

Online Beratung – aus systemischer Sicht

Dominik M. Rosenauer

Zusammenfassung

Dieser Artikel setzt sich im ersten Teil kritisch mit der österreichischen Gesetzeslage zum Thema Online Beratung auseinander und versucht im zweiten Teil, die Systemische Psychotherapie und theoretische Ansätze daraus aus dem virtuellen Blickwinkel zu betrachten. Dabei wird der Versuch unternommen, die gängige kritisch-negative Position, die der Online Beratung und der Kommunikation im Internet entgegengebracht wird, zu entkräften. Im Gegensatz dazu soll dieser Artikel Interesse wecken, sich mit dem – auch für PsychotherapeutInnen – sehr spannenden Feld auseinanderzusetzen und in einen Diskurs einzutreten, der nach Meinung des Autors überfällig ist.

Schlüsselwörter: Online Beratung, Internetrichtlinie, Internet und Psychotherapie, psychologische Wirkung des Internets, Systemtherapie und Internet

Abstract

Online counselling – a systemic perspective

The first part of this article deals with the Austrian legal situation concerning online counselling. In the second part, systemic psychotherapy and systemic theoretical approaches are discussed from a virtual perspective. The author challenges common critical and negative positions on online counselling and internet-based communication in pertinent literature. By contrast, this article wants to spark the readers' (and especially psychotherapists') interest to enter the discourse about this challenging topic – which is overdue in the author's opinion.

Keywords: online counselling, internet guideline, internet and psychotherapy, psychological effects of the internet, systems theory and the internet

Vorgeschichte

Wenn wir heute vom Internet sprechen, meinen wir in der Regel das Netzwerk, das ca. seit 1995 weltweit eine nicht mehr überschaubare Zahl an Servern und Computern miteinander verbindet. Nur noch wenige Eigenheiten lassen Erinnerungen an die Zeit der Entstehung erkennen. Dennoch überrascht es bei näherer Betrachtung, wie manches sich durch den Bezug zu seiner Geschichte erklären lässt. Wenn es sich in dieser Darstellung so liest, als wäre die Entwicklung in dieser Richtung linear gewesen, dann entsteht dieser Trugschluss so wie bei allen historischen Abrissen dadurch, dass er aus der Perspektive des Heute erzählt wird. Bekanntermaßen sind die Vorläufer des Internets (ARPAnet, 1962) aus der Notwendigkeit heraus entstanden, zum Zweck der Leistungssteigerung der damals existierenden Computer mehrere Rechner miteinander zu verbinden. Wie in vielen technischen Bereichen war der Anstoß dazu militärischer Natur. Das Ziel der US-Luftwaffe war – neben der Leistungssteigerung – die reduzierte Störungs- und Spionageanfälligkeit durch Dezentralisierung: Wenn ein Rechner in einem Netzwerk beschädigt wird, so kann bei kluger Verschaltung das restliche Netz immer noch funktionieren.

Bereits Marshall McLuhans Leitidee zur Medientheorie war, dass das Medium an sich eine Botschaft ist („The medium is the message“)¹. Die Botschaften des Internets sind z. B. Netz(-werk), niedrigschwellig, pseudonym, wissenschaftlich, für jede/n zugänglich usw. Das bedeutet, dass es keinen Sinn macht, die Botschaften, die das Medium verteilt, zu untersuchen, sondern man muss die Botschaften und das Medium gemeinsam untersuchen. Anders ausgedrückt: Es macht einen Unterschied, ob eine Mitteilung auf dem Postweg oder per E-Mail verschickt wird. Der Unterschied liegt nicht nur darin, dass die verwendete Schriftsprache oft eine andere ist, dass die Grammatik eventuell nicht mit der gleichen Sorgfalt verwendet wird, dass der Brief länger ist usw. Die Botschaft, die untersucht werden muss, ist auch, warum dieses Medium verwendet wird – und nicht das

Unter Internet wird das Netzwerk verstanden, das ca. seit 1995 weltweit eine nicht mehr überschaubare Zahl an Servern und Computern miteinander verbindet

Das Medium ist an sich eine Botschaft

1) Auch die Sprache, in der (wie hier McLuhan) zitiert wird, macht einen Unterschied. Denn die wörtliche Übersetzung des zitierten Schlagwortes würde den Sinn des englischen Ausdrucks nicht wiedergeben. Deutlich zeigt sich das auch in den Titeln des Buches, aus dem der zitierte Satz stammt. Im englischen Original unter dem Titel „Understanding Media“ veröffentlicht, erschien das gleiche Buch auf Deutsch mit dem Titel „Magische Kanäle“ (!!) (McLuhan 2003).

andere. Damit nehme ich eine meiner Leitthesen vorweg: Es macht einen Unterschied, ob man mit seinen KlientInnen im Internet arbeitet oder in der Praxis. Die Wahl (und auch das Angebot) der Online Beratung an sich ist bereits eine Nachricht, eine Aussage. Damit einher geht die zweite These, nämlich, dass Online Beratung sich von psychotherapeutischer Behandlung, Beratung oder Psychotherapie mit KlientInnen in der Praxis durch mehr unterscheidet als durch die Wahl des Kommunikationsmediums (Luft versus Kabel).

Kommunikation im Internet

Im Jahr 2007 haben fast 60% der österreichischen Haushalte einen Internetzugang: 82% davon nutzen das Internet zur Kommunikation

Laut Statistik Austria² benutzten im Jahr 2007 Haushalte mit Internetzugang in Österreich das Internet nach „Informationssuche“ (90,2%) bereits am zweithäufigsten zur Kommunikation (82%). Weit abgeschlagen rangieren Ver-/Kauf, Online Banking (46,9%) und Bildung (31,7%). Interessant im Fall der Kommunikation ist, dass es kaum noch Unterschiede zwischen Männern und Frauen gibt und dass auch über die Altersgruppen der Unterschied nicht sonderlich groß ist: zwischen 86% (16–24 Jahre) und 74% (65–74!). Hatten im Jahr 2002 erst 33,5% Internetzugang, waren es 2007 bereits 59,6%. Parallel dazu lässt sich feststellen, dass es nicht nur um den Internetzugang geht, sondern dass auch die dahinter stehende Technik eine große Rolle spielt: Nur noch 13,3% verwenden eine Einwahlverbindung (analog, ISDN), bereits 46,1% benutzen Breitband-Internet. Damit lässt sich sehen, dass die Zahl der potenziellen NutzerInnen von Online Beratung sehr hoch ist und auch die Akzeptanz eines solchen Service gegeben wäre (Bereitschaft zur Kommunikation mit anderen über das Netz).

Die gesetzliche Beschränkung der Kommunikationsmethode für Online Beratung in Österreich

Der österreichische Gesetzgeber hat für PsychologInnen und PsychotherapeutInnen eine Richtlinie für die Online Beratung herausgegeben. Diese sieht Einschränkungen für diese beiden Berufsgruppen vor, was die Auswahl der Kommunikationsmethode betrifft. Diese Einschränkungen sind nötig, da dem jeweiligen Berufsrecht entsprechend gewährleistet werden muss, dass die Zusammenarbeit zwischen KlientIn und BehandlerIn

2) www.statistik.at

auch mittels Internet auf dem geltenden Bundesrecht basiert und mit diesem vereinbar ist.

Das Psychologengesetz und das Psychotherapiegesetz sieht jeweils vor, dass die Interaktion zwischen den beiden an der Behandlung beteiligten Personen (PsychologIn/PsychotherapeutIn und KlientIn) unmittelbar ist. Diese Unmittelbarkeit in der Kommunikation ist entsprechend (den in Tabelle 1 aufgezählten Fällen) gegeben, wo gewährleistet ist, dass beide Seiten zur gleichen Zeit (synchron) die Möglichkeit haben, mit dem jeweils anderen zu kommunizieren und auf Kommunikation entsprechend zu reagieren. In diesen Fällen ist noch am ehesten gewährleistet, dass eine Nachricht, die der/die PsychotherapeutIn versendet, auch nur von der befugten Person (KlientIn) empfangen werden kann bzw. dass allfällige Störungen in der Kommunikation sofort erkannt werden und dass die Psychotherapeutin entsprechend reagieren kann. In allen Fällen muss der professionelle Helfer jedoch vor Beginn einer Online Beratung einige Eckpunkte derselben mit dem Klienten klären.

