

»Ich brauche endlich Hilffeeeeee!«

Von Fallstricken, Verführungen und Werkzeugen in der Online-Krisenberatung

Von Florian Klampfer

Pötzlich stand sie da ... groß wie ein Riese und sprach: »Guten Tag – mein Name ist Krise.«¹

In dieser schlichten Liedzeile stecken zwei grundlegende und wichtige Wahrheiten. Zum einen werden Menschen, die Krisen erleben, plötzlich und völlig unerwartet damit konfrontiert; zum anderen wird die Krise gefühlsmäßig als etwas Überlebensgroßes und auch sehr Mächtiges erlebt.

Die Qualität bzw. die wesentlichen Vorzüge der Onlineberatung decken sich meiner Einschätzung nach mit genau diesen zwei wesentlichen Merkmalen des gefühlten Krisenerlebens. Onlineberatung kann schnell und unkompliziert erfolgen und ist nicht abhängig von Örtlichkeiten, bietet mithin Menschen in Krisen eine ideale Möglichkeit, ihren akuten Beratungsbedarf direkt und ohne Um-Wege zu befriedigen. Davon profitieren insbesondere Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, weil sie zum

Beispiel in ländlich gelegenen Orten wohnen oder aus gesundheitlichen Gründen nicht in der Lage sind, eine Beratungsstelle aufzusuchen.

Weiterhin bietet gerade die Onlineberatung die Möglichkeit, durch das geschriebene – und damit auch nachlesbare – Wort, das große und undefinierbare Krisenerleben konkreter erfahrbar und damit etwas kleiner werden zu lassen. Der sich in der Krise befindliche Mensch erfährt durch die Notwendigkeit, das aufzuschreiben, was er erlebt und fühlt, bereits eine erste Erweiterung seines sehr engen Handlungsspielraumes.

Wenn Hilfebedarf auf Hilflosigkeit trifft

Berater und Ratsuchende: Diese beiden »stehen« sich nun gegenüber, und oftmals prallen zunächst großer Druck des Ratsuchenden – das häufigste »Begrüßungsgeschenk«, das diese in der Krise Beratern machen – und

Hilflosigkeit bzw. Ohnmacht des Beraters aufeinander: »Hilffeeeeee!!!! – Mir geht's total schlecht und wenn ihr mir nicht helfen könnt, weiß ich auch nicht, ob ich den Tag noch überlebe. Ach Scheiße – Hat ja alles sowieso keinen Sinn ...« – so ein Ratsuchender in großer Not – gleichzeitig mit offenbar negativen Beratungserfahrungen bzw. vielleicht konkreten Vorstellungen, was er an Hilfe braucht. Letzteres ist für den Berater jedoch zu diesem Zeitpunkt nicht klar. Die Verführung läge nun darin, sofort einzusteigen und mögliche Hilfsangebote zu machen. Der Berater könnte dies aus dem Gefühl der Hilflosigkeit heraus tun, überfordert damit aber oftmals den Ratsuchenden bzw. hält ihn »klein«, da er ihm nicht zutraut, zunächst einmal selbst zu formulieren, was sein Problem ist und was er braucht. Ein typisches Phänomen gerade in der Krisenberatung. Besser wäre: »Oh je – lieber Ratsuchender! Das hört sich ja ganz schön heftig an und beim Lesen machten mich Ihre

Zeilen total hilflos und ich weiß gar nicht so recht, was Sie im Moment brauchen. Können Sie mir helfen? Ihr etwas ratloser Berater.»

Natürlich gibt es nun Ratsuchende, die darauf mit »Na, wenn Sie das nicht wissen ...« reagieren. Meine Erfahrung ist jedoch, dass dadurch, dass der Berater sich nicht als der Helfer zeigt, sondern eher die Hilflosigkeit des Ratsuchenden zurückgibt, eine oftmals gute Basis für die weitere Arbeit geschaffen wird.

