

1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 9 – September 2005

Psychologische Beratung im Internet – Notwendigkeiten und Möglichkeiten

Gerald Kral

Zusammenfassung

Der Artikel geht von einer Bestandsaufnahme der internetbasierten Beratung in Österreich aus, insbesondere wird die Bedeutung der aktuell erläuterten rechtlichen Situation asynchroner Beratungssettings erläutert. Es folgt eine Darstellung der Zielgruppen und Indikationen für Online-Beratung sowie eine Diskussionen über Vorteile und Nachteile dieser Beratungsformen. Es wird auch ein Überblick über den Stand der Wirksamkeitsforschung bezüglich internetbasierter Beratung gegeben sowie die Frage der Qualitätssicherung und Professionalisierung auf diesem Sektor diskutiert.

Keywords

internetbasierte Beratung, Österreich, Wirksamkeit, Online-Beratung, Qualitätssicherung, rechtliche Situation

Autor

- Dr. Gerald Kral
- Klinischer Psychologe
- Psychotherapeut
- Coach
- Arbeits- und Forschungsschwerpunkte:
 - Kinder- und Jugendpsychologie und –psychotherapie
 - Psychologie und Internet, Psychologische Online-Beratung
 - Leiter der Arbeitsgruppe „Psychologische Beratung via Internetdienste“ im Berufsverband Österreichischer Psychologinnen und Psychologen
- **Kontakt:** Kaltenleutgebnerstrasse 13A
1230 Wien,
Tel +43–(0)1–88 92 572
<mailto:g.kral@zentrum-rodaun.at>
<http://www.zentrum-rodaun.at/>
<http://www.doors-to-solutions.com/>

1. Zur Situation internetbasierter Beratung in Österreich

Sucht man in PsyOnline (www.psyonline.at), einer österreichischen Website, die es Psychotherapeuten ermöglicht, sich zu präsentieren und potentiellen KlientInnen/PatientInnen ermöglichen soll, sich zu informieren bzw. nach definierten Stichworten Therapieangebote zu suchen, erhielt man unter dem Stichwort „Online-Beratung“ im Jänner 2002 64 Treffer, 2003 gab es 95 Einträge unter dem Setting „Beratung per e-mail“ (von den Seitenbetreibern wurde zwischen den Erhebungszeitpunkten die Vorauswahl bzw. Bezeichnung der Settings geändert) (Eichenberg 2003), im Oktober 2004 unter der gleichen Bezeichnung 111 Einträge und im September 2005 127 Einträge.

Unter der Adresse <http://www.psychologen.at/>, einer Seite auf der Psychologen zu finden sind, finden sich aktuell (September 2005) für das Setting „Beratung per e-mail“ 67 Einträge

und für das Setting „Online-Beratung (Chat)“, das auf PsyOnline nicht in der Vorauswahl enthalten ist, 7 Einträge.

Jandl-Jager et al. (2004) untersuchten das Angebot von Psychotherapie und Beratung via Internet in Österreich, erhoben anhand einer Suchmaschinen-Recherche und einer ergänzenden Fragebogenuntersuchung. Es wurden dabei für Österreich 74 Homepages von ambulant tätigen PsychotherapeutInnen gefunden, hinter denen insgesamt 145 tätige Personen standen. Von den Anbietern, die auch über das Internet Beratungen durchführen, wurden folgende Kommunikationsmittel dafür benutzt:

Kommunikationsmittel	Anzahl der Anbieter
E-Mail und/oder Formulare	33
Chat/ICQ	8
Telefon	3
Videokonferenz	0
Forum	3
Post	1
Virtuelles Sprechzimmer/Sprechstunde	2
Internet-Telefonie	0

Tabelle 1: Kommunikationsmittel für Beratungen via Internet (aus Jandl-Jager et al. 2004)

In Übereinstimmung mit anderen Daten aus der Literatur (vgl. Maheu und Gordon 2000) zeigt sich, dass die Beratung per E-Mail mit deutlichem Abstand die am häufigsten praktizierte Variante auf diesem Sektor ist. Dieses Ergebnis ist einerseits nahe liegend, da E-Mail eine sehr häufige und eine sehr niederschwellige Kommunikationsform ist, andererseits auch bemerkenswert, weil, wie Jandl-Jager et al.(2004) erwähnen, sich das bestehende Angebot dadurch „in einem rechtlichen Graubereich“ bewegt (a.a.O., 157).

