



Leseprobe aus: Winiarski, KVT in Beratung und Kurztherapie, ISBN 978-3-621-27948-2

© 2012 Beltz Verlag, Weinheim Basel

<http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-621-27948-2>

## 8.6 Ärgerreaktionen auf Seiten des Beraters

Wenn der Berater mit seinen Interventionen nicht durchdringt und dabei nicht gelassen reagiert, sondern wertend, steigt der Unmut beim Klienten. Der Klient nimmt die Stimmung des Beraters wahr und sieht sich in der Rolle des Nervenden. Vielleicht reagiert er im Gegenzug auch mit Ärger und baut einen Widerstand auf. Wenn der Berater Formulierungen verwendet wie: »Sie wollen aber auch nichts von mir annehmen?«, oder: »Sie müssen sich schon einlassen!«, wertet er implizit das Verhalten des Klienten mit nicht realitätskompatiblen Forderungsgedanken (überspitzt: »Also verflucht noch mal, Sie müssen doch ...!«). Auch wenn oberflächlich betrachtet der Inhalt seiner Aussagen beraterisch förderlich ist, ist seine Intervention durch seinen Ärger und die versteckten Wertungen ungünstig. Deshalb ist es sinnvoll, die Frage »Was löst der Klient bei mir aus?« immer wieder in der Supervision zu besprechen oder selbst zu analysieren, bis (im Idealfall) keine versteckten Botschaften und emotionalen Überreaktionen mehr erkennbar sind. An der sprachlichen Oberfläche könnten die Formulierungen danach lauten:

- ▶ »Ich habe den Eindruck, dass Sie mit meinen Vorschlägen so gar nichts anfangen können. Mögen Sie darüber sprechen, woran das liegen mag?«
- ▶ »Ich kann sehr gut nachempfinden, dass das für Sie sehr schwer ist, etwas Neues auszuprobieren. Aber ich weiß leider nur diese Möglichkeiten und würde Ihnen gerne helfen, einiges davon zu versuchen.«

Häufige Fragen dazu sind: »Darf man sich denn nicht ärgern?«, »Wollen Sie sagen, Sie würden sich nie ärgern?« Beide Fragen sind zu verneinen, aber sie sind hier auch nicht das Thema. Es geht hier nicht um die Frage, wie ein Berater reagiert oder ob es erlaubt ist, sich ungünstig zu verhalten, sondern um die Frage, was eine günstige Reaktion ist, um Widerstand zu vermeiden.

### Orientierungen für Berater bei eigenen Ärgerreaktionen

Schauen Sie einmal, welches Ziel wir anstreben, obwohl es erlaubt ist, auch schlecht zu beraten, und obwohl Sie Ihre Ziele nicht immer erreichen.

Was halten Sie von einem Bogenschützen, der seinem Meister im Training sagt: »Ich soll meine Haltung verbessern? Wollen Sie mir sagen, dass Sie nie daneben treffen? Und wo steht überhaupt, dass ich immer treffen muss?«

## 8.7 Fehlende Zäsuren durch mangelnde Abgrenzung des Beraters

»Der Klient findet einfach kein Ende!« Beratung ist ein zeitlich begrenztes Unterfangen. Konzentration und verfügbare Zeit sind im professionellen Setting immer begrenzt. Immer? In der Supervision ist oft die Beraterklage zu vernehmen, der Klient fände nie ein Ende. Wie aber soll ein Klient das erreichen, wenn sein Berater das auch nicht vollbringt. Der Lernprozess in der Beratung beinhaltet sinnvollerweise auch, mit der Zeit haushalten zu lernen – das gilt für beide Seiten. Aber die Gesprächsleitung

obliegt in unserem Konzept dem Berater. Folglich hat er Strukturhilfe zu geben und dabei das Ende der Sitzung im Auge zu behalten. Häufig hindern ungünstige Beraterleitsätze, die Stundenplanung und -beendigung durchzusetzen.

### **Anwendungsbeispiel: Supervision eines Beraters zur Selbstabgrenzung**

Ein Berater ist immer mit seiner ganzen Person anwesend. In ihm werden mitunter durch sehr persönliche Aspekte einer Klientenbeziehung unerfüllbare Anforderungen an seine Beratungsleistung ausgelöst. Die Anwendung des klientenaktivierenden Frageprinzips wird hier auf den Berater – durch den Supervisor (S) – angewendet und fördert die Selbstreflexion sowie eine Bewusstwerdung und Umstrukturierung überzogener Beraterkognitionen.

- S. Was hat dich daran gehindert, den Klienten zu unterbrechen und das Sitzungsende rechtzeitig einzuläuten?
- B. Ich hatte da Hemmungen.
- S. Weil?
- B. Weil es dem Klienten so schlecht ging.
- S. Du meinst, es ist nur sinnvoll die Stunde zu beenden, wenn es dem Klienten gut geht?
- B. Nein, aber ich hatte Mitleid.
- S. Okay, dann musst du bis halb elf dasitzen, oder?
- B. Ja, und da hab ich Horror vor.
- S. Kann man auch Mitleid haben und dennoch Stopp sagen?
- B. Ja, klar.
- S. Aber dich hinderte was?
- B. Ich dachte, das kannst du doch nicht machen.
- S. Weil?
- B. Weil es dem so mies geht.
- S. Du meinst, wenn es dem Klienten mies geht, muss die Stunde länger werden?
- B. Ja, das hab ich zumindest da gedacht.
- S. Steigere dich hinein in diese Gedanken, stell' dir die Situation und dein Gefühl dabei deutlich vor, und sag mir, wenn du so weit bist!
- B. Okay.
- S. Vervollständige jetzt meinen Satz: Ich darf doch jetzt nicht die Stunde abbrechen, sonst ...
- B. Sonst bin ich verantwortlich.
- S. Wofür?
- B. Dass es ihm noch schlechter geht.
- S. Und dann, wenn du so was machst, bist du ... ? Wie betrachtetest du dich dann?
- B. Ich glaub' als mieser Berate, richtig schlecht.