Zudem stärkt diese Herangehensweise den Ratsuchenden darin, dass er selbst Experte für seine Gefühlslage ist – und damit auch für das, was er im Moment braucht. Häufig laufen Beratungsprozesse dann unbefriedigend für alle Beteiligten, wenn genau dieser Arbeitsauftrag nicht geklärt ist bzw. der Berater sich den Auftrag – aufgrund der offensichtlichen Not des Ratsuchenden – selbst gibt.

Ich erinnere mich an eine Klientin, die insgesamt fünf Hilfestellen für unterschiedliche Belange hatte: Schuldnerberatung, Familienhilfe, Therapie, Einzelfallhilfe und eben auch mich in der Onlineberatung. Auf die Frage, was oder wer für sie im Moment denn hilfreich sei, sagte sie: »Eigentlich niemand – aber alle sind so nett ...«

»Was wollen wir voneinander?«

Sobald klar ist, was der Ratsuchende vom Berater möchte bzw. braucht, muss Letzterer natürlich erst einmal prüfen, ob das für ihn leistbar ist. Eine Klientin mit Borderlinestruktur antwortete, als sie wieder mal in einer heftigen Krise war, auf die Frage, was sie jetzt im Moment von mir brauchte: »Eine Mutter!!!« Bei aller empathischen Fähigkeit ist dies natürlich nicht zu leisten.

In so einem Fall ist es möglich, gemeinsam mit der Ratsuchenden zu schauen, was vielleicht doch hilfreich sein könnte, wo die Möglichkeiten des Beraters liegen, wie eine Arbeitsaufteilung bzw. auch eine Verantwortungsaufteilung aussehen könnten. Für mich ist es immer ein Warnzeichen, wenn ich das Gefühl habe, mehr als der Ratsuchende zu arbeiten. Und genau das ist gerade in der Krisenberatung einer der Fallstricke.

»Verstehen wir uns richtig?«

Wenn Ratsuchender und Berater also nun im Kontakt sind und der Arbeitsauftrag klar ist, geht es in der Onlineberatung zunächst einmal darum, sehr aufmerksam auf die Formulierungen des Anliegens zu achten. Denn diese sind, das, was im realen Gespräch Mimik und Gestik darstellen und mithilfe de-

ren sich der Berater »ein Bild« von dem Ratsuchenden machen kann.

So schreibt die Userin im Chat über ihre Beziehung zu ihrem Freund: *n i g h t m a r e : »...hab das gefühl, ich steck da fest. Weiß nicht, wo ich nochmals aufmachen soll und wo ich mich weniger verletze, wenn ich weggehe ...«* Auf meine Frage, was denn weggehen

bedeutete, kam die für mich überraschende Antwort: »weggehen? Hmm ... ehrlich gesagt möchte ich manchmal von allem weggehen, auch von mir ... aber dazu war es vielleicht noch nicht schlimm genug?« Das »Weggehen« wurde von der Userin also in einem viel weitreichenderen Sinne gemeint, als zunächst im Hinblick auf die Situation mit ihrem Freund vermutet werden könnte.

Achtsames Hinhören in der Chat-Beratung ist noch aus einem weiteren Grund sehr wichtig. Ratsuchende geben uns oftmals Begrifflichkeiten, die von ihnen ganz klar definiert sind, von uns Beratern aber, sofern sie nicht hinterfragt werden, mit anderen Inhalten gefüllt werden: und was jetzt:

»... das war total heftig, als er mich verließ – da kam soviel hoch und auch soviel trauer ...« – berater: »hast du viel geweint?« – und was jetzt: »was? ey ich hab tagelang im geiste mit ihm geflucht und hab ihm all das an den kopf geworfen, was ich in der beziehung nicht tat.« Hier wurde der Begriff »Trauer« von Berater und Ratsuchender ganz unterschiedlich interpretiert.

