

*Zeitschrift für Theorie und Praxis in der Beratung*  
*Jahrgang 23, Heft 1/2022*

**Inhalt**

Editorial	2
<i>Friederike von Tiedemann:</i> Paarprozesse online. Grenzen und Möglichkeiten der digitalen Beratungsform	4
<i>Birgit Knatz:</i> Digitale Beratungsformate und ihre Besonderheiten für die Beratung	12
<i>Christian Roesler:</i> Tele-Analyse: Psychotherapie über technische Medien und die Konsequenzen für Interaktion und Beziehung	33
Buchbesprechungen	45
Impressum	56

## Editorial

Vielen Kolleginnen und Kollegen ging es sicherlich so wie Friederike von Tiedemann, als sie sich durch die Pandemie herausgefordert sah, plötzlich viele Beratungen im Online-Setting durchführen zu müssen. Sie beschreibt in ihrem Artikel *Paarprozesse online – Grenzen und Möglichkeiten der digitalen Beratungsform* ihre Erfahrungen. Zunächst ist da immer wieder die Frage, ob das mit der Technik klappt, ob man gehört wird, und sie kommt dann zu dem Resümee: Veränderungsrelevant ist, was mit einem Affekt einhergeht. Emotionales Erleben in den Begegnungsraum des Paares zu bringen, ist auch am Bildschirm möglich! Besser, als manch einer erwartet hätte. Ich hoffe, dieser Erfahrungsbericht ermuntert dazu, hier weiter auszuprobieren.

Birgit Knatz ist Pionierin der Online-Seelsorge und -Beratung. 1995 war sie maßgeblich daran beteiligt, die Telefonseelsorge Deutschland als erste deutschsprachige Beratungsstelle „ins Internet zu bringen“. Vor mehr als 20 Jahren hat sie das Vier-Folien-Konzept entwickelt, das heute zum Standard in der Online-Beratung und Internetseelsorge geworden ist. In ihrem Artikel *Digitale Beratungsformate und ihre Besonderheiten für die Beratung* macht sie deutlich, dass Online-Beratung mehr ist als die Umsetzung von Face-to-Face-Beratung in ein Videoformat. Mailen und Chatten sind schon seit mehr als 25 Jahren gängige digitale Beratungsformate. Seit einigen Jahren ist auch die Beratung über Sprachnachrichten möglich. Alle digitalen Beratungsformate können flexibel eingesetzt werden und wirken für sich, aber auch zur Ergänzung der Face-to-Face-Beratung oder zu einer Heranführung an Therapie. Der Artikel zeigt Merkmale und Besonderheiten der vier Online-Beratungsformate und die Handhabung für (online) Beratende auf.

Kritisch setzt sich Christian Rösler mit der Möglichkeit der internetbasierten Beratung und Therapie in seinem Artikel *Tele-Analyse – Psychotherapie über technische Medien und die Konsequenzen für Interaktion und Beziehung* auseinander. Er stellt, hinsichtlich der neuen Medien die zentrale Frage: Entheben die technischen Möglichkeiten des dauernden imaginären Anwesend-Sein-Lassens die Individuen von der Notwendigkeit der Symbolisierung? Welche psychischen Strukturen entstehen (oder entstehen nicht), wenn ich jederzeit die Möglichkeit habe, einem Therapeuten eine E-Mail zu schreiben oder bei aufkommenden Schwierigkeiten die Beziehung jederzeit über die Exit-Funktion verlassen kann? Empirisch zeigt sich bereits, dass die vielen Vorteile des virtuellen Kontakts natürlich auch eine Vermeidung von realen zwischenmenschlichen Kontakten fördern können, was gerade für bestimmte Personen, die Psychotherapie suchen, zu einer weiteren Isolation und Vereinsamung führen kann. Aus eben diesem Grund können rein virtuelle therapeutische Kontakte eine Flucht in eine virtuelle irrealen Welt fördern.

Wir wünschen Ihnen, dass die Lektüre dieser drei unterschiedlichen Beiträge Ihnen hilft zu experimentieren und eine eigene Position für sich zu finden. Das Entscheidende ist nämlich, dass wir als Therapeut\*innen und Berater\*innen hinter dem, was wir tun, auch stehen können.

In den Buchbesprechungen weisen wir besonders auf das Buch von William Isaacs hin, *Dialog als Kunst gemeinsam zu denken*. Es eröffnet ganz neue Möglichkeiten, etwa im Rahmen der Beziehungstherapie, zu Lösungen zu kommen, an die vorher keiner der jeweils Beteiligten gedacht hat.

Gute Anregungen und Impulse bei der Lektüre wünschen Ihnen

*Christine Kröger & Rudolf Sanders*

*Friederike von Tiedemann*

## **Paarprozesse online. Grenzen und Möglichkeiten der digitalen Beratungsform<sup>1</sup>**

„Guten Tag, können Sie mich gut hören und sehen? Die Kamera wird unten links frei geschaltet. Bitte setzen Sie sich nebeneinander. Gäbe es noch eine Lampe damit ich Ihre Gesichter besser erkennen kann? – Danke prima ...“

So beginnen seit gut einem Jahr für die meisten von uns Paarberatungen am Screen.

„Ich hoffe, Sie fühlen sich wohl, setzen Sie sich so, dass Sie sich auf dem Sofa entspannt und wohl fühlen...“ Ich bemerke, wie der Mann angespannt auf der Tastatur die richtige Einstellung sucht, während seine Frau mit leicht genervter Mimik daneben sitzt.

Zur Spannungsregulation spreche ich *ruhige* und fast gedehnte Sätze: „Lassen Sie sich Zeit...normalerweise (Pause) ...würde ich Sie an der Praxiseingangstür begrüßen ... (Pause) ... Sie hätten Zeit zum Ankommen würden erstmal ins Bad gehen ... (Pause) ... einen Tee oder Wasser bekommen.“ Also nehmen wir uns auch jetzt diese fünf Minuten. Es ist doch immer noch ungewohnt, sich auf diese Art kennen zu lernen.“

Als der Lockdown begann und der erste Schock angesichts des kompletten Ausfalls aller Beratungstermine einigermaßen überwunden war, begannen Kolleginnen damit, die Versorgung der Paare per Video aufrechtzuerhalten. Viele waren anfänglich skeptisch und hatten Bedenken, ob sich Paarprozesse in diesem Setting wirksam begleiten lassen. Auch fehlte den meisten das technische Know-how.

Seit einem Jahr beraten wir in unserer Privatpraxis ca. 80 % der Paare online. Inzwischen muss ich einräumen, dass vieles gut geht, einiges sogar besser. Gleichzeitig ist deutlicher geworden, bei welchen Paaren eine videogestützte Beratung an Grenzen stößt und kontraindiziert ist. Im Folgenden gebe ich einen Überblick über unsere gesammelten Erfahrungen. Interessant wäre es, diese miteinander in Austausch zu bringen, da die meisten von uns mehr oder weniger unvorbereitet mit der Videoberatung zurechtkommen mussten und wir es evtl. noch eine Weile fortsetzen müssen.

---

<sup>1</sup> Der Artikel wurde übernommen aus INFO, Informationsrundschreiben Nr. 238, Dezember 2021, der DAJEB, Deutsche Arbeitsgemeinschaft für Jugend- und Eheberatung e.V.

## 1. Viele Bedenken zu Beginn

Bedenken gegenüber der Videoberatung hatte ich anfangs mehr als genug. Sie betrafen vor allem folgende Aspekte der Paararbeit:

- Kann ich spüren, was bei den Beiden los ist? Fehlt doch eine Möglichkeit die Energie, die sonst im Raum wahrnehmbar ist als wichtige Informationsquelle zu nutzen.
- Kann ich den Prozess affektiv genügend rahmen und halten?
- Kann ich subtile Zeichen der Kommunikation erkennen, auch wenn die Körpersprache deutlich eingeschränkt ist?
- Bin ich ausreichend wirksam? Kann ich den Prozess steuern, wenn er droht zu eskalieren?
- Muss ich nun auf erlebnisorientierte Methoden verzichten?
- Kann ich das Vertrauen beider Partner gewinnen, wenn ich nur bis auf Brusthöhe zu sehen bin?

## 2. Ungeahnte Vorteile

Durch den überraschend entstandenen Wechsel auf online-Beratungen konnte keiner von uns auf fundierte Erfahrungen zurückgreifen. Zunächst sagten alle Paare Termine ab, dann aber stieg die Nachfrage mehr und mehr nach Hilfe in der Online-Version. Auch bei uns war das so.

Es blieb nichts anderes übrig, als mutig und kreativ mit dem ungewohnten Setting zu experimentieren. So probierte ich im Laufe der Zeit immer mehr der sonst in Präsenz genutzten Methoden und Vorgehensweisen aus. Manches ließ ich gleich ganz weg, anderes wandelte ich um. Zumeist aber „erfand“ ich spontan ein Vorgehen und machte zuweilen dem Paar gegenüber transparent, dass ich das jetzt zum ersten Mal ausprobieren würde, ihr Einverständnis vorausgesetzt.

Beim Protokollieren der Sitzungen im Nachgang kristallisierten sich mehr und mehr die Vorteile heraus. Sowohl Vorteile durch das veränderte Setting, als auch Vorteile für das inhaltlich- methodische Vorgehen.

### 2.1 Settingvorteile

- **Anfragen überregional möglich**

Paare, für welche es sonst aufgrund Ihres Standortes schwer war, an Paarberatungsstellen oder Praxen zu kommen, erhielten nun problemlos Zugang zu professioneller Unterstützung. Während der Lockdownphasen betraf es zum Beispiel Paare im Ausland, die dort mehrere Monate festsäßen. Später zeigte sich, dass deutsche Paare, die beruflich bedingt im Auslandsdienst sind oder Fernbeziehungen haben, online-Beratung suchten. Das online-Angebot nehmen nun zunehmend Paare aus dem ländlichen Raum in Anspruch, für die eine Anfahrt deutlich zu weit wäre.

- **Terminierung vereinfacht**

Termine lassen sich besser finden, da manche Paare während der Woche getrennt sind und sich an verschiedenen Orten zuschalten können. Für sie käme sonst nur ein Termin am Wochenende in Frage.

- **Niederschwelliges Angebot**

Manches Paar hätte aufgrund der Hemmung, in eine Beratungsstelle oder Praxis zu gehen, gar keine Paarberatung aufgesucht. Daheim bleiben zu können und sich per Knopfdruck eine Expertin ins Wohnzimmer einzuladen, war für viele Paare- vor allem Männer- eine angstmindernde Komponente und damit ein leistbarer Schritt. Die positive Erfahrung motivierte die Klienten als nächsten Schritt vor Ort eine Beratung in Präsenz in Anspruch zu nehmen oder eine Einzeltherapie zu beginnen.

- **Körperliche Nähe**

Das Paar sitzt zwangsläufig näher zusammen, manchmal hat es seit langem keinen Körperkontakt dieser Art erlebt. Distanzstrategien werden sozusagen „technisch bedingt übersprungen“.

- **Distanzregulierung leichter**

Paare, die sich nicht in einem Raum ertragen sitzen an zwei Screens in zwei getrennten Räumen. Bei sehr zerstrittenen Paar wollten jeweils die Frauen, dass an zwei Screens gesprochen werde, obwohl sich beide Partner im gleichen Haus befanden. Auch das vereinfachte den Beginn. In der 2. Sitzung konnten sie bereits gemeinsam am Screen sitzen und erlebten eine spürbare Erstverbesserung im Kontakt mit mehr Wohlwollen und weniger Ärger.

- **Das Zuhause als sicherer Ort**

Das Sofa, der Sessel im Wohnzimmer, sind vertrautere Orte als fremde Beratungszimmer. Durch die Video-Beratung geschieht an diesem sicheren Ort eine „Überschreibung des bisherigen Musters“. Wurde hier vorher teilnahmslos nebeneinander Netflix konsumiert, gestritten oder geschwiegen, erlebt das Paar nun eine neue Qualität der Begegnung und zwar am *gleichen* Ort. Räume und Orte laden sich psychologisch auf. Fanden neue Erfahrungen bisher im Beratungszimmer der Paartherapeutin statt, werden dies nun im eigenen Heim möglich und sind dem Paar weiterhin verfügbar. Neurophysiologisch wird eine Bahnung abgebaut bzw. neu überschrieben. Ein Paar gestand mir, dass es lange nicht mehr so nah zusammen auf dem Sofa gesessen habe und es diesen Ort

nun gezielt für Gespräche aufsuche, um an die wohlwollende Begegnungsqualität, wie sie in den Beratungen erlebt wurde, leichter anzuschließen.

## **2.2 Methodische Vorteile**

- **Anwesend sein, Rahmen halten und trotzdem unsichtbar sein**

Oft hätte ich mir das früher gewünscht: Ich leite das Paar an, aber bin gar nicht da... Gerade dann, wenn es emotional nah wird, stören Therapeutinnen. Nun konnte ich meine Kamera ausschalten und weiter dicht dabeibleiben und dem Prozess Halt geben. Dadurch kommen beide Partner deutlich effektvoller in einen unmittelbaren emotional geprägten Dialog. Echte Begegnung in neuer Qualität wird rasch ermöglicht.

Im präsenten Raum werden wir oftmals als „dritte Station“ angepielt und die Kommunikation verläuft über die moderierende „Schaltstelle“ des Beraters, was eine Zeitlang auch nützlich ist. Wir werden als Zeugen oder Klagemauer, als Puffer und Übersetzer, als Führer oder Wissens vermittelnde Fachperson genutzt.

Da wo es zur Klärung gekommen ist, kann ich mich aus dem „sakralen, intimen Raum des Paares“ nun direkt herausbewegen, ohne sie allein zu lassen. Das Paar erfährt auf der Stelle, wie es sich anfühlt einander aus einer erwachsenen Selbstqualität ein Gegenüber zu sein und bleibt begleitet. Es lernt einen emotionalen oder abgrenzenden oder gar angsteinflößenden Satz nun face to face auszudrücken und anzunehmen.

Die oft notwendigen Modifikationen können aus dem „off“ direkt erfolgen, Resonanz kann vertieft werden. „Wiederholen Sie das einfach nochmal. Schauen Sie ihre Frau an, richten Sie sich auf und sagen Sie es gaaaanz langsam ... etc“. „Wie ist es, wenn Sie das so von Ihrem Mann hören?“ – „Sagen Sie es ihm direkt.“

- **Konsequentes nonverbales Unterbrechen destruktiver Interaktion fällt leicht**

Das Nacheinander-sprechen ist in einer Paarberatung nötig, fällt vielen aber schwer. Die wichtige Regulation durch den Therapeuten gelingt in der digitalen Arbeitsform leichter. Es ist geradezu beeindruckend hoch wirksam, wenn ich kurz meine Handfläche vor die Kamera halte und damit das gesamte Bild verdecke. Der Redefluss verstummt sofort. So rasch ist ein Streitendes Paar sonst nicht zu unterbrechen und außerdem ist das Durcheinanderreden im online-Modus für alle unangenehm. Mit vorheriger Ankündigung kann man auch Bild *und* Ton für einige Sekunden abschalten.

- **Feine mimische Reaktionen als Körpersignal werden erkennbar**

Das Zucken der Augenbraue des Mannes, während ich mit der Frau spreche, die Träne im Auge der Frau, während ich mit dem Mann spreche, hätte ich im Praxisraum nicht immer bemerkt. Die Gesichter sind viel näher zu sehen als sonst. Dass ich es im Screen bemerkte, fanden wiederum die Paare bemerkenswert.

- **Persönliche Nähe durch Vornamen-Ansprache**

Unverhofft stieg die Intimität durch folgende Not: Wenn ich „Sie“ sage ist im Beratungsraum durch meine körperliche Hinwendung immer klar, wer gemeint ist. Am Screen fehlt diese Zuordnung. Dauernd „Sie, Herr soundso“ und „Sie, Frau soundso“ ist bei manchen Nachnamen eine mühsame Sache und unterbricht den nahen Kontakt. Ich hole mir zu Beginn die Erlaubnis, die Partner mit Vornamen und „Sie“ anzusprechen. „Peter, ich nehme wahr, wie Sie zögern, wenn Sie das hören“. Hat etwas vom amerikanischen „you“ und wahrt dennoch Abstand und Respekt.

- **Doppeln**

Das war fast die effektivste Entdeckung, die ich durch die Videoschaltung erlebte. Dabei gehe ich wechselweise virtuell hinter den einen oder den anderen Partner: „Ich spreche jetzt mal als zweites Ich und Sie stellen sich vor, ich stehe hinter Ihnen und meine Hände ruhen auf Ihren Schultern...geht das?“ Dann rolle ich mit meinem Schreibtischstuhl so weit auf die Seite der zu doppelnden Person, dass gerade noch meine Schulter, aber *nicht* mein Gesicht im Bildschirm zu sehen ist. Das Paar sitzt sich dabei gegenüber, so wie dies auch im Beratungszimmer geschieht. Auf diese Weise kann man sehr direkt den Prozess der emotionalen Vertiefung anreichern, der Weg zum Stuhl des Klienten fällt weg, das Gegenüber ist nicht abgelenkt, das Paar bleibt auf den dyadischen Dialog fokussiert.

- **Stuhlarbeit einzeln**

Auch im Einzelprozess konnten emotional geladene Prozesse durch erlebnisaktive Methoden unterstützt und gehalten werden. Die Arbeit mit dem leeren Stuhl beispielsweise gelingt auch am Screen. Dazu musste die Klientin in einem Fall anfangs in einen größeren Raum gehen, da sie den Stuhl, der den früheren Partner repräsentierte, noch recht weit von sich wegstellen wollte. Dabei konnte ich sie noch im Bildschirm sehen, während sie ihm gegenüber saß. Ein von ihr gewünschtes Verzeihensritual war mit Doppeln wie oben beschrieben gut durchführbar.

- **Versöhnungsarbeit im Paarsetting – auch an zwei Orten**

Die online-Schaltung ermöglichte auch, dass sogar an *zwei Orten* lebende Partner für ihren angefragten Wunsch nach einer Versöhnungsarbeit wertvolle Schritte gehen konnten. Corona verbot Ihnen wegen Quarantäne das persönliche Zusammentreffen oder durch Geschäftsreisen des Mannes gab es keine Termine zu zweit. Versöhnungsprozesse sind sehr nah und bewegend. Es war zwar besser, wenn beide im gleichen Raum nebeneinander bzw. phasenweise auch gegenüber saßen, aber selbst diese ungewöhnliche Variante auf Distanz hatte selbst bei bereits getrennten Paaren erstaunliche Erfolge.

