

# Professionelle Beziehungsgestaltung über das Internet: Geht denn das überhaupt? Überlegungen zu einem methodenübergreifenden Wirkfaktor

Silke Birgitta Gahleitner und Barbara Preschl

## **Zusammenfassung: Professionelle Beziehungsgestaltung über das Internet: Geht denn das überhaupt? Überlegungen zu einem methodenübergreifenden Wirkfaktor**

Die Bewältigung problematischer Erfahrungen hängt entscheidend von vergangenen und aktuellen Bindungs- und Beziehungserfahrungen der Betroffenen ab. TherapeutInnen und BeraterInnen sind daher aktiv gefordert, als Antwort auf entsprechende Defizite eine emotional tragende, begegnungsorientierte und „nachnährende“ Beziehung möglich zu machen. Wie jedoch sieht bindungssensible, situationsadäquate und prozessangemessene Beziehungsgestaltung ganz konkret in der Praxis aus, und welche Stolpersteine sind dabei zu erwarten? Und was bedeutet diese Tatsache für die modernen internetgestützten Interventionen? Ist hier eine therapeutische Beziehungsgestaltung ohne die vielen begleitenden nonverbalen Signale überhaupt möglich? Tatsächlich standen die internetbasierten Interventionen diesbezüglich immer wieder in der Kritik. Forschungsergebnisse jedoch weisen in eine ganz andere Richtung. Der Artikel versucht eine erste Einschätzung anhand einiger Gedanken rund um eine professionelle Beziehungsgestaltung in internetgestützten Interventionen.

**Schlüsselwörter:** Beziehung, Internet, Beratung, Psychotherapie, psychosoziale Unterstützung

## **Abstract: Is it possible to handle the helping relationship in a professional way via the internet? Reflections on an effectiveness factor that is common to all modalities**

Successful processing of problematic experiences depends decisively on a person's past and current experiences of attachment and relationship. The challenge to therapists and counsellors is therefore to actively facilitate a relationship that is emotionally sustaining, encounter-oriented and nurturing. However, what concrete skills are needed in practice to handle a helping relationship in a way that is sensitive to attachment patterns, but also appropriate in the current situation and to the process? What stumbling blocks are to be expected? What does this mean for modern internet-supported interventions? Is it at all possible to establish a relationship that is therapeutic without the many associated nonverbal signals that are perceptible in the face-to-face encounter? Internet-based interventions have in fact repeatedly been criticised for this lack. However, research findings point in a quite different direction. The aim of this article is to provide an initial appraisal based on some reflections on the professional handling of the therapeutic relationship in internet-supported interventions.

**Keywords:** relationship, internet, counselling, psychotherapy, psychosocial support

## Einleitung

In unserer langjährigen Praxis in Psychotherapie, Beratung und Betreuung vor allem schwer belasteter KlientInnen und PatientInnen vermittelte sich uns von Beginn an die Erfahrung, dass die Qualität der psychosozialen Arbeit eng an das Gelingen der professionellen Beziehungsgestaltung gebunden ist. Auch in der Forschung wird der Beziehungsgestaltung als am besten erforschter Common Factor große Bedeutung beigemessen (siehe u. a. Überblicksstudien von Bachelor & Horvath, 1999; Orlinsky, Rønnestad & Willutzki, 2004; aktuell Wampold & Imel, 2015). Obwohl diese Erfahrung auch von vielen KollegInnen aus der Praxis geteilt wird, ist nach wie vor nicht geklärt, wie sich – im Detail – eine professionelle Beziehung gestaltet bzw. gestalten sollte. Die Unklarheiten und Unsicherheiten zeigen unter anderem die Schwierigkeit auf, die Komplexität des Beziehungsgeschehens präzise in Theorien und Konzepten zu verorten: „Zwar weiß jeder, dass ohne Beziehungen nichts läuft. Aber es scheint nicht so einfach zu sein, ein Theoriegebäude für die Beziehungen zu entwickeln“ (Schröder, 2002, S. 59; siehe aktuell auch Gahleitner, 2014).

Gelso und Carter bemerkten bereits 1994 treffend: „Little effort has been made to define just what that relationship is“ (S. 296; siehe aktuell Horvath, 2011; Norcross & Lambert, 2011). Zu dieser Problematik, das Beziehungsgeschehen in psychosozialen Arbeitsbereichen angemessen in theoretischen Konstrukten zu verorten, treten gesellschaftliche Veränderungsprozesse, die uns in Atem halten. Tradierungsmuster, vorgebahnte Verwandtschaftsstrukturen und Lebensläufe haben sich in individualisierte Freiräume für Entscheidungen und kommunikative Entscheidungsprozesse aufgelöst. Nicht selten ist ein Mangel an sozialer Einbettung die Folge (siehe „Disembedding-Phänomene“ nach Giddens, 1990/1995; siehe auch Keupp, 1997). Die zunehmenden gesellschaftlichen Anforderungen an den/die Einzelne(n) sind von einer Reihe von AdressatInnen nicht bewältigbar und „bedürfen psychosozialer, integrativer Unterstützung“ (Hanses, 2008, S. 21). Diese Veränderungen weisen der professionellen Beziehungsgestaltung aktuell eine noch größere Bedeutung zu als früher.

TherapeutInnen und BeraterInnen sind daher gefordert, als Antwort auf insbesondere frühe Verletzungen ihrer PatientInnen und KlientInnen eine emotional tragende, begegnungsorientierte und „nachnährende“ Beziehung möglich zu machen. Die Individualisierung und damit verbundene Mobilität bedingen jedoch nicht nur ein entbettetes Aufwachsen, sondern vor allem auch veränderte Formen sozialer Interaktion. Zu der Frage, wie eine bindungssensible, situationsadäquate und prozessangemessene Beziehungsgestaltung ganz konkret in der Praxis aussieht und welche Stolpersteine dabei zu erwarten sind, tritt nun noch die Frage, was dies alles im Rahmen moderner internetgestützter Interventionen bedeutet. Ist hier eine therapeutische Beziehungsgestaltung ohne die vielen begleitenden nonverbalen Signale überhaupt möglich? Tatsächlich standen die internetbasierten Interventionen diesbezüglich bereits zahlreich in der Kritik (siehe

u. a. Etzersdorfer, 2003). Eine Reihe von Forschungsergebnissen jedoch weist in eine ganz andere Richtung. Der Artikel versucht eine erste Einschätzung anhand einiger Gedanken rund um eine professionelle Beziehungsgestaltung internetgestützter Interventionen.

### **Professionelle Beziehungsgestaltung bei internetgestützten Interventionen – Stimmen aus der Forschung**

Virtuelle Formen der Kommunikation, Vernetzung und Identitätsgestaltung haben in den modernen Gesellschaften immense Freiräume geschaffen. Eine stabile Identität zu entwickeln, die ein möglichst gutes Gelingen von Bewältigungsprozessen der Anforderungen der zweiten Moderne verspricht, beinhaltet heute eine Reihe medialer Aspekte. Diese führen zu zahlreichen Herausforderungen (siehe Döring, 2003; Gupta & Agrawal, 2012). Digitale Technologien ermöglichen neue Wege in der Informationsverarbeitung, -speicherung und -übertragung (Hintenberger & Kühne, 2009) und öffnen damit eine Welt voller faszinierender Neuerungen, aber auch Gefahren. Egal, wie wir uns inhaltlich dazu positionieren: Neue Medien prägen unseren Alltag. Netzwerke werden als Erweiterung der alltäglichen sozialen Erfahrungen (Wampfler, 2014) und als Instrument für ein aktives Identitätsmanagement zur Ausgestaltung der eigenen, narrativen Identität genutzt. Kardorff (2006) spricht in diesem Zusammenhang von einem „vernetzten Individualismus“ (S. 41).

Die Veränderungen der Weltaneignung durch Mediennutzung und gesellschaftlichen Wandel sind also „miteinander und ineinander verwoben und lassen sich daher nicht getrennt voneinander betrachten“ (Röllecke & Lauffer, 2013, S. 12). Dies berührt selbstverständlich auch psychosoziale Hilfeleistungen, die bei der Bewältigung aktueller Lebenschancen und Lebensrisiken zur Unterstützung angeboten werden. Immer mehr Hilfeleistungen geschehen via E-Mail, Chats, Beratungsforen und internetgestützten oder -basierten Therapieformen. „Unter dem Sammelbegriff ‚E-Mental-Health‘ finden die Hilfesuchenden im Web 2.0 nunmehr nicht nur digitale Gesundheitsinformationen zu psychischen Störungen und ihre [sic] Behandlung, sondern zusätzlich immer mehr Angebote zur psychosozialen Online-Beratung und Internettherapie“ (Apolinário-Hagen & Tasseit, 2015, S. 71; siehe auch Lal & Adair, 2014). Immer wieder wird die Sorge laut, dass über diese Formen der Kontaktaufnahme wichtige Aspekte der Kommunikation wie z. B. nonverbale und tiefende Begegnungsaspekte verunmöglicht werden. Andersson und KollegInnen (2012) schlossen daraus sogar, dass die therapeutische Beziehung bei Internettherapien – im Kontrast zu anderen Settings – eine untergeordnete Rolle für den Behandlungserfolg spielt (siehe auch Apolinário-Hagen & Tasseit, 2015). Andererseits lassen sorgfältige Abwägungen beider Formen (siehe dazu insbesondere Hintenberger & Kühne, 2011; Kühne & Hintenberger, 2013) vermuten, dass sich das Verhältnis weit komplexer gestaltet. Im Folgenden sollen einige Aspekte aus der aktuellen Diskussion angesprochen werden.

