

6. Jahrgang, Heft 1, Artikel 10 – April 2010

## **Ist Beratung ohne BeraterInnen möglich? Eine Studie zur Wirksamkeit lösungsorientierter Frage- techniken in der Online-Selbsthilfe**

Thomas Pölz

### **Zusammenfassung**

Das Internet hat unsere Gesellschaft in den letzten Jahren maßgeblich beeinflusst. Auch BeraterInnen und TherapeutenInnen müssen sich dieser neuen Herausforderung stellen. Diese Studie geht der Frage nach, ob therapeutische Fragetechniken über das Medium Internet auch ohne menschlichen Kontakt ihre Wirkung entfalten. Dazu wurde eine empirische Untersuchung im Rahmen einer Online-Selbsthilfe durchgeführt, in der eine Versuchsgruppe lösungsorientierte und eine zweite Gruppe problemorientierte Fragen zu ihrem Problem bearbeiteten. Es zeigte sich dabei eine signifikant stärkere Wirksamkeit der lösungsorientierten Fragetechniken, die in einigen Wirkfaktoren sogar bessere Ergebnisse erzielte als herkömmliche Face-to-Face Beratung. Eine automatisierte Online-Selbsthilfe könnte somit ein wirksames Werkzeug für BeraterInnen oder TherapeutenInnen darstellen.

### **Keywords**

Online-Beratung, Online-Selbsthilfe, Psychotherapieforschung, Wirksamkeitsforschung

### **Autor**

- Thomas Pölz, MSc
- Lebensberater in freier Praxis
- Trainer in der Erwachsenenbildung
- Konzeption und Erstellung von E-Learning Kursen
- Komponist und Musiker
- Forschungsschwerpunkte: E-Learning, Online-Beratung, Online-Selbsthilfe, Analogieforschung
- **Kontakt:** Fendigasse 6/5  
1050 Wien  
Tel: +43/0650/8403134  
E-Mail: [office@audititem.com](mailto:office@audititem.com)  
Web: <http://www.audititem.com>

## **1. Einleitung**

Informationsgesellschaft, Datenhighway, Googlen, Bloggen. Kaum etwas hat die gesellschaftliche Entwicklung in den letzten Jahren so stark beeinflusst wie das Internet. Aus kaum einem Bereich unseres Lebens ist es wegzudenken. Egal ob wir mit Freunden kommunizieren, Arbeitsunterlagen übermitteln, Geld überweisen, das Kinoprogramm ansehen oder ein Buch kaufen wollen. Das Internet bietet alles und das vor allem schnell und oft kostenlos. Besonders bei der Suche nach Informationen hat das Internet einen großen Stellenwert. Es gibt kaum etwas, das man nicht innerhalb weniger Sekunden über Suchmaschinen wie Google oder Online Enzyklopädien wie Wikipedia erfahren würde.

71,2 Prozent aller Österreicher, von 16 bis 74 Jahren, nutzen das Internet, bei der Altersgruppe von 25 bis 34 sind es 88,5 Prozent. Die Tendenz ist stark steigend, so verfügten 2004, 44,6 Prozent aller Haushalte über einen Internetanschluss, 2008 waren es bereits 68,9 Prozent (Statistik Austria, 2008). Es ist davon auszugehen, dass diese Tendenz in den nächsten Jahren fortgesetzt wird und die Nutzung des Internets weiter ansteigt.

Auch BeraterInnen und TherapeutInnen versuchen auf diese Veränderungen zu reagieren und verfügen mittlerweile über einen Webauftritt. Neben der Möglichkeit sich selbst zu präsentieren, bietet das Internet auch neue Möglichkeiten zur Kommunikation mit Hilfesuchenden. So bieten viele, neben oder zusätzlich zur klassischen Face-to-Face Beratung, auch Beratung per E-Mail oder Chat an. Die am häufigsten verwendete Art, die E-Mail-Beratung ist vor allem dort erfolgreich, wo sie im geförderten institutionellen Kontext eingesetzt wird und für die Hilfesuchenden kostenlos angeboten werden kann (vgl. Pölz, 2009, S. 20ff). Warum sich E-Mail-Beratung im kostenpflichtigen Bereich noch nicht durchsetzen konnte liegt zum Teil daran, dass dafür seitens des Beraters ein ähnlich hoher Aufwand notwendig ist und sich dadurch auch ein ähnlich hohes Honorar wie für Face-to-Face to Beratung ergibt.

Kral und Traunmüller haben 2005 und 2006 eine Fragbogenuntersuchung zum Thema: „Was erwarten die Nutzer von Online-Beratung“ durchgeführt und dabei auch die Frage „Wären Sie bereit, für die Inanspruchnahme psychologischer Beratung via Internet ein Honorar zu zahlen?“ untersucht. Fast 60 Prozent der Befragten wäre nur zu einer geringeren Zahlung als bei Face-to-Face Beratung bereit, 13 Prozent zu einer ähnlichen Honorarhöhe und 15 Prozent wären gar nicht bereit ein Honorar zu zahlen (Kral & Traunmüller, 2008, S.9). Es scheint also so zu sein, dass internetbasierte Angebote nur dann von einer größeren Anzahl Personen angenommen werden, wenn sie kostenlos oder zumindest kostengünstiger sind.

