

# Gegenübertragung in der Onlinearbeit

Herausforderungen und Chancen.  
Von Giovanni De Santis

Die Beratungsarbeit mit hoch belasteten Menschen erzeugt in der Regel eine Kette an Fragen im Leben einer therapeutischen Fachkraft, aus der es oftmals schwer ist, emotional angemessen rauszukommen: „Ich würde gerne besser verstehen wollen, wieso mich ausgerechnet dieser Klient so anstrengt?“, lautet so eine Frage, oder: „Während des Chattens hatte ich kontinuierlich Angst, dass sich die Userin für immer abmelden würde.“

dürfen sich aber nicht zu Stolpersteinen auf dem Weg zur professionellen Hilfestellung entwickeln.

Dieser Beitrag beschäftigt sich mit den Chancen und den Herausforderungen bezogen auf die eigenen Gefühle und Gedanken, hervorgerufen durch die intensive Beratungsbeziehung zu den Ratsuchenden, hier speziell im Zusammenhang mit der anonymen, schriftbasierten Onlinearbeit. Die Vermutung und spätere Erkenntnis, dass

darüber, dass die gegenseitige Beeinflussung (die Dynamik Übertragung – Gegenübertragung) nicht nur ein Risiko für die Beratungsarbeit bedeutet, sondern auch eine wertvolle Ressource darstellen kann.

## Zum Begriff Gegenübertragung

In „Die zukünftigen Chancen der psychoanalytischen Therapie“ (Freud 1910) und „Ratschläge für den Arzt bei der psychoanalytischen Behandlung“ (Freud 1912) definiert Sigmund Freud die Gegenübertragung als innere Kraft, die durch den Einfluss des Patienten auf die unbewussten Gefühle des Analytikers<sup>1</sup> aktiviert werde und zu „blinden Flecken“ führe und somit daran hindert, das Unbewusste des Patienten<sup>2</sup> zu verstehen. Die Gegenübertragung wird somit als der unbewusste Widerstand des Analytikers verstanden.

Freud empfahl daher dem Analytiker, beim Zuhören des Patienten eine fluktuierende Aufmerksamkeit aufrechtzuerhalten und sich an die Neutralität zu halten, die damals das ideale Modell der analytischen Arbeitsweise darstellte. Als Beispiel der Distanz zog er Parallelen zur Arbeit des

## Das erste Instrument für die Arbeit bringt die Fachkraft durch ein „Sie-selbst-Sein“ mit.

Momente wie diese sind all jenen Fachkräften gut bekannt, die sich als aktive Mitakteure ihrer Arbeit verstehen und weniger als distanzierte, außenstehende und beziehungsneutrale Wesen positionieren. Das erste Instrument für die Arbeit bringt die Fachkraft durch ein „Sie-selbst-Sein“ mit. Die wohl wichtigste Methode entwickelt sich dank des ganz eigenen, authentischen Arbeitsstils im Zusammensein mit den Klient\*innen sowie im Austausch mit den Kolleg\*innen.

Von dem Moment an, wo Beziehung und Bindung zu beratungsaufsuchenden Menschen angeboten wird, müssen Fachkräfte davon ausgehen, dass sie nicht mehr neutral sein können. Die Frage ist also nicht, ob – sondern wie eine professionelle Nähe in der Beratungsarbeit möglich ist. Die eigenen Wahrnehmungen, erzeugt durch den emotionalen Kontakt zu Klient\*innen,

hilfesuchende Menschen „etwas mit uns machen“ (vom eigenen Erlebten, wiederholend übertragen) und die Fachkraft dann, daraufhin, punktuell dem anderen, ebenfalls wiederholend, „gegenüberträgt“, beruht auf einer über 100 Jahre alten kontroversen Diskussion.

Die klassische psychoanalytische Schule ging davon aus, dass die

## Die gegenseitige Beeinflussung kann eine wertvolle Ressource darstellen.

Entstehung der Gegenübertragung den therapeutischen Prozess zum Scheitern verurteilt. Einig sind sich heute indes sämtliche therapeutische Fachrichtungen

<sup>1</sup> Im Artikel wird unter Analytiker auch der heutige Psychotherapeut und psychologische Berater verstanden.