### Aktuelle Präsenz oder verschriftete Sprache

In internetgestützten Verfahren kann die fehlende Präsenz natürlicherweise entstehende Missverständnisse ungeklärt lassen und spontanes Feedback verunmöglichen, so eine häufig geäußerte Kritik (siehe Rochlen, Zack & Speyer, 2004). Eine entscheidende Rolle kommt daher der Besonderheit der therapeutischen bzw. beraterischen Kommunikation und damit dem/der TherapeutIn bzw. BeraterIn als Onlinefachkraft zu. So ist im Onlinesetting verstärkt auf eine klare, einfache und direkte Sprache zu achten (siehe Knaevelsrud, Wagner & Böttche, 2016). Durch das Fehlen nonverbaler Inhalte sollte die Rückmeldung demnach an die PatientInnen oder KlientInnen schriftlich, z. B. durch eine „Würdigung des Engagements oder Erlebten“ (Knaevelsrud, Wagner & Böttche, 2016, S. 23), erfolgen. In einer Studie von Paxling und KollegInnen (2013), in der therapeutische E-Mail-Textnachrichten analysiert wurden, konnten Zusammenfassungen als eine Komponente identifiziert werden, die der Vorbeugung von Missverständnissen dienen. Dies kann dadurch erzielt werden, dass Texte der PatientInnen auf der TherapeutInnenseite in eigenen Worten zusammengefasst werden. Auf diese Weise erfährt der/die PatientInnen, wie ihre Nachricht verstanden wurde, und es erfolgt explizit immer wieder eine Art Rapport – und damit (Beziehungs-)Sicherheit und Steuerungsmöglichkeiten im Beratungsprozess.

Ein weiterer Kritikpunkt im virtuellen Setting ist die mit der fehlenden Präsenz verbundene Anonymität. Sie kann sich als Gefahr erweisen (Berger & Andersson, 2009). Etwas eindämmen kann man dieses Risiko, indem die Angabe von Kontaktdaten im virtuellen Setting verlangt wird. Wird andererseits die angesprochene Anonymität nicht missbräuchlich verwendet, kann gerade darin – und sogar in den fehlenden Rückmeldungen aus der nonverbalen Kommunikation – auch ein Nutzen für die Interaktion und Beziehungsgestaltung entstehen. Durch die physische Abwesenheit, die Unsichtbarkeit von Gestik und Mimik der Gegenseite, ist es der betreffenden Person möglich, sich frei auszudrücken, ohne von interaktiven Variablen beeinflusst zu sein: ein Umstand, den man sich auch in traditionellen psychoanalytischen Settings zunutze macht (Suler, 2004). Kühne und Hintenberger (2013) bezeichnen dies als eine der „bekannten ‚Online-Paradoxien‘: Die Freiheit, seine Persönlichkeit zu maskieren, ermöglicht eine offenerere und schnellere Problemmunikation, als dies in vielen Fällen aus der Face-to-Face-Beratung bekannt ist“ (S. 1574). In einer Studie mit Jugendlichen eines Online-Chat-Programms wurden solche und ähnliche Vorteile explizit von den TeilnehmerInnen genannt (King et al., 2006). So wurde z. B. der Schutz vor sichtbaren negativen Reaktionen seitens der BeraterInnen positiv als „emotional safety“ benannt.

An dieser Stelle ist zudem anzumerken, dass sich der Vergleich mit traditionell psychoanalytischen Settings in diesem Zusammenhang nicht auf die therapeutischen Prozesse selbst bezieht, die im Onlinekontakt nicht vergleichbar ablaufen. Mit dem Hinweis auf kritische Stimmen zu diesem Vergleich (Krieger, Winter, Müller, Ochs & Broicher, 2015) soll vielmehr darauf hinge-

wiesen werden, dass häufig nur die Kritikpunkte in Bezug auf das Fehlen von Gestik und Mimik im Onlinesetting genannt werden. Gerade daraus können sich aber auch Vorteile ergeben. Hintenberger (2010) formuliert diesen Sachverhalt weiter aus und weist dabei auf die vielen Möglichkeiten verschrifteter Sprache als Intervention hin. Bewusst eingesetzte verschriftete Sprache als Intervention, auch unter der Begrifflichkeit „Oraliteralität“ (Hintenberger, 2010, S. 4) kann z. B. in besonderer Weise die Beziehungsorientierung in den Mittelpunkt rücken. Oraliteralität kann „als Verwendung konzeptioneller Mündlichkeit mit den Mitteln medialer Schriftlichkeit definiert werden. Mit Hilfe oraliteralischer Elemente ist es möglich, emotionale Nähe und Vertrautheit auch mit Hilfe der Schrift ... herzustellen“ (Hintenberger, 2010, S. 4).

### Nachhaltigkeit und das Problem asynchroner Kommunikation

Auf die soeben beschriebene Weise können Vorzüge der gesprochenen mit denen der schriftlichen Sprache in internetbasierten Verfahren verbunden werden. Dazu gehört z. B. auch die schriftbasierte Nachhaltigkeit: „Der Text fungiert sowohl in der synchronen als auch in der asynchronen Beratungskommunikation als dialektische Nähe-/Distanzbrücke mit angstmindernder Wirkung und kann so die Veränderungsbereitschaft und Transferwahrscheinlichkeit der Beratungsinhalte in den Lebensalltag der Klienten erhöhen“ (Kühne & Hintenberger, 2013, S. 1575; siehe auch Schultze, 2007). „Der Einsatz oraliteralischer Elemente in der Online-Beratung kann auf einen reichen Fundus an theoretischem Wissen und praktischer Erfahrung zurückgreifen, da die schriftliche Realisierung von Dialogen im Rahmen einer ‚Brieftheorie‘ im Laufe der Geschichte bereits ausführlich reflektiert wurde“ (Hintenberger, 2010, S. 1). Diese Hinwendung zu einer verschriftlichten Mündlichkeit wird im Onlinebereich heute wieder aufgegriffen und entspricht dem aktuellen Modus der Verständigung über Chats, Foren und andere Onlinemedien.

Daran anschließen lassen sich Überlegungen über die Möglichkeiten in onlinegestützten Settings ohne Beeinflussung eines Gegenübers über das Geschriebene zu reflektieren und damit erhöhte Veränderungsbereitschaften durch schriftbasierte Onlinekommunikation zu ermöglichen (Hintenberger & Kühne, 2011). Andererseits wieder als Gefahrenquelle zu nennen sind im Kontakt mit PatientInnen oder KlientInnen im Internet – vor allem bei asynchronen Formen der Beratung oder Therapie – Krisensituationen (z. B., wenn Suizidalität vorliegt) (siehe dazu Beck, 2007; Berger & Andersson, 2009). In der asynchronen Kommunikation können Krisen – aufgrund des zeitversetzten Settings – nicht adäquat adressiert werden. Bei synchronen Angeboten (z. B. Telefonhotlines oder Chats) kann dies durchaus gewährleistet werden. So haben sich diese Angebote innerhalb der internetbasierten Verfahren inzwischen auch für Krisen, z. B. bei suizidalen Situationen, als hilfreich erwiesen (Fenichel et al., 2002). Daraus lässt sich schließen, dass internetgestützte Angebote nicht für alle Menschen in allen Situationen gleichermaßen geeignet sind – wie übrigens auch Face-to-Face-Settings (siehe unten).