Synchrone Kommunikationsformen, die Unmittelbarkeit in der Kommunikation erlauben, sind laut österreichischem Psychologengesetz und Psychotherapiegesetz bei einer Online Beratung erlaubt

	E-Mail	Forum	Chat	Messenger	VoIP*
synchron	nein	nein	ja	ja	ja
eigene Software erforderlich	ja	nein	ja	ja	ja
für Online Beratung erlaubt	nein	nein	ja	ja	ja

*VoIP: Voice over Internet Protocol

Tabelle 1: Die verschiedenen Kommunikationsformen

Online Beratung aus der Perspektive systemischen Denkens

Zur Internetrichtlinie des Bundesministeriums für Gesundheit, Familie und Jugend ist zu bemerken, dass es Vergleichbares nur für den Beruf der PsychologIn gibt. Alle anderen Berufsgruppen haben keinerlei Regelung, was die Arbeit ihrer KollegInnen mit KlientInnen angeht. Den ÄrztInnen ist die Arbeit mit ihren PatientInnen im Internet – ebenso wie jede andere Form der persönlichen Kommunikation (Telefon, Brief) – ohnehin untersagt.

Laut Internetrichtlinie sind die Voraussetzungen für die Gestaltung der psychotherapeutischen Beziehung via Internet nicht ausreichend gegeben

„Psychotherapeutisches Beziehungsgeschehen und vor allem auch die Wahrnehmung dessen basiert auf allen Formen des verbalen und nonverbalen Dialoges sowie des individuellen

Ausdruckes. 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.“
(Internetrichtlinie, S. 4)

Dieser Absatz ist aus systemisch-konstruktivistischer sowie medientheoretischer Sicht gelinde gesagt mutig formuliert. Die darin enthaltenen Implikationen und Vorurteile sind deutlicher nicht auszudrücken. Leider muss man sagen, dass sich der Gesetzgeber (bzw. der Psychotherapiebeirat als beratendes Gremium des BMGFJ) hier in guter Gesellschaft mit ein paar großen Namen der Medienpsychologie findet. Allerdings wird damit auch deutlich, dass die Auseinandersetzung auch auf Seiten der BeraterInnen enden wollend war. Anders ist nicht zu erklären, wie solche Schlüsse gezogen werden können. Es soll hier nicht bestritten werden, dass es z. B. keine mir bekannte Ausbildung, Methodenerweiterung oder fachspezifische Seminarreihe zur Arbeit im Internet gibt. Dies liegt sicher auch darin begründet, dass ein großer Teil der PsychotherapeutInnen sich im beruflichen Kontext mit dem Medium nur ungern und zweifelnd auseinandersetzt. Die Vorstellung, mit KlientInnen „online“ zu arbeiten, wird dann nachgerade abwegig empfunden. Aus persönlicher Erfahrung weiß ich, dass das Internet als Spielwiese, als Informationspool oder bestenfalls Kommunikationsmöglichkeit zur Erweiterung bestehender Kontakte gesehen wird – aber psychotherapeutisch im Chat zu arbeiten? Das scheint eine nicht denkbare Variante zu sein.

Ist Psychotherapie zwar eine Methode, wissenschaftliche Techniken, die man nachweislich erworben hat, anzuwenden, aber wenn man es dann tut, ist ein großer Bestandteil meiner Arbeit „G’spür“?

Was sagt also dieser Absatz über Psychotherapie und das Internet aus: Das schwierig in Worte zu fassende Geschehen in der psychotherapeutischen Praxis, das emotional auf non-verbale Kanäle vermittelt wird, ist ein bedeutender Teil der Psychotherapie. Es sei mir die Frage erlaubt, was ich als Psychotherapeut mit Informationen anfangen kann, die ich nicht in Worte fassen kann. Wie reflektiere ich das, was ich mit meiner Klientin gemacht habe, wenn diese den Raum verlassen haben wird? Ist Psychotherapie zwar eine Methode, wissenschaftliche Techniken, die man nachweislich erworben hat, anzuwenden, aber wenn man es dann tut, ist ein großer Bestandteil meiner Arbeit „G’spür“?

Wie wirkt mein psychotherapeutisches Handeln bei der Klientin, wenn ich selbst – als ausgebildeter Psychotherapeut – es nicht fassen kann? Und: wie handle ich in diesen Situationen absichtsvoll und zielorientiert? Sich auf die Sprache zu stützen ist in der Psychotherapie deswegen sinnstiftend, weil sprachliche Äußerungen uns alltäglich beschäftigen und wir daher Übung im Umgang damit haben. Wenn ein Zuhörer seine Tätigkeit (das Zuhören) aufmerksam verfolgt, wird ihm auffallen, dass er etwas nicht verstanden hat; dass eine Erzählung eine Lücke hat, eine Unlogik aufweist oder sprunghaft ist. Durch dieses alltägliche Schärfen der Fähigkeiten, Sprache zu interpretieren, haben wir entsprechende Möglichkeiten entwickelt, nachzufragen und Unklarheiten zu beseitigen. Dies ist besonders im Fall der Psychotherapie unterstützend, da Psychotherapie dazu dienen soll, zusammen mit der Klientin an deren Zielen, Problemen oder Aufträgen zu arbeiten. In den meisten Bereichen unterscheidet sich ein Gespräch zwischen FreundInnen und einem psychotherapeutischen Gespräch. Daher ist es notwendig, eine Ausbildung zur Psychotherapeutin zu machen³, um diese unterschiedliche Form zu kommunizieren zu erlernen.

Kommunikation ist in meinem Verständnis jedoch nichts, das losgelöst von Systemen (Psyche oder Körper auf der individuellen, Familie, Freunde, Gesellschaft auf der interindividuellen Ebene) abläuft. Die Art der individuellen Kommunikation wird durch viele Faktoren der persönlichen Lebensgeschichte geprägt und unterscheidet sich damit deutlich von der anderer Individuen. Darüber hinaus unterscheidet sich meine je individuelle Form der Kommunikation von Situation zu Situation. Im Umkehrschluss wirkt Kommunikation jedoch auch auf andere Teilsysteme meiner selbst (Körper und Psyche), indem ein Gespräch eine emotionsverändernde Wirkung haben kann.

Alles, was sich rundherum in der psychotherapeutischen Praxis ereignet, mag zwar interessant und bunt sein, ist aber nicht notwendigerweise per se für die Psychotherapie relevant. Was oben in eher essayistischer Form skizziert wurde, ist, dass es für die Psychotherapie aus einem wissenschaftlich und methodisch

3) Da ich „nur“ eine Ausbildung gemacht habe, nämlich die zum Systemischen Psychotherapeuten, beziehen sich die folgenden Überlegungen in diesem Kapitel auf diese Methode. Dies schließt jedoch nicht aus, dass die Schlüsse auch in anderen Schulen Berechtigung hätten.

relevanten Behandlungsanspruch heraus notwendig sein muss, nonverbale Kommunikation zu bemerken, zu registrieren, zu bewerten und zu konkretisieren. In einem weiteren Schritt kann dieses Konkrete verbalisiert und damit (!) utlisiert werden. Was konkret in einer Psychotherapie an nonverbalem Material für diese Schritte herangezogen wird, entscheidet mit Sicherheit den Verlauf der Psychotherapie. Die aktive Wahl der Menge an Informationen ist wahrscheinlich eines der wichtigsten Elemente, das unterschiedliche PsychotherapeutInnen voneinander unterscheidet.

Nur mit dem Ausgesprochenen kann in der Psychotherapie gearbeitet werden

Gleichzeitig wird ein wichtiger Pool an Informationen nicht erwähnt: der innerpsychische auf der Seite der KlientIn und PsychotherapeutIn. Von allem, was an biographischem oder fallrelevantem Material im Kopf der jeweiligen Gegenüber vorhanden sein mag, wird nur ein Bruchteil das Licht der Praxis erblicken. Dieses Material kann nie Gegenstand der Psychotherapie werden. In jedem Gespräch kann immer nur gesagt werden, wovon angenommen wird, dass das Gesagte den größtmöglichen Nutzen für das Gespräch zum jeweiligen Zeitpunkt hat. Auch hier handelt es sich also um einen aktiven Prozess der Auswahl. Ich behaupte, dass jeder Mensch dazu neigt, in Gesprächen vorwiegend jenes psychische Material zu verbalisieren, das für die beabsichtigte Argumentationslinie das (subjektiv!) größte Gewicht hat. Nur mit dem Ausgesprochenen kann in der Psychotherapie gearbeitet werden. Alles, was aus Gründen der Scham oder Wut oder Berechnung nicht gesagt wird, muss daher zweifellos unbekannt bleiben – bis es eventuell zu einem anderen Zeitpunkt gerechtfertigt erscheinen mag, einen Teil dieses Materials zu veröffentlichen.

