

<a href="#">Home</a>	<a href="#">Das Heft</a>	<a href="#">Psychologie Heute Compact</a>	<a href="#">News</a>	<b><a href="#">Archiv</a></b>	<a href="#">Abo</a>	<a href="#">Service</a>	<a href="#">Shop</a>					
<a href="#">2012</a>	<a href="#">2011</a>	<a href="#">2010</a>	<a href="#">2009</a>	<a href="#">2008</a>	<a href="#">2007</a>	<a href="#">2006</a>	<a href="#">2005</a>	<a href="#">2004</a>	<a href="#">2003</a>	<a href="#">2002</a>	<a href="#">2001</a>	<a href="#">2000</a>

Sie befinden sich hier: [Home](#) > [Archiv](#)

## Therapie per Tastatur

08 / 2008 von: **Susie Reinhardt**

**Wer sich in einer psychischen Krise befindet und im Internet nach Hilfe sucht, stößt auf eine Flut williger Helfer. Wer sind diese Anbieter, was kostet die Hilfe, und was kann sie überhaupt leisten? Psychologie Heute hat vier Onlineangebote getestet**

Rund 70 Prozent der Deutschen sind wenigstens gelegentlich online, meldet das Statistische Bundesamt. Viele schätzen das Internet vor allem als schnelle Informationsquelle. Ob wir ein Kochrezept für Kohlrabi suchen oder ein Hausmittel gegen den Husten mittels Suchmaschinen sind erste Antworten nur wenige Mausklicks entfernt. Da liegt es nahe, auch bei psychischen Problemen Rat in der virtuellen Welt zu suchen. Um einen Einblick zu bekommen, was Hilfesuchende dort erwartet, erfinden wir Martina Becker, eine fiktive Person in einer psychischen Krise.

Die erdachte Frau Becker ist Mitte 30, Mutter, hat ein kleines Kind und erhofft sich in der Onlinewelt anonym psychologische Hilfe. Bei ihren seelischen Nöten handelt es sich allerdings um echte Probleme. Sie basieren auf den Schilderungen einer jungen Frau in einem Internetforum für Menschen mit Depressionen, in dem sich Betroffene über ihre Krankheit austauschen. Ihre Empfindungen sie fühlt sich unter anderem schlapp, freudlos, sieht anstehende Aufgaben als unüberwindbaren Berg und hat Schuldgefühle ihrer Tochter gegenüber legen nach dem Klassifikationssystem psychischer Störungen (ICD-10) die Diagnose mittelschwere depressive Episode nahe. In Worten und biografischen Daten leicht abgewandelt, übernehmen wir diese echten Sorgen und Ängste für die fiktive Person Martina Becker und suchen im Internet unter dem Pseudonym *Magnolia* kompetente psychologische Helfer. Die Suchmaschine spuckt eine Liste von Links aus, die auf die Homepages einer Reihe von tatsächlichen oder nur selbsternannten? Experten führen.

Die meisten Anbieter der Onlinehilfe umgehen dabei geschickt ein rechtliches Problem: Zwar taucht auf den Internetseiten der Begriff Psychotherapie auf und suggeriert so dem Besucher, dass es hier um diese Behandlungsform geht. Da heißt es etwa: Durch Psychotherapie-Online finden Sie professionelle und schnelle Hilfe. Das Wort wird dann aber konkret im Zusammenhang mit der E-Mail-Hilfe vermieden, stattdessen wird von Beratung gesprochen. Aus gutem Grund: In der im letzten Jahr verabschiedeten Musterberufsordnung stellt die Bundespsychotherapeutenkammer fest, dass grundsätzlich jede psychotherapeutische Behandlung den persönlichen Kontakt erfordert. Über elektronische Kommunikationsmedien darf nur in begründeten Ausnahmefällen und unter Beachtung besonderer Sorgfaltspflichten behandelt werden.

Magnolia wählt zwei weibliche und zwei männliche Therapeuten aus, die stark in den Suchmaschinen vertreten sind. Schnell wird klar, dass die Angebote unterschiedlich sind und auch die Preise deutlich variieren: Sie liegen zwischen 5 Euro für einen kurzen psychologischen Ratschlag, 33 Euro soll eine ausführliche Antwort von drei Seiten der kassenärztlich

zugelassenen Psychotherapeutin kosten, und die Einschätzung des Problems von einem Diplompsychologen, der einem breiteren Publikum als psychologischer TV-Experte bekannt sein soll, schlägt sogar mit 66 Euro zu Buche.