Insbesondere bei den bereits benannten asynchronen therapeutischen Angeboten kommt in diesem Zusammenhang der Eingangsdagnostik eine große Bedeutung zu, mit deren Hilfe letztlich über die „Passung zwischen Teilnehmenden und Therapiesetting“ (Knaevelsrud, Wagner & Böttche, 2016, S. 28.) entschieden wird. Bei guter Passung können Menschen mit verschiedenen Problemen (darunter z. B. Depressionen, Ängste, Posttraumatische Belastungsstörung) von diesen Angeboten enorm profitieren (z. B. Andersson & Cuijpers, 2009; Knaevelsrud & Maercker, 2007; Ruwaard, Lange, Schrieken & Emmelkamp, 2011; Spek et al., 2007; Wagner, 2006; Wagner, Horn & Maercker, 2014). Dabei konnten vergleichbar große Effekte wie bei herkömmlichen (Face-to-Face-)Interventionen gefunden werden (z. B. Barak, Hen, Boniel-Nissim & Shapira, 2008; Ruwaard et al., 2011). Ebenso konnte in Studien gezeigt werden, dass in internetgestützten psychologischen Interventionen positive und vergleichbar gute Beziehungen wie im Face-to-Face-Setting hergestellt werden können (z. B. Cook & Doyle, 2002; Knaevelsrud & Maercker, 2006; Preschl, Maercker & Wagner, 2011; Wagner, Brand, Schulz & Knaevelsrud, 2012).

### Wirksamkeitsstudien und Beziehungsqualitäten in Onlineverfahren

In vielen der soeben genannten Studien wurde die therapeutische Beziehung mittels eines standardisierten und zahlreich bewährten Instruments (Working Alliance Inventory; Horvath & Greenberg, 1989) mit in den Messungen berücksichtigt. Die Beziehung wurde darüber hinaus auch in der qualitativen Bewertung beschrieben. In beiden Untersuchungsabschnitten gibt es überwiegend positive Outcomes. Erwähnenswert scheint der Umstand, dass eine gute Beziehung auch aus einer größeren kulturellen und geografischen Entfernung heraus entstehen kann – zusätzlich zu bereits bestehender räumlicher Distanz und fehlender physischer Präsenz [1]. An dieser Stelle ist zudem anzumerken, dass auch bei schwer belasteten PatientInnen, die z. B. an einer Posttraumatischen Belastungsstörung litten, eine gute Beziehung im Onlinesetting hergestellt werden konnte (z. B. Knaevelsrud & Maercker, 2006; Wagner et al., 2012).

Einschränkend muss hier jedoch hinzugefügt werden, dass viele Onlineangebote nicht über ein so strukturiertes Setting verfügen, wie es in den Studien angewandt wurde (Beck, 2007). Gerade aber diese weniger strukturierten Verfahren erschließen neue KlientInnengruppen und gehen besonders bedarfs- und beziehungsorientiert auf aktuelle Bedarfe ein. In diesen Feldern stellt sich allerdings auch die Forschung als weit komplexer und schwieriger dar (siehe u. a. Gahleitner et al., 2015). Nicht umsonst gibt es bisher kaum naturalistische Studien (Kühne & Hintenberger, 2013). Das Feld verfügt folglich nach wie vor über eine sehr hohe Variabilität und ist noch nicht angemessen einzuschätzen. Der Begriff „online“ ist in seiner ganzen Ausdifferenzierung letztlich kaum mehr unter diesem einen Begriff zu fassen.

Übergreifend betrachtet kann man jedoch feststellen, dass es für einzelne asynchrone internetgestützte psychosoziale Angebote inzwischen gute Evidenz gibt, was deren Wirksamkeit betrifft (siehe u. a. Ruwaard et al., 2011). Dies gilt offenbar auch für die jeweilige therapeutische Beziehung in diesen Settings. Auch gibt es inzwischen zahlreiche und tragfähige Befunde (siehe u. a. Klasen, Knaevelsrud & Böttche, 2013; Knaevelsrud, Jager & Maercker, 2004; Sucala et al., 2012), die sich mit der Situation in Face-to-Face-Settings vergleichen lassen (Dölemeyer, Tietjen, Kersting & Wagner, 2013). In asynchronen wie auch synchronen Settings ist jedoch eine Schulung der Fachpersonen in der besonderen Therapieform bedeutsam. Solche und ähnliche Merkmale der Kommunikation in asynchronen Settings werden beispielsweise bei Knaevelsrud und Kolleginnen (2016), bei Hintenberger (2010) sowie Hintenberger und Kühne (2011) beschrieben, Hinweise auf die Kommunikation und Beziehungsgestaltung in synchronen Settings finden sich z. B. bei Dowling und Rickwood (2013).

Obwohl die synchronen und breiteren beratungsorientierten Angebote im Einzelsetting („Online-Chat“) noch nicht so gut untersucht sind, gibt es auch hier inzwischen positive Hinweise. Allerdings lassen sich hier momentan noch weniger randomisierte Kontrollgruppenstudien finden als bei asynchronen Settings (Dowling & Rickwood, 2013). Auch die Beziehungsgestaltung wurde in synchronen Settings noch nicht so systematisch untersucht wie in asynchronen Settings, wobei Befunde darauf hinweisen, dass auch hier eine gute Beziehung entstehen kann (Hanley; 2009; King et al., 2006). Der Druck, auch diese (oft niedrighwelligeren) Angebote wissenschaftlich zu untersuchen, steigt jedoch, da es inzwischen eine Vielzahl von Online-Chat-Angeboten von PsychologInnen, BeraterInnen und SozialarbeiterInnen gibt und insbesondere diese Form des Angebots im Wachstum begriffen ist.

### **Internetbasierte Beziehungsgestaltung – Unmöglichkeit oder Chance?**

Resümieren lässt sich: Den seit dem Aufkommen der Onlineverfahren geäußerten Vorbehalten steht inzwischen eine beachtliche Zahl an positiven Forschungsergebnissen gegenüber. Die Studien weisen zum Teil sogar vergleichbare Beziehungsergebnisse im Onlinesetting auf wie im Face-to-Face-Setting (siehe u. a. Klasen et al., 2013; Knaevelsrud, Jager & Maercker, 2004; Sucala et al., 2012) – und das zudem für schwer belastete KlientInnen wie z. B. Menschen mit Traumafolgestörungen (siehe u. a. Knaevelsrud & Maercker, 2006; Wagner et al., 2012). Der Kontakt wird entlang dieser Ergebnisse als angenehm und persönlich wahrgenommen. Ähnlich also wie im Bereich der Alltagskommunikation, in der Internetkommunikation inzwischen selbstverständlich ist, können auch viele PatientInnen und KlientInnen über virtuelle Angebote ihre (Grund-)Bedürfnisse nach Beziehung und Begegnung erfüllen.

KlientInnen beurteilen das Beziehungsgeschehen in Therapien und Beratungen ohnehin – nachvollziehbarerweise – aus ihren Alltagserfahrungen. Aspekte wie Vertrauen, Einfühlungsvermögen, Sympathie, Respekt, Ansprechbarkeit, gutes Zuhören und Offenheit sowie die Fähigkeit zum Aufzeigen von Lösungsmöglichkeiten bei Problemen schätzen KlientInnen und PatientInnen als bedeutsame Kompetenzen für eine gelungene Gestaltung einer therapeutischen Beziehung ein (Hermer & Röhrle, 2008). Hermer und Röhrle (2008) resümieren: „Unschwer lassen sich viele Parallelen zu einer guten privaten Beziehung finden“ (S. 70). Und ebenso wie private Beziehungen heute vielfach über netzbasierte Foren geknüpft werden, bietet sich diese Möglichkeit auch in der Psychotherapie.

Über diese alltägliche Basis der Zwischenmenschlichkeit hinaus gibt es jedoch auch eine Reihe fachlicher Überlegungen, die dieses nach der zahlreichen Kritik vielleicht etwas überraschende Verhältnis zwischen virtuellen und Face-to-Face-Behandlungsformen im Beziehungsbereich aufklären helfen können. Im Folgenden sollen einige wenige davon herausgegriffen und kurz diskutiert werden.

### **Basisvariablen einer hilfreichen Beziehungsgestaltung**

Norcross veröffentlichte 2002 eine Liste gut belegter Aspekte der therapeutischen Beziehung (Norcross, 2002; siehe auch bereits Bachelor & Horvath, 1999; Fiedler, 1950; siehe auch Goldfried & Davila, 2005). Dazu zählen ein gelungenes Arbeitsbündnis, Empathie, Übereinstimmung und Kooperation zwischen TherapeutIn und KlientIn sowie ein gelungenes Anpassen der therapeutischen Beziehung an die jeweilige Problematik und den Bewältigungsstil. Zu den mittelmäßig belegten Aspekten gehören z. B. Wertschätzung, Kongruenz, adäquates Feedback, Wiederherstellung der Beziehung nach Beziehungsbrüchen, Selbstöffnung, Handhabung der Gegenübertragung, Beziehungsreflexionen, gelungenes Anpassen der therapeutischen Beziehung an das Stadium der Veränderungen, an Entwicklungsstile, an Erwartungen und Präferenzen, Bindungsstile, Religiosität und Spiritualität, an kulturelle Spezifität und an eventuelle Persönlichkeitsstörungen (siehe auch Ackerman & Hilsenroth, 2003). Betrachtet man diese Aspekte, so lassen sich diese allesamt auch virtuell herstellen und leben. Döring (2003) hat mit der Erarbeitung eines umfassenden medienökologischen Rahmenmodells bereits 2003 den Fokus hin zur sozialen Kommunikation im medialen Kontext gelenkt. Letztlich gibt es demnach keine virtuelle Kommunikation, sondern nur reale Kommunikation im virtuellen Kontext.

