



# Eheberatung online und Partnerschaftstests online im Projekt Theratak (www.theratak.de)

Beer, Ragnar & Breuer, Peter

Theratak ist ein Forschungsprojekt am Georg-Elias-Müller-Institut für Psychologie der Universität Göttingen. Die Arbeit an diesem Projekt begann im Jahr 1996 und hat zum Ziel, kostenlose Partnerschaftstests sowie Eheberatung bzw. Paartherapie online zur Verfügung zu stellen. In diesem Artikel werden beide Angebote vorgestellt. Der Artikel wendet sich in erster Linie an Eheberater. Da gerade in diesem Beruf eine große Zahl engagierter Laien und Quereinsteiger anzutreffen ist, soll auf psychologische Fachbegriffe so weit wie möglich verzichtet werden. Da die Unterscheidung zwischen den Begriffen Paartherapeut und Eheberater sowie Paartherapie und Eheberatung äußerst unscharf ist, werden diese Begriffe im Text synonym verwendet.

## 1 Kostenlose Angebote für Therapeuten und Berater

Obwohl sich das Angebot an kostenlosen Partnerschaftstests ([www.theratak.de/tests.html](http://www.theratak.de/tests.html)) nicht nur an Paartherapeuten und Eheberater wendet, ist es für diese jedoch besonders attraktiv. Die Partnerschaftstests sind zwar auch als Werkzeuge für die Forschung einsetzbar, haben jedoch in erster Linie den Zweck einer therapiebegleitenden Diagnostik. Wichtig dabei sind die sehr einfache Auswertung - sie erfolgt sofort am Computer - sowie die unmittelbare Rückmeldung des Ergebnisses in grafischer und verbaler Form.

### 1.1 Partnerschafts-Bereichs-Fragebogen (PBFB)

Der Partnerschafts-Bereichs-Fragebogen (PBFB, auf der Theratak-Website zu finden unter „Partnerschaftstest Zufriedenheit“) wurde entwickelt, um auf einen Blick die Zufriedenheit der Partner in wichtigen Bereichen ihrer Partnerschaft erfassen zu können. Der

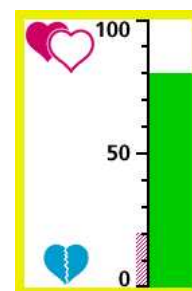


Abbildung 1: Grafische Darstellung des Prozentrangs.

Partnerschaftstest besteht aus einer Liste von 35 Einzelbereichen (z.B. Interesse aneinander, Ausmaß an Liebe und Zuneigung, Eifersucht) sowie einer Gesamteinschätzung der Zufriedenheit, die jeweils auf einer sechs-stufigen Skala von „sehr zufrieden“ bis „sehr unzufrieden“ eingeschätzt werden sollen.

Da sich die problematischsten Bereiche so auf einen Blick erschließen, ist der PBFB sehr gut geeignet um durch gezieltes Nachfragen bereits in den ersten Gesprächen einen guten Überblick über die Probleme eines Paares zu bekommen.

Die Auswertung besteht zum einen aus einem grafischen Teil (Abb. 1), in dem die Zufriedenheit des ausfüllenden Partners als Prozentrang im Vergleich zu anderen Partnern gleichen Geschlechts dargestellt wird. Ein Prozentrang von 80 gibt dabei beispielsweise an: Wenn 100 Personen den Test ausfüllen würden, wären davon wahrscheinlich 79 unglücklicher als der ausfüllende Partner.

In einem weiteren Teil der Auswertung werden Stärkebereiche, potentielle Stärkebereiche und Wachstumsbereiche übersichtlich in einer Tabelle dargestellt (Abb. 2). *Stärkebereiche* sind dabei jene Bereiche, in denen die Zufriedenheit mit „sehr zufrieden“ oder „zu-

Stärkebereiche	Potentielle Stärkebereiche	Wachstumsbereiche
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gemeinsame Aktivitäten / Zeit füreinander</b></li> <li>• Verteilung der Rollen / Aufgabenteilung</li> <li>• Übernahme von Arbeit im Haushalt / in und an der Wohnung</li> <li>• Karriere / Berufstätigkeit</li> <li>• Umgang mit Geld / Einteilung unseres Geldes</li> <li>• Familienplanung und Verhütung</li> <li>• Religion / Weltanschauung</li> <li>• Alkohol- / Drogenkonsum</li> <li>• Handgreiflichkeiten / Sexuelle Übergriffe</li> <li>• Möglichkeit zur eigenen Entfaltung/ Freiraum/ Persönliche Freiheiten</li> <li>• Beziehungen zu Eltern / Schwiegereltern / Verwandten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Äußere Erscheinung / Attraktivität</li> <li>• Ausmaß an Zeit / Energie, die für die Partnerschaft aufgebracht wird</li> <li>• Ausmaß an praktischer Unterstützung beim Erreichen persönlicher Ziele</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Interesse aneinander</b></li> <li>• Gegenseitige Annahme / Akzeptanz</li> <li>• <b>Lebendigkeit / Spontanität in unserer Beziehung</b></li> <li>• <b>Ausmaß an Liebe und Zuneigung</b></li> <li>• Gemeinsam lachen / Humor</li> <li>• Zärtlichkeit / körperliche Zuwendung</li> <li>• <b>Sex / Erotik</b></li> <li>• <b>Treue</b></li> <li>• Eifersucht</li> <li>• <b>Vertrauen</b></li> <li>• Art und Weise, negative Gefühle oder Kritik zu zeigen oder zu äußern</li> <li>• <b>Gesprächsverhalten, wenn es Probleme in unserer Partnerschaft zu lösen gibt</b></li> <li>• Teamgeist</li> <li>• Persönliche Gewohnheiten oder Eigenheiten haben / pflegen / ablegen</li> <li>• <b>Erwartungen aneinander</b></li> <li>• Unsere Unterschiedlichkeit / Ähnlichkeit / gleiche Interessen</li> <li>• Änderungsbereitschaft</li> <li>• Ausmaß an Einfluß bei Entscheidungen</li> <li>• Beziehungen zu Freunden / Bekannten</li> </ul>

