

# Der Hochkonflikt-Chat

## Hoch eskalierte Elternkonflikte im virtuellen Beratungszimmer

Von Ulric Ritzer-Sachs

Das »virtuelle Beratungszimmer« bei hoch eskalierten Elternkonflikten stellt ein Novum dar. In der bke-Onlineberatung sind alle Beratungsprozesse anonymisiert. Weder Fachkräfte noch Ratsuchende kennen sich persönlich, die Klarnamen sind nicht bekannt und sollen es auch nicht werden. Das ist einer der konzeptionellen Grundpfeiler der bke-Onlineberatung. Ratsuchende und Fachkräfte treten in Textform zueinander in Kontakt, die Realidentität wird nicht gelüftet. Auf paraverbale Informationen wird verzichtet. Es ist daher möglich, Menschen miteinander in Kontakt zu bringen, die sich im örtlichen Umfeld zwar kennen, die sich im Onlineberatungskontext jedoch zunächst als »Unbekannte« begegnen, mit all den Anforderungen an den Umgang mit Unbekannten.

## Die Fachkraft muss Erfahrung sowohl mit eskalierten Elternkonflikten als auch mit der virtuellen Beratung haben.

In der örtlichen Beratungsstelle begegnen sich Ratsuchende und Fachkräfte mit ihrer Realidentität. Paraverbale Informationen sind verfügbar und können von der Fachkraft zur Analyse der Situation und zur Interventionsplanung genutzt werden.

Da ich in beiden Welten arbeite, und in beiden »Realitäten« auch Eltern mit eskalierten Konflikten in Beratung sind, interessierte mich, wie eine Verbindung zwischen der Face-to-Face- und der Online-Beratung hergestellt werden könnte, um die jeweiligen

Vorteile gut nutzen zu können.

Hoch eskalierte Elternkonflikte sind leider oft immun gegen Beratungstechniken, die bei vielen anderen Fallkonstellationen hervorragende Ergebnisse erzielen können. Hier liegt auch der Unterschied: Die meisten Ratsuchenden kommen zur Erziehungsberatung, weil sie Hilfe suchen, an der derzeitigen Situation etwas ändern wollen, bereit sind, sich selbst zu reflektieren. Hoch strittige Paare wollen nicht sich selbst ändern, sie wollen den Streit »gewinnen« und fühlen sich nicht selten in die Beratungsstelle »geschickt«. Auch Schulen und Kitas, Ehefrauen und Ehemänner »schicken« die Kinder oder Partner in die Beratungsstelle. Dennoch sind diese Art von »geschickten« Ratsuchenden leichter zu motivieren, als dies bei hoch eskalierten Konflikten der Fall ist. Diese Eltern fühlen sich

vom Familiengericht oder vom Jugendamt gezwungen, in Beratung zu gehen. Sie erhoffen sich einen strategischen Vorteil, wenn sie zur Beratung gehen oder befürchten das Gegenteil, wenn sie es nicht tun. Die Beratung wird möglicherweise als ein weiteres Instrument genutzt, um dem/der »anderen« zu schaden. Zur Verdeutlichung: Es geht hier um die Eskalationsstufen 2 und 3, wie sie Uli Alberstötter (2004) beschreibt.

Es gehört zum beraterischen Geschick, auch mit dieser Klienten-

gruppe eine tragfähige Arbeitsbeziehung herzustellen. Oft geschieht dies zunächst in Einzelgesprächen. In einem dadurch »entzerrten« Setting kann es gut gelingen, eine Beratungsbeziehung zu jedem der Streitpartner herzustellen, die Eltern dazu zu motivieren mitzuarbeiten, den Vorteil zu erkennen, wenn die Kinder aus der Schusslinie genommen werden. Es entstehen erste Ideen, wie eine Einigung in kleinen Punkten stattfinden könnte. Doch dann kommt der erste gemeinsame Termin. Die Dynamik der eskalieren Konfliktsituation lässt sehr oft alle guten bisher erarbeiteten Ideen und Ansätze zusammenfallen. Ein Gespräch lässt sich nur schwer bis nicht mehr moderieren. Aus diesen Erfahrungen heraus ist die Idee entstanden, eine Kommunikationsform zu finden, die reizreduziert ist; welche die reizauslösende nonverbale Kommunikation nicht im Vordergrund wirksam sein lässt, die lautstarke Ausbrüche verhindert, weil nicht gesprochen werden kann, sondern geschrieben werden muss, und die es nicht zulässt, sich zu sehen, um daraus den Schluss zu ziehen, dass man den anderen »sowieso nicht riechen kann«. So entstand die Idee, mit der Technik der bke-Onlineberatung ein virtuelles Beratungszimmer zu kreieren, das dies alles ermöglichen soll.