Wie aus der bisherigen Argumentation bereits deutlich wird, tauchen in der Forschung über die psychotherapeutische Beziehung vor allem immer wieder die oft als „Basisvariablen genannten Dimensionen auf, die von Rogers als essenziell für eine gelingende Therapie herausgestellt wurden“ (Hermer & Röhrle, 2008, S. 70). „These facilitative variables are among the ones often



considered as ‘common’ treatment factors, inherent to most psychotherapy relationships“ (Bachelor & Horvath, 1999, S. 142). Seit Jahrtausenden bietet gute Literatur Menschen die Möglichkeit, sich in Schicksale und Biografien anderer Menschen einzufühlen und emotional mit ihnen mitzuschwingen. Auch belegt allein die Bedeutung der bereits angesprochenen Briefwechsel die vielen Varianten schriftlicher Übermittlung von Wertschätzung oder auch dem Gegenteil. Internetbasierte Verfahren verfügen zudem über zahlreiche Möglichkeiten des Emotionsausdrucks, wie unter anderem durch den Einsatz von Emoticons in Chat-Beratungen (Dowling & Rickwood, 2013; Hintenberger, 2006), wodurch Informationen über den mimischen Ausdruck und den emotionalen Gehalt der Textnachricht vermittelt werden können. Emoticons sind zwar kein Ersatz für non- und paraverbale Phänomene, aber sie können bewusst als Intervention eingebaut und genutzt werden und sind deshalb gerade für die Beziehungsgestaltung bedeutsam.

Selbst über seine Gefühle zu schreiben, ermöglicht Selbstöffnung (Suler, 2004), die Übernahme von Eigenverantwortung (z. B. Cohen & Kerr, 1998), reduziert die Angst vor unerwarteten Reaktionen eines Gegenübers (Cook & Doyle, 2002), reduziert Schamgefühle (Döring, 2000), bietet die Möglichkeit, positive Fantasien zu entwickeln (Walther, 1996) und selbst in einen förderlichen kreativen Prozess einzutreten (Vogt, 2007). Schreibtherapeutische Ansätze haben dieses Gedankengut bereits seit vielen Jahren erfolgreich aufgegriffen (siehe z. B. Horn, Mehl & Deters, 2011; Lepore, Greenberg, Bruno & Smyth, 2002). Allerdings dürfte es leichter sein, über lange Zeit hinweg Inkongruenz bzw. fehlende Authentizität über schriftliche Kommunikation zu verbergen, da der Abgleich des Gesprochenen bzw. Geschriebenen mit dem nonverbalen Teil der Kommunikation fehlt. Diese „Reduktion“ der Möglichkeiten und Herausforderungen über virtuelle Kommunikationskanäle kann jedoch, wie im Stand der Forschung deutlich wurde, auch zu einer Entlastung schwer belasteter PatientInnen oder KlientInnen beitragen, um erste Schritte in ein neues Vertrauensverhältnis zu wagen. Dieser Gedanke wurde oben bereits und wird unten erneut aufgegriffen.

### Aspekte aus der Bindungs- und Vertrauenstheorie

Die Frage, wie man eine gute Beziehung, ein gutes Vertrauensverhältnis, ganz allgemein gesprochen psychosoziale Geborgenheit und Einbettung herstellt, lösen psychosoziale Fachkräfte tagtäglich – häufig intuitiv. Es gibt aber auch zentrale theoretische Erklärungsmodelle, wie man dabei vorgeht und vor allem, warum dieser Aspekt in der Entwicklung von Bewältigungsmöglichkeiten so wichtig ist. Insbesondere die Bindungsforschung hat sich damit befasst, stetig Interventionskonzepte auf der Grundlage der Bindungstheorie zu untersuchen und die daraus resultierenden Ergebnisse für die Hilfepraxis zugänglich zu machen – in den letzten Jahren auch deutlich kontextorientierter, als dies früher der Fall war (Drieschner, 2011). Werden zum Beispiel

– bindungstheoretisch betrachtet – emotional wichtige Erlebnissequenzen von anderen Menschen empathisch unterstützt, so werden „innere Gefühlszustände ... auf der Ebene bewusster sprachlicher Diskurse ‚verfügbar‘“ (Grossmann & Grossmann, 2004, S. 419).

Für diese Entwicklung brauchen von schwierigen Erfahrungen belastete Menschen möglichst viele „emotional korrigierende Erfahrungen“ (Brisch, 1999, S. 94). „Korrigierend“ bedeutet alternative, andere, heilende Erfahrungen, bezogen auf die belastenden Vorerfahrungen. Gelungene Beziehungssituationen werden auf diese Weise – ähnlich wie in der Kindheitsentwicklung – Stück für Stück zu einem grundlegenden Prinzip der emotionalen, sozialen und kognitiven weiteren Entwicklung. Letztlich geht es um Räume des Verstehens und immer wieder Neuanknüpfens an konstruktive Veränderungsmöglichkeiten. Dafür benötigt es nicht nur einzelne dyadische vertrauensvolle Beziehungen, auch wenn diese einen wichtigen Startpunkt bieten, sondern umfassende Beziehungsnetzwerke – bis hinein in konstruktive Vernetzungssettings unter Institutionen. An dieser Stelle sind auch vertrauenstheoretische Überlegungen hilfreich. Vertrauen – als wichtiges Charakteristikum menschlichen Lebens – überbrückt eine natürliche „Kluft zwischen Erwartung und Gewissheit“ (Jäckel, 1990, S. 34; siehe ursprünglich Simmel, 1908/1983; siehe auch Giddens, 1990/1995; Luhmann, 1968/1989, 2001). „Das Schaffen einer vertrauensvollen Atmosphäre sowie die Aufrechterhaltung von Vertrauen über einen entsprechenden Zeitraum hinweg“ (Tiefel & Zeller 2012b, S. 7) stellt daher eine zentrale professionelle Herausforderung dar (siehe auch Bartmann, Fabel-Lamla, Pfaff & Welter, 2014; Tiefel & Zeller, 2012a; Petermann, 2013; Schweer 1996; Wagenblass 2004, 2013; siehe Übersicht bei Arnold, 2009). Dafür müssen VertreterInnen helfender Systeme an „Zugangspunkten“ („access points“; Giddens, 1990/1995, S. 107) ihre Vertrauenswürdigkeit unter Beweis stellen (siehe auch Wagenblass, 2004). Einen solchen Zugangspunkt stellen virtuelle Verfahren heute bereits nachweislich dar.

Virtuelle Therapie- und Beratungsverfahren erreichen dabei sogar häufig eine Klientel, die von Face-to-Face-Angeboten überhaupt nicht erreicht werden kann. Diese Niedrigschwelligkeit ist als ein besonderes Kriterium im Therapie- und Beratungsbereich zu begreifen und angemessen auszugestalten. Von den spezifischen Fähigkeiten, die hier von den BeraterInnen oder TherapeutInnen verlangt werden, war bereits die Rede (siehe abermals Hintenberger & Kühne, 2011; Kühne & Hintenberger, 2013).

### Alles eine Frage der Passung?

Die zuletzt hergeleitete Aussage hat einige wichtige Implikationen für Therapie- und Beratungsprozesse – virtuell wie Face to Face. Es stellt sich die Frage, ob es nicht in der großen Angst, abermals durch einen Menschen enttäuscht zu werden, z. B. weniger überfordert, die schriftlichen Signale einer psychosozialen Fachkraft entgegenzunehmen als die große Nähe auszu-

halten, die sich in einem Behandlungszimmer unverkennbar aufbaut. Bezieht man an dieser Stelle Forschungsergebnisse von Mallinckrodt (2000) ein, der sich viel damit beschäftigt hat, vermeidend gebundene Menschen angemessen psychotherapeutisch zu versorgen, dann bietet die Distanz eventuell eine Reihe von Möglichkeiten, die sich Face to Face gar nicht anbieten. Von der Dimension „heilender Fantasien“ war bereits die Rede. Auch diese Funktion könnte eine wichtige Bedeutung erhalten, um Menschen zu erreichen, die sonst nicht durch Psychotherapie erreicht werden.