**Auswertung.** In diesem Beispiel leidet der Supervisand unter mangelnder Abgrenzung, er setzt kein Stopp-Signal und fühlt sich gehemmt. Der Supervisor arbeitet – ohne dies

zu bewerten – die dem Supervisanden nicht bewussten kognitiven Beweggründe seines Verhaltens heraus, indem er so lange weiter fragt, was der Supervisand befürchtet hatte, bis die beratungshemmenden Leitsätze deutlich werden. Nur was erkannt wird, ist auch veränderbar. Der Supervisand hatte sein Selbstwertempfinden bzw. seinen Wert als Berater mit der Vorstellung verbunden, dass er die Verantwortung für die Gefühle des Klienten trage und die Stunde nicht abbrechen dürfe, wenn es dem Klienten nicht gut geht. In diesem Supervisionsausschnitt gelingt es dem Supervisanden, seine ihm hemmende negative Selbstbewertung herauszuarbeiten und sie danach selbst in Frage zu stellen. Er gelangte später darüber zu einer kritischen Reflexion, wie weit seine Verantwortung sinnvollerweise gehen kann und wo sie notwendigerweise endet. Er reflektierte weiter über seinen »eigenen Anteil« an der Verstrickung, über nicht bewusste Kognitionen und Gefühle, die dieser Klient bei ihm ausgelöst hatte, und stieß auf einige Gemeinsamkeiten zwischen ihm und den Klienten, die sein Helfersyndrom aktiviert hatten.

## 8.8 Beratungshemmende Leitsätze oder das Helfen-können-müssen-Syndrom

### Beratungshemmnisse auf einen Blick

- ▶ Der Berater ist verantwortlich für das Wohlergehen des Klienten.
- ▶ Der Berater darf jemanden, dem es schlecht geht, nicht unterbrechen. Er verrichtet seine Tätigkeit schlecht, wenn er es trotzdem macht.

Glauben auch Sie irgendetwas davon? Nein, nicht jetzt, sondern in solchen Situationen, in denen Sie nicht helfen können. (Um diese Frage beantworten zu können, eignet sich auch der Einsatz von Arbeitsblatt 3.)

**Fehlannahmen.** Das Helfer-Syndrom fußt auf der falschen Annahme, dass jedem Klienten (durch jeden Berater und/oder jederzeit) geholfen werden kann und zudem ein nicht näher begründeter Zwang besteht, dies zu tun. Dahinter lauern Schlussfolgerungen wie: »Wenn ich es nicht kann, bin ich inkompetent.« Weiter wird unterstellt, dass wir sogleich ein Ergebnis zu sehen bekommen. Gerade sprachlich sehr geschulte Berater unterschätzen aber manchmal ihre Klienten, wenn diese sich sprachlich nicht so versiert ausdrücken können und nicht so recht mitteilen können, was sie bereits gelernt haben. Ein Klient sagte einmal: »Sie haben mir sehr geholfen. Ich kann zwar nicht sagen wobei, aber es fühlt sich gut an.« Aber auch, wenn der Klient nicht von der Beratung profitiert, muss dies nichts mit Ihrer Beratungskompetenz zu tun haben, da nicht Sie den Klienten verändern, sondern nur er sich selber. Und das will nicht jeder mit allen unbequemen Konsequenzen – schon gar nicht bei allen Problemen und auch nicht zu jedem Zeitpunkt. Schauen Sie sich hierzu auch Handout 6 an.

AB  
3

Handout  
6

## Training gegen Beratungshemmer

Erforschen Sie sich. Stellen Sie sich eine solche Situation vor, und fühlen Sie in sich hinein. Dann spüren Sie sich vom Gefühl an die verborgenen Gedanken heran, und schreiben Sie sie zensurlos auf! Anschließend bearbeiten Sie diese Gedanken, und widerlegen Sie sie. Nehmen Sie sich Zeit dafür. Erstellen Sie sich ein neues inneres Konzept für diese Situation und einen neuen Verhaltensplan.

**Überzogene Leitsätze und Allmachtsgedanken.** Noch gravierender können überzogene Leitsätze sein, wenn ein Klient suizidal ist. Einige Berater übernehmen innerlich die volle Verantwortung für das Leben des Klienten. Sie zehren sich auf, obwohl sie alles getan haben, was möglich war (vgl. Abschn. 4.3.8). Einige Autoren befassen sich in jüngster Zeit mit schwierigen Situationen in der Beratung (Noyon & Heidenreich, 2009) und mit der Selbstfürsorge der Therapeuten (Hoffmann & Hofmann, 2008). In den meisten Fällen geht es bei Selbstvorwürfen der Berater nicht um Leben und Tod, sondern um ein Helfersyndrom (s. a. Schmidtbauer, 1997), eine unrealistische Einschätzung der beraterischen Reichweite und die irrationale Überzeugung, immer und jedem helfen können zu *müssen*.