### Die Projektidee

Nur Eltern mit hoch eskalierten Konflikten aus der Face-to-Face-Beratung vor Ort sollen im virtuellen Beratungszimmer mittels Chat beraten werden. Der Chat wird von einer erfahrenen Fachkraft geleitet. Die Fachkraft muss Erfahrung sowohl mit eskalierten Elternkonflikten als auch mit der virtuellen Beratung haben. Vor einem Chat waren die Eltern mindestens in einem persönlichen Beratungsgespräch vor

Ort. Die Software und die technischen Besonderheiten werden erklärt. Die Eltern akzeptieren schriftlich die Gesprächsregeln des Chatraums, dokumentiert in einer von allen Beteiligten zu unterschreibenden Vereinbarung zur Beratung im virtuellen Beratungszimmer. Die Hypothesen waren:

## Die bke stellt eine speziell entwickelte Variante der Beratungssoftware für den Hochkonflikt-Chat Verfügung.

- Die Kommunikation wird entschleunigt.
- Eine Botschaft kann vor dem Absenden an den Empfänger noch einmal gelesen und ggf. editiert werden.
- Die nonverbale Kommunikation entfällt. Höhnisches Grinsen, hämische Äußerungen, abfällige Handbewegungen sind nicht zu sehen und daher nicht schädlich.
- Die Gespräche werden klarer, zielorientierter und sachlicher.
- Störungen können vermieden, Monologe verhindert werden.
- Tragfähige, über den Moment hinaus wirksame Vereinbarungen können getroffen werden.

### Technische Umsetzung

Die bke stellt eine speziell entwickelte Variante der Beratungssoftware »Virtuelle Beratungsstelle« für den Hochkonflikt-Chat »vor Ort« zur Verfügung. Nach einem ausführlichen technischen Einzelcoaching durch die Fachkraft wird der Account für die Ratsuchenden von der Fachkraft angelegt. Die Ratsuchenden werden mit einer automatisch erzeugten Mail über die Zugangsdaten zur Chatberatung informiert. Im Falle technischer Störungen sind Benachrichtigungsmöglichkeiten verfügbar, die die Anwesenden über die Gründe des »Fernbleibens« informieren.

Den Ratsuchenden ist freigestellt, sich mit einem Nicknamen in dem Chat zu bewegen oder ihren realen Namen zu wählen. Die Fachkraft tritt mit ihrem Realnamen in Erscheinung. Außer dass eine Variante der Software »Virtuelle Beratungsstelle« benutzt wird, besteht keine Verbindung zwischen dem

Hochkonflikt-Chat und den Angeboten der bke-Onlineberatung.

### Praktische Umsetzung

Vor der Umsetzung galt es Überzeugungsarbeit zu leisten: Die Aufhebung der Anonymität war bisher in der bke-Onlineberatung nicht vorgesehen.

Allerdings ging es ja um die Beratungsarbeit vor Ort. Durch die technische Trennung der Onlineberatung und des Hochkonflikt-Chats konnten diese Bedenken beseitigt werden. Der Träger der örtlichen Beratungsstelle, das Diakonische Werk Worms-Alzey sah datenschutzrechtliche Hürden. Durch die gute Kooperation zwischen bke und Diakonischem Werk konnten alle Fragen befriedigend geklärt werden. Diakonisches Werk und die bke begrüßten und förderten daraufhin die Idee.

Nachdem die technischen Voraussetzungen geschaffen waren, war es zunächst sehr schwierig, Eltern für das neue Angebot zu gewinnen. Meist

missbraucht werden kann.

Jeder der Fälle begann mit jeweils einem Einzelgespräch mit den Eltern. Erste Themenvorschläge wurden gesammelt, die technischen Voraussetzungen zur Chatteilnahme wurden besprochen. Bei Bedarf fand ein kurzer Einzelchat statt, um Sicherheit bei der Bedienung der Chatsoftware zu bekommen.