<sup>2</sup> Unter Patient\*innen werden hier auch Klient\*innen sowie User\*innen zusammengefasst.

operierenden Arztes. Während der psychoanalytischen Behandlung sei es ratsam, „wie der Chirurg“ vorzugehen, der alle seine Zuneigung und sogar sein menschliches Mitleid beiseite schiebe. Hierdurch könne es gelingen, all seine intellektuellen Kräfte einem einzigen Ziel zuzuführen: den operativen Eingriff so korrekt wie möglich durchzuführen (vgl. Freud, 1912, S. 536).<sup>3</sup>

Die Feststellung der Unvermeidlichkeit der Gegenübertragung, die Entdeckung der potenziellen Hindernisse, die die nicht bewältigten Entfernungen und Affekte des Analytikers darstellen, all das veranlasst schließlich die Analytiker\*in dazu, eine eigene persönliche Analyse zur Grundlage der Ausbildung zu machen. Heute sprechen wir bei der Beratungsarbeit in diesem Zusammenhang von der Pflicht zur kontinuierlichen, professionalisierten Supervision sowie zu regelmäßigen, fachlich strukturierten Intervisionseinheiten (Fallteams).

Die Vorstellung, dass die Gegenübertragung ein Hindernis im Prozess der Bewusstmachung des Unbewussten darstellt, die damals als Ziel der psychoanalytischen Behandlung angesehen wurde, blieb lange Zeit im Wesentlichen unverändert und bildet im Kern das, was Otto Kernberg (1965) die „klassische Konzeption“ der Gegenübertragung nennt. Sie geht

betont, dass das tiefere Wesen der analytischen Situation darin besteht, dass es sich zunächst mal um eine Beziehung zwischen zwei Menschen handelt, und dass das Spezifische daran

die Gegenübertragung als ein abgegrenztes Ereignis zu definieren und betrachten sie als möglichen Hinweis auf Widerstand in der therapeutischen Allianz – sozusagen als unbewussten

## In der Supervision werden die Effekte der Gegenübertragung auch als Chance bewertet.

nicht das Fehlen von Gefühlen beim Analytiker ist, sondern vielmehr seine Fähigkeit, sie auszuhalten und sie zu verarbeiten, anstatt sie zu entladen, zu verschieben oder zu delegieren. Im Prinzip ging es nun fortan darum, die sogenannte fluktuierende Aufmerksamkeit in distanzierter Haltung durch fluktuierende emotionale Reaktion zu ergänzen.

Diese Entwicklung sollte eine große Bereicherung in der Konstruktion einer notwendigen therapeutischen Allianz bedeuten. Hierdurch ist es nämlich grundsätzlich möglich, die Gesamtheit der Affekte der Fachkraft gegenüber den Patientinnen und Patienten in die Gegenübertragung einzubeziehen. In der Supervision werden die Effekte der Gegenübertragung unter diesem Licht nicht nur als Gefahr, sondern auch als Chance bewertet. Auf diese Weise kann

Ausdruck der unbewussten Bedürfnisse und Konflikte der Therapeut\*in selbst. Therapeut\*innen, die hingegen den Beziehungsaspekt in den Fokus ihrer Arbeit setzen, heben die Elemente der unvermeidlichen Interaktion hervor, welche der Dynamik „Übertragung – Gegenübertragung“ innewohnen. Sie entscheiden sich für ein weit gefasstes Konzept der Gegenübertragung, das eher als eine tiefe Handlung des therapeutischen Prozesses denn als akute Situation oder vorübergehender Notfall verstanden wird.

### Auswirkungen der Gegenübertragung auf die anonyme, schriftbasierte Beratung

Wenn sich die Dynamik um die eigenen, unbewussten Persönlichkeitsanteile in der Hilfestellung zu aufsuchenden Klient\*innen bereits in der Face-to-Face-Beratung als komplexer Prozess darstellt, so muss davon ausgegangen werden, dass die Auswirkungen dieser unvermeidlichen Prozesse der Gegenübertragung auf die anonyme, schriftbasierte Beratung ebenso herausfordernd sind. Ein unbewusster Widerstand kann auch entstehen, obwohl die Person gegenüber weder gesehen noch gehört wird. Unsere Wahrnehmungsfähigkeiten und die Aktivierung aller Sinne bleiben ja immer *online*!

