



Justen-Horsten • Paschen

# Online-Interventionen in Therapie und Beratung

Ein Praxisleitfaden

**BELTZ**

Leseprobe aus: Justen-Horsten, Paschen, Online-Interventionen in Therapie und Beratung, ISBN 978-3-621-28366-3

© 2016 Beltz Verlag, Weinheim Basel

<http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-621-28366-3>

# 1 Welchen Einfluss hat das Internet darauf, wie Menschen miteinander kommunizieren?

Das Internet verändert die Welt. Ähnlich wie der Buchdruck und die Elektrizität den Alltag unserer Vorfahren revolutioniert haben, geschieht es gerade wieder: Wir befinden uns mitten in einem Kulturwandel mit unbekanntem Ausgang. In Umbruchsituationen polarisieren sich Einschätzungen. Nach Wenzel (2015) finden sich Warner vor dem Suchtpotenzial des Internets oder gar der Gefahr der »digitalen Demenz« (Spitzer, 2012) neben Internet-Enthusiasten, die die digitale Welt für »besser als die Wirklichkeit« (McConigal, 2012) halten. Es ist längst Realität und nicht mehr aufzuhalten: Freunde oder einen Partner finden, Waren kaufen, eine Reise buchen, Geld transferieren, sich informieren, Firmen gründen, Spiele spielen, Kunden gewinnen, gesehen werden, Kontakt halten und vieles mehr, was früher anderswo verortet war, findet jetzt im Internet statt. Entfernungen spielen keine Rolle, sie werden in Sekundenschnelle überwunden. Physische Anwesenheit ist auch bei vielen, früher für sehr persönlich und intim gehaltenen Aktivitäten nicht mehr notwendig. Die Leser werden sich sicher nur noch dunkel daran erinnern, dass man sein verdientes Geld während festgelegter Öffnungszeiten auf die Bank brachte oder sich am Schalter erkundigte, ob das Gehalt eingegangen war, sich die Zinsen in der Bank von einem Mitarbeiter gutschreiben ließ, die Kontoauszüge einsah oder abholte und abgehobenes Geld unter der Sicherheitsscheibe zugeschoben bekam. Hätten wir jemals gedacht, dass unsere Geldgeschäfte im Internet gut aufgehoben sein könnten und sogar das Smartphone das Bargeld ersetzen könnte?

Wie aber steht es mit noch persönlicheren Anliegen: Psychosoziale Beratung oder gar psychotherapeutische Behandlung im Netz – ist das nicht ein Sakrileg? Seit fast 20 Jahren gibt es Online-Beratung in der psychosozialen Praxis. Aber manch erfahrenem Psychotherapeuten kommt es immer noch wie ein Tabubruch vor, eine Therapiesitzung am Laptop und nicht im Behandlungszimmer, in dem sich Patient und Therapeut gegenüber sitzen, abzuhalten. Etwas Intimes und höchst Persönliches wird nicht einem zuhörenden Menschen, sondern einem Medium gegenüber offenbart. Und auch wenn hinter dem »Bildschirm« ein Mensch sitzt: Kann das Medium die Erfahrung, die Einfühlsamkeit, die emotionale Präsenz und Nähe dieses Beraters überhaupt vermitteln?

Die Existenz des Internets hat die Kommunikation zwischen Menschen verändert, zum Positiven wie zum Negativen. Bei den negativen Folgen denken wir an die Stichworte wie:

- ▶ ständige Erreichbarkeit
- ▶ Verflachung der Kommunikation
- ▶ Delegation von Gedächtnisleistungen, Erinnerung und Wissen an z. B. Wikipedia

- ▶ Manipulation von Information und Meinungsbildung durch ökonomische Interessen
- ▶ diskriminierende »Shitstorms« einiger weniger, die durch die schnelle und weite Verbreitung im Netz Einfluss auf Mehrheiten gewinnen
- ▶ Gefahr des Datenmissbrauchs
- ▶ Gefährdung der Existenz bestimmter Kulturleistungen wie Bibliotheken, Buchläden, Fernsehen, Radio, Einzelhandel