- **Symbolarbeit**

Sonst nutzen Paare in unserer Praxis die vorhandenen Symbole, die wir Ihnen anbieten. Das sind Steine, Muscheln, Figuren, Wurzeln, Kissen etc. Nun schickte ich beide Partner während der Beratung los, um passende Symbole in Ihrer Wohnung zu suchen. Der effektvolle Nutzen bestand darin, dass sie diese auch nach der Sitzung noch zur Verfügung hatten und damit weiterarbeiten konnten. Einige Aufstellungen konnten sie länger stehen lassen und in Ruhe nachbesprechen. Einige hatten die Symbole in der nächsten Sitzung wieder parat, um den Prozess fortzusetzen oder führten sie während der Zeit als Erinnerungsanker mit sich.

- **Lifeline-Arbeit im Wohnzimmer**

Das war wohl das mutigste Experiment. Je nachdem wie die Lifeline-Arbeit gestaltet ist und welchen Fokus man setzt, benötigt das Paar dazu jeweils ein oder zwei Seile. Auch wenn ich das auf dem Boden ausgelegte Seil oder die dargelegten Karten mit Stichworten und Symbole nicht immer sehen oder erkennen konnte, war es möglich, das Paar durch den Prozess zu begleiten. Es verlangt einem einen gewissen Vertrauensvorschuss ab, da das Paar seine Aufmerksamkeit selbst präsent halten muss. Man spürt nicht die Energie im Raum und was der Prozess beim Paar auslöst, da die Personen sich vom Screen entfernen. Einer steht, einer sitzt. Sind beide noch in Kontakt? Die Kamera muss vom Paar auf den gesamten Raum gerichtet werden. Gerade wenn es wenig Licht im Raum gibt, kann das manchmal für Berater etwas anstrengend werden. Damit kommen wir auch zu den Grenzen des Online-Beratungs-Settings.

### **3. Grenzen der online-Beratung**

Nicht geeignet und geradezu kontraindiziert ist das Video-Format für Klienten mit frühen Ich-Strukturstörungen. Das kann bis hin zur Gefahr einer Re-Traumatisierung gehen, die durch den nicht genügend leistbaren emotional-haltenden Rahmen bei gleichzeitig aufdeckenden Methoden erzeugt werden kann. Klienten können sich zum Beispiel leichter zu wenig wahrgenommen oder erneut im Stich gelassen fühlen. In der Präsenzform habe ich mehr Möglichkeiten dissoziative Zustände durch gemeinsame Bewegung und Abstand aufzulösen. Möglichkeiten der Unterbrechung von verbaler Gewalt, Umgang mit Wegrennen aus dem Raum, Abklärung von suizidalen Tendenzen stehen mir im Präsenzformat direkter zur Verfügung.

Klienten mit Frühstörungen sind ohnehin in der Triade rasch misstrauisch, ob die Paartherapeutin nicht doch parteiisch ist. Das Vertrauen ist anfällig und kann über den digitalen Weg zu wenig gezeigt und angenommen werden, was sich ungünstig auf den Paarprozess auswirkt.

Nicht immer ist ein Paar fähig, sich von den Kindern genügend abzugrenzen. So kam es öfter vor, dass ein Kind in den Raum kam, Telefone klingelten - der äußere Rahmen nicht geschützt und sicher war. Kleinkinder, die nicht anderswo untergebracht werden konnten, störten den Prozess oder es bestand die Gefahr, dass das Gespräch potenziell mitverfolgt wurde oder die Eltern sich nicht konzentrieren konnten, da sie zu nah bei ihren Kindern waren.

Grundsätzlich schlug ich jedem Paar zu Beginn vor, das online-Setting die ersten Sitzungen auszuprobieren und sich beiderseits vorzubehalten, dieses wenn ungeeignet zu beenden. Auch Paaren mit schnell hochskalierendem Umgangsstil empfahl ich, sich in eine Präsenzberatung zu begeben.

### **Zusammenfassende Erkenntnisse**

- Online-Beratung ermöglicht Klientenpaaren ungeahnte Möglichkeiten, unkompliziert und niederschwellig Hilfe zu erhalten
- Manche Paare fällt es durch den geringeren Aufwand und die niedrige Hemmschwelle leichter, Hilfe auch früher in Anspruch zu nehmen – ein guter Präventionseffekt!
- Visualisierungen und erlebnisorientierte Methoden sind mit wenigen Einschränkungen auch im digitalen Raum gut einsetzbar
- Eine Mischung aus Präsenz und digitaler Beratung ist für manche Paare ein guter Kompromiss, um zunächst eine vertrauensvolle therapeutische Basis herzustellen, ehe die Beratungsstunden auf online wechseln, was den Aufwand der Anfahrt mindert.

- Entscheidend ist, ob beide Partner über eine ausreichend stabile Fähigkeit der Spannungsregulierung und Impulskontrolle verfügen, da die digitale Form eine geringe spürbare emotionale Rahmung bietet.
- Für Klienten mit akzentuierter Persönlichkeitsstörung ist das online-Format kontraindiziert.

*Die gute Nachricht zum Schluss:*

Veränderungsrelevant ist, was mit einem Affekt einhergeht. Emotionales Erleben in den Begegnungsraum des Paares zu bringen, ist auch am Screen möglich! Mehr, als manch einer erwartet hätte. Ich hoffe, dieser Erfahrungsbericht ermuntert dazu, hier weiter auszuprobieren.

### **Zusammenfassung**

Herausgefordert durch die Pandemie wird aufgezeichnet, wie trotzdem Paarberatung auch online stattfinden kann. Ein Erfahrungsbericht nach zwei Jahren, der Grenzen und Möglichkeiten aufzeigt.

### **Summery**

Challenged by the pandemic, it is recorded how couples counseling can still take place online. A field report after two years that shows the limits and possibilities.

**Keywords:** couples counseling, online counseling, field reports from practice

### **Friederike von Tiedemann**

Dipl. Psych. Approbierte Psychotherapeutin  
 Leitung des „Hans Jellouschek Institutes Freiburg-Hamburg“  
 Lehrende für Systemisch-Integrative Paartherapie und Supervision an unterschiedlichen Weiterbildungsinstitutionen im deutschsprachigen Raum  
 Lehrtrainerin und Beraterin von Führungskräften und Teams  
 Privatpraxis für Einzel- und Paartherapie, Coaching und Supervision  
 Buchautorin

Im Rebstall 5, D-79285 Ebringen  
 Tel: ++49 7664 - 60745  
 Mail: office@vontiedemann.de

[www.vontiedemann.de](http://www.vontiedemann.de)  
[www.professio.de](http://www.professio.de)  
[www.jellouschek-institut-freiburg.de](http://www.jellouschek-institut-freiburg.de)  
[www.paare-in-therapie.de](http://www.paare-in-therapie.de)

*Birgit Knatz*

## **Digitale Beratungsformate und ihre Besonderheiten für die Beratung**

Spätestens seit Corona ist die Online-Beratung in den Beratungsstellen als weiteres Format angekommen. Die Kontaktaufnahme über das Internet ist einfacher „als mal eben vorbeizukommen“ und ist auch in Zeiten von Schutzmaßnahmen leicht durchzuführen. Öffnungszeiten spielen in den asynchronen Formaten wie Mailen und Sprachnachrichten keine Rolle; in den synchronen Formaten wie Chatten und Videoberatung ist der Zeitaufwand für Ratsuchende geringer als das Aufsuchen einer Beratungsstelle. Die sichere Distanz über die Medien führt zu einer anderen Form von Nähe.

Kinder und Jugendliche machen keinen Unterschied zwischen einem online geführten Beratungsgespräch oder einem Beratungsgespräch in der Beratungsstelle, das zeigt sich auch in den Jugendberatungsstellen, die mehr und mehr Selbstmelderinnen und Melder verzeichnen. Dadurch werden mehr Mädchen und Jungen als in der Face-to-Face-Beratung erreicht. „Ein Drittel aller Mädchen haben sich uns in der Online-Beratung überhaupt zum ersten Mal anvertraut und melden sich hierüber erstmals auch ohne Bezugsperson. Fällt diese Möglichkeit jetzt weg, fallen diese Mädchen zurück ins Dunkelfeld. Das jüngste Mädchen, das sich meldete, war 11 Jahre.“

<https://schattenriss-onlineberatung.de/>

### **1. Online-Beratung wirkt als eigenständige Beratungsform**

Online-Beratung kann an eine Face-to-Face-Beratung oder Psychotherapie heranführen, allerdings wirkt sie ebenso als eigenständige Beratungsform. „Die Beratung über das Internet ist eine eigenständige Beratungsform, die einen Personenkreis erreicht, der entweder aktuell oder grundsätzlich nicht bereit ist, eine Beratungsstelle aufzusuchen. Sie ist keine Konkurrenz zur ambulanten Beratung, eher eine Ergänzung der bestehenden Beratungsinfrastruktur durch spezielle Internetangebote. Beratung über das Internet kann helfen, Schwellenängste gegenüber der Inanspruchnahme ambulanter Hilfen abzubauen. Sie kann damit ein erster hilfreicher Schritt sein, auch persönliche Beratung

in Anspruch zu nehmen.", so steht es schon vor fünfzehn Jahren im Jahresbericht der Psychologischen Beratungsstellen für Familie und Jugend in Esslingen und Nürtingen.

<https://www.landkreis-esslingen.de/site/LRA-Esslingen-ROOT/get/74129/online-beratung-2005.pdf>

Die Online-Beratung der Deutschen Aidshilfe bestätigt, was auch andere Online-Beratungsstellen berichten: "Die Tatsache, dass man ganz und gar anonym bleiben kann, weder Realname, Gesicht oder Stimme preisgeben muss und seine Fragen zu jeder Tages- und Nachtzeit via Internet stellen kann, lässt Menschen häufig Dinge aussprechen, die sie sich in klassischen Beratungsgesprächen nicht trauen würden."

<https://magazin.hiv/2015/05/13/anonymitaet-als-chance>

In Großbritannien, den Niederlanden und Schweden sind Internetbehandlungen fester Bestandteil der Gesundheitsversorgung. (Knatz & Dodier 2021) In Deutschland finanzieren mehr und mehr Krankenkassen Online-Therapien gegen Ängste, Depression und Suchtprobleme. Die Online-Kurse wurden gemeinsam mit Universitäten oder Forschungsinstituten entwickelt und auf ihre Wirksamkeit geprüft. Die Bundespsychotherapeutenkammer sieht "die Zukunft vor allem in einer Integration des Internets in die Psychotherapie".

[https://www.bptk.de/wp-content/uploads/2019/01/20170629\\_bptk\\_standpunkt\\_internet.pdf](https://www.bptk.de/wp-content/uploads/2019/01/20170629_bptk_standpunkt_internet.pdf)

## **2. Online-Beratungsformate und ihre Eigenschaften**

Als Online-Beratungsformate bieten sich an:

- ⇒ die textbasierte Online-Beratung asynchron per Mail
- ⇒ synchron als Chat
- ⇒ die synchrone Video-Beratung
- ⇒ die asynchrone Voicemail

Alle Formate sind bedeutend für die Beratung und Therapie. Sie dienen Ratsuchenden dazu, sich mitzuteilen und Unterstützung, Hilfe oder Lösungen für ihre Probleme zu finden. Die Formate unterscheiden sich neben der Synchronität und Asynchronität auch in den verfügbaren Sinneskanälen: Mailen und Chatten findet textbasiert statt und fordert an-

dere Schwerpunkte in Sprache und Verhalten. Zudem spielen die Eigenschaften wie Anonymität, der Nickname, die innere und äußere Niederschwelligkeit und die Kanalreduktion eine entscheidende Rolle, auf die Beratende eingehen müssen. Online-Beratung hat seine Eigenarten und will gelernt sein. Es kommt auf die richtige Auswahl von Methoden und Interaktionsmöglichkeiten an. (Knatz & Dodier 2021)

### **2.1 Mailberatung: Schreiben statt sprechen – lesen statt hören**

Mailen als asynchrones Beratungsformat kommt unserer Zeitautonomie entgegen; es bietet ein Setting für Ratsuchende, welches nicht auf 45, 50 oder 60 Minuten begrenzt oder an Öffnungszeiten gebunden ist. Mailen ist zu jeder Tages- und Nachtzeit möglich. *„Hallo! Es ist drei Uhr nachts. Das ist die Zeit, in der mein Wunsch, meinem Leben ein Ende zu setzen, am stärksten ist! So wie heute ist es fast immer in den letzten Wochen! Ich schwanke, ob ich es tun soll oder doch versuchen soll, da wieder rauszukommen! Doch um drei Uhr nachts ist das nicht so einfach, da sieht alles nur schrecklich aus! Anja“* (Knatz & Dodier 2021)

Ratsuchende können, ohne auf eine zeitliche Begrenzung achten, so lange an ihrer Mail formulieren, wie sie brauchen. Sie sind beim Verfassen allein und äußern sich freier über ihre Gefühle. Sie können überlegen, sortieren, reflektieren und Druck loswerden, selbstbestimmt und kontrolliert ihre Emotionen dosieren ohne dass sie durch die Reaktion des Gegenübers beeinflusst werden. Dadurch fühlen sie sich stärker geschützt. *„Hallo! Hier über ein Mail Hilfe zu suchen, ist für mich ein großer Schritt“.* (Knatz & Dodier 2021)

Mailen ermöglicht, das Selbstgeschriebene und die Antworten immer wieder nachzulesen und so vielleicht neue Aspekte zu entdecken. Es findet eine zeitliche Dehnung statt, der Abstand zwischen den Mails trägt zur Entschleunigung bei. (Knatz & Dodier 2003) Das Schreiben ist hilfreich und eine wunderbare Ressource; es hilft beim Reflektieren und Verarbeiten von emotionalen Krisen, Schwierigkeiten und Ängsten. Es ist ein Lösungsansatz, der an jedem Ort anwendbar ist und von jedem als Selbstanalyse- und Selbstcoachinginstrument genutzt werden kann. *„Das war eine lange Mail. Danke, dass ich mit Ihnen reden konnte. Es tut so gut.“*

Die therapeutische Wirkung des Schreibens ist mittlerweile gut erforscht und durch zahlreiche wissenschaftliche Studien belegt. James W. Pennebaker, hat bereits in den 1980er-Jahren Schreib-interventionen zur Bewältigung von emotionalen Belastungen und Traumata und zur Stärkung der allgemeinen Resilienz entwickelt. (Knatz & Schumacher 2019)

## **2.2 Chat-Beratung: Fasse dich kurz!**

Chatten gehört zu der populärsten Form der Online-Kommunikation. Der Chat hat seine eigene Sprache: eine hybride Form von gesprochener und geschriebener Sprache und ist medial und konzeptionell eher am Mündlichen orientiert. Chatten ist eine Art schriftliches Gespräch, alle Informationen, die wir sonst in der Stimme hören können, fallen weg. Auch die Zeit, um sorgfältig Worte zu finden und einen Text zu formulieren, wie beim Mailen, fehlt im Chat, denn es besteht ein gewisser Zeitdruck, in der vorgegebenen Zeit etwas zu schreiben. Die Wartezeiten zwischen schreiben, absenden und lesen sind für manche Menschen schwer auszuhalten. Durch die synchrone Form entsteht der Eindruck des fließenden Schreibens. Was aber im Chatdialog zu lesen ist, ist ein Ausschnitt der Gedanken, die sowohl Ratsuchende als auch Beratende durch den Kopf gehen. Im Chat kommen die Menschen schnell zur Sache, ohne dass sie viel Information über ihre Person und das Thema einräumen, und man konzentriert sich auf das Wesentliche, denn Schreiben dauert länger als Sprechen. Bedingt durch die Anonymität und die innere und äußere Niederschwelligkeit trauen sich Menschen mehr über schambesetzte Themen zu schreiben. Für manche Menschen ist das Chatten der einzige Kontakt zur Außenwelt: *„Mit 14 Jahren habe ich mit dem Chatten angefangen. Damals war das quasi mein einziger Kontakt zur Außenwelt, da ich eine ziemlich starke soziale Phobie hatte. Der Chat diente mir zum Wiedereinstieg, gab mir auf Dauer Selbstbewusstsein und verhinderte, dass ich komplett vereinsamte.“* (Knatz & Dodier 2021)

Wie auch beim Mailen entsteht eine paradoxe Situation: Nähe durch Distanz. Ratsuchende können sich besser als in der Face-to-Face-Beratung, kontrollieren. Diese Kontrolle bewirkt, dass sich Menschen leichter trauen, Kontakt zur Beratungsstelle aufzunehmen: *„Ich habe mir einen Chattermin geholt, weil ich nicht sprechen kann, naja, klar*

*kann ich sprechen, aber irgendetwas ist in mir drin, das hindert mich. Tief in mir sitzt was und das verhindert, dass ich sprechen kann. Die Wörter bleiben mir im Hals stecken.“ (Knatz & Dodier 2021)*

Beim Chatten entsteht eine Diskrepanz zwischen dem „vertrauenswürdigen“ Text und dem Zweifel an der Authentizität der Chatterin oder des Chatters, bedingt durch die Anonymität, Pseudonymität und den oft saloppen Schreibstil beim Chatten. Rechtschreibung, Zeichensetzung und Grammatik spielen eine untergeordnete Rolle. Anders als beim Mailen wird das Geschriebene immer wieder durch das Gegenüber unterbrochen. Es gibt keinen Textfluss wie beim Mailen. Technisch bedingt bricht ein Chat häufiger ab. (Knatz & Dodier 2021)

### **2.3 Beratung über Sprachnachrichten: Sprechen ist das neue Tippen**

Sprachnachrichten sind längst in unseren Kommunikationsalltag angekommen! Voicemail ist eines der großen Zukunftsthemen in der Beratung, denn immer mehr Menschen verwenden sie in ihrer täglichen Mediennutzung. Der Unterschied zum Anrufbeantworter ist, dass sich Ratsuchende bewusst entscheiden ihre Nachricht als Monolog aufzusprechen und sich nicht in „Gefahr begeben“, dass wenn sie an-rufen, sich jemand meldet.

