

Zeitschrift: SuchtMagazin

Herausgeber: Infodrog

Band: 40 (2014)

Heft: 3

Artikel: Betrunkene E-Mails, der Elch im Wohnzimmer : Aspekte der Online-Suchtberatung

Autor: Fieseler, Klaus

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-800102>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 12.01.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Betrunkene E-Mails, der Elch im Wohnzimmer – Aspekte der Online-Suchtberatung

Online-Beratung ist inzwischen eine professionell etablierte Form der Beratung. Die in schriftgestützter Beratung gegenüber Face-to-Face-Beratung zunächst weniger vielfältig enthaltenen nonverbalen Signale werden in der professionellen Gestaltung der Online-Beratungsbeziehung eingebracht und unterstützen bei der Selbstreflexion.

Klaus Fieseler

Diplom-Pädagoge, Systemischer Therapeut (SG), Suchtberatung Diakonisches Werk Waldeck-Frankenberg, Vorstand NACOA Deutschland, Paarberatung-Online, Ludwig-Curtze-Str. 15, D-34497 Korbach, Tel. +49 (0)176 4202 59 58, fieseler@nacoa.de, www.paarberatung-online.de

Schlagwörter: Online-Beratung | nonverbale Kommunikation | Gesprächsführung | Beratungsbeziehung

Bedenken gegen Online-Beratung

Professionelle Bedenken gegen Online-Beratung sind etwa so alt wie es Online-Beratung selbst ist. Als Hauptargument gegen die Anwendung dieser Beratungsform wird das Fehlen nonverbaler Botschaften angeführt. Beispielhaft sei hier aus der «Internetrichtlinie für Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten» des Bundesministeriums für Gesundheit in Österreich aus dem Jahr 2005 zitiert: «Psychotherapeutisches Beziehungsgeschehen und vor allem auch die Wahrnehmung dessen basiert auf allen Formen des verbalen und nonverbalen Dialoges sowie des individuellen Ausdrucks. Gesprochene Worte, Mimik, Gestik bis hin zu Atmosphärischem sind im persönlichen Kontakt – wie er in der psychotherapeutischen Praxis geschieht – erlebbar, jedoch nur schwer in Worte zu fassen. Daraus folgt, dass das spezifische Setting der Psychotherapie und die damit eng verbundenen Voraussetzungen für die Gestaltung der psychotherapeutischen Beziehung via Internet nicht ausreichend gegeben sind.»¹

Man kann aus solchen Bedenken also den Schluss ziehen, Online-Beratung sei keine geeignete Form der professionellen Beratung – diese Haltung ist teilweise immer noch bei Fachpersonen aus der Beratung zu finden.

Die oben zitierte Richtlinie geht aber weiter. Es wird auf eine nicht immer klare Abgrenzung zwischen Beratung und Therapie hingewiesen und für die Online-Beratung die Beachtung der Möglichkeiten und Grenzen ausdrücklich gefordert:

«Unabdingbare Voraussetzung für ein verantwortungsvolles psychotherapeutisches Handeln via Internet ist die ausreichende Auseinandersetzung mit den Rahmenbedingungen dieses Mediums, sodass insbesondere dessen Möglichkeiten und Grenzen für eine psychotherapeutische Beratung via Internet zu prüfen sind.»²

Anders ausgedrückt: Online-Beratung per E-Mail, Chat oder in Foren kann nur funktionieren, wenn die geäußerten Bedenken berücksichtigt werden.

Dazu müssen die auch in schriftlicher Kommunikation vorhandenen nonverbalen Botschaften mitberücksichtigt werden sowie die im Gesprächskontakt implizierten nonverbalen Botschaften in der Online-Beratung versprachlicht werden. Grundsätzlich sind die allgemeinen Unterschiede zwischen – meist anonymen – sogenannten virtuellen Beziehungen in der Online-Beratung und den sogenannten realen Beziehungen im Beratungsgespräch zu beachten.³

Unterschiede der schriftlichen und mündlichen Beratung

Beratung im Internet findet zumeist anonymisiert statt: Die Ratsuchenden geben ihre Identität nicht bekannt, sondern wählen ein Pseudonym. Diese Anonymität erlaubt einen niedrigschwelligen Beratungszugang. Pseudonymität fördert das Gefühl, ehrlich sein zu können. Das erlaubt wiederum auch schwierige, schambesetzte Themen wie Sexualität, Abhängigkeit, Gewalt (als Opfer oder auch als Ausübende/-r) leichter anzusprechen. In der Regel kommen solche Themen in der Online-Beratung schneller zur Sprache als in der Face-to-Face-Beratung.