Denn nicht nur für BeraterInnen, auch für KlientInnen ergeben sich durch das Internet neue Möglichkeiten, in Form von Selbsthilfe-Foren oder Ratgeber-Seiten. Der Vorteil dieser Angebote ist, dass sie in der Regel kostenlos sind.

Auch Lernen, das eine Affinität zur Beratung aufweist (auch hier soll man etwas über sich selbst oder das Leben lernen) hat sich durch das Medium Internet verändert. So haben sich in den letzten Jahren vermehrt Angebote für E-Learning etabliert. Dabei werden Inhalte nicht von einer realen Person, sondern über ein automatisiertes Programm vermittelt. Dies hat sowohl für die Institution, als auch für den Lernenden den Vorteil, dass es kostengünstiger ist, da kein Personalaufwand erforderlich ist, wenn das Programm erst einmal erstellt ist. Der Lernende hat zusätzlich den Vorteil, dass er von überall arbeiten kann, zu den von ihm gewählten Zeiten und in seinem Tempo.

Die Frage, mit der sich die vorliegende Studie beschäftigt ist, ob ein automatisiertes Beratungsangebot, welches ohne BeraterInnen auskommt, auch für Beratung möglich und sinnvoll wäre.

Ratgeber-Seiten und Selbsthilfe-Foren decken diesen Bereich nur bedingt ab, da sie im Gegensatz zum Vorgehen von Beratenden Ratschläge erteilen. Ein wesentlicher Ansatz in der Beratung ist es, den KlientInnen keine Ratschläge zu erteilen, sondern sie durch das Stellen von Fragen dabei zu unterstützen selbst eine Lösung zu finden. Ist dies aber möglich, ohne einen persönlichen Kontakt? Können automatisierte Fragen eine ähnliche Wirkung entfalten? In dieser Studie soll dieser kleiner Bereich betrachtet werden, nämlich: Ob therapeutische Fragetechniken auch in einem automatisierten Prozess eine Wirkung zeigen.

## **2. Fragestellung und Versuchsanordnung**

Um die Wirksamkeit von therapeutischen Fragetechniken zu untersuchen wurden lösungsorientierte systemische Fragetechniken ausgewählt, da diese sehr gut strukturiert und auf viele Problembereiche anwendbar sind.

Die konkrete Fragestellung für die Untersuchung war, ob lösungsorientierte Fragetechniken in einer automatisierten Online-Selbsthilfe eine Wirkung zeigen. Da als Kontrollgruppe eine Wartelistengruppe, bzw. eine Gruppe mit Placebobehandlung in diesem Kontext nicht sinnvoll erscheint, wurde eine Kontrollgruppe eingesetzt, die problemorientierte Fragen zu Ihrem Problem gestellt bekamen, wobei die Zuteilung zu den Gruppen zufällig erfolgte.

Die gesamte Studie wurde online durchgeführt und jede Gruppe bekam zu ihrem Problem 10 Fragen gestellt, die sie persönlich für sich beantworten sollten. Danach füllte jede Gruppe einen Fragebogen, der die Wirksamkeit feststellen sollte aus. Als Fragebogen wurde der Bielefelder Klientenerfahrungsbogen (BIKEB) in einer leicht angepassten Form verwendet, der folgende 6 Bereiche testet:

1. Zurechtkommen mit der/m TherapeutIn (verändert zu Klärungsperspektive) – (KLAR)
2. Zurechtkommen mit sich selbst – (ZUR)
3. Erleben von Veränderung – (VER)
4. Erleben von Sicherheit und Zuversicht –(SICH)
5. Beruhigung –(BER)
6. Körperlicher Entspannung vs. Erschöpfung. (ENTSP)

Zusätzlich wurden einige Daten, wie Alter, Geschlecht, Belastung durch das gewählte Problem vor und nach der Durchführung (BEL-V, BEL-N) und Therapieerfahrung der VersuchsteilnehmerInnen abgefragt.

## **3. Ergebnisse**

Insgesamt haben 96 Personen an der Studie teilgenommen. 15 Stichproben wurden nicht zur Auswertung herangezogen, da der Fragebogen unzureichend ausgefüllt war oder die TeilnehmerInnen weniger als fünf Minuten Zeit für die Online-Selbsthilfe aufgewendet hatten. Es verblieb somit eine Stichprobe von  $n = 81$  Personen, die für die Auswertung herangezogen wurde.

Von diesen 81 Personen waren 16 Männlich und 65 Weiblich. 9 Personen waren unter 25 Jahren, 22 Personen zwischen 26 und 35 Jahren, 26 Personen zwischen

36 und 50 Jahren und 8 Personen über 50 Jahre. Die durchschnittliche Beschäftigungsdauer mit der Online-Selbsthilfe betrug 22 Minuten.

Bezüglich der Erfahrung mit Therapie oder Beratung, gab eine Person an, über gar keine Erfahrung zu verfügen, 25 hatten zumindest eine Ahnung worum es dabei geht, 17 Personen hatten zumindest ein Mal selbst eine solche in Anspruch genommen und 38 Personen schon mehrmals.