Wie bezahlt wird, ist immer ähnlich: Der Betrag wird auf das Bankkonto des Beraters überwiesen, wenn er eingegangen ist, fängt dieser an zu arbeiten. Martina Becker überweist den vier Beratern das Geld und schickt ihnen gleichzeitig per E-Mail als Magnolia eine eindringliche Hilfeanfrage zu, die mit den Worten beginnt: Ich wende mich an Sie, weil ich nicht weiß, wie es in meinem Leben weitergehen soll. Wie lange es dauert, bis die ersehnte Antwort eintrifft, ist sehr unterschiedlich. Von schneller Hilfe, wie auf den Werbeseiten versprochen, kann in drei von vier Fällen kaum die Rede sein.

## Die Onlinehilfe

Eine Ausnahme ist eine junge Beraterin, die als Qualifikationen ein Hauptstudium der Diplompädagogik sowie die Erlaubnis zur Ausübung der Psychotherapie nach dem Heilpraktikergesetz nennt. Der erste elektronische Brief von ihr trudelt schon am nächsten Werktag nach Überweisung von 20 Euro für den Erstkontakt ein. Allerdings mit anderem Inhalt als erwartet. Es kommt eine Entschuldigung und in der Form fällt die Ferntherapeutin statt des respektvollen Siezens gegenüber Magnolia gleich in das distanzlose du:

Liebe Magnolia,  
entschuldige, dass ich jetzt erst antworte. Ich hatte leider Probleme mit dem Server ...  
Das wird aber nicht mehr passieren!! Liebe Grüße [Vorname]

Die zweite Antwort, die nur Stunden später folgt, ist voller Anteilnahme, fällt aber sonst eher schlicht aus: Müdigkeit und die Antriebslosigkeit, die du beschreibst, deuten schon stark auf eine Depression hin, urteilt sie richtig. Die Dauer der Phase ist nun wirklich schon sehr lange, es muss dich ja bereits fast verrückt machen! Trotz dieser Einschätzung kommt kein Hinweis, sich zur Behandlung an einen niedergelassenen Psychotherapeuten zu wenden, auch keine Frage, ob die Hilfesuchende suizidgefährdet ist. Die Heilpraktikerin rät Magnolia, das Zurückziehen von der Familie klar zu begrenzen ( Wecker stellen ) und nicht zu vergessen, sich für geleistete Arbeit zu belohnen. Gegen die Niedergeschlagenheit empfiehlt sie hochdosiertes Johanniskraut aufgrund von eigenen sehr guten Erfahrungen. Dabei müsse Magnolia eigentlich auf nichts achten. Nur solltest du dich nicht direkt in die Sonne legen. Sie weist darauf hin, dass der Erfolg sich eventuell erst nach ein bis zwei Wochen einstellt. Weiter ist ein kleiner Tipp, dass du immer schaust, dass die Räume, in denen du dich aufhältst, sehr hell sind und wenn es dir möglich ist, gehe doch bitte ins Solarium!

Die Internetbehandlerin scheint die eigenen Ratschläge selbst als dürftig einzuschätzen, sie bietet für weitere Beratung statt der üblichen 30 Euro einen Sonderpreis an: Das war eine kurze Antwort von mir, und wenn du mir wieder schreiben willst, dann überweise doch bitte nur 15 Euro. Sie ist darauf gespannt, ob du mit mir weitermachen willst! nicht etwa, ob die Tipps der Erkrankten weitergeholfen haben. Sie endet ihren Brief mit: Liebste Grüße [Vorname] . Das Duzen, der vertrauliche Ton und der intime Abschiedsgruß klingen kaum wie die Worte einer gestandenen Expertin. Sie legen nahe, dass sich hier eine virtuelle gute Freundin anbieten möchte, die man allerdings bezahlen muss.

Die zweite Beraterin schlägt Magnolia zunächst einen Praxisbesuch, dann ein längeres Telefonat vor. Mit diesen Mails zum formalen Ablauf der Hilfe vergehen einige Tage; Magnolia lehnt das Telefonieren mit der Begründung ab, sie sei dazu zu erschöpft und ziehe außerdem das anonymere Medium vor. Die Diplompsychologin und approbierte Psychotherapeutin willigt ein und weist darauf hin, dass es sich dann bei der E-Mail-Hilfe nicht um eine Therapie handele, sondern sie nur Hinweise geben und Ansichten mitteilen könne. Sie bittet um einen zweiten elektronischen Brief, in dem Magnolia ausführlich Lebensumstände, Probleme zur Zeit und Fragen formulieren soll.