Abbildung 2: Tabellarische Übersicht über die Zufriedenheit in den verschiedenen Bereichen.

frieden“ angegeben wurde. *Potentielle Stärkebereiche* sind die Bereiche, in denen mit „eher zufrieden“ geantwortet wurde. Diese Antwort wird in der Regel in Bereichen gegeben, die sich als leicht problematisch abzeichnen, jedoch ohne dass bereits ernste Probleme vorhanden sind. Die Arbeit mit diesen Bereichen kann insbesondere bei insgesamt glücklichen Paaren vor der Eheschließung lohnen, um absehbare Probleme frühzeitig vorbeugend zu besprechen. *Wachstumsbereiche* schließlich sind die Bereiche, bei denen die Antwort im unzufriedenen Bereich liegt („eher unzufrieden“, „unzufrieden“ bzw. „sehr unzufrieden“). Neben der grafischen Darstellung des Prozentranges ist auch die Verteilung der Stärkebereiche, potentiellen Stärkebereiche und Problembereiche in der tabellarischen Darstellung sehr aufschlussreich. Abb. 2 beispielsweise zeigt eine typische Verteilung eines unglücklichen Partners.

Die am meisten verbreiteten Partnerschaftstests zur Erfolgsmessung in Paartherapie und Eheberatung erfassen die eigentliche Partnerschaftszufriedenheit lediglich mit einer einzigen Frage, während aus den Antworten auf die übrigen Fragen indirekt auf die Partnerschaftszufriedenheit geschlossen wird. So wird z.B. davon ausgegangen, dass zufriedene Paare in ihrer Meinung in größerem Maße übereinstimmen als unzu-

friedene, gemeinsam planen, wie sie das Wochenende verbringen können und sich beim sexuellen Vorspiel streicheln. Erfolgen die Antworten in der erwünschten Richtung, wird auf eine hohe Partnerschaftsqualität geschlossen. Diese Art der Messung nennt sich *korrelativ*, weil anstatt des eigentlich zu messenden Merkmals (Partnerschaftszufriedenheit) dessen Korrelate erfasst werden. Bei vielen Fragestellungen in der Forschung ist jedoch die korrelative Erfassung von Partnerschaftszufriedenheit deswegen problematisch, weil es leicht zu inhaltlichen Überlappungen in den Fragen verschiedener Tests kommen kann, die dann nicht vorhandene Zusammenhänge vortäuschen können. Deswegen ist eine direkte Erfassung wie im PFBF der Partnerschaftszufriedenheit der korrelativen in der Forschung in der Regel vorzuziehen.

## 1.2 Kommunikations-Fragebogen (KF)

Der Kommunikations-Fragebogen (KF, auf der Theratalk-Website zu finden unter „Partnerschaftstest Zufriedenheit und Kommunikation“) erfasst gezielt einen Aspekt des Kommunikations-Verhaltens eines Paares bei Problemgesprächen: Die gegenseitige Unterstützung beim Erreichen eines guten Gesprächs.

Während sich verbesserte Kommunikation der Partner allein in verschiedenen Studien nicht als entscheidend für die Wirksamkeit von Eheberatung erwiesen hat, konnte gegenseitige Unterstützung als wichtige Variable bei der Erklärung der Wirksamkeit von Eheberatung identifiziert werden. Aus diesem Grund wird im KF nur der unterstützende Anteil der Kommunikation in Problemgesprächen erfasst, der sich grob in drei Anteile einteilen lässt: Unterstützung durch die Art und Weise,

- wie sich die Partner zuhören,
- wie die Partner erzählen und
- wie die Partner einander Wertschätzung zeigen.

Die Auswertung zu diesen drei Anteilen (dessen weitaus wichtigster die gezeigte Wertschätzung ist), wird in grafischer und verbaler Form mit kurzen Hinweisen präsentiert, die den ausfüllenden Partnern den Handlungsbedarf gegebenenfalls deutlich machen sollten.

### 1.3 Sexuelle Wünsche (SW)

Der Partnerschaftstest Sexuelle Wünsche (SW, auf der Theratalk-Website zu finden unter „Partnerschaftstest Sex und Zufriedenheit“) hat folgende Grundidee: Partner reden in der Regel zu wenig über ihre sexuellen Wünsche, weil dieses mit Scham behaftet ist. Durch den Partnerschaftstest SW soll eine möglichst niederschwellige Möglichkeit angeboten werden, diese Scham zu überwinden und die Wünsche des Partners herauszufinden, die am leichtesten erfüllbar sind. Das funktioniert folgendermaßen:

Beide Partner werden für eine große Anzahl an potentiell angenehmen sexuellen Handlungen jeweils danach gefragt,

- wie gern sie sie mögen,
- wie viel öfter sie sie gern hätten,
- wie gern sie sie für den Partner tun und
- wie viel häufiger sie bereit wären, sie für den Partner zu tun.