In der Vereinbarung zum Chat verpflichten sich die Eltern, den Chatlog nur zum eigenen Gebrauch, wie z.B. zum Nachlesen zu nutzen. Eine Weitergabe an Dritte, wie Gericht, Rechtsanwalt, Freunde wurde als unzulässig ausgeschlossen. Nach jedem Chat erhalten die Eltern ein Ergebnisprotokoll. Die Eltern erhalten die Aufforderung, bei Bedarf das Protokoll aus ihrer Sicht zu ergänzen. Das Protokoll wird per Post zugeschickt. Sollte es nach einer Chatberatung wieder eine Anhörung beim Familiengericht geben, können einzig die Protokolle zur Ergänzung der bisherigen Vereinbarungen genutzt werden.

### Auswertung

Die bislang sechs durchgeführten Beratungen erlauben noch keine valide Aussage. Zwei der sechs Beratungen werden nachfolgend in anonymisierter Form vorgestellt, um Chancen und Risiken des Hochkonflikt-Chats aufzuzeigen.

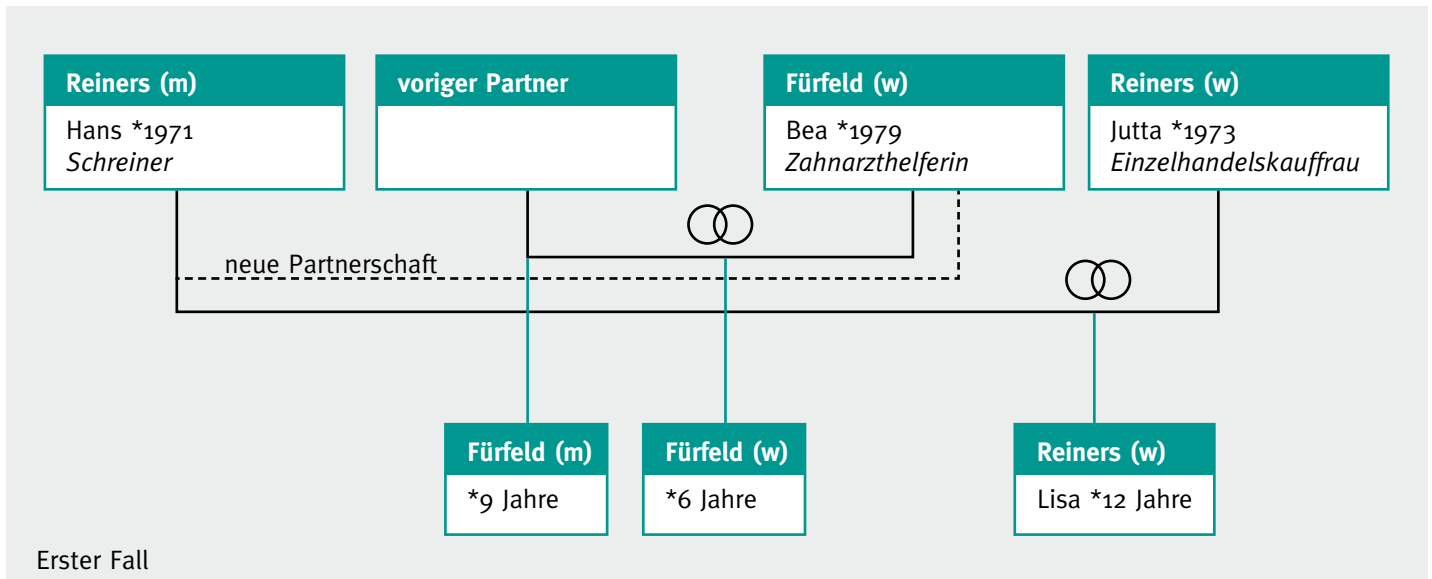
## Es war es zunächst sehr schwierig, Eltern für das neue Angebot zu gewinnen.

konnte sich ein Elternteil den Chat vorstellen, der andere nicht. Das passt zu der Dynamik der Beratung bei Hochstrittigkeit. Auch die Teilnahme respektive Nichtteilnahme am Chat wurde von einer Partei als zusätzlich verfügbares Kampfmittel benutzt. Bei den von anderen Institutionen (z.B. Familiengericht) zugewiesenen Fällen erwies sich die schriftliche Festlegung vorab als hilfreich, dass die Beratung im virtuellen Beratungszimmer beginnen soll. Dadurch konnte verhindert werden, dass die Art der Beratung schon vor Beginn als Konfliktmittel