Die durchschnittliche Belastung durch das bearbeitete Problem wurde, auf einer Skala von 0 bis 5, zu Beginn der Online-Selbsthilfe mit 3,7 und am Ende mit 3,15 angegeben.

42 Personen waren Versuchsgruppe 1, den lösungsorientierten Fragen (VG1) zugeteilt, 39 Personen Versuchsgruppe 2, den problemorientierten Fragen (VG2).

Der Vergleich der beiden Versuchsgruppen ergab folgendes Ergebnis:

	BEL-N - BEL-V	KLAR	ZUR	VER	SICH	BER	ENTSP
VG1	-0,91	2,56	3,73	2,47	2,28	2,95	3,16
VG2	-0,31	1,78	3,49	1,77	1,31	2,72	2,82
t=	0,0006	0,0059	0,2965	0,0083	0,0008	0,2554	0,040

Für den Vergleich wurden für alle 6 Hauptskalen, sowie die Belastung vor und nach der Online-Selbsthilfe, die Mittelwerte und die Standardabweichung berechnet.

Zur Bestimmung der Signifikanz der Ergebnisse wurde ein zweiseitiger T-Test für ungepaarte Stichproben mit homogener Varianz durchgeführt. Ein Wert von  $t = 0,05$  oder kleiner wird als signifikant angesehen.

Es zeigte sich, dass es bei allen Skalen, außer „Zurechtkommen mit sich selbst“ und „Beruhigung“, signifikante Unterschiede gibt. Die Skala für „Entspannung“ ist gerade noch signifikant, für „Klärungsperspektive“, „Erleben von Veränderung“ und „Erleben von Sicherheit und Zuversicht“ gibt es stark signifikante Unterschiede, genauso wie für die Abnahme der Belastung.

Es konnte somit, auf Grund dieser Ergebnisse, die Hypothese „ Die Versuchsgruppe mit lösungsorientierten Fragen erzielt ein besseres Ergebnis, als die Kontrollgruppe mit problemorientierten Fragen.“ angenommen werden.

Zusätzlich wurde eine Unterscheidung zwischen Personen die sich länger oder kürzer als 20 Minuten mit der Online-Selbsthilfe beschäftigt hatten getroffen. Auch hier zeigte sich ein signifikant besseres Abschneiden der Personen die sich länger mit den Fragen zu Ihrem Problem beschäftigt hatten. Außerdem wurden die Ergebnisse beider Gruppen mit den Durchschnittswerten des BIKEB aus herkömmlicher Face-to-Face Beratung verglichen.

Eine vergleichende Gesamtübersicht über die unterschiedlichen Ergebnisse liefert folgende Darstellung, wobei es für die Skala „Klärungsperspektive“, da sie neu eingeführt wurde, keine Durchschnittswerte für Face to Face Beratung gibt.

