

- Pollähne, Helmut / Bammann, Kai / Feest, Johannes (Hrsg.): Wege aus der Gesetzlosigkeit. Rechtslage und Regelungsbedürftigkeit des Jugendstrafvollzugs. Schriftenreihe der deutschen Vereinigung für Jugendgerichte und Jugendgerichtshilfen e. V. Forum Verlag Godesberg, Mönchengladbach 2004.
- Schneider, Hendrik: Repressive Kriminalpolitik im Gewande der »neuen Verwaltungssteuerung«. Über unbedachte und kontraproduktive Folgen verkürzten Effektivitätsdenkens im Strafvollzug. ZfStrVo 2004, 139
- Schwind, Hans-Dieter / Böhm, Alexander: Strafvollzugsgesetz. Kommentar. 3. Aufl. Berlin/New York 1999.
- Walter, Joachim: Formelle Disziplinierung im Jugendstrafvollzug. Frankfurt am Main usw. 1998.

- Walter, Joachim: Aktuelle kriminalpolitische Strömungen und ihre Auswirkungen auf den Jugendstrafvollzug. DVJJ-Journal 2000, 251.
- Walter, Joachim: Jugendvollzug in der Krise? DVJJ-Journal 2002, 127.
- Walter, Joachim (2003): Erwartungen der Praxis an ein künftiges Jugendvollzugsgesetz. ZJJ 4/2003, 397–403.
- Walter, Joachim (2004): Zur Situation des Jugendvollzuges. In: Pollähne, Helmut / Bammann, Kai / Feest, Johannes (Hrsg.): Wege aus der Gesetzlosigkeit. Rechtslage und Regelungsbedürftigkeit des Jugendstrafvollzugs. Schriftenreihe der deutschen Vereinigung für Jugendgerichte und Jugendgerichtshilfen e. V. Forum Verlag Godesberg, Mönchengladbach; S. 3–16.

Dipl. Psych. Nils-Günter Schultze

»Ich wäre nie zu einem Psychologen gegangen ...«

Fachliche und Effizienzvorteile psychologischer Internetberatung

Das Internet ist heute bei uns zum Massenmedium geworden: 50 % der deutschen Haushalte nutzen regelmäßig das Netz, noch mehr haben Jugendliche Internetverbindung.

Entsprechend ist auch in Deutschland die Nutzung des Internets und der damit verbundenen Möglichkeiten, insbesondere von E-Mail, Foren und Chats, für psychologische Angebote, stark angewachsen.

Noch vor kurzer Zeit umfasste das Spektrum vorwiegend nur werbende Auftritte, in denen sich eine Einrichtung oder eine Praxis mit ihrem Angebot informatorisch vorstellte.

- Unterdessen sind mit der Etablierung vieler Internet-Expertendienste für medizinische Fragen solche Dienste auch für psychologische Probleme, Störungen oder Konflikte entstanden.
- Eine Vielzahl thematisch für Patienten und Klienten sehr wichtiger Internet-Selbsthilfegruppen ist etabliert und hoch nachgefragt.
- Psychologische Einzelpraxen und psychologische Beratungsstellen aller Art, z. B. zu Psychotherapie, Erziehungsfragen, Ehe- und Beziehungsproblemen, Suizidalität oder Sexuellem Missbrauch bieten jeweils den Zugang zu ihren Angeboten auch über E-Mail an.

Dennoch beschränkt sich das psychologische Internetangebot in Deutschland noch auf eine mittlere »Interventionstiefe«: Psychologische Fachinformationen und Psychoedukation, freie oder fachlich betreute Selbsthilfenetzwerke oder professionelle psychologische Beratung, z. B. per E-Mail, werden realisiert.

Die Ausübung von Psychotherapie über das Netz dagegen findet in Deutschland durch seriöse Anbieter bisher nur vereinzelt statt. Die Nutzung des Internets für Psychotherapie (e-therapy; telepsychiatry¹) ist dagegen in den USA vergleichsweise weit entwickelt. Das klinische Potenzial ist anerkannt. Organisatorische und therapeutische Behandlungsprinzipien, wirksame Faktoren und ethische Standards werden lebhaft diskutiert².

Aber auch in Deutschland ist eine vielversprechende Entwicklung zu verzeichnen, wie bereits verschiedene Veröffentlichungen – aktuell z. B. einer erfolgreichen Nutzung

von Chatgruppen für die psychiatrische Nachsorge – zeigten³.

Die breiteste und nach meiner Auffassung zukunfts-trächtigste Entwicklung stellt ein bereits im Oktober 2001 gestartetes und heute fest etabliertes psychologisches Beratungsprojekt zu Erziehungs- und Familienproblemen dar. Es wird von der *Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (bke)*, dem Dachverband aller mehr als 1000 Erziehungs- und Familienberatungsstellen in Deutschland, – nach Zusammenarbeit mit verschiedenen Partnern, nun als alleinige Projektträgerin, – in Kooperation mit Verbänden der Freien Träger, durchgeführt (www.bke-Elternberatung.de und www.bke-jugendberatung.de). Durch eine gemeinsame finanzielle Förderung der Jugendminister aller Bundesländer ist es kürzlich als »Die virtuelle Beratungsstelle« auf Dauer eingerichtet worden⁴.