Der live im Chat oder auch in der zeitversetzten Mailberatung oder im Forum geschriebene und gelesene Text kann zu eigenen und auch turbulenten emotionalen Gefühlen führen, die es – im ersten Schritt – zu verstehen gilt. Die Analyse des beraterisch-therapeutischen Geschehens, des aktuell stattfindenden Prozesses und somit die kritische Hinterfragung der zwischenmenschlichen Begegnung wird zentraler Bestandteil der gemeinsamen Arbeit. Die sich im Prozess ergebende

## In den Fünfzigerjahren wurde der Begriff „Gegenübertragung“ erweitert.

konsequent von einem Modell des analytischen Prozesses aus, in dem der Patient bzw. der Klient das zu erkennende Objekt (innere Repräsentanten, in der Regel Beziehungspersonen) und der Analytiker den tendenziell neutralen Beobachter darstellt (professionelle Distanz oder auch professionelle Nähe).

In den Fünfzigerjahren des 20. Jahrhunderts wurde der Begriff „Gegenübertragung“ erweitert und gewann dadurch in der psychotherapeutischen Arbeit neues Interesse. Ausgehend von der Kritik am Ideal des „distanzierten“ Psychoanalytikers wurde zunehmend

auch dem Patienten eine Schöpfungskraft entnommen und zugesprochen werden, die letztlich zur Konsolidierung der Bindungsfähigkeit und der mutmachenden Arbeitsallianz zu Nutzen kommen kann.

Dieser wichtige Wendepunkt in der Konzeption der Beziehung zwischen Therapeut\*in und Patient\*in trägt dazu bei, die bisherigen Grenzen der therapeutischen Arbeit zu überwinden bzw. neu zu definieren.

In der heutigen Position wird der Begriff der Gegenübertragung unterschiedlich aufgefasst. Die klassisch-freudianisch orientierten Psychoanalytiker\*innen neigen dazu,

<sup>3</sup> S. Freud, 1912, S. 536

Frage der involvierten Fachkraft kann folgendermaßen zusammengefasst werden:

*Ich bin als Mensch nicht frei von Vorurteilen, Ängsten und Scham. Kann ich beim Zuhören und bei der Beobachtung des Klienten, hier beim Lesen des Textes der User\*in, noch wertfrei und völlig konzentriert am Bild des Verfassers bleiben? Oder bringen mich die gelesenen Worte unweigerlich zurück zu meinen Vorurteilen und Meinungen von der Welt (Moral), was wiederum zum gezielten Beeinflussen meiner Antwort an den/die User\*in führt?*

Der Beratungsprozess verläuft ja nie wie eine Fahrt auf der Autobahn und sollte sich auch nicht als Einbahnstraße entpuppen.

Wichtige und zentrale Aspekte in der Onlinearbeit sind der Schutz der Privatsphäre sowie die Gewährung

die anonyme, schriftbasierte Onlineberatung ja allein auf das geschriebene, ausgewählte Wort sowie hinzugefügte Emojis angewiesen.<sup>4</sup>

In der kollegialen, fachlichen Auseinandersetzung mit Textpassagen werden oftmals Grenzsituationen analysiert, die zwischen der Fachkraft und den User\*innen entstehen können. Die Anonymität in der Chatberatung kann schnell dazu führen, dass die User\*innen eine engere Beziehung (stärkere Idealisierung) aufbauen können, als es für eine förderliche, heißt angemessene ressourcen- und lösungsorientierte Arbeitsbeziehung erforderlich ist. Typische Rückfragen aus Intervisionsgruppen (oder auch das Ergebnis einer Supervision) können sein: „Welches Ziel verfolgt die Beratung heute?“, „Wieso schreibt der User\*in von diesen Erinnerungs-

definierten Grenzen auszusteigen.

Die Verwendung von Gegenübertragung in der anonymen Onlineberatung kann durchaus gewinnbringend sein, sie birgt jedoch zugleich auch ethische Risiken. Es ist die Aufgabe der Beratungsfachkraft, in Zusammenarbeit mit ihrem Fallteam (Intervision) zu gewährleisten, dass die (fast) immer aufkommenden Grenzen im Beratungsprozess gründlich analysiert werden. Dies geschieht nicht nur, indem die Sprache der User\*innen verstanden wird, sondern auch indem die unbewussten Bilder im Zusammenhang mit eigenen Worten als Antwort auf die einzelnen Anfragen reflektiert werden und in Zusammenhang mit eigenen Persönlichkeitsanteilen gesetzt werden.

