



Leitfaden neue Beratungsformen

Vorwort

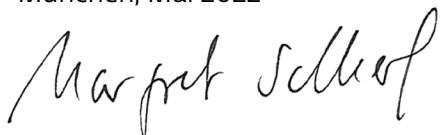
Seit über 50 Jahren leistet die Ehe-, Familien- und Lebensberatung (EFL) als psychologischer Fachdienst in der Erzdiözese Präsenzberatung auf der Grundlage unserer fachlichen Standards. Durch die gesellschaftliche Entwicklung und beschleunigt durch die Pandemie ist die EFL gefordert sich mit neuen Beratungsformen inhaltlich auseinanderzusetzen und sich auf diese auch einzulassen.

Das Anliegen der Arbeitsgruppe, die diesen Leitfaden erstellt hat, war es, die Möglichkeiten und Grenzen der neuen Beratungsformen aufzuzeigen und dabei immer den Blick auf die menschliche Begegnung zu richten.

Der letzte Beitrag in dem vorliegenden Leitfaden hat eher eine philosophische Ausrichtung und beschäftigt sich mit den Grundgedanken von Martin Buber zur mitmenschlichen Begegnung. Er versucht, diese bezogen auf unsere Arbeit zu reflektieren. Die Gedanken und Fragen können eine Anregung sein, unsere Beratungstätigkeit immer wieder auf die erlebte Resonanz und Verbindung zu den Klienten hin zu prüfen. Er wurde von der Autorin als ein Statement für die Präsenzberatung geschrieben. Er könnte auch als Plädoyer für „Präsenz in der Beratung“ gesehen werden.

Mein ganz herzlicher Dank geht an die Mitglieder der Arbeitsgruppe Frau Dietzsch, Frau Fedke, Herrn Fischaleck, Frau Hauner-Münch, Frau Lochschmidt, Frau del Negro, Frau Sturm, Frau Weidinger-Harrer und besonders an Frau Fehn, die die Federführung für diesen Leitfaden übernommen hat.

München, Mai 2022



Margret Schlierf

Gesamtleiterin der Ehe-, Familien- und Lebensberatung
der Erzdiözese München und Freising

Inhalt

Vorwort	3
Leitfaden neue Beratungsformen in der Ehe-, Familien- und Lebensberatung (EFL) in der Erzdiözese München und Freising <i>Brigitte Fehn</i>	6
Blended Counseling <i>Melanie Dietzsch, Florian Fischaleck</i>	11
Telefonberatung in der Ehe-, Familien- und Lebensberatung <i>Brigitte Hauner-Münch, Michaela Lochschmidt, Melanie Sturm</i>	20
Videoberatung <i>Michaela del Negro</i>	35
Onlineberatung <i>Ulrike Weidinger-Harrer</i>	42
Walk and Talk <i>Florian Fischaleck</i>	52
Präsenzberatung als Unmittelbarkeit absichtsloser menschlicher Begegnung – Eine philosophische Betrachtung nach Martin Buber <i>Conny Fedke</i>	56
Adressen der Beratungsstellen in der Erzdiözese München und Freising	63

Leitfaden neue Beratungsformen in der Ehe-, Familien- und Lebens- beratung (EFL) in der Erzdiözese München und Freising

Zum einen war es im Zeitalter der Digitalisierung nur eine Frage der Zeit, bis neue Formen der Beratung in den dafür zuständigen Institutionen Einzug halten. Zum anderen wurden internetbasierte Beratungsangebote „aus der Not geboren“ – in Fällen, in denen kein direkter persönlicher Kontakt (= „f2f-Kontakt“, abgeleitet von „face-to-face“) möglich war, sei es aus zeitlichen, räumlichen oder sonstigen Gründen, um für Menschen in Not auch weiterhin als psychologischer Fachdienst zur Verfügung zu stehen.

2020 zeigt uns die Corona Krise, wie plötzlich ein Bedarf solcher Beratungsformen bei vielen Menschen entstehen kann. Wobei Infektionsschutz für immungeschwächte Menschen auch früher schon ein Thema war, aufgrund dessen sie ein räumlich distanziertes Beratungsangebot brauchen.

In der Pandemiezeit gibt es zusätzlich notwendigerweise Differenzierungen auch in der „Präsenzberatung“: Es wird mit Masken beraten, der Abstand der Sessel wird auf mehrere Meter vergrößert, Händeschütteln entfällt. Nicht wenige Menschen, die ein größeres Distanzbedürfnis haben, erleben den Wegfall des sozialen Drucks zu „Nähebekundungen“ auch als befreiend.

Bei einzelnen Klient*innen und Familien bestehen darüber hinaus schon immer Gründe, die die Möglichkeit eines Wechsels der Beratungsform oder eine reine digitale Beratung notwendig oder wünschenswert machen. Dazu mehr in den folgenden Kapiteln zu den einzelnen Beratungsformen.

Dieser Leitfaden gibt den gegenwärtigen Stand unserer Erkenntnisse und Erfahrungen mit den verschiedenen Beratungsformen und deren Mischung wieder und soll im Sinne einer „lernenden Organisation“ möglichst gemeinsam weiterentwickelt werden.

Durch die Verfügbarkeit neuer Beratungsformate haben wir die Chance, eigene Vorbehalte gegenüber digitalen Beratungsformen aufzuweichen und zu überprüfen. Andererseits gilt es auch, klare fachliche Überlegungen anzustellen, wie im normalen Beratungsalltag ein sinnvoller, fachlich begründbarer Wechsel von Beratungsformen durchgeführt werden kann. Die Prozesssteuerung soll auf längere Sicht nicht vorrangig durch praktische Erwägungen oder durch den Wunsch der Klient*innen erfolgen. Es bedarf einer fachlich fundierten Entscheidung durch die Beratungsfachkraft.

Die Spezialisierung und die Institutionalisierung von Beratung haben in den letzten Jahrzehnten immer mehr zu einer „Komm-Struktur“ geführt. Die Beratung wechselte räumlich immer mehr aus dem Alltag der Menschen heraus in für die Klient*innen fremde Räume der Beratungsinstitutionen.

Das hatte Vorteile: Der Beratungstermin wird zu einer Zäsur, man nimmt sich extra Zeit füreinander als Paar oder für sich selbst als Einzelperson. Der unter Umständen negativ aufgeladene Raum zu Hause wird verlassen, man kann sich woanders willkommen und angenommen fühlen. Auch die Angst vor sozialer Kontrolle (wie bei aufsuchender Beratung) entfällt.

Mögliche Nachteile dieser Veränderungen waren: Es kann eine Hürde sein für mögliche Klient*innen, sich in einer belasteten Situation auch noch zusätzlich in fremde Räume begeben zu müssen. Auch Barrierefreiheit könnte nicht gegeben sein, einerseits bezogen auf den Zugang zur Beratungsstelle für Klient*innen mit Handicap, andererseits auch aufgrund der Lebenssituation mancher Menschen, die ihre Wohnung nicht oder nur selten verlassen können. Ebenso sind weite Wege und großer Zeitaufwand, besonders auf dem Land, eine Erschwernis der f2f-Beratung.

Im unmittelbaren zwischenmenschlichen Kontakt in der Präsenzberatung scheint es uns allerdings auch am besten spürbar zu sein, wenn Momente von echter Bezogenheit und seelischer Verbindung im Gespräch zwischen Berater*in und Klient*innen entstehen (siehe Abschnitt „Präsenzberatung als Unmittelbarkeit absichtsloser mensch-

licher Begegnung – Eine philosophische Betrachtung nach Martin Buber“). Solche wertvollen Momente, die zum einen ein Sich-Verstanden-Fühlen und damit eine Steigerung der Selbstwahrnehmung ermöglichen und andererseits Mut machen, sich selbst zu verstehen und auszudrücken, sind unser erklärtes Ziel in der EFL-Beratung. Solche reflektierten Begegnungen können dazu beitragen, dass Menschen in einer Krise sich weiterentwickeln können.

F2f-Kontakt hat die große Stärke, dass Körpersprache und paraverbaler Ausdruck und eventuelle Inkongruenzen zum gesprochenen Inhalt am besten wahrgenommen und evtl. thematisiert werden können. Für manche potenzielle Klient*innen ist das aber auch ein Grund, keine Hilfe vor Ort aufzusuchen. Und: So, wie die Psychoanalyse durch ihr Setting, dass Patient*innen die emotionale Reaktion des in ihrem Rücken sitzenden Therapeuten nicht sehen konnten, den Menschen die Möglichkeit gab, ungeschminkter und fernab der „sozialen Erwünschtheit“ zu sprechen, gibt Onlineberatung und teilweise auch die Telefonberatung da eine neue Chance: „Nähe durch Distanz“. Klient*innen können besser bei sich bleiben und werden nicht von Reaktionen des Gegenübers abgelenkt oder beeinflusst.

Dabei taucht die Frage auf, was „Niedrigschwelligkeit“ für verschiedene Menschen bedeutet: Für manche könnte zeitversetztes Schreiben (Mailberatung) besonders niedrigschwellig sein, dann evtl. schriftliches Chatting, dann Telefonberatung. Am herausforderndsten erleben diese Leute dann vielleicht f2f-Beratung, bzw. sie kommt für nicht wenige Online-User nicht in Frage. Es gibt aber auch Klient*innen, bei denen eine völlig andere Reihenfolge gilt: Sie ziehen f2f vor, wären evtl. bereit für Telefonberatung (besonders ältere Klient*innen), Videoberatung scheitert an der technischen Ausrüstung oder an der Bereitschaft, sich über Computer zu verabreden und ein schriftlicher digitaler Austausch ist keine Option, die sie für sich ins Auge fassen würden.

Wir vollziehen mit den für die EFL neuen alternativen Beratungsformen auch einen Paradigmenwechsel: Durch Video-, ein Stück weit auch schon durch Telefonberatung, wechseln wir in den „Privatraum“ der Menschen. Dies ermöglicht oftmals einen Informationsgewinn. Wichtig ist keine Grenzüberschreitungen durch Überreden der Menschen zu

bestimmten Beratungsformen zu begehen. Mitunter spannend ist jedoch das Gespräch über Bedenken bestimmten Beratungsformen gegenüber und deren emotionalen Hintergrund sowie das Aushandeln passender Beratungsformen für die Klient*innen.

Was uns notwendig erscheint, ist eine sowohl bei den Klient*innen, als auch den Berater*innen grundsätzlich offene Haltung der gewählten Beratungsform gegenüber und Kenntnisse der Mitarbeiter*innen über Möglichkeiten und Grenzen der jeweiligen Medien. Nach unseren bisherigen Erfahrungen sind Klient*innen, wenn sie sich probeweise auf eine für sie neue Beratungsform einlassen, oft positiv überrascht, wie hilfreich sie diese Sitzung erleben.

Auch im f2f-Setting gibt es die Möglichkeit, durch „Therapietagebücher“, Selbstbeobachtung etc., etwas schriftlich zu kommunizieren, was sonst in einer Beratungssitzung nicht erinnerlich wäre oder nicht schnell genug in Worte gefasst werden könnte. Da bietet „Blended Counseling“ (= Wechsel verschiedener Beratungsformen innerhalb eines Beratungsprozesses) eine neue Basis.

In der Beratung heute junger Menschen, die in naher Zukunft ein Großteil unserer Klient*innen sein werden, kann es auch wichtig sein, einen gemeinsamen Blick auf deren Nutzungs- und Selbstdarstellungsverhalten im Netz zu werfen (Beratungsthema „Meine Präsenz in den Medien und mein Mediennutzungsverhalten“).

Der Versuch, in diesem Leitfaden Vor- und Nachteile der jeweiligen Beratungsform zusammen-zustellen, dient dem Erkennen von Chancen und Grenzen, kann aber nicht pauschal betrachtet werden. Denn jeder Vorteil kann im Einzelfall auch zu einem Nachteil werden und ein Nachteil zum Vorteil. Es gibt nicht die eine immer gute Form von Beratung und der Wechsel von Beratungsformen kann eine Bereicherung des Prozesses sein.

Viele Beratungen werden auch weiterhin in nur einem Beratungsmedium durchgeführt werden, es gibt nun aber auch die Möglichkeit, fachlich begründet die Formen des Kontaktes zu wechseln (Blended Counseling). Dabei ist es denkbar, dass

- Onlineformate einer Beratung vor Ort vorausgehen (unter Umständen auch zur Wartezeitüberbrückung).
- eine Beratung, die f2f begonnen hat, online weitergeführt wird (evtl. als „Nachsorge“ oder zur Fortsetzung einer Beratung bei räumlicher Distanz).
- die Beratungsformate verzahnt angewendet werden (Vor Ort-Sitzungen für Klärung, bessere Abstimmung, Motivations- und Prozessarbeit und Online-Sitzungen zur Vertiefung, Vorbereitung sowie zur Gestaltung von Selbstbeobachtungs- oder Übungsphasen).
- Beobachtungen, die wir in einem Beratungsprozess machen, zur Überlegung führen, für bestimmte Klient*innen in bestimmten Phasen der Beratung die Vorteile und Chancen, die eine andere Beratungsform bietet, zu nutzen oder Einschränkungen der aktuellen Beratungsform zu erkennen und deshalb einen Wechsel zu versuchen.

Hierfür haben wir in diesem Leitfaden die Chancen und auch die Grenzen der jeweiligen Beratungsform aufgelistet.

Durch das Angebot verschiedener Beratungsformen **in der EFL können wir Klient*innen eine Kontinuität der beratenden Person anbieten**, die früher bei einem Wechsel der Beratungsform nicht möglich war. Diese Kontinuität ist hilfreich für den Beratungsverlauf und -erfolg (ein z.B. in einer gelingenden Mailberatung aufgebautes Vertrauen ermöglicht den vorher vielleicht nicht denkbaren Schritt, eine Beratungsstelle aufzusuchen).

Die Berater*innen der EFL verfügen über einen akademischen psychosozialen Grundberuf sowie zusätzliche Therapie- bzw. Beratungsausbildungen. Alle Mitarbeiter*innen bilden sich kontinuierlich weiter, eine regelmäßige externe Supervision und interne Fallbesprechungen gehören zu den „Fachlichen Standards der Ehe-, Familien- und Lebensberatung in der Erzdiözese München und Freising“ (München, 2019).

