefunden hat. Es zeigt sich, dass es nicht nur Paare gibt, die ausdrücklich den einen oder den andern Weg vorziehen, andere wählen eine Kombination. 51% der User der Onlineangebote bei Caritas Deutschland hat sich über die Onlineberatung anregen lassen, eine Face-to-Face-Beratung aufzusuchen (Ruf, 2012). Ob sich in erwähnten Tendenzen eine Weiterentwicklung der Onlineberatung anzeigt, ist offen. Eine erste Zusammenstellung findet sich im Lehrbuch zur Onlineberatung (Eichenberg & Kühne, 2014). Entwicklungen bei Ratsuchenden sind auch abhängig von den Angeboten. Anbieter, die Onlineberatung mit Face-to-Face-Beratung verbinden, könnten in Zukunft mehr gefragt sein.

Die Präferenz zu strukturierter Vorgehensweise ist bei der Onlinetherapie seit den Anfängen bis heute beobachtbar. Standardisiertes Vorgehen bei definierten Diagnosen wurde 2001 bei der „Interapy“ (Lange, 2001) ebenso angewandt wie neulich bei den Studien von Wagner u.a. (Wagner, Horn & Maercker, 2014). Fraglich ist, ob bei Onlineberatung erfolversprechend wäre, was bei ausgewählten Störungsbildern mit guten Resultaten praktiziert wird. Das Beispiel im Fragebereich Sexualität, wie es theratalk.de im Modul „sexuelle Wünsche“



anbietet, lässt sich mit Blick auf die Mehrfachthematik vieler Anfragen nicht vorschnell verallgemeinern. „Nie erscheint ein Gleiches vor meinen Augen“, schreibt Herbert Meier im Gedicht. In einzelnen Feldern, etwa der Berufsberatung oder bei Anfragen mit Informationsanliegen, wäre strukturiertes Vorgehen leichter vorstellbar, in andern kaum sinnvoll. Die Arbeit an Qualitätsmerkmalen guter Beratung als Grundlage für den Standardisierungsprozess zur Onlineberatung soll damit nicht in Frage gestellt werden (Reindl, 2015). Jedoch wird Onlineberatung immer die Weite behalten, die der Zuschnitt auf die einzelnen Felder, die unterschiedlichen Beratungsorganisationen, die Fragestellungen, Personen und Beraterpersönlichkeiten benötigt und die Raum lässt für die Authentizität der Beratenden.

#### **4. In 10 Jahren**

Nach dem weniger verheißungsvollen Motto aus dem „zivilisationsdynamischen Hauptsatz“ von Sloterdijk eingangs soll ein helleres Bild den Abschluss bilden. Es gründet in der Annahme, dass für die Beratenden die Technik ein kontrollierbares Medium, die Apps ein hilfreiches Tool und reale und virtuelle Begegnungen mit Menschen das unersetzbare Zentrum bilden. Zwar werden Maschinen mit künstlicher Intelligenz in vielen Bereichen die BeraterInnen übertreffen, in den nächsten 10 Jahren werden sie diese nicht ersetzen.

In 10 Jahren wird es Onlineberatung noch geben, parallel zu Face-to-Face-Beratungen. Beide Settings werden effizienter und diversifizierter sein (Benke, 2014). Psychologische, sozialpädagogische und technische Erkenntnisse werden gleichermaßen vertieft und an die zeitgemäßen Fragestellungen angepasst. Die verschlüsselten Daten werden besser geschützt, so dass das Vertrauen nicht gänzlich schwindet. Dementsprechend werden von einigen Ratsuchenden Personendaten mitgeteilt, um eine Beratung zu erleichtern, welche optimal auf ihre Verhältnisse zugeschnitten ist. Von 7.839 Nutzern der Suchtberatung der Caritas haben nur gerade 14,6% das Geschlecht, 18,2% das Alter nicht angegeben (Ruf, 2012).

Die heute gefragten Themen werden durch Fragen neuer Bevölkerungsgruppen und Zeitumstände erweitert. Man denke an SeniorInnen, Immigranten oder an Heranwachsende ohne Vater (und/oder Mutter). BeraterInnen haben dann eine angemessene Spezialausbildung hinter sich, bilden sich regelmäßig weiter und sind motiviert, ihre Kenntnisse in einer digitalisierten Welt über die jeweils gängigen Medien den Menschen zur Verfügung zu stellen, denn sie wissen immer noch, was ein Teilnehmer an der re:publica 2015 in einem tweet ausgedrückt hat: „Die erstaunlichste Erkenntnis der [#rp15](#): Diese ganzen Leute von Twitter und Facebook gibt es ja auch in echt!“.

## Anmerkungen

- [1] Wikipedia „online counseling“, Überarbeitung vom 9. April 2015 wurde als eine Quelle für diesen und den vorangehenden Abschnitt konsultiert.
- [2] Aufgerufen am 25.04.15: <http://www.it-zoom.de/it-mittelstand/e/interaktive-onlineberatung-10623/>
- [3] <http://www.innerhealthstudio.com/>
- [4] <http://onlinetherapyinstitute.com/2015/04/13/apps-technology-driven-mental-health-resources/>
- [5] Bei der Adresse: <http://www.vrphobia.com/therapy.htm>
- [6] Quelle: „Brain stimulation.“ In: The Economist Technology Quarterly, March 7th 2015 p. 16 – 18.  
Mehr zum „Apparat Apex“ siehe bei:  
[http://www.apexdevice.net/?qclid=CMqDtNX448QCFQ\\_ItAodnwwALQ](http://www.apexdevice.net/?qclid=CMqDtNX448QCFQ_ItAodnwwALQ).  
Unter <http://www.thync.com/> kann man die Werbung des zurzeit bekanntesten Anbieters zur Kenntnis nehmen: „Shift your state of mind. Conquer life.“ Da hier von Beratung und Psychotherapie die Rede ist, werden die Begriffe PatientIn und KlientIn abwechselnd gebraucht.