Diese nachteiligen Auswirkungen sind für viele auch Grund genug zum Ausstieg aus der digitalen Welt. Vielleicht wird es in Zukunft auch eine Kultur der vollkommenen oder partiellen Netz-Enthaltbarkeit geben. Andererseits gibt es aber auch positive Aspekte:

- ▶ schnelle Erreichbarkeit und universelle Verfügbarkeit von Information
- ▶ Verbreitung von Information in Regionen, die bisher vom Wissenstransfer ausgeschlossen waren
- ▶ Etablierung leicht zugänglicher Möglichkeiten der Kontaktgestaltung und Beziehungspflege
- ▶ schnelle Kontaktaufnahme über kleine und große Entfernungen
- ▶ Vernetzung von Menschen mit gleichen Interessen, die sich sonst aufgrund der physischen Distanz nie gefunden hätten
- ▶ kulturprägende ästhetische, gestalterische, interaktive Ideen-Entwicklung und -Verbreitung
- ▶ emanzipatorische Funktion für den Einzelnen, der nicht unwissend bleiben muss, sondern sich überall und zu vielen Themen gut informieren kann

Smartphone und Tablet machen es möglich, dass der Informationsfundus des Internets von überall her, zu jeder Zeit und in (fast) jedem Raum zur Verfügung steht, wenn man meint, ihn zu brauchen.

Zu den Dienstleistungen Beratung und Therapie scheinen gerade die positiven Aspekte gut zu passen. Zumal das Internet sich interaktiv an Benutzerwünsche und -gewohnheiten anpassen kann und immer wieder neue Kommunikationsmedien (E-Mail, SMS, App, Social Media, aber auch die Übermittlung von Fotos, Videos und Musik und damit auch Kombinationsmöglichkeiten von Text, Bild und Musik) für unterschiedliche Anliegen geschaffen hat und weiter entwickeln wird. Dass damit der Nutzer in die schwierige Situation der Wahl gerät, aus einem unbekannten, sich ständig erweiternden (und manchmal auch unlauteren bis kriminellen) Überangebot das für ihn Passende zu finden, stellt eine enorme Herausforderung für den Einzelnen dar. Wie leicht gerät man auf »Abwege« oder in »Sackgassen«, bei denen man sich erst spät der Verirrung oder der Täuschung bewusst wird.

»Bei alledem hängt der Wert neuer Techniken letztlich davon ab, was wir mit ihnen machen und wie wir mit ihnen umgehen, denn selbstverständlich können wir dummes Zeug sagen und Geniales mit dem Computer schreiben, schlechte Bücher lesen und herzerreißende elektronischen Botschaften empfangen – oder auch umgekehrt« (Meier, 2012, S. 75).

Was Berater und Therapeuten mit dem Internet machen können, um das Medium professionell im Interesse der Ratsuchenden und Patienten zu nutzen, darüber soll dieses Buch Aufschluss geben.

Es wird hier viel vom Schreiben und Lesen die Rede sein. Unsere digitale Beratungserfahrung haben wir mit dem Lesen und Beantworten von E-Mails gewonnen, wie die meisten Berater, Therapeuten und Psychotherapeuten in der Geschichte der Online-Beratung. Ein Schwerpunkt des Buches wird deshalb die Web-Mail und das asynchrone Schreiben und Lesen sein.

Die Chat-Beratung, die im psychosozialen Bereich als (fast) zeitgleiche, konsekutive Kommunikationsform verbreitet ist, wird im Buch nur am Rande vorkommen, weil wir damit keine Erfahrung sammeln konnten und wir sie für therapeutische/psychotherapeutische Zwecke, die mehr auf Reflexion und Kontinuität aufbauen, auch für weniger gut geeignet halten.

In der digitalen Beratung haben wir es mit einer Reihe paradox anmutender Zusammenhänge zu tun, auf die im Folgenden eingegangen wird.