Falls zusätzliche Qualifikationen für eine Beratungsform erforderlich sind, werden diese in den Kapiteln zu den einzelnen Beratungsformen genannt.

Brigitte Fehn

Blended Counseling

Die folgenden Ausführungen nehmen Bezug auf den Konzeptentwurf des Fachausschusses „Digitalisierung und Beratung“ der Katholischen Bundeskonferenz mit dem Titel „Auf verschiedenen Kanälen erreichbar!“.

1. Was ist Blended Counseling?

- Blended Counseling bedeutet, dass innerhalb eines zusammenhängenden Beratungsprozesses verschiedene Kommunikationsformen (Gespräch vor Ort, Onlineberatung, Telefonberatung, Videoberatung etc.) zielgerichtet zur Anwendung kommen.
- Dabei ist die Beziehung zu ein und derselben Beraterin ein ganz zentrales Merkmal von Blended Counseling.
- Werden Gespräche vor Ort durch E-Learningangebote ergänzt, wird dagegen nicht von Blended Counseling gesprochen, wenn bezüglich dieser Angebote keine Betreuung/Begleitung durch die Beraterin erfolgt.
- Die Entscheidung für einen Wechsel der Kommunikationsform/des Kommunikationskanals kann sowohl anhand von praktischen als auch anhand von inhaltlichen bzw. fachlichen Kriterien getroffen werden.
- Die verschiedenen Kommunikationsformen können entweder integriert (z.B. Telefonat oder Mailkontakt zwischen Face-to-Face Sitzungen) oder nacheinander (sequenziell) genutzt werden (z.B. Onlineberatung geht Vor-Ort Beratung zeitlich voraus oder fortbestehender Onlinekontakt/Telefonkontakt als Nachsorgemaßnahme nach beendeter Präsenzberatung).

2. Vorteile von Blended Counseling in der Beratungsarbeit

- Eine Öffnung für digitale Kommunikationsformen erweitert die Zugangsmöglichkeiten zur Ehe-, Familien- und Lebensberatung. Die Zugangsschwelle zur Beratung wird durch die Möglichkeit der Anonymität und größere Unverbindlichkeit in der Onlineberatung gesenkt.

- Bei längeren Wartezeiten an der Stelle kann möglicherweise zeitnah ein Onlinetermin angeboten werden oder im Rahmen einer Mailberatung ein erster Zugang hergestellt werden. Später kann abhängig vom Bedarf und Wunsch der Klient*innen und unter Berücksichtigung von fachlichen Gesichtspunkten die Beratung an der Beratungsstelle fortgesetzt werden.
- Ein begonnener Beratungsprozess kann trotz einer Veränderung von Lebensumständen (z.B. durch Umzug oder eine Veränderung der familiären oder beruflichen Gegebenheiten) fortgesetzt werden.
- Evtl. kann durch ein integriertes Blended Counseling bei gleichbleibender Kontaktfrequenz die Häufigkeit eines Termins an der Beratungsstelle reduziert werden.
- Trotz eines Wechsels der Kommunikationsform bleibt die Beziehung zwischen Berater*in und Klient*in über alle Kommunikationskanäle hinweg erhalten (Kontinuität der Berater*in- Klient*in Beziehung).
- Gegen Ende von Beratungsprozessen können Onlineangebote oder kürzere Telefonkontakte dabei helfen Veränderungen zu stabilisieren und die Verselbstständigung der Klient*innen zu fördern.
- Es ergibt sich insgesamt eine höhere Flexibilität, um auf die Kommunikationsbedürfnisse und Kommunikationsgewohnheiten der Klient*innen fachgerecht reagieren zu können.

3. Voraussetzungen zur Implementierung von Blended Counseling

- Um Blended Counseling im Beratungsalltag fest implementieren zu können, bedarf es einer grundsätzlichen Offenheit auf Seite der Berater*innen, neue Beratungsformen für sich zu erproben und damit das eigene methodische Repertoire zu erweitern.
- Während Telefon- und Videoberatung keine gesonderte Qualifikation der Berater*innen notwendig macht, sollte die schriftbasierte Mail-, und Chat-Beratung aufgrund der damit verbundenen Kanalreduktion vor deren Anwendung in Theorie und Praxis eingeübt und eine entsprechende „hermeneutische Kompetenz“ (Engelhardt & Reindl,

2016) ausgebildet werden. Die hierfür zu entwickelnden Fähigkeiten auf Seite der Berater*innen sind im Papier zur Online-Beratung auf Seite 5 konkret aufgelistet und können beispielsweise durch Kurse der KBKEFL (Katholische Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung) erworben werden.

- Klient*innen müssen über die bestehenden medialen Beratungsangebote durch ihren Berater bzw. ihre Beraterin informiert und das Interesse an einer Erprobung derselben geweckt werden.

4. Rahmenbedingungen für die Anwendung von Blended Counseling

- Bei der Einbindung von asynchronen Kommunikationsformen wie der Mailberatung in den Beratungsprozess ist es ratsam, die Grenzen der eigenen Erreichbarkeit gegenüber den Klient*innen aufzuzeigen, um damit dem möglichen Eindruck einer ständigen Verfügbarkeit entgegenzuwirken.
- Die Terminfolge sollte bei allen synchronen Beratungsformen (Face-to-Face, Telefon, Video) mindestens eine Woche betragen, während sich bei der asynchronen Mailberatung eine schnelle Erstreaktion (in unserem Fall 3 Tage) und im Anschluss eine wöchentliche Frequenz bewährt hat, die jedoch individuell mit den Klient*innen verändert werden kann.

5. Überlegungen zum Einsatz von Blended Counseling

- Klient*innen wählen am Beginn des Beratungsprozesses die für sie in diesem Moment stimmigste Kommunikationsform. Diese Wahl wird durch unterschiedliche Faktoren beeinflusst, wie beispielsweise den äußeren Gegebenheiten in Familie und Beruf, der technischen Ausstattung, den persönlichen Medienpräferenzen und -vorbehalten oder auch den inhaltlichen Wünschen an die Beratung.
- Im weiteren Verlauf der Beratung bedarf es eines gemeinsamen Entscheidungsprozesses, wann welches Kommunikationsmedium zum Einsatz kommt, wobei hier natürlich auch die persönlichen Medienaffinitäten auf Seite der Berater*innen eine Rolle spielen.

- Bringen Klient*innen den Wunsch zum Wechsel des Kommunikationsmediums ein, so muss sich der Berater bzw. die Beraterin darüber klar werden, ob sie diesem Wunsch Folge leisten möchte und welche Auswirkungen auf den Beratungsprozess zu antizipieren sind. Steht der Wunsch auf Seite der Klient*innen im Widerspruch zu den angestrebten Entwicklungsschritten, so muss dies durch den Berater bzw. die Beraterin angesprochen werden. Dies birgt einerseits das Potenzial für Konflikte, andererseits jedoch auch die Chance zu einer vertieften Auseinandersetzung mit inneren Widerständen und Hemmnissen. Deutlich muss den Klient*innen in jedem Fall sein, dass sie zwar Wünsche hinsichtlich der Art des Kontaktes äußern können, jedoch der Berater bzw. die Beraterin letztlich entscheidet, ob die Kommunikationsform mit dem Beratungsprozess in Einklang steht.
- Daneben gibt es den fachlich begründeten und durch den Berater bzw. die Beraterin angeregten Wechsel der Beratungsform, welcher die Kommunikationsbedürfnisse und -fähigkeiten (z. B. die Kompetenz zu schriftlichem Ausdruck) der Klient*innen in jedem Fall mitberücksichtigen muss. Die Klient*innen sollen das Angebot zum Wechsel der Kommunikationsform als Möglichkeit verstehen, den Beratungszugang zu erweitern und die Beratungsbeziehung zu vertiefen. Sie sollten sich nicht unter Druck gesetzt fühlen dem Vorschlag nachzukommen.
- Die im Folgenden aufgeführten Gesichtspunkte sollen Berater*innen dabei helfen zu entscheiden, in welchen Momenten des Beratungsprozesses ein Wechsel der Beratungsform inhaltlich sinnvoll sein kann.

6. Fachliche Indikationen für einen Wechsel der Kommunikationsform

6.1 Allgemeine Gesichtspunkte

- Bei jeder Kommunikationsform ergeben sich Vorteile und Einschränkungen. Neben praktischen Überlegungen sollten wie bereits erwähnt vor allem inhaltliche Kriterien für den Wechsel in eine andere Kommunikationsform ausschlaggebend sein. Auf diese Weise kön-

nen die Vorteile der verschiedenen Kommunikationsformen flexibel genutzt und an die Bedürfnisse der Klient*innen angepasst werden.

- Wichtig ist ein Bewusstsein für die jeweiligen Effekte, die ein Wechsel der Kommunikationsform auf die Beratungsbeziehung und das inhaltliche Vorgehen in der Beratung haben kann, zu entwickeln.
- Beispielsweise hat die gewählte Kommunikationsform einen Einfluss auf die Geschwindigkeit der Interaktion. (Mailberatung verlangsamt den Prozess, Chatberatung erhöht die Interaktionsgeschwindigkeit)
- Psychoedukation: Komplexere Zusammenhänge lassen sich in der Telefon- und Onlineberatung ohne Zuhilfenahme von visuellen Hilfsmitteln oft nicht oder nur eingeschränkt darstellen. Ebenso können dort nichtverbale Rückmeldungen der Klient*innen nicht berücksichtigt werden.
- Diagnostik: In der Onlineberatung und teilweise auch in der Telefonberatung fehlen wichtige Wahrnehmungsmodalitäten, sodass es den Berater*innen unter Umständen schwerer fällt den aktuellen Gefühlszustand der Klient*innen adäquat zu beurteilen und bestimmte Interaktions- und Konfliktmuster zu erkennen.
- Sprachliche Barrieren: In der Face-to-Face Beratung kann ein Übersetzer miteinbezogen werden. In den verschiedenen Onlineformaten gibt es für Klient*innen evtl. die Möglichkeit einen Online-(Simultan-) Übersetzer zu nutzen.

6.2 Was ein Wechsel zur Telefonberatung möglich machen kann:

- Reduktion der Hemmschwelle zur Wahrnehmung von Beratungsgesprächen bei Menschen mit starken Schamgefühlen oder sozialen Ängsten
- Einüben der Aufgabe von anonymer Sicherheit bei Klienten aus der Mail-, oder Chatberatung
- Begleitung vor, während oder nach schwierigen Lebenssituationen, z. B. der Bewältigung angstbesetzter Prüfungssituationen

- Unterstützungsangebot im Rahmen einer Krisenintervention, beispielsweise in Form von häufigen, kurzen Gesprächskontakten
- Schaffung eines einerseits distanzierten, andererseits intimen Rahmens, in welchem emotionale Themen, beispielsweise von Klienten mit Gewalterfahrungen, besser angesprochen werden können
- Fokussierung auf innere Prozesse, insbesondere bei Klienten, welche sich durch die Gestik und Mimik des Gegenübers schnell beeinflussen oder verunsichern lassen
- Verlangsamung des verbalen Austauschs in der Paarsituation, was z. B. bei hochstrittigen Paaren deeskalierend wirken kann
- Förderung der Verselbstständigung am Ende eines Beratungsprozesses
- Ausräumen von Missverständnissen aus schriftbasierter Kommunikation

6.3 Was ein Wechsel zur Videoberatung möglich machen kann:

- Videoberatung stellt für die Berater*innen ein sicheres Setting bei potenzieller Gefährdung durch z.B. gewaltbereite Klient*innen oder im Falle einer erhöhten Ansteckungsgefahr mit Krankheitserregern dar.
- Bei Paarberatungen kann der Wechsel zu dieser Kommunikationsform zu einer stärkeren Ausrichtung der Kommunikation auf die Berater*in hin und damit zu einer stärkeren Strukturierung bzw. zu einer Verlangsamung der Interaktionsdynamik des Paares führen. Andererseits sind die Interventionsmöglichkeiten bei eskalierendem Streitverhalten aufgrund der fehlenden körperlichen Präsenz der Berater*in womöglich eingeschränkter.
- Nachlassen von Unsicherheit und Schamerleben durch eine größere räumliche Distanz im Vergleich zur Face-to-Face Beratung
- Förderung der Verselbstständigung am Ende eines Beratungsprozesses

- Erläuterung komplexer Zusammenhänge
- Ausräumen von Missverständnissen aus schriftbasierter Kommunikation

6.4 Was ein Wechsel zur „Vor Ort Beratung“ möglich machen kann:

- Bei der Präsenzberatung können Mimik und Gestik am besten wahrgenommen und miteinbezogen werden. Das erleichtert die Einschätzung von Gefühlszuständen und emotionalen Reaktionen bei Klient*innen und das Verständnis von Interaktionsdynamiken bei Paaren oder Familien.
- Im Face-to-Face Setting bestehen weitreichende Möglichkeiten durch visualisierende und erlebnisaktivierende Methoden Themen und Probleme zu veranschaulichen und zu vertiefen bzw. neue Impulse zu setzen.
- Eine konfrontative Intervention ist im Face-to-Face Setting leichter durchführbar, da die Gefahr, dass es zu Missverständnissen und Störungen in der Beratungsbeziehung kommen könnte, in diesem Setting besser einschätzbar ist und auf Irritationen schnell und direkt reagiert werden kann.
- Ebenso erscheint es in der Präsenzberatung eher möglich humorvoll zu reagieren bzw. provokative Interventionen einzusetzen, ohne dass es dabei zu Störungen und Missverständnissen kommt.
- Der Gang zu einer Beratungsstelle kann für manche Klient*innen bereits ein erster Schritt sein sich schambesetzten Themen zu stellen und sich mit den diesbezüglichen Ängsten und Unsicherheiten auseinanderzusetzen. Ein auf Distanz bleiben könnte dagegen dazu führen bestehende Vermeidungstendenzen zu verstärken. (ähnlich z.B. bei sozialen Ängsten)
- In akuten Krisensituationen kann eine Gefährdungseinschätzung im Face-to-Face Setting mit größerer Sicherheit getroffen werden. Die unmittelbaren Handlungsmöglichkeiten bzw. die Möglichkeiten

Klient*innen zur Inanspruchnahme von weiterführender Hilfe zu motivieren sind in der Präsenzberatung erweitert.

- Komplexe Zusammenhänge lassen sich auch unter Zuhilfenahme von visuellen Hilfsmitteln gut erläutern.
- Missverständnisse aus schriftbasierter Kommunikation und Distanzberatungen können ausgeräumt werden.