Um diesen Partnerschaftstest sinnvoll auswerten zu können, müssen beide Partner ihn ausgefüllt haben. Für die Auswertung werden die Antworten beider Partner dann folgendermaßen kombiniert: Jeder der Partner erhält als Rückmeldung die Handlungen, die

1. er selbst gern und häufiger für den Partner zu tun bereit ist und die
2. der Partner gern mag und auch gern häufiger hätte.

Dieses sind die Handlungen, die für diesen Partner am leichtesten umzusetzen sind und die auch mit hoher Wahrscheinlichkeit auf ein positives Echo stoßen werden. Auf diese Art und Weise bekommen beide Partner Änderungsvorschläge mit denen sie mit geringstmöglichem Aufwand eine maximale Wirkung erreichen können. Anschließende Befragungen der beteiligten Partner haben ergeben, dass die Partner sich ihre Rückmeldungen häufig auch gegenseitig vorlesen und so miteinander ins Gespräch über Ihre sexuellen Wünsche kommen. Dieses ist natürlich sehr erwünscht.

Wie leicht ersichtlich ist, handelt es sich bei diesem Test um eine Mini-Therapie, die auch ohne Therapeuten bzw. Berater durchgeführt werden kann, was die Hemmschwelle nochmals senkt. Die Wirksamkeit dieser Intervention zur Steigerung der sexuellen Zufriedenheit - gerade auch im Verhältnis zum minimalen Aufwand - zeichnet sich bereits als sehr gut ab. Eine entsprechende Untersuchung hierzu wird in Kürze abgeschlossen sein.

### 1.4 Ausblick

Die kostenlosen Angebote auf der Theratalk-Website werden Schritt für Schritt erweitert. Die Autoren sind dabei für Wünsche und Anregungen dankbar, auch wenn sie wegen begrenzter Ressourcen nicht immer bzw. nicht immer sofort umgesetzt werden können. Für das laufende Jahr sind derzeit folgende Erweiterungen in Planung:

#### Darstellung zeitlicher Verläufe

In der Eheberatung online im Projekt Theratalk gehörte die grafische Darstellung der zeitlichen Entwicklung von Ergebnissen der Partnerschaftstests (Abb. 3) von Anfang an zum Standard. So ist es für Berater wie auch für Klienten leicht möglich festzustellen, wie sich z.B. die Partnerschaftszufriedenheit im Laufe des Beratungsprozesses verändert - eine visuelle Erfolgskontrolle. Diese Möglichkeit gibt es bei den kostenlosen Partnerschaftstests derzeit noch nicht. Die Software hierzu wird jedoch derzeit programmiert, so dass mit dieser zusätzlichen Möglichkeit noch im Laufe dieses Jahres zu rechnen ist.

## **Fragebogen zur Bewältigung der Folgen von Seitensprüngen**

Die Bewältigung der Folgen von Seitensprüngen ist eine große Herausforderung für die Eheberatung und gleichzeitig ein häufig präsentiertes Problem. Um dabei den Grad der Bewältigung seitens des Verletzten wie auch seitens des Untreuen erfassen zu können, sind derzeit weitere Partnerschaftstests in Vorbereitung.

## **2 Angebote für Klienten**

Das zweite Angebot im Projekt Theratalk richtet sich direkt an unglückliche Paare: Seit 1996 wurde ein Konzept für die Eheberatung bzw. Paartherapie online mit der zugehörigen Software kontinuierlich entwickelt. Dabei wurde großer Wert darauf gelegt,

1. den Therapeuten oder Berater mit den im World-Wide-Web (WWW) zur Verfügung stehenden Mitteln möglichst gut bei der Intervention zu unterstützen,
2. möglichst geringe Anforderungen an die Software der Klienten zu stellen um möglichst viele Paare erreichen zu können und
3. den Datenschutz auf einem hohen Niveau zu gewährleisten.

Während die Partnerschaftstests kostenlos angeboten werden, ist die Eheberatung online kostenpflichtig. Der Gedanke dahinter ist, dass kostenlos angeboten werden soll, was keine Arbeitszeit kostet, während die Arbeitszeit der Therapeuten bzw. Berater selbstverständlich vergütet werden soll.

Die Entwicklung des Theratalk-Konzeptes fand in mehreren Stufen statt und wurde von empirischen Untersuchungen begleitet. Dies war nötig, da mit der Entwicklung eines Konzeptes zur Online-Therapie von Partnerschaftsproblemen absolutes Neuland betreten wurde. Kritiker wenden häufig ein, dass eine Therapie oder Beratung online nicht oder zumindest nicht leicht möglich ist, weil sich die beteiligten Personen nicht sehen können und so wichtige Informationen verloren gehen. Dies war zu Anfang auch die Überzeugung der Autoren, die jedoch durch empirische Vorstudien widerlegt werden konnte. So wurde beispielsweise im Rahmen einer universitären Lehrveranstaltung sehr früh ein Kommunikationstraining online durchgeführt, das sehr gute Ergebnisse zeigte.

Im Laufe der Jahre wurde immer klarer, dass im WWW zwar einerseits einige Möglichkeiten fehlen, die die Kommunikation von Angesicht zu Angesicht bietet. Andererseits erschließen sich durch dieses Medium aber auch eine Fülle neuer Möglichkeiten. Diese galt es zunächst zu entdecken und dann in einem störungsspezifischen Behandlungskonzept umzusetzen.