Die rechtliche Situation der „psychotherapeutischen Online-Beratung“ in Österreich wurde mittlerweile in Form der „Internetrichtlinie für Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten - Kriterien zur Ausgestaltung der psychotherapeutischen Beratung via Internet“ des BMfGF definiert. Zur Frage der Zulässigkeit von Beratung via Internet wird auf die Unterscheidung zwischen synchronen (z.B. Chat) und asynchronen (z.B. E-Mail) Internetdiensten eingegangen und unter Berufung auf § 14 des Psychotherapiegesetzes (Unmittelbarkeit der Berufsausübung; analog im Psychologengesetz) klar festgestellt: „Die Verwendung der E-Mail für psychotherapeutische Beratung via Internet wird daher regelmäßig nur zum Zwecke der Erst- und Allgemeininformation sowie zur Terminvereinbarung zulässig sein. E-Mail-Kontakte zwischen Psychotherapeut und Patient als unterstützende Begleitmaßnahmen im Rahmen einer Face-to-Face-Psychotherapie können dann ausnahmsweise als zulässig anzusehen sein, wenn im Sinne eines Rechtfertigungsgrundes hinreichend begründbare psychotherapeutische Erwägungen für die Notwendigkeit eines solchen Vorgehens bestehen und ein fehlender E-Mail-Kontakt insgesamt von Nachteil für den Patienten wäre („Rechtsgüterabwägung“).

Zusammenfassend kann daher festgehalten werden, dass im Sinne der Verpflichtung zur unmittelbaren Berufsausübung eine psychotherapeutische Beratung via Internet grundsätzlich nur mittels synchroner Internetdienste angeboten werden darf.“

Das bedeutet, dass Beratung per E-Mail nur für Erst-, Allgemein- und Termininformationen rechtens ist sowie ausnahmsweise im Rahmen einer bestehenden Face-to-Face – Therapie.

Weiters ist die Konsequenz aus dieser rechtlichen Situation, dass PsychologInnen bzw. PsychotherapeutInnen, die diese Beratungsform anbieten, sich nicht in einer „rechtlichen Grauzone“ (Jandl-Jäger et al. 2004) bewegen, sondern offenbar außerhalb des Gesetzes stehen. Hier scheint dringender Handlungsbedarf zu herrschen, worauf ich in Abschnitt 5 dieses Artikels noch eingehen werde.

2. Zielgruppen, Indikationen und Formen internetbasierter Interventionsformen

In der Literatur (z.B. Döring 2000) finden sich Beschreibungen von Situationen bzw. Zielgruppen, in denen bzw. für die internetbasierte psychologische Interventionen hilfreich und sinnvoll sein können. Es sind dies:

- „Internet-Nutzer/innen, die sich herkömmliche Beratung/Therapie finanziell nicht leisten können,
- Internet-Nutzer/innen, die in Regionen mit schlechter psychosozialer Infrastruktur leben und lokal keine/n Berater/in bzw. Therapeutin/en erreichen können,
- Internet-Nutzer/innen mit körperlichen Behinderungen, die herkömmliche Beratung/Therapie nicht in Anspruch nehmen können“ sowie
- „Internet-Nutzer/innen, die eine Beratung/Therapie außerhalb des Netzes ins Auge gefasst haben, aber zunächst unverbindlich Kontakt aufnehmen wollen“ und
- „Internet-Nutzer/innen die in einer beraterischen/therapeutischen Beziehung zunächst ein gewisses Maß an Distanz behalten wollen.“ (Döring 2000, S. 532)

Die erste Gruppe dieser Indikationen beschreibt externe, „technische“ Verhinderungsgründe für herkömmliche face-to-face – settings, während die zweite Gruppe bereits auf mögliche innere Bedingungen der InanspruchnehmerInnen von internetbasierten Beratungsformen fokussiert, auf Grund derer es für die KlientInnen/PatientInnen schwierig bis unmöglich wäre, sich von vorne herein auf ein face-to-face – setting einzulassen.