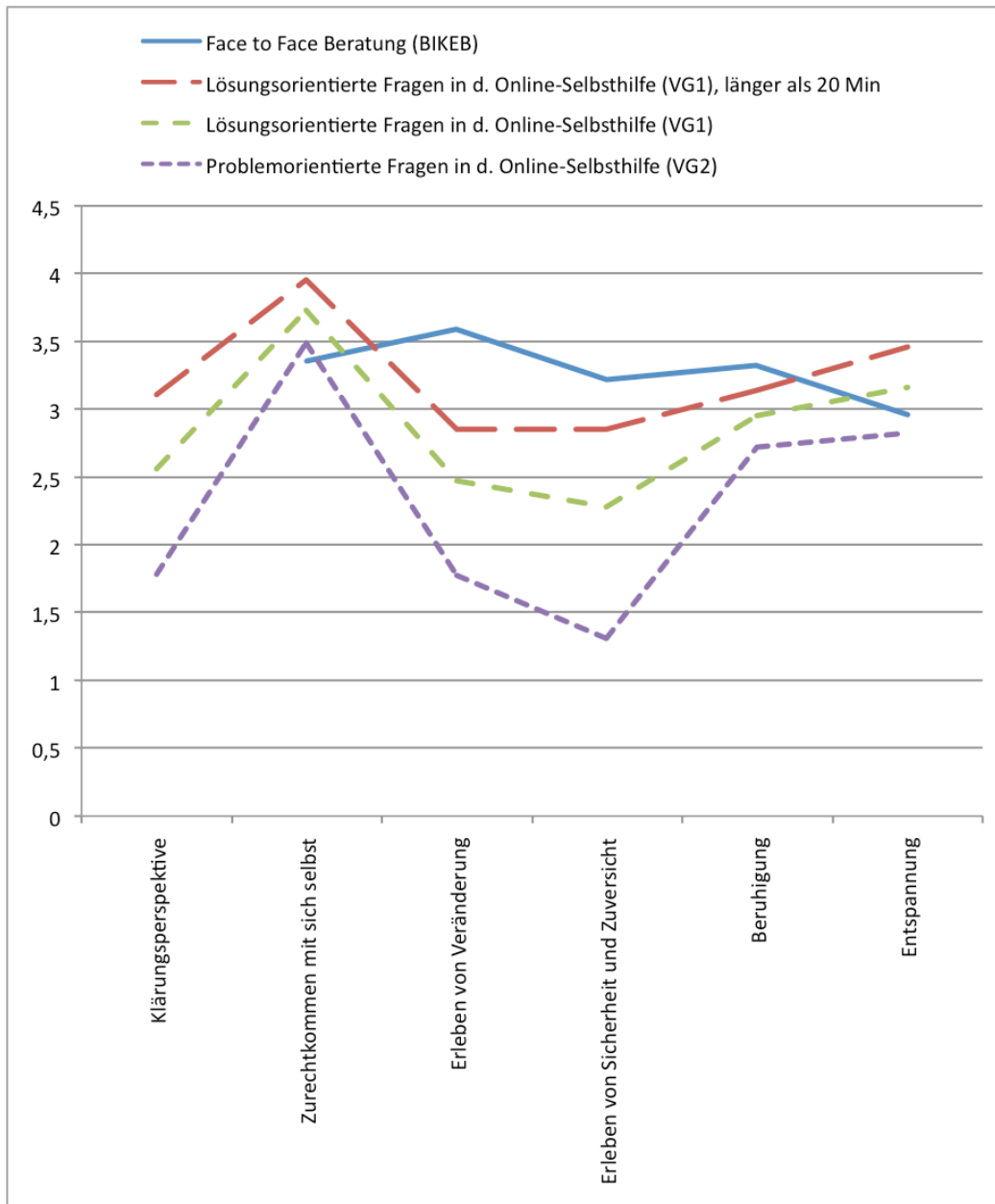


Abbildung 1: Wirksamkeit von Fragetypen in der Beratung (Detailvergleich)

Es ist zu sehen, dass die Verteilungskurve der einzelnen Skalen für Face-to-Face Beratung und Online-Selbsthilfe anders verläuft. Diese Form der Kurve bleibt auch bei unterschiedlichen Arten der Online-Selbsthilfe, wie auch der unterschiedlichen Zeit der Beschäftigung konsistent. So hat die Online-Selbsthilfe die konstant stärksten Ergebnisse bei „Zurechtkommen mit sich selbst“ und „Entspannung“ während „Erleben von Sicherheit und Zuversicht“ und „Erleben von Veränderung“ konstant die schlechtesten Ergebnisse liefern. Face-to-Face Bera-

tung hat hingegen die besten Werte bei „Erleben von Veränderung“ und die schlechtesten bei „Entspannung“.

Eine Frage die sich stellt ist, welche dieser Faktoren wirklich wichtig für die Messung der Wirksamkeit sind. Es scheint so zu sein, dass die Werte für „Zurechtkommen mit sich selbst“, „Beruhigung“ und „Entspannung“ leichter zu erreichen sind, da hier selbst Personen, die allgemein schlecht abschneiden, relativ gute Ergebnisse erzielen. Die schwieriger zu erreichenden Faktoren scheinen „Erleben von Veränderung“, „Erleben von Sicherheit und Zuversicht“ und „Klärungsperspektive“ zu sein, da hier auch die größten Unterschiede bestehen. In diesen beiden Bereichen haben auch die lösungsorientierten Fragen, den größten Vorteil gegenüber den problemorientierten und die Face to Face Beratung gegenüber der Online-Selbsthilfe.

Was allerdings überraschend und interessant ist, ist dass die Online-Selbsthilfe, selbst in dieser kurzen Form, bei den Werten „Zurechtkommen mit sich selbst“ und „Entspannung“ ein besseres Ergebnis erzielt, als Face-to-Face Beratung. Bei genauerer Betrachtung ist dies durchaus nahe liegend, da man ohne ein Gegenüber möglicherweise besser mit sich selbst zurechtkommt und auch entspannter ist da man weniger Druck ausgesetzt ist.

Vergleicht man nur einen gemittelten Gesamtwert aus alle Skalen, ergibt sich ein zwar vereinfachtes, aber übersichtlicheres Bild.