### Erster Fall

Zur Beratung angemeldet hat sich die Mutter. Sie habe nach der plötzlichen Trennung Schwierigkeiten mit ihrer Tochter. Lisa wolle den Vater nicht besuchen. Die Mutter halte den Kontakt für wichtig, es sei aber schwierig, mit dem Vater Vereinbarungen zu erzielen. Wir vereinbarten, dass ich auch den Vater für ein Einzelgespräch einlade. Mit ihm wie auch mit der Mutter vereinbare ich gemeinsame Elterngespräche.

Nach dem ersten Elterngespräch wird klar, dass es ein hohes Konfliktniveau gibt (Stufe 3 nach Alberstötter).



Deshalb einigten wir uns zunächst auf weitere Einzelgespräche. Begonnen werden soll mit dem Vater. Beim Einzelgespräch mit dem Vater berichtet dieser, dass es eine Eskalation zwischen Tochter und Mutter gegeben habe. Lisa, 12 Jahre, sei zum Vater gezogen. Ein Umzug sei geplant, nächste Woche ziehe die Tochter zusammen mit dem Vater zur neuen Lebensgefährtin und deren 2 Kinder. Der neue Wohnort liegt außerhalb der Zuständigkeit der örtlichen Beratungsstelle.

Wir vereinbaren die Fortführung der Beratung mit den Eltern im virtuellen Beratungszimmer, die Mutter ist auch damit einverstanden. Zwischen diesem Gespräch und dem Chat (4 Wochen, vorher war kein gemeinsamer Termin zu finden) informiert mich die Mutter darüber, dass der Kontakt zwischen ihr und Lisa abgerissen sei. Es fänden weder Telefonate noch sonst irgendwelche Treffen statt.

Der Vater verhält sich im Chat außerordentlich aggressiv. Es wird klar, dass er die Tochter in das Streitgeschehen der Eltern einbezieht. Immer wieder erklärt er: So lange Lisa die Mutter nicht sehen wolle, müsse sie das nicht. Die Mutter müsse sich so verhalten, dass Lisa sie wieder sehen will. Was genau aus Sicht des Vaters geändert werden muss, bleibt in seinen Texten vage. Irgendwann wirft der Vater der im Chat anwesenden Beratungsfachkraft mangelnde Objektivität vor. Am Ende des Chats erklärt er, keine weitere Beratung mehr in Anspruch nehmen zu wollen.

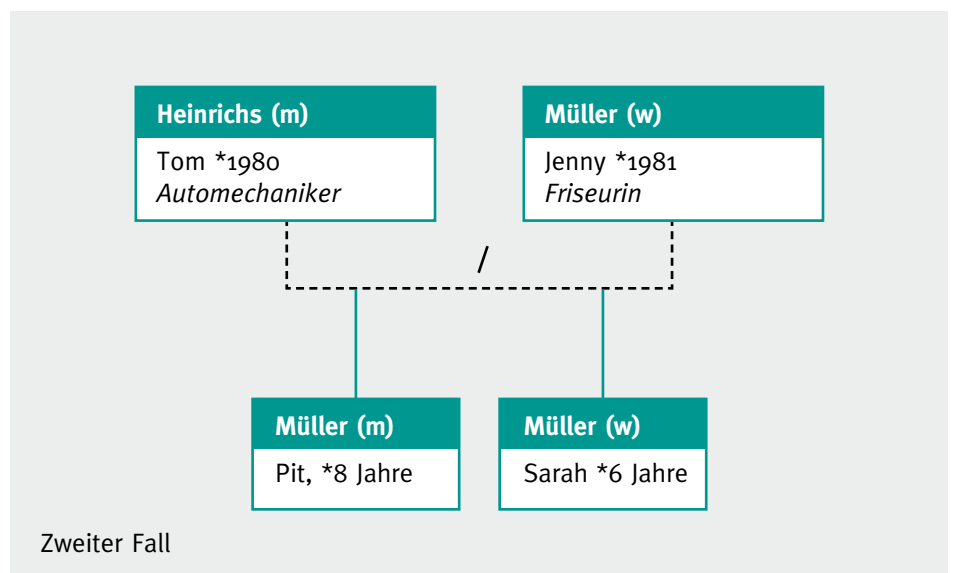
Das Familiengericht entscheidet in einer ersten Anhörung, dass Lisa beim Vater wohnen bleiben soll. Es regelt den Umgang und empfiehlt weitere