Es gibt eine Reihe von Psychotherapiemethoden, die mit nicht-sprachlichem Material arbeiten. Soweit mir bekannt ist, dienen aber die nicht-sprachlichen Kanäle in der Mehrzahl dazu, „unbewusstes“ Material⁴ ans Tageslicht zu befördern, um es besprechbar zu machen. Auch Methoden und Techniken in der Systemischen Familientherapie (Systeme stellen, Familienbrett, „Aufstellungen“ etc.) sind meinem Verständnis nach vorwiegend zu diesem Zweck entwickelt worden. Das streitende Paar bekommt Klötze in die Hand, um die AkteurInnen in Position zu bringen. Zweifelsfrei erleben die KlientInnen auch sehr viel, und

4) Es handelt sich dabei fast ausschließlich um psychoanalytisch orientierte Schulen.

vieles davon kann eine aufmerksame PsychotherapeutIn vielleicht auch bemerken. Die Aufgabe der PsychotherapeutIn ist aber währenddessen oder danach, die KlientInnen zu befragen, wie sich das anfühlt, was in ihnen vorgegangen ist, was diese Systemaufstellung für sie bedeutet, warum sie gezögert, geschwitzt, geweint haben etc. Erst wenn die KlientIn erklärt und bespricht, was in ihr vorgegangen ist und jetzt vorgeht, kann die PsychotherapeutIn damit arbeiten. Davor kann sie nur vermuten und glauben. Beides sind jedoch keine anerkannten psychotherapie-wissenschaftlichen Zugänge.

All dies ist zweifelsfrei nicht gegeben, wenn meine KlientIn zwei Kilometer weit weg in ihrer Wohnung sitzt, keine Webcam und keinen Ton verwendet. Daraus zu schließen, dass auf Grund der fehlenden nicht-sprachlichen Informationen jedoch kein psychotherapeutisches Behandeln möglich ist, ist ein Irrtum. Ich behaupte, dass die räumliche Entfernung keine relevante Größe für die Definition einer Kommunikation als Psychotherapie ist. Nähe ist ein subjektives Gefühl, das sich auch in einem engen Raum nicht einstellen muss. Dass Beziehungen über das Internet möglich sind, beweist die Forschung in mehreren publizierten Studien. Die Betroffenen beschreiben sogar intime Beziehungen, die ausschließlich über das Internet gepflogen werden, als subjektiv genauso bedeutsam wie „reale“⁵.

Nähe ist ein subjektives Gefühl, das sich auch in einem engen Raum nicht einstellen muss

Wenn wir als Systemische FamilientherapeutInnen Anderson & Goolishians Aufsatz „Der Klient ist Experte“ (Anderson & Goolishian 1992) ernst nehmen, müssen wir dann nicht auch darauf vertrauen, dass KlientInnen bei der Verwendung des Internets als Kommunikationsmittel in der Lage sind, uns die „richtigen“ Mitteilungen darüber zu machen, in welchem emotionalen oder körperlichen oder situativen Zustand sie sich gerade befinden? Ist tatsächlich die Beobachtung durch die Expertin „PsychotherapeutIn“ das Maß, das ausschlaggebend für die Definition einer Kommunikation als „Psychotherapie“ versus „Gespräch“ ist?

Das Missverständnis, das wie oben erwähnt auch in der Medientheorie – aber speziell in der Medienpsychologie – weit verbreitet

5) Umgekehrt erleben die PartnerInnen Seitensprünge im Internet als gleich belastend für die Beziehung wie eine Außenbeziehung in der „Realität“. Ein weiteres Indiz dafür, dass Menschen offenbar nicht so deutlich zwischen dem Virtuellen und dem Realen unterscheiden wie Gesetzgeber.

Wenn das Gespräch „im realen Leben“ als Messlatte für das internetbasierte Gespräch benutzt wird, ist es nicht verwunderlich, dass Letzteres „Mängel“ aufweist

ist, ist jenes, dass das Gespräch im Internet mit dem Gespräch im „realen Leben“ direkt zu vergleichen sei und dabei das Gespräch im „realen Leben“ sozusagen als Messlatte zu nehmen. Dabei ist dann nicht verwunderlich, dass das internetbasierte Gespräch „Mängel“ (kein Bild, kein Ton, keine Emotionen, keine „nonverbale“ Kommunikation⁶) aufweist⁷. Verschiebt man jedoch seine Beobachtungsperspektive und betrachtet das Gespräch im Netz als ein Gespräch im Netz und untersucht dieses auf seine Charakteristika und Unterscheidungsmerkmale, wird eine Fülle an interessanten Beobachtungen und Theorien resultieren – würde man sich die Mühe machen, entsprechende Studien auch im deutschsprachigen Raum durchzuführen.

Online Beratung ist keine Psychotherapie

„Festzuhalten ist, dass der Gesetzgeber den Begriff ‚Beratung‘ nicht definiert, sondern den Begriffsinhalt von ‚Beratung‘ in einschlägigen Gesetzesbestimmungen als gegeben voraussetzt, sodass sich der Begriffsinhalt ‚Beratung‘ nach dem fachlichen Expertenverständnis zu richten hat, wobei hier insbesondere die Notwendigkeit der Abgrenzung vom Begriff ‚Behandlung‘ zu beachten ist.“ (Internetrichtlinie, S. 5) und weiter

„Die Schwelle einer psychotherapeutischen Beratung zu einer psychotherapeutischen Behandlung via Internet wird jedenfalls dann überschritten werden, wenn in einer Summenbetrachtung die Indikation für eine psychotherapeutische Behandlung gegeben ist. Dies wird insbesondere dann der Fall sein, wenn der Verdacht einer krankheitswertigen Störung auftritt und die psychotherapeutische Beratung im Hinblick auf Setting, Gegenstand und Ziel der Beratung und die angewandten methodischen Instrumente die Rahmenbedingungen einer psychotherapeutischen Behandlung annimmt.“ (ebenda, S. 6⁸)

6) Diese „Mängeltheorie“ wird in der Fachliteratur auch als *reduced social cues model* geführt (Kiesler et al. 1984).

7) Wie ungewöhnlich und verwirrend dieses Vorgehen ist, zeigt ein Beispiel aus einem anderen Bereich: Vergleicht man Theater und Kino als älteres und neueres Medium mit ähnlichem Anspruch miteinander, dann fehlt auch im Kino der „reale“ Mensch, die Atmosphäre usw. Zu Beginn waren Filme auch in ihrer Sprache „gefilmtes Theater“. Es bedurfte einiger Zeit, bis im Film eine eigene „Sprache“ gefunden wurde. Heute würde kaum jemandem einfallen, einen Film als etwas Minderes im Vergleich zu einer Theateraufführung zu bezeichnen, sondern es würde die direkte Unvergleichbarkeit betont.

8) Selbstkritisch wird am Ende dieses Absatzes noch angeführt, dass der Psychotherapiebeirat die fachliche Diskussion zur Abgrenzung der Begriffe „Beratung“ und

Besonderes Augenmerk sei auf die Formulierung gerichtet, dass die PsychotherapeutIn die Schwelle von Beratung zu Behandlung jedenfalls dann überschreitet, wenn von einer krankheitswertigen Störung auf Seiten der KlientIn auszugehen ist. Dies ergibt sich aus der (begründeten) Annahme des Beirates, dass eine PsychotherapeutIn kraft Ausbildung erkennen müsste, wann eine solche vorliegt und in jenem Fall entsprechend der berufsrechtlichen Rahmenbedingungen zu einer („ordentlichen“) Psychotherapie „face to face“ rät. Diese Annahme ist auch deswegen prekär, weil sie bedeuten würde, dass auch in der Praxis eine Beratung von Personen nicht mehr möglich ist, bei denen eine psychische Störung zu diagnostizieren wäre, da in diesem Fall bereits Psychotherapie geschehen würde.

