

# Onlineberatung zeigt Wirkung

Forschung zu  
Beratungsangeboten  
im Internet

**Onlineberatung wird Thema psychologischer Forschung. Josef Lang, Fachpsychologe für Psychotherapie FSP, stellt ausgewählte Angebote und Projekte aus dem Psychologiebereich vor und geht auf wissenschaftliche Ergebnisse der internetgestützten Beratungs- und Therapieangebote.**

Die Zahl psychologischer Onlinepraxen in der Schweiz ist relativ klein. Seit mehreren Jahren gibt es aber Beratungsangebote von verschiedensten Trägerschaften. Ich denke an Dienste der Kirchen, wie wir sie beispielsweise unter [www.seelsorge.net](http://www.seelsorge.net) oder seit kurzer Zeit unter [www.143.ch](http://www.143.ch) finden können. Wir finden auch Angebote mit Inhalten zu Gesundheit und allen möglichen Spezialfragen. Als Beispiele seien genannt: [www.chat.aids.ch](http://www.chat.aids.ch), [www.multiplesklerose.ch](http://www.multiplesklerose.ch) oder [www.medizin.ch](http://www.medizin.ch). Es gibt Angebote zu Fragen der Sexualität oder Beratung für Leute mit «aussergewöhnlichen Erfahrungen». sind die Angebote, die unter Esoterik einzustufen sind. Da bietet etwa eine Floristin Lebenshilfen an, man findet bei [www.jesus.ch](http://www.jesus.ch) Un-

Adresse, unter welcher man von einer Hellseherin profitieren kann oder auf jene, die dem hilft, der, «negative Seelen entfernen» möchte.

## **Dürftige Psychologievertretung aus der Schweiz**

Die eigentlich psychologischen Angebote sind demgegenüber rasch aufgezählt: «[www.offenetuer-zh.ch](http://www.offenetuer-zh.ch)», die Jugendberatungsportale [www.tschau.ch](http://www.tschau.ch), [www.ciao.ch](http://www.ciao.ch) und [www.elternnotruf.ch](http://www.elternnotruf.ch) sowie «[www.paarberatung.ch](http://www.paarberatung.ch)» sind ein paar Beispiele aus der Schweiz. Eine etwas längere Liste findet sich bei [www.onlineberatungen.com](http://www.onlineberatungen.com), eine Adresse, die auch weiterführende Angaben zum Thema, insbesondere auch ein umfassendes Literaturverzeichnis, auflistet.

## **«Salut» über die Grenzen hinweg**

Ein ehrgeiziges Projekt auf einer internationalen Plattform, «Salut Projekt» genannt, wird in fünf Ländern durchgeführt. Aus der Schweiz sind vier Institutionen beteiligt. Das Forschungsziel ist die Entwicklung und Überprüfung von Interventionsmöglichkeiten im Internet, insbesondere auch die Prävention und die Behandlung von

18-30 jährigen Frauen mit Bulimie (Siehe unter <http://www.aramis-research.ch/d/12788.html#basicinfomation>).

Ein Selbsthilfeprogramm kognitiver und verhaltenstherapeutischer Art soll in sieben Schritten die Patientinnen zur Selbsttherapie befähigen, unterstützt durch «Sarah», einer virtuellen Ansprechperson.

Das Prinzip: Patientinnen erhalten zunächst eine face-to-face Beratung, danach wöchentlich einen E-Mail-Kontakt zu ihrem Coach, und am Ende wieder ein Gespräch von Angesicht zu Angesicht. WissenschaftlerInnen erheben Daten zu drei Zeitpunkten der Behandlung; die Versuche dauern zur Zeit noch an.