Die Antwort, die mit Assoziationen über die Blume Magnolie endet, ist wie angekündigt über drei Seiten lang. Aber ob sie hilfreich ist? Die Onlineberaterin weist Magnolia darauf hin, dass sie es mit einem Feind im Inneren zu tun hat, und urteilt: Ihr Problem besteht ausschließlich im eigenen Denken über sich selbst.

Als Hilfe empfiehlt sie Dinge, die ihr spontan einfallen: eine liebevolle Eltern-Ich-Stimme einführen einen Beschützer einführen, nämlich die Seele. Auch könne es guttun, sich spirituellen Themen zu widmen. Sie räumt ein, dass diese Vorschläge allein schwer umzusetzen sind, und regt an, sich Literatur zu besorgen über das innere Kind, Liebe zu sich selbst, über menschliche Bedürfnisse und eine spirituelle Sicht der Welt .

Konkrete Buchtipps nennt die Onlineberaterin in der 33 Euro teuren Mail nicht. Frau Becker, die sich zu kraftlos zum Telefonieren fühlt, müsste jetzt nach Fachliteratur zur psychischen Entwicklung forschen und diese durcharbeiten. Ob sie sich dazu aufraffen kann?

Johanniskraut, Solariumbesuch, Bücherwissen über das innere Kind stellen diese Ratschläge für eine Betroffene mit einer mittelschweren Depression, auf die Magnolias Brief hindeutet, eine angemessene Hilfe dar? Hier zeigen sich bereits die Grenzen der Onlineberatung, sagt der Offenbacher Psychotherapeut Werner Gross. Um eine einigermaßen seriöse Form der Diagnose zu stellen, die die Grundlage für angemessene Ratschläge und Tipps darstellt, braucht es mehr als eine eindimensionale elektronische Papierinformation. Man muss als Psychotherapeut die Möglichkeit haben, genauer nachzufragen, um in die Tiefe zu gehen, sonst besteht die Gefahr von oberflächlichen und vorschnellen Verdachtsdiagnosen, so Gross.

Auch der dritte Onlineberater schlägt zunächst einen Praxisbesuch oder ein Telefonat vor, obwohl er die E-Mail-Beratung ausdrücklich auf seiner Homepage anbietet. Es drängt sich der Gedanke auf, dass die Internetberater andere Formen des Kontaktes vorziehen. Als Magnolia die anderen Varianten ablehnt, geht auch dieser Berater auf eine Hilfe per Brief ein. Allerdings besteht er auf einer ganz bestimmten Form und bittet, zusätzlich zum ersten Schreiben, ein Onlineformular auszufüllen. Darin soll Magnolia das Problem und die Symptome benennen, den Anlass , bei dem es erstmalig auftrat, sowie einen Grund angeben, warum gerade jetzt Hilfe gesucht wird. Als Frau Becker ihm daraufhin eine zweite, wenig strukturierte Schilderung ihrer Erschöpfung und Selbstzweifel sendet, geht er darauf inhaltlich nicht ein und besteht, in einer unpersönlichen Standardmail, auf der gewünschten Dialogform:

Guten Tag, vielen Dank für Ihre Mail Es besteht eine natürliche Neigung bei vielen Menschen, sehr lange Mails zu schreiben. Das ist aber ungefähr so, als würden Sie zehn Minuten einen Monolog halten, und ich sollte dann darauf antworten. Der Effekt wäre, dass kein Dialog zustande käme, sondern jeder seinen eigenen Monolog hält Bitte beschränken Sie sich also in Ihren Antworten auf ca. fünf Sätze, so als würden Sie mit jemandem sprechen.  
Mit freundlichen Grüßen

Die angebliche Klientin rafft sich also zu einer mittlerweile dritten! Nachricht an den Therapeuten auf und beantwortet in kaum mehr als fünf Sätzen einige seiner Fragen. Das Honorar von 15 Euro für drei Antworten hatte sie im Voraus überwiesen. Nach zwei kurzen Antworten, hauptsächlich Nachfragen des Beraters zu Magnolias Erleben, kommt im dritten Brief der Rat, sich vom Hausarzt zum Psychiater überweisen zu lassen. Der Grund: Da Sie eine Bedingtheit Ihrer psychischen Situation durch Lebensereignisse auszuschließen scheinen, würde ich den körperlich-medizinischen Zugang für den primär notwendigen halten. Kann das ein Laie verstehen?