Anders herum bedeutet es weiters, dass in Anbetracht der Erörterungen im oberen Kapitel lediglich auf Grund der Tatsache, dass ein Mensch in einem Fall über das Medium Internet Rat sucht, diesen aber nicht bekommen darf, und im anderen Fall schon, wenn das Medium Luft ist. Eingedenk der theoretischen und fachlichen Einwände, die ich im oberen Abschnitt gebracht habe, erscheint diese Unterscheidung nicht haltbar und jedenfalls nicht hilfreich.

Online Beratung darf also (auch wenn sie von PsychotherapeutInnen durchgeführt wird) nicht psychotherapeutische Behandlung sein. Trotzdem unterliegen PsychotherapeutInnen im Sinne der Richtlinie dem Psychotherapiegesetz, da sie PsychotherapeutInnen sind. Weiters wird das Internet und die Online Beratung als „psychotherapeutisches [sic!] Arbeitsgebiet“ bezeichnet und es gelten daher die Einschränkungen für die Ausübung von Tätigkeiten, die im Psychotherapiegesetz angeführt sind – insbesondere die fachliche und nachweisliche Qualifikation. Im weiteren Wortlaut wird der an Online Beratung interessierten Kollegenschaft gleich die Rute der Berufshaftung ins Fenster gestellt. Es erscheint daher nicht weiter verwunderlich, dass sich nur wenige KollegInnen mit diesem Thema auseinandersetzen.

„Behandlung“ forcieren sollte. In Anbetracht der Unschärfe in der Formulierung erscheint auch dem Verfasser ein dringender Handlungsbedarf gegeben.

Überweisungspflicht von der Online Beratung zur Psychotherapie bei Verdacht auf eine krankheitswertige Störung

Erfahrung versus Ausbildung

Über diese unglückliche Situation hinaus, ist das Erfordernis der „nachweislichen Qualifikation“ mit Sicherheit das triftigste Argument, das in diesem Kontext angeführt wird. Es ist nicht offensichtlich, dass Psychotherapie und Online Beratung sich deutlich voneinander unterscheiden. Gerade in Fachrichtungen wie der Systemischen Familientherapie, wo der „Therapeutische Brief“ eine lange Tradition hat, ist der Wechsel des Mediums zum Internet ein scheinbar kleiner und logischer Schritt. Die verlockende Annahme, dass die Verwendung von E-Mail anstelle der Post vernachlässigbar wäre, ist schon aus Gründen, die oben formuliert wurden, leider falsch.

Es gibt derzeit keine Ausbildung zur psychotherapeutischen Online BeraterIn – weder fächerübergreifend noch fachspezifisch

Allerdings ist zu bemerken, dass es derzeit keine Ausbildung zur psychotherapeutischen Online BeraterIn gibt – weder fächerübergreifend noch fachspezifisch. Dies ist einerseits aus dem Umstand zu erklären, dass Bedarf sowie Interesse niedrig sind, und dass andererseits die (fachspezifischen, psychologischen und psychotherapeutischen) Studien und Theorien fehlen, die eine solche Ausbildung ermöglichen würden. Alles, was an Theorien in der Literatur zu finden ist, ist direkt aus kommunikationstheoretischen Abhandlungen übernommen und mehr schlecht als recht für das Internet adaptiert. Was tatsächlich im psychischen System passiert, während ein Mensch online ist und kommuniziert, wurde nach derzeitigem Stand nicht erforscht.

Wer darüber hinaus die Auszubildenden ausbildet, ist ein weiteres Problem: Da es keine offizielle Form der Anerkennung von Online Beratung und deren Ausbildung gibt, gibt es auch keine Richtlinie, wie eine solche Weiterbildung beschaffen sein sollte. Im Rahmen der gegenständlichen Richtlinie wird festgehalten, dass eine solche Pflicht generell besteht und dass die PsychotherapeutIn darüber hinaus auch über die notwendigen technischen Kenntnisse verfügen muss. In welchem Ausmaß diese Kenntnisse allerdings erworben werden sollen, was diese Ausbildung genau beinhalten soll oder wie lange sie dauern muss, steht nirgends beschrieben. Was ist weiters mit jenen KollegInnen, die seit mehreren Jahren in diesem Feld tätig sind und die (so wie der Autor) keinerlei theoretische, fachspezifische Weiterbildung genossen haben? Sind die automatisch befugt, selbst Weiterbildungen anzubieten? Wer kontrolliert die

Qualifikation der AusbilderInnen? Woran erkennen KlientInnen eine anerkannt ausgebildete PsychotherapeutIn (KonsumentInnenschutz)? All dies sind ungelöste Fragen, deren Antworten die Richtlinie leider schuldig bleibt.

Abseits der rechtlichen Implikationen in Zusammenhang mit der Ausbildungsfrage steht die Frage im Raum, warum ausgebildete PsychotherapeutInnen nicht automatisch auch Online Beratung machen können sollten, da sie doch geschulte Kommunikationsprofis sind? Hier ist die Antwort einigermaßen einfach: Es gibt einen fundamentalen Unterschied zwischen Kommunikation im Internet und im realen Leben, der weit über die Probleme mit der internet-spezifischen Sprache, den Verhaltensregeln („net-iquette“) und der Geschwindigkeit des Schreibens sowie dem Wissen über unterschiedliche Kommunikationsmethoden und ihren Eigenheiten hinausgeht. Ein E-Mail zu verfassen ist nicht das Gleiche, wie einen Brief zu schreiben, ein Chat ist kein Gespräch und VoIP mit Unterstützung einer *webcam* und eines Mikrophons ist nicht mit dem Gespräch vergleichbar, das man in seiner Praxis führt. Darüber hinaus gibt es „Do’s and Don’ts“, die man nur durch Übung und Erfahrung erlernen kann. Denn ein „afk“ und ein „brb“⁹ hie und da kennzeichnen noch nicht einen versierten Gesprächsteilnehmer. Zu allem Übel kommen auch noch gruppenspezifische Verhaltensmuster und -regeln sowie internationale Unterschiede dazu. Letztere sind jedoch für die österreichische PsychotherapeutIn und die Online Beratung insofern irrelevant, als nur mit KlientInnen gearbeitet werden darf, die in Österreich wohnen (Geltungsbereich der Berufsberechtigung).

Luhmanns Systemtheorie und das Internet

Luhmann hat sich intensiv mit Systemen auseinandergesetzt und die Systemtheorie in vielen Bereichen revolutioniert. Seine bekannten Theorien über Beobachter, Beobachter zweiter Ordnung, Systemgrenzen und die Unabhängigkeit und Unbeeinflussbarkeit der einzelnen Systeme durch andere müssen als bekannt vorausgesetzt werden (z. B. Luhmann 1987, 1998, 2004). Luhmann hat sich gegen Ende seines Lebens auch mit den Medien auseinandergesetzt. Mir erscheinen die medientheoretischen Erkenntnisse allerdings für das Internet weniger gewinn-

9) afk: away from keyboard, brb: be right back

Was im Alltag so schwer zu glauben ist, nämlich dass Kommunikation ein eigenständiges System ist, ist im Internet leichter zu sehen

bringend, da sie sich vorwiegend auf die in den achtziger Jahren geläufigen Massenmedien beziehen, und das Internet kein Massenmedium in diesem Sinne ist. Was im Alltag so schwer zu glauben ist (da es ja beinahe durchgängig vom Erwachen bis zum Einschlafen gegenteilig erlebt wird), nämlich dass Kommunikation ein eigenständiges, von anderen Systemen unabhängig autopoietisch existierendes System ist, ist im Internet leichter zu sehen. Die körperliche Präsenz der einzelnen GesprächsteilnehmerInnen ist nicht mehr notwendig. Das Gespräch (oder mit Luhmann „das kommunikative System“) läuft in einem eigenständigen Prozess, der von einem einzelnen Teilnehmer kaum noch steuerbar ist. In großen Chaträumen, in denen mehrere Personen teilnehmen, kommt es mitunter sogar zu sich entwickelnden Untersystemen im System, zu parallel laufenden Gesprächen, die sich zu eigenständigen Kommunikationen entwickeln und auch wieder in den Hauptstrom zurückfließen. Es finden Kommunikationen zwischen einzelnen GesprächsteilnehmerInnen statt, die von anderen nicht beobachtet werden können („Flüstern“) und die trotzdem einen indirekten Einfluss auf das gemeinsame Kommunizieren haben, indem zum Beispiel der Nicht-Kommunizierende im Hauptstrom weniger Input gibt und damit die Diskussion (vor allem wenn mehrere andere Beteiligte auch flüstern) flach und leer wird. Trotzdem ebbt der Chat nur in wenigen Ausnahmen so weit ab, dass er gänzlich zum Erliegen kommt. In welcher Art die einzelnen Beteiligten intensiv oder wenig intensiv am Chat teilnehmen, ist kaum noch relevant. Denn das Gespräch entwickelt sich von alleine weiter – autopoietisch. Einzelne „Lurker“, also passive ZuhörerInnen, die sich nie aktiv am Gespräch beteiligen, beeinflussen oder beeinflussen nicht das System, sie können es nicht steuern, da sie ja nichts sagen, aber andere nehmen diese Passivität entweder wahr oder nicht wahr (da die Namen der Anwesenden in einem Chatroom in den meisten Fällen angezeigt werden) und reagieren darauf in einer ihnen angemessenen Form. Diese Reaktion wiederum provoziert oder provoziert nicht weitere Reaktionen.