Beratung über Sprachnachrichten (Messenger-Beratung) sind als eigenständiges Format in der Beratung und Therapie zu nutzen, denn sie bieten Menschen, deren Themen zu schambesetzt sind, um sie synchron zu erzählen, aufzusprechen. (Knatz & Dodier 2021) Sie unterstützen Menschen, die nicht in der Lage sind, ihr Problem schriftlich darzulegen, weil sie entweder physisch oder psychisch nicht in der Lage sind zu schreiben, deutsch nicht ihre Muttersprache ist oder zu den 12% Analphabetinnen und Analphabeten gehören. Für viele (junge) Menschen ist es selbstverständlich über Sprachnachrichten zu kommunizieren.

Sprachnachrichten sind weniger aufwändig als Schreiben. Die Möglichkeiten und Bedingungen sind ähnlich wie in der Mail-Beratung ohne die Limitierung des Schriftlichen. Menschen drücken sich anders und unmittelbarer aus, wenn sie sprechen.

Sprachnachrichten ermöglichen es, Gefühle und Befindlichkeit unmittelbar und sofort mitzuteilen. Die Kommunikation ist wie beim Mailen asynchron; es ist Zeit nachzudenken und zu jeder Tages- und Nachtzeit

aufsprechen. Ratsuchende können sicher sein, dass sie nicht unterbrochen werden und ihr Gedankengang durcheinandergebracht wird oder Fragen beantwortet werden müssen. (Knatz & Dodier 2021)

Eine Sprachnachricht aufzusprechen ist weniger zeitintensiv, als zu tippen. Sprechen geht schneller als Schreiben. Je mehr man berichten möchte, desto leichter ist es, einfach drauf loszusprechen. Sprachnachrichten führen zu weniger Missverständnisse, da die Stimme mit-schwingt und dem Gegenüber mehr Informationen bietet. (Knatz & Dodier 2021)

Vielleicht kennen Sie das: Eine Freundin oder ein Freund hinterlässt Ihnen eine längere Sprachnachricht und endet mit den Worten: *„Es tat einfach gut, Dir das mal zu erzählen! Du brauchst nicht zurückzurufen.“* Hier zeigt sich Ähnliches wie beim Schreiben: Das Aufsprechen hat eine Entlastungsfunktion. Sprachnachrichten lassen sich, wie Mails und Chats, immer wieder anhören. (Knatz & Dodier 2021)

Das Verfassen von Sprachnachrichten ist eine echte Zeitersparnis, das Abhören ist meist mühsam und viele Beratende würden lieber einen Text lesen. Hier können Transkriptions-Tools helfen, die Sprachnachrichten in einen Text transkribieren.

#### **2.4 Video-Beratung: Hören Sie mich? Sehen Sie mich?**

Die Beratung per Video gehört mittlerweile zum Alltag vieler Beratungsstellen und hat durch die Kontaktbeschränkungen der Pandemie einen immensen Aufschwung erhalten. Viele Beratenden sehen die Videoberatung als Online-Beratung und vergessen dabei die anderen, schriftbasierten und asynchronen Beratungsformate. Video-Beratung kann von zu Hause, sowohl für Ratsuchende als auch Beraterinnen und Berater, durchgeführt werden. Die meisten Ratsuchenden haben ein Smartphone, mit dem sie in der Lage sind, an einer Videoberatung teilzunehmen. Für Beraterinnen und Therapeuten ist das Format, neben dem Telefongespräch, das naheliegende Setting als Ersatz für die Face-to-Face-Beratung. Die Vorteile liegen auf der Hand. Ich sehe und höre die Klientinnen und Ratsuchenden und kann meine Erfahrungen aus der face-2-face Interaktion aufgreifen. Der Beratungskontakt läuft synchron, von Angesicht zu Angesicht und ist nicht anonym. Beratende wie Ratsuchenden können sich ein Bild vom Gegenüber, von seinem Aussehen, seiner Mimik, seiner Gestik und Stimmungslage machen.

Allerdings werden in der digitalen Präsenz Informationen aus Gesten, Tonfall, Mimik und Körpersprache nur zu einem gewissen Teil übertragen. Die Sichtbarkeit ist auf den Porträtausschnitt begrenzt, auf dem Bildschirm erscheint nur ein kleiner Ausschnitt der Agierenden. Auch der Augenkontakt passiert nicht einfach so, sondern muss immer wieder durch einen bestimmten Blick in die Kamera, hergestellt werden! Videoberatungen sind anstrengender. „Nach einem Tag in Zoom fühle ich mich so ungewohnt aggressiv,“ meinte kürzlich eine Kollegin in der Supervision und war damit nicht allein.

Der Dachverband der Berufsgenossenschaften und Unfallkassen beruft sich auf Studien aus Deutschland und den USA, in denen eine sogenannte „Zoom-Müdigkeit“ oder „Zoom-Erschöpfung“ unter den Teilnehmenden häufiger Online-Besprechungen festgestellt wurde.

Die Videoberatung braucht mehr psychische Energie, etwa doppelt so viel, als wenn wir jemanden in einem Raum gegenüber sitzen. Vor der Kamera zu sprechen heißt, aktiver zu sein, wir brauchen ein höheres Energielevel. Wenn wir drei Beratungen von Angesicht zu Angesicht hintereinander machen, sind wir weniger ausgelaugt, als wenn wir drei Videoberatungen durchführen.

Dadurch, dass wir auf einen Bildschirm schauen, der meist die Größe einer DIN-A4-Seite hat, müssen wir uns mehr anstrengen, um die für die Beratung wichtigen Informationen zu bekommen. Zudem ist die Bildschirmarbeit an sich anstrengender; Nacken und Schultern verspannen sich, die Augen trocknen schneller aus, brennen und wir bekommen leichter Kopfschmerzen. Unser Auge ist nicht dafür ausgerüstet, lange in eine Lichtquelle wie dem Bildschirm zu schauen, sondern nur für die Aufnahme von reflektiertem Licht. Achten Sie also neben der Psychohygiene auch auf "Augenwellness". Starren Sie Ihr Gegenüber nicht an. In einem Face-to-Face Gespräch schauen wir ca. alle neun Sekunden kurz mal weg. In der Videoberatung sollten Sie das auch tun, sodass sich die Begegnung „natürlich“ anfühlt. Zudem strengt das Fixieren in den Bildschirm unsere Augen mehr an. Achten Sie darauf, ab und zu die Augenlider zu bewegen ;-)

Videokonferenzen geben das „Gefühl, ständig beobachtet zu werden“. In allen anderen Beratungsformaten sehen wir uns selbst nicht, in einer Video-Beratung beobachten wir uns permanent selbst. Die Kamera ist wie ein Spiegel. Wir sehen uns ständig und sind oft unzufrieden mit dem was wir sehen: Die Haare liegen nicht, der Hals ist zu faltig und

die Augenlider hängen. „Die Nachfrage nach Schönheits-Operationen ist nach Einschätzung von ästhetisch-plastischen Chirurgen in der Coronavirus-Krise gestiegen. Vor allem die Zahl minimalinvasiver und nichtinvasiver Behandlungen nahm zu.“

<https://www.aerztezeitung.de/Panorama/Schoenheits-Operationen-erleben-einen-Corona-Boom-416814.html>

Zudem sind wir häufig damit beschäftigt wie unser Gegenüber uns sieht und welchen Eindruck wir machen. Sieht er die Ringe unter den Augen, oder dass die Haare nicht liegen, den faltigen Hals...? Das ist anstrengend und vielleicht auch unangenehm. Es bedarf der Übung, solche Gedanken auszuschalten oder ein Videokonferenzprogramm, welches es ermöglicht, die Selbstansicht auszuschalten.

Wenn wir in einem Beratungsgespräch einen Menschen, der vor uns sitzt und weint, sehen, können wir, wenn die Beziehung es zulässt, fragen, ob wir ihn in den Arm nehmen dürfen oder ein Taschentuch reichen. Wir sind nicht nur Augenzeugen und Ohrenzeugen wie am Bildschirm. Wir sind da und können handeln. Einfach nur zuzuschauen ist schwer, denn es ist ja kein Film, den wir anschauen.

Videoberatungen, die wir von „zu Hause“ durchführen, stellen einen innerlichen Spagat dar. Wir sind allein in unserer vertrauten Umgebung und doch verbunden mit Menschen, die wir in der Regel nicht in unsere privaten Räume einladen. Das ist immer wieder auszubalancieren und somit ebenfalls energieaufwendiger als die textbasierte Online-Beratung.

In der Videoberatung können auch Elemente der nonverbalen Kommunikation eingesetzt werden. Dies kommt Ratsuchenden zugute, die über geringere Sprach- und Ausdrucksmöglichkeiten verfügen. Ganz banal ermöglicht die Videoberatung eine gemeinsame Einsicht und Erörterung von schriftlichen Unterlagen.

Das wohl Schwierigste in der Video-Beratung sind die technischen Einschränkungen, wie eine schlechte Akustik oder instabile Internetverbindungen: einige Beratungen enden abrupt und unfreiwillig. (Knatz & Dodier 2021)

### **3. Besonderheiten der Online-Beratung und ihre Bedeutung für Beraterinnen und Berater**

#### **3.1 Merkmal: Anonymität und innere Niederschwelligkeit**

##### *Mailen, Chatten und Sprachnachrichten*

Die Anonymität macht es vielen Menschen möglich, Hilfe zu finden, da sie einen Schutzraum bietet. Für manche Menschen ist das Internet das einzige Medium, in dem sie Kontakt und Austausch über ein für sie schwieriges Thema zulassen können. Sie können sich freier über ihre Gefühle äußern, wenn sie allein mit ihrem Smartphone sind oder an ihrem Computer sitzen, wie z.B. Frauen die körperliche oder sexualisierte Gewalt erleben (oder erlebt haben) und (noch) nicht darüber sprechen können. (Knatz 2022) Schambesetzte Themen kommen in der Mail- und Chatberatung und bei Sprachnachrichten häufig schneller zutage als in der Face-to-Face-Beratung. *„Das würde ich meiner Therapeutin nie erzählen, was ich Ihnen schreibe!“*

Man muss keine Angst haben, das Gesicht zu verlieren, Ansehen einzubüßen, jemandem unter die Augen zu treten oder jemanden anzuschauen (Wurmser 1993).

Mailen, Chatten und Sprachnachrichten sind ein niederschwelliges Kommunikationsangebot. Es ermöglicht, dass sich auch ängstliche, vorsichtige und scheue Menschen Hilfe und Unterstützung suchen. Ein Ratsuchender im Chat drückte es so aus: *„Ich kann mit niemandem drüber reden, aber ich kann es auch nicht für mich behalten. Also schreibe ich“*. (Knatz & Dodier 2021)

Ohne ein sichtbares Gegenüber, welches die Stirn runzelt und damit Missfallen ausdrücken könnte, können im „schriftlichen Dialog“, egal ob synchron beim Chatten oder asynchron beim Mailen, Gefühle einfacher gezeigt werden. Man muss sich weniger kontrollieren. Affekte entfalten sich freier. (Knatz & Schumacher 2019)

Ähnlich ist es beim Aufsprechen von Sprachnachrichten; auch hier gibt es kein zeitgleiches und sichtbares Gegenüber. Auch hier bin ich allein mit meinen Gedanken und Gefühlen. Meine Sprachnachricht kann ich, wie auch eine Mail, löschen und neu aufsprechen. Ich habe das Gefühl, die Kontrolle zu behalten, da ich entscheide, was ich abschicke und was auch nicht. (Knatz & Dodier 2021)

Anonymität und innere Niederschwelligkeit erleichtern die Kontaktaufnahme und haben einen enthemmenden Effekt. Die Niederschwelligkeit und Enthemmung bestehen nicht nur auf Seiten der Ratsuchenden. Auch uns Beraterinnen und Berater geht manches leichter 'über die Fingerspitzen'. Der ungezwungene Ton, der beim Chatten oder auch in den Mails herrscht, verführt in der Beratungsrolle dazu, salopper zu schreiben. Bitte denken Sie daran: Schreiben Sie nichts, was Sie nicht auch in der Face-to-Face-Beratung sagen würden. Das gilt ebenso für Sprachnachrichten: Bleiben Sie in der Beratungsrolle. Diese schützt Sie und die Ratsuchenden.

Durch den Wegfall eines visuellen Gegenübers werden Fantasien gefördert. Die Online-Beratung ist projektionsfördernder und die Verunsicherung ist größer, denn wir Beratende sind ausschließlich auf unsere Resonanz auf den Text und die Stimme angewiesen. Es stehen keine anderen Informationen zur Verfügung.

### ***Fake-Verdacht***

Die Anonymität der Selbstdarstellung bietet einen großen Spielraum. Online-Beraterinnen und Berater haben nicht die Möglichkeit, die Angaben und Informationen zu überprüfen. Sie wissen nicht, ob die Mail, der Chat oder auch die Sprachnachricht gefakt, inszeniert oder echt ist. Wenn ein Fake-Verdacht besteht, liegt die Gefahr häufig im Rollenwechsel: raus aus der Beratungsrolle und rein in die Rolle der Staatsanwältin oder des Staatsanwalts. So wird aus der verstehenden Beraterin eine für die Verfolgung von Straftaten zuständige Staatsanwältin. Bekanntermaßen leiten Staatsanwälte Ermittlungsverfahren ein und erheben Anklage vor Gericht. Also völlig konträr zur Beratungsrolle, in der Vertrauensaufbau und Verstehen den Erfolg ausmachen. (Knatz & Dodier 2021)

Hilfreich ist es den vermuteten Fake als Inszenierung zu verstehen. Ratsuchende inszenieren, um verstanden zu werden: Was steckt dahinter, wenn Ratsuchende mit ihren Themen den Verdacht in mir auslösen, ihre Mail oder der Chat sei gefakt? (Knatz 2007) Oder ich glaube, dass alles gar nicht stimmt. Vielleicht im Sinne von „es nicht zu glauben“? Förderlich ist hier ein Rollenverständnis im Sinne einer Ethnologin oder eines Ethnologen und nicht eines Staatsanwalts oder einer Detektivin.

Jede Erzählung, schriftlich wie mündlich basiert auf der Konstruktion des subjektiven Erlebens und die Dramaturgie ist geleitet von den Gefühlen, Motiven, Absichten oder Perspektiven der Betroffenen. Neben dem „Erforschen“ können Sie die Offenbarungen und Erzählungen der Ratsuchenden auch in einen „Als-ob-Rahmen“ stellen und reagieren so, als ob es wahr wäre. Dabei versuchen Sie die Wirkung der Geschichte und dabei die positiven Absichten der Ratsuchenden zu verstehen.

### **3.2 Merkmal: Der Nickname**

*Mailen, Chatten, Sprachnachrichten*

In der Online-Beratung melden sich Ratsuchende mit einem Benutzernamen und Passwort an. In manchen Fällen ist der Benutzername auch der Nickname, ansonsten geben sich die Ratsuchenden einen Nicknamen. Meist ist er auf die Identität im Internet begrenzt. Für manche Menschen ist er auch Teil einer gewünschten Identität. Ein Nickname ist mehr als die bloße Aneinanderreihung von Buchstaben, Zahlen und Sonderzeichen. Er ist der erste Eindruck, den Ratsuchende hinterlassen. Sie wollen mit dem gewählten Nick eine Wirkung, ob bewusst oder unbewusst, erzeugen. Der Nickname transportiert Bilder. „Stellen Sie sich vor, Sie stellen sich vor. Es klingt zwar zweideutig, ist jedoch der erste Schritt, etwas von sich preiszugeben. Was für Bilder gehen Ihnen durch den Kopf, wenn Sie: depressed-bianca, darkangel, itsover, hummelchen, hoffnung lesen?

Fragen Sie den Ratsuchenden, welche Bedeutung der gewählte Nickname hat. Es ist von Ihrer Seite ein Kontaktangebot und etwas von Ihrem Gegenüber zu verstehen. Ein Mailer nannte sich „Sabishiran“. Auf meine Frage was es bedeutet, meinte er: „Es ist in dieser Schreibweise eine einsame Orchidee. So wie ich mich fühle“.

Ratsuchende entscheiden mit welchem (Nick-)Namen sie sich vorstellen. Auch Beratende entscheiden mit welchem Namen sie beraten. Möchten Sie ebenfalls anonym bleiben, wie zum Beispiel die Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge oder einiger Frauenberatungsstellen? Oder möchten Sie sich mit Ihrem richtigen Namen vorstellen? Egal, für welche Form Sie sich entscheiden, bitte machen Sie dabei Ihr Geschlecht deutlich.

### **3.3 Merkmal: Die Kanalreduktion**

#### *Mailen und Chatten*

Mailen und Chatten kommen ohne körpersprachliche Kommunikation aus. Mimik, Gestik, Haltung und Proxemik (Raumverhalten) fallen als Informationsquellen weg. Sie können nicht sehen, ob ihr Gegenüber seine Stirn in Falten zieht und den Mund zusammenkneift und so ausdrückt: „Na, ob das so stimmt?“ In Gesichtern zu lesen, ist in vielen Fällen nicht schwer. Eindeutige Gefühlsregungen wie Freude, Trauer, Abscheu, Wut oder Langeweile sind leicht zu erkennen, da sie mit anderen Körpersignalen einhergehen. Sowohl beim Mailen als auch beim Chatten „ersetzen“ Beraterinnen und Begleiter das fehlende Vorhandene. „Diese fehlenden Möglichkeiten in der Kommunikation werden in der Literatur als „Kanalreduktionstheorie“ beschrieben. Die Abwesenheit der Begleitinformationen führt entgegen allen Vermutungen nicht zu einer Entfremdung oder Verarmung des zwischenmenschlichen Kontaktes und der Beziehung. Dies belegen mittlerweile Studien und Erfahrungen aus der Praxis (Knatz & Schumacher 2019).

Die textbasierte Online-Beratung ist aufgrund des Wegfalls begleitender Informationen projektionsfördernd, sowohl für die Ratsuchenden als auch für Sie. Die Bilder, die in uns entstehen, sind unsere Bilder! Es sind nicht die der Ratsuchenden. Dies kann zu falschen Interpretationen der Textaussage führen, die dem weiteren Beratungsprozess hinderlich sein können. Seien Sie vorsichtig mit Bildern, die in Ihnen entstehen. Sie wissen nicht, ob diese stimmen. Fragen Sie nach!