Im Internet kann man sich besser schützen als in Face-to-Face-Kommunikation: Man kann, wenn man Fachpersonen für nicht vertrauenswürdig hält oder die Beratungsbeziehung aus anderen Gründen nicht als hilfreich erlebt, jederzeit und ohne Erklärungen einfach den Chatraum verlassen oder eine E-Mail-Kommunikation beenden.

Auch die räumliche Situation unterscheidet sich. Die Ratsuchenden befinden sich – meist allein – an einem vertrauten Ort und nicht in fremder Umgebung. Sie nehmen sich Zeit, ihre Gedanken zu verschriftlichen. Sie lesen die Beratungstexte aktiv und interpretieren sie, so dass diese durch das Lesen bereits «im Kopf» sind. Die Antworten des Gegenübers werden auf diese Art sozusagen leichter zu eigenen Gedanken.

Bei der Online-Beratung sind die Beteiligten wechselweise aktive Beteiligte der Kommunikation und Beobachtende. Sie beteiligen sich am Dialog, sie sehen den Dialog immer wieder

von aussen. So entsteht ein regelmässiger Wechsel aus inhaltlicher Beteiligung und Reflexion auf einer Meta-Ebene. Bevor man einen geschriebenen Text abschickt, liest man diesen in der Regel noch einmal. Für Online-Berater ist dies professionelle Selbstverständlichkeit; die meisten Ratsuchenden lesen ebenfalls ihre verfassten Texte vor dem Absenden, korrigieren sie gegebenenfalls und reflektieren dabei ihre eigenen Mitteilungen in weit höherem Mass als beim Face-to-Face-Kontakt. Dieser ständige Wechsel bewirkt teilweise ein starkes Eintauchen in die Kommunikation unter Ausblendung von Ausseizen. Die Beratungsbeziehungen und -prozesse werden dadurch oft intensiver erlebt. Das berichten sowohl Ratsuchende als auch Beratende übereinstimmend als Erfahrung.

Schriftsprache erfordert mehr Präzision

Geschriebene Sprache braucht im Vergleich zur gesprochenen Sprache mehr Zeit, um Gedanken zu versprachlichen, es muss mehr erklärt und beschrieben werden. Sie zwingt deshalb, und zur Vermeidung von Missverständnissen, zu präziserem Formulieren. Diese Erkenntnis ist nicht ganz neu, sondern findet sich bspw. 1890 im «Katechismus des guten Tons und der feinen Sitte» von Konstanze von Franken, in dem sie Hinweise zur schriftgestützten Beziehungsgestaltung gibt: «Drücke dich klar und bestimmt aus. Missverständnisse durch Briefe sind schwer zu beheben ... <Wir haben keine grösseren Feinde als geschriebene Briefe>, ist ein wahres Wort.» Und weiter: «Ehe du schreibst, überlege genau, was du schreiben willst. Bist du nicht sehr geübt im Briefschreiben, so mache dir zuerst einen Entwurf oder notiere dir wenigstens die Hauptpunkte, die du erwähnen willst. Soll dein Brief die Antwort auf einen anderen sein, so lies letzteren vor dem Schreiben noch einmal durch, um keine der darin gestellten Fragen zu übersehen. Du hast gewiss selbst schon erfahren, wie unangenehm es ist, einen Brief zu erhalten, der von allem Möglichen spricht, nur nicht von dem, wonach du fragtest.»⁴

Präziseres Formulieren und andere durch Online-Beratung trainierte Fähigkeiten, so berichten erfahrene Fachpersonen regelmässig, werden automatisch auch in der Face-to-Face-Beratung genutzt und verbessern als Nebenwirkung von Online-Beratung dort die Fachkompetenz.

Im Mail- oder Chatdialog, aber auch in moderierten Foren sind zudem Verständnisfragen notwendig, um Sachverhalte präziser zu erfassen und einzuordnen. Verständnisfragen vermitteln gleichzeitig Empathie und verstärken das Vertrauen. Dadurch entsteht ein Gefühl von Verbundenheit, Ähnlichkeit und Gemeinsamkeit. Umgekehrt kann sich aber auch sehr schnell herausstellen, dass keine gemeinsame anschlussfähige Kommunikation möglich ist.