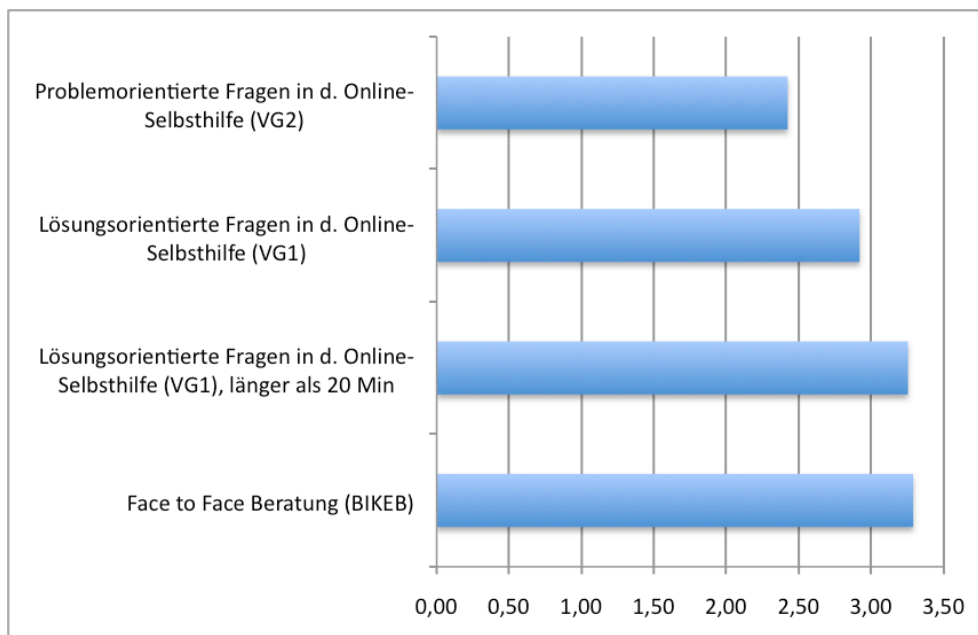


Abbildung 2: Wirksamkeit von Fragetypen in der Beratung (Gesamtvergleich)

Hier ist zu sehen, dass der Unterschied zwischen problemorientierten und lösungsorientierten Fragen in der Online-Selbsthilfe größer ist als der Unterschied zwischen lösungsorientierten Fragen der Online-Selbsthilfe und normaler Face-to-Face Beratung.

Noch geringer wird der Unterschied zur Face-to-Face Beratung, wenn man nur die Personen betrachtet, die mehr als 20 Minuten in die Online-Selbsthilfe investiert haben. Wenn man den Zuwachs, der sich durch eine längere Beschäftigung ergibt betrachtet, wäre es durchaus möglich, dass die Online-Selbsthilfe bei längerer Bearbeitung gleich hohe oder sogar höhere Ergebnisse erzielt wie Face-to-Face Beratung, welche im Durchschnitt etwa 50 Minuten dauert.

Erstaunlich ist auch, dass selbst Personen, die sich nur kurze Zeit mit den neutralen problemorientierten Fragen beschäftigt haben, mit einem Durchschnittswert von 2,42, ein relativ gutes Ergebnis erzielen, verglichen mit dem Wert von 3,29 der Face-to-Face Beratung. Dadurch ist es wenig verwunderlich, dass in den meisten vergleichenden Studien, keine Unterschiede festgestellt werden (Smith, Glass & Miller, 1980, Lambert & Bergin, 1994).

Wenn man die Ergebnisse aber genauer betrachtet, ergeben sich doch deutliche Unterschiede, die einzelnen Faktoren betreffend. Es zeigt sich, wie wichtig es ist unterschiedliche Faktoren genau zu betrachten. Wenn man nur grobe Werte vergleicht, wie dies mit der Effektstärke in der Psychotherapieforschung meist getan wird, kann es leicht dazu führen, dass keine Unterschiede festgestellt werden, was in der Psychotherapieforschung als Dodo Bird Effekt bekannt ist (vgl. Pölz, 2009, S. 34ff).

#### 4. Die Wirkfaktoren

Asay und Lambert (2001) nennen, auf Basis Ihrer Untersuchungen zu zahlreichen Wirksamkeitsstudien und Metaanalysen, vier Faktoren der Wirksamkeit von Psychotherapie: Therapeutische Beziehung, Extratherapeutische Veränderung, Erwartungs/Placebo-Effekte und Methoden. Sie geben auf Basis Ihrer Untersuchungen auch eine Einschätzung, wie hoch der Anteil der einzelnen Faktoren am Erfolg der Psychotherapie liegt, was folgende Darstellung zeigt:

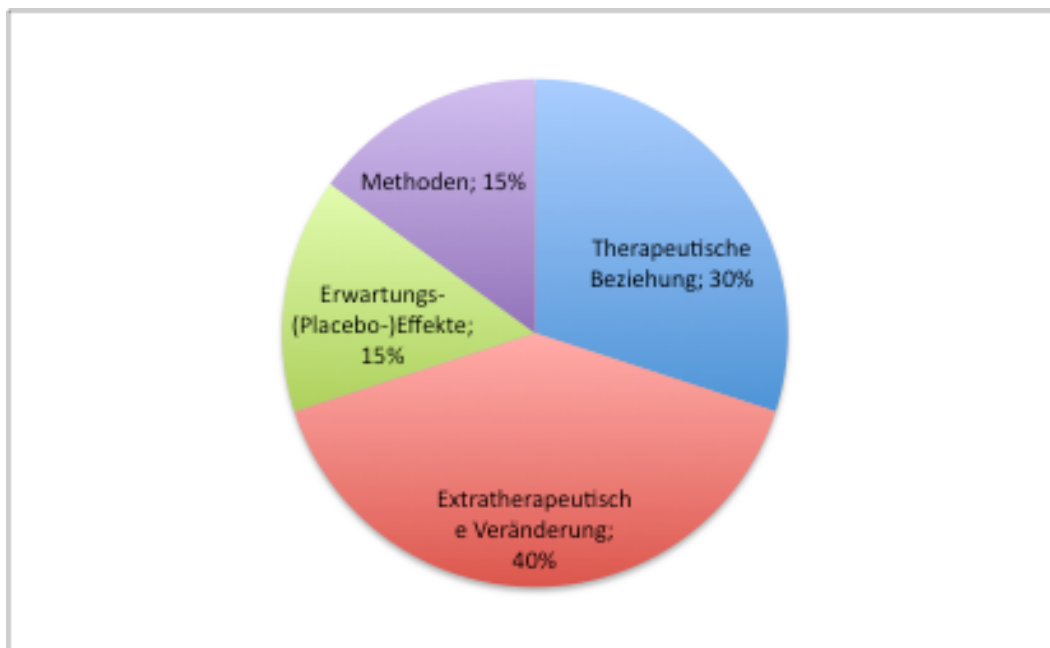


Abbildung 1: Wirkfaktoren in der Psychotherapie (vgl. Asay & Lambert, 2001, S.49)