Zugleich wird an dieser Stelle deutlich, dass die Vorteile und Möglichkeiten, die internetbasierte psychosoziale Hilfsangebote bieten, nicht bedeuten, dass sie alle Begegnungscharakteristika von Face-to-Face-Begegnungen abbilden und realisieren können oder wollen – ebenso umgekehrt. Wir werden auch zukünftig nicht ausschließlich virtuell kommunizieren, sondern zwischenmenschliche Begegnungen oder „Blended-Formen“, aber auch unmittelbare Kontaktformen werden auch weiterhin zum menschlichen Dasein gehören. Für diese Form des Kontakts ist und bleibt es bedeutsam, aus dem virtuellen Stadium auszutreten und sich in den Face-to-Face-Kontakt zu wagen. Aber auch bei diesem Schritt können internetbasierte Verfahren in vielen Hinsichten hilfreich und nützlich sein. Umgekehrt kann eine gute Begegnung virtuelle Kontaktformen nahelegen. Insofern geht es sehr viel mehr um ein sinnvolles Nebeneinander als ein Entweder-Oder.

Hermer und Röhrle (2008) kommentieren dazu: „Therapie stellt einen jeweils individuellen Abstimmungsprozess zwischen zwei Beteiligten dar, in dem angebotene und wahrgenommene therapeutische Unterstützung zueinander finden und passen müssen“ (S. 81). Von Bedeutung sind also die Passung, die Setting-, Methoden- und Medienwahl und die Frage, wie bewusst und mit welcher Zielsetzung diese Entscheidungen getroffen wurden (siehe zur Ausdifferenzierung der Methoden Hintenberger & Kühne, 2011; Kühne & Hintenberger, 2013). Der jeweilige Kontext realisiert unterschiedliche Beziehungsphänomene, ermöglicht, verhindert und rahmt sie. Die Medienwahl wird hier zu einer Kontextwahl mit ähnlichen Auswirkungen wie im Face-to-Face-Bereich. Dies gilt in gleicher Weise für die Möglichkeiten der Nähe- und Distanzregulierung mithilfe internetbasierter Medien. KlientInnen treffen offenbar zunehmend eine sehr bewusste Medienwahl (Reindl, 2015), hochdifferenziert und anlassbezogen. Mittelfristig wird vielleicht unser *Differenzierungsblickwinkel* eine antiquierte Perspektive mit wenig Resonanz in nachfolgenden Generationen sein (Hintenberger, 2010).

Die Entscheidung, welcher Strategie jeweils zu folgen wäre, ist dann abhängig vom Kontext, ebenso, welcher Beziehungsstil bei welchem/welcher PatientIn und welchem jeweiligen Hilfeziel ein konstruktives Ergebnis hervorbringt (siehe auch Hermer & Röhrle, 2008). An dieser Stelle wird nochmals deutlich: Es handelt sich bei internetgestützten oder -basierten Verfahren nicht bloß um die simple Nutzung neuer Technologien aufgrund deren Verfügbarkeit, sondern es handelt

sich um eigenständige Methoden. Betrachtet man beispielsweise die Definition für psychologische Onlineberatung: „Psychologische Online-Beratung ist eine aktive, helfende Begegnung resp. Beziehung zwischen einem/einer Ratsuchenden und einer/einem psychologischen BeraterIn. Sie findet virtuell im Internet ... statt. Sie hat zum Ziel, bei den KlientInnen kognitiv-emotionale Lernprozesse anzuregen, damit die Selbststeuerungs- und Handlungsfähigkeit wieder erlangt oder verbessert werden kann“ (Andermatt, Flury, Eidenbenz, Lang & Theunert, 2003, S. 2), so zeigt sich darin im Vergleich mit anderen methodischen Vorgehensweisen deutlich eine methodische Spezifität, die bereits durch zahlreiche positive Praxis- und Forschungsergebnisse belegt ist (siehe im Überblick abermals Hintenberger & Kühne, 2011).

## Schluss

Bereits Bachelor und Horvath (1999) bemerkten treffend: „Although consensus has not been achieved on a definition of the therapeutic relationship, nor on its fundamental components for that matter, there is general agreement that the working alliance, emphasizing the collaboration of client and therapist in the work of therapy, is a crucial ingredient“ (S. 137-138). Auf der Suche nach Charakteristika für die Gestaltung der therapeutischen Beziehung – so wird auch in diesem Artikel deutlich – wird man tatsächlich auch aktuell nur bedingt fündig. Fasst man die Ergebnisse aus der Forschung zur inhaltlichen Gestaltung der therapeutischen Beziehung zusammen, erscheinen diese sehr widersprüchlich. Dies gilt für den Bereich der Onlineangebote in besonderem Maße. Noch 2015 konstatieren Apolinário-Hagen und Tasseit unter Bezug auf Andersson (2010): „Auf alle Fälle werden in Zukunft die klinischen Fertigkeiten darunter leiden, wenn Therapeutinnen und Therapeuten nur noch auf die Anwendung von Internettherapie geschult werden und überwiegend das Internet nutzen“ (S. 78).

Festhalten lässt sich inzwischen jedoch eher: Onlineangebote sind kein Ersatz für Face-to-Face-Therapie oder -Beratung und sollten so auch nicht konzipiert werden. Anknüpfend an die obigen Überlegungen wird eher deutlich, dass es sich auch hier um eine „Passung“ zwischen verschiedensten Einflussfaktoren im psychotherapeutischen Geschehen handelt, also um ein eigenständiges Vorgehen. Es ist ebenfalls nicht zutreffend, den virtuellen Bereich als Vorstufe zur Face-to-Face-Psychotherapie zu betrachten. Dennoch bietet er vielen KlientInnen eine allererste Vertrauensbasis auf dem Weg in ein psychosoziales Angebot und damit bindungswie auch vertrauenstheoretisch die Chance für eine sogenannte „schützende Inselerfahrung“ (Gahleitner, 2005, S. 63; 2011, S. 40; siehe auch bereits Petzold, Goffin & Oudhof, 1993; siehe auch das dazu verwandte Konzept des „Safe Place“ z. B. bei Gahleitner, Katz-Bernstein & Pröll-List, 2013), die die Rückkehr in stabilere Beziehungs- und Vertrauensverhältnisse ermöglichen kann. Das spielt besonders bei KomplextraumapatientInnen eine große Rolle (Gahleitner, 2005). Es kommt also stark auf die Passung an.

Bereits Orlinsky und Howard (1987) geben diesem Aspekt der Passung einen hohen Stellenwert. Auch Hermer und Röhrle (2008) betonen: „Passungen stellen also einen multiplen Abstimmungsprozess dar, sie verdeutlichen auch die Komplexität der therapeutischen Beziehung und des Geflechts, in dem sie sich entfaltet. Dazu kommen Aspekte wie psychosoziale Rahmenbedingungen, Netzwerkinteraktionen, Settingcharakteristika oder Prozessvariablen“ (S. 82). Das bedeutet, dass es weniger auf die Form der Kommunikation ankommt, sondern auf solide Kenntnisse, Kompetenzen und Fertigkeiten im Therapie-, Beratungs- und Betreuungsbereich, die sich in der professionellen Beziehungsgestaltung im jeweils gewählten Setting kompetent abbilden müssen (Knaevelsrud et al., 2016). Dazu gehört auch die Kenntnis, wann und wie genau was kompetent durchgeführt werden kann und sollte. Sich virtuellen Beratungs- und Therapiemethoden zu entziehen, bedeutet daher heute einen beachtlichen Spektrumsverlust an zur Verfügung stehenden Verfahren und Vorgehensweisen. Einige Aspekte, so wurde deutlich, kommen bei internetbasierten Verfahren positiv zum Tragen, die wir im Face-to-Face-Kontakt so nicht finden würden. Andere wiederum sind in virtuellen Settings nicht vorhanden, wohl aber im Face-to-Face-Kontakt.

Zudem wächst eine ganze Generation heran, die immer weniger zwischen diesen unterschiedlichen Welten unterscheidet (Weinhardt, 2013). Onlineberatung kommt daher „Jugendlichen vor allem auf einer strukturellen Ebene entgegen. Die Niederschwelligkeit des Mediums ermöglicht die selbstbestimmte Inanspruchnahme professioneller Hilfe ohne Umweg über die Erwachsenenwelt. Oraliteralität als Interventionsstrategie ermöglicht auf der Grundlage gemeinsamer Sprach- und Sprechwirklichkeiten professionelle Onlineberatung mit Jugendlichen“ (Hintenberger, 2010, S. 1). Inzwischen lassen sich diese Erkenntnisse aber sehr wohl auch auf andere KlientInnengruppen übertragen. Das bedeutet keineswegs, dass wir die Suche nach Möglichkeiten der Face-to-Face-Kommunikation und der nonverbalen hilfreichen Signale aufgeben sollten, aber wir sollten uns öffnen für neue und andere Möglichkeiten, die die psychosoziale Versorgung mannigfaltiger machen und in ihren Möglichkeiten für betroffene PatientInnen und KlientInnen erweitern können.