6.5 Was ein Wechsel zur Mailberatung möglich machen kann:

- Anregung zur oder Vertiefung von Selbstreflexion
- Unterstützung beim Ordnen von Gedanken, Gefühlen und Erlebnissen sowie Hilfe bei der Trennung von Wichtigem und Unwichtigem
- Irritation des Denkmusters von Menschen mit Grübelneigung bzw. Neigung zu gedanklichen Wiederholungsschleifen, da inneres Erleben externalisiert und dieses damit beobachtbar und veränderbar wird
- Entlastung von Klient*innen, welchen der spontane mündliche Ausdruck schwerfällt
- Verlangsamung von hektischen Therapieprozessen, die sowohl in der Chatberatung als auch in allen anderen Beratungsformen auftreten können
- Herstellung von innerer Distanz zu Erlebtem sowie Erleben von Steuerbarkeit und Kontrollierbarkeit des Beratungsprozesses, was insbesondere für Menschen mit Trauma-Hintergrund hilfreich ist
- Anstoßen eines kreativen Prozesses, welcher Zugänge zum Unbewussten ermöglichen und Ressourcen erschließen kann
- Förderung der Verselbstständigung am Ende eines Beratungsprozesses

6.6 Was ein Wechsel zur Chatberatung möglich machen kann:

- Förderung einer knappen und direkten Kommunikation, in welcher angst-, ärger-, schuld- und schambehaftete Themen rascher zur Sprache kommen
- Möglichkeit, viele Fragen zu stellen und damit viele Informationen zu erhalten, da dies im Chat als normal wahrgenommen und nicht als Verhör empfunden wird

Literatur:

- **Baumeister, H. et.al.** (2018). Blended Psychotherapie – verzahnte Psychotherapie: Das Beste aus zwei Welten. Psychotherapie im Dialog, 19; 33-38.
- **Engelhardt, E. M. & Reindl, R.** (2016). Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? In Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung, 4(2), 130-144.
- **Katholische Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung** (Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“): „Auf verschiedenen Kanälen erreichbar!“ – Blended Counseling in der EFL (Konzeptentwurf). 2019
- **Neukirchen, C.** (2017). Blended Counseling – Beratung im Wechsel zwischen On- und Offlinemodus. EFL Köln.

Melanie Dietzsch, Florian Fischaleck

Telefonberatung in der Ehe-, Familien- und Lebensberatung

1. Definition

Telefonberatung bezeichnet eine Beratungsform, die grundsätzlich den gleichen Bedingungen und Anforderungen wie die f2f-Beratung unterliegt.

Da die Gesprächspartner*innen beim Telefonat räumlich voneinander getrennt sind, ist die Kommunikation bei dieser Beratungsform rein auf den auditiven Kommunikationskanal fokussiert. Der visuelle Kanal mit seinen Möglichkeiten der nonverbalen Kommunikation entfällt. Dadurch ergeben sich Unterschiede und Besonderheiten, die sich auf den Beratungsprozess der Telefonberatung auswirken (s.u.).

Telefonberatung kann als Einzel-, als Paarberatung oder Beratung mit mehreren Personen, z.B. per Telefonkonferenz, stattfinden.

2. Rahmenbedingungen

Technische Voraussetzungen:

- Bei telefonischer Beratung kann aus Diskretionsgründen die Rufnummer der Beratungsstelle unterdrückt werden.
- Als Ausstattung für Telefonberatungen ist es hilfreich, wenn den Berater*innen Headsets zur Verfügung stehen. Auch Klient*innen können darauf hingewiesen werden, dass ein Headset ein bequemerer Telefonieren ermöglicht.
- Für Paarberatungen per Telefon benötigen die Klient*innen ein Telefon mit Lautsprecherfunktion. Sind die Klient*innen an verschiedenen Orten oder nehmen mehrere Personen an der Beratung teil, gibt es die Möglichkeit einer Telefonkonferenz. Die „Einladung“ dazu erfolgt in der Regel über die Berater*innen.

Therapeutische Voraussetzungen:

- Die telefonischen Beratungen finden zu fest vereinbarten Beratungsterminen und in einem klar begrenzten zeitlichen Rahmen statt. Dieser orientiert sich an der f2f-Beratung. Auch die zeitlichen Abstände zwischen den Beratungen ähneln in der Regel den Abständen von f2f-Beratungen.
- Die Kontaktaufnahme erfolgt zum vereinbarten Termin in der Regel durch die Berater*innen.
- Die Berater*innen sorgen für eine ruhige, ungestörte akustische Umgebung während des Gesprächs. Bei der Terminvereinbarung werden auch die Klient*innen darauf hingewiesen, auf Ungestörtheit zu achten, einen passenden Raum zu wählen und sich die vereinbarte Zeit für das Gespräch zu reservieren.
- Die Einwilligung in die Datenverarbeitung wird bei Erstgesprächen am Telefon mündlich besprochen (in der Akte notieren und entsprechendes Häkchen in Vivendi). Die Unterschrift wird entweder bei einem folgenden f2f-Gespräch nachgeholt oder die Datenschutzerklärung wird den Klient*innen zur Unterschrift zugesandt.

3. Chancen der Telefonberatung

Praktische Vorteile:

- Für die Klient*innen ist oft die Zeitersparnis ein großer Vorteil der Telefonberatung, weil längere Anfahrtswege entfallen. Aus diesem Grund ist die Beratungsform auch für nicht mobile Menschen sehr gut nutzbar.
- Telefonberatung stellt gerade in Zeiten der Corona-Pandemie einen Schutz für Risikogruppen dar.
- Bei fehlender Kinderbetreuung, bei Erkrankung der Klient*innen/Kinder oder bei pflegebedürftigen Angehörigen kann Telefonberatung eine Alternative zur f2f-Beratung sein. Das Thema der Ungestörtheit der Beratung sollte jedoch mit den Klient*innen im Vorfeld besprochen werden.

- Telefonberatung ist auch bei längerer Abwesenheit vom Wohnort als Überbrückung möglich, wie z.B. bei (Geschäfts-)reisen, Klinikaufenthalten oder Kuren.
- Für Paare kann Telefonberatung auch bei Wochenend- bzw. Fernbeziehungen oder wenn eine*r von beiden täglich pendelt eine geeignete Beratungsform sein.
- Telefonberatung bietet insgesamt eine höhere Flexibilität. Raschere Terminangebote sind möglich. Die Beratungstermine für Berufstätige konzentrieren sich nicht auf die Abendtermine, vielmehr kann z.B. eine Telefonberatung auch in die Mittagszeit gelegt werden. Das erleichtert insgesamt das Terminmanagement an den Beratungsstellen.
- Bei Umzug oder beruflichem Wechsel kann eine Beratung auch an einem anderen Wohnort fortgeführt werden.
- In kleineren Orten kann vermieden werden, dass Bekannte in einer Beratungsstelle aufeinandertreffen. Somit kann die Anonymität besser gewahrt bleiben.

Therapeutische Möglichkeiten:

- Manchmal stehen Klient*innen einer Telefonberatung anfangs etwas skeptisch gegenüber, zeigen sich dann aber doch über die Erfahrung mit der Telefonberatung positiv überrascht.
- Der niederschwellige Zugang kann für Klient*innen mit starken Schamgefühlen oder sozialen Ängsten mit dieser Beratungsform erleichtert werden.
- Telefongespräche können intimer und emotionaler sein, weil sie den Klient*innen einen geschützteren Raum gerade bei schambesetzten Themen bieten. Sie bieten mehr Kontrolle vor Gesichtsverlust, Beschämung, emotionalem Entgleiten, insbesondere für emotional instabile Klient*innen bzw. solche mit Gewalterfahrung. Hier gilt oft das Paradoxon: „Nähe durch Distanz“ (Knatz/Schumacher 2019, S.4).
- Manche Klient*innen können in der Telefonberatung besser bei ihren Empfindungen, inneren Bildern und Gedanken bleiben, sie werden

nicht durch Gestik oder Mimik des Gegenübers beeinflusst, abgelenkt und/oder verunsichert. Sie können die Augen schließen und sich besser auf innere Prozesse konzentrieren und z.B. positive Zukunftsbilder entwerfen, ohne sich beobachtet zu fühlen.

- Eine Telefonkonferenz bei Streitpaaren/ Paaren in Trennung und Scheidung kann das Bei-sich-Bleiben des Einzelnen fördern und verlangsamt und deeskalierend wirken.
- Es können auch zeitnah kürzere Kontakte durch Telefonate im Rahmen einer f2f-Beratung erfolgen, z.B. im Rahmen einer Krisenintervention.
- Zum Ende eines f2f-Beratungsprozesses können Telefonberatungen die Verselbständigung der Klient*innen fördern.

4. Grenzen und Herausforderungen der Telefonberatung

- Falls bereits das Erstgespräch als Telefonberatung stattfindet, stehen wichtige Kriterien für die Diagnostik nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung. Dies sollte den Berater*innen bewusst sein. Umso wichtiger ist es, gerade zu Beginn einer Telefonberatung sehr genau nachzufragen und zuzuhören.
- Bei Migrant*innen, die Schwierigkeiten mit der deutschen Sprache haben, sollte gut überlegt werden, ob Telefonberatung nicht eine Überforderung darstellt, da die nonverbalen Kommunikationskanäle nicht genutzt werden können.
- Manchmal ist es schwer, als Berater*in Emotionen und starke Gefühlszustände am Telefon richtig einzuschätzen, da Mimik und Gestik in solchen Situationen fehlen.
- Der Wegfall nonverbaler Eindrücke und Informationen auf beiden Seiten kann auch zu Missverständnissen und Irritationen führen.
- Widersprüche zwischen Äußerungen und Mimik/Gestik können nicht gesehen werden. Bei der Telefonberatung bleibt die Konzentration auf die Tonlage, Atmung und den Wechsel von Äußerungen und Schweigen fokussiert.

- Vorsicht ist geboten bei schnellen Interpretationen, genaues Nachfragen und Überprüfen sind hier besonders wichtig.
- Schweigen/Stille/Pause können im Gesprächsverlauf wichtig sein, aber auch zu Irritationen führen: „Sind Sie noch da?“ Eventuell weinen Klient*innen, ohne dass es die Berater*innen hören können. Wenn die Berater*innen dafür besonders sensibilisiert sind, können sie z.B. nachfragen: „Brauchen Sie einen Moment Zeit?“ oder „Nehmen Sie sich Zeit, wenn Sie die jetzt gerade brauchen.“
- Bei Klient*innen, deren Situationen sehr komplex und schwer zu verstehen sind, fehlt die Möglichkeit der Visualisierung (z.B. durch eine Skizze oder ein Genogramm auf einer FlipChart).
- Das Repertoire an therapeutischen Interventionen ist deutlich eingeschränkt und auf das Gespräch fokussiert, da erlebnisintensivierende Methoden (z.B. Arbeit mit dem Familienbrett oder Skulpturarbeit) nicht oder nur bedingt anwendbar sind.
- Manchmal gibt es Ratsuchende, die Angst vor Telefonaten, vor einem Blackout oder vor Missverständnissen haben und deswegen diese Beratungsform ablehnen.
- Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, genau abzuwägen, ob Telefonberatung die geeignete Form für die jeweiligen Klient*innen darstellt und in welcher Phase des therapeutischen Prozesses diese Beratungsform sinnvoll ist.

5. „Vorsicht“!

Erhöhte Aufmerksamkeit und sorgfältiges Abwägen bei diagnostischen Überlegungen in Richtung:

- paranoide und dissoziative Symptome
- Psychosen
- Manisch-depressive Erkrankungen
- Persönlichkeitsstörungen
- Suizidgefährdung

- hohe Impulsivität
- hohe Aggressivität
- Krise (eingeschränkt!), z.B. Akutbehandlung in PT nicht erlaubt.
- Unbedingt jedoch den Fall eines Verbindungsabbruchs genau vorbesprechen. Hinweis: bei Suizidalität und Nicht-Erreichen per Telefon muss die Polizei verständigt werden!

6. Geeignete/spezifische Interventionen

Auditiver Sinneskanal:

- Die Stimme ist das „Hauptinstrument“ in der Telefonberatung, sie kann ganz bewusst für die Gestaltung der Beratungsbeziehung genutzt werden. Eine möglichst gemeinsame Sprechgeschwindigkeit am Anfang hilft beim Joining, ebenso das Einbeziehen von Artikulation, Lautstärke, Atmung, Stimmlage („Blick mit dem Ohr“, Ertel et al., 2001, S.23).
- Aktives Zuhören, Nachfragen und Paraphrasieren sind zum einen wichtige eigenständige Werkzeuge, können aber zudem dazu beitragen, das Fehlen anderer Kommunikationskanäle zu kompensieren.
- Des Öfteren besteht das Problem eines übermäßigen Redeflusses bei Klient*innen, besonders am Telefon, da die Mimik der Berater*in nicht zu sehen ist. Zu lange Monologe (Problemtrance!) gilt es somit freundlich zu unterbrechen und die Prozesssteuerung zu übernehmen, z.B. durch Fragen nach Ausnahmen vom Problemerleben.
- Störungen thematisieren: sie können häufiger am Telefon auftreten, im Vergleich zur Beratungsstelle, wo es bereits eine natürliche Arbeitsatmosphäre gibt. Aufgrund dessen ist es wichtig, gut auf Struktur und Fokus zu achten.
- Am Telefon können die systemischen Fragetechniken helfen zu verlangsamen, zu differenzieren, neue Perspektiven zu entwickeln und die Selbstwirksamkeit zu erhöhen (z.B. „Was ist in den vergangenen Tagen gut gelaufen?“ „Wovon möchte ich mehr machen, wovon weniger?“).

- Bei Telefonberatungen bietet es sich zudem an, besonders auf die Ressourcenorientierung zu achten (z.B. durch Fragen „Was schätze ich an mir?“ „Wo sind meine Stärken?“ „Wofür bin ich dankbar?“). Auch Imaginationsübungen, wie z.B. „sicherer Ort“ / „Wohlfühlort“ oder Phantasiereisen, sind gut am Telefon möglich.
- Am Ende des Telefonats ist es sinnvoll das Gespräch zusammenzufassen und das weitere Vorgehen zu besprechen. Hier könnte man erneut besonders strukturiert vorgehen, da erfahrungsgemäß am Ende des Öfteren noch neue, emotionale Themen eingebracht werden. Hilfreich ist es, das Ende schon einige Minuten vorher einzuleiten.