Das soll jedoch keinesfalls heißen, dass der Besuch beim Therapeuten oder Berater von Angesicht zu Angesicht eines Tages generell überflüssig werden wird. Bislang gibt es lediglich zwei ausgereifte und empirisch überprüfte Konzepte zur Online-Behandlung von Problemen im Bereich der Klinischen Psychologie. Das Theratalk-Konzept zur Behandlung von Partnerschaftsproblemen ist eines davon. Bei der Entwicklung störungsspezifischer Behandlungskonzepte muss stets beachtet werden, ob die Vorteile der Behandlung im Internet deren Nachteile aufwiegen können. Nur wenn dies möglich ist, ist die Behandlung online ratsam.

### **2.1 Verhaltenstherapeutische Kurzzeit-Paartherapie**

Grundlage der Eheberatung nach dem Theratalk-Konzept war die verhaltenstherapeutische Kurzzeit-Paartherapie nach Halford, Osgarby und Kelly, die jedoch im Laufe der Zeit deutlich erweitert und angepasst wurde. Diese Therapieform wurde am Institut für Psychologie der Universität Göttingen einige Jahre lang von Angesicht zu Angesicht durchgeführt, unter anderem, um deren Wirkmechanismen zu erforschen.

Bei der verhaltenstherapeutischen Kurzzeit-Paartherapie handelt es sich um einen sehr stark strukturierten Ansatz, der in seiner ursprünglichen Form aus folgenden Elementen besteht:

1. Mit den Partnern wird eine gründliche Diagnostik durchgeführt.
2. Die Partner erhalten vom Therapeuten eine Rückmeldung zur Diagnostik.
3. Die Partner besprechen mit dem Therapeuten Ziele für die Partnerschaft.

Dabei wird darauf gebaut, dass nach der Intervention Selbstregulationsprozesse bei den Partnern einsetzen, die schließlich zu einer höheren Partnerschaftszufriedenheit führen. Mit dieser extrem verkürzten Intervention konnten in einer australischen Studie beachtliche Erfolge erzielt werden. Sie wird andererseits aber vielen

Paaren nicht gerecht, vor allem dann, wenn den Partnern die Ziele zwar klar sind, sie aber keinerlei Idee haben, wie sie die gesteckten Ziele erreichen können.

Aus diesem Grund wurde am Institut für Psychologie in Göttingen ein weiteres Element hinzugefügt: Basierend auf einer verhaltenstherapeutischen Standard-Intervention, wurden zu den selbst gewählten Zielen mit den Partnern nun auch einzelne Schritte entwickelt, wie diese Ziele erreicht werden können. Dieses Vorgehen hat sich im Setting mit Paaren von Angesicht zu Angesicht sehr gut bewährt.

Aufgrund der starken Strukturiertheit wurde diese Vorgehensweise als Grundlage des Theratalk-Konzeptes zur Eheberatung online gewählt. Es ist eine generelle Eigenschaft von Software, dass sich stark strukturierte Abläufe leichter abbilden lassen als schwach strukturierte. So wurden durch die Wahl eines stark strukturierten therapeutischen Vorgehens als Grundlage optimale Voraussetzungen für eine Online-Version geschaffen.

## **2.2 Erweiterte Möglichkeiten der Eheberatung im World-Wide-Web (WWW)**

Ein über das Internet vermittelter Kontakt findet in der Regel schriftlich statt und verzichtet dann größtenteils auf Körpersprache (mit Ausnahme der sogenannten Emoticons, die Gesichtsmimik abbilden sollen), Tonlage und Dynamik der Lautstärke (mit Ausnahme von in Großbuchstaben geschriebenen Passagen, die in der Regel eine höhere Lautstärke und Betonungen abbilden sollen). Durch die Schriftlichkeit ergibt sich auch eine Verlangsamung bzw. zeitliche Entzerrung des gesamten Ablaufs. Diese Kommunikationsart spielt für die meisten Menschen im Alltag eine untergeordnete Rolle, ist daher eher ungewohnt und unterscheidet sich deutlich von der Kommunikation von Angesicht zu Angesicht. Diesen Umständen sollte in einem Konzept zur Beratung online Rechnung getragen werden, denn neben den möglichen Nachteilen ergeben sich daraus auch große Vorteile - gerade in der Eheberatung:

### **Zeitliche Entzerrung**

Einer der größten Vorteile für die Eheberatung ist dabei die zeitliche Entzerrung. Gerade bei eskalierenden Streitgesprächen berichten Paare immer wieder über eine fehlende Kontrolle über das eigene Verhalten. Das ist kein Wunder, denn das problematische Streitverhalten ist in der Regel so gut geübt („überlernt“), dass es völlig

automatisiert ohne bewusstes Nachdenken abläuft. Eine der wichtigsten Aufgaben eines Paartherapeuten bzw. Eheberaters ist das rechtzeitige Unterbrechen dieser automatisierten Vorgänge beim Paar, um immer wieder eine brauchbare Arbeitsatmosphäre herzustellen. Diese schwierige Aufgabe nimmt in der Ausbildung verhaltenstherapeutischer Paartherapeuten deshalb auch einen besonderen Stellenwert ein. Allein mit dieser Aufgabe kann ein Therapeut - je nach Härtefall - einen großen Teil einer Sitzung von Angesicht zu Angesicht verbringen.

Während die beschriebene Art von Eskalationen in der Eheberatung von Angesicht zu Angesicht eher den Regelfall darstellt, kommt sie online so gut wie nie vor. Der Hauptgrund dafür ist die Verlangsamung bzw. zeitliche Entzerrung: Das Streitverhalten kann einfach nicht wie gewohnt ablaufen, weil das Medium dafür nicht geeignet ist. Dies ist für Therapeuten bzw. Berater eine große Erleichterung, denn so können sie sich deutlich leichter auf das Wesentliche konzentrieren. Durch die eingesparte Zeit können die Klienten mehr Therapie erhalten, was sich positiv auf die Fortschritte auswirken kann.