Das Spezifikum der »Virtuellen Beratungsstelle« besteht insbesondere darin:

- Im Projekt wurde von Anfang an durchgängig nur professionell, d. h. von psychotherapeutisch qualifizierten Fachkräften, meist Psychologen, die eine mehrjährige Berufserfahrung mitbringen mussten, beraten.
- Es ist zentral organisiert und damit nicht auf einzelne Regionen bezogen, sondern von vorne herein bundesweit ausgerichtet.

Durch die hohe fachliche Qualifikation der psychologischen Beraterinnen und Berater und den großen Maßstab erbrachte die bisherige Erprobung eine Reihe von zukunftsweisenden Erfahrungen.

Sie belegen die Möglichkeit, dass die virtuelle Begegnung in der Internetberatung für viele Menschen fruchtbarer, geeigneter, zugänglicher und indizierter sein kann, als das »setting« der herkömmlichen psychologischen Beratung in einer Beratungseinrichtung oder Praxis.

Aus Sicht des Autors sind diese Ergebnisse von Bedeutung für den Weg, auf dem sich psychologische Internetberatung überhaupt, – aber ebenso die Online-Psychotherapie –, in Zukunft methodisch weiterentwickeln kann.

Ein Schlaglicht auf die Diskussion zur Frage des künftigen Weges psychologischer Beratung im Netz zeigt Folgendes:

1 Robert C. Hsiung, Editor, »e-Therapy« 2002.
2 Ebenda 150 ff.

3 Dtsch. Ärztebl. 2004; 101: A 550–553 (Heft 9).
4 Siehe dazu ZfJ 2004, 230.

Gängige Meinung in der psychologischen Online-Szene ist, dass Internetberatung sich künftig durch den rasanten Fortschritt der neuen Medien, z. B. durch schnellere Videokonferenzen oder durch Videomail, immer mehr der Begegnung in der herkömmlichen Reallife-Beratung annähert. Dadurch sei dann auch im Netz der Psychologe als Person optisch präsent, und dies stelle einen erstrebenswerten effizienten Weg dar. Auch in US-Veröffentlichungen kann man diese Auffassung lesen¹.

Demgegenüber wurde im Projekt, insbesondere in der psychologischen E-Mail-Beratung Erwachsener, fast durchgängig eine gegenteilige Erfahrung gemacht, die hier – nach einer nachfolgenden kurzen Vorstellung des Projekts – interessieren soll:

Gerade einige gravierende Unterschiede zur herkömmlichen »stationären« Beratung bewirken die hohe, zum Teil deutlich einer sog. »Reallife«-Beratung überlegene Effizienz von psychologischer E-Mail-Beratung.

Dazu gehören die im »virtuellen Setting« gegebene wechselseitige Unsichtbarkeit der beteiligten Personen, die Ungleichzeitigkeit der Kommunikation oder die Schriftlichkeit der Äußerungen.

Das Projekt der Virtuellen Erziehungsberatungsstelle

Starttermin war der 1. Oktober 2000. Das Projekt eröffnete von Beginn an drei verschiedene Kommunikationsangebote für die Ratsuchenden:

- E-Mail,
- Chat und
- Diskussionsforum.

Alle drei Techniken, die im Internet gebräuchlich sind, sollten auch im Kontext von Beratung zur Verfügung gestellt werden. Das in diese drei Bereiche unterteilte Beratungsangebot wurde auf zwei getrennten Web-Sites, jeweils für Eltern bzw. Jugendliche zur Verfügung gestellt.

Darüber hinaus wurden thematische Chats erprobt. In jüngster Zeit befindet sich eine individuelle, zeitlich synchrone Online-Beratung in einer Testphase.

Das Team umfasste während der ersten drei Aufbaujahre sechs Fachkräfte, die jeweils nebenberuflich tätig wurden. Vor einer Phase der Spezialisierung auf einen Schwerpunkt, also, Chat oder Forum, sammelten die einzelnen Berater/innen auch Erfahrung in allen anderen Kommunikationsbereichen. Sie hatten untereinander einen engen regelmäßigen Austausch und supervisorische Fallbesprechungen.

Besucherzahlen des bke-Online-Beratungsangebotes

Die Tabelle zeigt die Besucherzahlen des bke-Online-Angebotes.

	Projektjahre:			
	2000	2001	2002	2003
Besucher:				
Eltern	2040	29 369	42 726	51 799
Jugendliche	2250	49 600	73 070	105 717

Seit dem Jahreswechsel 2003/2004 durchläuft die Virtuelle Beratungsstelle eine Wachstumsphase. Ziel ist eine gleichzeitige Beteiligung von jeweils 80 hoch qualifizierten Fachkräften von Erziehungsberatungsstellen ab Jahresende 2004. Diese sind für je 1,5 Jahre beratend tätig und werden dann immer wieder sukzessive von 80 neuen Beratern während des vorgesehenen 10-Jahres-Zeitraum abgelöst.

Direkter Zugang

Die Internet-Erziehungsberatung ist außerordentlich niedrigschwellig zugänglich, insbesondere dadurch, dass das Zuhause überhaupt nicht verlassen werden muss.