Bedingt durch das Fehlen von visuellen Reizen, die eine *face to face*-Kommunikation bietet, wird viel deutlicher, dass diese visuellen Reize in ihrer Wertigkeit für das kommunikative System in der Regel überschätzt werden. Es wird klar, dass das Gesagte das Gespräch viel mehr beeinflusst als (wiederum nur interpretierbare) visuelle Reize. Auch wenn Luhmann dies in dieser

Explizität nicht macht, gehe ich davon aus, dass das kommunikative System durch die verbale Kommunikation getragen wird und dass andere Reize, die wir bei klassischer Kommunikation gewohnt sind, nur in einer sehr untergeordneten Rolle für das soziale System von Bedeutung sind. Um Teil des kommunikativen Systems zu werden, müssen Gefühle oder Gedanken (also Emanationen des psychischen Systems) sowie körperliche Symbole (also Anteil des physischen Systems) in Sprache (also die Elemente des sozialen Systems) übersetzt werden. Erst dann können sie am sozialen System teilhaben. Diese Interpretationen müssen versprachlicht werden, um Elemente des sozialen Systems zu werden. Entscheidet sich der Interpret dafür, das Interpretierte nicht zu verbalisieren, entzieht er es weiterhin dem Diskurs und es kann nur indirekt wieder Eingang in das soziale System finden, indem Aussagen zum Beispiel durch die Interpretation in ihrer Richtung gefärbt werden. Es ist jedoch zu betonen, dass diese „Färbung“ Resultat einer Interpretation einer nicht-sprachlichen Äußerung ist, die genauso gut auch anders hätte gemeint (oder gar nicht zum Gesagten passend) sein können.

Die psychologische Wirkung von internetbasierter Kommunikation

Charakteristikum von Systemen ist, dass sie sich gegen die Umwelt abgrenzen. Die ein System umgebende Umwelt unterscheidet sich von einem System in der Regel durch ein höheres Maß an Komplexität. Systeme sind daher durch Komplexitätsreduktion gekennzeichnet. Betrachtet man das Internet, stellt man schnell fest, dass die Systemgrenzen nicht sehr klar gekennzeichnet sind. Das Internet ist heute nicht mehr auf Computer und auch nicht mehr auf (Glasfaser-)Kabel beschränkt. An diversen Hot Spots kann man drahtlos in ein WLAN-Netzwerk einsteigen. Auch die Geräte, die den Zutritt zum Internet ermöglichen, sind nicht mehr ausschließlich Computer. Handys, PDAs und andere elektronische Geräte ermöglichen es den Menschen an sehr vielen Orten, in das Internet einzusteigen. Die Datenübertragung wird auch durch Satelliten ermöglicht und damit wird eine Lokalisation oder Abgrenzung des Internets von der Umwelt des Nicht-Internets mittlerweile sehr kompliziert. Komplexitätsreduktion geschieht jedoch im Internet. Es werden nicht alle potenziellen Kanäle der Kommunikation ausgeschöpft. Trotzdem es heute leicht möglich wäre, Sprache oder Bild mit

Eine Lokalisation oder Abgrenzung des Internets von der Umwelt des Nicht-Internets ist mittlerweile sehr kompliziert

dem Text mitzusenden, wird die Gelegenheit nicht oft genutzt. Auch dann nicht, wenn die Geräte verfügbar wären. Scheinbar gibt es also in vielen Bereichen gar nicht den Bedarf der NutzerInnen, die Kommunikation mit mehr Kanälen „aufzuwerten“. Dies mag vielleicht auch darin begründet sein, dass zusätzliche Kanäle den Menschen nicht weitere notwendige oder hilfreiche Informationen liefern (können), um den Prozess der Sinnproduktion zu unterstützen.

Um in einem sozialen System kommunizieren zu können, ist es notwendig, dass man die dem System inhärenten Regeln der Kommunikation beherrscht. Wenn man sich sprachlich ausdrückt, muss man gelernt haben, die Worte der richtigen Sprache in der richtigen Reihenfolge zu verwenden, ist darauf gefasst, dass Aussagen Gegenaussagen bewirken, weiß, dass Kommunikationen Anschlusskommunikationen evozieren und so fort. Das Gleiche gilt naturgemäß für das Internet. Nicht nur muss man hier wissen, wie Kommunikation mit einem anderen Menschen aufgebaut werden kann, es ist auch notwendig, die Unterschiede zu *face to face*-Kommunikation zu kennen und zu beachten. Dies gilt umso mehr, je mehr TeilnehmerInnen an einer Kommunikation beteiligt sind. Es ist also notwendig, dass die NutzerInnen sich dessen bewusst sind, dass das soziale System, in dem sie sich befinden, sich in wichtigen Punkten von dem unterscheidet, das sie tagtäglich um sich haben. Nur dann ist anschlussfähige Kommunikation möglich. Mir scheint, dass genau das der Punkt ist, der erfolgreiche NutzerInnen von solchen unterscheidet, die nach wenigen Versuchen, im Netz eine Kommunikation aufzubauen, aufgeben. Dies mag auch mit verantwortlich dafür sein, warum sich zurzeit noch mehr junge Menschen im Netz tummeln als ältere: Weil sie „mit dem Netz groß geworden“ sind und damit selbstverständlicher (kompetenter) umgehen können als jene, die in Zeiten vor dem Internet aufgewachsen sind. So betrachtet ist die Fähigkeit, im Netz zu kommunizieren, eine, die sich in wichtigen Punkten von klassischen Kommunikationsformen unterscheidet und die es zu beachten gilt.

Pseudonymität

Da die meisten Menschen, die sich in Chats oder Foren aufhalten, nicht ihre realen Namen verwenden, haben sie das Gefühl, dass sie ehrlich mit anderen sein können, da sie keine Konse-

quenzen ihrer Vertrautheit befürchten müssen. Sollten sie auf Menschen stoßen, die sich im Laufe eines Gespräches als nicht vertrauenswürdig erweisen, können sie sich wesentlich leichter als im realen Leben schützen, indem sie ganz einfach den Raum verlassen. Es besteht also im Internet kaum eine Gefahr bei vor-schneller Vertrautheit. Anders ist das im realen Leben. Wenn hier eine Frau mit einem Mann flirtet und sich auf ein romantisches Abenteuer einlässt, ist die Wahrscheinlichkeit, dass die Konsequenzen schwerwiegendere Folgen haben, größer. Daher haben wir gelernt, im realen Leben vorsichtiger zu sein, abzuwarten und erst nach einer längeren Phase, in der das Gegenüber bewiesen hat, dass es vertrauenswürdig ist, sich weiter zu öffnen. Dieser Prozess ist also durchaus sinnvoll. Mit dem Gesagten ist auch erkennbar, dass nur jene Kommunizierenden, die aktiv an der Kommunikation teilnehmen – sich also verbal und schriftlich mitteilen – das System durch ihre Kommunikationen am Laufen halten.