Kühne und Hintenberger (2013) sprechen von drei Phasen internetbasierter Verfahren: von der Habitualisation, Objectification und Sedimentation (S. 1572-1573) – Letztere steht nach Ansicht der Autoren noch aus (ebenda, 2013, S. 1574). Wichtig für eine Realisierung dieser Phase ist, wie sich erneut in diesem Artikel gezeigt hat, dass die Fachpersonen sich „an medienspezifisch erweiterte berufsethische Standards“ (Andermatt et al., 2003, S. 2) halten sowie Besonderheiten der Kommunikation in diesem Setting anzuwenden wissen (siehe u. a. Knaevelsrud et al., 2016). Inzwischen existieren gute Qualitätskriterien für Onlineberatung, die wesentliche Punkte dieser Interaktion betreffen, wie z. B. Schweigepflicht und Kompetenzprofil der Fachpersonen, Datensicherheit, Informationen auf Webseiten, Anonymität und Kontakte für den Notfall (siehe z. B. Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen [FSP], 2006). Diese Entwicklungen sind zu fördern.

Folgerichtig wäre es sinnvoll, über die Mechanismen und Aspekte der Beziehungsgestaltung in netzgestützten Interventionen noch mehr zu erfahren, sie näher zu erforschen und diese Erkenntnisse noch mehr in Fachkreisen zu diskutieren, um für möglichst viele PatientInnen und KlientInnen alles an Möglichkeiten auszuschöpfen, was Unterstützung und Hilfe bei psychosozialen Leiden verspricht.

## Literatur

- Ackerman, S.J. & Hilsenroth, M.J. (2003). A review of therapist characteristics and techniques positively impacting the therapeutic alliance. *Clinical Psychology Review*, 23(1), 1-33.
- Andermatt, O., Flury, A., Eidenbenz, F., Lang, J. & Theunert, M. (2003). *Kompetenzprofil der Psychologischen Online-BeraterInnen*. Bern: FSP. Zugriff am 14.06.2016. Verfügbar unter <http://onlineberatungen.com/Kompetenzprofil-KOB.pdf>
- Andersson, G. (2010). The promise and pitfalls of the internet for cognitive behavioral therapy. *BMC Medicine*, 8(e82). Zugriff am 22.07.2016. Verfügbar unter <http://bmcmmedicine.biomedcentral.com/articles/10.1186/1741-7015-8-82>
- Andersson, G. & Cuijpers, P. (2009). Internet-based and other computerized psychological treatments for adult depression: a meta-analysis. *Cognitive Behaviour Therapy*, 38(4), 196-205.
- Andersson, G., Paxling, B., Wiwe, M., Vernmark, K., Bertholds Felix, C., Lisa, L. et al. (2012). Therapeutic alliance in guided internet-delivered cognitive behavioural treatment of depression, generalized anxiety disorder and social anxiety disorder. *Behaviour Research and Therapy*, 50(9), 544-550.
- Apolinário-Hagen, J. & Tasseit, S. (2015). Chancen und Risiken der Internettherapie für die Regelversorgung in Deutschland. Ein Beitrag zur Psychotherapie im Zeitalter von Web 2.0. *e-beratungsjournal.net*, 11(1), Artikel 7. Zugriff am 22.07.2016. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0115/apolinario\\_tasseit.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/apolinario_tasseit.pdf)
- Arnold, S. (2009). *Vertrauen als Konstrukt. Sozialarbeiter und Klient in Beziehung*. Marburg: Tectum.
- Bachelor, A. & Horvath, A.O. (1999). The therapeutic relationship. In M.A. Hubble, B.L. Duncan & S.D. Miller (Hrsg.), *The heart and soul of change: What works in therapy* (S. 133-178). Washington, DC: American Psychological Association.
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M. & Shapira, N. (2008). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2-4), 109-160.
- Bartmann, S., Fabel-Lamla, M., Pfaff, N. & Welter, N. (Hrsg.). (2014). *Vertrauen in der erziehungswissenschaftlichen Forschung*. Opladen: Budrich.

- Beck, C. (2007). *E-Mail Beratung Jugendlicher in suizidalen Krisensituationen. Metaphorische Konzepte von Leben und Tod*. Diplomarbeit. Görlitz: Hochschule für Technik, Wirtschaft und Sozialwesen Zittau. Zugriff am 22.07.2016. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0107/beck.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0107/beck.pdf)
- Berger, T. & Andersson, G. (2009). Internetbasierte Psychotherapien: Besonderheiten und empirische Evidenz. *Psychotherapie, Psychosomatik, Medizinische Psychologie*, 59(3/4), 159-170. Zugriff am 14.06.2016. Verfügbar unter <http://www.wilob.ch/literatur/BergerAndersson2009.pdf>
- Brisch, K.H. (1999). *Bindungsstörungen. Von der Bindungstheorie zur Therapie*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Cohen, G.E. & Kerr, B.A. (1998). Computer-mediated counseling: An empirical study of a new mental health treatment. *Computers in Human Services*, 15(4), 13-26.
- Cook, J.E. & Doyle, C. (2002). Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: preliminary results. *CyberPsychology & Behavior*, 5(2), 95-104. Zugriff am 14.06.2016. Verfügbar unter <http://personal.psu.edu/jec44/pubs/Cook%20&%20Doyle%20%282002%29.pdf>
- Dölemeyer, R., Tietjen, A., Kersting, A. & Wagner, B. (2013). Internet-based interventions for eating disorders in adults: a systematic review. *BMC Psychiatry*, 13(1), 1-16.
- Döring, N. (2000). Kommunikation im Internet. Neun theoretische Ansätze. In B. Batinic (Hrsg.), *Internet für Psychologen* (2. überarbeitete und erweiterte Auflage; S. 345-378). Göttingen: Hogrefe.
- Döring, N. (2003). *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen* (Reihe: Internet und Psychologie, Band 2; 2. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage). Göttingen: Hogrefe.
- Dowling, M.J. & Rickwood, D. (2013). Online counseling and therapy for mental health problems: A systematic review of individual synchronous interventions using chat. *Journal of Technology in Human Services*, 31(1), 1-21.
- Drieschner, E. (2011). *Bindung und kognitive Entwicklung – ein Zusammenspiel. Ergebnisse der Bindungsforschung für eine fröhpädagogische Beziehungsdidaktik*. Eine Expertise der Weiterbildungsinitiative Frühpädagogische Fachkräfte (WIFF) (Reihe: WIFF Expertisen, Bd. 13). München: WIFF. Zugriff am 14.06.2016. Verfügbar unter [http://www.weiterbildungsinitiative.de/uploads/media/WIFF\\_Expertise\\_13\\_Drieschner\\_Internet.pdf](http://www.weiterbildungsinitiative.de/uploads/media/WIFF_Expertise_13_Drieschner_Internet.pdf)
- Etzersdorfer, E. (2003). Alter Wein in neuen Schläuchen? Überlegungen zu den Interaktionen mittels neuer Medien aus psychoanalytischer Sicht. In E. Etzersdorfer, G. Fiedler & M. Witte (Hrsg.), *Neue Medien und Suizidalität. Gefahren und Interventionsmöglichkeiten* (S. 178-192). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., Zelvin, E., Jones, G., Munro, K. et al. (2002). Myths and realities of online clinical work. *CyberPsychology & Behavior*, 5(5), 481-497.

- Fiedler, F.E. (1950). The concept of an ideal therapeutic relationship. *Journal of Consulting Psychology*, 14(4), 239-245.
- Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (2006). *Qualitätskriterien für psychologische Angebote im Internet*. Bern: FSP. Zugriff am 14.06.2016. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0107/fsb.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0107/fsb.pdf)
- Gahleitner, S.B. (2005). *Neue Bindungen wagen. Beziehungsorientierte Therapie bei sexueller Traumatisierung* (Reihe: Personenzentrierte Beratung & Therapie, Band 2). München: Reinhardt.
- Gahleitner, S.B. (2011). *Das Therapeutische Milieu in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen. Trauma- und Beziehungsarbeit in stationären Einrichtungen*. Bonn: Psychiatrie-Verlag.
- Gahleitner, S.B. (2014). *Professionelle Beziehungsgestaltung in psychosozialen Arbeitsfeldern. Interdisziplinäre und integrative Perspektiven*. Habilitationsschrift. Dresden: Technische Universität, Fakultät Erziehungswissenschaften.
- Gahleitner, S.B., Katz-Bernstein, N. & Pröll-List, U. (2013). Das Konzept des „Safe Place“ in Theorie und Praxis der Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie. *Resonanzen*, 1(2), 184-204. Zugriff am 20.03.2015. Verfügbar unter <http://www.resonanzen-journal.org/article/view/237/166>
- Gahleitner, S.B., Frank, C., Boeckle, M., Gerlich, K., Hinterwallner, H., Koschier, A. et al. (2015). „Aus meiner Ruine wird langsam wieder ein Haus“ – Evaluation der Traumaambulanz der Opferhilfe Potsdam. Modellprojekt zur Verbesserung der psychosozialen Versorgung traumatisierter Gewaltopfer im Rahmen der Frühintervention. Abschlussbericht. Krems: Donau-Universität Krems, Department für Psychotherapie und Biopsychosoziale Gesundheit und Psychotherapie.
- Gelso, C.J. & Carter, J.A. (1994). Components of the psychotherapy relationship: Their interaction and unfolding during treatment. *Journal of Counseling Psychology*, 41(2), 296-306.
- Giddens, A. (1995). *Konsequenzen der Moderne*. Frankfurt: Suhrkamp. (englische Originalarbeit erschienen 1990).
- Goldfried, M.R. & Davila, J. (2005). The role of relationship and technique in therapeutic change. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 42(4), 421-430.
- Grossmann, K. & Grossmann, K.E. (2004). *Bindungen. Das Gefüge psychischer Sicherheit*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Gupta, A. & Agrawal, A. (2012). Internet counselling and psychological services. *Social Science International*, 28(1), 105-122.
- Hanley, T. (2009). The working alliance in online therapy with young people: Preliminary findings. *British Journal of Guidance & Counselling*, 37(3), 257-269.