Wenn man diese Aufteilung auf die in dieser Studie verwendete Online-Selbsthilfe überträgt, bleiben auf den ersten Blick als Wirkfaktoren die Methoden und die Erwartungs- bzw. Placeboeffekte. Die therapeutische Beziehung ist nicht vorhanden und auch von einer extratherapeutischen Veränderung ist in dem kurzen Zeitraum nicht auszugehen. Allerdings ist dies davon abhängig, was man genau als extratherapeutische Veränderung bezeichnet. Wenn man hier nicht nur Ereignisse im Leben des KlientInnen sieht, sondern auch deren eigene Kompetenz, Motivation und kreative Lösungsfindung, kann man diese Faktoren auch der Online-Selbsthilfe zuordnen. Somit ergäbe sich eine Wirkung von 70 Prozent gegenüber der Face-to-Face Beratung.

Wenn man die, wie zuvor erwähnten wichtigsten Skalen des BIKEB, das „Erleben von Veränderung“ und „Erleben von Sicherheit und Zuversicht“ betrachtet, kommt man interessanterweise auf fast genau denselben Wert:

	ZUR	VER	SICH	BER	ENTSP
<b>VG1</b>	<b>3,73</b>	<b>2,47</b>	<b>2,28</b>	<b>2,95</b>	<b>3,16</b>
<b>FtF</b>	<b>3,35</b>	<b>3,59</b>	<b>3,22</b>	<b>3,32</b>	<b>2,96</b>
		<b>68,8%</b>	<b>70,8%</b>		

Dieser Wert stimmt auch mit den 70 Prozent, die Tallmann und Bohart (2001) dem Wirkfaktor Klient zuschreiben überein. Sie haben in diesem Wert auch die Hälfte des Beziehungsfaktors, also 15 Prozent eingerechnet, dieser kann aber in diesem Fall durch die Methode, die ebenfalls 15 Prozent entspricht, ersetzt werden.

Allerdings sollte diesem Ergebnis nicht zu viel Wert beigemessen werden, da diese Studie nur einen kleinen Ausschnitt aus einer Online-Selbsthilfe betrachtet. Sollten sich die Tendenzen bestätigen, wäre zudem, bei einer umfangreicheren Online-Selbsthilfe ein höheres Ergebnis zu erwarten. Um genauere Aussagen zu den Wirkfaktoren zu treffen, sind sicherlich umfangreichere Forschungsarbeiten notwendig. Zudem ist der Vergleich mit den Durchschnittswerten aus der Face-to-Face Beratung nicht ganz zulässig, da hier nicht die exakt gleichen Voraussetzungen bezüglich Zeitaufwand und der Auswahl der Versuchspersonen bestehen. Der Vergleich kann also nur einen Richtwert liefern, der in neuen Studien genauer zu untersuchen wäre.

## 5. Bedeutung für die Praxis

Nach den Ergebnissen der Studie zu urteilen, wäre das Angebot einer Online-Selbsthilfe sinnvoll. Allerdings müsste der Umfang wesentlich größer und einzelne Bereiche speziell auf bestimmte Probleme abgestimmt sein. Ein solches Angebot, sollte es noch dazu kostenlos sein, ist aber auch kritisch zu betrachten. Was würde eine kostenlose Online-Selbsthilfe, die noch dazu als wirksam bestätigt ist, für TherapeuInnen und BeraterInnen bedeuten?

Wären die Krankenkassen, um die es finanziell im Moment nicht besonders gut steht, bereit viel Geld für BeraterInnen und TherapeutInnen auszugeben, wenn ein ähnlicher Effekt auch kostenlos möglich ist? Würden KlientInnen viel Geld für



eine/n TherapeutIn ausgeben, wenn sie das gleiche auch kostenlos online bekommen würden?

Sicherlich ist der Beziehungsaspekt ein wesentlicher Faktor für KlientInnen und niemals ganz durch ein Programm zu ersetzen. Wenn man aber betrachtet, welche anderen Wirtschaftszweige die neuen Möglichkeiten des Internets in eine veritable Krise gestürzt haben, sollte man sich nicht zu sicher sein, dass dies dem Beratungsbereich nicht passieren kann.

Es bleibt abzuwarten, wie BeraterInnen, TherapeutInnen und auch KlientInnen in Zukunft mit dem Medium Internet umgehen werden und inwieweit Online-Selbsthilfe zum einen von BeraterInnen angeboten und zum anderen von KlientInnen angenommen wird.