Allein die gründliche Konzentration auf die empfangenen Textpassagen und die dem folgende Auswahl eigener Worte für eine passende Antwort kann in der Onlinearbeit sicherstellen, dass die Begegnung in der anonymen Chatberatung auf einer soliden ethischen Grundlage steht. Nicht nur mittels der Übertragungsfunktion, sondern auch im Gegenübertragungsgeschehen werden früh prägende, jedoch meist unbewusste Emotionen, Phantasien und Gedanken im Hier ganz neu in Bewegung gesetzt und wiederholt. Genau diese Bewegung (Dynamis) verdient es, den sinnstiftenden Fragen auf die Spur zu kommen und nützlich werden zu lassen: Vergangenes kann so Zukünftiges beleuchten.

### **Ethische Fragen bei der Verwendung der Gegenübertragung in der Onlinearbeit**

Die Dynamik der Übertragung – Gegenübertragung ist auch in der anonymen, schriftbasierten Onlineberatung von elementarer Bedeutung. Erkennt die Fachkraft die wesentlichen Prozesse, die in der Arbeitsbeziehung mit den User\*innen tragend sind, wird sie tiefer in das Erleben und Verhalten der aufsuchenden User\*innen eintauchen können. Die Verwendung von Gegenübertragung ist aber nicht immer eine Chance, sie kann auch ein Risiko darstellen. Dieses gilt es zu minimieren bzw. ihm, sofern möglich, vorzubeugen. Beratung anzubieten bedeutet nicht automatisch, dass diese dem

<sup>4</sup> Interessant ist hier z. B. die Seite / Suchmaschine [www.emojipedia.org](http://www.emojipedia.org)

## Der Beratungsprozess verläuft ja nie wie eine Fahrt auf der Autobahn.

der Anonymität. User\*innen nutzen diese Form der Beratung oft, um sich maximal geschützt zu fühlen und sich innerhalb möglichst kurzer Zeit weit emotional öffnen zu können, ohne dabei von anderen erkannt zu werden. Bei der Hinzuziehung der Dynamik Übertragung – Gegenübertragung in der schriftbasierten, anonymen Onlinearbeit ist es daher umso wichtiger, sich alleine auf die Wirkung der Worte zu konzentrieren und sich dabei über die erzeugten, eigenen Gefühle und Gedanken bewusst zu werden. Eine Spirale der Selbstreflexion beginnt dann ebenso schnell, wie es dazu kommen kann, dass sich Ratsuchende von null auf hundert emotional öffnen und dabei fast völlig frei von eigenen Ängsten oder extremen Traumatisierungen schreiben. Die Online-Fachkraft steht – so wie in der Face-to-Face-Beratung auch – ganz alleine da. Und das Fehlen der elementaren Ressourcen, den anderen direkt sehen, hören und manchmal auch riechen zu können, ist nicht zu unterschätzen. Bekannterweise ist

stücken gerade jetzt?“ und vor allem: „Was macht das mit Dir? Welche Bilder entstehen? Was würdest Du nun am liebsten tun und wie würde es sich in der Face-to-Face-Beratung auswirken?“.

Die letzte Frage ist insofern von enormer Bedeutung, da nicht nur die aufsuchende Klient\*in anonym bleibt in der Mail- oder Chatberatung, sondern auch die Fachkraft. Insofern ist die selbstkritische Frage: „Würdest du in der Face-to-Face-Arbeit auch so handeln?“ zentral, um auf Grenzsituationen der Beratungsarbeit aufmerksam zu werden und ggf. im laufenden Prozess gegensteuern zu können. Die Berater\*in übernimmt die fachliche Verantwortung darüber, dass sichergestellt wird, keine unangemessene Nähe zur User\*in aufzubauen bzw. ohne ein Ziel an der Arbeit festzuhalten. Ebenfalls muss sie im Blick haben, dass die eigene Gegenübertragung nicht als Vehikel benutzt wird, um aus der Rolle des professionellen Beraters oder der professionellen Beraterin durch Über-schreitung der im Beratungsprozess

User oder der Userin nutzt. Dann, wenn sie in voreilige Interpretation oder in eine Idealisierungsfalle gerät, kann es passieren, dass sie sich sogar kontraproduktiv auf die Entwicklung des Selbst auswirkt. In der konkreten Beratungsarbeit ist das – nach gründlicher Supervision – vor allem dann erkennbar, wenn Beziehungsprozesse über einen längeren Zeitraum ohne Chance auf Veränderung der Lebenssituation der User\*innen oder ohne zeitlich definierte Zielführung gehalten

Personen begegnen, jede mit eigenen Lebenserfahrungen, Gefühlswelten und jede gewappnet mit mehr oder weniger besonderen Wahrnehmungen sowie unterschiedlich stark ausgebildeten Sinnen. Dieser gemeinhin als selbstverständlich verstandene Standpunkt wird in der ethischen Diskussion oft unterschätzt.