Beispiele für solche störungsspezifischen oder persönlichkeitsimmanenten Bedingungen, auf Grund derer eine face-to-face - Therapie bzw. - Beratung zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht begonnen werden könnte und würde, sind etwa schwere Kontaktstörungen oder Sozialphobien, ausgeprägte Angststörungen oder Störungen, die mit großen Schamgefühlen einhergehen wie z.B. Dysmorphophobien oder ungewöhnliche sexuelle Orientierungen. Auch Situationen, in denen das Eingeständnis des Vorhandenseins einer Störung an sich sehr schwierig erscheint, scheinen in diese Gruppe zu fallen, ebenso wie Lebenssituationen, die durch grosse Abhängigkeit gekennzeichnet sind, wie z.B. bestimmte Partnerbeziehungen oder die Situation vieler Jugendlicher.

Diese Personengruppe artikuliert sich oft zunächst in unspezifischen oder störungsspezifischen Internetforen. Untersuchungen über diese Foren (für eine Übersicht siehe z.B. Kral 2005b) legen nahe, dass die beschriebene Gruppe eine herkömmliche Therapie/Beratung mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit nicht aufsuchen würde, selbst wenn es technisch möglich wäre. Internetbasierte Beratungsformen stellen für viele davon die einzige Möglichkeit dar, sie zu erreichen.

3. Vorteile, Nachteile und Formen internetbasierter Interventionsformen

Eichenberg (2003) gibt eine Übersicht über Vorteile und Nachteile von psychologischen/psychotherapeutischen Interventionsformen via Internet:

Vorteile	Nachteile
- Erreichbarkeit bestimmter Zielgruppen	- Ethische Probleme
<i>Anonymität der Kommunikationssituation:</i> - Subjektiv unverbindlichere Kontaktaufnahme - Erleichterte Kontaktaufnahme bei Schwellenängsten - Beschleunigte Selbstöffnung/prekäre Themen	<i>Fehlende theoretische Fundierung:</i> - Theorie der Online-Beratung/-therapie - Mangelnde Kenntnis über Wirkmechanismen - Standardsetzung - Spezifische Interventionskonzepte
- Schriftliche, schnelle und höher frequentierte Konsultation	- Kontraindikationen
<i>Asynchronizität der Kommunikation:</i> - keine Terminabsprachen - „zone for reflection“	<i>Asynchronizität der Kommunikation:</i> - Auswirkungen auf Interventionskraft
- Archivierung/Editierung möglich	- Negative Effekte der Archivierung

Tabelle 2: Vorteile und Nachteile internetbasierter Interventionsformen (Eichenberg 2003)

Die obige Gegenüberstellung kann auch als Hinweis für zukünftige Forschungsfragestellungen gewertet werden, vor allem, was die Aspekte, die derzeit noch als Nachteile angesehen werden müssen, betrifft. Im Hinblick auf die ethischen Probleme sind vor allem Ansätze, die der Professionalisierung des Angebotes an Online-Beratung durch Anforderungsprofile und Qualitätskriterien einerseits (dazu siehe weiter unten) und Ausbildungslehrgänge wie z.B. der Lehrgang [online.beratung] zu erwähnen. Auch liegen bereits erste Wirksamkeitsstudien zu internetbasierten Interventionsformen vor (für eine Übersicht siehe Ott 2003).

Ainsworth (1999) berichtet auf ihrer Seite metanoia.org, dass von 619 Befragten einer nicht näher definierten Stichprobe 73% angaben, bereits einen persönlichen Rat oder Hilfe von einem Psychotherapeuten im Internet erfragt zu haben. Eichenberg (2003) zufolge, sind ca. 25% aller Internetnutzer - im Bedarfsfall - an möglichen klinisch-psychologischen Interventionsmaßnahmen via Internet interessiert. Eine kürzlich durchgeführte eigene Fragebogenerhebung (Kral, Traunmüller und Kerndler, in Vorbereitung) an 138 Nutzern des Internetportales Psy-Online ergab, dass 76,5% der Befragten es sich für sich persönlich vorstellen können, psychologische Beratung/Behandlung via Internet in Anspruch zu nehmen. Diese Zahlen unterstreichen deutlich, dass es sich bei psychologischer Beratung/Behandlung via Internet um eine äußerst nachgefragte Interventionsform handelt.