Kommunikation im Internet ist gegenüber dem realen Gespräch wegen der in der Regel geringeren Geschwindigkeit beim Schreiben gegenüber dem Sprechen langsamer. Der Zeitraum zum Verfassen von Antworten wird – abgesehen von fachlich begründeten Ausnahmen – möglichst kurz gehalten. Der Entschleunigung bei der Versprachlichung von Gedanken und Emotionen steht die hohe Antwortgeschwindigkeit – unterschiedlich in Chat, Mail oder Forum – entgegen. Kommunikation braucht online einerseits mehr, andererseits weniger Zeit als im Gespräch.

Nonverbales in der schriftlichen Beratung

Schriftgestützte Form der Kommunikation enthält an sich zahlreiche nonverbale Signale, die die Atmosphäre der Beratungsbeziehung mitgestalten. Wer nicht zu der Gruppe der sogenannten digitalen Eingeborenen (Digital Natives) gehört, die mit Computern und Internet aufgewachsen sind, wird sich möglicherweise daran erinnern, wie zahlreich die nonverbalen

Signale – von Schriftfarbe, Briefumschlag, Marke, Antwortgeschwindigkeit – in einem traditionell postgestützten Liebesbriefverkehr waren, wie diese vielfältig gedeutet wurden und wie diese Deutungen Glücksgefühle, Hoffnung oder Verzweiflung beim Lesen hervorriefen. Schriftverkehr entbehrt also nicht der nonverbalen Kommunikation, auch wenn die Kommunikation sich dabei scheinbar nur auf Geschriebenes stützt. Sogenannte digitale Einwanderer (Digital Immigrants), die erst im Erwachsenenalter mit Computern in Berührung kamen, sind mit schriftlicher Kommunikation aufgewachsen und vertraut, sie haben gelernt mit nonverbalen Signalen in Schriftsprache umzugehen.

Der erste Eindruck

Das erste nonverbale Signal und somit der erste Eindruck in der Online-Beratung ist das Frontend, die Internetseite, auf der die Ratsuchenden ihre Anfragen stellen können: Ist sie leicht zu finden, ist die Gestaltung ansprechend, informativ und übersichtlich? Oder findet man hier umständlich verschachtelte Erklärungen mit Rechtschreibfehlern gespickt? Man kann dies auf die Face-to-Face-Beratung übertragen, mit dem ersten Eindruck einer Beratungsstelle für die Ratsuchenden vergleichen: Wie ist die Einrichtung und Raumgestaltung, findet man sich zurecht, wird man freundlich empfangen? Dies alles sagt nicht viel über die inhaltliche Qualität der Beratung aus, aber gibt einen ersten Eindruck, der sich wiederum auf die Erwartungen auswirken kann.

Beratungsfrequenz

Ein weiteres nonverbales Signal im Verlauf einer Online-Beratung ist die Antwortgeschwindigkeit, das heisst die Zeit, die bis zum Verfassen und Absenden der Antwort, sei es im Chat, im Forum oder in einer Mailberatung, vergeht. Bei Online-Beratungsstellen liegen die Antwortfristen für Anfragen per E-Mail bspw. bei 48 Stunden werktags, für Folgeantworten können auch längere Zeiträume veranschlagt werden. Ein Wechsel von ein bis zwei Mails pro Woche ist bei fortlaufenden Beratungen üblich, die Frequenz gestaltet sich ähnlich wie in der Face-to-Face-Beratung. Abweichungen davon sind auch üblich, die Extreme dabei sind Ratsuchende, die eine als sehr dringlich beschriebene Anfrage stellen und die Antwort nie abholen, oder Ratsuchende, die auf eine zwei Textseiten umfassende ausführliche Antwort der Fachperson fünf Minuten nach Eingang wortreich antworten. Ähnliche Phänomene sind aus der Face-to-Face-Beratung bekannt: Eine Beratung wird abgebrochen oder die Fachperson hat den Eindruck, dass sie nicht gehört und verstanden wurde. Diesen Aspekt der Anschlussfähigkeit als nonverbales Signal gilt es im gesamten Beratungsprozess – ob schriftgestützt oder im Beratungszimmer – zu beachten.