Die Vertraulichkeit des schriftlichen Dialogs schafft einen schnellen Vertrauensgewinn. Ratsuchende öffnen sich leichter in diesem Medium; demgegenüber geraten Beraterinnen und Berater eher in ein Gefühl der Ohnmacht, wenn es darum geht, bei bewegenden, drängenden Anliegen auch handeln zu wollen, und zwar außerhalb der Online-Beratung. Diese Merkmale sollten bewusst sein, um beraterisch damit umzugehen. (Knatz & Dodier 2021)

### **3.4 Merkmal: Die schriftbasierte Beratung**

#### *Mailen und Chatten*

In der schriftlichen Kommunikation haben wir nur die Worte. „Sie stehen im Vordergrund. Die Worte sind die Verbindung. Sie zeigen Belange, Emotionen, Bedeutungen, die uns Menschen ausmachen. Sie

transportieren auch in ihrer Schriftform Bilder, Ideen und Vorstellungen, die wir uns durch das geschriebene Wort einbilden, imaginieren und die Bilder im Kopf freisetzen.“ (Rhode 2010)

Dadurch, dass allein der Text zur Verfügung steht, gibt es vielfältige Interpretationsmöglichkeiten. Es gibt nicht die eine Wahrheit oder das eine Richtige. Einen Text zu lesen, ob als Mail oder Chat, geschieht immer in konkreten Kontexten, vor dem Hintergrund der eigenen Erfahrungen, der Lebensgeschichte, des fachlichen Wissens.

### **3.4.1 Digitale Sprache: Emoticons, Inflektive und Akronyme**

Im Chat werden die fehlenden Informationen mit Emoticons, Inflektive und Akronyme ausgeglichen. Smileys können Humor, Ironie, Zynismus, Traurigkeit, Wut und Enttäuschung ausdrücken. Sie helfen, einen beträchtlichen Teil der nonverbalen Kommunikation zu transportieren. Emoticons helfen, Inhalte präziser auszudrücken, einen bestimmten Ton zu vermitteln und Missverständnisse geringer zu halten. Nutzen Sie sie und achten dabei auf eine Rollenangemessenheit. Zu viele Emoticons wirken unprofessionell. Beim Mailen werden Emoticons sparsamer eingesetzt als beim Chatten.

Neben den Emoticons gibt es die parasprachlichen Phänomene, die neben der Lautsprache stattfindet. Sie betreffen einerseits die Modulation von Lautstärke, Tonhöhe, Sprechmelodie und Tempo und andererseits das Räuspern, Seufzen, Grunzen, Lachen, Schluchzen und anderes Unartikulierte. Inflektive werden diese in der digitalen Kommunikation genannt: \*gähn\*, \*breitgrins\*, \*stirnrunzel\* oder als Soundwörter: \*grrr\*, \*pff\*. Bauen Sie in Ihren Chat einige wenige Inflektive ein. Sie unterstützen die Beziehungsebene der Online-Kommunikation.

Sprachliche Eigenschaften wie Akzent, Intonation, Sprechpausen sowie Sprechgeschwindigkeit und Sprachrhythmus werden durch Wiederholungen oder Verdopplungen (Iterationen) ausgedrückt: „Haaalloooo!“, „Wie SCHAAADE!!!“ Sie dienen der Betonung und Intensivierung des Geschriebenen.

Weitere Mittel der Ausdrucksbetonung sind das Auseinanderziehen von Buchstaben, das „Sperrn“: S O R R Y oder die GROSSSCHREIBUNG als Ausdruck des Schreiens. Großbuchstaben sollten Sie nur in Ausnahmefällen als Betonung verwenden.

Und es gibt die Akronyme. Ein Akronym ist ein aus den Anfangsbuchstaben mehrerer Wörter gebildetes Wort wie: LOL (laughing out loud – laut lachen), OMG (oh my god – oh mein Gott), FYI (for your information – nur zu deiner Information), IMHO (in my humble opinion – meiner bescheidenen Meinung nach), BFF (best friends forever – für immer beste Freunde)

### **3.4.2 Lesen und Schreiben – Lesekompetenz und Schreibkompetenz**

Wir verwenden beim Sprechen andere Ausdrücke als beim Schreiben. So sagen wir z.B. „gucken“ und schreiben „schauen“ oder sagen „sowieso“ und schreiben „ohnehin“. Mailen und Chatten richtet sich ans Auge und nicht ans Ohr. Beratende und Ratsuchende haben einen Text vorliegen. Wir erfahren von der Situation der Klientin oder des Patienten aus den Worten, dem Schreibstil. Als Online-Beratende müssen wir in der Lage sein, unsere Mails und Chats so zu formulieren, dass wir verstanden werden und uns dabei dem Sprachniveau und den Sprachkenntnissen des Ratsuchenden anpassen, ohne unsere Beraterische Authentizität zu verlieren. Das heißt, wir brauchen eine Schreibkompetenz. Gerade kommunikative Menschen, die ihre Stärke im Sprechen mit einem Gegenüber haben, tun sich beim Verfassen von Texten manchmal schwer. In der schriftlichen Kommunikation wird mit einem abwesenden und unbekanntem Gegenüber kommuniziert. Das Produzieren des Textes ist erstmal eine monologische, die sich über eine gewisse Zeit erstreckt und an dem unterschiedliche Teilhandlungen wie das Planen, das Formulieren, das Niederschreiben und das Überarbeiten beteiligt sind.

Mit der Sprache ordnen wir unsere Wirklichkeit. Mit Hilfe von Begriffen fassen Mailerinnen und Chatter ihre Wahrnehmungen, Gefühle und Eindrücke zusammen, genauso wie es Online-Beraterinnen und Online-Berater tun. Das Schreiben geschieht in der Ambivalenz zwischen einem Trägheitsprinzip und einer medien-spezifischen Neuerung. Es geht sowohl um sprachliche Genauigkeit und Differenzierung, als auch um den internet-spezifischen Gebrauch von Schriftsprache und einer fallspezifischen Anpassung der Sprache. Die Fähigkeit, zu denken und sich auszudrücken hängt maßgeblich mit der Anzahl von Wörtern zusammen, die wir kennen und benutzen. Das Schreiben erfordert wegen

der besonderen Rahmenbedingungen besondere kognitive Fertigkeiten, da der Text eine Wirkung erzeugen soll. (Knatz 2022). Schreiben Sie klar und beschönigen Sie nichts. Sie nehmen damit die Ratsuchenden ernst! Geben Sie der Mail, die Sie schreiben und dem Chat, den Sie führen, Ihre Note!

Neben der Schreibkompetenz brauchen wir auch eine Lesekompetenz; die Fähigkeit, geschriebene Texte in ihren Aussagen, ihren Absichten, ihrem Sinnzusammenhang und ihrer formalen Struktur zu verstehen. Sie in einen größeren Zusammenhang einzuordnen: die geschriebenen Worte aufzunehmen, zu erfassen und daraus ein Verständnis dessen zu erlangen, was die Verfasserin oder der Verfasser erzählen wollte. Es geht um die Unterscheidung zwischen Gemeintem, Geschriebenem und Verstandenem. (Knatz & Dodier 2021)

### **3.5 Merkmal: Ortunabhängig**

*Mailen, Chatten, Sprachnachrichten, Videoberatung*

Was bedeutet es, wenn Ratsuchenden sich von jedem Ort an Sie wenden können? Von zu Hause, von der Arbeit, aus dem Zug oder dem Auto. Online-Beratung verläuft selten emotionslos, manchmal fließen Tränen oder Ratsuchende sind aufgewühlt oder wütend. Was passiert, wenn dann gerade Zuhause das Baby wach wird? Oder das vorherfahrende Auto plötzlich bremst? Bitte fragen Sie, besonders bei den synchronen Formaten nach, wo sich Ihr Gegenüber gerade befindet, und stimmen Sie Ihre Beratung darauf ab.

Nicht nur die Ratsuchenden können von jedem Ort und zu jeder Zeit schreiben. Auch Sie können es, im Zug, im Café oder von zu Hause. Wenn Sie im Zug oder Café arbeiten, schützen Sie Ihren Laptop mit einer Schutzfolie vor den Blicken der Anderen. Überlegen Sie, wo ein guter Ort für Sie ist. Es ist nicht ihr Bett ;-)

### **3.6 Merkmal: Schreiben und Sprechen zu jeder Tages- und Nachtzeit**

*Mailen, Sprachnachrichten*

In der Nacht erfährt die Tageswelt eine Spiegelung und einen Kommentar, es ist eine Zeit der Aufrechnung und der Abrechnung. Man ist mit seinen Gedanken, seinen Gefühlen und Wahrnehmungen allein. Intensiver als bei Tag erlebt man das Vergehen der Zeit. Im Schutz der

Dunkelheit kann man sich den Erinnerungen und Fantasien, dem Zweifel und den Ängsten hingeben. Dem Kopfkinos sind keine Grenzen gesetzt. Das Mailen in der Nacht bietet eine Möglichkeit, seinen Ängsten Worte zu geben. (Knatz 2022)

Auch Sie können Ihre Mails und Sprachnachrichten zu jeder Tages- und Nachtzeit verfassen. Auch bei Ihnen erfährt die Tageswelt eine Spiegelung. Überlegen Sie, ob das für Ihre Beratungsrolle passt.

### **3.7 Merkmal: Asynchronität**

*Mailen, Sprachnachrichten*

Die Zeitverzögerung in der Kommunikation ermöglicht die Reflexion des Geschriebenen und die Möglichkeit die Antwort erneut zu lesen. Das gilt für Beratende und Ratsuchende gleichermaßen. Allerdings werden Sie in der Regel kaum die zeitlichen Ressourcen für zwei – dreistündige Antworten haben. Im Beratungsalltag hat es sich bewährt, für die erste Antwort ca. 45 – 60 Minuten anzusetzen. Wenn Sie die Antwort geschrieben haben, lassen Sie das Rechtschreibprogramm darüber gehen (Beratungsantworten mit vielen Fehlern lassen Sie für Ratsuchende nicht besonders kompetent erscheinen.) Wenn Sie dann ein gutes Gefühl haben, schicken Sie die Mail ab. Es macht keinen Sinn, wenn Sie die Mail liegen lassen und dann am nächsten Tag noch einmal verändern. Das kostet Sie Zeit und hat für die Beratung keinen entscheidenden Einfluss. Anders verhält es sich, wenn Sie nicht zufrieden mit Ihrer Antwort sind. Dann ist es sinnvoll, eine Kollegin oder einen Kollegen zu bitten sich die Mail durchzulesen und Ihnen Rückmeldung zu geben. Falls Sie keine Kollegin oder Kollegen haben, schlafen Sie eine Nacht drüber und lesen sich dann die Mail am nächsten Tag noch einmal durch. Oft klärt es sich dann.

### **3.8 Merkmal: Nähe durch Distanz**

*Mailen, Chatten, Sprachnachrichten*

In der Online-Beratung entsteht die paradoxe Situation einer Nähe durch Distanz: Menschen äußern sich oft freier, direkter, persönlicher, wenn sie allein sind. Sie haben das Gefühl: „Ich kann kontrollieren, was ich abschicke!“ oder: „Ich kann jederzeit den Kontakt abbrechen!“ oder: „Mein Gegenüber kennt mich ja nicht, ich habe nichts zu verlieren“. Diese Distanz bewirkt, dass Themen, die mit dem eigenen Scheitern zu tun haben, leichter zur Sprache kommen können.

Online-Beraterinnen und Berater bestätigen, dass die Beratungen emotional und intensiv sind. Das hat auch damit zu tun, dass die Möglichkeit besteht, einen unangenehmen Dialog einfach abubrechen, weil er vielleicht zu nah und zu emotional ist wie im Chat oder auf eine Mail oder Sprachnachricht nicht mehr zu antworten.

Online-Dialoge lassen durch die Aufrechterhaltung gleichzeitiger Distanz eine abgesicherte und risikofreie Nähe zu und kommen damit dem Schutzbedürfnis der Ratsuchenden entgegen. Dies bewirkt eine größere Offenheit, eigene Probleme anzusprechen. Der Wegfall von Hemmungen über die medienvermittelte Kommunikation ermöglicht es, Unangenehmes mitzuteilen und auszusprechen, obwohl es schwerfällt. Sie kennen es bestimmt aus eigener Erfahrung: Wir haben mehr Mut, da wir die erwartete Reaktion in unmittelbarer Nähe nicht zu fürchten brauchen. Und so können tabuisierte Themen wie Fragen zur Sexualität, Gewalterfahrungen, grenzverletzendes Verhalten oder der Wunsch, sterben zu wollen, ausgesprochen oder aufgeschrieben werden. *„Guten Tag, ich bin Frauke. Helfen, ich glaube das kann keiner. Ich muss weiterhin die Schläge von meinem Mann aushalten und ich kann mit niemandem sprechen“.* (Knatz & Schumacher 2019)

Auch für Beratende kann eine Nähe durch Distanz entstehen. Auch wir können freier, direkter, persönlicher werden, wenn wir allein sind. Achten Sie darauf, dass Sie in der Rolle bleiben. Dadurch, dass Ratsuchende sich mehr trauen, tabuisierte Themen anzusprechen, ist es wichtig, dass Sie ihre Grenzen und Werte mit im Blick haben und bei grenzverletzendem Verhalten, wie z.B. bei Anfragen von Pädophilen, überlegen, ob Sie sich eine Beratung zumuten oder auch nicht und eventuell weiterverweisen.

### **3.9 Merkmal: Smartphone**

Je jünger die Ratsuchenden sind, desto selbstverständlicher wird das Smartphone für die Beratung genutzt. Viele Kinder und Jugendliche haben keinen Laptop oder PC, außer sie spielen Computerspiele. Die Geschwindigkeit, mit der auf dem Smartphone getippt wird, ist bei vielen Menschen genauso schnell wie auf der großen Computertastatur. Zudem gibt es Spracheingabefunktion für Mails oder Chats, so dass das Tippen keine Rolle spielt. (Knatz & Dodier 2021)

Für die Beratung empfiehlt sich unbedingt ein Laptop oder PC mit größerem Monitor. Wir lesen und sehen auf einem größeren Bildschirm

besser als auf dem kleinen Display des Smartphones. Auch das Verfassen unserer Texte, ist mit einer großen Tastatur komfortabler, dabei spielt der ergonomische Faktor eine Rolle; wenn der Monitor auf dem Schreibtisch steht, kann sich der Körper auf eine klare Position einstellen. Außerdem gibt es für die berufliche Nutzung in der Arbeitsstättenverordnung klare Vorgaben zur Größe des Monitors, zur Flimmerfreiheit, zum Drehen und Neigen des Bildschirms und dem Abstand zwischen Augen und Monitor. All das ist mit dem Smartphone nicht gewährleistet. (Knatz & Dodier 2021)

Neben den äußerlichen Bedingungen zur Nutzung eines Laptops oder PC für die Beratung gibt es auch innere Bedingungen: In der Regel nutzen wir unser Smartphone privat. Wenn wir es nun für die Online-Beratung nutzen, besteht die Gefahr, dass sich privat und beruflich mischt. Das Smartphone ist näher an unserem Körper und sind wir räumlich auf einer Ebene. So passiert es schneller, dass wir salopper schreiben, als es wir es sonst in der Beratungsrolle tun würden. (Knatz & Dodier 2021)

### **3.10 Merkmal: Homeoffice**

Jede Medaille hat zwei Seiten – so auch die Arbeit von Zuhause. Sie kann zu mehr Spielräumen führen, die Fahrten zur Arbeit entfallen und die Arbeitszeit lässt sich flexibel gestalten. Häufig sind Beratende in den eigenen vier Wänden konzentrierter, können effektiver arbeiten und sich ihre Zeit selbst einteilen.

Im Homeoffice entfällt der Fahrweg für Beraterinnen und Berater und Ratsuchende und somit auch die Zeit der gedanklichen Vor- und Nachbereitung der Sitzungen. Manchmal werden kurz vor der Beratung die Kinder ins Bett gebracht oder direkt nach der Sitzung mit der Partnerin oder dem Partner diskutiert oder ein weiteres Meeting schließt sich an. Die Online-Beratung erfordert sowohl von den Ratsuchenden als auch von den Beratenden, sich vor und nach der Sitzung ein paar Minuten bewusst Zeit nehmen. Zum Ankommen, zum Nachdenken oder einfach nur zum Atmen. Dies bedarf der Absprache und Übung.

Neben den Vorteilen zeigen Erfahrungen aus Supervisionen und Studien, dass das Homeoffice auch auf die Psyche schlagen kann. Neben dem fehlenden Austausch mit Kolleginnen und Kollegen und der Einsamkeit, klagen Beratende über eine Selbstausbeutung. Sie verlieren leichter den Überblick wie viel sie arbeiten und arbeiten oft mehr.

Die Trennung zwischen Arbeit und Privatem fällt schwer und man bleibt ständig im Arbeitsmodus. Helfen kann ein für sich geführter Stundenachweis, so das klar ist, wieviel Frau oder Mann arbeitet. Zudem sollten Sie darauf achten, Zeiten für einen informellen und formellen Austausch mit Kolleginnen und Kollegen Raum und Zeit zu geben.

Das Arbeiten von zuhause macht es notwendig unseren Arbeitsplatz, zumindest bei den Videoberatungen, aufzuräumen. Die Kamera zeigt nicht nur uns, sondern auch die Umgebung. Daher sollten wir uns Gedanken zu dem passenden Ort und Bildausschnitt machen und dafür sorgen, dass hinter Ihnen keine Unordnung herrscht und Ihr Gegenüber abgelenkt und seine Aufmerksamkeit gestört wird. Zum professionellen Eindruck trägt eine schlichte, neutrale und vor allem ordentliche Einrichtung bei.

<https://bellevue.nzz.ch/auto-gadgets/home-office-5-tipps-fuer-eine-videokonferenz-ohne-stoerungen-ld.1547070>

Ebenso wichtig ist Ihre Kleidung, sie ist bei Videokonferenzen genauso eine Intervention wie in der Beratungsstelle vor Ort. Zumindest das Oberteil sollte bürotauglich sein. ;-)

Dann brauchen Sie unbedingt eine funktionierende Technik, mit der Sie vertraut sind. Achten Sie darauf, dass die Internetverbindung stabil ist, die Kamera gut positioniert (die Lichtquelle sollte sich hinter der Kamera befinden) und das Mikrofon leistungsfähig ist. Wie auch im Gespräch von Angesicht zu Angesicht: Kein Multitasking! Ihr Gegenüber merkt es, wenn Sie andere Dinge nebenher erledigen - und das stört den Beziehungsaufbau und das Vertrauensverhältnis. Man kann es zwar nicht sehen, aber es fällt trotzdem auf, wenn sie unter der Tischplatte eine WhatsApp beantworten.