Gespräche in unserer Beratungsstelle. Der Vater lehnt weitere Beratungsangebote der örtlichen Beratungsstelle ab, auch Angebote anderer Fachkräfte, die bislang nicht in den Fall involviert waren. Die Zuständigkeit wird nach der Anhörung beim Familiengericht an das lokal zuständige Gericht des neuen Wohnortes des Vaters abgegeben. Auch die Zuständigkeit des Jugendamtes ändert sich.

Bei der Auswertung des Chatlogs ergibt sich folgendes Bild: Die unnachgiebige Art des Vaters hat die Fachkraft motiviert, Chancengleichheit herzustellen. Sie hat versucht, die Position der Mutter zu verstärken, hat an die Einsichtsfähigkeit des Vaters appelliert. Dies hat dazu geführt, dass keine gute Beratungsbeziehung mit dem Vater hergestellt werden konnte.

Ein anderer Aspekt, warum die Beratung vorzeitig beendet wurde, ist die Tatsache, dass der Vater aus der Situation aus seiner Sicht nur

als Gewinner hervorgehen konnte. In der Beratung hat er versucht, seine Belange durchzusetzen. Als ihm das nicht gelang, suchte er die juristische Auseinandersetzung und bekam dort »Recht«. Allerdings hatte das Familiengericht auch zunächst keine andere Wahl, als eine erste Regelung zu beschließen, da sich die Tochter bei Gericht vehement für einen Aufenthalt beim Vater ausgesprochen hat und die Mutter überfordert wirkte. Ein großer Nachteil war dann, dass sich die Zuständigkeit der Behörden geändert hat. Für eine gelingende Beratung bei hoch eskalierten Elternkonflikten braucht es die über einen bestimmten Zeitraum stabile Kooperation aller professionellen Akteure (Ritzer-Sachs 2014), das gilt offensichtlich auch im virtuellen Beratungszimmer. So kam es trotz dieses alternativen Vorgehens zum Abbruch der Beratung am Sitz der örtlichen Beratungsstelle.



## Zweiter Fall

Die Eltern Müller/Heinrichs waren nicht verheiratet. In den letzten 4 Jahren gab es mehrere Sitzungen beim Familiengericht. Es gab Anträge zum Unterhalt, Umgangsrecht und Sorgerecht. Parallel gab es auch eine Beratung in unserer Beratungsstelle, die beendet wurde mit einer Umgangsregelung. Die Kinder leben bei der Mutter. Bei der letzten Anhörung beim Familiengericht bean-

tragte der Vater die elterliche Sorge. Die Parteien einigten sich darauf, eine Beratung in der zuständigen Beratungsstelle zu beginnen, mit dem Ziel der Verbesserung der Kommunikation. In jeweils einem Einzelgespräch beschreiben die Eltern ähnliche, für die Kinder belastende Situationen, geben jedoch dem jeweils anderen Elternteil die Schuld dafür. Die Eltern können sich eine gemeinsame Face-to-Face-Beratung nicht vorstellen. Sie sind jedoch einverstanden, die Beratung gemeinsam via Hochkonflikt-Chat fortzuführen. Die Beratung ist noch nicht abgeschlossen, bisher haben 4 Chats stattgefunden. Beobachtungsdiagnostisch ordne ich die Eltern in die Eskalationsstufe 2 nach Alberstötter ein. Es gibt eine Themensammlung: Kommunikation, Feiertagsregelung, Ausbau des Umgangs, Gestaltung von Freizeitaktivitäten. Bisher erreicht wurden diese Vereinbarungen:

- Umgangsregelung an den hohen Feiertagen.
- Gestaltung von Freizeitaktivitäten mit den Kindern, insbesondere Sicherheitsvorkehrungen zur Vermeidung von Verletzungen.
- Erster Ausbau des Umgangs der Kinder mit dem Vater.
- Kostenübernahme von Freizeitaktivitäten der Kinder.

