

Ulrike Weißhaupt

Online-Beratung

Das Internet als Kommunikationsmedium hat in den vergangenen Jahren einen rasanten Zuwachs und eine exponentielle Verbreitung gefunden. Was anfänglich als ein rein inhaltsorientiertes Medium für einen begrenzten Rahmen konzipiert war, wird heute von einer ständig wachsenden Nutzerpopulation aufgesucht, um sich zu informieren, aber auch um sich Rat und Hilfe zu holen.

Als im September 2000 das Projekt Internetberatung für Jugendliche und Eltern der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) „online“ ging, gab es noch wenig Erfahrungswerte darüber, wie professionelle Beratung innerhalb dieses Mediums gestaltet werden kann, welchen besonderen Anforderungen Angebote stellen, welche Strukturen und Prinzipien beachtet werden müssen.

Mittlerweile, nach mehr als sieben Jahren, können darüber genauere Aussagen getroffen werden, die ich Ihnen zunächst anhand des Aufbaus der Beratungsplattform der Bundeskonferenz genauer erläutern möchte.

Diese besteht aus den drei verschiedenen Angebotsteilen, chat, forum und webbasierte Einzelberatung (landläufig bekannt als mailberatung), Beratungsformen, mit jeweils unterschiedlichen Strukturen und Zielen, sowie jeweils auch unterschiedlichen Anforderungen an die Berater:

Die Angebotsform chat teilt sich auf in Gruppenchats, in denen der Berater primär die Rolle eines Moderators einnimmt, Gruppenprozesse steuert und Selbsthilfeaspekte fördert, jedoch auch selbst als Ansprechpartner für einzelne Probleme und Fragen zur Verfügung steht.

Die Teilnehmerzahl wird idealer Weise auf 10 beschränkt, um eine Ausgewogenheit zwischen aktiver Diskussion und eher stiller Partizipation z.Bsp. durch neue Besucher zu gewährleisten.

Der zweite Teil der Angebotsform chat besteht aus Einzelchats zwischen einem Berater und einem User, die entweder als Termine gebucht werden können, oder innerhalb der offenen Sprechstunde zu festen Zeiten aufgesucht werden können.

Die inhaltlichen Merkmale dieser zeitlich synchronen 1:1 Situation kommt der realen Beratungssituation am nächsten. Innerhalb des bke-Angebots sind sie als Orientierungs- oder Krisengespräch konzipiert und auf Einmaligkeit hin angelegt.

Die Aufgabe des Beraters besteht hier vor allem darin innerhalb des zeitlichen Rahmens von ca. einer Stunde das geschilderte Problem aus professioneller Sicht einzuordnen und im Dialog mit dem Ratsuchenden, Schritte in Richtung einer Lösung zu entwickeln.

Die Angebotsform Forum ist nach unterschiedlichen Themenbereichen gegliedert.

Es ist permanent einsehbar und steht den Usern rund um die Uhr zur Verfügung.

Auch hier spielen Selbsthilfe- und Communityeffekte eine große Rolle.

Die Aufgabe der Berater besteht darin, die Beiträge gegenzulesen und eigene Beiträge zu verfassen, wenn aus der Gruppe keine oder eine nicht ausreichende Unterstützung der Gruppe auf einen Beitrag erfolgt ist, oder eine modellhafte Antwort des Beraters auf einen Beitrag günstig erscheint. Da innerhalb von Foren eine hohe Dynamik herrscht, besteht außerdem eine wichtige Aufgabe darin, die Prozesse im Auge zu behalten und notfalls korrigieren einzugreifen. Dies kann durch eigene Kommentare und Hinweise auf bestehende für das Forum geltende Regeln erfolgen, oder durch Editieren von Beiträgen z.Bsp. mit Inhalten von Gewalt oder Aggressivität.

Die Notwendigkeit von Kontrolle und Steuerung innerhalb von Foren machen auch die Erfahrungen mit Ankündigungen von Amokläufen deutlich wie zum Beispiel dem in einem unbetreuten Form angekündigten Amoklauf von Emsdetten am 20.11.2006.

In der Süddeutsche Zeitung erschien am darauffolgenden Tag das Posting des Amokläufers Sebastian B: „...Ja, es geht hier um Amoklauf! Ich weiß nicht mehr weiter, bitte helft mir.“

und der unmittelbar darauf erteilten Antwort eines anderen users, die da lautete:

„mh... dir da weiterhelfen kann wohl von hier so wirklich keiner.“ und dem ergänzenden Kommentar der Zeitung „Wie auch, wenn im virtuellen Sammelraum ein Hilfeschrei nur von Hilfeschreien anderer beantwortet wird. „...“, der die Dynamik und Problematik gleichermaßen deutlich macht.