### **Zusammenfassung**

Online-Beratung ist mehr als die Ersetzung von face-to-face Beratung in ein Videoformat. Mailen und Chatten sind schon mehr als 25 Jahren gängige digitale Beratungsformate. Seit einigen Jahren ist auch die Beratung über Sprachnachrichten möglich. Alle digitalen Beratungsformate können flexibel eingesetzt werden und wirken für sich, als auch zur Ergänzung der face-to-face-Beratung oder an eine Heranführung zur Therapie. Der Artikel zeigt Merkmale und Besonderheiten der vier

Online-Beratungsformate und die Handhabung für (Online) Beratende auf. Zudem gibt er Anregungen zum Arbeiten im Homeoffice.

### Summary

Online counseling is more than just replacing face-to-face counseling into a video format. Emailing and chatting have been common digital counseling formats for more than 25 years. For some years now, counseling via voice messages has also been practice. All digital counseling formats can be used flexibly and work alone, as well as to complement face-to-face counseling or approach to therapy. The article shows characteristics and special features of the four online counseling formats and the handling for (online) counselors. It also provides suggestions for working in a home office.

**Keywords:** digital counseling formats, online counseling, counseling via emailing, counseling via chatting, counseling via voice messages, homeoffice

### Literatur

- Dechant, F. (2005). Das ist doch kaum zu glauben – Inszenierungen am Telefon. *Auf Draht*, 60, 32-35.
- Heimes, S., (2020) Ich schreibe mich gesund, Mit dem 12-Wochen-Programm zu Gesundheit und Ausgeglichenheit, dtv München
- Knatz, B. (2022) Handbuch Internetseelsorge Was Seelsorge und Tango verbindet. Grundlagen-Formen-Praxis, Bielefeld: Luther-Verlag
- Knatz, B. (2005). Inszenierungen im Netz. *Auf Draht*, 60, S.39
- Knatz, B., Dodier, B. Mailen, chatten, zoomen: Digitale Beratungsformen in der Praxis, Stuttgart: Klett-Cotta
- Knatz, B., Schumacher, S. (2019) Mediale Dialogkompetenz - Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon und im Chat, Springer Verlag
- Pennebaker, J., (2020) Heilung durch Schreiben. Ein Arbeitsbuch zur Selbsthilfe. Huber Verlag
- Rhode, Barbara, (2010) Podium „Zukunft der Seelsorge: Vom Telefon zum Internet; Seelsorge in neuen Medien“. *Statements aus der Praxis der Chatberatung*, in AUF DRAHT, Heft 74, Lindauer Verlag
- Watzlawick P. (2010) *Wie wirklich ist die Wirklichkeit? Wahn – Täuschung – Verstehen*, München: Piper Verlag, 8. Auflage

Wurmser, Léon (1998), Die Maske der Scham, Die Psychoanalyse von Schamaffekten und Schamkonflikten, Springer Verlag

**Birgit Knatz** ist Diplom-Sozialarbeiterin, Supervisorin (DGSV), zertifizierte Ausbilderin der deutschsprachigen Gesellschaft für Online-Beratung (DGOB), Leiterin der TelefonSeelsorge Hagen-Mark und Geschäftsführerin des Instituts für Online-Beratung ([www.schreiben-tut-der-seele-gut.de](http://www.schreiben-tut-der-seele-gut.de)) Sie ist Pionierin der OnlineSeelsorge und Online-Beratung. 1995 war sie maßgeblich daran beteiligt, dass die Telefon-Seelsorge Deutschland, als erste deutschsprachige Beratungsstelle, „ins Internet gebracht wurde“. Vor mehr als 20 Jahren hat sie das Vier-Folien-Konzept entwickelt, das heute zum Standard in der Online-Beratung und Internetseelsorge geworden. Als Fachbuchautorin hat sie mehrere Bücher zum Thema veröffentlicht und 2005 die deutsch-sprachige Gesellschaft für Online-Beratung e.V. (DGOB) gegründet.

Christian Roesler<sup>2</sup>

## **Tele-Analyse: Psychotherapie über technische Medien und die Konsequenzen für Interaktion und Beziehung**

Im Angesicht des Siegeszuges von Internet und neuen Medien war es unvermeidlich, dass diese neuen Kommunikationstechnologien auch Anwendungen im Bereich der Psychotherapie finden würden. Ebert & Baumeister (2016) geben einen Überblick über unterschiedliche Versorgungsformen von Selbsthilfefinterventionen ohne therapeutische Begleitung über online aufbereitete Therapieeinheiten, integriert als zusätzliche Elemente in klassische psychotherapeutische Konzepte vor Ort (Blended-Therapie) bis hin zu synchroner online-basierter Therapie mittels Skype anstelle des persönlichen Kontaktes. Insbesondere von verhaltenstherapeutischer Seite werden diese Neuerungen begrüßt, da durch sie Niedrigschwelligkeit sowie eine Zeit- und Ortsunabhängigkeit des Psychotherapieangebotes erreicht werde; bspw. werde so Traumaopfern, die eine persönliche Begegnung vermeiden, überhaupt erst die Möglichkeit zu Psychotherapie geboten (Knaevelsrud et al., 2015). Es überrascht dabei zuweilen der Mangel an Reflexion darüber, dass virtuelle Beziehungen mit face-to-face-Interaktion nicht einfach gleichgesetzt werden können (Eichenberg, 2011). Es wird sogar behauptet, es gäbe keinen Unterschied zwischen der medienvermittelten und der realen therapeutischen Beziehung (Cook & Doyle, 2002). Im Gegensatz dazu betonen Medienwissenschaftler, es komme bei der Interaktion über neue Medien zu einer Verknüpfung von bekannten Beziehungsformen mit neuen (Hybridisierung), z.B. in der Gleichzeitigkeit von Mündlichkeit und Schriftlichkeit, Individual- und Gruppenkommunikation sowie in der Verkettung von Information, zweckfreier Kommunikation und Kommerz. Insofern erschaffe virtuelle Kommunikation sich ihre eigenen sozialen und Sinnstrukturen (Schachtner, 2012; Roesler, 2011).

Andererseits werden auch von psychoanalytischer Seite die Anwendungsmöglichkeiten medienbasierter Psychotherapie diskutiert, so biete z.B. eine schriftbasierte Interaktion beiden Betei-

---

<sup>2</sup> Nachdruck aus: Frick E., Hamburger, A. & Maasen, S. (2019). *Psychoanalyse in technischer Gesellschaft: Streitbare Thesen*. Mit freundlicher Genehmigung des Vandenhoeck & Ruprecht Verlages

ligten mehr Möglichkeit, ihre Beiträge zu reflektieren, und Urlaubszeiten ließen sich so leichter überbrücken (Lemma & Caparotta, 2007). Scharff (2013) weist darüber hinaus auf die lange Geschichte von Mediengebrauch in der Psychoanalyse hin: schon Freud führte seine so genannte Selbstanalyse in einem Briefwechsel mit Fließ durch; das erste Manual für die Praxis von Psychoanalyse via Telefon stammt von 1951. Insofern folgert die Autorin (S. 8): „Psychoanalysis is the encounter with an understanding mind in whatever setting that may occur.“

Im Folgenden sollen daher die Veränderungen reflektiert werden, die die Interaktion in neuen Medien für soziale Beziehungen im Allgemeinen und für die Psychoanalyse im Besonderen mit sich bringen. Hierbei soll folgende These dargelegt und illustriert werden: die technischen Bedingungen der virtuellen Interaktion schaffen neue Beziehungsformen und veränderte soziale Wirklichkeiten, auf die bekannte Handlungsformen im therapeutischen Feld nicht ohne weiteres übertragen werden können; hier besteht weiterer Forschungs- und Klärungsbedarf.

### **Strukturelle Bedingungen der Kommunikation und Beziehungsgestaltung in neuen Medien und ihre Konsequenzen**

**Interaktivität**, d.h. eine fortgesetzte synchrone und „unmittelbare“ Interaktion in künstlichen Sozialräumen mit realen Anderen, ist zu einem Schlüsselbegriff für die sozialen Phänomene des virtuellen Begegnungsraums geworden ist (Schetsche et al., 2005). Medien werden nicht mehr nur rezipiert, die Nutzer schaffen im Medium neue Wirklichkeiten und treten in Austausch mit virtuellen Identitäten und Medieninhalten.

**Unabhängigkeit von Zeit und Raum:** Es besteht im Internet prinzipiell überall und zu jeder Zeit die Möglichkeit zum sozialen Kontakt. Das Interagieren ist dabei nicht an ein gleichzeitiges Treffen der Teilnehmer gebunden, sondern kann zeitversetzt stattfinden. Natürlich muss man dabei Differenzierungen vornehmen hinsichtlich der Art der Kommunikation, z.B. synchron vs. asynchron, textbasiert vs. videounterstützt, Einzel- vs. Gruppenchat etc. (Bente et al., 2002). Zudem eröffnet sich ein größerer, ja nahezu unendlicher Pool an möglichen Kontaktpartnern für die Suchenden, denen sie in ihrem sozialen und Berufsumfeld niemals begegnen würden (Skopek, 2011).

**Anonymität:** Die Akteure können anonym sein, so dass man letztlich nicht sicher sein kann, welche Person sich hinter einer Web-Identität verbirgt. Es ist den Internetnutzern gänzlich selbst überlassen, wie sie sich selbst darstellen und welche persönlichen Details sie in der Interaktion mit Anderen preisgeben.

**Kontrolle:** Daraus folgt unmittelbar, dass die Person offensichtlich eine viel größere Kontrolle über den Ablauf der Beziehungsaufnahme hat, sie kann selektiver Informationen mitteilen als im wirklichen Leben und den Kontakt auch jederzeit ohne Folgen beenden. Dieser erhöhten Kontrollfunktion ist der Kontrollverlust entgegenzusetzen, dass man nur bedingt oder gar nicht nachprüfen kann, ob ein Kommunikationspartner auch derjenige ist, als welcher er sich ausgibt.

**Kanalreduktion:** In der computervermittelten Kommunikation können Merkmale, die in einer realen Interaktion wichtig erscheinen, wegfallen, wie z.B. Aussehen, Gestik, Mimik, Geruch usw. (s. zsf. Köhler, 2003), was Unverbindlichkeit sozialer Beziehungen fördert und den Aufbau sozio-emotionaler Bindungen erschwert (Goetz, 2003). Das ist v.a. auch deshalb der Fall, weil die bei Streeck (2009) beschriebenen, für gegenseitiges Verstehen so zentralen nonverbalen Kontextualisierungshinweise in Alltagskommunikation von den Gesprächspartnern größtenteils unbewusst gesendet werden. Therapeutische Online-Kommunikation bleibt daher für den Adressaten hochgradig mehrdeutig. Vertreter der Kanalreduktionstheorie (Köhler, 2003) sehen z.B. die unten beschriebene Enthemmung in Online-Kommunikation als Folge dieser fehlenden Aspekte, die eine Kategorisierung des Gegenübers als soziales und personales Wesen erschweren.

**Verunsicherung:** Indem die Kommunikationspartner aufgrund von Kanalreduktion Merkmale des Gegenübers nicht oder nur teilweise wahrnehmen können, in Verbindung mit dem Merkmal der Anonymität, entstehen Unsicherheiten darüber, wie das Gegenüber einzuschätzen ist (Skopek, 2011).

**Enthemmung:** Über die computervermittelte Kommunikation werden in vielen Situationen „Enthemmungseffekte“ (Döring 2003, S. 536) unterstützt, die sich durch eine größere Selbstoffenbarung und Zuwendung zum anderen, aber auch eine höhere Aggressionsbereitschaft und Grenzüberschreitungen zeigen.

**Intensivierung:** Aufgrund des Enthemmungseffektes kann es

zu einer Intensivierung des Austauschs und der Beziehung kommen, was auch als „intensification loop“ bezeichnet wird (Eichenberg, 2011). Dies hat für therapeutische Kommunikation auch Vorteile: hoch brisante, peinliche oder prekäre Themen können im Vergleich zum face-to-face-Kontakt schneller und leichter angesprochen werden oder manchmal überhaupt erst thematisiert werden.

**Veränderte Identitäten und Beziehungen:** Die permanente Verfügbarkeit und allzeitige Erreichbarkeit hat auf der psychosozialen Ebene Folgen für die Konstruktion von Identitäten und führt zu charakteristischen Veränderungen der virtuellen Beziehungen. Vor allem das Wechselspiel zwischen unbegrenzter Erreichbarkeit anderer bei gleichzeitiger Anonymität der eigenen Person bzw. zumindest der Möglichkeit, den Kontakt jederzeit abubrechen, d.h. also völliger Kontrolle über den Kontakt, führe, wie Kulturkritiker beklagen, zu Flüchtigkeit und Unverbindlichkeit der Beziehungen: „Dadurch, dass mit beliebigen anderen ohne Bezug auf ein gemeinsames Vorhaben kommuniziert wird, werden keine Interessensgegensätze mehr sichtbar, keine Folgen eigenen Handelns mehr deutlich und Aushandlungsprozesse insgesamt verzichtbar“ (Steinhardt, 2002, S. 333). Die Möglichkeit, aus der Kontaktaufnahme jederzeit ohne soziale Konsequenzen wieder aussteigen zu können (treffend als „Exit-Option“ bezeichnet) kann dazu führen, dass Konflikte nach Enttäuschungen und Missstimmungen nicht mehr ausgehalten und ausgetragen werden. Beziehungen, in denen konflikthafte Situationen gemeistert werden müssen, entwickeln sich so oftmals gar nicht mehr. Andererseits stellt die Möglichkeit, in virtuellen Räumen geborgte Identitäten anzunehmen, auch ein Feld zum Experimentieren in einem Zwischenbereich zwischen Fantasie und Realität dar. Die Fähigkeit zu warten hat sich allerdings offensichtlich gerade durch die neuen Medien verändert. Besteht in dem Einsatz neuer Medien in der Psychotherapie die Gefahr, dass Therapeuten unter den Druck dauernder Präsenz und Verfügbarkeit seitens ihrer Klienten geraten, wo doch gerade die Psychoanalyse in dem Warten-Müssen, sich immer wieder ansatzweise selbst behelfen müssen, einen wesentlichen therapeutischen Wirkfaktor für die Entwicklung von Verinnerlichung und damit zunehmender Autonomie sehen?

Diese strukturellen Veränderungen lassen sich auch empirisch nachweisen. In einer eigenen Interviewstudie zu Paarbeziehungen, die über das Internet entstanden waren, konnte der Autor zeigen, dass der Beziehungsverlauf von besonderen Merkmalen geprägt ist und sich von Beziehungsverläufen im real life unterscheidet (Roesler & Künzig, 2012). Es ließ sich ein typischer Verlauf vom ersten Onlinekontakt bis zum realen Treffen nachweisen, der durch diverse Medienwechsel gekennzeichnet ist und den man als „gestufte Intensivierung“ beschreiben kann. Charakteristisch dabei ist, dass die Medien zunehmend mehr Unmittelbarkeit erhalten, sei es Schnelligkeit (SMS) oder Stimme (Telefon), Bild usw. Haben sich die Partner auf diese Weise näher kennengelernt, fühlen sie sich sicher genug, sich auf ein reales Date einzulassen. Offenbar stellt der Medienwechsel eine Besonderheit des Online-Datings dar und kann als besondere Chance angesehen werden, den Beziehungsverlauf abgestuft zu intensivieren und ihn dahingehend zu beeinflussen, dass sich die Beteiligten schrittweise intimer kennenlernen und einander zunehmend vertrauen können. Im Gegensatz zum gewöhnlichen Beziehungsverlauf haben sich die Partner hier also "von innen nach außen" kennen gelernt.

Für den Bereich der Psychoanalyse konnte Merchant (in print, 2018) in einer Studie über die Ausbildung von Psychoanalytikern in Ländern ohne Ausbildungsinstitute, in der ein erheblicher Teil der Lehranalyse bzw. Supervision über Skype stattfindet, zeigen, dass die Instabilität der technischen Verbindung tatsächlich zu einer erheblichen Verunsicherung in der analytischen Beziehung führen konnte.

### **Steigerung der Imagination**

Eine Folge der Kanalreduktion wird im sog. Imaginations-Modell (Köhler, 2003) beschrieben: Auf Grund der fehlenden visuellen und auditiven Eindrücke werden kognitive Prozesse eingeleitet, die das Fehlende durch eine verstärkte Imagination versuchen auszugleichen. Die Intensität der gedanklichen Auseinandersetzung kann zu einer positiven, ja geradezu idealisierenden Beurteilung des Gegenübers führen, in der dann auch tabuisierte Themen schneller als üblich besprochen werden. Dieser zunächst einmal positive Prozess ist allerdings in der Psychotherapie kaum kontrollierbar, wenn Missverständnisse auftreten verfügen beide Seiten nur über sehr eingeschränkte Reparaturmechanismen. Eine hohe Gefahr des Missverstehens liegt hierbei

in der Asynchronität: Missverständnisse können nicht direkt geklärt, sondern erst im Zuge einer neu zu schreibenden E-Mail erfragt werden, wodurch emotional belastende Unstimmigkeiten zeitlich verlängert werden oder schlimmstenfalls gar nicht auflösbar sind. Dies ist nun aber dem sicheren Interaktionsrahmen, den Psychotherapie anstrebt, diametral entgegengesetzt. Die face-to-face-Psychotherapie unterscheidet sich ja schon von herkömmlicher Alltagskommunikation gerade dadurch, dass sie die Gesprächsbeziehung und das mit dem Gesprochenen Gemeinte transparenter zu machen versucht, z.B. dadurch, dass Therapeuten in erhöhtem Maße sog. Formulierungshandlungen durchführen, also ihre Sprechakte explizit kennzeichnen, oder dadurch, dass Therapeuten ihre Gefühlsreaktionen benennen u.v.a.m.