Ebenso ist sie – für Eltern – nicht selten vom beruflichen Arbeitsplatz aus zugänglich

Beim Zugang zur bke-Online-Beratung wurden auch alle anderen Aspekte soweit möglich dem Kriterium von maximaler Niedrigschwelligkeit untergeordnet:

- technische Erreichbarkeit und Pflege der Auffindbarkeit des Angebots und ein sorgfältiges Platzieren der Site bei Suchmaschinen,
- Professionalität des Auftrittsdesigns und Ziel einer »one-click«-Navigation,
- klientenzentrierte Führung der Ratsuchenden auf der Seite und Anpassung an Sprach- und Wahrnehmungsgewohnheiten,
- selbstverständlich Kosten- und Antragsfreiheit.

Dadurch sollte ein Optimum an direkter Zugänglichkeit, Bindung und Weiterempfehlung erreicht werden.

Die E-Mail-Beratung für Eltern

Die besondere Effektivität der virtuellen Begegnung lässt sich, wegen der Analogie der Dialogstrukturen zur Situation »stationärer Beratung«, am Besten anhand der E-Mail-Elternberatung skizzieren bzw. diskutieren. (Die übrigen Angebotformen, Chat und Forum, weichen vom Bild einer individuellen, persönlichen Beratungssituation wesentlich mehr ab.)

Die im Projekt entwickelte Philosophie der vielfältigen Veränderung und Anpassung der gewohnten psychologischen Beratungsmethodik aus dem herkömmlichen physischen Beratungskontakt an das neue Medium einer nur virtuellen Begegnung mit den Ratsuchenden, beinhaltete:

- Keine Eins-zu-eins-Übertragung der konkreten äußerlichen Begegnungs- und Handlungspraxis im Beratungszimmer.
- Besinnung auf die psychologischen Bedeutungen und Ziele des traditionellen Beratungsarrangements (Setting).
- *Psychologisch analoge* Strukturierung des virtuellen Begegnungsraumes durch Neugestaltungen der beeinflussbaren Rahmenbedingungen des virtuellen Settings.
- Lösungsorientierte fachliche Ausrichtung der Beratung: Den anfragenden Eltern sollten in einer Antwort immer auch inhaltliche Hilfestellung und praktische Handlungsvorschläge zur Verfügung gestellt werden.
- Ressourcenorientierung im Sinne einer auf die eigenen Möglichkeiten fokussierten Haltung, zum Beispiel von Rückerinnerung der eigenen Innenwelt oder persönlichen Erfahrungen aus der gleichen Entwicklungsphase oder erfolgreicher eigener Bewältigung.

Es wurde eine laufende Erfolgskontrolle durch verschiedene integrierte Klientenmonitoringsysteme durchgeführt. Darüber hinaus übersandte ein großer Teil der Beratenden hochinformativ frei formulierte Feedbacks.

Im Ergebnis fühlten sich insgesamt 75 Prozent der Eltern »gut verstanden« und teilten außerdem mit, dass die »Beratung ihnen geholfen hätte, ihr Problem besser zu lösen oder ihre Problemlage besser zu verstehen«. Sechs Prozent »fühlten sich nicht verstanden«.

Zusammenfassend hat sich erwiesen, dass eine fundierte Erziehungsberatung per E-Mail erreicht wurde. Da bei den Erwachsenen fast nur 1-Kontakt E-Mails erforderlich waren, ergab sich eine außerordentlich hohe Effizienz, da nur ein Bruchteil des herkömmlich notwendigen Aufwandes für eine effektive psychologische Beratung investiert worden war!

Das virtuelle Setting

Die tägliche Beratungsarbeit von Psychologen in Beratungsstellen und Praxen findet, je nach methodischem Ansatz, teilnehmenden Personen sowie Art und Ziel der Sitzung, in jeweils unterschiedlichen Settings statt.

Gemeinsam ist allen Settings jedoch, dass sie als echte – also »leibhaftige« – Begegnung der beteiligten Personen, d. h. am selben Ort, zur selben Zeit, von Angesicht zu Angesicht stattfinden (face-to-face).

Auf der theoretischen Ebene ist diesen unterschiedlichen traditionellen Settings eine Implikation gemeinsam:

Diese Erstbegegnung(en) und ihr Verlauf werden in der bisherigen Fach-Diskussion als selbstverständliche zwingende Voraussetzung für die Bildung einer hinreichend vertrauensvollen Beratungsbeziehung angesehen, die überhaupt erst personbezogene Beratung oder Psychotherapie erlaubt.

Bei der internetgestützten Beratungsarbeit ist jedoch gerade diese Grundbedingung *nicht* gegeben!