### **Das Internet und die Renaissance des Schreibens**

Eine Besonderheit des Mediums Internet ist die »Renaissance« des Schreibens. Das persönliche, private Brief-Schreiben wird in der E-Mail auf ein digitales Format übertragen. Dadurch wird das Brief-Schreiben teilweise ersetzt, aber nicht ganz abgeschafft: Die Nutzung wird anlassspezifisch differenziert. Dies macht das Ergebnis einer Studie des Instituts für Demoskopie Allensbach aus dem Jahr 2009 (zitiert nach Meier, 2012, S. 60) deutlich: »Zwar schreiben nur noch 11 Prozent der Unter-20-Jährigen gerne Briefe, 47 Prozent jedoch gerne E-Mails. Damit kommunizieren sie weitaus mehr auf schriftlichem Wege als die mittlere oder ältere Generation«, denn von den 60-Jährigen und Älteren schreiben nur 3 Prozent gerne E-Mails, 2 Prozent am liebsten eine SMS, aber auch nur 20 Prozent gerne Briefe. Das Internet führt bei der jüngeren Generation somit keineswegs zu einem Rückgang, sondern eher zu einer »Renaissance der schriftlichen Kommunikation«.

Heute – sieben Jahre später – käme eine solche Untersuchung nach der Verbreitung der Social Media wahrscheinlich zu ganz anderen Ergebnissen. Wieder einmal und nicht das letzte Mal haben sich Kommunikationsgewohnheiten und -frequenzen verändert.

### **Nähe durch Distanz**

Schreiben und Lesen sind Beschäftigungen mit sich selbst, kommen einem reflektierenden »Bei-sich-Sein« also ganz nahe – ein idealer emotionaler Zustand für Berater und Klienten gleichermaßen.

Hier öffnet sich für beraterische und therapeutische Kommunikation eine neue Gedankenspur: Könnte es Menschen in seelischer Not nicht leichter fallen, ihr persönliches Problem einem Medium anzuvertrauen, das kein Gesicht hat, keine Augenbraue hebt oder die Mundwinkel fallen lässt? Freud hatte sicher Ähnliches im Sinn, als er sich ans Kopfende des liegenden Patienten setzte. Auch er war mit der Frage

beschäftigt, wie erreicht werden kann, dass ein Mensch ganz bei sich ist und sein Fühlen, Denken und Handeln nicht an den möglichen Bewertungen eines Beobachters ausrichtet. Hypnose, Tranceinduktion, das Prozessieren im EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing) sowie das freie Assoziieren sind andere therapeutische Techniken, um genau diesen Zustand beim Klienten zu erreichen. Wir meinen, gerade die Online-Beratungssituation kann den Zustand des Bei-sich-Seins befördern.

So schafft und gestaltet die textbasierte Online-Beratung ein Paradox: physische Abwesenheit bei medialer Präsenz – Distanz und Nähe finden gleichzeitig statt. Klienten kommen schneller zu ihrem Thema, können offener von sich erzählen, weil sie wissen, ihnen hört jemand lesend zu, der sie nicht sehen und unterbrechen kann.

### **Entschleunigung im Netz**

Ein weiteres Paradox: »Informationsbits« verbreiten sich in Windeseile, die neue Information ist schon in wenigen Minuten überholt, aber dennoch findet der Nutzer in der E-Mail einen Raum für stundenlange schreibende Beschäftigung mit sich selbst, wenn er das will. Das Tempo der digitalen Informationsflut wird mittendrin, »im Auge des Orkans«, entschleunigt. Kein 50-Minuten-Takt ist vorgegeben, der Sende-Button wird gedrückt, wenn der Absender meint, dass die mit sich selbst verbrachte Zeit genug ist. In der Online-Beratung bestimmt der Nutzer über die Zeit.