Stressreduktion:

Bei einem eventuell höheren Stresspegel bei Klient*innen ist es wichtig, kontinuierlich Ruhe ins Gespräch zu bringen, z.B. gemeinsame tiefere Atmung anzuregen, da diese von den Klient*innen am Telefon besonders gut gehört werden kann.

Die eigene Atmung der Berater*in kann ein hilfreiches Instrument zur Selbstfürsorge sein. Wenn die Atmung immer flacher wird, ist vermutlich Stress entstanden, z. B. bei Eskalation der Situation oder fehlender Distanz. Hilfreich kann neben Atemübungen sein, bewusst aufzustehen oder einen kurzen bodyscan bzw. Grounding-Übungen durchzuführen. Dabei ist es sinnvoll, das Telefon auf Lautsprecher umzustellen.

Paarberatungen:

- Bei Paarberatungen sollte man auf die Sprecher- und Zuhörerrolle hinweisen. Da kein Augenkontakt mit den Klient*innen besteht, ist es hilfreich, wenn diese verstärkt direkt mit Namen von der/dem Berater*in angesprochen werden. Das Paar selbst muss sich zudem über den Sprecherwechsel verständigen.
- Bei Paaren kann der/die Partner*in gebeten werden zu beschreiben, wenn beim jeweils anderen während des Gesprächs z.B. Weinen, Zittern oder auch Freude auftritt. So können den Berater*innen wichtige visuelle Informationen vermittelt werden, die sie selbst nicht sehen können.

- Bei möglicher Eskalation sollte man schon frühzeitig thematisieren, dass als letzte Möglichkeit das Gespräch dann beendet würde. Dadurch werden die Klient*innen mehr in die Pflicht genommen, sich zu regulieren.
- Ein Spiegeln aggressiver Gefühle ist z.B. möglich, indem Schlüsselworte der Erzählung wiederholt und dann gemeinsam reflektiert werden können (Metakommunikation). Aufgrund einer möglichen hohen Emotionalität in der Telefonberatung können mitunter deutliche Aggressionen auftauchen.

7. Krisenintervention

Siehe dazu auch das Arbeitspapier Suizidprävention!

- Zeichnet sich im Beratungsgespräch eine Suizidgefährdung ab, sollte nach Aufenthaltsort, Personen vor Ort, alternativen Kontaktmöglichkeiten gefragt werden.
 - Bei geringer Kommunikationskompetenz können ggf. auch Angehörige mit einbezogen werden.
 - Bei großer Verzweiflung, Aggressivität sind organisatorische Absprachen wichtig, z.B. der Hinweis, dass bei akuter Suizidalität und Kontaktabbruch die Polizei zu rufen ist.
- Grenzen dieser Beratungsform beachten!

8. Unterschiede zur Telefonseelsorge

Im Vergleich zur Telefonseelsorge ist in der Ehe-, Familien- und Lebensberatung das Angebot der telefonischen Beratung nur ein Teil des gesamten Beratungsangebotes und wechselt sich meistens mit f2f-Beratung, Video- und Onlineberatungen ab.

Weitere Unterschiede zur Telefonseelsorge:

- In der Regel findet keine anonyme Beratung statt.
- Es gibt fest vereinbarte Beratungstermine, aber keine 24-stündige durchgehende Erreichbarkeit wie in der Telefonseelsorge.

- Die Beratungsprozesse gestalten sich oft über einen längeren Zeitraum, es gibt keinen Wechsel der Berater*in.
- Während die Telefonseelsorge mit ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen arbeitet, sind in der Ehe-, Familien- und Lebensberatung ausschließlich hauptamtliche Mitarbeiter*innen mit entsprechender Qualifizierung beschäftigt (vgl. dazu „Fachliche Standards der Ehe-, Familien- und Lebensberatung“, München 2019).
- Die Beratungsanlässe in der EFL sind überwiegend Probleme in Partnerschaft und Familie.
- Telefonseelsorge und Telefonberatung in der EFL sind einander sehr sinnvoll ergänzende Angebote für hilfesuchende Menschen. Die Berater*innen der EFL weisen immer wieder auf die Telefonseelsorge als wichtige Anlaufstelle für Krisenzeiten, v.a. auch nachts und am Wochenende hin.

9. Resümee zur Telefonberatung

Aus unseren Erfahrungen zum jetzigen Zeitpunkt (Anfang 2021) können wir sagen, dass uns Wichtigkeit und persönlich erlebte Wirksamkeit der Telefonberatung positiv überrascht haben. Auch telefonisch sind tiefe und nachhaltige Prozesse möglich und nicht selten konnten mit Hilfe dieses Mediums Dinge ausgesprochen werden, die im f2f-Kontakt vielleicht nicht so rasch bzw. gar nicht möglich gewesen wären. Gerade die praktischen Vorteile der Telefonberatung haben Beratung in der Corona-Krise oft erst möglich gemacht.

Literaturverzeichnis

- **Deutsche** Hauptstelle für Suchtfragen e.V.: Manual für die Beratung am Telefon. 20132
- **Drexelius, N.:** Bei Anruf Therapie: Wirksamkeit telefonischer Interventionen. PID 2020 (3), S. 9

- **Erfahrungsberichte** verschiedener Berater*innen der Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen der Erzdiözese München und Freising
- **Ertel, F., Jakob-Krieger, C. und Petzold, H.G.**, Supervision als Ressource von TelefonSeelsorge. Felderkundung zur Rolle & Bedeutung von Supervision mit Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge aus Integrativer Sicht. SUPERVISION: Ausgabe 06/2009
<https://www.fpi-publikation.de/supervision/06-2009-ertel-f-jakob-krieger-c-petzold-h-g-supervision-als-ressource-von-telefonseelsorge/> (07.05.2020)
- **Fachliche Standards.** Ehe-, Familien- und Lebensberatung in der Erzdiözese München und Freising, München. 2019
- **Goller, A., Hebart, F., Lux, S. und Zienert, M.:** Telefon- und Onlineberatung. Auszug aus dem Reader des Moduls II „Telefon- und Onlineberatung“, Regionale Qualifizierungszentren Mainz, Berlin-Brandenburg. 2012/2013
- **Katholische Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung** (Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“): „Auf verschiedenen Kanälen erreichbar!“ – Blended Counseling in der EFL (Konzeptentwurf). 2019
- **Knatz, B., Schumacher, S.:** Mediale Dialogkompetenz. Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon und im Chat, Heidelberg (Springer). 2019
- **Kühne, S., Hintenberger, G.:** Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. In: e-beratungsjournal, 16 (1), S. 33-44. 2020
https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/03/kuehne_hintenberger.pdf (07.05.2020)
- **Lins, S.:** Die Wirksamkeit und das Erleben von Telefonberatung bei pflegenden Angehörigen von Menschen mit Demenz, Dissertation, vorgelegt der Medizinischen Fakultät der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg. 2015
<https://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjUw-yWuezuAhVfBGMBHYJXTUQFjABegQIARAC&url=https%3A%2F%2Fopendata.>

uni-halle.de%2Fbitstream%2F1981185920%2F8314%2F1%2FLins_Dissertation_ULB_23.08.2015.pdf&usg=AOvVaw163lt7xPVkC-KoXj6EonFi (15.02.2021)

- **Neukirchen, C.:** Blended Counseling – Beratung im Wechsel zwischen On- und Offlinemodus, EFL Köln. 2017
- **Reese, R. et al.:** Effectiveness of Telephone Counseling: A Field-Based Investigation, Journal of Counseling Psychology, Vol. 49/Nr.2, S. 233-242. 2002
https://www.academia.edu/20259495/Effectiveness_of_telephone_counseling_A_field_based_investigation
- **Reimer, C.:** Ehe-, Familien- und Lebensberatung in der Coronazeit – Erfahrungen mit Telefonberatung und neuen Beratungsformen. In: Jahresbericht 2020, Ehe-, Familien- und Lebensberatung, Erzdiözese München und Freising
- **Schrengenberger, K.:** Wieso wir uns vor dem Telefonieren fürchten. NZZ, 24.11.2017
<https://www.nzz.ch/gesellschaft/sags-nicht-mehr-schnell-per-telefon-ld.1330876>
- **Schumacher, S.:** Emotional Health – Seelische Gesundheit. Separata aus: Hilberath, B.-J. & Kuschel, K.-J. (Hg.): Theologie im Gespräch. Eine Agenda für die Zukunft, Lembeck-Frankfurt, 2007, S. 263ff
https://www.drschumacher.de/mediapool/83/838235/data/Emotional_health.pdf (15.02.2021)
- **Steinmann, M. et al.:** Telefongestützte Verhaltenstherapie als niedrigschwellige Intervention bei Depression: Ein Behandlungsprogramm für den deutschen Sprachraum. Verhaltenstherapie 2016; 26:244-253
- **Wenzel, J., Jaschke, S. und Engelhardt, E.:** Handreichung: Krisenberatung am Telefon und per Video in Zeiten von Corona, 2020, Version 1.2
<https://www.dgsf.org/aktuell/news/hilfen-in-zeiten-von-corona-krisenberatung-am-telefon-und-per-video> (07.05.20)

Anhang: Studien zur Wirksamkeit von Telefonberatung

Im Folgenden werden Studien zur Wirksamkeit von Telefonberatung etwas ausführlicher erläutert, zum einen, um die Methodik darlegen zu können (Wer wurde wie und wie lange untersucht? Wer hat beraten?). Zum anderen soll auch auf Limitierungen eingegangen werden, mit denen Untersuchungen in dem Bereich zu kämpfen hatten.

Die **Wirksamkeit von Telefonberatung** wurde in Bezug auf verschiedene therapeutische Themenfelder untersucht. Schon längere Zeit gut belegt ist sie für die telefonische Tabakentwöhnung/ Raucherberatung (Reese et al., 2002, sowie Stead et al., 2009, zit. nach Lins, 2015). Von Reese et al. wurde Telefonberatung bei „Depression, Ängstlichkeit, Beziehungsprobleme[n], Kummer oder arbeitsbedingte(n) Schwierigkeiten“ (2002, S.239) erforscht. Die Teilnehmer*innen empfanden die Telefonberatung als „hilfreich für allgemeine und konkrete Verbesserungen“ und waren zufrieden mit dem Angebot.

Die Autor*innen verglichen in ihrer Studie die eigenen Telefon-Ergebnisse mit f2f-Studien (es gab also keine eigene Kontrollgruppe): „Respondents (...) rated the counseling relationship and level of interpersonal influence similarly to face-to-face counseling studies measuring the same attributes(...). When we compared the telephone counseling data gathered in this study to face-to-face studies, there was no difference in amount of therapeutic bonding. These findings are important, because the most consistent predictor of outcome has been the therapeutic relationship between the client and counselor“ (S.239). „The good news about telephone counseling is, that over 82% of the respondents reported specific improvement on their presenting problem.“ (ebd.) Diese positiven Ergebnisse stünden laut Reese et al. im Einklang mit den existierenden Fallstudien und den wenigen verfügbaren empirischen Studien zu diesem Thema.

Sie resümieren, dass, obwohl Telefonberatung bisher eher für spezifische Bereiche angewendet wurde (wie z.B. Krisentelefon), sich neue Möglichkeiten für verschiedene Beratungsanbieter*innen auftun. Besonders gut sei Telefonberatung geeignet als Nische für diejenigen, die normalerweise keine Beratung aufsuchen oder erhalten.

Limitierungen der Telefonberatung wurden in dieser Studie festgestellt bei Klient*innen, denen es zu Studienbeginn sehr schlecht ging und die Schwierigkeiten hatten, ihren Alltag gut zu strukturieren. In diesem Fall empfehlen Reese et al., die Telefonberatung mit einem funktionierenden f2f- Hilfsangebot zu kombinieren. Zudem stieg die generelle Zufriedenheit mit der Dauer der Beratungen. Wenn diese über ein Jahr gingen, wurden sie als signifikant effektiver erlebt als kürzere Prozesse, was im Einklang zu anderen Studienergebnissen steht (die Kurve der Verbesserung stieg mit der Beratungsdauer) (Reese et al, 2002, S.239f).

Methodische Schwierigkeiten:

Leider fehlte in oben erwähnter Studie eine Kontrollgruppe. Auch eine **Dissertation von Lins** zur Wirksamkeit von Telefonberatung bilanziert, dass die Studienqualität der Untersuchungen in dem Bereich (in der Dissertation wurden 11 Studien analysiert) als lediglich moderat einzustufen sei (nach den Kriterien der Cochrane Collaboration) (2015).

Die Ergebnisse der eigenen Untersuchung von Lins in der Dissertation beziehen sich auf pflegende Angehörige von Demenzerkrankten. Die Berater*innen mussten einem Gesundheitsberuf angehören (z.B. eine Psycholog*in mit Expertise in Demenz). Lins kommt zu dem Ergebnis, dass Telefonberatung für die Reduzierung von depressiven Symptomen wirksam ist. Dies steht im Einklang mit Ergebnissen der anderen Studien, die Lins zum Vergleich heranzog. Es wurden in der Dissertation auch mögliche Grenzen der Telefonberatung besprochen. Lins vertritt die These, dass besonders sozial isolierte Menschen lieber f2f- Beratung hätten, um dadurch menschlichen Kontakt zu erleben. Sie konnte dies jedoch anhand der Daten nicht selbst belegen. Lins stellte jedoch einen tatsächlichen vermehrten Wunsch bei den Teilnehmenden fest, die/den Berater*in vor der Telefonberatung persönlich kennenzulernen. Lins unterstützt einerseits das Vorgehen, sich vor Beginn der Telefonberatung einmal persönlich zu begegnen. Dennoch betont sie auch, dass der Wunsch der Klient*innen nach freundschaftsähnlichen Beziehungen zu den Berater*innen aufmerksam im Blick behalten und professionell begrenzt werden sollte. Dieser

Wunsch nach einem besseren Kennen / engerem Kontakt war des Öfteren von Teilnehmenden geäußert worden. (ebd.).