**Aktionismus und Beratungsresistenz.** Mit dem Helfen-Müssen-Leitsatz fällt der Berater in übereifrigen Aktionismus, beratschlagt, überredet und redet gut zu, um unbedingt einen kleinen Erfolg durchzubringen. Er arbeitet mehr als der Klient, weil er glaubt, ihm einen Erfolg schuldig zu sein. Aber selbst wenn Sie nach allen Regeln unserer Kunst gearbeitet haben, kann (in sehr seltenen Fällen) ein Rest an Klienten veränderungsresistent bleiben. Sie tun das nicht, um den Berater zu erniedrigen, sondern weil es ihre »Natur« ist. Manche Klienten möchten Ihnen auch zeigen, dass Sie nichts ausrichten können, weil diese Art der Aggression für sie eine wichtige Kompensation ihrer eigenen Probleme darstellt oder das »Dagegen-Angehen-Schema« in ihrer Lerngeschichte tief verankert ist.

Freilich ist es günstig, sich zu fragen, ob man mehr hätte erreichen können. Es ist Realität, dass wir nicht jederzeit unsere volle Kapazität und Aufmerksamkeit zur Verfügung haben, und unsere blinden Flecken bewirken, dass wir etwas übersehen. Aber selbst, wenn Sie schlecht beraten haben, können Sie im Schnitt ein guter Berater sein. Positiv betrachtet: Sie haben eine treffliche Möglichkeit, die Kognitive Beratung bei sich selber anzuwenden, indem Sie die überzogenen Kognitionen, jedem immer helfen zu müssen, bearbeiten, sich schrittweise weniger perfektionistisch zeigen und sich weder als Berater noch als Mensch an einzelnen Misserfolgen messen.

### Beratergift

»Du musst deinem Klienten (sofort und sichtbar) helfen können!« Diese Drohung scheinen viele Berater anonym erhalten zu haben, und immer scheint unklar zu bleiben, wer der Adressat ist. Oder hat uns jemand diesen Satz unter Hypnose eingeflüßt und befohlen ihn unbewusst wirken zu lassen? Vielleicht haben wir das auch als versteckte Botschaft all den Büchern zwischen den Zeilen entnommen, in denen die Beratungszauberer immer nur durchschlagende Erfolge haben und mit

den kleinsten Interventionen die größten Veränderungen erwirken. Kognitiv jedenfalls nährt sich das Helfen-Können-Müssen-Syndrom aus Sätzen wie:

- ▶ Ich bin weniger wert, wenn ich keinen Erfolg habe, Fehler mache oder auch einmal versage!
- ▶ Ich muss immer hilfreich sein, sonst bin ich inkompetent!
- ▶ Ich kann es nicht ertragen, wenn ein anderer leidet!
- ▶ Wenn ich ein guter Berater/Therapeut bin, muss ich helfen!
- ▶ Man kann jedem helfen, wenn man es nur richtig macht.

### **Hilfe bei Aktionismus und Kompetenzzweifeln**

- ▶ Sie müssen gar nichts erreichen.
- ▶ Es ist schön, wenn Sie versuchen, professionell zu helfen, ohne sich zu verausgaben und von Erfolgen abhängig zu machen, die letztlich nicht in Ihrer Hand liegen.
- ▶ Über Ihre Kompetenz entscheidet nicht der Erfolg oder Misserfolg bei einzelnen Fällen oder in einzelnen Stunden.
- ▶ Manche Fortschritte dauern lange, bis sie sichtbar werden, oder bleiben für den Berater unsichtbar. Beratung und Therapie tun manchmal auch weh, wenn unangenehme Erkenntnisse und Konfrontationen anstehen.
- ▶ Man darf auch Fehler machen und ist trotzdem kein Versager.
- ▶ Niemand arbeitet immer top konzentriert und hat stets 100 Prozent seiner Leistungsfähigkeit parat.
- ▶ Einigen Klienten können Sie nicht helfen, weil die Chemie nicht stimmt und auch unter Aufbietung aller Empathie nicht stimmend zu machen ist.
- ▶ Einigen Klienten kann niemand helfen, weil sie keine Veränderungsmotivation oder Fähigkeit besitzen.
- ▶ Eine einzelne Therapiestunde oder gar eine einzelne Intervention stellt nur einen sehr kleinen Bruchteil Ihres Wirkens dar. Oder merken Sie sich und sagen Sie es Ihren Klienten an passender Stelle: Berater sind beschränkt!

Das Arbeitsblatt 3 beinhaltet einige wertvolle Anregungen, um seinen Beratungsstil und eventuelle Selbstzweifel genauer zu eruieren und gegebenenfalls zu korrigieren.

AB  
3

## 9 KVT online: Internet in Beratung und Therapie

### 9.1 Übersicht: Einsatzfelder und spezifische Probleme

Viele Berater und Betreuer, aber auch Therapeuten, erhalten heute E-Mails von Ihren Klienten oder z. B. von aus der Klinik entlassenen Ex-Patienten. Aber auch Therapeuten in freier Praxis werden per Mail angefragt. Historische Vorläufer für non-interaktive Beratung mögen die Briefseelsorge oder der Kummerkasten in Zeitschriften sein.

