

DIE ZEIT
ZEIT



6,95 EURO NR. 2 2010
ÖSTERREICH/LUXEMBURG 7,40 EURO – SCHWEIZ 11 SFR

WISSEN
RATGEBER

PSYCHOLOGIE

GLÜCKLICH LEBEN

■ RAUS AUS DEM STRESS

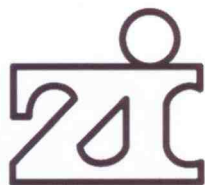
NEUE WEGE ZUR ENTSPANNUNG

■ FIT FÜR DEN ALLTAG

DIE KUNST DER KONZENTRATION

■ HILFE IN DER NOT

DIE BESTEN THERAPIEN



IN KOOPERATION MIT
DEM ZENTRALINSTITUT FÜR
SEELISCHE GESUNDHEIT

MIT DEN RICHTIGEN STRATEGIEN GEGEN:

■ STRESS UND

BURN-OUT

■ DEPRESSION

■ SCHLAF-

STÖRUNGEN

■ ESSSTÖRUNGEN

■ ÄNGSTE UND

PHOBIEN

■ HYPOCHONDRIE

■ SUCHT-

ERKRANKUNGEN

■ ADHS



4 191557 506957 02

EINLEITUNG

ONLINE-THERAPIEN

Internetportale versprechen Hilfe bei psychischen Problemen. Ein neues Gütesiegel soll für Qualität bürgen.

INTERNET

www.das-beratungsnetz.de

Zahlreiche kostenlose Angebote für psychologische Beratung sind hier zusammengefasst. Eine Stichwortsuche hilft dem Nutzer, einen geeigneten Berater zu finden.

www.dieonlinepsychologen.de

Für dieses Portal arbeiten ausschließlich Psychotherapeuten, eine Beratung kostet durchschnittlich 80 Euro. Die Website ist mit dem Gütesiegel des Berufsverbandes Deutscher Psychologen ausgezeichnet.

bdp-verband.de/service/onlineberater.html

Auf dieser Seite sind alle vom Verband zertifizierten Onlineberater aufgelistet.

Ob Netzdoktor, Onmeda.de oder Wikipedia – bei Fragen zur Gesundheit ist das Internet heute für viele Menschen die erste Anlaufstelle. Wer Krankheitsnamen oder Symptome bei Google eingibt, erhält eine Vielzahl von Angeboten: Informationen von kommerziellen Gesundheitsportalen oder Patientenverbänden, Foren und Chats von Selbsthilfegruppen sowie Beratungsangebote von Krankenkassen, Pharmafirmen und Esoterikern. Auch die Zahl der Angebote für psychologische Beratung im Internet wächst, sie reichen von der kostenlosen Onlinesorge bis hin zum selbst ernannten Psycho-Experten, der gegen Geld oberflächliche Tipps für den Alltag gibt. Wenn Menschen

sich mit einem seelischen Problem hier auf die Suche nach Hilfe machen, können sie leicht die Orientierung verlieren.

Zunächst muss man zwischen Online-basierter Therapie und psychologischer Beratung im Internet unterscheiden. Eine richtige Therapie oder ein Angebot, das eine solche ersetzen könnte, gibt es im deutschsprachigen Netz noch nicht. Das liegt unter anderem daran, dass Psychologen eine Onlineberatung nicht über die Krankenkassen abrechnen können.

Anders ist es zum Beispiel in den Niederlanden. Dort läuft seit Jahren die an der Universität Amsterdam entwickelte Onlinetherapie Interapy. Sie wird von den Krankenkassen bezahlt und ist dort sogar beliebt, weil sie nur ein Drittel der Kosten einer herkömmlichen Psychotherapie verursacht.

In Deutschland sind Experten von dem Modell bislang aber nicht überzeugt. »Im Moment ist die Forschungslage noch ergänzungsbedürftig«, sagt Christiane Eichenberg, Psychologin am Institut für Klinische Psychologie und Psychologische Diagnostik an der Universität Köln. Sie forscht seit Jahren über mediengestützte Behandlungsmethoden. Für ihre Habilitation hat sie mehr als 100 internationale Studien zur Effektivität solcher Angebote ausgewertet. Zwar lässt sich in über 90 Prozent der Studien eine grundsätzliche Wirksamkeit feststellen, Eichenberg gibt aber zu bedenken, dass die besten Therapieerfolge für Ess-

störungen, Nikotinsucht und Angststörungen ermittelt wurden. »Bei schweren psychischen Störungen wie Psychosen, Persönlichkeitsstörungen oder Kindheitstraumata stoßen Onlineangebote sehr schnell an ihre Grenzen.«

Seriöse psychologische Beratungen, wie es sie auch im deutschsprachigen Netz gibt, erfüllen dagegen einen guten Zweck. »Sie eignen sich für den Erstkontakt und um Vorurteile gegenüber der Arbeit von Psychotherapeuten abzubauen«, sagt Eichenberg. Klar umschriebene Probleme wie etwa Burnout oder Mobbing am Arbeitsplatz im Frühstadium könnten auf diese Weise gelöst werden. Bei schwerer wiegenden Störungen kann eine konventionelle Psychotherapie angebahnt werden. Über das Internet könne man Menschen erreichen, die sonst nicht oder erst viel später zu einem Therapeuten gehen würden, sagt Eichenberg. »Die Anonymität senkt die Hemmschwelle.«