Schumacher (2007) weist darauf hin, dass in der deutschen Telefonseelsorge wenige empirische Untersuchungen stattfinden, da die Anonymität einer der Grundpfeiler des Angebots ist. Die wenigen Ergebnisse weisen jedoch alle in dieselbe Richtung wie die praktischen Erfahrungen der Telefonseelsorger: besonders hilfreich erscheint Hilfesuchenden „1. Verbale Aktivität, 2. Prozessbegleitung und Gesprächsstrukturierung, 3. systematische Problemanalyse, 4. Blickwinkelerweiterung, 5. Rückmeldungen (...)“ (S.2).

Die Telefonseelsorge in Hagen-Mark erhebt auch Selbsteinschätzungen der ehrenamtlichen Berater*innen und hat bereits über 10.000 Telefongespräche auf diese Weise ausgewertet. Die wichtigsten Kriterien aus Berater*innen-Sicht waren:

„1. Aktives Zuhören, 2. sortieren, konkretisieren, 3. Wünsche, 4. Ziele, 5. eine neue Perspektive erarbeiten“ (S.2). Die Länge des Gesprächs (länger als 30 min.) erlaube nach Einschätzung der Berater*innen zunehmend mehr Möglichkeiten, diese Kriterien zu erarbeiten.

Damit sich die Wirkung dessen entfalten könne, brauche es als Grundvoraussetzungen:

„1. Eine angemessene Zeitgestaltung, 2. hohe Sprachkompetenz und 3. Vertraulichkeit“ (S.8). Dies, gepaart mit Empathie, sei laut Schumacher die „Quintessenz“, wenn es um die Wirksamkeit von Telefonberatung gehe (S.13).

Diese Punkte ähneln grundlegenden **Wirksamkeitskriterien der f2f-Therapieforschung**.

Schumacher (2007) verknüpft zudem die Frage nach der Wirksamkeit von Telefonberatung mit Ergebnissen aus der Forschung zu den Spiegelneuronen. Sprache – das Instrument der Telefonberatung – könne eine solche „massive suggestive Wirkung entfalten“, dass generell nicht nur Beobachtung, sondern auch das Sprechen zu einer „Resonanz der Spiegelneuronenzellen“ führen könne. „Die phänomenale Möglichkeit der Sprache, schnelle und intuitive Verständigung zu ermöglichen,

beruht mit auf den Effekten der Spiegelneuronen“ (S.7). Somit ist die Verbalisierung ein immens wichtiger Teil des Beratungsprozesses und trotz Wegfall anderer Sinneskanäle am Telefon eine gute Möglichkeit der gegenseitigen Verständigung. Es können nicht nur kognitive Prozesse entstehen, sondern ebenso Körperempfindungen als Resonanz bei den Zuhörer*innen stattfinden.

Die gesundheitspolitische große Bedeutung medialer Seelsorge wurde laut Schumacher inzwischen auch durch die WHO bestätigt (erstmalig im Rahmen des Kongresses IFOTES) (2007).

Brigitte Hauner-Münch, Michaela Lochschmidt, Melanie Sturm

Videoberatung

Die Möglichkeit der Videobehandlung besteht zwar schon länger, doch erst die Pandemie-Situation forderte eine rasche und intensive Auseinandersetzung mit diesem Setting. Wie bei den anderen Beratungsformen werden hier nun die wichtigsten inhaltlichen und praktischen Aspekte betrachtet.

Definition

- synchrone Kommunikation in Echtzeit
- zwischen Berater*in und Klient*innen (Einzel oder Paar)
- über technische Ausstattung, die den Klient*innen zur Verfügung steht

Rahmenbedingungen

- ▶ siehe auch Telefonberatungsskript: „technische und therapeutische Voraussetzungen“
- technische Ausstattung: PC, Laptop, Tablet oder Smartphone mit Webcam, Lautsprecher, möglichst Headset oder Kopfhörer nutzen, die über Kabel am Computer angeschlossen sind, um Störgeräusche zu vermeiden
- ausreichend schneller, persönlicher Internetzugang – idealerweise LAN; im Ausland sollten sich Klient*innen möglichst über einen Virtual Private Network Client verbinden
- KV-zertifizierte Anbieter*innen – trotz Sicherheitsmaßnahmen kann keine 100 % Datensicherheit gewährleistet werden.
- vorab das Formblatt (Einwilligung zur Videoberatung) besprechen und unterschrieben zurücksenden lassen.
- Falls der Zugangslink per Email versandt wird, können die Klient*innen auf die Option hingewiesen werden, für diesen Zweck eine anonymisierte Emailadresse anzulegen. (Wichtig: Sensibilisierung dafür, möglichst keine Arbeits-Emailadresse zu verwenden. Inhalte wie z.B.

ausgefüllte Arbeitsblätter sollten auch nicht über unverschlüsselte Email-Kommunikation ausgetauscht werden.)

- Die Berater*innen sollten mit Gesicht und Oberkörper vor einem neutralen Hintergrund ohne persönliche Gegenstände arbeiten.
- Auf ausreichend Licht (v.a. in den Abendstunden) achten und Gegenlicht vermeiden.
- ungestörter, ruhiger Raum
- festgesetzter Zeitrahmen
- Aufnahme von Bild und Ton sind beidseits nicht gestattet!

Für wen ist die Videoberatung geeignet?

Die Entscheidung für Videoberatung sollte als Einzelfallentscheidung nach fachlichen Gesichtspunkten erfolgen.

Bei Wunsch der Klient*innen nach Videoberatung bereits bei der Anmeldung ist vorab ein Erstgespräch in direktem Kontakt empfehlenswert.

Vorsicht!

Erhöhte Aufmerksamkeit und sorgfältiges Abwägen bei diagnostischen Überlegungen in Richtung:

- paranoide und dissoziative Symptome
- Psychosen
- manisch-depressive Erkrankungen
- Persönlichkeitsstörungen
- Selbstmordgefährdung
- hohe Impulsivität
- hohe Aggressivität
- Krise (eingeschränkt!) z.B. Akutbehandlung in PT nicht erlaubt.

Unbedingt jedoch den Fall eines Verbindungsabbruchs genau vorbesprechen.

Hinweis: bei Suizidalität und Nicht-Erreichen per Telefon muss die Polizei verständigt werden!

Krisenintervention

- ▶ falls nicht zuvor absehbar!
- zu Beginn der Videositzung nach Aufenthaltsort, Personen vor Ort, alternativen Kontaktmöglichkeiten fragen
- Angehörige bei geringer Kommunikationskompetenz einbeziehen
- Bei großer Verzweiflung sowie Aggressivität sind organisatorische Absprachen wichtig z.B. der Hinweis, dass bei akuter Suizidalität und Kontaktabbruch die Polizei zu rufen ist (siehe auch Arbeitspapier Suizidprävention).
- ▶ Grenzen dieser Beratungsform beachten!

Besondere Möglichkeiten

Praktische Gesichtspunkte (siehe auch Telefonberatung)

- mitten in ihrer Welt behandeln
- ungewöhnliche, manchmal auch „ungeschminkte“ Einblicke in die Lebensrealität – Zuhause
- Erleben von Klient*innen an verschiedenen Orten, in verschiedenen Zuständen
- etwas gezeigt bekommen, z.B. selbstgeschaffene Kunstwerke, Einrichtung
- besondere Anknüpfungspunkte bereits beim Sprechen über den Rahmen der Sitzung wie Privatsphäre/Grenzen (z.B. isst der/die Klient*in während der Sitzung oder kommen Familienangehörige in den Raum)

- Im Vergleich zur Beratung am Telefon können für Klient*innen, die nicht Muttersprachler*innen sind oder eine Hörminderung haben, Lippenbewegungen sowie Mimik hilfreich beim Verstehen sein.

Erste Sitzung per Videotelefonie

- Die Berater*innen sollten den Klient*innen die Einschränkungen der Kommunikation, v.a. der nonverbalen Signale vermitteln. Es kann zu gegenseitigem Unterbrechen durch Übertragungsverzögerung kommen.
- Bei Ablenkung durch das eigene Bild können die Klient*innen darauf hingewiesen werden, dass sie die Funktion (meist) ausschalten können.
- Ein direkter Augenkontakt ist nicht möglich, doch kann hin und wieder ein Blick in die Kamera sowie bei der Begrüßung und der Verabschiedung, oder um bestimmte Aussagen zu unterstreichen, mehr Nähe vermitteln.
- vorbesprechen, wie mit einem Verbindungsabbruch umgegangen werden soll
- Ohne Wegezeit ist die Frage danach, was die Klient*innen vor der Sitzung gemacht haben und in welchem Zustand sie in den Termin einsteigen bzw. „was er/sie braucht, um im therapeutischen Raum anzukommen“ (Sümmerer, S. 30), oft hilfreich.
- Am Ende des ersten Video-Termins sollte auch erfragt werden, wie die Klient*innen das Gespräch erlebt haben.

Arbeitsweise modifizieren bzw. Themen

- Anders als in direktem Kontakt ist ein explizites Ansprechen/Einbeziehen von Körperempfindungen, Gefühlen und der Resonanz noch wichtiger, so kann z.B. eine humorvoll gemeinte Äußerung leichter missverstanden werden, ohne dass dies für den Äußernden spürbar wird.

- Hinweis auf wechselseitiges Nachfragen, z.B. wenn der Eindruck entsteht, dass das Gegenüber müde ist, streng, distanziert erscheint, oder wenn Irritationen auftauchen
- Mögliche Frustration bei technischen Schwierigkeiten ansprechen (z.B. Störquelle Handy beidseits ausschalten) und Abmachung, wie mit Störungen der Internetverbindung umgegangen werden soll (z.B. ob per Telefon fortgesetzt wird).
- Wie wird der Anfang und das Ende der Sitzung erlebt (z.B. als ein abruptes Ende des Termins, das Verlassenheitsgefühle auslösen kann)?
- Wie wirkt sich die fehlende An- und Abfahrt aus, wenn diese auch als Puffer, innere Vor- und Nachbereitung der Sitzung diene, beispielsweise wenn die Sitzung mit dem/der Berater*in zwischen zwei Arbeitstelefonaten stattfindet?

Selbstfürsorge der Berater*innen

Höhere Belastung/Anstrengung u.a. durch die minimale Zeitverzögerung und das Fehlen nonverbaler Informationen sowie durch den Bildausschnitt und das intensive Anschauen. (Das kann auch Bedrohungssignale auslösen.)

- ▶ Supervisions- und Intervisionsmöglichkeiten über Telefon/Videofonie, um sich zu entlasten und die Spezifika in der Supervision selbst zu erleben
- ▶ bewusstes Blick-lösen, verschiedene Positionen (vielleicht mal im Stehen arbeiten?), auf die Sitzungslänge achten, Pausen, Settingwechsel z.B. nach einer Videositzung wieder einen Termin f2f planen
- ▶ auf eigene ausreichende Selbstfürsorge achten!

Kombination mit anderen Beratungsformen

Erstgespräch, Diagnostik sowie Indikationsklärung und akute Krise werden in direktem persönlichen Kontakt empfohlen!

Fazit

- Videoberatung ist ebenfalls wirksam, auch wenn Therapiesitzungen per Video nicht der „Goldstandard“ sind.
- Bislang ist wenig darüber bekannt, wie Klient*innen und Berater*innen den Setting-Wechsel erleben. Erste Studien liefen während der Pandemie an, z.B. eine Studie der Sigmund Freud Privat-Universität.
- Die entstehende Beziehung hat eine andere Qualität.
- Eine gute therapeutische Allianz scheint genauso möglich.
- Vorsicht bei der Beziehungsarbeit: vermutlich ist mehr Bestätigung und Wertschätzung notwendig. Auch der Einsatz von Humor sollte besonders achtsam geschehen, da in direktem Kontakt Irritationen deutlicher spür- und damit korrigierbar sind.
- Teilweise scheinen sich Menschen mit hohem Kontrollbedürfnis und großem Schamerleben leichter öffnen zu können.
- Die Entscheidung für Sitzungen per Video sollte nicht allein aufgrund praktischer Erwägungen als schnellste und bequemste Lösung erfolgen.

Vorsicht!

Die Videositzung spielt eine gewisse Realität vor. Sie kann unmittelbaren Kontakt sowie die fachlich fundierte menschliche Begegnung niemals ersetzen!

Kleiner Ausblick

Videogestützte Beratung könnte unseren Beratungsalltag über die gegenwärtige Krisensituation hinaus bereichern. Eine weitere Auseinandersetzung mit ihren Besonderheiten und Herausforderungen sowie dem Umgang mit diesen bleibt stetig zu reflektieren.

Literaturverzeichnis:

■ **DPtV-Blitzumfrage:**

<https://www.aerzteblatt.de/nachrichten/112766/Psychotherapeuten-sehen-Videobehandlung-nicht-als-Goldstandard>

- **Eichenberg, C.** (2020). Psychotherapie in der Coronakrise: Trendwende in der Online-Psychotherapie. Deutsches Ärzteblatt, PP, 6, 255-256.
- **Heruth, C.** (2020). Therapeutische Sitzungen per Videotelefonie. Psychotherapie im Dialog, 2, 10 - 11.
- **Interessensgruppe E-Health** in der Fachgruppe Klin. Psychologie und Psychotherapie der Dt. Gesellschaft für Psychologie (DGPs). (2020). Empfehlungen zur Durchführung videokonferenzbasierter Psychotherapie. Psychotherapie Aktuell des DPtV, 2, 32 - 37.
- **Sander, L.** (2020). Smart-Therapy – Internet und Apps in der psychotherapeutischen Behandlung (Webinar).
- **Sonnenmoser, M.** (2020). Psychotherapie während der Coronapandemie: Selbstfürsorge und Reflexion. Deutsches Ärzteblatt, PP, 6, 208 - 211.
- **Sümmerer, C.** (2020). So fern und doch so nah – Psychotherapie im Videokontakt. Psychotherapie Aktuell des DPtV, 4, 28 - 33.

Michaela del Negro

Onlineberatung

1. Definition

Psychologische Online-Beratung ist eine aktive, helfende Begegnung zwischen Ratsuchenden und psychologischen Berater*innen. Sie findet virtuell im Internet mittels dessen spezifischen Kommunikationsformen (E-Mail, Chat, Videoberatung, Forum etc.) statt, wobei die Klient*innen Ort und Zeitpunkt der Problemformulierungen selbst bestimmen.