Die Niederschwelligkeit des Mediums und damit die bereits erwähnte Erreichbarkeit von Personengruppen, die ansonsten nicht oder nur schwer erreichbar wären, scheint vor allem bei E-Mails oder Foren in vollem Umfang gegeben zu sein. Auch die Möglichkeit zur kompletten Archivierung der Kommunikation kann bei Beherrschung der Nachteile (Stichwort Datensicherheit) große Vorteile bieten, auch im Bereich der Ausbildung und Fortbildung.

Aus der Diskussion um Vorteile und Nachteile internetbasierter Interventionsformen wird auch deutlich, dass die Vorteile, die diese Beratungsformen für die InanspruchnehmerInnen haben notwendigerweise weitest möglichst erhalten bleiben müssen, und die Nachteile weitest möglich ausgeschaltet werden müssen. Der Ausschluss der niederschwelligsten Kommunikationsformen, z.B. der E-Mail, scheint diesbezüglich nicht der richtige Weg zu sein.

4. Wirksamkeitsforschung

Viele Publikationen zum Thema Internet-Beratung beklagen zu Recht das Fehlen einer ausreichenden Zahl von Untersuchungen über mögliche Wirkmechanismen dieser. Erfreulicherweise gibt es aber in den letzten Jahren bereits einige Ansätze in diese Richtung. Ott (2003) z. B. fasst die bis zum Jahr 2003 vorliegenden Untersuchungen zusammen. Von den 30 erfassten Studien konnte dabei bei 26, das sind 86,7% positive Effekte internetbasierter Interventionen nachgewiesen werden:

Störungsbild	pos. Effekt	kein pos. Effekt
Angststörungen, v.a. Panikstörungen	4	0
Depressive Störungen	2	2
Essstörungen	5	0
Adipositas	2	1
Posttraumat. Belastungsstörungen	2	0
Substanzbezogene Störungen	2	0
Verhaltensmedizin. Störungen*	3	1
Psych. Probleme bei kpl. Erkrankungen	5	0
Gesamt	26	4

Tabelle 3: Übersicht über Wirksamkeitsstudien (nach Ott 2003)

*hier: Tinnitus, Schmerzstörungen, Asthma

Als besonders geeignet für internetbasierte Beratungsformen zeigten sich dabei Panikstörungen, Essstörungen, Posttraumatische Belastungsstörungen, substanzbezogene Störungen und die Gruppe der Psychischen Probleme bei körperlichen Erkrankungen. Tendenziell schlechtere Befunde liegen für depressive Störungsbilder vor.

In den vorliegenden empirischen Wirksamkeitsstudien überwiegen kognitiv-behaviorale Therapieansätze, wobei die Interventionen zum Teil auf bereits existierende und validierte Therapiemanuale zurückgriffen. Was klientenzentrierte oder tiefenpsychologische Ansätze betrifft, herrscht eher eine zurückhaltende Einstellung vor.

Generell sind die Ergebnisse dieser Wirksamkeitsstudien sehr positiv und ermutigend für die weitere inhaltliche und wissenschaftliche Auseinandersetzung mit diesem Thema.

5. Zur Frage der Qualitätssicherung und Professionalisierung

Die Notwendigkeit der Professionalisierung des Angebotes auch und gerade psychologischer Interventionsformen via Internet geht aus dem zuvor Ausgeführten klar hervor und ist eine wichtige Forderung. Es gibt hierzu z.B. im deutschsprachigen Raum auf der Ebene der Berufsvertretungen wichtige Ansätze, z.B. in Form des „Qualitätszeichens psychologische Online-Beratung“ des Berufsverbandes deutscher Psychologinnen und Psychologen oder des „Kompetenzprofils der Psychologischen Online-BeraterInnen“ der Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen. In beiden dieser Beiträge zur Qualitätssicherung und Transparenz des Angebotes sind ausdrücklich synchrone und asynchrone Kommunikationsformen als Beratungsmöglichkeiten angeführt; im Kompetenzprofil der FSP heißt es darüber hinaus: „Als gegenwärtig gebräuchlichste Form der Psychologischen Online-Beratung fokussiert dieses Kompetenzprofil die E-Mail-Beratung.“ (Andermatt et al. 2003)