### **Beratung und Psychotherapie finden zueinander**

Über unsere Beschäftigung mit dem Thema sind wir auf eine weitere Besonderheit der digitalen therapeutischen Kommunikation gestoßen. Das Internet verbindet nicht nur Menschen unkompliziert miteinander, in Beratung und Therapie verbindet es auch Professionen und Standpunkte. Beispielsweise die beiden Autoren, die sich bei der fortschreitenden Differenzierung von therapeutischen Präsenz-Beratungsangeboten sonst vielleicht als systemischer Berater und Psychologische Psychotherapeutin nie begegnet wären, haben sich über die Online-Beratung getroffen. Zunächst diskutierten wir die Frage: »Kann man Therapien mit Patienten, die vom Ort der Behandlung wegziehen, online weiterführen?« und danach diskutierten wir Online-Therapie aus unseren unterschiedlichen professionellen Perspektiven. Es trafen damit auch zwei unterschiedliche Begriffswelten aufeinander. Viel Zeit haben wir für das gegenseitige Verstehen der unterschiedlichen Begrifflichkeit verwandt. Es ist uns ein großes Anliegen, dass der Leser die unterschiedlichen Positionen der psychosozialen Beratung und der Psychotherapie im Buch wiederfindet. Wir wollten unsere Erfahrungen nicht vereinheitlichen, weil sie sich koexistent gegenseitig befruchten und weiter koexistent bestehen bleiben werden. Ein zweites wichtiges Anliegen ist, ein Buch für Praktiker zu schreiben – Berater, Therapeuten und Psychotherapeuten, die vielleicht wie wir den Eindruck haben, dass ein Teil der wissenschaftlichen Forschung zum Thema die Bedürfnisse der Praxis, insbesondere der psychotherapeutischen Praxis, aus den Augen verloren hat.

## 1.1 Unterschiedliche therapeutische Verfahren in der Online-Beratung

In der psychosozialen (Online-)Beratung ist der systemische Ansatz weit verbreitet. Er hat sich besonders für die schriftbasierte Kommunikation als geeignet erwiesen. Zwar gibt es ein verhaltenstherapeutisches Übergewicht in der Online-Therapie, da sie viele Anhaltspunkte für eine Methodenintegration bietet. Projektionen, Übertragungs- und Gegenübertragungsphänomene sowie die therapeutische Beziehungsgestaltung sind jedoch in der Online-Beratung aus Gründen der fehlenden physischen Präsenz extrem wichtige Themen. Hierzu können die psychodynamischen Verfahren mehr Antworten liefern als die Verhaltenstherapie. So meinen auch Krieger et al. (2015, S. 9), dass das psychoanalytische »Setting, bei dem der Analytiker für den Patienten nicht sichtbar hinter der Couch sitzt, [...] geradezu als Vorbild der Internetbehandlung gesehen werden (könnte).«

Systemische Verfahren und die Gesprächspsychotherapie liefern Hilfestellungen z. B. bei Auftragsklärung, bei der Formulierung von Interventionen und der therapeutischen Haltung.

Darüber hinaus bieten auch Supervisoren und Coaches mit ihrem Methodenrepertoire ihre Beratungsleistungen online an.

Vielleicht wird die Online-Therapie in Zukunft einen wichtigen Beitrag zur Methodenintegration liefern. Dieser Beitrag könnte neben dem Aspekt der Informationsverbreitung im Netz auch in der Schriftlichkeit liegen. Online-Berater und -Therapeuten (be-)schreiben ihre Interventionen und vergegenwärtigen so sich selbst und befragen anderen, wie sie ihr Verfahren konkret in der Praxis umsetzen. Darüber könnte eine Diskussion über Ähnlichkeiten und Unterschiede entstehen, die womöglich mehr praktische Ähnlichkeiten zutage brächte, als es die Theorie für möglich hält.

## 1.2 Für welche Klientel eignet sich das Online-Format?

In welcher Situation bietet sich nun eine Online-Beratung am ehesten an: bei hochbelasteten Menschen in Krisen? Oder in der Lebensberatung für Menschen ohne eine psychische Störung mit Krankheitswert?

Auch wenn klar ist, dass ein Online-Therapeut in einer Krise nicht in personam neben dem Klienten stehen kann, richtet sich das Online-Format gerade an Menschen in Krisensituationen. Dann ist nämlich das Internet der nächstgelegene Weg zur Hilfe. Für hochbelastete Menschen ist der Online-Kontakt oft der Anfang von Unterstützung.

Daneben können aber auch Menschen, die Hilfestellung und Rat bei allgemeinen Lebensproblemen suchen oder für sich klären wollen, ob ihre Befindlichkeit schon eine Störung ist, ein Beratungsangebot im Internet finden. Für beide Interventionsbereiche – Krisenintervention und Prävention – ist die digitale Vermittlung von Beratung hilfreich. Den Intensitätsgrad von Kontakt zu Hilfsangeboten im Netz kann der Rat-

suchende selbst wählen: von der Selbsthilfe bis zur hochfrequenten Online-Therapie. Die Eignung des Internets für die Prävention beschreibt Rossmann (2010):

»Das Internet bietet das Potenzial, die Wirksamkeit massenmedialer Präventionsmaßnahmen deutlich zu verbessern. Drei Spezifika des Internets sind hierfür entscheidend: (1) Die bessere Möglichkeit, Gesundheitsangebote an einzelne Nutzer, ihre Bedürfnisse, ihren Gesundheitszustand und ihre Persönlichkeit anzupassen (Tailoring), (2) die Möglichkeit der interaktiven Aufbereitung von Gesundheitsinformationen und (3) die Verknüpfung von massenmedialer und interpersonaler Kommunikation« (Rossmann, 2010, S. 350).