Weitere klassische Überschriften sind: »ich brauche Hilfe«; »ich möchte mit jemandem reden«. Auch hier müssen wir als Berater achtsam sein, nicht direkt loszulegen, sondern uns erst einmal Rückmeldung von dem Ratsuchenden holen.

»Haben wir das gleiche Tempo?«

Ein weiterer Fallstrick in der Onlineberatung ist das schnelle Tempo der Ratsuchenden, das häufig aufgrund des Drucks, unter dem sie stehen, vorherrscht, nicht zu übernehmen. Aufgabe ist hier, in die Erlebniswelt der Not einzutauchen, um wirklich zu verstehen, dann aber wieder aufzutauchen, denn nur so kann ich als Berater hilfreich sein: *k l e i n e s m ä d c h e n : »sie reden jetzt dauernd von sortieren und dass ich so viele themen auf einmal einbringe – mensch, aber das ist meine situation und ich will endlich hilfeeee!!! ist das so schwer zu kapiere?????«* – berater: »ja, ich hab verstanden, dass es 'ne menge gibt, was für dich im moment ganz scheußlich und anstrengend, ja total frustrierend ist, mit so viel ›bestien‹ gleichzeitig zu kämpfen, richtig?« (eintauchen) – *k l e i n e s m ä d c h e n : »na, endlich haben sie es geschnallt!!!«* – be-

rat er : »ja, aber es hilft ihnen auch nix, wenn ich genauso hektisch wie sie irgendwelche ratschläge in die luft werfe, die an ihren prinzipiellen problemen nix ändern. Ich sehe meinen job darin, mit ihnen zu schauen, wo ein anfang sein kann und dazu möchte ich einfach erstmal noch mehr verstehen, was sie sich selber vorstellen können, jetzt im moment zu tun bzw. wo für sie ein anfang sein könnte. Denn sonst hüpfen wir beide wie aufgescheuchte hühner um diese mehrköpfige bestie herum – und die wird sich so sicherlich nicht zähmen lassen, oder was meinen sie?« (auftauchen) – kleines mädchen: »sie sind ja lustig! Aber ich glaube, das stimmt.«



www.bob-born.de

Von Bildern und Burgern

Hier komme ich noch auf zwei weitere Werkzeuge der Onlineberatung zu sprechen. Zum einen auf die Arbeit mit Bildern – in diesem Falle der »mehrköpfigen Bestie« –, was ermöglicht, die Probleme zu externalisieren, das heißt, nicht mehr als Probleme zu sehen, die die Ratsuchende in sich selbst trägt, sondern als etwas, was außerhalb von ihr steht, was die Möglichkeit bietet, dann anders damit umzugehen. Des Weiteren geht es gerade in der Online-Krisenberatung immer auch darum, trotz Not und Druck die Ratsuchende damit zu konfrontieren, wo durchaus auch ihr Veränderungspotenzial liegt. Hier nicht in eine »Schonhaltung« zu verfallen oder, noch schlimmer, irgendwie versuchen zu helfen ist eine weitere Herausforderung: grau emaus: »durch das ständige gelabere wird's nun aber auch nicht besser. Immer die antworten der berater: »da kann ich aber jetzt auch nicht helfen« oder noch schlimmer »was möchtest du denn von mir« – ey, sag mal: deswegen komme ich doch, weil es mir so beschissen geht!!!« – ber

rat er : »puh – bekomme mit, dass es dir ganz schön schlecht geht und du total verzweifelt bist, gar nicht mehr weißt, wie es weitergehen soll. Gleichzeitig hast du bislang offensichtlich keine guten erfahrungen mit beratungen gemacht und ich habe jetzt sorge, dass ich dich auch wieder verärgern könnte oder du mich einreihst in die reihe der berater, die auch nix für dich tun können. Hm: das macht mir auch ganz schön druck und ärgert mich auch, weil ich es jetzt nur falsch machen kann. Entweder ich schreibe dir, was ich im moment realistisch für dich tun kann – damit verärgere ich dich wahrscheinlich, oder ich verspreche dir hilfe, die ich aber nicht leisten kann. Und jetzt hoffe ich natürlich, dass du nicht sauer bist, dass ich dir das so schreibe...«

Der Berater schichtet also: zunächst die Schicht Wertschätzung, dann die Konfronta-

tion, eingebettet in eine erneute abschließende Wertschätzung. Somit ist es für die Ratsuchenden oftmals leichter, Hilfe anzunehmen. Koschorke² spricht hier auch vom »Konfrontiburger«.