Die Art der Begrüssung und die Art der Verabschiedung, die Varianten von «Guten Tag liebe Beraterinnen und Berater» «Bitte antwortet mir ganz ganz schnell!» oder «Sehr geehrte Damen und Herren» «Mit freundlichen Grüssen» umfassen kann, beinhaltet nonverbale Botschaften. Das gilt ebenso für die Wahl der Anredeform – «Du» oder «Sie», die Verwendung von Emoticons wie :) oder Smileys, die zum Atmosphärischen beitragen, und für die Verwendung anderer Stilmittel. Bei einigen Chatprogrammen sieht man, ob die andere Person schreibt oder nicht. Bei Skype sieht man sogar, ob die andere Person das Geschriebene (aber nicht Gesendete) löscht oder nicht. Daraus kann man beispielsweise schliessen, ob jemand beim Schreiben genau überlegt oder direkt ohne Änderungen formuliert.

Sterne und Abkürzungen

In der Internetkommunikation haben sich neben den Smileys, Emoticons und der relativ selbstverständlichen An-



wendung des Du verschiedene Asterisken, Abkürzungen und Akronyme im Wortschatz etabliert. Sie beschleunigen durch verkürzte Darstellung die Kommunikation und sie geben Hinweise auf Stimmungen und Konnotationen. Asterisken sind durch typografische Sterne gekennzeichnete Ausdrücke von Emotionen oder Tätigkeiten: *g* steht für Grinsen, *lol* steht für lautes lachen (lough out loudly) und *wink* bedeutet ein Winken. Ähnlich werden die gebräuchlichen Abkürzungen benutzt: afk steht als Abkürzung für «away from keyboard» und signalisiert, dass man im Chat kurz den Computer verlässt und damit nicht am weiteren Chatverlauf teilnimmt; re zeigt die Rückkehr an. Wer als digitaler Einwanderer bei der Abkürzung 4U nicht versteht, dass damit «für dich» (for you) gemeint ist, darf gern bei den digitalen Ureinwohnern nach der Bedeutung fragen und meist wird dazu freundlich und hilfsbereit Auskunft gegeben. Die typografischen Sterne werden aber auch zum Aussparen von heiklen Wörtern benutzt, die z.B. bei Suchmaschinen gefiltert werden, oder bei Hemmungen etwas auszuschreiben wie bei Kraftausdrücken (Sch*) und bei für betroffene Personen triggern den Ausdrücken (M*ssbr**ch).

Rechtschreibung ist sekundär

In der Internetkommunikation wird auf Rechtschreibung weniger Wert gelegt als in der papiergestützten Schriftsprache. Gerade im Chat kann es je nach Geschwindigkeit zu einer Zunahme von Fehlern kommen. Die Rechtschreibung lässt Rückschlüsse auf das Bildungsniveau zu, aber sie kann auch emotionale Beteiligung signalisieren. Manche Personen schreiben normalerweise sehr korrekt und zeigen bei einem bestimmten Beratungsthema wie bspw. bei konstruktivem Streiten und Vertreten eigener Interessen mehr Rechtschreib- oder Grammatikfehler als sonst. Hier kann man die Hypothese überprüfen, ob der Umgang mit Konflikten bei dem Betreffenden ein eher schwieriges Thema ist. In der Beratung von Ratsuchenden mit Alkoholproblematik kann nachlassende Rechtschreibkompetenz aber auch auf einen gewissen Grad der Alkoholisierung beim Verfassen der Nachricht schließen lassen – insbesondere bei Nachrichten, die nach 22 Uhr verfasst wurden.

Zudem wird mitunter in der Online-Kommunikation und in SMS Jugendsprache, Slang oder Mundart verwendet, womit Nähe, Vertrautheit und Zugehörigkeit einhergehen. Der Gebrauch von Mundart im Schriftlichen ist in der Schweiz weiter verbreitet als in Deutschland – und dort wiederum stärker im süddeutschen Sprachraum als im norddeutschen Sprachgebiet.

Eine weitere nonverbale Botschaft ist die Wahl des Pseudonyms der Ratsuchenden, die vielfältige Assoziationen bei der Fachperson auslösen kann oder auch soll. Sehen Sie selbst, welche Bilder Ihnen spontan zu diesen Pseudonymen einfallen: Funny96, Lebermeister, Cool123, Traurige, Claude41, c3po, xlmv, EinStein, Hendrix redrosesburningkisses. Und wie würden Sie Ihr Pseudonym für eine Beratungsanfrage, einen Forenbeitrag oder einen Chat in einem Online-Beratungsportal wählen?