In bestimmten Fällen kann es sinnvoll sein, Beratungen und Therapien durch Tele-Therapie via Mail oder Chat zu ergänzen oder nachzubereiten. Allerdings stehen dem zahlreiche Hemmnisse entgegen: bei manchen Beratern und Therapeuten eine Angst vor der Technisierung des Klientenkontaktes, vor einer Wegrationalisierung empathischer, zeitintensiver Beziehungsgestaltung. Bei anderen überwiegen berufsrechtliche Bedenken, die E-Mail-Arbeit und Chat bisher in Deutschland nur in Pilotprojekten, aber nicht in der Regelversorgung zulassen. Abrechnungsmöglichkeiten für Chat- oder Maillkontakte bei niedergelassenen Therapeuten existieren (immer noch) nicht. Mitunter werden schwer kontrollierbare, für die User wenig transparente Angebote ins Web gestellt. Beschränkungen und Standards sind notwendig, um dem Klienten eine Richtschnur zu geben, nach der er beurteilen kann, ob er fachlich qualifiziert beraten wird.

Beratungsstellen begannen zwar schon in den 90er Jahren erste Beratungsangebote via Internet. Bei dem Einsatz der E-Medien taten sich aber aufgrund der Intransparenz der Angebote bald Rechtsprobleme auf, viele seriöse Projekte schlossen ihr Online-Angebot zunächst wieder. In den letzten Jahren sprießen neue Beratungs- und Therapieangebote aus dem World Wide Web, da inzwischen berufsrechtliche und datenrechtliche Regelungen abrufbar sind, die mehr Rechtssicherheit gewährleisten. Dazu sind erhebliche Anforderungen zu erfüllen, die in Beratungsstellen nicht immer Beachtung finden (können), sei es, weil die Reglements noch wenig bekannt und erst im Entstehen sind, sei es, weil auf dem noch unsicheren Terrain Rechtsfolgen befürchtet werden. E-Mail- oder Chat-Kontakte erscheinen auf den ersten Blick komfortabel, sind aber bei näherem Hinsehen auch problematisch.

Die Anonymität des Webs lässt den Berater im Unklaren über seinen Klienten. Der Berater gibt möglicherweise seinen Namen preis und alles, was er schreibt, kann gegen ihn verwendet werden. All seine Fehler können gespeichert und aufgehoben werden. In Streitfällen kann der Berater haftbar gemacht werden, Dinge falsch eingeschätzt oder einen Rat gegeben zu haben, der zu negativen Folgen führte bzw. geführt haben soll. Durch das Eins-zu-eins-Protokoll des Gesprächsausdrucks oder der gespeicherten Mail, trägt der Berater ein höheres Risiko als bei einer mündlichen Beratung. Schließlich kann auch eine nicht befugte Person die E-Mail-Adresse oder Chatnamen eines

Klienten »leihen«. Der Berater ist dann in dem Glauben, mit einem ihm schon bekannten Klienten zu chatten oder zu mailen, während tatsächlich eine fremde Person datengeschützte Informationen herauslockt. Zudem sind die elektronischen Übertragungswege durch ausspionierende Viren und Programme sowie andere Lücken im Sicherheitssystem nicht sicher.

Die Online-Angebote werden oft auch eher als Erweiterung, denn als Alternative zu Realkontakten gesehen (Mück, 2008; Sonnenmoser, 2004): als Möglichkeit zur Selbsthilfe mit intelligenten Selbsthilfe-Programmen oder als Kontaktmöglichkeit zur Überwindung von großen Distanzen und bei immobilen Patienten (Sonnenmoser, 2010a, 2010b; Wangemann, 2004). Berufsrechtlich ist für Niedergelassene keine ausschließliche Online-Therapie möglich, da gemäß § 5 (5) der Musterberufsordnung für psychologische Psychotherapeuten verfügt ist:

»Psychotherapeuten erbringen psychotherapeutische Behandlungen im persönlichen Kontakt. Sie dürfen diese über elektronische Kommunikationsmedien nur in begründeten Ausnahmefällen unter Beachtung besonderer Sorgfaltspflichten durchführen. Modellprojekte, in denen psychotherapeutische Behandlungen ausschließlich über Kommunikationsnetze durchgeführt werden, bedürfen der Genehmigung durch die Kammer und sind zu evaluieren.«

Auch Ärzte unterliegen solchen, bisweilen noch strengeren Bedingungen. Institutionen wie Beratungsstellen hingegen sind freier in der Angebotsgestaltung (Näheres muss bei örtlichen Behörden erfragt werden).

Trotz der Distanz, die eine Online-Beratung beinhaltet, können Phänomene wie Beziehungsgestaltung und Widerstand wirksam werden. Die Kommunikation verändert sich und Internet-Kontakte sind heute bereits für viele alltäglich. Mitunter äußern Menschen in Mails mehr Persönliches als im direkten Kontakt. Dies kann ebenso vorteilhaft wie von Nachteil sein. Viele Klienten, die vor einer Therapie oder Beratung stehen, trauen sich nur in anonymen Foren, sich über Ihre Anliegen auszulassen. Maercker und Wagner (2011) sehen in der Kommunikation »ohne soziale und nonverbale Signale« mitunter Vorteile, da fehlende Informationen »über persönliche Merkmale von Patient und Therapeut« zu »einer verstärkten Offenheit und sozialer Unbefangenheit führen.« Informationslücken könnten »bei der interpersonellen Wahrnehmung Fantasiebilder evozieren, die nicht selten als besonders wohltuend empfunden werden (...).« Die emotionale Qualität werde teilweise sogar gesteigert, wie bereits Walther 1996 gezeigt habe. Auch meine Klienten berichten oft von Erfahrungsaustausch in Online-Foren mit intensivem Nähegefühl. So kann auch die Online-Beratung schnell nah und vereinnahmend werden, weshalb sich der Onlineberater ebenso abzugrenzen verstehen muss wie andere Berater. Die einfachste Regel für den Internet anwendenden Berater ist daraus herzuleiten:



**Berate nichts per Internet, was du nicht auch ohne beraten würdest, kannst und darfst!**



Das Angebot muss datenrechtlich und fachlich den Regeln der Aufsichtsgremien entsprechen. Wer also Internet-Beratung macht, informiere sich vorher bei der zuständigen Kammer/Gesundheitsbehörde usw., welche Standards zu beachten sind. Die Regeln variieren in den Bundesländern und befinden sich im Wandel. Eine zusammenfassende Diskussion findet sich bei Mück (2008), Wagner und Maercker (2011) sowie Hardt und Ochs (2011). In der Debatte um »E-Mental-Health« wird mitunter eine deutliche Abgrenzung gegenüber Psychotherapie verzeichnet, da u. a. die Möglichkeit zu fachgerechten Anamnesen, zur Beziehungsgestaltung und zur zeitnahen und beobachtenden Reaktion fehle (Wollstadt, 2011). Ausländische Studien weisen auf weitergehende Erfahrungen, da in weitflächigen, dünnbesiedelten Gebieten die Notwendigkeit einer Online-Therapie vordergründiger ist. Eine randomisierte Studie (Lancet, 2009, 374: 628–634, s. Deutsches Ärzteblatt.de 21.08.2009) beschreibt, dass die Psychotherapie auch online durchgeführt werden könne.

In dieser Arbeit befassen wir uns nicht mit einer reinen Online-Therapie. Die Bedenken, stark intervenierend zu arbeiten und dabei über keine gesicherte Anamnese und zeitnahe Interaktion zu verfügen, erscheinen uns zu gewichtig. Stattdessen befassen wir uns hauptsächlich mit dem Einsatz des Webs in (ohnehin bisweilen anonymen und non-interaktiven) Beratungssettings oder dem Web als ergänzendes Medium innerhalb traditioneller Therapien. Wo es nicht um eine ausdifferenzierte Psychotherapie geht, findet die Internet-Arbeit wachsenden Zuspruch als Einstieg, Ergänzung, intermittierender Kurzkommunikation sowie der Nachsorge.

Folgende Möglichkeiten gibt es, das Internet in der Beratung, aber auch in einer Kurztherapie sinnvoll zu integrieren:

- ▶ Informationsgewinnung für den Therapeuten zu Selbsthilfegruppen, Kontaktforen, Literatur, Medikation u. a.
- ▶ Rechercheaufgaben für den Klienten (Foren und Kontaktmöglichkeiten eruieren)
- ▶ Überwindung von Distanzen (ergänzende E-Mail-Beratung/Chat mit Klienten, die weit entfernt wohnen oder nicht mobil sind)
- ▶ Überwindung von Kontakthemmnissen, z. B. bei taubstummen oder bewegungs- eingeschränkten Klienten
- ▶ Expositionen in vivo (in Chats über Probleme und Schwächen sprechen, sich abgrenzen lernen gegenüber Anfragen anderer, Nein-Sagen lernen, Kritik äußern, Standpunkte gegen den Strom vertreten, Gefühle aussprechen)
- ▶ Erhalten von Unterstützung und Überwindung des Eindrucks der Einzige mit einer bestimmten Symptomatik zu sein. Die Server mit Personenprofilen verfügen häufig über Foren zu bestimmten Symptomgruppen. Man kann sie unter dem jeweiligen Stichwort in den servereigenen Suchmaschinen finden. Wer mag, kann dann Leute anschreiben oder sich in den Chatrooms austauschen. Dadurch werden die Selbsthilfepotenziale gestärkt, und zudem werden Kontakte geknüpft. Auch werden Tipps und Erfahrungen ausgetauscht über andere Gruppen, Verlauf von Erkrankungen, Überwindungsmöglichkeiten oder auch Medikationen. Mancher Klient wird hierdurch ermutigt und weitergebracht. Natürlich ist auch diese Methode nicht frei von Nebenwirkungen und möglichen unangenehmen Erfahrungen und

Entmutigungen bei Negativberichten. In Beratung und Therapie wird deshalb nachgefragt, wie die Recherchen und Kontakte verlaufen sind, um sie gegebenenfalls nachzubearbeiten oder zu relativieren.

- ▶ Kommunikation und Soziale-Kompetenz-Trainings durch therapeutische Hausaufgaben, z. B. eine Mail schreiben und (auf Wunsch) mit dem Therapeuten besprechen. Dabei kann der Therapeut Feedback geben, wie die Mail auf ihn wirkt, er kann auf versteckte Botschaften, Aggressionen usw. hinweisen. Er kann Unklarheiten widerspiegeln und helfen, ein Bedürfnis oder einen Standpunkt klarer zu formulieren. Das therapeutische Feedback kann völlig unabhängig davon erfolgen, ob der Klient die Mail absenden möchte oder sie nur als Übung zum Ausdrücken seines Standpunktes nutzt. Die Mail ist durch die beliebige Veränderbarkeit dem Schreiben von therapeutischen Übungsbriefen überlegen. Zudem kann sie, sofern der Klient dies möchte, auch gleich zum Absenden genutzt werden. Umgekehrt können auch Mails, die der Klient erhalten hat, therapeutisch besprochen werden, um eine Kognitive Umstrukturierung und einen Vergleich zu erwirken, was der Therapeut/Berater und was der Klient in einer Mail liest.
- ▶ Aufbau von sozialen und beruflichen Kontakten (über Freizeitserver und berufsorientierten Anbietern mit online stehenden Profilen der User)
- ▶ Chatbegleitung laufender Beratungsreihen oder Therapien (z. B. vom Klienten, der sein Prokrastinieren verändern möchte, eine Bestätigung mailen lassen, ob er seine Aufgaben erledigt hat oder nicht, anerkennende Antwort als Verstärkung senden)
- ▶ Bereitstellung Therapie ergänzender Materialien und Hausaufgaben wie Monitoringbögen, Stimmungstagebücher oder Aktivitätenlisten
- ▶ Nachsorge und Follow-Ups (Fragebögen überreichen, Reflexionsfragen stellen, Nacherhebungen durchführen, aktuelle Angebote für Gruppen übersenden)