Sie hat zum Ziel, bei den Klient*innen kognitiv-emotionale Lernprozesse anzuregen, damit die Selbststeuerungs- und Handlungsfähigkeit wiedererlangt oder verbessert werden kann. Psychologische Online-Berater*innen stützen ihre Beratung auf anerkannte psychologisch-beraterische Methoden und halten sich an medienspezifisch erweiterte berufsethische Standards (Schweigepflicht, Datenschutz, Erkennbarkeit der Beraterkompetenz u.a.).

Es geht dabei um die Nutzung verschiedener Medien und deren spezifischer Handhabung (Laptop, Tablet, Smartphone) zur Inanspruchnahme einer Beratungsleistung, die mittels der Infrastruktur des Internets angeboten wird.

Onlineberatung ist ein Überbegriff, unter dem alle Beratungsformen, die digitalisiert stattfinden, subsummiert werden.

(Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen)

2. Formate und Rahmenbedingungen

Die zwei Formate der Onlineberatung, die wir hier seit über 15 Jahren in der Eheberatung verwenden, sind die webbasierte E-Mail-Beratung, kurz **Mailberatung**, und die **Chatberatung**. Beide Kommunikationsformen finden innerhalb eines Online Beratungsportals mit einem individuellen Login und zugleich verschlüsselt statt. Dadurch wird die vertrauliche und sichere Beratung gewährleistet.

Dabei müssen Datenschutzvorgaben und berufsrechtliche Vorgaben eingehalten und berücksichtigt werden.

2.a) E-Mail-Beratung

Bei der Mailberatung handelt es sich um eine asynchrone, d.h. zeitversetzte Beratungsform. Der Beratungsprozess wird durch das Abschicken der Anfrage und die Beantwortung durch die Berater*innen zeitlich zerdehnt. Ein zeitlicher Rahmen für die Erstantwort sollte festgesetzt werden.

Die Länge des Prozesses und die Anzahl der Mails können variieren, abhängig vom Konzept der Beratungsstelle und den behandelten Themen. Der Prozess selbst ist mehr als nur ein Beantworten der Fragen, sondern ein Dialog, der auf Seiten der Berater*innen gewisse Fähigkeiten erfordert.

Charakteristika der E-Mail-Beratung

Das Verfassen einer textgebundenen Beratungsanfrage beinhaltet für die Ratsuchenden die Aufgabe, ihre Situation zu reflektieren und in einer Form aufzuschreiben, die es den Empfänger*innen ermöglicht, zu verstehen, worum es jeweils geht. Sie müssen in der Lage sein, sich möglichst verständlich und fehlerfrei auszudrücken. Manche Zielgruppen sind damit vermutlich überfordert.

Die Klient*innen wählen den Zeitpunkt des Schreibens, sie ordnen während des Schreibens ihre Gedanken, sie können reflektieren, finden erste Distanz zu ihren Problemen und erste Lösungsansätze. Sie können wiederholt lesen, was sie geschrieben haben, und den Text erweitern. Schreiben hilft, das Wichtige vom Unwichtigen zu trennen. Es entsteht eine Entschleunigung. Schreiben ermöglicht Zugänge zum Unbewussten, erzeugt eine Selbstwirksamkeit und eröffnet verdeckte Ressourcen.

Die Berater*innen können komplexe Zusammenhänge erklären, Artikel und Bilder anhängen. Auch sie können den Zeitpunkt der Antwort wählen bzw. mit den Ratsuchenden vereinbaren und in Ruhe die Anfrage lesen, die Texte der Ratsuchenden reflektieren, sich setzen lassen und dann ihre Antwort verfassen und überarbeiten.

Kompetenzen

Grundlegend hilfreich ist wohl die Fähigkeit, sich empathisch und feinfühlig schriftlich auszudrücken, sowie ein Gefühl dafür zu haben, wie Sprache bei der Formulierung von Befindlichkeiten und Gefühlen eingesetzt werden kann. Grundsätzlich sind in der Onlineberatung alle Beratungskompetenzen, die in der f2f-Beratung erworben wurden, notwendig und hilfreich: Beziehung aufbauen, Übertragungsphänomene erkennen und damit umgehen, Symptome psychischer Erkrankungen erkennen, Störungen ansprechen, Interesse und Neugier zeigen, passende Interventionen einsetzen, Grenzen erkennen und ansprechen.

Es gilt für Berater*innen, mit reduzierter Information umzugehen, mit digitalen Kommunikationsmitteln zu antworten und mit flexiblem Responseverhalten, unverbindlicheren Kontaktmustern und evtl. Kontaktabbruch und Ausbleiben von Feedback zurecht zu kommen. Es braucht die Fähigkeit, das, was zwischen den Zeilen steht, zu spüren und zu beschreiben, ebenso wie die eigenen gefühlsmäßigen Reaktionen angemessen auszudrücken. Besonders wichtig erscheint immer wieder, die Perspektive der Klient*innen einnehmen zu können und in diesem Prozess – falls gewünscht und erforderlich – regelmäßig ein Feedback durch Kolleg*innen und Supervisor*innen zu bekommen.

Der Transfer von der f2f-Beratung zur Onlineberatung ist also nicht ohne weiteres und nicht „eins zu eins“ möglich. Die Wahl individuell passender und kompetenter Formulierungen in den verschiedenen Phasen der Beratung erfordert ein Einlernen und Üben.

2.b) Chatberatung

Die Chatberatung erfolgt synchron, also zeitgleich.

Beim Chat entfällt der hohe Anspruch an den Text, sowohl Schreibfehler als auch fehlende Satzzeichen sind erlaubt, ebenso eine ganz eigene Textgestaltung.

Es stehen festdefinierte Zeitfenster zur Verfügung, der Aufwand ist leichter einzuschätzen und es gibt immer eine direkte Reaktion auf die Fragen der Klient*innen (Hintenberger, 2010). Es geht weniger

um die präzise grammatikalische Darstellung, sondern mehr um den beziehungsorientierten Austausch.

Charakteristika der Chatberatung

In der Kürze liegt die Würze: Beide Seiten können sich gut viele Fragen stellen und kurze und knappe Antworten geben. Man kommt schnell auf den Punkt und redet wenig „drum rum“. Hingegen ist es manchmal mühsam oder auch nicht angebracht, komplexe Zusammenhänge zu erklären oder zu diskutieren. Bedenk- oder Schweigezeiten müssen verbalisiert werden.

Kompetenzen

Im Gegensatz zur Mailberatung verdichten sich im Chat Kommunikationsphänomene und es kann ein subjektives Gefühl der Beschleunigung entstehen. Zum einen ähnelt der Chat inhaltlich und strukturell einem mündlichen Gespräch, zum anderen stellt er durch das Medium Schrift eine Distanz her. Darin liegt ein besonderer Reiz.

Eine Besonderheit liegt in der Rahmung des Dialogs, da der Sprecherwechsel zwischen Berater*in und Klient*in durch sogenanntes „turn taking“ eingeführt werden kann. Des Weiteren erfolgt eine Aufteilung längerer Textpassagen in „chunks“, die durch mehrere Pünktchen ... signalisieren, dass noch weiterer Text kommt. Im Chat werden gesprochene Sprache und die Verschriftlichung von nonverbalen Komponenten der mündlichen Kommunikation kombiniert. So kann sich abhängig von der Zielgruppe bisweilen eine eigene Sprache entwickeln. Die Berater*innen schreiben z.B.: nicht *„das ist sehr traurig und du schreibst, dass du jetzt weinst“*, sondern sie schreiben: *„Taschentuch reich...“*.

Um dem Beschleunigungsphänomen, mangelnder Auftragsklärung und sonstigen unübersichtlicheren Verläufen zuvor zu kommen, ist eine stärkere Strukturierung der Gespräche notwendig. Hierzu gibt es inzwischen mehrere Prozessmodelle, die für die Berater*innen hilfreich sind (Petzold, 2003).

Die erforderliche Nähe und den Kontakt zwischen Berater*in und Klient*in unterstützen verschiedene Konzepte des Schreibens, die

eine „Nähe-Sprache“ entstehen lassen. Hier sind z.B. das interaktionsorientierte Schreiben (Storrer, 2018) oder das Modell der „Oralliteralität“ (Hintenberger, 2010) zu nennen. Damit ist die Kombination von Elementen gesprochener und geschriebener Sprache gemeint, die dazu beitragen, emotionale Nähe und Vertrautheit herzustellen, z.B.: „das hast du seeeeeeeeeehrr **gut** gemacht.“ Oder: „...in puncto Beziehung, da willst du ja noch einiges angehen – hm, wie soll ich das jetzt ausdrücken, na ja, wenn du die Zukunft voraussehen könntest, dann...“.

3. Qualifizierung

Neben einem sozialwissenschaftlichen Studium und einer beraterischen Zusatzausbildung erfordert die Onlineberatung somit eine zusätzliche aus mehreren Modulen bestehende Weiterbildung für digitale Beratungsformen. Zunehmend wird Onlineberatung in die universitäre Ausbildung sowie auch in die EFL-Beraterausbildung integriert. Eine weitere Qualifizierung erfolgt durch die Kurse der KBK, die eine zertifizierte Ausbildung zur/zum Onlineberater*in anbieten.

Folgende Kompetenzen müssen erworben bzw. neu geschult werden:

- EDV-Kenntnisse und Medienkompetenz.
- Affinität zur Beratung in schriftlicher Form.
- Erweiterung der diagnostischen Kompetenz über den visuellen Eindruck hinaus.
- Die Sprache der Klient*innen im digitalen Kontext verstehen und ein hypothetisches Bild über die Menschen dahinter zu erlernen.
- Die Fähigkeit, nur durch das Geschriebene ein umfassendes Bild von der ganzen Klient*in zu bekommen.
- Trotz reizarmer Information empathisch erreichbar zu sein.
- Lernen durch das Schreiben eine tragfähige Beziehung aufzubauen.

Darüber hinaus sind – wie bereits angesprochen – regelmäßige Supervision und Fortbildungen notwendig.

Richtlinien der KBK zur Durchführung und Qualifikation von Onlineberater*innen findet man unter dem folgenden Link: https://www.katholische-beratung.de/fileadmin/user_upload/Dokumente/Rahmenbedingungen_Onlineberatung.pdf

4. Chancen und Besonderheiten der beiden Formate (nach Petra Risau)

- Ratsuchende können ortsungebunden online gehen.
- Angst- und schambesetzte Themen werden direkt angesprochen.
- Wer sich schwer tut, spontan zu formulieren, hat bei der Mailberatung Zeit, die richtigen Worte zu finden, ohne sich unter Druck zu fühlen.
- Grübler können durch das Aufschreiben von „Gedankenkreisen“ Entlastung finden.
- Warming-up-Sequenzen entfallen häufig (Hintenberger: „Es wird direkt in den Raum hineingeschrieben“).
- Nähe durch Distanz (gerade das Fehlen der nonverbalen Informationen und der Zwang zur Schriftlichkeit wurden, für die Onlineberater-Pioniere überraschend, von den Nutzer*innen häufig positiv erlebt).
- Chance der frühzeitigen Intervention (Bsp. Sexuelle Gewalt).
- Vorteil der Beratungsdokumentation (auch für Nutzer*innen: Man kann die wohltuenden Worte immer wieder herholen).
- Chat beschleunigt (z.B., um ein „Reden um den heißen Brei herum“ zu unterbrechen), Mailberatung entschleunigt (z.B., um Selbstreflexion und Achtsamkeit zu fördern).
- Flexible Gestaltung der Arbeitsumgebung für beide Seiten.
- Berater*innen können methodisch vielfältig arbeiten: z.B. mit Atemübungen, angeleiteten Phantasiereisen oder Entspannungsübungen. Zusätzlich können vielfältige Arbeitsmaterialien oder -aufträge im Anhang verschickt werden, wie Selbstbeobachtungs- oder Fragebögen sowie Hausaufgaben, z.B. das Anfertigen lassen von Bildern oder Tagebucheinträgen.

5. Indikationen für Mail- und Chatberatung (nach Petra Risau)

Berücksichtigt man **internale Faktoren**, so ist Onlineberatung besonders hilfreich, wenn Menschen

- unter sozialem Druck stehen
- aus Angst oder Scham eine Distanz (psychischen Schutz) zur/zum Berater*in und die Anonymität brauchen
- eine klare Fragestellung haben, aber großen Aufwand scheuen
- lieber schreiben als reden

Mit Blick auf **externale Faktoren** ist sie besonders hilfreich für Menschen,

- deren Mobilität oder Lebensumstände es nicht zulassen, eine f2f-Beratung aufzusuchen
- deren Zeit es nicht zulässt, Beratungsstellen während begrenzter Öffnungszeiten aufzusuchen (Beruf, Beanspruchung durch Kinder, Pflege)
- die Infektionsschutz bzw. Schutz bei erhöhter Krankheitsanfälligkeit bedürfen

Nach unseren bisherigen Erfahrungen in der Onlineberatung ist gerade das Medium „Mailberatung“ sehr hilfreich für Menschen mit **Trauma-Erfahrungen** und deren Angehörige:

Einerseits, um – manchmal sogar zum ersten Mal – anonym und noch in sicherer Distanz, einer professionellen Person über die eigenen traumatischen Erfahrungen erzählen zu können.

Andererseits, auch begünstigt durch die Kanalreduktion, um der Gefahr des „Getriggert werden“ zu entgehen, weil Schreiben für diese Menschen besser steuerbar und kontrollierbar ist als ein Gespräch mit einem real anwesenden Gegenüber.

Zusammengefasst haben sich folgende Stärken der Onlineberatung für traumatisierte Klient*innen gezeigt:

- Kontrollierbarer, selbst steuerbarer Kontakt; jederzeit kann geschrieben, beendet, pausiert werden
- Nähe durch Distanz
- Schreiben hilft strukturieren, Gedanken in Ruhe zu ordnen, sich selbst gut zu reflektieren
- Schwere Themen wie Scham- und Schuldgefühle sind leichter thematisierbar
- Kanalreduktion als Vorteil, Schutz, nicht von Gefühlen überschwemmt zu werden, z.B. bei Schreibaufgaben
- Hinweise, Trost, Übungen der Berater*in sind jederzeit nachlesbar (Dokumentation)

6. Herausforderungen und Grenzen in der Onlineberatung

- Schriftliche Kommunikation ist leichter anfällig für Missverständnisse, die im direkten Kontakt u. U. schneller erkannt und beseitigt werden können.
- Wertschätzung und Empathie muss in schriftlicher Beratung stärker betont werden, da die Herzlichkeit und Nähe des direkten Kontaktes fehlen.
- In der Arbeit mit Paaren können in heftigen Streitsituationen Abwertungen in schriftlicher Form nicht unterbrochen werden und stehen dann verschriftlicht für immer geschrieben.