Für die Partner ist es zudem sehr beruhigend zu wissen, dass sie durch die zeitliche Entzerrung immer in Ruhe ausreden können, ohne dass ihnen jemand ins Wort fallen kann. Dadurch brauchen sie keine entsprechenden Gegenstrategien anzuwenden und so wird Kapazität zum Zuhören frei.

### **Zeitliche und örtliche Unabhängigkeit**

Ein Problem, das in der Eheberatung von Angesicht zu Angesicht regelmäßig auftritt, besteht darin in der Arbeitszeit des Beraters Termine zu finden, zu denen beide Partner kommen können. Da in der Regel mindestens einer der Partner berufstätig ist, kommen für eine regelmäßige Beratung über einen längeren Zeitraum eher Termine am späten Nachmittag sowie am frühen Abend in Frage. Viele hilfesuchende Paare haben zudem noch kleine Kinder, für die sie in dieser Zeit einen Babysitter organisieren und bezahlen müssen, was die Terminschwierigkeiten noch deutlich verschärfen kann. Je nach Wohnlage der Partner und des Beraters kann dann auch noch eine weite Anfahrt dazu kommen. Diese Probleme entfallen bei einer Eheberatung online nicht automatisch, können aber durch ein gutes Konzept von Anfang an vermieden werden.



Abbildung 3: Darstellung zeitlicher Verläufe von Testergebnissen.

### Visualisierung

Durch die vielfältigen grafischen Möglichkeiten des WWW ist es relativ leicht, Zusammenhänge wie z.B. Hierarchien von Zielen zu visualisieren. Diese können standardisiert werden, stehen sofort und ständig zur Verfügung, beanspruchen keinen Platz in der Patientenakte und kosten kein Verbrauchsmaterial. Beispiele hierfür sind die schon oben angesprochene Darstellung zeitlicher Verläufe von Testergebnissen (Abb. 3) oder die hierarchische Darstellung von Zielen (Abb. 4).

Da diese erweiterten Möglichkeiten in einer gut benutzbaren Form nur im WWW zur Verfügung stehen, wurde der Einsatz von E-Mails zur Therapie im Theratalk-Konzept von Anfang an ausgeschlossen. Dies hat aber noch einen weiteren wichtigen Grund: Der Einsatz von E-Mails ist aus Gründen des Datenschutzes *überst* bedenklich, was später noch näher dargestellt werden wird.

### Nachvollziehbarkeit durch Speicherung

Jeder Berater wünscht sich, dass die Beratungssitzungen einen bleibenden Eindruck hinterlassen sollen, und ist sich dabei dennoch im Klaren, dass es in der Regel nicht so ist. Aus diesem Grund werden verschiedene Techniken angewandt, um die Sitzungen für die Klienten zu speichern. Die Sitzungen können beispielsweise auf Video- oder Audiokassette aufgenommen werden, die die Klienten nach Hause mitnehmen können, um sie sich nochmals anzusehen bzw. anzuhören. Hierbei ist es jedoch schwierig, lediglich eine einzelne Passage nochmals zu finden, weil dazu viel hin und her gespult werden muss, was vielen zu mühsam ist. Die Aufnahme ist natürlich auch ein Kostenfaktor, weshalb viele Berater ein Band immer wieder verwenden. In diesem Fall sind lediglich die letzten Sitzungen nachvollziehbar.

In der Verhaltenstherapie hat sich die Praxis etabliert,

Videoaufnahmen nur für die Supervision zu machen und den Klienten statt dessen ein Blatt mit den wichtigsten Themen und Gedanken der Sitzung mitzugeben, welches der Therapeut während der Sitzung anfertigt. So lassen sich Gedanken leicht finden, es steht aber nur eine Auswahl zur Verfügung.

Durch die in jeden Browser eingebaute Suchfunktion, läßt sich bei der Beratung online jede Stelle der Beratung leicht mit entsprechenden Suchworten finden, wenn die Kommunikation gespeichert wird und für die Klienten abrufbar ist. Hierfür ist weder zusätzliches Material nötig, noch hat der Therapeut zusätzlichen Aufwand. Dies hat jedoch erfahrungsgemäß den Nachteil, dass einige Klienten erwarten, dass der Berater Ihren Fall quasi auswendig parat hat, denn alles ließe sich ja leicht nachschlagen. Dass dieses mit einem vertretbaren Zeitaufwand nicht möglich ist, muss dem Klienten dann gegebenenfalls erklärt werden.

### Betonung auf verbalen Ausdruck

Nonverbale Signale können einem Berater zwar Hinweise geben, jedoch liegt die Hauptproblematik der meisten Paare weniger auf der nonverbalen Seite. Dies wird in der Regel dann deutlich, wenn mit den Partnern neutrale oder positiv besetzte Themen besprochen werden und die nonverbale Kommunikation schnell entsprechend unproblematisch wird. Aus diesem Grund liegt auch bei den meisten Kommunikationstrainings für Paare das Hauptaugenmerk auf der verbalen Komponente der Kommunikation.