Aber nicht nur in unbetreuten Foren besteht die Gefahr einer solchen Dynamik.

Beide Ereignisse, der Amoklauf in Emsdetten und der in jüngerer Vergangenheit verübte Amoklauf in Tuusula (Finnland) zeigte Wirkung auch innerhalb der bke-Foren.

Hier bestand die besondere Aufgabe der Moderatoren darin, eine entstehende Dynamik einer zunehmenden emotionsgeladenen Identifikation mit dem Täter als Mobbing Opfer frühzeitig zu erkennen und gegenzusteuern. Beide Forenverläufe sind öffentlich einsehbar und können aus einem anderen Blickwinkel heraus auch deutlich machen, dass es grundsätzlich nicht ungefährlich ist, Foren sich selbst zu überlassen, sondern einzugreifen, auch um Hilfen anbieten zu können.

Eine dieser möglichen Hilfen kann auch der direkte Kontakt und Dialog mit einem Berater innerhalb der webbasierten Einzelberatung (mailberatung) sein.

Dieser dritte Teil des bke-Beratungsangebotes als einem asynchronen, zeitlich versetzten Dialog mit einem Berater ist für Ratsuchende sehr leicht zugänglich, es sind weniger hohe Schwellenängste als in der realen Situation zu überwinden. Es können auch Themen angesprochen, die als heikel empfunden werden, oder die einer Geheimhaltung unterliegen wie z.Bsp. sexuelle Gewalterfahrung.

User wenden sich an diese Beratungsform oft mit einer hohen Erwartungshaltung, der Hoffnung verstanden zu werden und professionelle Unterstützung und Hilfe zu finden. Gleichzeitig besteht für den User eine Unsicherheit ob der angesprochenen oft sehr privaten Themen und der Tatsache, die Anfrage zunächst einmal „ins Nichts“, an einen noch unbekanntem Adressaten geschickt zu haben. Es besteht die Gefahr, dass der User sich schnell wieder zurückzieht, wenn der Kontaktaufbau und die erste Beratung nicht gut gelingen, was bedeutet, dass die fachlichen Anforderungen an die Reaktion des Beraters auf eine Erstanfrage sehr hoch sind.

Besondere Anforderungen ergeben sich in dem Umgang mit der Distanz innerhalb dieses Mediums, das Fehlen des direkten Gegenübers und wichtiger Kommunikationsmittel wie Mimik Gestik und akustische Sprache. Es besteht kein Echtzeitdialog, sondern eine Zeitverzögerung je nach Medium.

Die erste fachliche Reaktion sollte daher folgende Merkmale berücksichtigen und beinhalten:

Der Kontakt zum User sollte hergestellt werden. Es sollte eine Einschätzung der vom User verwendeten Sprache erfolgen, um die vom Berater eingesetzte Sprache ein Stück weit zu adaptieren. Die geschilderte Problematik sollte aufgegriffen werden. Dabei sollte der emotionale Anteil durch Spiegeln und einer darin enthaltenen Wertschätzung für den User und dessen Gefühle und bisherigen Bemühungen aufgegriffen werden.

In der weiteren beraterischen Aufarbeitung sollten je nach Inhalt der Anfrage Hypothesen formuliert, die Problemsicht des Users erweitert, ein Perspektivwechsel angeregt und mögliche Lösungswege angerissen werden. Manche Anfragen erfordern auch klare Informationen zu Sachthemen, Aussagen, die in Richtung einer Diagnose gehen, müssen dabei vermieden werden. Die Aufgaben des Beraters sind also sehr komplex und vielfältig.

Da Projektionen innerhalb dieser Kommunikationsform eine große Rolle spielen,

ist es wichtig, auf fachliche Ressourcen zurückgreifen zu können.

Ressourcen, die für eine Distanzierung zu den zum Teil sehr intensiven Schilderungen

sorgen, die das eigene beraterische Handeln, dessen Inhalte, die verwendete Sprache und die Strukturen zum Thema machen, verbessern und absichern. Zu diesen Ressourcen zählen Techniken der Distanzierung und der Textanalyse, Intersession und Supervision, sowie die Möglichkeit, zu bestimmten Anfragen und Sachverhalten Experten zur Verfügung zu haben und ansprechen zu können.