Nonverbale Botschaften versprachlichen

Schriftliche Kommunikation kann aufgrund der Kanalreduktion gegenüber der Gesprächskommunikation missverständlich sein. Nonverbale Botschaften, die im Gespräch quasi nebenbei über Mimik, Gestik, Tonfall, Sprechgeschwindigkeit, Augenkontakt oder andere nonverbale Signale mit übermittelt werden, bleiben beim Schreibkontakt zunächst verborgen. In einem «geschriebenen Gespräch» müssen diese Anteile mit transportiert werden.

Umgang mit Ironie

Ironie bspw. erkennt man im Alltag normalerweise durch Mimik und Tonfall. In einer Mailberatung oder in einem Chat müsste man die Mitteilung «Das hast du aber schön hingekriegt!» entsprechend kennzeichnen. Sie kann als Lob gemeint und aufgefasst werden, aber sie kann auch als ironischer Tadel gemeint sein und so ankommen – oder eben jeweils auf andere Art falsch verstanden werden. Natürlich wird eine solche Aussage in einem zusammenhängenden Kommunikationsablauf eindeutiger eingeordnet werden können. Zudem hängt die Einordnung von der Beziehung zwischen Fachperson und Ratsuchendem ab. Ist die Aussage als Lob gemeint, so wird man weitere erläuternde Sätze zur Ermutigung und Anerkennung dazu schreiben. Ist der Satz eher ironisch gemeint, so müsste dies entsprechend im Textzusammenhang deutlich werden. Es sollte auf jeden Fall gekennzeichnet werden – sei es mit dem Hinweis vorher: «Achtung, Ironie:», mit dem augenzwinkernden Emoticon ;-)) am Ende der Aussage oder ausformuliert: «Mit etwas Ironie würde ich jetzt sagen, dass du das schön hingekriegt hast.»

Geschriebene Emotionen und Reaktionen

Durch die gegenüber dem Gesprächskontakt gegebene Kanalreduktion, also das Fehlen der Wahrnehmung von Mimik, Gestik, Tonfall, Geruch, Kleidungsstil, Körpersprache, Augenkontakt oder anderer Signale, wird die Kommunikation viel stärker durch die sprachlichen Inhalte gekennzeichnet. Dies bietet Raum für Projektionen, Missverständnisse und die Produktion von inneren Bildern über die jeweils andere Seite. Phänomene der Übertragung und Gegenübertragung – mit den Begriffen der Psychoanalyse – werden dadurch verstärkt und davon sind Ratsuchende und Fachpersonen gleichermaßen betroffen. Das bedeutet für die beratenden Fachpersonen, dass diese Prozesse besonders beachtet werden müssen. Die auftretenden Emotionen und Reaktionen sind im Beratungsprozess immer zu berücksichtigen und zu beachten. Sie können als wichtige Informationsquellen und zur Überprüfung von Hypothesen genutzt werden. Dazu müssen sie versprachlicht und in den Dialog eingebracht werden. In Gruppenchats gibt es mitunter Teilnehmende, die sich wenig oder gar nicht beteiligen. Wenn es sich dabei um mehrere Personen handelt, kann dies die Chatatmosphäre stark beeinflussen. Hier ist klärendes Nachfragen notwendig, um die geringe Beteiligung besser einordnen zu können. Manche Ratsuchende halten das «Schweigen im Chat» für Desinteresse an dem Thema, das sie einbringen und sind versucht – je nach Temperament – ärgerlich oder mit Rückzug zu reagieren. Hier ist eine Klärung durch die Moderation – wenn es erfahrene Teilnehmende nicht selbst in die Hand nehmen – erforderlich, um die Chatatmosphäre nicht der uninformativen Deutung der einzelnen Anwesenden in ihrer jeweiligen emotionalen Befindlichkeit zu überlassen. Das Beispiel aus einem Gruppenchat für Jugendliche aus Suchtfamilien, bei dem eine Betroffene den Umgang mit Gewalt in der Familie thematisierte, kann hier einen kurzen Eindruck geben: «Ich bemerke gerade, dass mehrere von euch sich nicht mehr an der Diskussion beteiligen und möchte gern wissen, wie ich euer Schweigen verstehen kann. Findet ihr das Thema uninteressant? Seid ihr mit etwas Anderem beschäftigt und lest nicht mit?» Die Reaktionen können sehr unterschiedlich ausfallen von weiterem Schweigen bei Einzelnen über «Keine Ahnung» als erst einmal wenig erläuternde Rückmeldung bis hin zu der Aussage: «Bei mir ist es auch so :-)) (weiss nicht, was ich dazu sagen soll.» Man kann auch nachfragen, für wen das Thema eher belastend ist oder ob die Art und Weise des Um-