Der vierte Onlineberater, sein Foto zeigt ihn in Anzug und Schlips, gibt unter anderem Dokortitel, zwei Hochschulabschlüsse und die Approbation als Psychotherapeut als Referenzen an. Sein Rat ist mit 66 Euro mit Abstand der teuerste, er trifft neun Tage nach der Überweisung ein und ist nicht einmal eine halbe Seite lang. Der Brief hinterlässt den Eindruck, hier seien Textbausteine mit einer individuellen Anrede versehen worden:

Liebe Frau Magnolia, in einer akuten, vermutlich mittelschweren oder schwergradigen depressiven Phase sollte zunächst überprüft werden, ob eine psychopharmakologische Unterstützung angebracht wäre, um den Menschen überhaupt in die Lage zu versetzen, Gespräche oder schriftlichen Austausch mit einem Psychotherapeuten zu führen.

Erst im zweiten Satz spricht der Diplompsychologe die Fragestellerin persönlich an: Ich bitte Sie sehr herzlich, sich nicht selbst Medikamente anzufordern hier ist es wirklich erforderlich, dass der Facharzt bestimmte antidepressive Medikamente verordnet. Ansonsten nimmt er keinen Bezug auf Magnolias spezielle Situation. Immerhin hat der Berater die Schwere der Symptome im Blick, er rät, zum Psychiater zu gehen und sich dann gleich wieder an mich zu wenden. Ob das dann wieder 66 Euro kosten werde, traut sich Magnolia nachzufragen. Die Antwort kommt prompt, allerdings ohne Anrede: Sie müssen nicht neu bezahlen, wenn Sie sich danach erneut an mich wenden. MfG,

## Das Fazit

Was kann die psychologische Unterstützung per Internet leisten? Kann sie eine wirkungsvolle Anleitung bei seelischen Problemen sein? Psychotherapeut Gross ist skeptisch: Intuition und emotionales Mitschwingen stellen wichtige Aspekte sowohl von guter Psychotherapie als auch von guter Beratung dar. Für diese Einfühlung in den anderen benötigt der Psychotherapeut aber meist auch die spontanen und die nonverbalen Signale des Klienten. Wichtig dabei ist, unter anderen mitzubekommen: Wann verändert sich die Stimmelage, an welcher Stelle wird der andere rot, wo reagiert er emotional, wann betroffen oder sprachlos? All diese Informationen werden bei einer persönlichen Begegnung mitgeliefert. Bei einem wahrscheinlich wohlüberlegten und eventuell mehrfach rational durchdachten E-Mail-Text fallen sie aber unter den Tisch, so Gross.

Der Experte lehnt die Onlinehilfe nicht grundsätzlich ab: Wenn jemand, der eine Psychotherapie oder ein Coaching begonnen hat, in eine andere Stadt oder sogar ein anderes Land umzieht dann kann, um den Kontakt aufrechtzuerhalten, eine Onlineberatung sinnvoll sein. Ein anderes Beispiel wäre die Nachsorge per Mobilmedien, beispielsweise nach einem Klinikaufenthalt.

Dass eine Nachbetreuung von ehemaligen Patienten per E-Mail oder sogar SMS Erfolge erzielt, berichtete die Psychologieprofessorin Nicola Döring in *Psychologie Heute* (Heft 1/2008). Karlheinz Benke, ebenfalls Experte für die Beratung ohne Blickkontakt, sieht die Vorzüge eher zu Beginn einer Hilfesuche: Weil diese Art der Unterstützung anonym und vergleichsweise einfach in Anspruch zu nehmen ist, hält sie für mehr Menschen Möglichkeiten bereit, den ersten Schritt in Richtung Ratsuche zu wagen und damit bietet sie die Chance, dass Hemmungen auch gegenüber einer herkömmlichen Beratung überwunden werden, so der Pädagoge, der an der Fachhochschule Campus Wien Onlineberatung lehrt. Auch Benke weist in seinem Buch *Online-Beratung und das Ich: Bild, Bilder und Abbilder im virtuellen Raum* (WiKu-Verlag, Duisburg 2007) darauf hin, dass Onlineberatung niemals Ersatz für eine therapeutische Beratung sein kann. Vor allem solle man, schreibt er, trotz aller Freiheiten, die die Virtualität beiden Seiten bietet, eines nicht vergessen: Dass auch in der Onlinewelt im Gegenüber eine reale Person steckt, auf deren Gefühle es Rücksicht zu nehmen gilt.

[http://www.psychologie-heute.de/archiv/detailansicht/news/therapie\\_per\\_tastatur/?tx\\_ttnews%5BViewPointer%5D=3&cHash=c836088cb11adebd94a0565620f419b](http://www.psychologie-heute.de/archiv/detailansicht/news/therapie_per_tastatur/?tx_ttnews%5BViewPointer%5D=3&cHash=c836088cb11adebd94a0565620f419b)