Wer sich auf die Suche nach einer Onlineberatung macht, sollte sich zuvor über ein paar Dinge klar werden: ob er sich einer völlig fremden Person anvertrauen möchte, ob er sein Problem schriftlich ausdrücken kann und wie viel er bereit ist, für eine Beratung zu bezahlen. Kostenlose Angebote bündelt zum Beispiel die Internetseite www.das-beratungsnetz.de. Sie werden oft von christlichen Organisationen getragen und von



1. Qualifikation

Um das Onlinesiegel des Berufsverbandes Deutscher Psychologinnen (BDP) zu bekommen, muss der Betreiber einer Beratungsseite ein Diplom in Psychologie vorlegen und sich zusätzlich in Gesprächsführung und Krisenintervention weitergebildet haben.

2. Ethische Grundsätze

Onlineberater verpflichten sich, die Berufsethik des Psychologinnenverbandes einzuhalten, dazu zählt zum Beispiel die Schweigepflicht.

3. Datenschutz

Um Anonymität und Vertraulichkeit zu gewährleisten, muss die Website mit Verschlüsselungstechniken ausgestattet sein.

4. Zeitnahe Antwort

Träger des Siegels verpflichten sich, innerhalb von drei Tagen auf Anfragen zu reagieren. Verstöße können beim BDP gemeldet werden.

5. Grenzen des Angebots

Der Berater muss auf seiner Website darauf hinweisen, dass sein Angebot kein Ersatz für eine persönliche Beratung oder eine Therapie sein kann.

Sozialpädagogen und Seelsorgern, seltener von Psychologen betreut. »Die Bearbeitung einer schriftlichen Anfrage kann sehr lange dauern«, sagt Eichenberg, »die Nachfrage ist so groß, dass die Betreiber in einer Flut von Mails geradezu ertrinken.« Schneller gehe es bei kostenpflichtigen Angeboten.

Ein solches Portal hat die Psychologin und Psychotherapeutin Heike Kaiser-Kehl vor gut einem Jahr mitgegründet: www.dieonlinepsychologen.de. »Ich wollte psychologisches Fachwissen zugänglich machen, das sonst ungenutzt bleibt.« Die langen Wartezeiten für einen Termin beim Psychologen schrecken Menschen ab, vor allem, wenn sie ein akutes Problem haben. Außerdem brauche man nicht für jedes Problem gleich eine Therapie. Alle 14 Berater des Portals sind praktizierende Psychotherapeuten und haben verschiedene Schwerpunkte wie Beziehung, Mobbing oder Familie. An welchen von ihnen man sich wenden möchte, kann man auf der Internetseite anhand von Steckbriefen entscheiden.

Der Beratungsprozess läuft bei fast allen Internetseiten gleich ab: Ein Nutzer kann wählen, ob er seinen Berater anruft oder eine schriftliche Anfrage sendet. Wer zum Hörer greift, zahlt entweder einen Minutenpreis, der um zwei Euro liegt, oder kauft ein Minutenkontingent zum Festpreis. Der erste schriftliche Kontakt hin-

gegen ist meist kostenlos, darin legt der Hilfesuchende sein Problem dar und formuliert seine Erwartungen. Danach gibt der Psychologe erste Tipps und macht ein Beratungsangebot. »Den Preis legt bei uns jeder Berater selbst fest«, erklärt Kaiser-Kehl von den Onlinepsychologinnen. Er richte sich nach dem Zeitaufwand. »Eine schriftliche Ausarbeitung über drei bis vier Seiten kostet bei mir etwa 80 Euro«, 100 Euro seien die Höchstgrenze. Erst wenn der Klient zustimmt und das Geld überweist, kommt es zur eigentlichen Beratung.

In der Regel genüge ein einmaliger Kontakt. »Die Menschen kommen mit sehr konkreten Problemen zu uns. Häufig haben sie schon eine gute Vorstellung von dem, was sie wollen.«

Die meisten Nutzer wenden sich mit Beziehungsproblemen an die Onlinepsychologinnen, etwa weil sie nach der Trennung von ihrem Partner verzweifelt sind. Warum sollte man in einem solchen Fall eine psychologische Beratung einem Gespräch mit guten Freunden vorziehen? »Auch der Umgang mit Trennungsschmerz ist letztendlich Psychologie, und dafür bin ich nun einmal die Fachfrau«, sagt Kaiser-Kehl. Mit ihr könne man nicht nur reden, sie wisse auch genau, was nach einer Trennung zu tun sei: »viel Bewegung, Alkohol vermeiden, soziale Kontakte aufrechterhalten, auch wenn einem nach Eingeln zumute ist«. Auch Methoden aus der Verhaltensthe-

rapie setzen die Berater ein, zum Beispiel Gedankenstopps: »Immer wenn man ins Grübeln gerät, muss man sich selbst ein Stoppsignal setzen. Entweder stellt man sich dann tatsächlich ein Stoppschild vor, oder man haut kräftig auf den Tisch«, erklärt Kaiser-Kehl.