Der äußerlich evidente Kontrast der tatsächlichen Settingbedingungen einer face-to-face-Erziehungsberatung und einer Online-Erziehungsberatung – und besonders ihre sehr verschiedene psychologische Qualität z. B. auf der Dimension »Geborgenheit« gegenüber »Verletzbarkeit«, lässt sich durch eine gegenüberstellende Beschreibung illustrieren:

- Eine Klientin einer traditionellen Erziehungsberatung – nehmen wir hier einmal den Normalfall einer Mutter an – befindet sich im Beratungszimmer, also im Erstgesprächs-Setting. Sie hat in der Regel schon seit längerer Zeit vorher mit ihrem Kind sich zuspitzende Erziehungsschwierigkeiten erlebt. Als die Probleme immer größer wurden, hat sie sich schließlich ihre Hilflosigkeits- und Versagensgefühle eingestehen müssen. Mit ihren Möglichkeiten am Ende hat sie sich in der Folgezeit in einer Erziehungs- und Familienberatungsstelle angemeldet. Dieser Entschluss liegt vom Zeitpunkt des Erstgesprächs aus betrachtet für gewöhnlich mehrere Wochen, aber wegen Wartezeiten nicht selten auch mehrere Monate, zurück. Sie hatte, dürfen wir annehmen, mit gemischten Gefühlen das Gebäude der Erziehungs- und Familienberatungsstelle aufgesucht und sitzt nun in einem Arbeitsraum einer Beraterin oder einem Berater gegenüber. Mehr oder weniger bewusst wird sie, wie jeder Mensch, in den ersten Minuten versuchen, sich ein Bild von dieser Person zu machen. Auf entsprechende Äußerungen hin, blickt sie innerlich zurück, erinnert und formuliert dann die Gründe und Anlässe ihres Anliegen.
- Die Klientin der E-Mail-Elternberatung dagegen – ebenfalls idealtypisch betrachtet – befindet sich zu Beginn einer psychologischen Internetberatung in folgendem Setting: Sie hat nicht ihren persönlich vertrauten Lebensraum verlassen. Sie befindet sich in der Regel zu Hause, in ih-

ren gewohnten »vier Wänden«, ihrer Privatwohnung. Sie hat gerade heute oder aber in den letzten Tagen eine Erziehungsschwierigkeit oder einen Konflikt erlebt. Alle dadurch ausgelösten Gefühle und Fragen sind ihr lebendig gegenwärtig. Der Zeitpunkt, zu dem sie sich zu einer E-Mail-Anfrage entschließt, ist ganz ihre Wahl, z. B. spät abends, wenn sie Ruhe hat. Sie weiß, dass sie in Kürze, längstens nach zwei, drei Tagen, auf ihre Anfrage eine Antwort einer psychologischen Fachkraft erhalten wird. Ihr Gegenüber ist nur ihr eigener Bildschirm. Sie schreibt nun alle Dinge im Problemzusammenhang auf, von denen sie glaubt, dass der unbekannte Berater sie wissen sollte, um die kürzlich stattgefundenen erzieherischen Problemsituationen sich richtig vorstellen zu können. Es besteht kein persönliches Gegenüber sowie kein sonstiger Kontext, der eine personenbezogene Vorstellung entstehen lassen könnte. Der einzige Informationskontext, der sich beim Prozess des Sich-Anvertrauens an diese E-Mail-Beratung auswirkt, ist der auf der Anbieter-Seite selbst, hier der *bke*-Elternberatungsseite, lesbare Text, der Beratung durch Fachleute eines anerkannten bundesweiten Fachverbandes signalisiert. Die Situation ist gekennzeichnet durch ihren in Bezug auf die Beraterperson völlig reduzierten Informationsgehalt; – bekannt sind ja nur die Informationen der Homepage bezüglich der Professionalität.

Es fehlen im Vergleich mit einer persönlichen Begegnung all die Faktoren, die für das Gewinnen einer Vorstellung über ein Gegenüber determinierend sind, wie z. B. Aussehen, Stimme, inhaltliche verbale Äußerungen, Verhalten, Gesten, Händedruck, Mimik, In-die-Augen-sehen usw.

Diese plastische Gegenüberstellung soll ins Bewusstsein heben, dass durch die Andersartigkeit der jeweiligen Prozesse des Sich-in-Beratung-Begebens, nicht nur die äußere, sondern *auch die inneren Situationen, der jeweilige Gemütszustand der KlientInnen in vielfältiger Hinsicht psychologisch wesentliche Unterschiede aufweist.*

Welcher Art sind die Aspekte der spezifischen subjektiven Verfälschung der Online-Klientin aus psychologischer Sicht?

Wie kommt es dazu, dass diese Aspekte spezifische psychische Vorgänge auslösen und Gefühle induzieren, die schließlich die fachliche Effektivität ebenso wie auch die Effizienz des Beratungsvorgangs strukturell befördern?

Projektion

Bezüglich der Person des Beraters kann unter den Umständen der Online-Beratung im Klienten nur eine völlig vage Phantasiegestalt entstehen. Diese dürfte sich kaum auf äußere Merkmale beziehen, für die es ja keine Anhaltspunkte gibt.

- Da keine Äußerlichkeiten erkennbar sind, entstehen jedoch auch keine bestimmteren Sympathie- oder Antipathieanmutungen, wie sie in jeder menschlichen Erstbegegnung und ebenso natürlich bei der Begegnung mit einer »stationären« face-to-face-Beraterperson auftreten.
- Es entfällt außerdem auch die regelmäßig durch Fremdheit und Erstkontakt hervorgerufene, emotionale Schwelle, die Distanzwahrung oder, bildlich gesprochen, die »Fremdheitsreibung«, die sich dann für gewöhnlich erst langsam, im Laufe des oder der Kontakte/s, durch

Bemerkungen, Beobachtungen und Gespräch sukzessive abbauen kann.