### 1.3 Emotionale Prozesse in der Online-Kommunikation

Kann ein Berater/Therapeut nur dann, wenn er sein Gegenüber sieht, dessen Gefühle erkennen? Oder werden schreibend und lesend auch wahrnehmbare emotionale Prozesse ausgelöst?

Beim Schreiben wird die Unmittelbarkeit des Ausdrucks gebremst. Viele Gedanken, Erinnerungen, Bilder tauchen auf, für die Worte gefunden werden müssen. Schon beim Sprechen kontrolliert und korrigiert, verwirft und verändert man seine Gedanken. Erst recht geschieht das beim (in der Web-Mail-Kommunikation zeitversetzten) Schreiben, für das man sich ja beliebig viel Zeit nehmen kann. Treten so die wahren Emotionen überhaupt zutage? Oder hat der lesende Berater einer Mailanfrage es nur mit Rationalisierungen zu tun?

Andererseits schreiben Ratsuchende – besonders in der anonymen psychosozialen Beratung – in höchst verzweifelten, emotionalen Momenten und drücken schreibend Gefühle aus, die sie noch nie jemandem gesagt haben. Schreiben kann auch dazu genutzt werden, sich ganz auf seine Gefühlslage zu konzentrieren und in dem Wunsch, verstanden zu werden, sich besonders zu bemühen, sein Gefühl in passende Worte zu kleiden. Dabei kann man Gefühle in sich entdecken, derer man sich gar nicht bewusst war.

Da das Schreiben für therapeutische Zwecke ein für uns so wichtiges Thema ist, möchten wir an dieser frühen Stelle schon ausführlicher darauf eingehen.

Schreiben an sich ist schon eine mediale Übermittlung von Gedanken und Gefühlen. Indem man innerlich Erlebtes in Sprache und in Schriftform bringt, »veräußert« man es und macht es kommunizierbar. Durch Schreiben entsteht eine Distanz zum Erlebten. Schon während man schreibt, ist man zugleich Leser des eigenen Textes und so begibt man sich in den Prozess der Reflexion, ob das, was man liest, mit dem übereinstimmt, was man fühlt. Neben der Externalisierung (Distanz zum Erleben) beginnt beim Schreiben eine selbstbestimmte und selbstreflexive Kontrollfunktion (entspricht das, was ich schreibe, dem was ich fühle?), die hilft, Gedanken und Gefühle zu ordnen und zu strukturieren. Schreiben als Mittel zu nutzen, um Erkenntnis und mehr Klarheit über sich zu gewinnen, hat eine lange Tradition, nicht nur in der Literatur.

»Literarische Formen der Selbstdarstellung wie Chroniken, Lebensläufe, Erinnerungen gehören zu den ältesten Gattungen der abendländischen Literatur und zeigen ein tiefliegendes menschliches Bedürfnis, durch Erinnerung, Literarisierung und Reflexion eine heilsame Distanz zum eigenen Erleben und zur eigenen Lebensführung zu gewinnen« (Von Werder et al., 2011, S. 15).

Das autobiografische Schreiben hilft in Situationen, in denen man sich emotional besonders herausgefordert fühlt. Kehrt die »Normalität« wieder ein, vergisst man oft den Eintrag ins »Tagebuch«. Im Schreiben legt man sich selbst über die eigene Befindlichkeit Rechenschaft ab – in einer Phase, in der man die Kommunikation mit einem anderen noch nicht unbedingt sucht, weil man noch nicht die richtigen Worte gefunden hat. Schreiben über sich und sein Erleben hat auch schon ohne den Therapeuten als Leser eine therapeutische Funktion. Es ist ein Mittel zur Selbsthilfe in schwierigen Situationen, z. B. in Zeiten der Trauer oder einer Trennung. Auch Glück regt zum Schreiben an, z. B. wenn man verliebt ist oder ein Kind geboren wurde. Man möchte nicht, dass etwas Bewegendes in Vergessenheit gerät.