**Für und Wider der Einbeziehung persönlicher Dateien.** Stark kontrovers diskutiert wird das selbstständige Einholen von Informationen über die Klienten durch Internet-Recherchen des Beraters oder Therapeuten. Die Befürworter halten dies für einen diagnostischen Zugewinn, die Kritiker für ethisch bedenklich und sehen darin einen Vertrauensbruch. Dadurch würden etwaige Vorteile solcher Datenerhebungen wieder annulliert. Etwas anders ist es, wenn der Klient ausdrücklich möchte, dass der Therapeut seine Homepage oder andere von ihm selbst ausgewählte Internet-Exponate anschaut. Dann könnte dies wie andere Dokumente, die ein Klient mitbringt auch (z. B. Klinikberichte, Briefe, Kontaktanzeigen usw.), einer Ergänzung der Daten und Analyse des Kommunikationsverhaltens durchaus dienlich sein. Internet-Darbietungen der Klienten können auch für externe Verstärkung sowie zum Aufbau interner Verstärker nützlich sein. Allerdings achten Berater und Therapeuten besser darauf, dies nur dann zu tun, wenn ein einvernehmlicher, sinnvoller und abgegrenzter therapeutischer Arbeitsauftrag damit verbunden ist. Therapeuten sollten auch zuvor abklären, ob den Klienten hinreichend bewusst ist, dass sie durch manche Dokumente sehr Persönliches preisgeben. Aber Beratung und Therapie beinhalten eben auch ohne Internet in der Regel sehr intime Details.

**Qualitätssicherung.** Mail-Berater benötigen grundsätzlich die gleichen Qualifikationen und Befugnisse wie andere Berater! Sie müssen Beratung von Therapie unterscheiden können und neben Ihrer Ausbildung über Kenntnisse der psycho-sozialen Infrastruktur verfügen. Sie dürfen dem Gesetz nach nur dann über das Vermitteln allgemeiner Informationen hinausgehen, wenn sie zum Ausüben der Heilkunde befugt sind. Beratungsstellen tun gut daran, ihre Berater zu supervidieren und dabei auch die Online-Arbeit der Ehrenamtlichen oder Hauptamtlichen einzubeziehen. Berater arbeiten nicht im rechtsfreien Raum, sondern sind für ihren Rat belangbar. Ob im Falle einer ehrenamtlichen Beratung die Institution, in der sie arbeiten, oder der Einzelne für mögliche negative Beratungsfolgen verantwortlich ist, wird kontrovers diskutiert. Eine für alle Eventualitäten gültige Rechtssicherheit besteht nicht. Beratern bzw. Beratungsstellen sei sicherheitshalber empfohlen, sich vor Aufnahme ihrer Online-Tätigkeit von Behörden und Anwälten auf den aktuellen Stand der Vorschriften bringen zu lassen. Die Komplexität der Materie kann an diesem Ort nicht ausreichend erörtert werden.

## 9.2 Varianten und Methoden der Internet-Beratung

Im Folgenden wird ein Konzept für die Einbeziehung von Mails im Beratungssetting vorgelegt. Eine Mail kann ebenso wie ein Chattertext sehr verschieden gelesen werden. Als Berater sehen Sie nicht, wie Ihr Klient reagiert. Sie bekommen mögliche Irritationen nicht mit. Sie können oft auch nicht nachfragen, weil der Kontakt nur kurz ist. Die Wirkung Ihrer Interventionen ist weniger überprüfbar und weniger nachträglich beeinflussbar. Formulieren Sie daher besonders zurückhaltend und durchdacht. Wenn möglich lassen Sie Mails supervidieren oder einer Intervision durch Kollegen unterziehen. Bei Live-Chats kann es angemessen sein, sich auch als Berater einen Chatnamen zuzulegen. Chat-Dialoge haben den Vorteil, dass sie langsamer als Gespräche verlaufen und ausgedruckt und vom Klienten nachgearbeitet werden können. Dadurch setzt sich der Berater aber auch einem Risiko aus, er kann Fakern zum Opfer fallen und alles, was er spontan schreibt, kann fixiert und gegen ihn verwendet werden. Manche beziehen den Standpunkt, dass Berater sich hier besser schützen, wenn sie unter anonymem Namen chatten. Berufsrechtlich sind damit Probleme verbunden, da der Klient dann nicht die Sicherheit hat, mit einer kompetenten Person zu chatten. Allerdings kann diese Gewissheit weitgehend dadurch gewährleistet werden, dass er in eine Chatbox einloggt, die einer renommierten Institution (Klinik/Beratungsstelle) gehört. Und in Beratungsstellen arbeitet auch oft ein professionelles oder semiprofessionelles Team ehrenamtlich. Einem Ehrenamtler kann ohnehin nur schwer vorgeschrieben werden, seine Identität preiszugeben. Bei Hauptamtlichen wird dies meistens anders gesehen.