- Darüber hinaus entfällt der bei einer Realkonfrontation mit einer Beraterperson langsame und schrittweise den Austausch begleitende, besonders zu Beginn stark aufgeladene Prozess der besonderen Vertrauensbildung. Dieser steht für einen Klienten zu diesem Zeitpunkt sehr im Mittelpunkt seiner Empfindungen und Einstellungsbildung und entscheidet mit über die Bereitschaft, sich auf die Zusammenarbeit überhaupt einzulassen.

Es dürfte daher m. E. den inneren, nur halbbewussten subjektiven Vorgängen nahe kommen, wenn wir uns die unkonturierte Phantasie, die sich bei der Klientin beim Schreiben als »Bild« ihres Adressaten einstellen wird, wie eine Projektion vorstellen.

Da diese vage Projektion einer »inneren« Beraterperson von all den o. g. Prozessen und Hemmnissen von Sympathie-Antipathie-Abgleich und »Fremdheitsreibungen« ungetrübt bleibt und in einer Notsituation entsteht, liegt es nahe, dass sie der jeweiligen inneren Figur einer idealisierten Helfer/in oder Berater/in, i. S. einer »Wunschberaterin« entspricht.

Diese Aspekte des virtuellen Settings stellen sich für die Klientin an ihrem PC als Ganzheit dar, etwa entsprechend dem folgenden Bild:

Die Rat suchende Mutter verbleibt unerkannt im völlig geschützten privaten Raum, in ihrer häuslichen Geborgenheit. Sie öffnet im Prozess des Schreibens der Mailanfrage vorübergehend ein kleines inneres »Fenster« zu einer idealisierten abstrakten Beraterperson.

Unverletzbarkeitsgefühl

Wie wir gesehen haben, entfallen durch das Fehlen einer stationären Echt-Begegnung schon einige regelmäßige Einflüsse, die sich aus der Online-Perspektive von psychologischer Beratung als entbehrliche potentielle Störeinflüsse darstellen.

Darüber hinaus wird die subjektive Situation auf Seiten eines Klienten jedoch noch durch weitere wesentliche Faktoren förderlich für Beratung und Veränderungsbereitschaft – im Sinne eines »sicheren Rahmen⁵« – ausgestaltet.

- Durch die Unsichtbarkeit und die Nicht-Hörbarkeit des Klienten selbst, entsteht bei diesem offenkundig ein sicheres Gefühl von subjektiver Geschütztheit, die als eine »psychologische Anonymität« charakterisierbar ist.
- Verstärkt wird diese Empfindung durch die Tatsache, dass sie/er beim Versenden des Schriftsatzes keinen Namen und keine Adresse, sondern nur eine E-Mail-Adresse erkennen lässt.
- Dadurch, dass kein Gegenübertreten und kein Ins-Gesicht-Sehen stattfindet, kann der Klient auch sozial »sein Gesicht wahren«. Es kommt nicht zu einem Eingestehen von Hilflosigkeit gegenüber einer fremden Person. Er muss nicht, wie in der face-to-face-Konfrontation, mit

dem Bekennen, als Mensch schwach und nicht perfekt zu sein, oder als Elternteil versagt zu haben, sich inneren Schamgefühlen und Beschädigungen seines Selbstwertgefühles ausgesetzt sehen. Er erleidet also *keine Kränkung*. Dies kam nicht selten in Rückmeldungen der Klienten zum Ausdruck: »... Zumal es für mich auch schwierig ist, mit anderen Personen von Angesicht zu Angesicht zu sprechen. Ich danke Ihnen herzlich...«

- Die Ratsuchenden bedienen ihren eigenen Computer. Daher können sie das Schreiben der E-Mail ggf. unterbrechen oder die Mail verwerfen. Sie können den PC, wenn sie wollten, einfach »ausschalten«. Den Klienten bleibt also, anders als in der stationären face-to-face-Beratung, das Sicherheitsgefühl einer *jederzeitigen Rückzugsoption⁶* erhalten.

Insgesamt bewirken diese Faktoren des Virtuellen Settings für Rat suchende Eltern das Empfinden, sich optimal selbst schützen zu können. Sie bewirken ein Unverletzbarkeitsgefühl⁷.

Das virtuelle Setting hat bzgl. des subjektiven Sicherheitsgefühls des Klienten eine weitgehende Nivellierung der Asymmetrie zwischen Berater und Ratsuchendem gegenüber einer Echt-Beratungssituation, zur Folge. Eine Klientin: »... Nochmals vielen Dank! Ihre online-Beratung ist eine tolle Sache, da ich z. B. (wie viele andere sicherlich auch) keine Zeit und keinen Mut habe zu öffentlichen (offline-) Beratungsstellen zu gehen ...«

Auswirkungen auf subjektive Problemrepräsentation und Veränderungsbereitschaft

In einem virtuellen Setting fehlen mehrere der ablenkenden Faktoren, die in einem face-to-face-Setting wirksam sind. Dadurch können sich die Ratsuchenden zusätzlich ungestört, unbeeinflusst und innerlich freier auf ihr Problem selbst konzentrieren.