Neben der Gewährung der geschützten Privatsphäre und der Sicherstellung von Daten ist ebenso unabdingbar, dafür Sorge zu tragen, dass es uns

In der Unterstützung von Fachkräften ist es von zentraler Bedeutung, dass die Hilfsangebote zur Selbstsorge verstanden werden, um sich auf diese einlassen zu können. Die Balance zu halten ist die Herausforderung.

„Was hat die Reaktion der hilfesuchenden Person mit mir zu tun?“ Diese Frage zu stellen ist auch in der textbasierten Onlinearbeit Gold wert. Fatal wäre es, wenn die selbstkritische Reflexion und Auseinandersetzung im kollegialen Kreis zu moralisierenden oder idealisierenden Haltungen führt, nach dem Motto: „... so und so zu handeln wäre doch viel besser gewesen!“. Den Kolleg\*innen sollte immer die Chance aufgezeigt werden, Stück für Stück „zu werden, wer sie sind“ (nach dem griechischen Philosophen Pindar).

Die Gegenübertragung ist auch immer unbewusster Ausdruck eines ganz eigenen Stils. Diesen heißt es stetig besser kennenzulernen, auch dank der intensiven Arbeitsallianz zu den Ratsuchenden.

## Es ist ebenso unabdingbar, dafür Sorge zu tragen, dass es uns selbst psychisch gut genug geht.

werden. Provokativ könnte man fragen, wem die Beratung dann mehr hilft – der User\*in oder der Fachkraft?

Die fachliche Hinzuziehung der Dynamik Übertragung – Gegenübertragung stellt zusammenfassend einen wichtigen Aspekt der Beratungstätigkeit dar, auch in der anonymen, schriftbasierten Onlineberatung. Von großer Wichtigkeit ist, dass sich die Fachkraft regelmäßig in die Position der nach innen Fragenden begibt und vertrauensvolle, fachlich ausgebildete Kolleg\*innen hinzuzieht, um den ganz individuellen, eigenen Arbeitsstil zu reflektieren und im Team zu teilen.

### Wohin also mit der Gegenübertragung?

Wer einem hilfesuchenden, oft extrem belasteten Menschen begegnet, sollte achtsam mit der Tatsache umgehen, dass sich immer mindestens zwei

selbst psychisch gut genug geht, wenn wir anderen Hilfe anbieten. Andernfalls kann es nämlich dazu kommen, dass wir unbewusst Hilfe bei Hilfesuchenden einholen.

Birgit Knatz und Stefan Schumacher (2019) beschreiben in ihrem Buch „Mediale Dialogkompetenz“ ausdrucksvoll die Notwendigkeit der Selbstsorge und des Selbstmanagements: „Gerade die Menschen, die in der Interaktion anstrengend und herausfordernd sind, zehren an uns und rauben Energien. Und bei fehlenden Bewältigungsstrategien steigt die Anfälligkeit, ausgelaugt und erschöpft zu sein“ (Knatz, Schumacher, 2019, S. 124). Die Autoren geben eine Reihe von Impulsen und Ideen weiter, die das Bewusstsein fürs Auf-sich-Hören steigern.

### Literatur

- Freud, S. (1910): Die zukünftigen Chancen der psychoanalytischen Therapie. Frankfurt a. M.: Fischer.  
 Freud, S. (1912): Ratschläge für den Arzt bei der psychoanalytischen Behandlung. Frankfurt a. M.: Fischer.  
 Kernberg, O. (1965): Notes on Countertransference. In: J.-Am. Psychoan. Ass., 13, 1, Seite 38-56.  
 Knatz, B., Schumacher, S. (2019): Mediale Dialogkompetenz – Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon und im Chat. Berlin: Springer.

### Über den Autor:

**Dott. Giovanni De Santis**, Psychologe und Psychotherapeut (Univ. It.), ist Fachkoordinator im Team der bke-Onlineberatung.