Psychotherapeuten machen sich das Schreiben face-to-face zunutze, z. B. indem sie therapiebegleitend zum Tagebuchschreiben anregen. Damit soll der Veränderungsprozess als etwas emotional Bedeutsames reflektiert und dokumentiert werden. Denn dadurch, dass der Klient aufschreibt, was er erlebt, kann er es festhalten, es immer wieder nachlesen und im Lesen Veränderungen bemerken und sich diese bewusst machen. Drei schöne Erlebnisse des Tages aufzuschreiben, ist eine therapeutische Schreibaufgabe. Viele Therapeuten nutzen die Technik des »nicht abgeschickten Briefs«, indem man Klienten dazu motiviert, einem wichtigen anderen, dem man etwas noch nicht gesagt hat oder nie mehr sagen kann, das zu schreiben, was man ihm gern gesagt hätte oder sagen würde. Durch die Aufforderung, den Brief nicht abzusen- den, entfällt die Zensur, der der Klient sich möglicherweise deshalb unterwirft, weil er Konflikten aus dem Weg gehen möchte.

Schreiben kann auch den Charakter des Probehandelns haben. Indem man sich eine zukünftige Situation »ausmalt« und sich schreibend mit dem eigenen Verhalten, Denken und Fühlen beschäftigt, rückt die Situation näher und durch die schreibende Vorbereitung fühlt man sich besser dafür gerüstet. Gedanklich gelingt das u. U. auch, aber die freien und flüchtigen Gedanken wollen sich vielleicht noch nicht festlegen lassen. In Worte und Schrift »gegossen« entwickeln sie mehr Verbindlichkeit.

Das Internet ist das Medium, in dem geschrieben und gelesen wird. Nach einer Zeit, in der das Briefeschreiben aus der Mode gekommen war, finden sich nach Einführung des Web 2.0 im Netz unzählige Belege – auf unterschiedlichen Ebenen – dafür, wie groß das menschliche Bedürfnis ist, sich, sein Denken und Fühlen in eine geschriebene Form und Gestalt zu bringen. Berger (2015) formuliert da unserer Meinung nach das Potenzial, das im Schreiben liegt, viel zu zurückhaltend.

»Es kann ein Vorteil von Online-Therapien sein, dass sich Patienten darin üben, Gefühle und Gedanken verbal auszudrücken, und gleichzeitig eine gewisse emotionale Distanz zu den Problemen schaffen, indem sie eine Erzählperspektive einnehmen.« (Berger, 2015, S. 16)

Was wir in der Online-Beratung nutzen möchten, ist das Schreiben und Lesen als kontinuierlichen selbstreflexiven therapeutischen Prozess, den der Therapeut initiieren und mitgestalten kann.

## 1.4 Begrifflichkeiten der Online-Beratung

Zum Schluss der Einleitung möchten wir noch ein paar Worte zur begrifflichen Abklärung anfügen.

Psychotherapie ist seit 1998, seit der Verabschiedung des Psychotherapeutengesetzes, ein geschützter Begriff. Er meint die Behandlung einer psychischen Störung mit Krankheitswert, die durch approbierte Psychotherapeuten mithilfe wissenschaftlich anerkannter Methoden durchgeführt wird. Wenn wir von Therapie statt von Psychotherapie sprechen, verwenden wir den Begriff in seiner umgangssprachlichen Ungenauigkeit. Therapie ist dann die Behandlung von und die Beratung in Bezug auf psychische Probleme durch Therapeuten. Auf der rechtlichen Grundlage des Heilpraktikergesetzes (HPG) können in Deutschland Psychologen und andere Berufsgruppen mit einer Heilpraktikerausbildung Psychotherapie anbieten. Sie dürfen sich nicht »Psychotherapeut« nennen. Mit psychosozialer Beratung meinen wir einen dialogischen, interaktionellen Austausch, den ein Ratsuchender wegen sozialer und persönlicher Probleme und Fragen mit einem Berater führt. Beratung, Therapie und Psychotherapie können ineinander übergehende Prozesse sein, wie wir in Kapitel 2 ausführen werden. Mit Ludewig (1991) verstehen wir als den Grundunterschied zwischen Beratung und Therapie, dass Beratung eine Antwort auf den Auftrag des Klienten ist: »Hilf mir, meine Lage zu verbessern!« und Therapie das Ziel des Klienten erfüllen soll: »Hilf mir, mein Leiden zu beenden!«