Denn die für die face-to-face-Situation aufgezeigte innere Auseinandersetzung mit dem Erscheinungsbild des Beraters, der Art seiner Kontakt- und Beziehungsaufnahme, der Stimme usw., sowie mit eigenen unterschwelligem Übertragungsgefühlen, bindet viel Energie und subjektive innere Aktivität des Klienten. Diese dominiert und verfärbt über eine mehr oder weniger lange Zeit hinweg die innere Hinwendung des Klienten zu seinem eigentlichen Thema und seiner damit verbundenen inneren Welt.

Bei der Formulierung seiner E-Mail-Anfrage ist dem Klienten diese innere Hinwendung zu seinem Problem noch ganz unbefangen und direkt möglich. Sie ermöglicht ihm, sich in vollem Umfang und ohne Abstriche der Selbstwahrnehmung und damit der eigenen aufgewählten Gefühlswelt zuzuwenden. Entsprechend freier kann er sich der Formulierung der mit seinem Problem verbundenen, ihm wichtigen Details oder den Schilderungen von konzentriert nacherlebten Interaktionsabläufen mit dem Kind widmen. Anders als in der interaktionsüberlagerten ersten Problemschilderung in einer Beratungsstelle oder Praxis kann hier von einer völligen Selbstverantwortlichkeit für Inhalt, subjektiven Vollständigkeit und Differenziertheit der Selbstschilderung ausgegangen werden.

5 Konzept des »sicheren Rahmen« nach R. Langs, zit. nach M.-L. Petersen: Der Begriff »Rahmen« wurde von Milner (1952) geprägt. Milner nahm diese Metapher aus der Malerei: Der Rahmen (eines Bildes) grenzt die verschiedene Art der Wirklichkeit, die innerhalb ist, ab von der, die außerhalb ist; aber ebenso grenzt ein raum-zeitlicher Rahmen die spezielle Art der Realität einer psychoanalytischen Sitzung ab. Und in der Psychoanalyse ist es die Existenz dieses Rahmens, die die volle Entwicklung der kreativen Illusion, die Analytiker Übertragung nennen, ermöglicht (Milner, 1952, S. 183, Übersetzung Petersen).

6 Frank van Well, (2000), Psychologische Beratung im Internet.
7 A.a.O. Fn. 6.

Diese Aussagegehalte fließen im Institutions-Beratungszimmer demgegenüber erst nach mehr oder weniger lange Zeit und vielfach gefiltert.

Damit zusammen hängt ein weiterer günstiger Faktor für Beratungserfolg:

Das von den psychologischen Effekten einer personalen Erstbegegnung freie Setting beim Abfassen einer E-Mail-Anfrage induziert häufig eine sehr fruchtbare Gesamtschau des Klienten auf seine Lage, die sich als »Bilanzeffekt« bezeichnen lässt.

Aus der Art der Schilderung in der Anfrage ist ggf. zu entnehmen, – dies ist manchmal auch konkret formuliert –, dass es die Ratsuchende die Anforderung der schriftlichen Ausformulierung für sich so gelöst hat, dass sie innerlich sich selbst eine umfassende Gesamtschau verordnet und erlaubt hat. Diese innere Bilanz umfasst den subjektiven Blickwinkel der Problemgenese, der Problemzusammenhänge und die aus seiner Wahrnehmung relevanten Kontextgegebenheiten sowie weitere, nach ihrem Gefühl verbundene Faktoren. Sie führt zu einem inneren Ergebnis bei ihr selbst, das sich als verdichtete Erfahrung und resümeehaftes Konzentrat ausgeformt hat und dadurch den Anfragetext in diesem Sinne hoch informativ macht.

Der Vorgang der Abfassung einer AnfragE-Mail bewirkt also tendenziell eine besondere stark selbstexplorative innere Haltung. Für die beabsichtigte Aussage sammelt sich der Klient, um sich alles vorzustellen, das Wichtige zu erspüren und dies zu komprimieren bzw. auszuformulieren.

Diese innere Sammlung und Umschau hat selbstverständlich einen sehr starken *subjektiven Selbstorientierungswert* und damit schon einen wesentlichen kurativen Effekt.

Die genannten Faktoren wie die Projektion eines idealisierten Beraters, der fast vollständige Schutz i. S. des Unverletzbarkeitsgefühls im virtuellen Setting usw. *befördern* nicht nur die Kontakt- und Offenheitsbereitschaft, sondern *auch die Wirksamkeit der Antwort-Intervention der Berater*. Die Antwort trifft auf eine wesentlich *geringere Abwehr* und auf eine erhöhte autosuggestive Übernahmebereitschaft der neuen psychologischen Hinweise und Orientierungen (Compliance). Mit den Worten einer Ratsuchenden: »... *Im Internet, per mail, kann man seine Probleme kurz oder auch relativ ausführlich im Zusammenhang besser darstellen als in einem spontanen persönlichen Gespräch oder auch am Telefon. Man kann erstmal alles sagen, was man sagen will. Auch für den, der antwortet, ist es eventuell besser, da er alles schriftlich vor sich hat und konkret auf die einzelnen Punkte eingehen kann. Ich habe bei meinen Therapiesitzungen oft das Gefühl, das, was ich eigentlich sagen wollte, nicht gesagt zu haben. ...*«

Bei Anfragen, in denen eine zugespitzte Lage mit Kindeswohlgefährdung erkennbar ist, stellt diese erhöhte Veränderungsoffenheit zudem einen relevant verbesserten Zugang dar. Der hier ggf. vom Berater als indiziert angesehene Konfrontationsbedarf wird damit erleichtert.