gangs mit dem Thema in Ordnung ist. Die Schweigenden kann man direkt ansprechen und bei ausbleibender Reaktion aus dem Chat entfernen, um hier das – aus welchem Grund auch immer – gezeigte Desinteresse konsequent in Abwesenheit umzuwandeln und nur noch am Thema Interessierte in der Gruppe zu behalten. Im Chat bedarf es der aktiven Versprachlichung der Emotionen, um allen Beteiligten die Orientierung zu ermöglichen, die Emotionen aktiv in das Chatgeschehen einzubeziehen und zu reflektieren.

Ähnlich kann dies im Mailverkehr mit Ratsuchenden aus der Face-to-Face-Beratung notwendig werden. Ein Beispiel aus einem Mailverkehr, in dem es nur um eine Terminvereinbarung wegen einer Alkoholproblematik ging, verdeutlicht die möglichen nonverbalen Implikationen: «Guten Tag, den Termin kann ich so nicht wahrnehmen – bitte deshalb um Entschuldigung! Ich hatte ein längeres Telefongespräch mit meiner Cousine wegen Tod. Bitte eine anderen Vorschlag. Wenn es nicht zu viel Mühe macht. Mit mir gibt ..keine schwierigen Termine.. habe halt auch in meinem Leben gab es mal ein anderes, hat ja doch keinen Zweck mehr naja, Leben halt Ciao!» Die nächtliche Uhrzeit, zu der die Nachricht verfasst wurde, könnte als Indiz für eine Alkoholisierung des Verfassers gedeutet werden; der Inhalt der Nachricht könnte als Hinweis auf Suizidgedanken gedeutet werden. Beim klärenden Gespräch wurde deutlich, dass Suizidgedanken nicht das Thema sind, sondern dass der Ratsuchende ab einer bestimmten Uhrzeit und ab einem gewissen Grad der Alkoholisierung keine E-Mails mehr schreiben sollte.⁵

Geschichten in der Beratung

In Familien mit suchtmittelabhängigen Elternteilen herrscht ein sehr starkes Schweigegebot bezüglich der Abhängigkeit der Eltern. Für viele Jugendliche ist ein anonymer Chat oder eine Mailberatung die erste Gelegenheit, mit anderen über die Probleme zuhause zu kommunizieren. Diese Problematik kann inhaltlich und sachlich behandelt werden. Allerdings kann man in der Online-Beratung auch mit Metaphern und Geschichten Verläufe auflockern und bei den aktiv lesenden Ratsuchenden zu diesem Thema einen tieferen emotionalen Zugang entwickeln. Beispielhaft ist dafür die Geschichte vom Elch im Wohnzimmer, die sowohl in der Chatberatung als auch in der Mailberatung von Jugendlichen, deren Eltern Suchtprobleme haben, oft mit einem befreienden Lachen – auch das kann man auf vielfältige Art und Weise verschriftlichen – und deutlicher Zustimmung gewürdigt wird.⁶ «Stell dir vor, bei euch stünde ein ausgewachsener Elch im Wohnzimmer. Das Tierchen riecht recht streng, beansprucht eine Menge Platz, und sobald es sich bewegt, geht jede Menge Zeug zu Bruch. Der Elch ist Dauergast bei euch. Stell dir vor, dass es in deiner Familie ein geheimes Abkommen gibt, dass niemand jemals darüber sprechen darf, dass da ein Elch im Wohnzimmer steht. Bei Strafe strengstens verboten! Alle müssen so tun, als wäre der Elch nicht da. Und alle halten sich auch daran. Wenn er auf den Boden scheisst ... Husch, husch, wird der Mist beseitigt, ohne Aufsehen zu erregen. Die Familie hat keinen Platz mehr, um gemeinsam zu Abend zu essen, weil der Elch so riesig ist. Jeder quetscht sich in eine Ecke und tut so, als wäre alles in bester Ordnung. Kannst du dir vorstellen, wie sich die Kinder in der Familie nach einer Woche fühlen? Nach zwei Wochen? Nach drei? Wahrscheinlich würden sie ihre Eltern am liebsten laut anschreien: Schafft endlich den verdammten Elch raus! Aber: Es gilt ja die geheime Regel: Kein