Dürfen Berater über eigene Gefühle schreiben?

In oben stehender Antwort des Beraters liegt noch ein weiteres wichtiges Werkzeug, nämlich das der Spiegelung. Also den Teil der Gefühle zu spiegeln, die durch das Geschriebene beim Berater ausgelöst werden: »Hm: das macht mir auch ganz schön druck und ärgert mich auch, weil ich es jetzt nur falsch machen kann.« Damit bin ich dann häufig – so ich das ernst nehme, was bei mir als Berater gefühlsmäßig passiert – sehr nah bei den Gefühlen des Klienten.

Ich erinnere mich an eine Klientin, die in eintöniger Art wie folgt schrieb: »und dann weiß ich auch nicht mehr – wenn mein mann nach hause kommt und er sagt: ist wieder nicht aufgeräumt – und ich sage dann, aber ich hatte doch keine zeit und er: na, aber du hast doch sonst nichts zu tun – und ich: du schätzt mich überhaupt nicht mehr wert – und er: was möchtest du eigentlich von mir – ich geht jetzt erstmal mit freunden was trinken – und ich: dann kann ich den abend hier alleine bleiben oder was? Und er: ...«

Beim Lesen fühlte ich mich derart müde und genervt, dass ich mich entschloss, ihr genau dies zu »spiegeln« – natürlich auf die »Konfrontiburger«-Art: Ber at er : »oh je, ich verstehe, dass sie sich oft nicht wertgeschätzt fühlen und auch allein gelassen. Gleichzeitig

habe ich gemerkt, wie schwer sie es mir durch ihren sehr monotonen ton schwer machen, aufmerksam zuzuhören und ich frage mich, ob es ihrem mann wohl manchmal ähnlich geht. Oh je! Jetzt bin ich ihr berater und spreche mehr für ihren mann. Ich hoffe, sie sind mir jetzt nicht böse und bleiben mit mir trotzdem im kontakt.«

Die überraschende Antwort der Ratsuchenden nach vier Tage später: »danke für ihre worte. Mir wird klar, warum mein mann – aber auch freunde sich oftmals zurückziehen – keine lust auf treffen mit mir haben. Puh – ganz schön heftig. Darf ich denn mit ihnen weiterhin schreiben?«

Das sind die wirklich berührenden Erlebnisse in der Beratung.

Mein Fazit: Gerade in der Krisenberatung, wo Menschen mit elementaren Fragen ihrer Existenz konfrontiert werden, bietet die schriftbasierte Unterstützung in Form der Chat- und E-Mail-Beratung dem Ratsuchenden und dem Berater ein Medium für Achtsamkeit und Wertschätzung. In nachlesbaren und dem Entwicklungstempo des Ratsuchenden angepassten Schritten kann hier eine einfühlsame Krisenbegleitung erfolgen.

Florian Klampfer, Diplom-Sozialpädagoge, systemischer Familientherapeut, langjähriger Mitarbeiter im Jugendamt, in psychologischen Beratungsstellen, im Krisendienst. 2002 Gründung der ersten Online-Beratungsstelle in Berlin, Fortbildungs- und Supervisionsgruppen, seit 2006 in eigener Praxis in Berlin. Internet: www.beratungspraxis-klampfer.de

Anmerkungen:
1 Max Raabe: Krise lyrics.
2 Koschorke, M.: Die Waffen in der Beratung. Berlin, 2007 (unveröffentl. Skript).