Die vielfältigen zusammenwirkenden Faktoren des virtuellen Settings insgesamt eröffnen offenkundig bei dem Großteil der virtuellen Beratungsbegegnungen mit Eltern den psychischen Raum für wirksame Einmal-Beratung, Mehrfachberatungen, analog der institutionellen Situation, erübrigten sich im Projekt der bke in der überwältigenden Mehrheit der Eltern-E-Mail-Anfragen. In den Fällen von Mehrfachanfragen und -antworten einer Rat suchenden

Person fiel der Ertrag im Allgemeinen jeweils abnehmend aus. Solche Folge- oder Zweitanfragen wurden von ca. fünf Prozent der Eltern gestellt.

Erhöhter Lerntransfer durch die Schriftlichkeit

Die schriftliche Form des »Briefes« hat für das Maß des Lerntransfers eine von den bisher genannten Faktoren unabhängige nachhaltig fördernde Wirkung.

Sämtliche Mitteilungen des Beraters, also die psychologischen Hinweise sowie Details von Anregungen, Vorschlägen und Nuancen von sensiblen Formulierungen sind durch die Schriftlichkeit gesichert. Dies bedeutet im Zusammenhang des Lerntransfers einen erheblichen Vorteil gegenüber dem normalen Setting einer mündlichen Beratung.

Eine herkömmliche Beratung erfolgt sequenziell. Sie muss ggf. mühsam und – naturgemäß – bruchstückhaft und ungenau, aus dem Gedächtnis erinnert werden. Eine mündliche Beratung ist zudem nicht ohne Weiteres wiederholbar.

Die Antwortmails dagegen können von den Eltern nach Erhalt zum vertieften Verständnis mehrfach hintereinander gelesen und reflektierend studiert werden. Sie können ebenso für den anderen Elternteil oder den Partner verlustfrei »reproduziert« werden und sind so einem gemeinsamen differenzierten Erfahrungsaustausch besonders gut zugänglich. Die Ratsuchenden können die Antworten in den folgenden Tagen oder Wochen immer wieder auf sich wirken lassen.

So kann sich eine betroffene Mutter Teile einer Antwort als Leitfaden für die von ihr erwartete spezifische Erziehungssituation vornehmen, im Sinne einer suggestiven Selbststeuerung von Einstellungen und Verhalten. Davon profitieren vor allem ängstliche und unsichere Eltern, sowie desorientierte Eltern, für die es wichtig ist, ihren Leitfaden immer wieder zu finden und sich so erst auf ihre wichtigen Themen und Entscheidungen konzentrieren zu können.

Nicht selten wirkt die anfängliche Begegnung mit einer psychologischen Antwortinformation oder Botschaft auch als Konfrontation mit einer weniger vertrauten unbewussten Seite von sich selbst. Ein Vater: »... *Hauptaugenmerk darauf richten, was ich eigentlich will und versuchen, dies bestmöglich umzusetzen. Sie haben Dinge über mich angesprochen, die mir über mich bisher gar nicht so bewusst waren, gleichwohl ausgesprochen zutreffend sind. ...*«. Eine solche Erkenntnis, die auch für manchen verwirrend oder beunruhigend sein kann, will zunächst einmal »verdaut« werden. Man braucht Zeit, um sie an sich heranlassen zu können, oder Zeit, das Hilfreiche daran zu erkennen. Diese Zeit zu haben – als eine Folge der Schriftlichkeit – sich die Botschaft jederzeit ggf. genau vergegenwärtigen zu können – bedeutet eine Unterstützung des inneren Prozesses, sich langsam zu öffnen und schließlich doch den Transfer z. B. einer hilfreichen neuen Einstellung zum Kind oder einer veränderten Sicht von sich selbst zuzulassen.

Die Bedeutung des virtuellen Settings für die Weiterentwicklung psychologischer E-Mail-Beratung

Die strukturelle Verschiedenheit, und das teilweise überlegene beraterisch-therapeutisch Potenzial, durch das sich das virtuelle Setting von einem herkömmlichen Beratungssetting abhebt, haben m. E. eine wesentliche Bedeutung für die Ausrichtung der Weiterentwicklung von Internet-Beratung.

Die mit einem vergleichsweise geringem finanziellen Aufwand erzielbare hohe positive Wirksamkeit der psychologischen Beratung im bke-Projekt, wurde zwar hier phänomenologisch analysiert und aufbereitet. Sie wurde außerdem durch den Einsatz von Klientenmonitoren und einem sehr hohen Rücklauf frei formulierter Feedbackmails durch die Beratenen umfänglich und eindrucksvoll bestätigt⁸. Jedoch signalisieren solche bedeutsamen durch ein Setting bedingten Unterschiede in der Wirksamkeit und Effizienz von Beratung insbesondere einen erheblichen und fruchtbaren Forschungsbedarf. Angesprochen ist hier die universitäre Forschung, die gemeinsam mit dem jeweiligen Träger professioneller psychologischer E-Mail-Beratung ein auf diese Faktoren und Fragestellungen ausgerichtetes Untersuchungsdesign planen könnte.