## Literatur

**Asay T. & Lambert M. (2001).** Empirische Argumente für die allen Therapien gemeinsamen Wirkfaktoren: Quantitative Ergebnisse. In: Hubble M., Duncan B., & Miller S. (Hrsg.). So wirkt Psychotherapie. Empirische Ergebnisse und praktische Folgerungen. Dortmund: modernes lernen.

**Aschenbach G. & Kempf W. (1985).** Methodenprobleme in der Psychotherapieforschung. Eschborn: Fachbuchhandlung für Psychologie

**Batinic B. (Hrsg.), (2000).** Internet für Psychologen. Göttingen: Hogrefe

**Bauer S. & Kordy H. (2008).** E-Mental-Health. Heidelberg: Springer Medizin Verlag

**Berg I.K. (2006).** Familien-Zusammenhalt(en): Ein kurztherapeutisches und lösungs-orientiertes Arbeitsbuch. Dortmund: modernes lernen

**Christensen A. & Jacobson N. (1994).** Who (or what) can do psychotherapy: the status and challenge of nonprofessional therapies. Psychological Science, 5, 8-14

**Crits-Christoph P., Barnackle K., Kurcias J.S., Beck A.T., Carroll K., Perry K., Luborsky L., McLeelan A.T., Woody G.E., Thompson L., Gallagher D. & Zitrin C.(1991).** Meta-analysis of therapist effects in psychotherapy outcome studies. Psychotherapy Research, 1, 81-92

**De Jong P. & Berg I. K. (2003).** Lösungen (er-) finden: das Werkstattbuch der lösungsorientierten Kurztherapie. Dortmund: Verlag modernes Lernen.

**De Shazer S. (1990).** Wege der erfolgreichen Kurztherapie. Stuttgart: Klett-Cotta

**De Shazer, S. (2008).** Der Dreh: Überraschende Wendungen und Lösungen in der Kurzzeittherapie. Heidelberg: Carl Auer

**Döring N. (2000).** Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In B. Batinic (Hrsg.), Internet für Psychologen (S. 509.547). Göttingen: Hogrefe

**Döring N. (2003).** Sozialpsychologie des Internet. Göttingen: Hogrefe

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

**Eysenck H.J. (1966).** The effects of psychotherapy. New York: Science Press

**Fäh M. Fischer G. (Hrsg.). (1998).** Sinn und Unsinn in der Psychotherapieforschung. Gießen: Psychosozial-Verlag

**Freud S. (1913).** Weitere Ratschläge zur Technik der Psychoanalyse: I. Zur Einleitung der Behandlung. In: Freud S. GW Band VIII, 453-478. Frankfurt am Main: Fischer

**Frommer J. & Tress W. (1994).** Wie kommt die qualitative Psychotherapieforschung zu ihren Ergebnissen? Psychotherapie, Psychosomatik, medizinische Psychologie, 44, 172-173

**Fuerst K.A. (1982).** Die psychologische Intervention. Stuttgart: Enke.

**Geißler H., Helm M. & Nolze A.** Testbericht über die Erprobung des virtuellen Selbstcoachings (VSC) Verfügbar in: [https://www.virtuelles-coaching.com/files/VSC\\_Testbericht.pdf](https://www.virtuelles-coaching.com/files/VSC_Testbericht.pdf) , (Datum des Zugriffs: 13.6.09)

**Geißler H., Helm M. & Nolze A. (...)** Virtuelles Selbstcoaching - Konzept und erste Erfahrungen. Verfügbar in: [https://www.virtuelles-coaching.com/files/Virtuelles\\_Selbstcoaching-Konzept\\_und\\_erste\\_Erfahrungen.pdf](https://www.virtuelles-coaching.com/files/Virtuelles_Selbstcoaching-Konzept_und_erste_Erfahrungen.pdf) , (Datum des Zugriffs: 13.6.09)

**Geißler H. (2008).** E-Coaching. Hohengehren: Schneider

**Gendlin E.T. (1998).** Focusing. Selbsthilfe bei der Lösung persönlicher Probleme. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt

**Gould R. A. & Clum G.A. (1993).** A meta analysis of self-help treatment approaches. Clinical Psychology Review, 13, 169-186

**Grawe K., Donati R. & Bernauer F. (2001).** Psychotherapie im Wandel. Göttingen: Hogrefe  
Hinrichs C. (2003). Online-Beratung. Chemnitz: RabenStück

**Hochgerner M. & Wildberger E. (Hrsg). (2000).** Was heilt in der Psychotherapie? Wien: Facultas

**Höger D. & Eckert J. (1997).** Der Bielefelder Klientenerfahrungsbogen (BIKEB). Ein Verfahren zur Erfassung von Aspekten des Post-Session Out come« bei Psychotherapien. Zeitschrift für Klinische Psychologie 26, 129-137

**Hubble M., Duncan B. & Miller S. (Hrsg), (2001).** So wirkt Psychotherapie. Empirische Ergebnisse und praktische Folgerungen. Dortmund: Verlag modernes lernen.