Nur in sehr wenigen Fällen zeigten die Ratsuchenden Anzeichen von schwerwiegenden psychischen Störungen. »Diesen Menschen sagen wir ganz klar, dass wir ihnen nicht helfen können. Aber wir überlassen sie nicht sich selbst, sondern bieten ihnen an, bei der Suche nach einer geeigneten Therapie behilflich zu sein.«

Qualifizierte Berater mit einer psychotherapeutischen Ausbildung können beurteilen, wo die Grenzen der Onlineberatung liegen. Leider ist nicht jedes Angebot im Internet so seriös. Unter dem schwammigen Begriff »Lebensberatung« bieten viele Autodidakten ihre Dienste an – manche mithilfe von Geistern oder Karten.

Wie viele Menschen in Deutschland eine Onlineberatung in Anspruch nehmen und wie zufrieden sie damit sind, ist bislang nicht bekannt. In einer Studie versucht die Psychologin Christiane Eichenberg derzeit genau das herauszufinden.

Damit Hilfesuchende gute von schlechten Beratungsportalen unterscheiden können, hat der Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologinnen (BDP) ein Gütesie-

gel entwickelt (siehe linke Seite). Dessen Träger wurden auf bestimmte Qualitätskriterien geprüft.

»Die psychologische Beratung ist an sich schon eine anspruchsvolle Tätigkeit«, sagt Fredi Lang vom BDP, der das Siegel mitentwickelt hat. »Wenn bei Telefon- oder gar Internetberatung aber noch die persönliche Ebene wegfällt, ist der Anspruch an den Berater noch höher, er muss dafür bestimmte Kompetenzen mitbringen.« Um das Siegel zu bekommen, muss ein Berater nicht nur ein Diplom in Psychologie vorweisen können, sondern auch Erfahrung in Gesprächsführung und Krisenintervention. Träger des Siegels sind außerdem an die Schweigepflicht gebunden und dürfen eine Anfrage nicht länger als drei Werktage unbeantwortet zu lassen.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist der Datenschutz. Damit die Anonymität der Nutzer gewährleistet ist, sollte die Beratung nicht über E-Mail-Kontakt laufen, sondern mithilfe einer Verschlüsselungstechnik. Auch das schreibt das Gütesiegel vor. Bei www.dieonlinepsychologen.de – Träger des Siegels – bekommt man einen passwortgeschützten Zugang und schreibt in ein Onlineformular, sodass keine Spuren auf dem heimischen Rechner bleiben.

»Die Idee ist gut und sehr wichtig«, sagt Christiane Eichenberg, die an der Entwicklung mitgewirkt hat, »aber zu wenige Nutzer kennen das Siegel.« Hinzu kommt, dass noch

nicht viele Onlineberatungen die Qualitätsprüfung absolviert haben und das Siegel tragen. Auf der Homepage des BDP sind erst 18 Links aufgelistet – dem gegenüber stehen mehr als 100 Beratungsportale, die nicht zertifiziert sind.

Von allein wird der BDP nicht tätig, um die Angebote im Netz zu kontrollieren. Um das Siegel zu bekommen, müssen die Betreiber sich bewerben und eine Bearbeitungsgebühr zahlen. Weil es keine gesetzlichen Vorgaben gibt und um die Gebühr zu sparen, verzichten viele Anbieter auf die Qualitätsprüfung.

Denn Internetberatung ist nicht gerade ein einträgliches Geschäft, die meisten Psychologen machen es neben ihrer Tätigkeit als niedergelassene Psychotherapeuten. »Im Durchschnitt bearbeiten Onlineberater zwei bis drei Anfragen pro Woche, das lohnt sich finanziell nicht. Sie haben einfach Spaß an dem Medium und machen es in ihrer Freizeit«, sagt Eichenberg.

Das Portal von Kaiser-Kehl erhält etwa 40 Anfragen im Monat, zur kostenpflichtigen Beratung kommt es in der Hälfte der Fälle. Noch scheint die Bereitschaft gering zu sein, für professionelle Beratung im Internet zu bezahlen. »Wenn man sich aber den wachsenden Markt der Esoterikangebote anguckt, zeigt sich, dass es in der Bevölkerung ein Bedürfnis nach Beratung gibt«, sagt Kaiser-Kehl.

MAGDALENA HAMM

Ihr schneller Zugriff auf das Wissen

im ZEIT WISSEN-Newsletter



Erfahren Sie Aktuelles aus den Bereichen Wissenschaft, Leben, Gesundheit und Technik, und lesen Sie alle 14 Tage mehr über die Recherche-Ergebnisse unserer Autoren.

Außerdem:

- der ZEIT WISSEN-Podcast zum Hören
- Veranstaltungshinweise der ZEIT WISSEN-Redaktion
- die ZEIT-Serie »Stimmt's?« beantwortet Zuschauerfragen zu Alltagsphänomenen

Jetzt kostenlos abonnieren!

www.zeit.de/newsletter

ZEIT WISSEN