7. Wirksamkeit von Onlineberatung

Inzwischen gibt es Untersuchungen zur Wirksamkeit der Onlineberatung, die besagen, dass nach den Wirkfaktoren von Grawe kein Unterschied zu den traditionellen f2f-Beratungen zu verzeichnen ist. Gerade das Paradox der Nähe durch Distanz ermöglicht es Klient*innen, sich schnell zu öffnen und sehr persönliche Themen anzusprechen (Wenzel, 2008).

Es erscheint wenig hilfreich, die „neuen“ und „alten“ Beratungsformen in einer Abstufung in besser und schlechter zu bewerten. Entscheidend sind die Kombination und das Wissen, wann welche Form zu welchem Zeitpunkt zu welchen Klient*innen und Berater*innen passt.

Es kann jeder Vorteil einer Kommunikationsform auch wieder zu einem Nachteil werden. Am wichtigsten erscheint die Kontinuität der beratenden Person und nicht der Wechsel der Kommunikationsart (Neukirchen, 2017). Auch hier sind die Klient*innen die Expert*innen: was für sie zum Einstieg gut ist, das spüren sie am besten. Im weiteren Verlauf ist ein Wechsel der Beratungsform im Dialog mit der Beratungsfachkraft unter Berücksichtigung der fachlichen Kriterien des vorliegenden Leitfadens unter Umständen hilfreich. Näheres dazu auch im Beitrag unseres AKs zum Thema „Blended Counseling“.

Literaturverzeichnis:

- **Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014).** Einführung Onlineberatung & -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte digitaler Medien. Stuttgart: UTB
- **Engelhardt, E. (2018).** Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
- **Hintenberger, G. (2006).** *taschentuchreich* – Überlegungen zur Chatberatung. e-beratungsjournal.net, 2
- **Hintenberger, G. (2010).** Oraliteralität als Interventionsstrategie in der Onlineberatung ... e-beratungsjournal.net 6 (2)
- **Justen-Horsten, A., Paschen, H. (2016).** Online-Interventionen in Therapie und Beratung. Weinheim: Beltz Verlag
- **KBKEFL (2019).** „Auf verschiedenen Kanälen erreichbar!“. Konzeptentwurf des Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“
- **Knatz, B., Schumacher, S. (2019).** Mediale Dialogkompetenz. Berlin: Springer Verlag

- **Risau, P.** (2009). Die Wahl der Technik – Standards und Anforderungen ... in S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), Handbuch Online-Beratung – Psychosoziale Beratung im Internet. (S. 201-211). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
- **Storrer, A.** (2018). Interaktionsorientiertes Schreiben im Internet. Verfügbar unter <https://www.degruyter.com/downloadpdf/boooks/9783110538601/9783110538601-010/9783110538601-010.xml>
- **Wenzel, Joachim.** (2015). Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt ... e-beratungsjournal.net, 11. Jahrgang (1)

Ulrike Weidinger-Harrer

Walk and Talk

Begriffsklärung:

Walk and Talk (Reden beim Gehen) ist nach Lesky (2015) keine eigenständige Therapieform, sondern eher eine besondere Form der Durchführung von therapeutischen Gesprächen/Beratungsgesprächen, die keine inhaltliche Festlegung impliziert.

In Studien zeigt sich unter anderem (siehe Lesky 2015),

- dass körperliche Aktivität mit Kreativität und psychischem Wohlbefinden (positiver Affekt und Erleben von Aktiviertheit) assoziiert ist.
- dass längeres Gehen zu einem Nachlassen des Stressniveaus in Belastungssituationen führt.
- die Wirksamkeit des Gehens als Therapie in der Behandlung von Depressionen.
- dass Spaziergehen in der Natur positive Auswirkungen auf die selbstbeurteilte Fähigkeit, ein konkretes persönliches Lebensproblem zu reflektieren hat.

Vorteile von Walk and Talk:

- Ein Beratungsgespräch im Gehen kann die Fokussierung der Wahrnehmung auf das Erleben im Hier und Jetzt erleichtern. Das könnte z.B. bei häufigem und extensivem Grübeln und/oder einer stark ausgeprägten Vergangenheitsorientierung hilfreich sein.
- Eine Walk and Talk Sitzung kann den Abbau von aktuellem Stress- und Belastungserleben unterstützen.
- Der Settingwechsel kann als Möglichkeit der Musterunterbrechung (z.B. bei stagnierendem Beratungsverlauf, festgefahrener Kommunikation) eingesetzt werden, als ein Versuch, durch Bewegung etwas wieder in Fluss zu bringen. Im Gehen können Problemlöseprozesse oftmals leichter angeregt werden.

- Die andere Art des Beziehungsaufbaus bzw. der Beziehungsgestaltung in diesem Setting kann manchen Klient*innen die Selbstöffnung erleichtern. Eine Interaktion von Angesicht zu Angesicht im Sitzen wird von einigen Klient*innen dagegen als eher unangenehm und schambehaftet erlebt.
- Walk and Talk bietet eine Möglichkeit, sich an besondere Umstände bzw. an die aktuellen Bedürfnisse der Klient*innen flexibel anzupassen. So könnte es z.B. für eine Mutter mit einem Baby oder Kleinkind ohne andere Betreuungsmöglichkeiten eine Erleichterung sein, ein Beratungsgespräch im Gehen zu führen, während das Baby im Kinderwagen schlafen kann.
- geringere Ansteckungsgefahr bei Gesprächen im Freien als in geschlossenen Räumen.
- positive unspezifische Gesundheitseffekte durch körperliche Aktivität.

Worauf ist zu achten?

- Es sollte vorher gut abgesprochen sein, wie die Sitzung abläuft (Besprechung von Rahmen und Regeln) und ein Einverständnis zum Settingwechsel von den Klient*innen eingeholt werden.
- Es sollte bereits eine sichere und vertrauensvolle Beratungsbeziehung etabliert sein.
- Klärung der eigenen Rolle in dem Setting: evtl. stärker teilnehmende oder führende Haltung erforderlich, z.B. auf gemeinsamen Rhythmus beim Gehen achten, Regulierung von (körperlicher) Nähe und Distanz.
- Gespräche im öffentlichen Raum führen zu einer sozialen Exposition, z.B. könnte es passieren, dass Klient*innen Personen aus ihrem privaten oder beruflichen Umfeld treffen oder sie sich beobachtet fühlen.
- Wenn die Beratung aus dem geschützten Raum der Beratungsstelle in einen öffentlichen Raum verlegt wird, könnte die zwischen Berater*innen und Klient*innen entstandene Vertrautheit und Intimität gestört werden oder eine Irritation erfahren.

- Außenreize können zu Ablenkung und Verunsicherung bei den Klient*innen führen. Eine möglichst reizarme und ruhige Umgebung ist daher eine wesentliche Voraussetzung.

Indikationen:

- Klient*innen, die sich aktuell in einem erhöhten Anspannungs- bzw. Erregungszustand befinden. (Ziel: Abbau der Anspannung und Beruhigung)
- evtl. Klient*innen mit depressiver Symptomatik. (Ziel: Zunahme von Aktivität und Antrieb)
- Klient*innen mit ausgeprägter Neigung zum Grübeln. (Ziel: Aufmerksamkeitsfokussierung auf das Hier und Jetzt)
- Einüben von Achtsamkeit beim Gehen bzw. des achtsamen Wahrnehmens von naturbezogenen Wahrnehmungsreizen („Wahrnehmungsspaziergang“)
- Settingwechsel als Musterunterbrechung (s.o.)

Grenzen:

- Das Setting scheint nicht für den Erstkontakt geeignet, also um ein Arbeitsbündnis zu etablieren, Aufträge zu klären und Ziele zu erarbeiten.
- Walk and Talk wurde bisher für das Einzelsetting diskutiert. Für Paar- bzw. Familiengespräche ist es vermutlich, auch aufgrund der größeren Komplexität der Konstellationen, weniger gut geeignet.
- Wenn eine Störung oder ein Konflikt in der Beziehung zwischen Berater*in und Klient*in vorliegt, ist ein Settingwechsel zu vermeiden.

Fazit:

- Walk and Talk kann situationsspezifisch als Möglichkeit zur Musterunterbrechung, zum Perspektivenwechsel, zur Ressourcenaktivierung und zum Einüben von neuen Fähigkeiten (z.B. Achtsamkeitsübungen) eingesetzt werden. Es könnte als Ergänzung zum klassischen f2f-Setting eine Bereicherung darstellen, um flexibel auf die aktuellen Bedürfnisse von Klient*innen reagieren zu können.
- Es scheint für Paar- und Familiengespräche weniger gut geeignet und hat wohl eher seinen Anwendungsbereich im (stationären) psychotherapeutischen oder soziotherapeutischen Kontext (z.B. zur Einübung bestimmter Fähigkeiten, Expositionen, Achtsamkeitsübungen etc.).

Literaturverzeichnis:

- **Geißler, D.** (2017) Körperliche Aktivität in der individualpsychologischen Psychotherapie. Zeitschrift für Individualpsychologie. 4(1), 49–69.
- **Lesky, J.** (2015). Walk and Talk. Psychologische Medizin, 26(2), 69–76.

Florian Fischaleck

Präsenzberatung als Unmittelbarkeit absichtsloser menschlicher Begegnung – Eine philosophische Betrachtung nach Martin Buber

Folgender Beitrag stellt den Versuch dar, zu beschreiben was Präsenzberatung oder auch f2f-Beratung kennzeichnet.

Hierbei gilt es, den Blick auf das Beziehungsgeschehen zu fokussieren, das sich aufspannt, wenn Menschen sich begegnen. Dies gilt auch für professionelle Kontexte der Beratung und Therapie.

Die therapeutische Wirksamkeit hängt wesentlich von der Beziehung ab. Dies belegen viele Studien in unterschiedlichen therapeutischen Ausrichtungen und Schulen.

Die Beziehung ist das Handwerkszeug der Therapeuten*innen und der Berater*innen. Die Beziehung tragfähig zu gestalten, ist Kern der Professionalität, die natürlich auch durch Techniken und Methoden Unterstützung erfährt.

Die Beziehung an sich, als ein „beim Anderen Sein“, hat bereits eine heilsame Wirkung. Was aber geschieht, wenn zwei Menschen sich aufeinander beziehen? „Alle Wahrnehmungen und die darauf aufbauenden Erkenntnisse vollziehen sich im psychotherapeutischen Setting zum einen in einem Binnenraum des psychischen Erlebens, zum anderen im *Beziehungsraum*, der sich zwischen Therapeut und Patient aufspannt. Beide Räume sind dabei aufeinander bezogen.“ (Zangerle 2015:2)

Wie lässt sich dieses Geschehen fassen und beschreiben? Welchem Bild vom Menschen folgt es und wo gründet es?

Sucht man nach den Wurzeln der Humanistischen Therapie stößt man unweigerlich auf die Philosophie Martin Bubers. Buber war Philosoph, Übersetzer der hebräischen Bibel ins Deutsche (mit Franz Rosenzweig) und Autor. Er war Wegbereiter der sogenannten Dialogphilosophie.

„Buber, wie Kierkegaard in religiöser Gewissheit verankert, betont in diesem Zusammenhang neben dem Bezug des Menschen zur Welt die Bedeutung der Ich-Du-Beziehung als „Begegnung“ – ohne Zweck, Gier oder Vorwegnahme“ (Kriz 1994:174).

Therapeutische Beziehung als „Zwischen“ in der Begegnung von ICH und DU

- Das „Zwischen“ beschreibt den Raum zwischen zwei Menschen, den sogenannten Beziehungsraum. Um das „Geschehen“ in diesem Raum geht es, will man die Wirksamkeit von Beziehung an sich reflektieren.
- Das Geschehen: Wahrnehmendes Subjekt – wahrgenommenes Objekt – das wiederum selbst als Subjekt in Erscheinung tritt.
- Bewusste Kommunikation und unbewusste Interaktion, alles was durch die leibliche Präsenz transportiert wird, gehört zum Geschehen was sich in der Begegnung ereignet. Für Psychotherapie und Beratung ist dieses Geschehen von besonderer Bedeutung.
- Treten zwei Menschen ins Gegenüber, z.B. in einem Beratungsprozess, treten sie in eine Beziehung ein. Dies verändert beide Seiten. Ein eigenes Beziehungsklima entsteht.
- Beobachtung, also das Schauen allein, schafft Wirklichkeit und Schauen allein wirkt.
- Die Begegnung aktualisiert etwas am Anderen und macht personale Begegnung möglich. Sie aktualisiert das Personale am Gegenüber, das dadurch als Person sichtbar wird. Nach Buber ist Gegenwärtigkeit im Schauen gleich Gegenwärtig – sein. Bedingung hierfür ist die völlige Akzeptanz der Gegenwart.
- Was im Beziehungsraum erfahren wird oder besser geschieht, ist inhaltlich nicht zu fassen. Erfahren wird „eine Gegenwart als Kraft.“
- Die „Gegenwärtigkeit“ in der Begegnung schafft eine heilsame Beziehung. Dieser Raum eröffnet sich zwischen Therapeut*in und Klient*in.

- Der Rückzug aus dem „Zwischen“ oder dessen Erstarrung sind Kennzeichen von Pathologie. Die Unfähigkeit oder Unmöglichkeit des Dialogs führen in pathologische Erscheinungen.
- Die Frage wie Beziehung/Begegnung durch Gegenwärtigkeit stattfinden kann, ist im Sinne Bubers eine entscheidende. Ebenso die Frage: „Was bedingt das Verfehlen von Begegnung?“ Buber nennt es „Vergegnung“.

Haltung als In-der-Welt-Seiende

Als In-der-Welt-Seiende haben wir eine Haltung zur Welt. Wir sprechen durch unsere Haltung. Auch im Schweigen stehen wir in dieser Sprache.

Bubers philosophische Anthropologie sieht den Menschen immer schon in dieser Haltung zur Welt. Der Mensch ist ein Gehaltener. Durch sein Gehalten-Sein ist er schon immer ein Sprechender.