### **Starke Auftritte der Nachbarn**

In Deutschland und Österreich treten Online-Praxen, Forschung und Lehre stärker in Erscheinung als in der Schweiz. Der Verband psychologischer Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten des deutschen Berufsverbandes BDP führt auf seiner Homepage [www.vpp.org](http://www.vpp.org) zwar nur gerade 19 Mitglieder auf, die zurzeit in Deutschland eine eigene Homepage unterhalten, in Österreich werden unter der Adresse [www.psyonline.at](http://www.psyonline.at) zur Zeit aber immerhin 95 Leute aufgelistet, die auch am Internet beraten.

### **Onlinehilfe wird Kongressthema**

Der «8. Europäische Psychologiekongress», den die European Federation of Psychologist's Associations im vergangenen Juli in Wien durchführte, hatte nebst anderen Schwerpunkten auch die Medienpsychologie auf dem

Programm. An den so genannten «Parallel Sessions» wurden insgesamt 29 Beiträge präsentiert, daneben beschäftigen sich zwei Symposien mit sieben Referenten, vier Vorträge und eine grössere Anzahl von Posters zur Thematik.

An diesen Veranstaltungen wurden zahlreiche Aspekte einer Onlineberatung diskutiert. Ein Überblicksposter stellte sieben Studien dar, welche Interventionen bei Onlineberatung wissenschaftlich überprüft haben. Weitere Studien haben die Wirkung von Präventionsangeboten und von Selbsthilfegruppen erforscht.

Am „Kongress für Klinische Psychologie“ in Freiburg im Mai 2003 wurde ein Projekt des Institutes für Psychologie der Georg-August-Universität Göttingen präsentiert. Ziel dieses Thera-talk genannten Projektes ist es in erster Linie, Paartherapie online anzubieten und deren Wirksamkeit zu erforschen. Die Studie vergleicht die Beratungsergebnisse bei 20 Paaren. Verglichen wurden Onlinetherapie und verhaltenstherapeutischen Kurzzeit-Paartherapie (VKP). Die Resultate belegen, dass die Wirksamkeit der Onlinetherapie ebenso gute, ja bessere Resultate zeitig als die VKP. 63 Prozent der Männer und 55 Prozent der Frauen fühlten sich nach der sechswöchigen, Chatbasierten Therapie glücklich; zu Beginn der Therapie bezeichneten sich die Versuchsteilnehmenden als unglücklich. Bei der face-to-face Therapie lagen die Werte bei 59 beziehungsweise 52 Prozent ([www.thera-talk.de](http://www.thera-talk.de)).

## **Weitere Studien**

Eine Studie, die die Arbeit von [www.paarberatung.ch](http://www.paarberatung.ch) evaluiert, zeitigt die Wirksamkeit der Paartherapie. In dieser Studie werden Ratsuchende am Internet mit Personen verglichen, die nur einen Test online gemacht haben. Eine vorläufige Auswertung scheint die These zu stützen, dass beide Aktivitäten am Internet (Beratung oder Test) eine beachtliche Wirkung erzielen, wobei die Effekte einer Beratung jene eines blossen Tests übersteigen.

Aufschlussreich ist eine Evaluationsstudie des Instituts für angewandte Familien-, Kindheits- und Jugendforschung der Universität Potsdam, die bei 959 Ratsuchenden durchgeführt wurde. Folgende Fragen sollten geklärt werden:

-Welche Effekte hat Online-Beratung?  
-Inwieweit kann Online-Beratung ressourcenaktivierend und kompetenzerhöhend wirken?

-Wie zufrieden sind die Ratsuchenden mit den Angeboten und durch welche Variablen des Beraters bzw. der Beratungssituation wird diese Zufriedenheit bedingt?

-Welche Charakteristika weist die Gruppe der Ratsuchenden auf? Wie beurteilen sie die Onlineberatung?