Im Gegensatz zum E-Mail-Schreiben kann der Berater für den Online-Chat auf die bereits dargelegten Dialogtechniken zurückgreifen, da er sich in einem tatsächlichen Dialog befindet. Er muss allerdings mit der Tatsache umgehen, dass er emotionale

Reaktionen des Klienten allenfalls verbal oder durch Emotikons mitbekommt. Daher sind verstärkte Nachfragen erforderlich, wie die Beratung auf den Klienten wirkt, wie er sich fühlt und ob der Berater die Machbarkeit von Veränderungen zutreffend einschätzt oder den Klienten überfordert.

Für die E-Mail-Beratung hingegen wird im Folgenden ein Leitfaden erstellt, dessen Basismethoden auch den direkten Online-Chat ergänzen. Der Chat ist dem Beratungsgespräch aber näher, da eine Realtime-Reaktion des Klienten erfolgt und damit eine Gesprächssituation entsteht. Bei der Mailberatung fehlt diese direkte Reaktion. Die Vorschläge versuchen, gerade dieser Besonderheit Rechnung zu tragen.

### 9.2.1 Klientenaktivierende Rechercheaufgaben

Das Internet bietet für Berater und Klienten gleichermaßen Möglichkeiten, sich über Aktivitäten kundig zu machen. Der Berater oder Therapeut kann sich selbst einen (digitalen) Ordner anlegen, in dem die wichtigsten Links über örtliche und bundesweite Gruppen der Selbsthilfe, Freizeitgestaltung und Kontaktfindung abgelegt werden. In der Praxis hat es sich bewährt, einige Ausdrucke griffbereit oder im Wartezimmer zu haben. Dazu zählen Selbsthilfeseiten und Kommunikationszentren in der Umgebung. Wichtig sind auch behördliche Stellen wie Arbeitsagentur, Rentenanstalt und Krankenhäuser sowie Fachärzte. Auch die Online-Darbietungen verschiedener Zeitschriften sollten dem Klienten präsentiert werden.

Der Klient bekommt – dem Konzept des klientenaktivierenden Dialogs folgend – von einem Beratungstermin zum nächsten konkrete Recherchen übertragen. Motivierend ist manchmal, schon eine Website zu benennen, auf dem der Klient etwas suchen soll. Zur Anwendung kommt hierbei häufig, dem Klienten den am Ort arbeitenden Verband zu benennen und dessen Homepage, der Selbsthilfegruppen organisiert. Ebenso kann ein Internet-Anbieter vorgeschlagen werden, auf dessen Homepage Kontakte geknüpft werden können. Motivierende Hinweise können sein,

- ▶ eine allgemeine Suchmaschine aufzurufen,
- ▶ als Stichwörter den Namen der Stadt einzugeben und die Wörter »Selbsthilfe« und/oder »Netzwerk« plus den Problembereich (z. B. Depression, Einsamkeit, Schulden, Scheidung, spezielle Erkrankungen, Behinderungen/körperliche Einschränkungen, Drogen, Alkohol, Essstörung, Psychose). Gegebenenfalls kann der Zusatz Angehörigengruppe sinnvoll sein. Weitere Stichwörter können aus unterschiedlichen Lebensfeldern stammen, an denen der Klient interessiert ist (z. B. Migration, Lesben/Schwule/Bisexuelle/Transgender, Coming-Out, Single, Wohngemeinschaft, Senioren, Jugendgruppe usw.).
- ▶ Klienten, die daran interessiert sind, folgen auch gern dem Hinweis, bei einem Online-Lexikon wie Wikipedia einmal als Stichwort »ABC-Modell« und »Kognitive Verhaltenstherapie« einzugeben. Manche machen sich selbst Ausdrucke und erarbeiten schon im Vorfeld einige Grundlagen, die die Psychoedukation im Rahmen einer Therapie erweitern oder abkürzen können. Die bewährte Literatur-

therapie in Form von Buchempfehlungen wird so durch Internet-Recherchen ergänzt oder ersetzt. Der Vorteil ist die Kostenersparnis und die leichte und zudem anonyme Erreichbarkeit (Niedrigschwelligkeit) solcher Angebote per Mausclick. Mitunter stellt sich dem Berater/Therapeuten auch die Notwendigkeit, relativierende Gegeninformationen per Internet anzubieten. Dies ist z. B. der Fall, wenn Klienten von Seiten berichten, die Psychotherapien, die Psychiatrie oder auch Pharmakotherapien pauschal schwarzmalersisch darstellen. Zum einen kann man dann Seiten empfehlen, die auch positive Betroffenenberichte enthalten, zum anderen kann man Beispiele von Seiten nennen, die alltägliche Dinge als immens gefährlich darstellen, z. B. das Essen von Zucker oder Salz. Hiermit kann man in einem »sokratischen Internet-Dialog« anregen, sich seine eigene Meinung zu bilden und nicht nur einer einzigen radikalen Darstellung zu folgen. Der Berater erweitert damit die Informationsbasis, ohne einer Entscheidung bzw. einem eigenen Urteil des Klienten vorzugreifen.