Nicht-Wissen als Vorteil

Im Fall der internetbasierten Kommunikation fehlt (momentan noch) sehr viel an Information, die normalerweise bei zwei sprechenden Menschen mit empfangen wird. Deshalb ist bei internetbasierter Kommunikation sehr viel Erfahrung im Umgang mit dem Medium notwendig, wenn eine erfolgreiche Kommunikation aufgebaut werden soll. Viele kommunikative Mittel werden in der internetbasierten Kommunikation nur sparsam eingesetzt, weil sie regelmäßig schlecht verstanden werden. Dazu gehören zum Beispiel Ironie/Sarkasmus und manche Arten von Humor. Erst durch länger dauernde Online-Bekanntheit ist es den Kommunizierenden leichter möglich, Gesagtes entsprechend dem Vorwissen zu interpretieren, also zum Beispiel bereits erkannt zu haben, dass das Gegenüber einen Hang zur Ironie hat und seine Äußerungen nicht immer wortwörtlich zu verstehen sind. Es scheint so zu sein, dass die internetbasierte Kommunikation aufzeigt, wie missverständlich manche Äußerungen sein können und wie oft im realen Leben davon ausgegangen wird, dass eine Äußerung so und nicht anders zu verstehen ist, weil mehrere Sinneskanäle involviert sind¹⁰.

Da die meisten Menschen, die sich in Chats oder Foren aufhalten, nicht ihre realen Namen verwenden, haben sie das Gefühl, dass sie ehrlich mit anderen sein können, da sie keine Konsequenzen ihrer Vertrautheit befürchten müssen

¹⁰⁾ Meiner Meinung nach stimmt das in manchen Fällen vielleicht, in vielen Fällen verleitet das Vorhandensein anderer als der sprachlichen Kanäle jedoch dazu, vor-eilig Verständnis zu postulieren und neugieriges Nachfragen damit zu unterlassen.

Internetbasierte Kommunikation bedarf mehr an (Nach-)Fragen und durch das Fragen und Antworten entsteht ein dichtes Netz, wodurch internetbasierte Kommunikation schneller als intimer und intensiver erlebt wird

Internetbasierte Kommunikation braucht mehr Zeit, um Gedanken zu verbalisieren. Es muss mehr erklärt, mehr beschrieben werden. KommunikationspartnerInnen sind in der Regel auch aktiver, weil sie öfter nachfragen und Zwischenfragen stellen. Damit nehmen internetbasierte Kommunikationen viel öfter einen anderen Verlauf als f2f¹¹ stattfindende. Da kulturbedingt Nachfragen bis zu einem gewissen Grad als Interesse interpretiert wird (ab einem bestimmten Grad geht man eher davon aus, es mit einem besonders uninteressierten, nicht-zuhörenden oder dummen Individuum zu tun zu haben), kommt es zu einer schnelleren Öffnung gegenüber dem Gesprächspartner und damit auch wieder zu vermehrten Verständnisfragen. Diese bewirken nun wiederum mehr Gefühl der Empathie und damit ein weiteres Öffnen. Diese Eigenheit des Fragen-Stellens könnte mit ein Grund dafür sein, dass internetbasierte Kommunikation schneller als f2f-Kommunikation als intimer und intensiver erlebt wird. Im Internet sind Fragen jedoch auch und viel mehr für ein allgemeines Verständnis nötig. Das Gespräch, das im Internet stattfindet, trägt sich also durch die „verbale“ Kommunikation und durch das Fragen und Antworten entsteht ein sehr dichtes Netz, ein intensives kommunikatives System, das durch die Besonderheiten der internetbasierten Kommunikation viel eher als autopoietisch erlebt wird als eine f2f-Kommunikation.

Wie erwähnt, scheint es, als würde die intensivere Kommunikation ein schnelleres und tieferes Gefühl der Verbundenheit, der Ähnlichkeit oder Gemeinsamkeit erzeugen. Auch das Gegenteil ist möglich, dass also auf Grund der Besonderheiten internetbasierter Kommunikation schneller deutlich wird, dass zwei GesprächspartnerInnen keinen Weg einer anschlussfähigen Kommunikation finden. In diesem Licht scheint es also so zu sein, als wäre es (entgegen der herrschenden Meinung) sogar schwieriger (!), im realen Leben eine intensive intime Beziehung aufzubauen¹².

11) f2f: Face to Face (also von Angesicht zu Angesicht, „real“)

12) „Schwierig“ ist in diesem Sinn als das höhere Ausmaß an Zeit zu verstehen, die benötigt wird, um eine Beziehung zwischen zwei oder mehreren Menschen aufzubauen. Im Licht des vorher Gesagten ist die Wahrscheinlichkeit, dass Nicht-Verbalisiertes entstehende Beziehungen belastet oder vorschnell entstehen lässt, im realen Leben höher als im virtuellen. Denn zum Beispiel der sichtbare soziale Status eines potenziellen Partners, physische Beeinträchtigungen, eine unangenehme Stimme und vieles andere mehr lassen Beziehungen erst gar nicht entstehen oder bewirken sie. Im Fall internetbasierter Kommunikation ist diese Information jedoch nicht vor-

Psychologische Wurzeln des Online Disinhibition Effektes

Das Internet wirkt auf die meisten Menschen enthemmend – in welcher Form auch immer. Es ist als PsychotherapeutIn wichtig, das zu wissen, da man seine KlientInnen vor dieser Wirkung auch schützen muss. Die sehr schnell aufgebaute Empfindung von Nähe resultiert daraus, dass die KlientIn mit sich alleine in ihrer vertrauten Umgebung ist und ihre Gedanken schriftlich macht. Die Reaktion auf diese Gedanken sind Wörter, die auf dem eigenen Bildschirm erscheinen und die auf die gemachten Äußerungen Bezug nehmen. Durch das Lesen und Verbalisieren der Antworten erscheinen diese als eigene Gedanken, da sie durch das Lesen bereits „im Kopf sind“. Das Fremde wird wesentlich undeutlicher wahrgenommen, als wenn eine fremde Stimme, die von einer anwesenden anderen Person kommt, die Worte äußert. Dadurch wird das Fremde schneller zum Eigenen, was einerseits förderlich für die Online Beratung ist, andererseits aber die Gefahr birgt, dass durch das Erleben von Privatheit (ich mit mir in meiner Umgebung) der Online Disinhibition Effekt eintritt und die KlientIn zu schnell Einsichten oder Emotionen zulässt, für die sie unter „normalen“ Umständen nicht bereit wäre (z. B. Suler 2004). Da die KlientIn während der Online Beratung tatsächlich alleine ist, kann das Auftreten unangenehmer Begleiterscheinungen dieser Einsichten wesentlich nachteiliger sein als in einer Praxis. Es ist daher wichtig, dass die PsychotherapeutIn bereits genug Erfahrung damit gesammelt hat, dass dieser Effekt eintreten kann und wie mit dieser vor-schnellen Nähe umzugehen ist. Gleichzeitig handelt es sich um einen schmalen Grat, bis zu dem dieser Effekt auch sehr große Vorteile hat, da die Beratung nicht nur sehr intensiv, sondern auch sehr kurz („effektiv“) sein kann. Eine weitere Folge des Effektes ist, dass die Hemmschwelle auf beiden Seiten deutlich niedriger ist als in der Praxis. Es ist daher sehr gut zu überlegen, ob im Rahmen einer Online Beratung das internet-übliche „Du“ Sinn macht oder nicht.

Das Internet wirkt enthemmend: Fremdes wird wesentlich undeutlicher wahrgenommen, wird schneller zum Eigenen, was die Gefahr birgt, dass durch das Erleben von Privatheit (ich mit mir in meiner Umgebung) die KlientIn zu schnell Einsichten oder Emotionen zulässt

handen und beliebig manipulierbar. Es ist daher möglich, dass Menschen länger Zeit haben, dem Gegenüber die eigenen Ansichten zu verdeutlichen, auch wenn sie den physikalischen Wünschen des Partners nicht exakt entsprechen. In vielen Fällen werden diese auch gänzlich unnötig sein – wie z. B. im Fall der hier behandelten Online Beratung.