Die Haltung ist „zwiefach“ und drückt sich auch in der Sprache aus.

„Es gibt kein Ich an sich, sondern nur das Ich des Grundwortes Ich-Du und das Ich des Grundwortes Ich-Es (...). Ich sein und ich sprechen sind eins (...). Das Leben des Menschen besteht nicht im Umkreis der zielenden Zeitwörter allein. Es besteht nicht aus Tätigkeiten allein, die ein Etwas zum Gegenstand haben.

Ich nehme etwas wahr. Ich empfinde etwas. Ich stelle etwas vor. Ich will etwas. Ich fühle etwas. Ich denke etwas. Aus alledem und seinesgleichen allein besteht das Leben des Menschenwesen nicht. All dies und seinesgleichen zusammen gründet das Reich des Es. Aber das Reich des Du hat anderen Grund. Wer Du spricht, hat kein Etwas zum Gegenstand. Denn wo Etwas ist, ist anderes Etwas, jedes Es grenzt an andere Es, Es ist nur dadurch, dass es an andere grenzt. Wo aber Du gesprochen wird, ist kein Etwas. Du grenzt nicht. Wer Du spricht, hat kein Etwas, hat nichts. Aber er steht in einer Beziehung.“ (Buber 1954a:8)

Zwei Haltungen zur Welt, Ich – Es und Ich – DU

Ich – ES: verfügt über die Welt, etwas erfahren, etwas wahrnehmen, fühlen, vorstellen (vgl. Zangerle 2015:17). Das Gegenüber ist Objekt, es ist keine Gegenwärtigkeit im Sinne „Gegenwartende und Gegenwährende“ (Buber 1954a:17)

Ich – ES reduziert, wenn der Mensch einseitig in diesem Grundwort bleibt und nicht mehr in die Gegenwart entflammen kann (Vgl. Zangerle 2015:17).

Ich – Du „Gegenwartende und Gegenwährende“ (Buber 1954a:17). Das dialogische Ich, schwingt sich auf die Mitte seines Gegenübers ein, „verkörpert“ Hinwendung. Es vergegenwärtigt das Gegenüber. Das dialogische Ich wird allein in der Schwingungsbreite sichtbar/erlebbar. Es ist ein Geschehen innerer Resonanz aus dem eigenen Ursprung.

Beide Haltungen lassen einen Raum entstehen, den Buber als „das Zwischen“ bezeichnet.

Das Ich-Du Wort kann zu allen Wesen gesprochen werden. Wenn es der Gegenwärtigkeit entgleitet, fällt es in das Grundwort Ich-ES hinein und wird zum Objekt. Da muss es nicht bleiben, „vielmehr soll das Gegenständliche zur Gegenwart entbrennen“ (Buber 1954a: 42).

„Das aber ist die ewige Schwermut unseres Loses, dass jedes Du in unserer Welt zum Es werden muss. So ausschließlich gegenwärtig es in der unmittelbaren Beziehung war: sowie es sich ausgewirkt hat oder vom Mittel durchsetzt worden ist, wird es zum Gegenstand unter Gegenständen, zum vornehmsten etwa, dennoch zu einem von ihnen, in Maß und Grenze gesetzt (...). In der gegenständlichen Sprache wäre zu sagen: jedes Ding in der Welt kann, entweder vor oder nach seiner Dingwerdung, einem Ich als sein Du erscheinen.“ (Buber 1954a:20f)

Der Mensch im Grundwort Ich-ES findet Halt in Gegenständen, die eine tragende und schützende Funktion erfüllen.

Der Mensch im Grundwort Ich-DU ist zurückgeworfen auf das Sein, erlebt Halt im Getragen-werden und Vertrauen.

Die Verbindung zum Seinsgrund kann erfahren werden und ist Halt. Dieser kann aufgesucht werden, entzieht sich aber der Machbarkeit.

Das Geschehen in der Begegnung

„In seinem Sein bestätigt will der Mensch durch den Menschen werden und will im Sein des Anderen eine Gegenwart haben.“ (Buber 2008b, 53)

Das, was zwischen Menschen in der Begegnung geschieht, ist die Intimität der Begegnung. Der Begegnungsraum, der Zwischenraum, das Ereignis zwischen den Menschen ist hier im Fokus. Buber nennt dieses Ereignis ein „Widerfahren“, wenn wir glauben alles ist bedacht, innerlich und äußerlich aufgeräumt.

„... aber wenn ich und ein anderer (...) einander widerfahren, geht die Rechnung nicht auf, ein Rest bleibt, irgendwo, wo die Seelen aufhören und die Welt noch nicht begonnen hat, und dieser Rest ist das Wesentliche“ (Buber 1961, 166).

Kontakt ereignet sich. Wir können uns bereitmachen und uns offen halten für die Begegnung, für das Geschehen. Das Geschehen ist „Gnade“, ein unverfügbares Geschenk.

„Wer DU spricht, hat kein Etwas, hat nichts. Aber er steht in der Beziehung“ (Buber 1954a:8).

In der Beziehung wesentlich zu „Sein“ heißt im Geist zu leben. (vgl. Buber 1954a:41)

Geist ist etwas „Ermöglichendes“, etwas was Resonanz eröffnet und ermöglicht. Bei-Sein beim Anderen, ein „geschöpflcher Blick zum Mitgeschöpf“ (Buber 1954b: 79) kann Antwort genug sein.

Anregungen zum Umgang mit dem Text:

Wahrnehmen der eigenen Resonanz:

- Was ist der Klang des Textes in mir?
- Welche Resonanz, Gefühle, Gedanken, Bilder, tauchen auf?
- Welche Gestimmtheit hinterlässt er in mir?
- Wo stimme ich zu und welche Fragen tauchen auf?

Austausch zu zweit (Zwiesprache)

- nur hören und die Resonanz auf das Gehörte wahrnehmen
- keine Kommentierung
- keine Bewertung
- keine eigene Erfahrung
- die Resonanz aussprechen

Folgende Fragen gilt es zu beobachten und durch weitere zu ergänzen:

- Wann und wie spüre ich, dass ich mich in einer „Ich-Es-Haltung“ bzw. in einer „Ich-Du-Haltung“ befinde?
- Wann und wie spüre ich diese Haltung bei Klient*innen?
- Wie kann ich für Verbindung im Sinne einer „Ich-Du-Haltung“ Voraussetzung schaffen, obwohl sie sich der „Machbarkeit“ entzieht?
- Was hilft mir selbst und wie kann dies bei Ratsuchenden unterstützen?
- Inwiefern beeinflusst die Erfahrung oder das Vertrauen sich mit etwas zu verbinden, was größer ist als ich die Begegnung und macht sie zur Gegenwart als Kraft im Sinne „Bubers“?

Weitere Fragen in Bezug auf die digitalen Beratungsformen sind zu beobachten und zu ergänzen:

- Entfalten sich die beschriebenen Beziehungsprozesse (das „Zwischen“) auch in den alternativen Beratungsformen?
- Finden korrigierende emotionale Erfahrungen (Franz Alexander), bzw. Heilungsprozesse, die ein verändertes Verhalten ohne innere Anstrengung ermöglichen, auch unter reiner Anwendung alternativer

Beratungsformen statt? Wo gibt es Unterschiede, wo Gemeinsamkeiten?

- Da Sein, Mitfühlen und Mittragen im Hier und Jetzt ist heilsame Gegenwärtigkeit. Das, was geschieht ist nicht planbar oder machbar. Gilt das nur in der Präsenzberatung oder auch für andere Beratungsformen?
- Entsteht der Beziehungsraum zwischen Menschen auch im digitalen Setting?
- Wird Begegnung in der Präsenzberatung in besonderer Weise spürbar aufgrund der Unmittelbarkeit der Begegnung und der Beteiligung vieler Sinneskanäle?

Literaturverzeichnis

- **Buber, Martin** (1954a): Die Schriften über das dialogische Prinzip. Ich und Du. Heidelberg: Lambert Schneider
- **Buber, Martin** (1954b): Einsichten, Wiesbaden: Insel
- **Buber, Martin** (1961): Das Problem des Menschen, Heidelberg: Lambert Schneider
- **Buber, Martin** (2008): Urdistanz und Beziehung, in: Buber, Martin, Schriften zur Psychologie und Psychotherapie, Werkausgabe 10, Buber Agassi (Hg.), München: Gütersloher Verlag, S. 59 -69
- **Kriz, Jürgen** (1994): Grundkonzepte der Psychotherapie, Weinheim: Belz – Psychologie Verlags Union
- **Zangerle, Simon** (2017): Marin Bubers Philosophie des Dialogs und die Existenzanalyse, Abschlussarbeit für die fachspezifische Ausbildung in Existenzanalyse, https://www.existenzanalyse.org/wp-content/uploads/Zangerle_2015_AA551.pdf (Zugriff 22.06.2021)

Conny Fedke

Adressen der Beratungsstellen in der Erzdiözese München und Freising

ZENTRALE

Ehe-, Familien- und Lebensberatung
der Erzdiözese München und Freising
Rückertstraße 9
80336 München
Telefon: 0 89 / 54 43 11 - 0
E-Mail: info@eheberatung-oberbayern.de

Unsere Beratungsstellen in der Region München:

MÜNCHEN MITTE

Rückertstraße 9
80336 München
Telefon: 0 89 / 54 43 11 - 0
Mo bis Do: 8.30 – 12.00, 13.30 – 16.30 Uhr;
Fr: 8.30 – 13.00 Uhr
E-Mail: muenchen@eheberatung-oberbayern.de

MÜNCHEN NORD / SCHWABING

Franz-Joseph-Straße 35
80801 München
Telefon: 0 89 / 59 27 84
Mo: 13.00 – 14.00 Uhr; Di: 11.00 – 12.00 Uhr;
Mi und Fr: 14.00 – 15.00 Uhr; Do: 9.30 – 10.30 Uhr
E-Mail: schwabing@eheberatung-oberbayern.de

MÜNCHEN SÜD / HARLACHING

Lorenzonistraße 58
81545 München
Telefon: 0 89 / 6 42 25 03
Mo bis Fr: 12.00 – 13.00 Uhr
E-Mail: harlaching@eheberatung-oberbayern.de

MÜNCHEN / ISARTOR

Steinsdorfstraße 19

80538 München

Telefon: 0 89 / 21 02 08 88

Mo bis Fr: 12.00 – 13.00 Uhr

E-Mail: isartor@eheberatung-oberbayern.de

OBERSCHLEISSHEIM

Hofkurat-Diehl-Straße 5

85764 Oberschleißheim

Telefon: 0 89 / 31 56 29 63

E-Mail:

oberschleissheim@eheberatung-oberbayern.de

Unsere Beratungsstellen in den Landkreisen:

BAD TÖLZ – WOLFRATSHAUSEN / GERETSRIED

Egerlandstraße 76

82538 Geretsried

Telefon: 0 81 71 / 1 67 16

E-Mail: geretsried@eheberatung-oberbayern.de

BERCHTESGADENER LAND

Lindenstraße 6 (rechter Eingang, 2.Stock)

83395 Freilassing

Telefon: 0 86 54 / 49 43 14

E-Mail: bgl@eheberatung-oberbayern.de

Salzburger Straße 30

83435 Bad Reichenhall

Telefon: 0 86 54 / 49 43 14

E-Mail: bgl@eheberatung-oberbayern.de

DACHAU

Mittermayerstraße 13

85221 Dachau

Telefon: 0 81 31 / 5 54 86

E-Mail: dachau@eheberatung-oberbayern.de

EBERSBERG

Sieghartstraße 27

85560 Ebersberg

Telefon: 0 80 92 / 2 22 18

E-Mail: ebersberg@eheberatung-oberbayern.de

ERDING

Landgestütstraße 10

85435 Erding

Telefon: 0 81 22 / 9 37 64

E-Mail: erding@eheberatung-oberbayern.de

FREISING

Kesselschmiedstraße 10 / II

85354 Freising

Telefon: 0 81 61 / 33 66

E-Mail: freising@eheberatung-oberbayern.de

FÜRSTENFELDBRUCK

Dachauer Straße 8

82256 Fürstenfeldbruck

Telefon: 0 81 41 / 3 37 53

E-Mail:

fuerstenfeldbruck@eheberatung-oberbayern.de

MIESBACH

Franz- und Johann-Wallach-Straße 12

83714 Miesbach

Telefon: 0 80 25 / 28 06 40

E-Mail: miesbach@eheberatung-oberbayern.de

Marktplatz 20

83607 Holzkirchen

Telefon: 0 80 24 / 36 56

E-Mail: holzkirchen@eheberatung-oberbayern.de

MÜHL DORF

Stadtplatz 10

84453 Mühldorf

Telefon: 0 86 31 / 1 56 18

E-Mail: muehldorf@eheberatung-oberbayern.de

ROSENHEIM

Max-Josefs-Platz 23

83022 Rosenheim

Telefon: 0 80 31 / 38 18 50

E-Mail: rosenheim@eheberatung-oberbayern.de

Herrengasse 9

83512 Wasserburg

Telefon: 0 80 31 / 38 18 50

E-Mail: rosenheim@eheberatung-oberbayern.de

TRAUNSTEIN

Marienstraße 5

83278 Traunstein

Telefon: 08 61 / 61 16

E-Mail: traunstein@eheberatung-oberbayern.de



**ERZDIÖZESE MÜNCHEN
UND FREISING**

Impressum

Erzdiözese München und Freising (KdöR)
vertreten durch das Erzbischöfliche Ordinariat München
Generalvikar Christoph Klingan
Kapellenstraße 4, 80333 München

Verantwortlich für den Inhalt:
Ressort Caritas und Beratung, Hauptabteilung Beratung
Realisierung des Produkts mit der Stabsstelle Kommunikation,
Visuelle Kommunikation

Druck: www.sasdruck.de

Papier: enviro®ahead, hergestellt aus 100 % Altpapier, FSC®-zertifiziert

Die Kompensation der CO₂-Emissionen
erfolgt über Klimaschutzprojekte
des kirchlichen Kompensationsfonds
Klima-Kollekte gGmbH

UID-Nummer: DE811510756



www.erzbistum-muenchen.de/eheberatung-oberbayern

gefördert von der
Landeshauptstadt München
Sozialreferat



Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

gefördert vom
Landkreis München



Landkreis
München



Bayerisches Staatsministerium für
Familie, Arbeit und Soziales