## 9.2.2 E-Mail-Beratung

### Konzepte und Wortwahl

Zum Training der E-Mail-Beratung kann der Berater schon im Vorfeld üben, einige Schlüsselsituationen, die sich oft wiederholen, sprachlich zu bewältigen. Zu Übungszwecken hat sich eine Basis an selbst verfassten Texten bewährt. Der Hauptteil einer Mail ist individuell. Aber der Berater hat mit einem solchen Fundus einen verbalen Rahmen, den er in seine Mails frei Hand einfließen lassen kann. Er baut sich damit eine Vorstruktur auf und muss nicht jedes Mal alles neu konzipieren. Zudem kann man seine Formulierungen, wenn man sie vorbereitend anlegt, schon einmal vorab mit Kollegen besprechen, um ihre Angemessenheit im Kontext der jeweiligen Einrichtungen oder Abteilungen, in denen er arbeitet, zu diskutieren. Im Folgenden machen wir Vorschläge, die individuell dem Berater, seinem Arbeitsauftrag und den Klienten angepasst und erweitert werden können.

**Anrede.** Die Anrede mit »Sehr geehrte/r ...« wirkt in der Beratung nicht immer angemessen. »Liebe Frau/Lieber Herr ...« klingt wärmer und persönlicher, auch wenn es Kriterien geben mag, die für die förmliche, distanzierte Anrede sprechen. Es ist dabei zu unterscheiden, ob jemand sehr persönliches Leid klagt oder sehr distanziert und ebenfalls förmlich einige sachliche Infos anfordert. Beratung findet oft zwischen diesen Extremen statt, sodass es für die richtige Anrede im Einzelfall keine Patentlösung gibt.

**Gesprächseröffnung.** Anteilnahme signalisierende Eröffnungssphrasen vermitteln empathisches Verstehen und sind vertrauensfördernd. Beispiele wären etwa:

- ▶ Ich kann Ihr Problem sehr gut nachvollziehen.
- ▶ Ich kann mich gut in Ihre Lage hineinversetzen.
- ▶ Ich kann Sie gut verstehen.
- ▶ Wenn ich mich in Ihre Lage versetze, kann ich sehr gut nachempfinden, dass Sie ...

## Übung

Legen Sie sich eine eigene Liste an und fragen Sie einmal, wie sie auf Ihre Kolleg(inn)en wirkt.

**Abgrenzung gegenüber Therapie.** Gemäß Psychotherapierichtlinien ist E-Mail-Beratung keine Therapie. Um den Klienten keine Illusionen zu machen, man könne schwerwiegende psychische Probleme per Mail »heilen«, ist eine Abgrenzung sinnvoll:

Mit dieser Mail möchte ich Ihnen einige Anregungen geben. Ich möchte Sie aber zugleich ermutigen, eine persönliche Beratung in Anspruch zu nehmen. Mehr als eine Anregung und eine Information kann Ihnen eine Mail leider nicht bieten. Zu Ihrem Thema teile ich Ihnen aber mit ...

Die Mail schließt mit Telefonnummern/Adressen von Beratungsstellen/Institutionen/Therapeuten bzw. Stellen, die Therapieplätze vermitteln. In vielen Bundesländern existieren bei den Kassenärztlichen Vereinigungen Listen mit aktuellen Therapieplatzangeboten, die wöchentlich erneuert werden. Die Links der Psychotherapeutenkammern sollten ebenfalls genannt werden, da sie differenziertere Angaben über die Therapeut/innen und deren spezifische Arbeitsfelder enthalten.

### Techniken kognitiver E-Mail-Beratung

**Nicht-Direktivität bei den Zielen.** Bei Anfragen per Mail weiß der Berater noch weniger über den Klienten als in einem persönlichen Erstgespräch. Er kann die Tragweite von Entscheidungen nicht abschätzen, kann auch nicht spontan nachfragen. Daher empfiehlt es sich, die Beratung (noch mehr als ohnehin schon) auf Entscheidungshilfen und formale Techniken sowie überschaubare, nur Teilbereiche des Lebens tangierende Themen zu begrenzen. Probleme und Fragen, die das gesamte Leben des Klienten beeinflussen, können sonst nicht verantwortlich abgeklopft und in ihrer Tragweite verstanden werden. In der Mail werden also weder direktive Tipps gegeben, wie wir sie häufig von Laien erhalten, noch wird zu Entscheidungen gedrängt oder gar ihnen vorgegriffen. Der Klient erhält stattdessen hilfreiche aktivierende Fragen. Beispiele: Notieren Sie sich einmal alle Vor- und Nachteile und überlegen Sie in Ruhe, was überwiegt. Zusätzlich wird die Überprüfung in der Kommunikation angeregt: Manche Menschen werden sicherer in ihren Entscheidungen, wenn sie sie mit anderen diskutieren. Das können Freunde, aber auch Selbsthilfe-Foren im Internet sein (Links anbei geben).

Auch die Frage nach Konsequenzen von Entscheidungen ist hilfreich:

Überlegen Sie bitte selbst einmal, welche Konsequenzen es hat, wenn Sie XYZ tun. Wären die Konsequenzen für Sie tragbar? Schreiben Sie einmal alles auf, was Sie befürchten, und gehen Sie diese Liste mehrfach durch, um Nutzen und Risiken für sich abzuwägen. Vielen hilft es, dies schriftlich zu machen und einige Tage lang zu ergänzen und daran zu arbeiten.