Fast alle Interviewten äussern sich sehr positiv über die Online-Beratung. Die Forscher hatten nicht erwartet, dass gerade die vermeintlichen Einschränkungen, die sich aus dem Zwang zur Schriftlichkeit ergeben – beispielsweise das Fehlen des Blickkontaktes – von zahlreichen Versuchsteilnehmenden als manchen als sehr positiv erlebt

wurden, äusserten sich doch zwischen 80 und 90 Prozent der Befragten als zufrieden. Die BeraterInnen wurden als verständnisvoll, informiert und geduldig erlebt. Darüber hinaus gestalten sie die Kontakte - so die Rückmeldungen - kommunikationsfördernd und problemorientiert.

## **Evaluation als Qualitätsmerkmal**

Inzwischen gibt es schon eine ganze Reihe von Studien und Nachbefragungen, Diplomarbeiten und Vorträgen zu den verschiedensten Aspekten der psychologischen Möglichkeiten im Internet, speziell auch zur Onlineberatung. (Literaturangaben zur nachgenannten und vielen andern Studien unter: <http://onlineberatungen.com/literatur.php>) Ich erwähne die Diplomarbeit von U. Kriener an der Universität Wien, die sie im Jahr 2002 abgeschlossen hat. Aufgrund einer zweimaligen Befragung von Ratsuchenden hat die Autorin herausgefunden, dass die Onlineberatung die Erwartungen zu einem hohen Mass erfüllt.

Auf diesem Hintergrund ist verständlich, dass PsychologInnen ihr qualifiziertes Angebot gegenüber andern, die sich keiner Untersuchung oder Evaluation öffnen, erkennbar machen wollen. Der Berufsverband deutscher Psychologinnen und Psychologen BDP hat ein Gütesiegel für Onlineberater entwickelt, um „eine Orientierung zum Auffinden qualitativ hochwertiger Beratungen zu geben. Aus diesem Grund wird vor der Vergabe des Siegels eine Reihe von qualitativen Merkmalen geprüft“ ([www.bdp-verband.org/html/service/siegel.html](http://www.bdp-verband.org/html/service/siegel.html)).



### **Trauma in Holland und Hawaii**

Vielen bekannt sind die Onlinetherapien von Prof. A. Lange in Amsterdam, Intherapie genannt. Patienten mit posttraumatischem Stresssyndrom (PTSD) wurden während fünf Wochen behandelt. Die Auswertung ergab eine starke Verminderung von posttraumatischem Stress, weniger wiederholte Erinnerungen, Ängste und Vermeidungen. «Hinzu kommt eine Verminderung von depressiven und körperlichen Beschwerden. Das Onlineprojekt zeigte eine zwei- bis dreimal höhere Erfolgsquote als vergleichbare face-to-face-Therapien. Am wirksamsten war die Online-Therapie bei Menschen, die bisher kaum über ihr Trauma gesprochen hatten. Dies ist für Prof. Dr. Alfred Lange ein Indiz dafür, dass mit Hilfe der Onlinetherapie und der Anonymität des Internets eine Klientel erreicht werden kann, die sonst unbehandelt bliebe. Die Resultate sind beachtlich.» (zit. nach Gronwald. Vgl. [www.interapy.nl\(Public2/\)](http://www.interapy.nl(Public2/)) Auch in den USA werden die telemedizinischen Möglichkeiten zur Behandlung von PTSD werden seit Jahren erforscht. Herausragend ist ein Projekt im pazifischen Raum, das unter [www.pacifichui.org](http://www.pacifichui.org) nachzulesen ist. Das Forschungsinstitut «Pacific Telehealth and Technology Hui» bearbeitet

zur Zeit über zwei Dutzend weitere Projekte im Bereich der Telehealth. Daneben gibt es zahlreiche weitere Projekte in den USA, wo die Onlineberatung oder die e-therapy, wie sie genannt wird, eine längere Tradition hat und in der medizinischen Versorgung eine grössere Rolle spielt als in Europa. Erwähnt sei lediglich noch die Page, [www.metanoia.org](http://www.metanoia.org), die sich einer Art von «Konsumentenschutz» der Onlineberatung verschrieben hat. Unter dieser Adresse werden Angebote aufgelistet und durch die Ratsuchenden selbst bewertet. Vor zwei Jahren waren 300 unabhängige EinzeltherapeutInnen und drei E-Kliniken mit weiteren 500 Therapierenden aufgeführt und bewertet worden.