Die Steigerung der imaginativen Aktivität aufgrund fehlender Kontext- und paraverbaler Information kann also zum einen zu Verunsicherung und im ungünstigsten Falle zu Misstrauen, zum anderen aber auch zu einer Idealisierung des Gegenübers führen. Der Interaktionspartner wird dann als näher, aufgeschlossener, mitfühlender usw. imaginiert als er möglicherweise ist. Für Psychotherapie kann dies von Vorteil sein, da so möglicherweise eine therapeutische Allianz schneller zustande kommt. Eine Schattenseite solcher Idealisierungsphänomene: virtuelle Bilder können die Normalitätserwartungen und die Ansprüche an sich selbst und andere dauerhaft verformen in dem Sinne, dass sie unerreichbare Ideale verfestigen. Eine isländische Studie zeigt, dass insbesondere Mädchen im Verlaufe solcher Idealisierungsprozesse unglücklicher mit ihrem eigenen Körper und unsicherer in der Sexualität werden (Hill, 2012).

### **Anwesenheit und Abwesenheit**

Im Überblick über das bisher gesagte fällt zunächst einmal auf, dass viele der aufgeführten Punkte in eine Hintergrundfolie eingeordnet werden können, die man als Anwesenheit und Abwesenheit bezeichnen könnte. Sehr vereinfacht gesagt, könnte man von der bislang bekannten face-to-face-Interaktion als einer Begegnung sprechen, die in einer grundsätzlichen Anwesenheit der Beteiligten stattfindet. Telekommunikation demgegenüber könnte man grundsätzlich als eine Form der Interaktion bezeichnen, bei der die Beteiligten eben nicht beieinander anwesend, sondern distant sind. Bei den neuartigen Formen der virtuellen

Interaktion schließlich lassen sich die beiden Begriffe Anwesenheit und Abwesenheit weder so einfach anwenden noch ausschließen. Zwar sind die Beteiligten in der Regel physisch distanz, aber sie haben miteinander einen virtuellen Raum betreten, der ein Drittes darstellt, indem sie wiederum tatsächlich miteinander anwesend sind und soziale Handlungen miteinander ausführen. Insofern könnte man von der virtuellen Interaktion sagen, dass in ihr eine Anwesenheit in Abwesenheit gegeben ist. Natürlich war dies auch alten Formen der Telekommunikation, z.B. dem Briefeschreiben, nicht gänzlich fremd, in der Imagination des Schreibenden bzw. des Lesenden waren auch solche Anwesenheiten in Abwesenheit möglich. Es lassen sich aber leicht Beispiele konstruieren, die die Neuartigkeit der virtuellen Realität deutlich machen: so macht z.B. Skype auch den Raum, in dem sich das gegenüber befindet, sichtbar, was sicherlich einen Einfluss auf die Imagination hat.

Es findet sich nun eine für uns interessante und in der Geistesgeschichte berühmt gewordene Reflexion über Anwesenheit und Abwesenheit, und zwar in Freuds Schrift über das Fort-und-Da-Spiel seines Enkels, auch als Garnrollenspiel bekannt. Freud beobachtete bei seinem Enkel ein Spiel, dass dieser immer wieder vollzog: in seinem Bett sitzend, warf der ca. Zweijährige eine Garnrolle, die an einem Faden befestigt war, über den Rand seines Bettes hinaus, so dass die Garnrolle aus seinem Blickfeld verschwand. Dann zog er an dem Faden die Garnrolle wieder in sein Gesichtsfeld. Das Verschwinden der Garnrolle wurde mit dem Ausruf „Fort“ begleitet, während das Wiederauftauchen der Garnrolle im Gesichtsfeld mit einem freudigen „Da“ begrüßt wurde. Freuds These war in diesem Zusammenhang, dass der Kleine mit diesem Spiel eine Form der Bewältigung dafür gefunden hatte, immer wieder kleine Trennungen von der Mutter ertragen zu müssen. In der Geschichte der Psychoanalyse, aber auch in der Philosophie allgemein, wurden diese Überlegungen zum Garnrollenspiel immer wieder aufgegriffen und von namhaften Autoren zitiert, unter anderem von Lacan, auf den wir weiter unten zurückkommen werden.

Auf diesen Gedanken aufbauend, möchte ich nun im Folgenden zwei Varianten von Interpretationen bzw. Erklärungsfolien für die Phänomene der virtuellen Interaktion ausführen: eine erste, optimistische Variante sieht in der virtuellen Interaktion eine interaktive Imagination, ein Experimentierfeld bzw. einen

Möglichkeitsraum, der den Individuen in der Spätmoderne Entwicklungschancen und Bewältigungsformen bietet. Eine zweite, eher pessimistische Variante, sieht in den spezifischen Formen der virtuellen Interaktion und den daraus entstehenden Beziehungen Gefahren und Risiken, wie z.B. Der Verarmung von Beziehungen, der Isolation von Individuen und eines Überhandnehmens von Imagination und Idealisierung.

### **Interaktive Imagination als Experimentierfeld und Möglichkeitsraum**

In virtuellen Kommunikationsräumen handelt es sich um tatsächliche Interaktionen mit realen – wenn auch abwesenden – Anderen, die auf die eigenen Kommunikationshandlungen aus eigenem Antrieb reagieren, im sozialen Sinne also anwesend sind. Identitätsexperimente im virtuellen Raum bewegen sich in der Sphäre der Imagination, zugleich aber in einer Interaktion mit tatsächlichen sozialen Anderen. Ich habe hierfür in Anlehnung an C.G. Jungs (1935/1990) Konzept der Aktiven Imagination (Dialog mit inneren Figuren) den Begriff der **interaktiven Imagination** vorgeschlagen, da es sich um gemeinsames Handeln in einem imaginären Raum handelt (Roesler, 2007). In Jungs Konzeption dient die aktive Imagination der Differenzierung des eigenen Innenraums sowie der Bewußtmachung eigener Motive und Antriebe, ist insofern also therapeutisch nützlich. Von verschiedenen Autoren (z. B. Löchel, 2002) wurde hier schon die Parallele zu Winnicotts (2008) Konzept des Übergangsraums gezogen: auch dieser ist nicht allein psychischer Innenraum, aber auch nicht Außenwelt, sondern etwas dazwischen. Auch für diesen Übergangsraum gilt, dass er eine Sphäre des Spielens darstellt, in der die Person kreativ werden und für sich wichtige innere Objekte kreieren kann, mit denen sie in einer fortdauernden und identitätsstabilisierenden Interaktion steht. Ich behaupte, der virtuelle Raum stellt die technische Möglichkeit dar, mit realen sozialen Anderen in eine interaktive Imagination einzutreten und an einem gemeinsamen intermediären Raum teilzunehmen, und dies kann aus psychologischer Sicht auch als positiv für die Identitätsentwicklung betrachtet werden. Die virtuellen Interaktionsmöglichkeiten können als ein Experimentierfeld gesehen werden, in dem tentative Identitätsentwürfe im virtuellen Feld bzw. in interaktiver Imagination erprobt werden können und sich dies stärkend auf die Identitätsbildung auswirkt. Hierbei spielen die strukturellen Elemente der Anonymität sowie der Exit-Option

eine wichtige Rolle. Der virtuelle Raum trägt Züge von Freiheit im Sinne eines Enthobenseins von den üblichen Konsequenzen sozialer Interaktionen, von Spiel und Experimentieren, weil man sich jederzeit aus der Interaktion wieder ausklinken kann und auch nie wieder mit den Beteiligten in Kontakt treten muss, wenn man es nicht will.

Hier werden die Chancen der Virtualität für den Einsatz im Feld der Psychotherapie deutlich: Psychotherapie sollte ein Raum sein, in dem ein Experimentieren bzw. ein Probehandeln möglich ist. Wenn die Klienten der virtuellen Therapie die Anonymität bzw. Distanz, die Anwesenheit des Anderen in gleichzeitiger Abwesenheit als zusätzliche Möglichkeit für ihre Selbstentwicklung nutzen können, kann man das nur begrüßen. Die beschriebenen Strukturmerkmale, die man auch als Gleichzeitigkeit von großer Nähe im Schutz der Distanz bezeichnen kann, können es bestimmten Menschen überhaupt erst ermöglichen, einen therapeutischen Kontakt aufzunehmen, bspw. bei beschämenden Themen, bei stark stigmatisierten Problemen, bei selbstunsicheren Persönlichkeiten (Scharff, 2013). Insbesondere in der Behandlung von Psychotraumata kann sich dies als nützlich erweisen. Schon in der face-to-face-Situation arbeitet man hier ja mit imaginativen und Distanzierungstechniken – der virtuelle Raum könnte hier eine Erweiterung und Bereicherung darstellen. So wäre vorstellbar, dass die Mitteilung des traumatischen Ereignisses, die ja oft schambehaftet ist, im virtuellen Kontakt leichter fällt als im face-to-face-Kontakt. Die Anwesenheit des Therapeuten, so hilfreich und entlastend sie ja oft auch sein mag, kann je nachdem auch belastend werden. Gerade bei Traumatisierungen durch man-made-desasters, Folter u.Ä. ist ja das Vertrauen in andere Menschen zutiefst erschüttert. Virtualität könnte hier eine kontrollierte Wiederannäherung an die Möglichkeit menschlichen Beistands analog zu den imaginativen Techniken ermöglichen. Darüber hinaus können die beschriebenen Strukturmerkmale die Entstehung virtueller Gemeinschaften mit denselben Problembelastungen oder Interessen fördern und überhaupt erst ermöglichen. Da die Auswahl an potentiellen Beratern und Therapeuten im Netz sehr viel größer ist als am Lebensort der Person, steigen natürlich auch die Chancen für eine bessere Passung von Therapeut und Klient. Hier hilft womöglich auch die Förderung einer idealisierenden Imagination durch den virtuellen Kontakt.

## **Wuchernde Imaginationen und der Sieg des Imaginären**

Wie schon dargestellt, erzeugen die Strukturmerkmale der Interaktivität sowie der Kanalreduktion mitunter auch eine gesteigerte imaginative Tätigkeit der virtuellen Interaktionspartner. Insofern werde das Internet v.a. in seiner „Spiegelungsfunktion“ genutzt: der Vergleich mit dem psychoanalytischen Übertragungs-Raum liegt auf der Hand. Nun lässt sich aber auch vom herkömmlichen Übertragungsraum der Therapie „in Anwesenheit“ sagen, dass hier beide Fantasien über den anderen entwickeln, die sich nicht nur aus kommunikationsinhärenten Informationen speisen. Angesichts der beschriebenen besonderen Strukturierung der virtuellen Kommunikation wird aber ein Ausmaß an Fantasietätigkeit angeregt – weil wesentliche Informationskanäle über den anderen fehlen – dass zu Verunsicherung über die Identität des anderen und die eigene zumindest potenziell führen kann.

Nach Lacan (1986) behelfen sich die Individuen in Mangelerfahrungen, z.B. bei Trennungen und Einsamkeit, mit den Fantasieräumen des Imaginären, in welchen sie sich Vollständigkeit illusionieren. Er konnte noch nicht ahnen, dass die technischen Möglichkeiten der Spätmoderne es den Individuen erlauben würden, sich im Gewande selbst entworfener Identitäten in virtuellen Welten zu verlieren, scheinbar fixierte Attribute wie Körpergröße, Gewicht, ja sogar Geschlecht nach Bedarf bei der Beziehungssuche anzupassen, oder über das Mobiltelefon als Nabelschnur den Kontakt zu den Sicherheit spendenden Personen an keinem Ort der Welt aufgeben zu müssen. Psychische Reife wird dadurch aber nicht unbedingt erreicht. In der Psychoanalyse gibt es das Konzept der umwandelnden Verinnerlichung, die auf einem immer wieder stattfindenden Versagen, man könnte sagen Abwesend-Sein des Therapeuten basiert. Wenn der genügend gute Therapeut in erträglichen Dosen für den Klienten nicht zur Verfügung steht, abwesend ist, nicht versteht usw., dann ermöglicht dies dem Klienten, die eigenen gewachsenen Kräfte zu mobilisieren, mit denen er diesen Einbruch übersteht. Bei Winnicott (2008) besteht die interessante Ergänzung im Konzept des Übergangsraumes, der ebenfalls medial ist, und der die zunehmende Verinnerlichung der guten Beziehungserfahrung ermöglicht dadurch, dass das Übergangsobjekt noch teilweise real und physisch, teilweise schon imaginiert ist, was Symbolisierung erleichtert.

Die zentrale Frage, die an diesem Punkt hinsichtlich der neuen Medien entsteht, ist die folgende: entheben die technischen Möglichkeiten des dauernden imaginären Anwesend-Sein-Lassens die Individuen von der Notwendigkeit der Symbolisierung? Welche psychischen Strukturen entstehen - oder entstehen nicht - wenn ich jederzeit die Möglichkeit habe, einem Therapeuten eine E-Mail zu schreiben oder aber bei aufkommenden Schwierigkeiten die Beziehung jederzeit über die Exit-Funktion verlassen kann? Empirisch zeigt sich ja schon, dass die vielen Vorteile des virtuellen Kontaktes natürlich auch eine Vermeidung von realen zwischenmenschlichen Kontakten fördern können, was gerade für bestimmte Personen, die Psychotherapie suchen, zu einer weiteren Isolation und Vereinsamung führen kann. Aus eben diesem Grund können rein virtuelle therapeutische Kontakte eine Flucht in eine virtuelle irrealen Welt fördern. Die Frage ist auch, ob angesichts der idealisierungsfördernden Bedingungen virtueller Kontakte möglicherweise die Ansprüche an Berater und Therapeuten ins Unermessliche steigen, es bei Schwierigkeiten in der therapeutischen Beziehung zu häufigen Wechseln kommen kann, die ja möglich sind dadurch, dass das Internet einen enormen Markt anbietet. Wichtiger Bestandteil von Psychotherapie ist ja gerade auch die Konfrontation mit den eigenen blinden Flecken, dies auszuhalten und in der fortgesetzten therapeutischen Beziehung gemeinsam zu bearbeiten. Zu fragen wäre auch, ob hier nicht gerade die reale Anwesenheit des Behandlers mit allem, was an subtilen Signalen dazugehört, nicht eine wesentliche Rolle bei der therapeutischen Veränderung spielt.

#### **Literatur:**

- Bente, G., Krämer N.C. & Petersen, A. (Hg.) (2002). Virtuelle Realitäten. Göttingen: Hogrefe.
- Cook, J.E., & Doyle, C. (2002). Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: preliminary results. *Cyberpsychology and Behavior*, 5, 95-105.
- Döring, N. (2003). Sozialpsychologie des Internet. Göttingen: Hogrefe.
- Düring, S. (2009). Verführungen im Netz. In S. Becker (Hg.), *Sex. Lügen und Internet. Sexualwissenschaftliche und psychotherapeutische Perspektiven* (S. 7-28). Gießen: Psychosozial.
- Ebert, D.D. & Baumeister, H. (2016): Internet-und mobillbasierte Interventionen in der Psychotherapie: ein Überblick. In: *Psychotherapeutenjournal* 1/2016, S. 22-31.

- Eichenberg, C. (2011). Psychotherapie und Internet. *Psychotherapeut*, 56, 468-474.
- Götz, N. (2003). Aufgefangen im Netz: psychosoziale Beratung im Internet: eine qualitative Studie mit Jugendlichen im Online-Interview. München: Kopaed.
- Hill, A. (2012). Sexualität im Zeichen des Internet. *Fokus Beratung*, April 2012, 27-38.
- Jung, C.G. (1935/1990). *Mysterium Coniunctionis*. GW Bd. 14/II. Olten: Walter.
- Knaevelsrud, C., Brand, J., Lange, A., Ruwaard, J., & Wagner, B. (2015). Web-Based Psychotherapy for Posttraumatic Stress Disorder in War-Traumatized Arab Patients: Randomized Controlled Trial. *Journal of Medical Internet Research*, 17(3).
- Köhler, T. (2003). *Das Selbst im Netz: die Konstruktion sozialer Identität in der computervermittelten Kommunikation*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Lacan, J. (1986): *Schriften*. Weinheim: Quadriga.
- Lemma, A. & Caparrotta, L. (2014): *Psychoanalysis in the technoculture era*. London. Routledge.
- Lemma, A., & Fonagy, P. (2013). A feasibility study of the psychodynamic online group intervention for depression and anxiety. *Psychoanalytic Psychology*, 30, 367-380.
- Merchant, J. (in print, 2018): Research on Training: Findings from the Evaluation of the IAAP's International Router Training Program. In: Roesler, C. (ed.): *Research in Analytical Psychology*. Empirical Research. London: Routledge.
- Roesler, C. (2007). Das Selbst im Cyberspace. Identitätskonstruktion in der Spätmoderne und Jungs Begriff des Selbst als objektiv Psychisches. *Analytische Psychologie*, 38 (4), 316-335.
- Roesler, C. (2011). Die virtuelle therapeutische Beziehung – eine Reflexion ihrer Möglichkeiten und Grenzen. *Psychotherapie im Dialog*, 12 (2), 107-112.
- Roesler, C. & Künzig, B. (2012). Virtuelle Beziehungen - neue Medien schaffen neue Beziehungsformen und neue Beratungsanlässe. Eine Studie über Partnersuche im Internet und die Entwicklung virtuell entstandener Paarbeziehungen. *Beratung Aktuell*, 2.
- Schachtner, C. (2012). Digital vernetzt. Beziehungen in virtuellen Räumen. *Medien in Erziehung und Unterricht*, 12, 34-47.
- Scharff, J. (Ed) (2013) *Psychoanalysis online: Mental health, teletherapy and training*. London, UK: Karnac.
- Scharff, J. (Ed) (2015) *Psychoanalysis Online 2: Impact of Technology on Development, Training, and Therapy*. London, UK: Karnac.
- Schetsche, M., Lehmann, K. & Krug, T. (2005). Die Google-Gesellschaft. Zehn Prinzipien der neuen Wissensordnung. In K. Lehmann & M. Schetsche (Hg.), *Die*

- Goggle-Gesellschaft. Vom digitalen Wandel des Wissens (S. 17-31). Bielefeld: transkript.
- Skopek, J. (2011). Partnerwahl im Internet: Eine quantitative Analyse von Strukturen und Prozessen der Online-Partnersuche. Wiesbaden: VS.
- Steinhardt, G. (2002). Das Subjekt im Netz. Identität und Kommunikation im Zeitalter des Internet. In H.-J. Busch (Hg.), „Schöne neue Cyberwelt: zum Strukturwandel von Subjektivität in der digitalen Gesellschaft“. *Psychosozial*, 25 (3), 327-341.
- Streeck, U. (2009). Gestik und die therapeutische Beziehung. Über nichtsprachliches Verhalten in der Psychotherapie. Stuttgart: Kohlhammer.
- Turkle, S. (1998). Leben im Netz: Identitäten im Zeiten des Internets. Hamburg: Rowohlt.
- Winnicott, D. (2008): Von der Kinderheilkunde zur Psychoanalyse. Gießen: Psychosozial.