Offen ist noch der Ausbau des Umgangs der Kinder beim Vater. Hier wird es vermutlich noch schwierig werden und es bedarf sicher noch einiger Anstrengungen und Chats, bis eine konsensuale Vereinbarung gefunden werden kann.

## Der Hochkonflikt-Chat stellt eine Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten dar.

Offen ist derzeit noch, wie der verbesserte Kommunikationsstil in das sogenannte Real Life übertragen werden kann. Die Unterschiede zum ersten Fall sind: Durch das Familiengericht besteht der Druck, die Beratung in Anspruch zu nehmen. Eine Beratungsbeziehung ist gelungen. Ein Grund dafür sind die Protokolle, die den Eltern nach jedem Chat zugehen. Die Protokolle sind ressourcen- und lösungsorientiert.

Noch offene Punkte werden benannt, die Argumentationslinien der Parteien spielen für das Protokoll keine Rolle. Die Ausarbeitung dieser Protokolle bedarf großer Sorgfalt. Bei hoch eskalierten Elternkonflikten passiert es regelmäßig, dass Schriftsätze eigenwillig, weil subjektiv, interpretiert werden. Es empfiehlt sich deshalb, die Protokolle anfangs von sehr erfahrenen Fachkräften vor dem Absenden gegenlesen zu lassen.

### Fazit

Die Beratung im virtuellen Beratungszimmer stellt die Fachkräfte vor die gleichen Herausforderungen wie die Face-to-Face-Beratung. Sie muss eingebettet sein in ein funktionierendes Beratungsteam, welches diese Arbeit unterstützt, und es bedarf stabiler Bedingungen bezüglich Zeit und Erreichbarkeit der Streitparteien. Die Kooperation mit allen am Trennungs- und Scheidungsverfahren beteiligten Institutionen ist notwendig. Der Hochkonflikt-Chat stellt eine Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten bei hoch eskalierten Konflikten dar. Termine können je nach Lebenssituation der Betroffenen flexibler sein. Für die Ratsuchenden entfallen Anfahrtswege.<sup>2</sup> Nach der bisherigen Erfahrung geht das deshalb, weil die nonverbale Kommunikation entfällt. »Eine auf Texte gestützte Kommunikation entlastet nicht nur von der Präsenz des Gegenübers, sie bietet darüber hinaus den Vorteil eines auf den »nackten« Inhalt der

Mitteilung – und nicht des Mitteilenden – fokussierten Dialogs (vgl. Schlüter 2010). Paraverbale Botschaften entfallen, gleiches gilt für Botschaften, wie sie durch visuelle Merkmale (Aussehen, Kleidung etc.) gesendet und vom Empfänger nicht ignoriert werden können« (Thiery, in diesem Bericht). Die Ratsuchenden müssen sich nicht sehen, hören oder riechen, sich nicht »real« begegnen. Die zu übermittelnden Botschaften erfolgen schriftlich, was das Lesen zwischen den Zeilen einschließlich möglicher Fehlinterpretationen nicht verhindert. Weshalb es die herausfordernde Aufgabe der Fachkraft ist, stets auf die sachlichen Informationen der geschriebenen Botschaften zu fokussieren.

Der Transfer zwischen virtueller Beratung und simultanem Umfeld erfolgt durch die Protokolle. Die Projektbeteiligten sind voller Mut und Zuversicht, das Projekt fortzuführen und den Eltern dabei zu helfen, ihre Elternverantwortung gut und verantwortlich sowie in Solidarität den gemeinsamen Kindern gegenüber wahrzunehmen.

---

### Literatur

Alberstötter, U. (2004): Professionelles Handeln zwischen Hilfe und Kontrolle im Kontext des begleiteten Umgangs. In: Hundsalz, A.; Menne, K. (Hg.): Jahrbuch der Erziehungsberatung, Band 5, Weinheim und München, Juventa.

Ritzer-Sachs, U. (2014): Balanceakt Vertrauensschutz. In: Weber, Alberstötter, U., M., Schilling, H. (Hg.): Beratung von Hochkonflikt-Familien: Im Kontext des FamFG, Weinheim und München, Juventa.

Thiery, H. (2014): Online als Antwort (in diesem Bericht).

---

<sup>2</sup> Bei 2 Fällen wohnt ein Elternteil mehrere hundert Kilometer entfernt von unserer Beratungsstelle.