Das Verschriftlichen der Beratung hat einen verstärkenden Effekt der „Ein-sicht“

Psychotherapeutische Wirkung des Internets

Viele KlientInnen und PsychotherapeutInnen erleben es als sehr förderlich für den Prozess der Online Beratung, dass das Verschriftlichen der Beratung einen verstärkenden Effekt der „Ein-sicht“ (!) hat. Ich erkläre mir das so, dass es im Gegensatz zur gesprochenen Psychotherapie bei der internetbasierten Beratung eine Häufung von Feedback-Loops gibt: Bevor die KlientIn etwas schreibt, muss sie überlegen, wie sie die Emotionen und Gedanken in Worte fasst. Diese Worte werden mit der Hand getippt und erscheinen am Bildschirm, wo sie mit den Augen wahrgenommen und gelesen werden. Das Lesen ist ein internalisiertes Sprechen. Die KlientIn spricht also „mit sich selbst“ und hört die eigenen Gedanken noch einmal. Das bewirkt in der Regel einen internen Prozess der Reflexion darüber, ob das Geschriebene das Gedachte auch richtig wiedergibt, wie das Geschriebene von der PsychotherapeutIn wahrgenommen werden könnte und ob das erwünscht ist. Das kann ein Umschreiben und Umformulieren bewirken und erst nach einem weiteren Lesen, Reflektieren, Überdenken wird mit „Enter“ die Aussage für die PsychotherapeutIn sichtbar. Während diese schreibt, sitzt die Klientin alleine vor ihrem Bildschirm und wartet, was kommt. Je nach psychischer Verfasstheit wird diese Latenz Spuren hinterlassen („Warum braucht die so lang für eine Antwort?“ „Hab ich sie beleidigt?“ „Hoffentlich versteht sie das richtig.“ etc.). Beim Erscheinen der Antwort der PsychotherapeutIn erfolgt umgekehrt durch das Lesen und interne Lautwerden der Gedanken der PsychotherapeutIn wieder eine Reihe von Denkprozessen, die einer Antwort vorhergehen. Die Schriftlichkeit ermöglicht ein Wiederlesen des bereits Gesagten, eine Bezugnahme auf eventuell missverständliche Aussagen (mit Reflexion darüber, was zum Missverständnis geführt hat etc.) und eine allfällige Korrektur dieses Missverständnisses. Diese Häufung von Feedbackschleifen in der Online Beratung ist eine spezifische Eigenheit des Mediums, deren psychotherapeutische Wirkung bisher nicht erforscht ist. Aus erfahrungsgeleiteter Perspektive meinerseits ist jedenfalls davon auszugehen, dass die Vorgänge dergestalt ablaufen.

Die Häufung von Feedbackschleifen in der Online Beratung ist eine spezifische Eigenheit des Mediums, deren psychotherapeutische Wirkung bisher nicht erforscht ist

Die psychologische Wirkung der Rolle der Beobachterin zweiter Ordnung

Einer der wichtigsten Unterschiede zu verbaler Kommunikation ist der, dass es im Fall der schriftbasierten Kommunikation möglich wird, dass das kommunikative System von einem Beobachter beobachtet wird, dass also Beobachtung zweiter Ordnung geschieht. Die Unmöglichkeit der Beobachtung zweiter Ordnung des sozialen Systems resultiert ja aus der Tatsache, dass Personen, die kommunizieren – und damit Teil des Systems werden –, dieses nur beobachten können, wenn sie es verlassen, und dann nicht mehr Teil des Systems sind. Außerdem erlaubt die Möglichkeit, internetbasierte Kommunikation durch ihre schriftliche Form aufzubewahren, eine spätere Reflexion der Kommunikation der am sozialen System beteiligten Personen selbst. Alles, was gesagt wird, ist zum Zeitpunkt, zu dem es gesagt wird, bereits Element der Kommunikation. Aber auch die KommunikantInnen sind durch die schriftliche Form der Kommunikation stets potenzielle BeobachterInnen der eigenen Beobachtungen und damit BeobachterInnen zweiter Ordnung. Das geschriebene Element der Kommunikation ist zum Zeitpunkt des Schreibens bereits für die Kommunikantin sicht- und damit leicht beobachtbar. Zwar ist es notwendig, die Kommunikation am Laufen zu halten (also deren Autopoiesis durch das Schreiben von Elementen zu gewährleisten) und mit den eigenen Aussagen nicht zu lange zu warten, damit der Fluss der Kommunikation nicht unterbrochen wird, aber trotzdem ist durch das Verfassen eines Textes das Bewusstsein des Beobachters/Kommunikanten auf andere Art in der Kommunikation involviert als bei einem Gespräch.

Wenn alle KommunikantInnen nur noch ihre eigenen und die fremden Beobachtungen beobachten, endet die Kommunikation. Die psychologischen Auswirkungen dieser Eigenart des Chat sind meines Erachtens noch nicht ansatzweise verstanden und untersucht worden. Im Sinne der Luhmann'schen Systemtheorie passiert durch diesen laufenden Beobachterwechsel (von einem Beobachter zu einem Beobachter zweiter Ordnung und zurück) ein fortlaufendes *re-entry*. Permanent werden die eigenen und die Kommunikationselemente der anderen KommunikantInnen auf Fremd- und Selbstreferenz des kommunikativen Systems hin untersucht. Fortlaufend kommt es zu einem Verlassen und Wiedereintreten der einzelnen

Die Annahme ist naheliegend, dass durch den ständigen Wechsel der Beobachterebene eine höhere Selbstreflektivität und gleichzeitig eine höhere Immersion in das soziale System vorzufinden ist

KommunikantInnen in das System. Durch die optische Wahrnehmung des Geschriebenen wird darüber hinaus in viel höherem Maß als bei verbaler Kommunikation das psychische System der KommunikantInnen am Gespräch involviert sein. Dieses Mehr an psychischen und kommunikativen Operationen muss zwangsläufig eine andere Wirkung auf die KommunikantInnen haben als ein Gespräch zwischen real anwesenden Personen. Am nächstliegenden ist die Annahme, dass durch diesen ständigen Wechsel der Beobachterebene eine höhere Selbstreflexivität und gleichzeitig (!) eine höhere Immersion¹³ in das soziale System vorzufinden ist. Dieses Versinken im Gespräch bei gleichzeitigem Reflektieren darüber und über die eigenen psychischen Prozesse könnte das Neuartige und Faszinierende, Anziehende an Online Beratung sein. Dies setzt allerdings auch Übung im Umgang mit dem Medium und dem technischen Endgerät voraus, das zur Kommunikation benutzt wird.

Zu Zeiten, in denen die emotionale Involvierung der KommunikantInnen besonders hoch ist, nimmt die Häufigkeit von Tippfehlern und Rechtschreibfehlern auffällig zu

Es soll daher an dieser Stelle auch erwähnt werden, dass es notwendig ist, den Zeitraum, der für das Verfassen der Aussagen gebraucht wird, kurz zu halten, um die Kommunikation „lebendiger“ zu machen; Akronyme und Abkürzungen werden verwendet und es ist durchaus üblich geworden, eigene und fremde Rechtschreib- und Tippfehler nicht wie üblich zu bewerten („kann nicht schreiben/tippen“). Es ist zu beobachten, dass zu Zeiten, in denen die emotionale Involvierung der KommunikantInnen besonders hoch ist, die Häufigkeit von Tippfehlern und Rechtschreibfehlern auffällig zunimmt. Es dürfte sich hier um einen möglichen Indikator psychischer Beteiligung handeln. Dass dieser Umstand besonders für die Online Beratung von Bedeutung ist, ist unmittelbar einsichtig.

Online Beratungs-Protokoll

Zur Veranschaulichung sei an dieser Stelle ein kurzes Protokoll eines Chats mit einer zirka 40-jährigen Akademikerin angeführt, die üblicherweise Syntax und Grammatik einwandfrei beherrscht:

¹³ Immersion wird hier im Sinn der Medienpsychologie verwendet und beschreibt bei virtuellen Realitäten das Eintauchen in diese bei gleichzeitigem Ausblenden von Außenreizen aus der „realen“ Umgebung.

B sagt: es sit so schlimm, mein bauch will mich immer beruhigen und sagt vertrau ihm doch er liebt dich – und der kOpf sagt um himmels willen mädchen wer glaubst du dass du bist dass sich so einmann mit dir länger abgeben könnte
B sagt: jetzt wo ich das aufschreib fällt mir ein
B sagt: schlimm
B sagt: als ich mit C (mein mann) in unserer neue wohnung zog, hat er ziemlichalles selber montiert undinstalliert
B sagt: und mein vater der mal zu besuch kam und der das be-gutachtete sagte mirin einem 2augengespräch wo hast den den her der ist ja ein supermann bist du sicher dass er der richtige ist für dich?