Wort über den Elch!»⁷ Zu dieser Geschichte entwickeln Ratsuchende ganz automatisch ihre inneren Bilder und im Gruppenchat entsteht eine lebhaftere Kommunikation über die jeweils eigenen Erfahrungen. Die Teilnehmenden verschriftlichen und reflektieren dabei ihre Erlebnisse und ihre Emotionen. In Gruppenchats wird damit Selbstreflexion, ein intensiver Austausch und die Entwicklung neuer Sichtweisen ermöglicht und damit Selbsthilfepotential aktiviert. Dazu braucht es relativ geringen Aufwand bei Wahrung einer konstruktiven Chatatmosphäre, die durch – in Online-Beratung qualifizierte Fachpersonen – gewährleistet wird.

Nachteile der Online-Beratung

In Gesprächsrunden oder Schulungen zur Online-Beratung taucht regelmässig die Frage nach möglichen Nachteilen der Online-Beratung auf. Diese Frage impliziert einige Bedenken gegen die Online-Beratung, die oft noch als der Face-to-Face-Beratung unterlegene Form betrachtet wird. Letztlich führt die Beantwortung dieser Frage zu ähnlichen Ergebnissen wie die österreichische Richtlinie, wenn auch die Formulierung meiner Antwort etwas anders ausfällt: Bei bestimmungsgemäsem Gebrauch gibt es keine Nachteile. Wir sollten wissen, was wir mit Online-Beratung erreichen können und wollen – und was nicht oder nur begrenzt. Es ist ähnlich wie bei einem Hammer. Die Vorteile eines Hammers kann man in den höchsten Tönen loben, da man damit Nägel in die Wand schlagen, einen defekten Anlasser noch einmal in Schwung bringen oder Kupfer bearbeiten kann (bestimmungsgemäßer Gebrauch). Er eignet sich nur bedingt als Fliegenklappe (nicht ganz bestimmungsgemäßer Gebrauch), da Treffsicherheit, Lärmbelästigung und Tischplattenschonung bei anderen Methoden des Fliegentötens günstiger ausfallen. Notfalls kann man auch Nüsse knacken, aber mit einem Nussknacker geht das natürlich besser. Es geht also weniger um die Frage nach den Vor- und Nachteilen eines Hammers, sondern darum, was man damit alles anstellen kann – besonders wenn er in geschickte Hände gerät. Ähnliches gilt für alle Formen der Beratung – auch der Online-Beratung.●

Literatur

- Bundesministerium für Gesundheit (2005): Internetrichtlinie für Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten. Kriterien zur Ausgestaltung der psychotherapeutischen Beratung via Internet. www.tinyurl.com/0944y3l, Zugriff 01.04.2014.
- Fieseler, Klaus (2013): Der Elch im Wohnzimmer – Themenchats für Jugendliche aus suchtbelasteten Familien. e-beratungsjournal.net 9(2). www.tinyurl.com/m9qgocl, Zugriff am 01.04.2014.
- Kühne, Stefan (2010): Der gute Ton im brieflichen Verkehr – ein Gespräch mit Konstanze von Franken und Franz Ebhardt. e-beratungsjournal.net 6(2). www.tinyurl.com/korsjeu, Zugriff 01.04.2014.

Endnoten

- 1 Bundesministerium für Gesundheit 2005: 5f.
- 2 Vgl. ebd.
- 3 Die Unterscheidung mit den Begriffen «virtuelle» und «reale Beratung» erfasst nicht die Unterschiede zwischen Online-Beratung und Face-to-Face-Beratung: Online-Beratung ist durchaus real.
- 4 Von Franken 1890, zit. in Kühne 2010: 2,4.
- 5 Gmail bietet zur Verhinderung von betrunkenen E-Mails das Tool «Mail Goggles» an, bei dem die NutzerInnen vor dem Absenden einer Mail an Wochenenden abends (Zeitintervalle können vom User festgelegt werden) einige Rechenaufgaben in einer bestimmten Zeit lösen müssen.
- 6 Vgl. Fieseler 2013.
- 7 Die Geschichte vom «Elch im Wohnzimmer» findet sich auf der Website von NACOA Deutschland: <http://tinyurl.com/kqlpdz7>, Zugriff 10.05.2014.