### **Die Ausbildungsfrage**

In England kann man seit geraumer Zeit eine Ausbildung zum Onlineberater absolvieren. Es handelt sich dabei um einen webbasierten Fernkurs, der mit Ausbildungseinheiten am Ausbildungsort durchsetzt ist. Der Akzent liegt bei dieser Ausbildung – Informationen sind unter [info@onlinecounsellors.co.uk](mailto:info@onlinecounsellors.co.uk) erhältlich – eher auf technisch-pragmatischen Inhalten, psychologische Fragen werden vergleichsweise wenig bearbeitet.

In der Schweiz wurde bisher erst ein Ausbildungskurs durchgeführt, eine Einführung in Theorie und Praxis der Onlineberatung, ergänzt mit praktischen Übungen. Ein oder zwei weitere Kurse sind geplant. (Vgl. dazu [www.onlineberatungen.com/news.ph](http://www.onlineberatungen.com/news.ph)). Ferner werden im Rahmen von Institutionen interne Weiterbildungen für die eigenen Leute angeboten.

Auch in Deutschland gibt es erste Ausbildungsangebote, wie man unter [www.beranet.de/](http://www.beranet.de/) sehen kann. Ein Grundkurs an diesem Institut dauert zwei bis drei Tage.

### **Fehlender Lehrgang**

Die Forschungsdaten, die in immer grösserer Zahl verfügbar sind, belegen zwar die Wirksamkeit von Onlineberatungen. Der Weg zu einer professionellen Beratung mit der Erforschung unzähliger Fragen zu Theorie und Praxis und der Umsetzung der gewonnenen Erkenntnisse in die Praxis hat viel versprechend begonnen. Er wird noch sehr lange und beschwerlich sein. Es fehlt noch eine umfassende Theorie der Internetberatung, welche die kommunikationstheoretischen, sozialpsychologischen, beraterpsychologischen und technischen Faktoren systematisch darstellen würde. Doch auch ein langer Weg beginnt mit den ersten Schritten.

---

### **Der Autor**

Dr. Josef Lang ist Fachpsychologe für Psychotherapie FSP und arbeitet als Leiter der Interkonfessionellen Eheberatungsstelle des Bezirks Baden. Seit der Analyse von Beratungsgesprächen im Rahmen der Dissertation an der Uni

Bern hat sich sein Interesse an Beratungspsychologie während der vier Jahre Dozententätigkeit in Kyoto auf kulturspezifische Aspekte der Therapie verlagert. Nach der Rückkehr in die Schweiz hat er das Projekt einer Online Paarberatung initiiert und sukzessive ausgebaut ([www.paarberatung.ch](http://www.paarberatung.ch)). Josef Lang ist Mitglied der Kommission Fortbildung Online-Beratung des FSP.

### **Anschrift**

Etzelstrasse 12, 5430 Wettingen.  
E-Mail: [lang@paarberatung.ch](mailto:lang@paarberatung.ch)

### **Bibliografie**

Psychologie in Österreich. Themenschwerpunkt: Networking-Psychologie im Dialog mit anderen Disziplinen. Abstracts des Europ.Kongresses für Psychologie in Wien, 6.-11. Juli 2003, 23. Jahrgang, Juni 2003, 2-3/2003

Ott, R., & Eichenberg, C.(Hrsg.) (im Druck): Klinische Psychologie im Internet. Potenziale für klinische Praxis, Intervention, Psychotherapie und Forschung. Göttingen: Hogrefe. (2003)

\*\*\*\*\*

Artikel erschienen in: Psychoscope. Zeitschrift der Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen FSP, Bern. 8/2003 vol. 24, S. 10-12.