Entsprechend schreiben wir von »Ratsuchenden« in der psychosozialen Online-Beratung, von »Klienten« in der Online-Therapie und manchmal von »Patienten« in der Online-Psychotherapie. Häufiger werden wir den Begriff »Klient« verwenden, der in seiner Bedeutung »Kunde« auf alle drei Bereiche zutrifft. Online-Psychotherapie ist ein bisher in der Literatur nur sehr zögerlich verwendeter Begriff. Das hat damit zu tun, dass die rechtlichen Rahmenbedingungen und damit die Finanzierung von Psychotherapie online noch nicht abschließend geklärt sind. Hierzu finden Sie konkretere Aussagen in Kapitel 3.

Für digitale Anwendungen im Gesundheitsbereich hat sich der Begriff »E-Health« oder »E-Mental-Health« etabliert. Die Nutzung des Internets für beraterische, therapeutische und psychotherapeutische Zwecke nennen wir digitale, mediale und Online-Kommunikation. Alle auf ein Ziel hin geplante und eingesetzte Schritte im Rahmen dieser Kommunikation, die ein Online-Therapeut oder Online-Berater unternimmt, sind **Online-Interventionen**. Das Medium Internet bezeichnen wir in dem Zusammenhang als Kommunikationsweg, Kommunikationsmedium oder Kommunikationskanal. Wenn wir von E-Mail und Mail-Beratung sprechen, meinen wir die webbasierte, datensichere Form der E-Mail, die wir auch Web-Mail oder webbasierte Mail-Bera-

tung nennen. Die Begriffe »Video-Telefonie« oder »Video-Chat« stehen für eine computergestützte Bild- und Ton-Übertragung, für die aktuell schon Systeme zur Verfügung stehen und zunehmend entwickelt werden, die eine für den Beratungsprozess notwendige Datensicherheit bieten. Blended Counselling oder Blended Treatment kombinieren in einer Beratung/Behandlung unterschiedliche Formen der Online-Kommunikation, z. B. Web-Mail und Face-to-Face-Kommunikation (s. Kap. 4). Mehr über Datenschutz und Datensicherheit finden Sie in Kapitel 3.

Wir werden im Folgenden der leichteren Lesbarkeit wegen die männliche grammatikalische Form nutzen und verstehen sie als pars pro toto in dem Sinn, dass sich alle Geschlechter einbezogen und angesprochen fühlen sollen.

Zur Illustration unseres Vorgehens nutzen wir Fallvignetten, die nicht Originaltexte aus unseren Beratungen sind, sondern die wir anonymisiert und unter Wahrung des Sinngehalts sprachlich neu gestaltet haben.

Das Internet hat schon die psychosoziale Landschaft verändert und wird auch, wie schon angeklungen ist, die Psychotherapie verändern. Da wir uns diesbezüglich in einer Zeit des Umbruchs befinden, müssen Sie als Leser damit rechnen, dass einige unserer Aussagen und Einschätzungen nur von begrenzter Halbwertszeit sind. Das finden wir einerseits schade, andererseits beflügelt uns aber auch die Hoffnung, dass das, was wir jetzt noch im Konjunktiv schreiben müssen, indikative Wirklichkeit wird. Mit dieser Prognose stehen wir nicht allein da.

»Angesichts aktueller Entwicklungen bedarf es also keiner hellseherischen Fähigkeiten, um zu prognostizieren, dass Beratung und Therapie via Internet in unterschiedlichen Formaten und für unterschiedliche psychische respektive psychosoziale Probleme auf dem besten Weg ist, selbstverständlicher Teil der Beratungs- und Therapielandschaft zu werden« (Reindl, 2015, S. 57).