Die schriftliche Kommunikation bietet hier den Vorteil, dass Bedenkzeiten geschaffen werden können, so dass eigene Beiträge deutlich sorgfältiger formuliert werden können als bei der Kommunikation von Angesicht zu Angesicht. Die Schaffung dieser Bedenkzeiten ist eine wichtige Voraussetzung zur Bildung neuer besserer Kommunikationsgewohnheiten. Gerade Menschen, die sich im verbalen Ausdruck unsicher fühlen, kann es so aber zunächst auch einfach sehr erleichtert werden, ihre Gedanken auszudrücken. Dafür ist es jedoch wichtig, dass vom Berater kein druckreifer Stil vorgegeben wird, was eher verängstigend wirken würde.

Im Zusammenhang mit der bereits erwähnten zeitlichen Entzerrung kann sich auch noch ein weiterer Vorteil ergeben: Wenn Reaktionen nicht unmittelbar erfolgen müssen, können die Partner praktisch beliebig viel Zeit zum Nachdenken gewinnen. Dies ist gerade bei schwierigen Gedankengängen ein großer Vorteil,



Abbildung 4: Hierarchische Darstellung von Zielen mit verschiedenen Visualisierungen.

muss aber im Beratungskonzept entsprechend vorgesehen sein.

### Relative Anonymität

Da sich Berater und Klienten bei einer schriftlichen Form der Eheberatung nicht sehen oder hören, ergibt sich ein höherer Grad an subjektiv empfundener Anonymität. Dies ist selbst dann der Fall, wenn dem Berater Name und Adresse des Klienten bekannt sind. Die typischen Auswirkungen hat eine Klientin sehr treffend folgendermaßen formuliert:

„Spontan meint man vielleicht zunächst, dass man sich bei einer Online-Therapie nicht so leicht kennenlernt und an die wesentlichen Problempunkte kommt, doch genau das Gegenteil ist der Fall. Bestimmte Hemmungen und Vorbehalte fallen eher weg und man äußert sich frei von der Leber weg, was für das Fortkommen der Therapie unbedingt von Vorteil ist. Gerade die Anonymität birgt also die Möglichkeit der Nähe - ein interessantes Paradox.“

Besonders stark ist dieses Wegfallen von Hemmungen zu beobachten, wenn es um Sexualität geht. Während es bei der Eheberatung von Angesicht zu Angesicht eher der Berater ist, der das Thema einfühlsam ansprechen und vertiefen muss, legen die Klienten bei der Eheberatung online Ihre sexuellen Probleme deutlich bereitwilliger dar.

## 2.3 Entwicklung des Theratalk-Konzeptes

Nachdem wichtige Aspekte der erweiterten Möglichkeiten einer Eheberatung im WWW dargestellt wurden, soll nun die Entwicklung des Theratalk-Konzeptes zur Eheberatung online kurz umrissen werden. Die Kürze der Abhandlung soll jedoch nicht darüber hinwegtäuschen, dass die Entwicklung in einem mehrere Jahre dauernden Prozess stattfand. Dabei wurde immer wieder die Nutzbarkeit überprüft, empirische Untersuchungen durchgeführt und Korrekturen eingearbeitet. Die im Projekt verwendete Software wurde im Laufe der Jahre drei mal in verschiedenen Programmiersprachen von Grund auf neu programmiert um Aspekte der Pflegebarkeit und des Datenschutzes zu optimieren. Viele Studenten, Praktikanten, Diplomanden und Kollegen waren an der Entwicklung beteiligt.

Eins der beiden Hauptziele bei der Entwicklung des Theratalk-Konzeptes zur Eheberatung online war es, den Verlauf der Eheberatung von Angesicht zu Angesicht so genau wie möglich nachzubilden, wo immer dies sinnvoll erschien. Hierzu gehört beispielsweise auch eine Supervision online als fester Bestandteil eine qualitätsgesicherten Eheberatung.

Das zweite Hauptziel bestand darin, die oben dargestellten erweiterten Möglichkeiten einer Eheberatung im WWW möglichst konsequent zu nutzen.

Als Grundform zur Kommunikation wurde ein Chat entwickelt, der eng an den Zweck der Beratung online angepasst ist:

- Er hat nur sehr wenige Bedienelemente. So wird eine einfache Bedienbarkeit gewährleistet.
- Eine Bezugnahme auf frühere Nachrichten ist sehr leicht möglich. Das fördert die Übersicht.

- Alle Nachrichten im Chat werden gespeichert (wie in einem Forum), so dass jederzeit auf den gesamten Ablauf zurückgegriffen werden kann.

Letzteres hat zudem den Vorteil, dass so eine völlige zeitliche Unabhängigkeit möglich wird. Die beteiligten Personen müssen sich nicht zu einem festen Zeitpunkt zum Chat verabreden, sondern jeder kann den Chat immer dann aufsuchen, wenn es ihm gut passt. Dabei wird mit den Klienten lediglich verabredet, dass es für den Zeitraum der Beratung täglich von Montags bis Freitags einen Besuch im Chat gibt.

Die in der Eheberatung von Angesicht zu Angesicht verwendete Test-Diagnostik wurde in Form von Online-Tests umgesetzt. Dabei haben die Klienten die Möglichkeit, die Testergebnisse unmittelbar nach dem Ausfüllen (und natürlich auch jederzeit später) selbst einzusehen.

In der Eheberatung von Angesicht zu Angesicht ist es sinnvoll, Sitzungen nicht nur mit beiden Partnern gemeinsam zu haben, sondern auch mit jedem Partner einzeln. Nur so können die Partner besonders heikle Themen ungezwungen ansprechen. Genauso sollte es auch in der Eheberatung online gehandhabt werden. Deshalb gehören zur Grundausstattung für jeden Partner in der Eheberatung online zwei Chats: Einer mit dem Berater unter vier Augen und ein weiterer mit Partner und Berater gemeinsam. In diesen Chats kann natürlich gleichzeitig gearbeitet werden.