## Literatur

- Barak, A., & Miron, O. (2005). *Writing characteristics of suicidal people on the Internet: A psychological investigation of emerging social environments. Suicide and Life-threatening Behaviour*, 35, 507–524.
- Benke, K.-H. (Hrsg.) (2014). *[Digitale Beratung]: online beraten*. Duisburg: WiKu-Wissenschaftsverlag. Dr. Stein.
- Brunner, A. (2006). *Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung*. e-beratungsjournal 2(2). Zugriff am 01.09.2015. Verfügbar unter [http://www.eberatungsjournal.net/ausgabe\\_0206/brunner.pdf](http://www.eberatungsjournal.net/ausgabe_0206/brunner.pdf).
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014). *Einführung Onlineberatung und -therapie: Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung*. München: Reinhardt UTB.
- Fenichel, M. (2011). *Online Behavior, Communication and Experience*. In R. Kraus, R., G. Stricker & C. Speyer (Hrsg.), *Online Counseling. A Handbook for Mental Health Professionals* (S. 3-18). London: Elsevier.
- Gander, F., Proyer R.T., Ruch, W., Wyss, T. (2013). *Strength-Based Positive Interventions: Further Evidence for Their Potential in Enhancing Well-Being and Alleviating Depression*. *Journal of Happiness Studies*, 14, 1241–1259.
- Hüther, G. (2014). *Die Macht der inneren Bilder. Wie Visionen das Gehirn, den Menschen und die Welt verändern* (8. Auflage). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (Hrsg.). (2009). *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

- Kühne S. (2009). Institutionalisation von Online-Beratung – das Ende der Pionierphase. *e-beratungsjournal* 9(2). Zugriff am 01.09.2015. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0209/kuehne.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/kuehne.pdf)
- Kühne, S. (2009). *Aus- und Weiterbildung in der Online-Beratung*. In S. Kühne, & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet* (S. 231-239). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Kurianowicz, T. (2015). *Unter die Haut. Was hat es zu bedeuten, wenn Mensch und Maschine immer mehr verschmelzen*. NZZ. 19.02.2015, S. 45.
- Lang, J. (2001). Gut beraten mit Internet. Psychologische Onlineberatung heute. *Psychoscope, Zeitschrift der Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen FSP*. 6(2001), 9-11.
- Lang, J. (2011). Entscheidungsthematik im Rahmen der Onlineberatung. *e-beratungsjournal* 7(2). Zugriff am 01.09.2015. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0211/lang.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0211/lang.pdf).
- Lange, A, Ven, J-P. van de, Schrieken, B. & Emmelkamp, P. (2001). INTERAPY. Treatment of posttraumatic stress through the Internet: A controlled trial. *Behavioral Therapy and Experimental Psychiatry*, 32 , 73-90.
- Mallen, M., J., Vogel, D., L. & Rochlen, A., B. (2005). The Practical Aspects of Online Counseling: Ethics, Training, Technology, and Competency. *The Counseling Psychologist*, 33, 776-818.
- Reisinger, A. (2014). *Psychotherapie mit Videotelefon. ‚Videotherapie‘ als Erweiterung der psychosozialen Versorgung*. In K. Benke (Hrsg.), *[Digitale Beratung]: online beraten*. (S. 77-91). Duisburg: WiKu-Wissenschaftsverlag.
- Reindl, R. (2015). Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. *e-beratungsjournal* 11(1). Zugriff am 01.09.2015. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0115/reindl.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf).
- Risau, P. & Riesenbeck G. (2011). Virtuelle Beratungsräume - Multimedia Tools und interaktive Elemente in der Online-Beratung. *e-beratungsjournal* 7(1). Zugriff am 01.09.2015. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0111/risau\\_riesenbeck.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0111/risau_riesenbeck.pdf)
- Ruf, D. (2012). *Chancen im Netz nutzen. – Online-Beratung* – Zugriff am 01.09.2015. Verfügbar unter [http://www.drogenbeauftragte.de/fileadmin/dateien-dba/DrogenundSucht/Computerspiele\\_Internetsucht/Downloads/7\\_Dr.Danila\\_Ruf\\_Onlineberatung.pdf](http://www.drogenbeauftragte.de/fileadmin/dateien-dba/DrogenundSucht/Computerspiele_Internetsucht/Downloads/7_Dr.Danila_Ruf_Onlineberatung.pdf)
- Sloterdijk, P. (2014). *Die schrecklichen Kinder der Neuzeit*. Berlin: Suhrkamp.

- Stofle, G.S. & Chechele, P.J. (2004). *Online Counseling Skills, Part II. In-Session Skills*. In R. Kraus, J. Zack, G. Stricker (Hrsg.), *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals* (S.181-196). London: Elsevier.
- Suler, J.R. (1996). *The Basic Psychological Features of Cyberspace*. Zugriff am 01.09.2015. Verfügbar unter <http://users.rider.edu/~suler/psycyber/basicfeat.html>
- Suler, J.R. (2004). *The psychology of text relationships*. In R. Kraus, J. Zack, G. Stricker (Hrsg.), *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals* (S.19-50). London: Elsevier.
- Tiani, M. (2015). *Digital revolution of the healthcare sector*. X Days 2015, Interlaken.
- Wagner, B., Horn, A.B., Maercker, A. (2014). Internet-based versus face-to-face cognitive-behavioral intervention for depression: A randomized controlled non-inferiority trial. *Journal of Affective Disorders* 152, 113-121.