- Hanses, A. (2008). Biografie. In A. Hanses & H.G. Homfeldt (Hrsg.), *Lebensalter und Soziale Arbeit. Eine Einführung* (S. 6-26). Baltmannsweiler: Schneider.
- Hermer, M. & Röhrle, B. (2008). Therapeutische Beziehungen: Geschichte, Entwicklungen und Befunde. In M. Hermer & B. Röhrle (Hrsg.), *Handbuch der therapeutischen Beziehung. Band 1: Allgemeiner Teil* (S. 15-105). Tübingen: DGVT.
- Hintenberger, G. (2006). \*taschentuchreich\* – Überlegungen zur Methodik der Chatberatung. *e-beratungsjournal.net*, 2(Artikel 2). Zugriff am 14.06.2016. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0206/hintenberger.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/hintenberger.pdf)
- Hintenberger, G. (2010). Oraliteralität als Interventionsstrategie in der Mail-Beratung mit Jugendlichen. *e-beratungsjournal.net*, 6(2), Artikel 5. Zugriff am 22.07.2016. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0210/hintenberger.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0210/hintenberger.pdf)
- Hintenberger, G. & Kühne, S. (2009). Veränderte mediale Lebenswelten und Implikationen für die Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet* (S. 13-24). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Hintenberger, G. & Kühne, S. (2011). Psychosoziale Online-Beratung im Überblick. *Psychotherapie im Dialog*, 12(2), 113-117.
- Horn, A.B., Mehl, M.R. & Deters, F.G. (2011). Expressives Schreiben und Immunaktivität: Gesundheitsfördernde Aspekte der Selbst-Öffnung. In C. Schubert (Hrsg.), *Psychoneuroimmunologie und Psychotherapie* (S. 208-227). Stuttgart: Schattauer. Zugriff am 14.06.2016. Verfügbar unter <http://dingo.sbs.arizona.edu/~mehl/eReprints/EWImmun.pdf>
- Horvath, A. & Greenberg, L.S. (1989). Development and validation of the Working Alliance Inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 36(2), 223-233.
- Horvath, A.O. (2011). Alliance in common factor land: A view through the research lens. *Research in Psychotherapy*, 14(1), 121-135. Zugriff am 02.05.2016. Verfügbar unter <http://researchinpsychotherapy.org/index.php/rpsy/article/download/45/31>
- Jäckel, H. (1990). Über das Vertrauen in der Politik. Nicht an Personen, sondern an Institutionen entscheidet sich das Wohl der Bürger. In P. Haungs (Hrsg.), *Politik ohne Vertrauen?* (Reihe: Veröffentlichungen der Deutschen Gesellschaft für Politikwissenschaft, Band 8, S. 31-42). Baden-Baden: Nomos.
- Kardorff, E.v. (2006). Virtuelle Netzwerke – eine neue Form der Vergesellschaftung? In B. Holstein & F. Straus (Hrsg.), *Qualitative Netzwerkanalyse. Konzepte, Methoden, Anwendungen* (S. 61-97). Wiesbaden: VS.
- Keupp, H. (1997). Von der (Un-)Möglichkeit erwachsen zu werden – Jugend heute als „Kinder der Freiheit“ oder als „verlorene Generation“. *Journal für Psychologie*, 5(4), 36-54. Zugriff am 14.06.2016. Verfügbar unter <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0168-ssoar-29027>

- King, R., Bambling, M., Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., Reid, W. et al. (2006). Online counselling: The motives and experiences of young people who choose the Internet instead of face to face or telephone counselling. *Counselling & Psychotherapy Research*, 6(3), 103-108.
- Klasen, M., Knaevelsrud, C. & Böttche, M. (2013). Die therapeutische Beziehung in internetbasierten Therapieverfahren: Ein Überblick. *Nervenarzt*, 84(7), 823-831.
- Knaevelsrud, C. & Maercker, A. (2006). Does the quality of the working alliance predict treatment outcome in online psychotherapy for traumatized patients? *Journal of Medical Internet Research*, 8(4), e31. Zugriff am 14.06.2016. Verfügbar unter <http://www.jmir.org/2006/4/e31/>
- Knaevelsrud, C. & Maercker, A. (2007). Internet-based treatment for PTSD reduces distress and facilitates the development of a strong therapeutic alliance: a randomized controlled clinical trial. *BMC Psychiatry*, 7(1), 13. Zugriff am 14.06.2016. Verfügbar unter <http://bmcp psychiatry.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-244X-7-13>
- Knaevelsrud, C., Jager, J. & Maercker, A. (2004). Internet-Psychotherapie: Wirksamkeit und Besonderheiten der therapeutischen Beziehung. *Verhaltenstherapie* 14(3), 174-183.
- Knaevelsrud, C., Wagner, B. & Böttche, M. (2016). *Online-Therapie und -Beratung. Ein Praxisleitfaden zur onlinebasierten Behandlung psychischer Störungen*. Göttingen: Hogrefe.
- Knaevelsrud, C., Brand, J., Lange, A., Ruwaard, J. & Wagner, B. (2015). Web-based psychotherapy for post-traumatic stress disorder in war-traumatized Arab patients: randomized controlled trial. *Journal of Medical Internet Research*, 17(3), e71. Zugriff am 14.06.2016. Verfügbar unter <http://www.jmir.org/2015/3/e71/>
- Krieger, A., Winter, H., Müller, U.A., Ochs, M. & Broicher, W. (Hrsg.). (2015). *Geht die Psychotherapie ins Netz? Möglichkeiten und Probleme von Therapie und Beratung im Internet* (Reihe: Therapie & Beratung). Gießen: Psychosozial-Verlag.
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (2013). Professionalisierung der Online-Beratung. In F. Nestmann, F. Engel & U. Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung. Band 3: Neue Beratungswelten* (S. 1571-1586). Tübingen: DGVT.
- Lal, S. & Adair, C.E. (2014). E-mental health – a rapid review of the literature. *Psychiatric Services*, 65(1), 24-32.
- Lepore, S.J., Greenberg, M.A., Bruno, M. & Smyth, J.M. (2002). Expressive writing and health: Self regulation of emotion related experience, physiology, and behavior. In S.J. Lepore & J.M. Smyth (Hrsg.), *The writing cure. How expressive writing promotes emotional health and well-being* (S. 99-117). Washington, CD: APA.
- Luhmann, N. (1989). *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität* (Reihe: Flexibles Taschenbuch; 3. durchgesehene Auflage). Stuttgart: Enke.