Den wichtigsten Anteil des an die verhaltenstherapeutische Kurzzeit-Paartherapie angelehnten Konzeptes bildet die Arbeit mit Zielen. Zu diesem Zweck wurde eine Möglichkeit zur hierarchischen Darstellung von Zielen geschaffen (Abb. 4). Um an den Zielen dann entsprechend gezielt arbeiten zu können, wird automatisch zu jedem Ziel ein eigener Chat eröffnet. So wird eine maximale Übersichtlichkeit erreicht und damit eins der größten Probleme konventioneller Chats gelöst.

Da Kommunikationsprobleme bei unglückliche Paaren häufig auftreten, wurde ein Kommunikationstraining entwickelt, bei dem die Partner gezielt trainieren können, sich bei Problemgesprächen gegenseitig zu unterstützen. An bisherigen standardisierten Kommunikationstrainings für Paare wurde von mehreren Seiten bemängelt, dass jedem dabei die gleichen Fertigkeiten beigebracht werden. So werden „zu liebe“ Partner beispielsweise noch in ihrer Rolle bestärkt. Und dies zu verhindern, wird im Kommunikationstraining im Projekt Theratalk kein festes Repertoire vermittelt. Statt dessen können sich die Partner aus einem Katalog wün-

schen, was sie lernen möchten bzw. was der Partner lernen soll. Dabei kann der Berater natürlich hilfreich zur Seite stehen.

## 2.4 Settings

Beim Standard-Setting der Eheberatung online nach dem Theratalk-Konzept nehmen beide Partner an der Eheberatung teil. Diese dauert zunächst sechs Wochen und kann dann nach Bedarf verlängert werden. Es ist für die Klienten aber auch möglich, zunächst nur für zwei Kennenlern-Wochen teilzunehmen, um besser einschätzen zu können, wie gut ihnen diese Form der Eheberatung zusagt.

Ein häufiges Problem im Zusammenhang mit der Eheberatung besteht darin, dass nur einer der Partner daran teilnehmen möchte, während der andere sich weigert. Dies ist für Eheberater ein Problem, weil gängige Konzepte zur Eheberatung mit dem Ziel der Verbesserung der Partnerschaftszufriedenheit die Teilnahme beider Partner voraussetzen. Dagegen sind die Möglichkeiten bei der Arbeit mit nur einem Partner deutlich eingeschränkt, und diese Arbeit führt in der Praxis nicht selten zu einer Trennung, weil der behandelte Partner sich dabei immer weiter vom Anderen entfernt und schließlich eine unüberwindbar erscheinende Kluft zwischen den beiden steht.

Dieses Problem wurde bei der Konzept-Entwicklung explizit berücksichtigt, und so ist es im Rahmen des Theratalk-Konzeptes auch für einzelne Partner möglich, gezielt an ihrer Partnerschaftszufriedenheit zu arbeiten. Ein Kommunikationstraining kann mit einzeln teilnehmenden Partnern allerdings nicht durchgeführt werden.

## 2.5 Wirksamkeit

Die Wirksamkeit der Eheberatung online nach dem Theratalk-Konzept wurde für Paare bereits in einer empirischen Untersuchung überprüft. Behandelt wurden im Rahmen der Studie insgesamt 42 Paare, von denen 20 von Angesicht zu Angesicht mit verhaltenstherapeutischer Kurzzeit-Paartherapie und 22 online nach dem Theratalk-Konzept behandelt wurden. Dabei konnte kein bedeutsamer Unterschied in der Wirksamkeit der beiden Behandlungsformen festgestellt werden, beide wirken also vergleichbar gut. In beiden Gruppen ergab sich eine bedeutsame Zunahme der Partnerschaftszufriedenheit. 95% der online behandelten Paare und 90% der von Angesicht zu Angesicht behandelten Paare konnte geholfen werden. 59% der Männer und 52%



der Frauen, die vor der Therapie von Angesicht zu Angesicht im unglücklichen Bereich lagen, lagen hinterher im glücklichen Bereich. 63% der Männer und 55% der Frauen, die vor der Eheberatung online im unglücklichen Bereich lagen, lagen hinterher im glücklichen Bereich.

Aufgrund der vergleichbaren Wirksamkeit der beiden Therapieformen kann vermutet werden, dass Therapeuten und Berater die Wichtigkeit der persönlichen Präsenz für den Erfolg der Eheberatung systematisch überschätzen. Die Daten sprechen dafür, dass diese nicht unbedingt erforderlich ist, wenn bei der Eheberatung online ein ausgereiftes und spezifisch auf Partnerschaftsprobleme zugeschnittenes Konzept zur Anwendung kommt.

Besonders auffällig war in der Studie eine noch bessere Qualität der therapeutischen Beziehung bei den online behandelten Paaren im Vergleich zu den von Angesicht zu Angesicht behandelten Paaren. Dies lag vor allem daran, dass die online behandelten Paare den Therapeuten durch den täglichen Kontakt nach kurzer Zeit eher als einen alltäglichen Begleiter empfanden, an den sie sich schnell gewöhnten, während der wöchentliche Termin von Angesicht zu Angesicht eher als Fremdkörper im gewohnten Tagesablauf empfunden wurde. Als angenehmer Nebeneffekt ist dabei zu sehen, dass die Partner in der Eheberatung online sich durch den täglichen Kontakt schnell angewöhnen, täglich einen gewissen Zeitraum für die Beschäftigung mit der Partnerschaft frei zu halten.