Empfehlungen bezüglich internetbasierter psychologischer Beratung werden in Österreich durch eine Arbeitsgruppe innerhalb des Berufsverbandes Österreichischer Psychologinnen und Psychologen erarbeitet und liegen im Entwurfsstadium vor (Kral 2005c), die Publikation der endgültigen Fassung steht unmittelbar bevor. Die Situation in Österreich stellt sich in dieser Hinsicht jedoch einigermaßen kompliziert dar und ist auf ihre Weise einzigartig. Wie im Abschnitt 1 dieses Artikels ausgeführt, ist auf Grund der rechtlichen Situation die E-Mail als jene Form internetbasierter Interventionen, die am niederschwelligsten, daher für die Situation der InanspruchnehmerInnen am geeignetsten, daher anzunehmender Weise am hilfreichsten und international am gebräuchlichsten ist, nicht zulässig, wodurch diese Beratungsform Gefahr läuft, ihre größte Stärke einzubüßen. Psychologische Beratung per E-Mail ist international jedoch üblicher „State of the Art“ und wissenschaftlich hinreichend fundiert (Knatz und Dodier 2003). Rechtliche Rahmenbedingungen sind selbstverständlich einzuhalten, die Diskussion über mögliche nachteilige Auswirkungen dieser rechtlichen Situation psychologischer Online-Beratung für die mögliche Zielgruppe sollte jedoch - auf Basis weiterer Forschungsergebnisse - weiter geführt werden.

Literatur:

Ainsworth, M. (1999): Consumer Survey. Online unter <http://www.metanoia.org/imhs/survey.htm> (14.09.2005)

Andermatt, O., Flury, A., Eidenbenz, F., Lang, J., Theunert, M (2003): Kompetenzprofil der Psychologischen Online-BeraterInnen. Online unter <http://www.psychologie.ch/fsp/dok/d-online.html> (14.09.2005)

Bundesministerium für Gesundheit und Frauen (2005): Internetrichtlinie für Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten - Kriterien zur Ausgestaltung der psychotherapeutischen Beratung via Internet. Online unter http://www.bmgf.gv.at/cms/site/attachments/7/3/6/CH0026/CMS1120644750407/internet-rl-homepage_29.3.2005_pdf-format_neu.pdf (14.09.2005)

Döring, N. (2000): Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In Batinic, B. (Hg) Internet für Psychologen. Göttingen: Hogrefe

Eichenberg, C. (2003): Therapeutische Online-Kommunikation. Vortrag auf dem 5. wissenschaftlichen Kongress der Deutschen Ärztlichen Gesellschaft für Verhaltenstherapie (DÄVT). 23.-26. Oktober, Bad Pyrmont.

Eichenberg, C. (2004:) Das Internet als therapeutisches Medium. Deutsches Ärzteblatt/PraxisComputer 2: 14-16

Internetrichtlinie des BMfGF

Knatz, B. und Dodier, B. (2003): Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart: Pfeiffer

Kral, G.(2005a): seele@internet - Chancen, Risiken, Notwendigkeiten von internetgestützten Beratungsformen. Psychologie in Österreich 15/1, 5-12

Kral, G. (2005b): Online communities for mutual help: Fears, fiction, and facts. In: Murero, M. and Rice, R.E. (Hg): Internet and Health Care: Theory, Research and Practice. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates (im Druck).

Kral, G. (2005c): Psychologische Online-Beratung - Stand der Dinge. Psychologie in Österreich 25(1), 37-39

Kral, G., Traunmüller, R. und Kerndler, G. (2005d): Psychologische Online-Beratung: Anforderungen aus der Sicht potentieller Inanspruchnehmer (in Vorbereitung)

Jandl-Jager E, Strobl K und Czypionka T (2004): Psychotherapie im Internet: Österreich. Psychotherapie Forum 12: 156-163

Maheu, M.M und Gordon, B.L. (2000): Counseling and Therapy on the Internet. Professional Psychology: Research and Practice 31: 484-489

Ott, R. (2003): Klinisch-psychologische Intervention und Psychotherapie im Internet: Ein Review zu empirischen Befunden. In Ott R, Eichenberg C (Hg): Klinische Psychologie und Internet. Hogrefe: Göttingen 2003

Psychologengesetzgesetz (1990): Online unter <http://www.boep.or.at/downl/Psychologengesetz.pdf> (14.09.2005)