**Prof. Dr. Christian Roesler**, Dipl.-Psych., Psychologischer Psychotherapeut, Psychoanalytiker (C. G. Jung-Institut Zürich), Professur für Klinische Psychologie und Arbeit mit Familien, Katholische Hochschule Freiburg.

## Buchbesprechungen

### **William Isaacs**

*Dialog als Kunst gemeinsam zu denken*

*Die neue Kommunikationskultur in Organisationen*

EHP – Verlag Andreas Kohlhage, Bergisch Gladbach 2011, 34,00 €

Durch Zufall bin ich auf dieses Buch gestoßen. Für die Gestaltung einer Paartherapie und für all diejenigen von uns, die im beraterischen Setting auch Gruppen leiten, finde ich dieses Buch mehr als hilfreich. Es macht deutlich, was notwendig ist, damit aus einzelnen Positionen mehr wird. Isaacs geht davon aus, dass wir in alltäglichen Gesprächen nicht in der Lage sind, einander richtig zuzuhören. Für ihn ist der Dialog die Möglichkeit, von der Verteidigung eigener Sichtweisen wegzukommen, hin zu einem gemeinsamen Verständnis. Die hier vorgestellten Praktiken des Dialogs vermitteln ein Gefühl der Ganzheit, zusammengenommen verleihen sie einem Gespräch Ausgeglichenheit, Elastizität, Stärke und Lebendigkeit. Wenn nur eine von diesen Haltungen fehlt, ist ein Gespräch weniger ganz, weniger effektiv, irgendwie wirkt es wie tot. Alle Prinzipien wirken zusammen, unterstreichen die Prinzipien der Partizipation, Kohärenz, Bewusstheit und Entfaltung.

Paare, die in die Beratung kommen, wünschen sich Unterstützung dabei, wieder miteinander ins Gespräch zu kommen. Wenn wir als Therapeut\*innen mehr auf das achten, was sich vor unseren Augen abspielt als auf das, was wir hören, erleben wir nicht selten, dass die Beteiligten zur Polarisierung neigen, sich an eigenen Positionen festhalten und wichtige Informationen zur Lösung der Probleme zurückhalten. So allerdings kann das Miteinander eines Paares sich nicht verändern. Die Partner bemühen sich zwar ihr Wissen oder Ihre Meinung in Worte, das heißt in *explizites Wissen* zu fassen. Aber ihr implizites Wissen lässt sich eben nicht so einfach in explizites Wissen verwandeln. Denn implizites Wissen ist etwas völlig anderes und zeichnet sich eben zunächst dadurch aus, dass es keine Worte dafür gibt. Wie also einen Boden dafür bereiten, dass das *implizite Wissen* sich entfalten kann und so das Miteinander verändern? Oder ganz konkret: implizit suchen Paare eine Beratung auf, weil sie zusammenbleiben wollen, explizit beschreiben sie etwas, was sie an der Oberfläche erleben, wie sie verhindern, sich wirklich zu begegnen, zu synchronisieren. So bedeutet Dialog die Möglichkeit, von der Verteidigung eigener Sichtweisen wegzukommen, hin zu einem gemeinsamen Verständnis.

Ausführlich werden Beispiele für die verschiedenen Entwicklungen hin zu einer Dialogkultur beschrieben. Diese stammen ausschließlich aus der Arbeitswelt oder aus der Politik: Es geht um Auseinandersetzungen zwischen Gewerkschaftsvertretern und Arbeitgebern oder um Friedensbemühungen zwischen Israelis und Palästinensern. Vielleicht ist das die Ursache, dass mir dieses Buch noch nicht zuvor in die Hände

gefallen ist. Im Folgenden meine Adaption für die Arbeit mit Paaren anhand der vier Kriterien, die einen *Dialog als Kunst gemeinsam zu Denken* auszeichnen.

- *Zuhören* als das Auf-sich-wirken-Lassen des Gehörten, aus einem inneren Schweigen heraus. Wenn ich wirklich zuhöre, kann ich teilhaben an etwas Größerem, ich kann teilhaben am Wesen meiner Gesprächspartnerin, und wir können in einen gemeinsamen, erfrischenden Fluss des Austausches eintreten. Dieser entsteht im Moment und wird nicht aus der Erinnerung erzeugt. Das ist Teilhaben am Sein an sich.
- *Respektieren* als das Verzichten auf jede Form von Abwehr, Schuldzuweisung, Abwertung oder Kritik gegenüber dem Anderen; der Andere darf so sein, wie er ist. Als Menschen teilen wir alle die gleichen Erfahrungen. Was jemand beschreibt, ist auch Teil von mir, wenn ich an dieser Ganzheit teilnehme und teilhabe. Dann muss ich Andere nicht ausgrenzen, und auch ich selbst kann meine abgespaltene Teile annehmen. Alles ist eins, nichts ist draußen, alles gehört dazu. Das ist Respekt, mir und dem Anderen gegenüber.
- *Suspendieren* als Erkennen und Beobachten eigener Gedanken, Emotionen und Meinungen, ohne in eine Fixierung zu verfallen; die eigene Meinung weder zu unterdrücken noch stur dafür zu plädieren, sondern sie auf eine Weise vorzutragen, die es einem selbst und Anderen ermöglicht, sie wahrzunehmen und zu begreifen. Suspendieren heißt, auftauchende Gedanken und Gefühle zur Kenntnis zu nehmen und zu beobachten, ohne zwangsläufig danach handeln zu müssen.
- *Artikulieren* als das Finden der eigenen, authentischen Sprache und als Aussprechen der eigenen Wahrheit. Unsere eigene Wahrheit entfaltet sich im Dialog, aus einem Raum der Leere. Das Implizite entfaltet sich in die explizite, sichtbare Welt, um sich dann wieder in die Unsichtbarkeit einzufalten.

*Dr. Rudolf Sanders*

**Heidrun Link**

*Gehirn an – Stress aus  
Fitness für Kopf, Körper und Persönlichkeit  
Mit Downloadmaterial  
Klett-Cotta, Stuttgart 2020, 20,00 €*

Was nutzt alle Wissenschaft über die Funktionsweise des Gehirns, über den Zusammenhang zwischen Bewegung und körperlicher und seelischer Gesundheit, wenn dieses Wissen nicht in einfacher Sprache, mit vielen Bildern, Übungen, Tipps und Tricks sowie Anregungen zum Reflektieren aufschreiben, Ausschneiden und Ausmalen dem Nicht-Neurowissenschaftler nahegebracht wird? Genau das ist das Ziel dieses kleinen Büchleins. Voraussetzung dafür ist, außer natürlich, dass man es sich kauft, der *Wille*, Stress abzubauen und in eine innere Balance, Konzentration und Gesundheit zu kommen. Wenn man sich dazu entschieden hat, dann wird dieses Büchlein zu einem guten Begleiter. So ist z.B. Stress völlig individuell, aber man kann ihn erst abbauen, wenn man ihm selber auf die Schliche kommt; so etwa der Spur, wie man sich ablenkt, wenn das Gehirn im „Alltagsstress“ ist. So ergab eine Studie, dass wir im Durchschnitt 45 % (!) unserer Arbeitszeit am Arbeitsplatz geistig abschweifen, bzw. uns mit anderen Dingen als der eigentlichen Aufgabe beschäftigen. Durchschnittlich werden wir pro Stunde 11-mal von unserer Arbeit abgelenkt. Jede Minute, in der unsere Aufmerksamkeit unterbrochen wird, bedeutet fünf bis acht Minuten Zeitverlust. So lange benötigen wir, bis wir wieder konzentriert die Tätigkeit ausführen, bei der wir unterbrochen wurden. Dadurch steigt zugleich unser Stresspegel, sodass die Aufmerksamkeit weiter sinkt, was wiederum 30% unsere Arbeitszeit kostet und unsere Fehlerquote um 20% erhöht.

Es gilt also Ablenkung zu vermeiden und wertvolle Aufmerksamkeit zu bündeln. Warum ist das so wichtig? Nun geht es weiter mit der Erklärung, was im Körper passiert, wenn Gehirn und Leib unter Stress stehen. Wichtige Kontrollinstanzen wie der Hypothalamus oder die Hypophyse werden in diesem Zusammenhang verständlich dargestellt. Auf die schwierige Frage, was zu tun ist, gibt es eine ganz einfache Antwort, nämlich erstens Bewegung und zweitens Schlaf.

In dem Sinne wünsche ich Ihnen viel Freude bei dem Buch, das mit Humor und Leichtigkeit geschrieben ist und dem Leser und natürlich der Leserin Basiswissen über das menschliche Gehirn vermittelt und erklärt, wie Kopf und Körper zusammenarbeiten.

*Dr. Rudolf Sanders*

### **Yoeri Slegers**

*Das Krokodil sucht eine neue Heimat*

Carl-Auer-Verlag, Heidelberg 2021, 19,95 €

Die Geschichte eines Krokodils, das auf dem Weg nach etwas Neuem ist. In dem Alten, wo es glücklich war, kann es nicht mehr leben. Es wurde schlimm und immer schlimmer. So musste es sein Zuhause verlassen, tschüss von einem sicheren Haus - das auch nicht mehr länger sicher war - und einem sonnigen Land, in dem es auch nicht immer sonnig war. So lesen wir eine Fluchtgeschichte, wo überall das Krokodil nicht willkommen ist, wo keiner ein Krokodil als Nachbarn haben will. Und irgendwann kann es auch nicht mehr, es ist einfach nur noch müde und friert und legt sich für einen Moment hin. Plötzlich kommen Mäuse (!) und bieten Tee und Käse an. Krokodil probiert, schaut sich um, verändert sich und fühlt sich von Tag zu Tag wohler und zu Hause. Ein Krokodil zwischen Mäusen nur eins vermisst es, seine Familie.

Wunderschöne Bilder bringen eine schreckliche Realität nah, die in unserer Überfluss- und Wohlstandsgesellschaft leicht verdrängt wird. Vielleicht sind es ja gerade die Kinder, die unbefangen im Kindergarten auf den Anderen, der vielleicht noch nicht ihre Sprache spricht, der anders aussieht aber der mitspielen kann, mitlachen kann und mitweinen kann, zugehen.

*Dr. Rudolf Sanders*

### **Vanessa Brantley-Newton**

*Genau wie ich. Empowerment für alle Mädchen! Starke Kurzgeschichten, die Lust darauf machen, die Welt zu erobern!*

Carl-Auer-Verlag, Heidelberg 2021, 19,95 €

Hier, in diesem Buch, geht es mal ausschließlich um Mädchen! Sofort erinnerte ich mich als Leiter in der DPSG, Deutsche Pfadfinderschaft St. Georg, ein koedukativer Verband, an ein Gespräch mit Johanna Erdmann, einer Leiterin der PSG, Pfadfinderinnenschaft St. Georg. Zu diesem Verband gehören ausschließlich Mädchen und Frauen. Sie betonte damals, dass ein reiner Mädchenverband wichtig sei für die Identitätsentwicklung von jungen Mädchen und Frauen. Mittlerweile kann ich das sehr nachvollziehen. Und als ich bei meiner Internetrecherche auf die PSG gestoßen bin, war ich von ihrem Webauftritt sehr begeistert, besonders von ihrem Schwerpunkt: *Pfadfinder\*innen für Geschlechtergerechtigkeit!*

So komme ich jetzt wieder zu diesem Buch und der Besprechung. Es ist pur Empowerment in Form von kleinen Gedichten und Kurzgeschichten für Mädchen, gerahmt von wunderschönen Bildern:

### **Neue Freundschaften**

*Ich packe ein zusätzliches Brot ein  
eine große Tasche voller Küsse*

*und all meine Zuversicht  
heute eine neue Freundin zu finden*

**Alle Mädchen**

*Wie findest du all die Mädchen auf der Welt?  
Jede Kultur  
jede Herkunft  
jede Farbe  
jedes Gesicht  
wir alle gehören nur einer Menschheit an  
Und würden wir das alle verstehen  
wäre die Welt eine bessere.*

**Mädchenkampf**

*Mädchen kämpfen  
Mädchen kämpfen  
Mädchen kämpfen mit lauten Stimmen  
für ihr Recht  
gehört zu werden  
Mädchen kämpfen für ein Stück vom Kuchen*

*Mädchen kämpfen für  
Unabhängigkeit und Freiheit  
Hört unsere Forderungen  
und seht unsere stampfenden Schritte  
Wir kämpfen für das, woran wir  
glauben*

Und alle Mädchen zusammen bilden eine Girlande, die Teil der Veränderung wird.

*Dr. Rudolf Sanders*

**Romy Winter**

*Krisenfest  
Das Resilienz Buch für Familien  
Was Eltern und Kinder fürs Leben stark macht  
Kösel, München 2021, 18,00 €*

So ist es doch? Alle Eltern wollen die besten Eltern sein und deshalb ihren Kindern alle Möglichkeiten zur Verfügung stellen, damit sie glücklich und zufrieden werden. Kaum ist das erste Kind geboren, merken sie, dass so ein Wille und Wunsch allein nicht ausreichen. Plötzlich gehört einem das Leben nicht mehr allein, der Schlaf fehlt, die eigenen Bedürfnisse müssen hintenanstehen und manchmal gibt es auch noch kluge Tipps von Großeltern oder Freunden und Bekannten, die überhaupt nicht passen und nur noch nerven.

Genau an dieser Stelle setzt das Buch an. Die entscheidende handlungsleitende Frage stellt Romy Winter sinnigerweise ganz zum Schluss: „Wie wollen wir eigentlich leben? Wollen wir uns dem Terror durch Smartphone, den hohen Ansprüchen an uns selbst oder dem Multitasking eigentlich wirklich unterwerfen? Viele spüren, dass sie das nicht wollen und wissen noch nicht, wie es geht.

Die innere Weisheit aufgreifend macht die Autorin Mut, ihr zu folgen und im eigenen Leben immer mehr umzusetzen. Der rote Faden sind die Resilienzfaktoren, die die uns stark machen, die Herausforderungen des Lebens auch wirklich zu bewältigen. Diese werden immer im Wechsel zwischen den Faktoren für *Große* und für *Kleine* vorgestellt. Als Beispiel soll der Aspekt der *Verantwortung* aufgezeigt werden. Dieser heißt für uns *Große*, ich kann meine eigenen Anteile und Möglichkeiten erkennen und anstatt über die eigene Schuld zu reden („Ich mache auch alles falsch, ich bin einfach eine schlechte Mutter“), gilt es, die Verantwortung für sein Denken, Reden und Handeln zu übernehmen. Ganz nebenbei, so etwas zeichnet auch einen erwachsenen, gereiften Menschen aus! Damit die *Kleinen* Verantwortung lernen, müssen sie Grenzen erfahren, das „Nein in der Liebe“. Denn erst an einer Grenze spüre ich mich selber und den Anderen. Dann geschieht Entwicklung und Reifung, wenn ich mich als Kleiner am klaren und standhaften Gegenüber, dem Großen, auf- und an seinem Vorbild ausrichten kann. Aber nicht nur das, dieser begleitet den Kleinen, indem er immer mehr Verantwortung abgibt und sich darüber freut, was dem Kleinen gelingt.

Im zweiten Teil des Buches werden diese dann übersetzt auf Familien<sup>®</sup>, auf das, was das familiäre Miteinander stark macht, wie z.B. die Fähigkeit, Gefühle auszudrücken und diese auch bei einem anderen lesen zu lernen. Und wie geht das? Am besten, indem man Grimassen mit dem Gesicht macht und die anderen raten lässt.

Immer wieder finden wir Angaben zu neurobiologischen Erkenntnissen oder Ergebnisse der empirischen Forschung. Intuitiv weiß jeder, dass es besser ist, wenn eine Ehe, eine Partnerschaft gelingt. So bringt es Virginia Satir auf den Punkt, wenn sie betont, dass die Eheleute die Architekten der Familie sind. Und in einem aktuellen Forschungsergebnis findet das dann so seinen Niederschlag: „Im Durchschnitt ist die Lebenszufriedenheit von Trennungseltern deutlich niedriger, als die von Eltern, die mit einem anderen Elternteil im selben Haushalt leben. Das trifft nicht nur auf Trennungsmütter zu, die oft hohen finanziellen und psychosozialen Belastungen ausgesetzt sind, sondern auch auf Trennungsväter.“ (Huß et al. 2018)

Als Paartherapeut, der seit über 30 Jahren mit Partnern arbeitet, bin ich mir sicher, dass, wenn junge Paare zu Beginn ihrer Familiengründung sich dieses Buch einverleiben - das heißt, es nicht nur lesen, sondern die empfohlenen Übungen zwischendurch auch wirklich machen – eine

große Chance haben, nicht nur eine glückliche Familie, sondern auch ein glückliches Paar zu werden.

**Literatur:**

Huss, B., Pollmann-Schult, M. (2018): Lebenszufriedenheit von getrennt lebenden Müttern und Vätern, in: Geisler E., Köppen, K., Kreyenfeld, M. Trappe, H. Pollmann-Schult, M. (Hrsg.), *Familien nach Trennung und Scheidung in Deutschland*. Berlin, Magdeburg: Hertie School of Governance/ Otto-von-Guericke University Library, 33-35.