**Jannsen L. (1998).** Auf der virtuellen Couch. Bonn: Psychiatrie-Verlag

**Kadzin A. E. & Bass D. (1989).** Power to detect differences between alternative treatments in comparative psychotherapy outcome research. Journal of Consulting and clinical psychology, 57, 138-147

**Knaevelsrud C. (2005).** Efficacy of an Internet-Driven Therapy(Intherapy) for posttraumatic stress and the online therapeutic alliance. Unveröffentlichte Doktorarbeit. Zürich: Universität Zürich  
Königswieser, R. & Exner, A. (1998). Systemische Intervention. Architektur und Designs für Berater und Veränderungsmanager, Stuttgart: Klett.

**Kral G. & Traunmüller R. (2008).** Was erwarten die (potenziellen) NutzerInnen? Psychologische Online-Beratung, 4. Jahrgang, Heft 2, Artikel 3

**Krause M. S. (1966).** A cognitive theory of motivation for treatment. Journal of General Psychology, 75, 9-19.

**Kühne S. & Hintenberger G. (Hrsg). (2009).** Handbuch Online Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht

**Lambert M. & Bergin A. (1994).** The effectiveness of psychotherapy. In: Bergin A. & Garfield S. (Hrsg). Handbook of psychotherapy and behaviour change, S.157-212. New York: Wiley

- Lambert M., Christensen E.R., DeJulio S.S. (Hrsg), (1983).** The assessment of psychotherapy outcome. New York, Wiley
- Lang H. (Hrsg), (1990).** Wirkfaktoren der Psychotherapie. Berlin, Heidelberg, New York: Springer
- Lang H. (Hrsg), (2004).** Was ist Psychotherapie und wodurch wirkt sie? Würzburg: Königshausen & Neumann
- Lange A., Schoutrop M., Schrieken B. & van de Jen J. (2002).** Intherapy: a model for therapeutic writing through the Internet. In: Lepore S.J., Smyth J.M. (Hrsg). The writing cure: How expressive writing promotes emotional health and well being. Washington DC: American Psychological Association, S.215-238
- Luhmann N. (1987).** Soziale Systeme, Grundriss einer allgemeinen Theorie. Frankfurt am Main: Suhrkamp
- Pölz T. (2009).** Studie zur Wirksamkeit lösungsorientierter Fragetechniken in der Online-Selbsthilfe. Unveröffentlichte Master Thesis. Wien: Arge Bildungsmanagement
- Ringler M. (2000).** Aspekte der Psychotherapieergebnisforschung. In Hochgerner M. & Wildberger E. (Hrsg). Was heilt in der Psychotherapie. S. 30-54. Wien: Facultas
- Robinson L.A., Berman J.S., Neimeyer R.A. (1990).** Psychotherapy for the treatment of depression: A comprehensive review of controlled outcome research. Psychological Bulletin, 108, 30-49
- Rogers C. (1983).** Therapeut und Klient. Grundlagen der Gesprächspsychotherapie. Frankfurt am Main: Fischer
- Schlosser K. (2005).** Geschichte und Entwicklung der Psychotherapieforschung. Unveröffentlichte Diplomarbeit. Wien: Universität Wien
- Scogin F., Bynum J., Stephens G. & Calhoon S. (1990).** Efficacy of self-administered treatment programs: Meta-analytic review. Professional Psychology: Research and Practice, 21, 42-47
- Seligmann M. (2000).** Die Effektivität von Psychotherapie: Die Consumer Reports-Studie. In: Hochgerner M. & Wildberger E. (Hrsg). Was heilt in der Psychotherapie. S. 30-54. Wien: Facultas
- Shieber S. (Hrsg), (2004).** The Turing Test: verbal behaviour as a hallmark of intelligence. Cambridge: MIT Press
- Smith M.L., Glass G.V. & Miller T. (1980).** The benefits of Psychotherapy. Baltimore: Johns Hopkins University Press
- Sparrer Insa. (2006).** Wunder, Lösung und System: Lösungsfokussierte systemische Strukturaufstellungen für Therapie und Organisationsberatung. Heidelberg: Carl Auer
- Strauß B., (2004).** Allgemeine und spezifische Wirkfaktoren in der Psychotherapie. In: Lang H.(Hrsg). Was ist Psychotherapie und wodurch wirkt sie? Würzburg: Königshausen & Neumann
- Tallmann K. & Bohart A.C. (2001).** Gemeinsamer Faktor KlientIn: Selbst-HeilerIn. In: Hubble M., Duncan B., & Miller S. (Hrsg). So wirkt Psychotherapie. Empirische Ergebnisse und praktische Folgerungen. Dortmund: Verlag modernes lernen.
- Tomm K. (1994).** Die Fragen des Beobachters. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme
- Wagner B. & Lange A. (2008).** Internetbasierte Psychotherapie "Intherapy". In Bauer S. & Kordy H. E-Mental-Health. Heidelberg: Springer Medizin Verlag
- Wittgenstein L. (1989).** Philosophische Untersuchungen. In: Werkausgabe Bd.1. Frankfurt am Main: Suhrkamp

**Zajonc R. B. (1968).** Attitudinal Effects of Mere Exposure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 9, 2, 1-27.

**Zielke M. (1976).** Empirische Kontrolle der Wirksamkeit klientenzentrierter Psychotherapie durch trainierte Laienpsychotherapeuten. Unveröffentlichte Diplomarbeit. Kiel: Christian-Albrechts-Universität