

Von Mensch zu Mensch ins Internet – Die Online-Beratung des IPVT

Kogler, A., Kogler, L. M., Seipel, R. & Harb, B. M.

Zusammenfassung

Das Internet wird von einer zunehmenden Anzahl von Menschen mit verschiedenen biopsychosozialen Problemen zum Zwecke der Selbsthilfe benutzt. Berufsverbände in den USA und Deutschland haben bereits erste (ethische) Qualitätsrichtlinien für E-Consulting bzw. Online Beratung publiziert.

Im Institut für Psychosomatik und Verhaltenstherapie (IPVT) wird seit Juni 2002 eine kostenlose qualitätsgesicherte Beratung ‚onlinE Ber@tung‘ für Menschen mit psychischen Problemen als Ergänzung zum bestehenden verhaltenstherapeutischen Angebot konzipiert und durchgeführt. Die Beratung wurde als wissenschaftliches Projekt konzipiert und von der Gesundheitsabteilung des Landes Steiermark gefördert. Folgende Aspekte standen im Zentrum der Studie: Entwicklung technischer Standards in Ablauf- und Sicherheitsfragen; Entwicklung möglichst benutzerfreundlicher Abläufe der Online-Beratung; Entwicklung inhaltlicher und sprachlicher Standards der Beratung; Regelmäßige Evaluierung der Prozesse und Qualitätssicherung. Die Standards der Beratung wurden in diesem Zeitraum kontinuierlich verbessert.

Abstract

More and more people with psychosocial problems or psychiatric diseases use the internet as a source for psychological support. Therefore, professional associations in the USA and Germany have published guidelines for qualified E-Consulting or counselling via email.

Since June 2002 the Institut für Psychosomatik und Verhaltenstherapie has provided professional counselling via email that is free of charge for the users. The counselling via email is a scientific project, which is supported by the Department of Health of Styria. The following article will focus on the development of technical standards about processing and reliability, the development of textual and linguistic standards of the counselling, and the evaluation of process and quality assurance.

1. Einleitung

„E-Mail-based individual Internet counseling involves distance between counselor and client using what is read via text to communicate“ (National board for certified counselors 2001, Online). Die computervermittelte Kommunikation ist gekennzeichnet durch wenig Informationen über soziale und persönliche Merkmale, ethische Zugehörigkeit, soziale Stellung der I-Net Clients (Haythornthwaite, Wellmann & Garton, 2000) und durch eine Asynchronizität der Kommunikation (Klapproth & Niemann, 2000).

Diese Charakteristika gewährleisten die Anonymität der I-Net Clients, solange sie sich für die Anonymität entscheiden. Eine asynchrone Interaktion bedingt eine zeitliche Lücke zwischen den Reaktionen der Kommunikationspartner/innen. Durch diese zeitlich versetzte Kommunikation gestalten sich einige therapeutische Parameter für Psychologen/innen und I-Net Clients auf spezifische Weise. Einerseits wird eine kritische Auseinandersetzung mit den textbasierten Informationen möglich. Für Literaturstudien, Recherchen, Selbstreflexion, Verhaltensübungen und Supervision ist mehr Zeit als in der face-to-face-Therapie gegeben. Diese Elemente können die Qualität der Beratung erhöhen. Andererseits ist die schnelle Unmittelbarkeit der Intervention nicht gegeben, womit bestimmte Interventionen (z.B. bei Krisen oder Suizidgefahr) strukturellen Besonderheiten unterliegen.

Das American Psychological Association's Committee (APA) hat 2002 die ethischen Richtlinien hinsichtlich elektronischer Medien modifiziert. Amerikanische Psychologen/innen, die psychologische Beratung via Telefon oder Internet anbieten, sind verpflichtet sich an die ethischen Richtlinien der APA zu halten. In ähnlicher Weise hat die Arbeitsgruppe ‚National board for certified counselors‘ (nbcc, 2001) ethische Richtlinien für computervermittelte Beratung konzipiert.

Der Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen e.V. (BDP) hat ein Online-Gütesiegel für psychologische Online-Beratung eingeführt, damit Interessenten eine qualitativ hochwertige Beratung gezielt suchen und in Anspruch nehmen können. Das Siegel beinhaltet sowohl psychologische (z.B. Krisenintervention) als auch technische Kriterien (z.B.: Sicherheit bei Datentransfer).