Die Zeit, die verstreicht, um auf eine Aussage eine Antwort zu bekommen, ist einer der wichtigsten Faktoren, der das Erleben von Immersion beeinflusst. Da diese Zeit innerhalb von Gesprächen mit der selben Person und von Sitzung zu Sitzung unterschiedlich sein kann, ist es einerseits wichtig, den Schreibstil der Betreffenden zu kennen und daher aus allfälligen Veränderungen (wie im obigen Beispiel) Schlüsse ziehen zu können. Als PsychotherapeutIn kann man auf die Latenz zwischen Fragen und Antworten, auf die Menge des getippten Textes in der Antwort oder auf andere Veränderungen in der schriftlichen Kommunikation hinweisen oder man kann zurückschauen, um zu untersuchen, welches Thema unmittelbar vor der beobachteten Veränderung angesprochen wurde. Im Beispieltext war die Veränderung durch das Gespräch über den Mann, die unmittelbar während dem Schreiben erfolgte Erinnerung an eine Begebenheit mit dem Vater und die emotionalen Turbulenzen in der gegenwärtigen Beziehung bedingt. Wenn man so will, ist diese Veränderung im Schreiben ein Analogon zu Veränderungen der Sprache oder Stimme während eines Gespräches.

Der Faktor Zeit beeinflusst das Erleben von Immersion

Schluss und Ausblick

An dieser Beschreibung merkt man, dass die Verwendung der Begriffe „real“ und „virtuell“ im Fall von internetbasierter Kommunikation keinen Sinn macht. Die Wirkung von Online Beratung ist genauso real wie die Wirkung eines Gespräches in einer Praxis. Es gibt eine Reihe von Unterschieden, die hier nur exemplarisch aufgezählt und beschrieben werden konnten, aber diese Unterschiede sind keine qualitativen im Sinn einer Wertigkeit, sondern im methodischen Sinn. Das Internet ist Teil der

Realität geworden und auch das Verschließen der psychotherapeutischen Augen wird es nicht wieder wegmachen. Es wäre schade, wenn es nicht gelänge, die unbestreitbaren Vorteile der Online Beratung nutzbar zu machen. Dafür ist es aber nötig, dass die Wirkung dieser neuen Technik näher untersucht und in die bestehenden Theoriemodelle der unterschiedlichen Schulen eingebaut wird. Wie deutlich gemacht werden konnte, wird es nicht reichen, dass bestehende Methoden in Schriftform Anwendung finden, sondern es wird ein Prozess der offenen Auseinandersetzung mit dem Medium notwendig sein, der objektive Erkenntnisse bringen kann.

Die Entwicklungsgeschichte und das theoretische Fundament der Systemischen Psychotherapie scheinen ideal für die Arbeit mit Computer-Netzwerken zu sein

Dazu wird es notwendig sein, das Medium in seiner Anwendung im systemischen Kontext zu untersuchen und dadurch Konzepte und Theorien über die Wirkung und die Arbeit mit dem Medium zu entwickeln. Die Möglichkeiten sind wahrscheinlich nahezu unbegrenzt und könnten die Arbeit der PsychotherapeutInnen bereichern. Faktum ist, dass es Bedarf für Online Beratung gibt. Die Entwicklungsgeschichte und das theoretische Fundament der Systemischen Psychotherapie scheinen nachgerade ideal für die Arbeit mit Computer-Netzwerken zu sein, da im systemischen Verständnis die Idee des Miteinander-Vernetzenseins bereits sui generis enthalten und mitgedacht ist. Auch die Möglichkeit, Psychotherapien mit KlientInnen in der Praxis durch das Internet um eine Kommunikationsmöglichkeit zu erweitern, bietet eine Vielzahl kreativer und neuer Ideen in der Arbeit. Damit kann die Lebenswirklichkeit der KlientInnen intensiver in die laufende Behandlung eingebaut und als Ressource genützt werden.

Es bedarf der Forschung und Theorieentwicklung, worauf Fort- und Weiterbildungen aufgebaut werden könnten

Auf solcher Forschung und Theorieentwicklung aufbauend könnten Fort- und Weiterbildungen im jeweiligen fachspezifischen Bereich aufgebaut werden. Zum derzeitigen Stand der Forschung ist dies jedoch wesentlich verfrüht, da eigene Erfahrungen und Ideen keine solide Basis sind, auf der dies stattfinden könnte. Derzeit besteht für Interessierte lediglich die Möglichkeit, in internationalen und virtuellen Netzwerken von anderen zu lernen und selbst zu probieren. Das kann gut gehen, muss es aber nicht, und hinterlässt mit Sicherheit auf allen Seiten einen schalen Nachgeschmack. Es wäre schade, wenn die Psychotherapie sich solcherart leichtfertig eine Chance verbaute.

Links zum Thema

www.aoir.org	Association of Internet Researchers
www.ismho.org	International Society for Mental Health Online
www.e-beratungsjournal.net	Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation
www-usr.rider.edu/~suler/psycyber/psycyber.html	The Psychology of Cyberspace; Online-Werk über die Psychologie des Internets
www.oegob.net	Österreichische Gesellschaft für Online Beratung

Literatur

Die hier angeführte Literatur ist ein Auszug aus jenen Fachbüchern zum Thema, die in den vergangenen acht Jahren von mir gelesen wurden. Ich führe sie an, weil die Gedanken und Ideen der AutorInnen die eine oder andere Überlegung im vorliegenden Text beeinflusst haben werden, ohne dass es mir heute noch möglich wäre zu sagen, welche genau und wo. Daher entfallen auch im Text größtenteils Literaturzitate.

- Anderson H, Goolishian H (1992) Der Klient ist Experte. Ein therapeutischer Ansatz des Nicht-Wissens. *Z f systemische Therapie* 10 (3):176-189
- Flusser V (2005) *Medienkultur*. Fischer TB, Frankfurt/M.
- Giles D (2003) *Media Psychology*. Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ
- Goss S, Anthony K (Ed) (2003) *Technology in Counselling and Psychotherapy. A Practitioner's Guide*. Palgrave Macmillan, Basingstoke
- Kiesler S, Siegel J, McGuire T (1984) Social psychological aspects of computer mediated communication. *American Psychologist* 39:1123-1134
- Krämer S (Hg) (1998) *Medien Computer Realität – Wirklichkeitsvorstellungen und Neue Medien*. Suhrkamp, Frankfurt/M.
- Luhmann N (1987) *Soziale Systeme – Grundriß einer allgemeinen Theorie*. Suhrkamp, Frankfurt/M.
- Luhmann N (1998) *Die Gesellschaft der Gesellschaft*. Suhrkamp, Frankfurt/M.
- Luhmann N (2004) *Die Realität der Massenmedien*. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden

- Mangold R, Vorderer P, Bente G (Hg) (2004) Lehrbuch der Medienpsychologie. Hogrefe, Göttingen
- Maresch R, Weber N (1999) Kommunikation, Medien, Macht. Suhrkamp, Frankfurt/M.
- McLuhan M (2003) Understanding Media – The Extensions of Man. Gingko Press, Berkeley, CA [Orig. 1964; deutsch 1968: Die magischen Kanäle. Econ, Düsseldorf]
- Münker S, Roesler A (Hg) (1997) Mythos Internet. Suhrkamp, Frankfurt/M.
- Pias C, Vogl J, Engell L (Hg) (1999) Kursbuch Medienkultur – Die maßgeblichen Theorien von Brecht bis Baudrillard. Deutsche Verlags-Anstalt, Stuttgart
- Suler J (2004) CyberPsychology and Behavior 7:321-326 [online: <http://www-usr.rider.edu/~suler/psycyber/disinhibit.html>]
- Weber S (2001) Medien – Systeme – Netze. Elemente einer Theorie der Cyber-Netzwerke. Transcript, Bielefeld
- Winter C, Thomas T, Hepp A (Hg) (2003) Medienidentitäten. Identität im Kontext von Globalisierung und Medienkultur. Herbert von Halem Verlag, Köln
- Winterhoff-Spurk P (2004) Medienpsychologie – Eine Einführung. Kohlhammer, Stuttgart

Mag. Dominik M. Rosenauer
Capistrangasse 4/15
A-1060 Wien
e-mail: dominik.rosenauer@inode.at
www.psycheonline.at