- Luhmann, N. (2001). Vertrautheit, Zuversicht, Vertrauen. Probleme und Alternativen. In M. Hartmann & C. Offe (Hrsg.), *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts* (Reihe: Theorie und Gesellschaft, Band 50; S. 143-160). Frankfurt: Campus.
- Mallinckrodt, B. (2000). Attachment, social competencies, social support, and interpersonal process in psychotherapy. *Psychotherapy Research*, 10(3), 239-266.
- Norcross, J.C. (2002). Empirically supported therapy relationships. In J. C. Norcross (Hrsg.), *Psychotherapy relationships that work. Therapist contributions and responsiveness to patients* (S. 3-16). Oxford: Oxford University Press.
- Norcross, J.C. & Lambert, M.J. (2011). Psychotherapy relationships that work II. *Psychotherapy*, 48(1), 4-8.
- Orlinsky, D.E. & Howard, K.I. (1987). A generic model of psychotherapy. *Journal of Integrative Eclectic Psychotherapy*, 6(1), 6-27.
- Orlinsky, D.E., Rønnestad, M.H. & Willutzki, U. (2004). Fifty years of psychotherapy process-outcome research: Continuity and change. In M.J. Lambert (Hrsg.), *Bergin and Garfield's Handbook of psychotherapy and behavior change* (5. überarbeitete Auflage; S. 307-389). New York: Wiley & Sons.
- Paxling, B., Lundgren, S., Norman, A., Almlöv, J., Carlbring, P., Cuijpers, P. et al. (2013). Therapist behaviours in internet-delivered cognitive behaviour therapy: Analyses of e-mail correspondence in the treatment of generalized anxiety disorder. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 41(3), 280-289.
- Petermann, F. (2013). *Psychologie des Vertrauens* (4. überarbeitete Auflage). Göttingen: Hogrefe.
- Petzold, H.G., Goffin, J.J.M. & Oudhof, J. (1993). Protektive Faktoren und Prozesse – die ‚positive‘ Perspektive in der longitudinalen, „klinischen Entwicklungspsychologie“ und ihre Umsetzung in die Praxis der Integrativen Therapie. In H.G. Petzold & J. Sieper (Hrsg.), *Integration und Kreation. Band 1: Modelle und Konzepte der Integrativen Therapie, Agogik und Arbeit mit kreativen Medien* (S. 173-266). Paderborn: Junfermann.
- Preschl, B., Maercker, A. & Wagner, B. (2011). The working alliance in a randomized controlled trial comparing online with face-to-face cognitive-behavioral therapy for depression. *BMC Psychiatry*, 11(1), 189. Zugriff am 14.06.2016. Verfügbar unter <http://bmcp psychiatry.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-244X-11-189>
- Reindl, R. (2015). Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. *e-beratungsjournal.net*, 11(1), Artikel 6. Zugriff am 22.07.2016. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0115/reindl.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf)
- Rochlen, A.B., Zack, J.S. & Speyer, C. (2004). Online therapy: Review of relevant definitions, debates, and current empirical support. *Journal of Clinical Psychology*, 60(3), 269-283.

- Röllecke, R. & Lauffer, J. (2013). Aktiv und kreativ medialen Risiken begegnen. In J. Lauffer & R. Röllecke (Hrsg.), *Aktiv und kreativ medialen Risiken begegnen. Medienpädagogische Konzepte und Perspektiven. Beiträge aus Forschung und Praxis. Prämierte Medienprojekte* (Reihe: Dieter-Baacke-Preis – Handbuch, Band 8, S. 11-15). München: kopaed.
- Ruwaard, J., Lange, A., Schrieken, B. & Emmelkamp, P.M.G. (2011). Efficacy and effectiveness of online cognitive behavioral treatment: A decade of Interapy research. *Annual review of cybertherapy and telemedicine*, 9(1), 10-14. Zugriff am 14.06.2016. Verfügbar unter <http://www.arctt.info/volume-9-summer-2011>
- Schröder, A. (2002). Beziehungen in der Jugendarbeit – wie sie gestaltet und reflektiert werden. *Deutsche Jugend*, 50(2), 59-69.
- Schultze, N.G. (2007). Erfolgsfaktoren des virtuellen Settings in der psychologischen Internet-Beratung. *e-beratungsjournal.net*, 3(1), Artikel 5. Zugriff am 22.07.2016. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0107/schultze.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0107/schultze.pdf)
- Schweer, M.K.W. (1996). *Vertrauen in der pädagogischen Beziehung* (Reihe: Psychologie-Forschung). Bern: Huber.
- Simmel, G. (1983). *Gesamtausgabe. Band 11: Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung*. Frankfurt: Suhrkamp (Originalarbeit erschienen 1908).
- Spek, V., Cuijpers, P., Nyklicek, I., Riper, H., Keyzer, J. & Pop, V. (2007). Internet-based cognitive-behaviour therapy for symptoms of depression and anxiety: a meta-analysis. *Psychological Medicine*, 37(3), 319-328. Zugriff am 14.06.2016. Verfügbar unter <http://www.blackdoginstitute.org.au/docs/Spketal2007.pdf>
- Sucala, M., Schnur, J.B., Constantino, M.J., Miller, S.J., Brackman, E.H. & Montgomery, G.H. (2012). The therapeutic relationship in e-therapy for mental health – a systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 14(4), e110. Zugriff am 14.06.2016. Verfügbar unter <http://www.jmir.org/2012/4/e110/>
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *CyberPsychology & Behavior*, 7(3), 321-326. Zugriff am 14.06.2016. Verfügbar unter <http://www.samblackman.org/Articles/Suler.pdf>
- Tiefel, S. & Zeller, M. (Hrsg.). (2012a). *Vertrauensprozesse in der Sozialen Arbeit* (Reihe: Soziale Arbeit aktuell, Band 20). Baltmannsweiler: Schneider.
- Tiefel, S. & Zeller, M. (2012b). Vertrauensprozesse in der Sozialen Arbeit – Einleitung. In S. Tiefel & M. Zeller (Hrsg.), *Vertrauensprozesse in der Sozialen Arbeit* (Reihe: Soziale Arbeit aktuell, Band 20; S. 7-14). Baltmannsweiler: Schneider.
- Vogt, B. (2007). Schreiben, ein wirksamer Prozess. Acht Thesen zur Wirksamkeit und Effektivität von E-Mail-Beratung. *e-beratungsjournal.net*, 3(2), Artikel 8. Zugriff am 14.06.2016. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0207/vogt.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/vogt.pdf)

- Wagenblass, S. (2004). *Vertrauen in der Sozialen Arbeit. Theoretische und empirische Ergebnisse zur Relevanz von Vertrauen als eigenständiger Dimension* (Reihe: Soziale Praxis). Weinheim: Juventa.
- Wagenblass, S. (2013). Vertrauen. In H.-U. Otto & H. Thiersch (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (4. völlig neu bearbeitete Auflage; S. 1825-1835). München: Reinhardt.
- Wagner, B. (2006). *Internet-based cognitive behavioral therapy for complicated grief*. Dissertation. Zürich: Universität Zürich.
- Wagner, B., Horn, A.B. & Maercker, A. (2014). Internet-based versus face-to-face cognitive-behavioral intervention for depression: A randomized controlled non-inferiority trial. *Journal of Affective Disorders*, 152-154, 113-121.
- Wagner, B., Brand, J., Schulz, W. & Knaevelsrud, C. (2012). Online working alliance predicts treatment outcome for posttraumatic stress symptoms in Arab war-traumatized patients. *Depression and Anxiety*, 29(7), 646-651.
- Walther, J.B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23(1), 3-43.
- Wampfler, P. (2014). *Generation „Social Media“. Wie die digitale Kommunikation Leben, Beziehungen und Lernen Jugendlicher verändert*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Wampold, B.E. & Imel, Z.E. (2015). *The great psychotherapy debate: Research evidence for what works in psychotherapy* (2. überarbeitete Auflage). New York: Routledge.
- Weinhardt, M. (2013). Zur Zukunft der Online-Beratung. *e-beratungsjournal.net*, 9(1), Artikel 3. Zugriff am 22.07.2016. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0113/weinhardt.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0113/weinhardt.pdf)

### Anmerkung

[1] Studienergebnisse aus dem Ilajnafsy-Projekt konnten eine gute therapeutische Beziehung wie auch einen guten Behandlungserfolg bei kriegstraumatisierten Menschen im Mittleren Osten nachweisen und dies, obwohl die PatientInnen sich zum Zeitpunkt der Behandlung noch in den Krisengebieten befanden (Knaevelsrud, Brand, Lange, Ruwaard, & Wagner, 2015). Ilajnafsy ist ein internetbasiertes psychotherapeutisches Angebot, das seit 2008 genutzt werden kann von arabischen PatientInnen, die an einer Depression oder an Traumafolgestörungen leiden – direkt im Heimatland und in der aktuellen Konfliktsituation.

### Angaben zu den Autorinnen

**Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> phil. habil. Silke Birgitta Gahleitner**, Professorin für Klinische Psychologie und Sozialarbeit, Arbeitsbereich Psychosoziale Diagnostik und Intervention

**Kontakt:** [sb@gahleitner.net](mailto:sb@gahleitner.net)

**Korrespondenzadresse:**

Alice Salomon Hochschule – University of Applied Sciences Berlin  
Alice-Salomon-Platz 5  
12627 Berlin  
Deutschland

**Dr.<sup>in</sup> Barbara Preschl**, Psychologische Online Beraterin, Psychologische Psychotherapeutin

**Kontakt:** [barbara.preschl@consultor-online.net](mailto:barbara.preschl@consultor-online.net)

**Korrespondenzadresse:**

consultorOnline GmbH  
Kirchgasse 42  
8001 Zürich  
Schweiz

### Zitationsempfehlung

Gahleitner, S.B. & Preschl, B. (2016). Professionelle Beziehungsgestaltung über das Internet: Geht denn das überhaupt? Überlegungen zu einem methodenübergreifenden Wirkfaktor. *Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4(2), 108-129. Zugriff am 15.11.2016. Verfügbar unter <http://www.resonanzen-journal.org>