*Dr. Rudolf Sanders*

**Mari Günther, Kirsten Teren & Gisela Wolf**

*Psychotherapeutische Arbeit mit Transpersonen  
Handbuch für die Gesundheitsversorgung*  
Ernst Reinhardt Verlag, München 2019, 39,90 €

Gerne erinnere ich mich an das Seminar *Grenzfragen zwischen Psychiatrie und Pastoral* im Rahmen meines Studiums an der Theologischen Fakultät der Universität Münster bei Dr. Köhne. Er war seinerzeit Leiter der dortigen Eheberatungsstelle. Anfang der 70er Jahre des letzten Jahrhunderts half er mir durch seine Sichtweise, eine einseitig binäre Geschlechterzuschreibung zu überwinden. Er wies darauf hin, dass alle Menschen sowohl weibliche als auch männliche Anteile besäßen und dass man Homosexualität daran erkennen könne, ob man sich auf der Straße eher nach Frauen oder nach Männern umdrehen würde. Diese damit verbundene Haltung half mir zu Beginn meiner Beratungszeit Ende der 80er Jahre, einem jungen Mann bei seinem Coming-Out Mut zu machen. Einen anderen konnte ich respektvoll und liebevoll dahin gehend stärken, dass er richtig und nicht krank sei. Er genoss es, sich als Frau zu kleiden und zu schminken und regelmäßig in einer Nachbarstadt flanieren zu gehen.

Eine Willkommenskultur (Sanders 2020) ist der Schlüssel für jede Beraterische und therapeutische Beziehung. Insbesondere gilt diese für Menschen, die in ihrem Leben aufgrund ihrer Diversität eine Fülle an Ablehnung und Ausgrenzung in Form von psychischer und physischer Gewalt erfahren mussten. So weisen die Autor\*innen darauf hin, dass die bedingungslose akzeptierende Grundhaltung als elementare Voraussetzung dafür gilt, Trans\*sein als gleichberechtigte Variante geschlechtlicher Vielfalt, losgelöst von Krankheit oder Gesundheit, zu betrachten. Dieses gilt es mit einfühelndem Verstehen zu untermauern durch ein Wissen um trans\*spezifische Lebensrealitäten, -formen und -sozialisierungen, Minoritätenstatus mit Diskriminierungserfahrungen sowie destruktive Dynamiken internalisierter Trans\*feindlichkeit.

Dazu bietet diese Veröffentlichungen eine breit gefächerte Informationsvielfalt, damit im Rahmen eines Beratungsgesprächs Klient\*innen ein Gegenüber haben, das helfen kann, das Verhältnis zum Körper,

insbesondere zu den primären und sekundären Geschlechtsmerkmalen, zur sexuellen Orientierung, zu vielfältigen Beziehungsmodellen und Sexualitäten zum Thema machen zu können. Ebenso finden sich Hinweise zur Klärung und Begleitung in der Auseinandersetzung um massive körperliche Eingriffe, um Fragen des Kinderwunsches oder einer bewussten Kinderlosigkeit zu thematisieren.

Last but not least, das Buch ist wissenschaftlich fundiert, es enthält Fallvignetten, die konkrete Sichtweisen von innen und damit eine differenzierte Perspektivenübernahme erleichtern. Es ist klar und deutlich und zeigt Probleme auf, bietet Erklärungen und daraus resultierende Lösungsansätze. Und vor allen Dingen ist es authentisch, denn die Autor\*innen outen sich selbst als Trans\* bzw. gendernonkonforme Personen und sind therapeutisch sowie beratend tätig.

Ich wünsche diesem Buch eine weite Verbreitung in der Beratungsszene, um so als Beraterinnen und Berater einen wichtigen Schritt zur Umsetzung unseres Grundgesetzes in seinem Artikel 1, Satz 1: *Die Würde des Menschen ist unantastbar* leisten können.

#### **Literatur:**

Sanders, R. (2020). Willkommenskultur – der Türöffner für gelungene Beratungsprozesse. *Beratung als Profession* 4. ↗  
<https://www.dajeb.de/publikationen/online-zeitung> (13.12.20)

*Dr. Rudolf Sanders*

#### **Ulrika Schöllner**

*Transfrau? Ja, genau!*

*Auf dem Weg zu meiner Identität*

Ernst Reinhardt Verlag, München 2019, 24,90 €

Transpersonen sind sicher eine Minderheit in der Gesellschaft. Sie werden kaum noch missbilligend zur Kenntnis genommen, aber dafür umso häufiger missverstanden, weil im Kontext der Genderideologie viele Dinge in einen Topf geworfen werden. Das verunsichert viele Menschen oder schreckt sie gar ab. Manchmal sieht es gar nach einer politischen Vereinnahmung des Themas aus. Die Autorin beschreibt ihren Weg vom Jungen, geboren 1959 in Leipzig, der sich in seinem Körper irgendwie nicht richtig fühlt. Angespornt durch den Vater, doch endlich ein richtiger Kerl zu werden, machte sie Leistungssport, hatte am Konkurrieren allerdings keinen Spaß. Sie ging solchen Dingen nach, die man gemeinhin als typisch weiblich deklariert. Und trotzdem versucht sie ein scheinbar normales Leben zu führen, heiraten, Vater von zwei Söhnen. Eine Scheidung und dann mit über fünfzig festzustellen, so geht es nicht weiter.

Berührend und offen beschreibt Ulrika Schöllner ihren Weg mit all seinen Herausforderungen vom Mann zur Transfrau. Zu diesem Weg gehört es insbesondere auch, dass sie mittlerweile eine neue Partnerin

hat. Diese bleibt an ihrer Seite und begleitet sie auf dem Weg der Transitionen vom weiblichen Wesen im männlichen Körper zur Frau. Nicht nur in erster Linie ein äußerlicher Prozess, sondern ein gewaltiger innerer, den sie sicherlich nicht ohne diese liebevolle Begleitung bewältigt hätte.

Sehr authentisch erfahren wir von ihrem Coming-Out, wie sage ich es Nahe- und Fernstehenden. Wir lesen über den staatlichen Schutz für Transpersonen, indem ihnen eine neue Geburtsurkunde ausgestellt wird. Er soll sie davor schützen, dass sie ihre Vergangenheit nicht wieder einholt, wenn weniger verständnisvolle Zeitgenossen herausfinden, dass diese Person früher mal ein anderes Geschlecht hatte. Tagebuch mäßig schildert Ulrika Schöllner die feminisierenden und geschlechtsangleichenden Operationen. Auf ihrer Website [www.ulrika-s.de](http://www.ulrika-s.de) macht sie Menschen, die vor der gleichen Herausforderung stehen Mut, sich mit dem Thema mit kompetenter ärztlicher und psychologischer Begleitung auseinanderzusetzen. Der Reportage *Lebenslinien - Entscheidung für eine Transition Ulrika hieß mal Uwe*, zu finden in der Mediathek des Bayerischen Rundfunks, füllt dieses Buch noch mehr mit Leben.

Uns Berater\*innen hilft dieses Buch, einen Zugang zu einer für die meisten von uns unbekanntem Welt zu bekommen. Es hilft, Transmenschen zu verstehen, uns vielleicht selber innerlich zu weiten um ihnen mit Wohlwollen begegnen zu können.

*Dr. Rudolf Sanders*

### **Anna Kampschroer**

1) *Erik schafft es!*

2) *Emma schafft es!*

*Mit Online-Informationen*

Ernst Reinhardt Verlag, München 2020, jeweils 19,90 €

Die sexualisierte Gewalt, die Kinder erfahren müssen, hat es in den letzten Jahren endlich das Licht an die Öffentlichkeit geschafft. Das Hellfeld ist erschreckend und Dunkelfeld lässt Schlimmes ahnen. Aber wie ist es möglich, dass Jungen und Mädchen gerade im nahen Umfeld in der eigenen Familie, im Sportverein in der Kirchengemeinde diese Gewalt erleiden müssen?

Die Geschichte von Erik und von Emma, jeweils in zwei unterschiedlichen Büchern, beschreibt wie Kinder in Not gerade für Täter\*innen zu bevorzugten Opfern werden. Erik hat aufgrund eines Unfalls seinen Vater verloren und im Trainer des Fußballvereins jemanden gefunden, der sich um ihn „liebevoll“ kümmert. Die Mutter ist dankbar, dass er eine zugewandte und interessierte männliche Person an seiner Seite hat. Dieser Trainer verfolgt aber vor allen Dingen seine eigenen Interessen. So will er nach dem Training zusammen mit Eric duschen und natürlich will er ihn einseifen und sich von ihm auch einseifen lassen. Emma trifft auf den komischen Vater Olaf ihrer besten Freundin Lilly. Die wiederum

sind befreundet mit den Eltern von Lilly. Der Ehe der Eltern von Lilly droht die Trennung. Mit seinen sexuellen Bedürfnissen wendet sich Olaf an seine Tochter und ebenso küsst und begrapscht er auch Emma. Sehr deutlich wird, wie die beiden Kinder, also sowohl Erik als auch Emma, nicht in der Lage sind, sich dagegen zu wehren. Erik will seine Mutter nicht enttäuschen, weil er weiß, wie froh sie ist, dass er in Josop einen Trainer hat, der in den Augen der Mutter väterlicher Ersatz ist, weil er es gut mit ihm meint. Emma steht im Loyalitätskonflikt, weil sie weiß, wie gut befreundet ihre Eltern mit den Eltern von Lilly sind. Außerdem ist für beide das Thema höchst peinlich, sie spüren, dass da was absolut nicht richtig ist, sind wie gelähmt, finden beide Kinder keine Form und Ausdruck, ihren Eltern oder Lehrer\*innen, die die Veränderung der Kinder mitbekommen, davon mitzuteilen. Aber ihr Körper findet eine Sprache über Verstummen im Unterricht, in Tagträumen, durch Dissoziationen oder in Bauchschmerzen. Weder Eltern noch Lehrer\*innen sind in der Lage, eine solche Atmosphäre herzustellen, dass die Kinder sich ihnen öffnen können. Erst ein totaler Zusammenbruch bei Erik, der einen Klinikaufenthalt nötig macht und ein Präventionsangebot im Rahmen des Unterrichtes durch zwei Berater\*innen eröffnet Emma und ihrer Freundin Lilly einen Weg, von ihrer Not zu erzählen.

Erschüttert hat mich bei der Lektüre, wie wenig feinfühlig verantwortliche Erwachsene Kindern gegenüber begegnen. Das trifft nicht nur auf diesen Bereich zu, sondern es macht deutlich, dass es in der Familienberatung ein wichtiges Trainingsfeld ist, Eltern Feinfühligkeit durch entsprechende Programme wie etwa SAFE® zu vermitteln.

Abgerundet werden die beiden Bücher durch Online-Informationen Für Eltern und Fachpersonal.

Mehr Infos zu SAFE®: <https://www.khbrisch.de/safe/inhalte-von-safer.html>

*Dr. Rudolf Sanders*

### **Thomas Prünke**

*Die Krisenbewältigungskiste*

*54 Karten, die Mut machen. Mit ausführlichem Begleitbuch*

Illustrationen von Daniel Jennewein

Klett-Cotta, Stuttgart 2021, 28,00 €

Menschen in Krisenzeiten zu begleiten, gehört zum Kerngeschäft der Ehe-, Familien-, Partnerschafts- und Lebensberatung. Dass in jeder Krise auch eine Chance steckt, gehört zum Allgemeinwissen von Berater\*innen. Aber wie können wir es uns und vor allen Dingen den Ratsuchenden leicht machen, die Chance auch beim Schopf zu packen? Dazu bieten diese Karten einen wunderbaren Einstieg. Geordnet in 7

Themenfeldern: Sinn erforschen, Gefühle sortieren, Gedanken ordnen, Hindernisse überwinden, Selbstwert pflegen, Bewältigen und lernen, Ziele setzen, bieten sie dank der Illustrationen einen guten Einstieg, einer Krise das Positive abzugewinnen. So der Mensch, der einen stinkenden Fisch an der Flosse hält und man dazu den Spruch liest: *Der Fisch stinkt vom Kopf. Man sollte seinen Gedanken nicht immer trauen, wenn es einem schlecht geht.* So hilft die Reflektion dieser Karte die Gedanken zu ordnen und sich zu fragen: Welche Gedanken ziehen mich herunter und behindern die konstruktive Seite in mir, die nach Lösungen sucht, welche Gedanken unterstützen mich bei der Bewältigung der Situation? Gibt es ein Motto oder ein Sprichwort, dass mir gefällt an dem ich mich orientieren kann? So kann man den Humor durch die Illustration auf der Vorderseite nutzen, um aus der Problemtrance auszusteigen oder um mit Mark Twain zu sprechen: *Ich habe schon unzählige Katastrophen erlebt, die wenigsten davon sind eingetreten.*

*Dr. Rudolf Sanders*

**Luca Tortolini & Marco Somà**

*Aber so bin ich*

Carl-Auer-Verlag, Heidelberg 2020, 19,95 €

Kann man Jugendlichen noch ein Bilderbuch schenken? Und das vielleicht augenzwinkernd? Ja man kann! Das vorliegende erzählt die Geschichte eines Affen. Er hat mittlerweile keine freie Minute mehr, von einem Fotoshooting, einem Pressetermin zum nächsten. Die, die ihn engagiert haben, wissen wie er sich anziehen soll, wie schwer er höchstens sein darf, für welche Limonade er Werbung machen muss - auch wenn ihm die Limonade überhaupt nicht schmeckt, weil sie nach Rost, Knoblauch und gerösteten Pfeffer schmeckt. Immer muss er sich auf irgendwelchen langweiligen Feiern und Cocktails Party sehen lassen. Das alles steht nämlich in seinem Vertrag. Auch die richtige Partnerin wird für ihn gesucht, obwohl er sie nicht mag. Aber sein Agent hat sie ausgesucht, um sein Ansehen in der Öffentlichkeit zu steigern. Und er selbst – ist total einsam und traurig.

Irgendwann fasst er den Mut, alles hinter sich zu lassen und wieder nach Hause zu gehen. Kleider, Hüte, Jacken und Schminkkoffer wegschmeißen und einfach nur wieder er selbst sein, endlich wieder der zu sein der ist. Gott sei Dank hat er früh genug den Absprung geschafft.

*Dr. Rudolf Sanders*

## Impressum

Die Gegenwart zeichnet sich durch vielfältige gesamtgesellschaftliche Veränderungsprozesse aus, die bei Einzelnen, Paaren und Familien zu tiefgreifenden Verunsicherungen und Belastungen führen können. Die daraus entstehenden Verletzungen und Verletzlichkeiten werden in die Beratung hineingetragen, die sich damit in besonderer Weise an der Schnittstelle zwischen gesellschaftlichen Entwicklungen und individuellem Wohlbefinden bewegt

**Beratung Aktuell** will ein Forum dafür bieten unser Verständnis für gelingende Beratungsprozesse zu erweitern. Es werden erfahrungs- und evidenzbasierte Arbeiten veröffentlicht, die der wissenschaftlichen Weiterentwicklung von Beratungspraxis und -theorie verpflichtet sind. Die Zeitschrift wird von der Idee getragen, dass wissenschaftliche Erkenntnisse die konkrete Praxis bereichern, aber ebenso praktische Erfahrungen die Weiterentwicklung von Wissenschaft und Forschung anzustoßen vermag.

### **Zielgruppe:**

Die Zeitschrift richtet sich in erster Linie an Beraterinnen und Berater, also an psychosoziale Fachkräfte, die in ganz unterschiedlichen Arbeitsfeldern und Settings beraterisch-therapeutische Aufgaben wahrnehmen, z.B. in den Bereichen:

- Ehe-, Familien- und Lebensberatung
- Erziehungsberatung
- Schwangerschaftsberatung
- Suchtberatung
- Schuldnerberatung
- Psychotherapie
- Ärztliche Praxis
- Erwachsenenbildung
- Schule
- Seelsorge
- Prophylaxe und Gesundheitsförderung

### **Herausgeber:**

**Rudolf Sanders**, Dr. Phil., Dipl.-Päd., Ehe- Familien und Lebensberater, Lehr- und Forschungstätigkeit im Bereich der Ehe- und Paarberatung, Begründer des Verfahrens Partnerschule als Paar- und Sexualberatung Integrativen Verfahren, bis zu seiner Pensionierung 2016 25 Jahre Leiter der katholischen Ehe- und Familienberatungsstelle Hagen & Iserlohn, Mitglied im Vorstand der DAJEB

**Sauerland Straße 4, 58706 Menden, Tel.: 02352-973327**

**E-Mail:** [Dr.Sanders@partnerschule.de](mailto:Dr.Sanders@partnerschule.de)

**Web:** [www.partnerschule.eu](http://www.partnerschule.eu)

**Christine Kröger**, Prof. Dr. rer. nat., Dipl.-Psych., Psychologische Psychotherapeutin, seit 2011 Professorin an der Hochschule Coburg (Professur für psychologische Grundlagen der Sozialen Arbeit und Klinische Sozialarbeit).

Lehr- und Forschungsschwerpunkte: Beraterisch-therapeutische Unterstützung von Menschen mit psychischen Störungen, Prävention und Diagnostik

von Beziehungs- und Interaktionsstörungen bei Paaren und in Familien, Evaluation psychosozialer/sozialtherapeutischer Interventionen, Qualitätssicherung in der Beratung.

Hochschule Coburg  
Fakultät Soziale Arbeit und Gesundheit  
Friedrich-Streib-Str. 2, D-96450 Coburg  
E-Mail: [christine.kroeger@hs-coburg.de](mailto:christine.kroeger@hs-coburg.de)

**Redaktion:**

Dr. Rudolf Sanders, Sauerlandstr. 4, 58706 Menden, Tel.: 02331-788582  
E-Mail: [Dr.Sanders@partnerschule.de](mailto:Dr.Sanders@partnerschule.de), Web: [www.partnerschule.de](http://www.partnerschule.de)  
Dr. Christine Kröger, Fakultät Soziale Arbeit und Gesundheit  
Friedrich-Streib-Str. 2, D-96450 Coburg  
E-Mail: [christine.kroeger@hs-coburg.de](mailto:christine.kroeger@hs-coburg.de)

**Projektleitung:**

Heike Carstensen, Junfermann Verlag GmbH, Driburger Str. 24 D, D-33100  
Paderborn, Tel.: 05251-13 44 18, Fax: 13 44 44,  
E-Mail: [carstensen@junfermann.de](mailto:carstensen@junfermann.de)

**Erscheinungsweise/Service:**

Beratung Aktuell erscheint viermal jährlich als Online-Ausgabe auf:  
[www.active-books.de](http://www.active-books.de), einem E-Book-Angebot des Junfermann Verlages. Einzelne Artikel werden zudem als separate E-Books angeboten.

**Verantwortlich für [www.active-books.de](http://www.active-books.de):**

Monika Köster, Tel.: 05251-13 44 14, Fax: 13 44 44,  
E-Mail: [koester@junfermann.de](mailto:koester@junfermann.de)