Das praktisch vorgefundene hohe Maß an Effizienz von Erziehungsberatung im Internet reicht aus, um abzusehen, dass dieser Angebotsform – bei Wahrung der professionellen Qualität, aber entsprechend wachsender Dimension und Bekanntheitsgrad – eine kaum zu überschätzende Bedeutung bekommen kann.

Dies betrifft die Eltern ebenso wie das System der *Jugendhilfe* in Deutschland. Mit der rasant wachsenden Internet-Ausstattung der Haushalte und der Internetkompetenz besteht die Chance, ein Jugendhilfe-Angebot mit sowohl einer psychologisch fundierten Hilfe zur Erziehung entsprechend §§ 27, 28 SGB VIII nicht nur besonders effektiv und kosteneffizient, sondern auch im Sinne von »just in time« zu erzielen und eine breiteste und frühzeitige Präventionswirkung aufzubauen.

Wohin geht psychologische Online-Beratung?

Was den Weg der methodisch-fachlichen Weiterentwicklung von internetgestützter psychologischer und Erziehungsberatung betrifft, so haben die bisherigen Ausführungen versucht, aufzuzeigen, dass die Beschränkungen und Grenzen des virtuellen Settings, wie sie im Fehlen der »leibhaftigen« Präsenz des Beraters gemeinhin gesehen

⁸ »Online-Beratung«, Autorenkollektiv, 2003, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V., 108 ff.

werden, zu einem wesentlichen Teil seine ungeahnten Stärken darstellen!

Das bedeutet für den Weg der Online-Beratung eine wichtige Weichenstellung: Denn im Sinne der fachlichen Stärken von Online-Beratung kann es nicht mehr das vielfach avisierte Ziel sein, die vermeintlichen Beschränkungen des virtuellen Settings Stück für Stück technisch abzubauen. An solchen technischen »Verbesserungen« wurden z. B. vorgeschlagen oder bereits realisiert:

- Ausgestaltung der Beratungswebsite mit Fotos der Berater,
- Aufnahme von Texten, die die Persönlichkeit, den Lebensweg, Hobbys und Ähnliches des Beraters beschreiben, bis hin zur Annahme, dass die
- synchrone Übertragung eines Livevideos per Webcam zum Klienten oder
- zwischen Berater und Klienten im Sinne einer Videokonferenz, eine erstrebenswerte Weiterentwicklung bedeute.

Bei all diesen Vorschlägen gäbe man jeweils einzelne oder mehrerer der fruchtbaren Faktoren des virtuellen Settings auf.

Insbesondere würden die

- Projektion eines idealisierten Beraters beseitigt,
- bei sequentieller synchroner Übertragung würden der Bilanzeffekt und der Lerntransfer der Schriftlichkeit aufgegeben und
- bei visueller Übertragung würde die psychologische Anonymität beschädigt und – bei Übertragung in beide Richtungen – das Unverletzlichkeitsgefühl weitgehend zerstört.

Die Chancen, über den internetüblichen zeitlich-technischen Rationalisierungsvorteil hinaus eine höhere fachliche Effizienz zu gewinnen, liegen daher in einer professionellen – also nicht technisch, sondern von unserem psychologisch-psychotherapeutischen Wissenshintergrund geleiteten – Analyse der personalen Gegebenheiten der Begegnung im virtuellen Setting.

Diese lösen offenkundig neue subjektive Klienten-Einstellungen, Beratungsbeziehungen und Veränderungschancen aus, die es weiter zu identifizieren, zu erproben, sowie in Zukunft bewusst in elaborierter Form einzusetzen gilt.

Professor Dr. Ludwig Salgo, Universität/Fachhochschule Frankfurt am Main

Weshalb und wie ist die Geeignetheit eines Kindes/Jugendlichen für die Adoption gem. § 36 Abs. 1 Satz 2 SGB VIII zu überprüfen?

»Vor und während einer langfristig zu leistenden Hilfe außerhalb der eigenen Familie ist zu prüfen, ob die Annahme als Kind in Betracht kommt« (§ 36 Abs. 1 Satz 2 SGB VIII).

Dieser Satz findet sich seit 1991 im Abschnitt über gemeinsame Vorschriften für die Hilfen zur Erziehung und die Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche im SGB VIII. Die praktische Bedeutung dieser zwingend vorgeschriebenen Adoptionsprüfung wird unterbewertet. Der Gesetzgeber des SGB VIII wollte im Rahmen der Installierung einer *geplanten, zeit- und zielgerichteten Intervention* die Option einer Adoption in allen Fäl-

len langfristig außerhalb der eigenen Familie zu leistenden Hilfen *vorab* und *während* der Hilfestellung im Rahmen des Hilfeplanungsverfahrens überprüft wissen¹. Zu Recht wurde in der einschlägigen Fachdiskussion immer wieder beklagt, dass Adoption, Pflegekindschaft und Heimerziehung kaum in einem Gesamtkontext behandelt würden² – was auch u. a. auch damit erklärbar ist, dass das Adoptions-

¹ Vgl. auch die kindbezogenen Meldepflichten von Einrichtungen nach § 47 Abs. 2 Satz 1 Nr. 4, Satz 2 SGB VIII.

² Faltermeier, in: Blandow u. a., Fremdplazierung und präventive Jugendhilfe, S. 227, 335, Frankfurt am Main 1978.