Eine weitere empirische Untersuchung, bei der es speziell um die Wirksamkeit bei einzeln teilnehmenden Partnern geht, wird in Kürze abgeschlossen sein. Dabei zeichnen sich bereits sehr gute Ergebnisse ab.

### 3 Datenschutz

Nicht ohne Grund ist heute bei vielen Benutzern eine große Verunsicherung festzustellen, wenn es um Fragen der Vertraulichkeit und Sicherheit von Informationen im Internet geht. Dies ist u.a. auf die Vielzahl von Meldungen über Computerhacker, Bespitzelung durch Arbeitskollegen, Einbrüche in Netze sowie Würmer und Viren zurückzuführen. Menschen, die gerade so gut mit dem eigenen Rechner umgehen können, dass sie in der Lage sind Texte zu bearbeiten, im Internet zu surfen und E-Mails zu verschicken, sind hoffnungslos überfordert, wenn es darum geht, Sicherheits-Aspekte von mit dem Internet verbundenen Computern zu berücksichti-

gen. Auch fehlt ihnen in der Regel die Bereitschaft sich mit diesen Problemen näher auseinander zu setzen. Gerade an diese Menschen richtet sich das Angebot der Eheberatung online aber mehrheitlich.

#### 3.1 Handlungsbedarf auf Anbieterseite

Die Lebensbereiche, für die im Projekt Theratalk Beratung angeboten wird, sind sehr persönlicher und intimer Natur. Die Notwendigkeit eines ganz besonderen Schutzes dieser Informationen liegt auf der Hand. Angestellte, die den E-Mail-Verkehr ihrer Kollegen mitlesen, um sich so berufliche Vorteile zu verschaffen, sind heute beispielsweise leider keine Seltenheit mehr. Solch eine Bespitzelung ist praktisch von jedermann mit einfachsten und frei verfügbaren Mitteln zu bewerkstelligen ohne dass dabei eine Gefahr besteht entdeckt zu werden.

Den Betroffenen die Bedrohung deutlich zu machen und sie darüber hinaus auch noch zum Handeln zu motivieren ist jedoch nicht leicht. Es gelingt relativ leicht zu vermitteln, dass eine E-Mail mit einer Postkarte vergleichbar ist, die im Prinzip jeder lesen kann, der sie zu Gesicht bekommt. Daher ist auch gut vermittelbar, dass von einer Beratung per einfacher E-Mail bei vertraulichen Inhalten Abstand genommen werden sollte. Die fehlerfreie und gewissenhafte Nutzung von Programmen zur Verschlüsselung von E-Mails setzt bei allen Beteiligten jedoch schon ein hohes Maß an Verständnis sowie aufgrund der aufwändigen Bedienung die Bereitschaft zur Aufgabe eines nicht unerheblichen Ausmaßes von Komfort voraus. Dies ist wahrscheinlich der Hauptgrund, warum diese technisch schon seit langem verfügbare Möglichkeit selbst von Experten kaum und von Normal-Verbrauchern erfahrungsgemäß praktisch gar nicht eingesetzt wird.

Relativ häufig wird stattdessen versucht, durch die Verwendung anonymer E-Mail-Adressen einen Mißbrauch zu verhindern. Gerade in den besonders kritischen Fällen, in denen potentielle Mitleser in nächster Nähe, also z.B. am nächsten Schreibtisch sitzen, ist diese Maßnahme aber wirkungslos, denn der Absender lässt sich dann auch auf andere Weise leicht ermitteln.

Ist der Leidensdruck groß, führt das zudem schnell dazu, dass alle Sicherheitsbedenken über Bord geworfen werden und selbst intimste Details per E-Mail verschickt werden. Immer wieder gehen im Projekt Theratalk trotz aller Warnungen auf der Website unaufgefordert E-Mails dieser Art ein. Die Erfahrung zeigt: Wer verzweifelt ist, kümmert sich nicht um den Schutz der

eigenen Daten. Um so mehr sollten sich Berater und Therapeuten als Anbieter dieser Dienste online ihrer hohen Verantwortung bewusst sein und wirksame Maßnahmen ergreifen, um die Privatsphäre ihrer Klienten optimal zu schützen.

Das Angebot, dass eine Kommunikation per E-Mail auch verschlüsselt erfolgen *kann*, hat bestenfalls die Funktion eines Alibis: So kann die Schuld bequem auf den Klienten abgeschoben werden, wenn er dieses Angebot nicht nutzt. Aus oben dargestellten Gründen sollte die Eheberatung im Interesse der Klienten *aus-schließlich* verschlüsselt erfolgen.

### **3.2 Maßnahmen zum Schutz der Daten**

Bei der Entwicklung des Theratalk-Konzeptes wurde ein Ansatz gewählt, der an Klienten nur minimale Anforderungen stellt: Einen Browser, der starke Verschlüsselung ermöglicht. Dabei wird auf alle wegen Sicherheits-Mängeln in die Kritik geratenen Techniken wie z.B. Java, Javascript oder Cookies verzichtet, was auch einen wichtigen Schritt zur immer häufiger geforderten Barrierefreiheit darstellt. So können auch sicherheitsbewusste Besucher, die diese Techniken in ihrer Browserkonfiguration abgeschaltet haben, die Website ohne Einschränkungen benutzen. Der Einfachheit auf Anwenderseite steht ein ganzes Bündel sorgfältig aufeinander abgestimmter Maßnahmen auf der Serverseite gegenüber, die zum Teil auch im laufenden Betrieb sehr arbeitsintensiv sind:

#### **Information**

Auf der Theratalk-Website wird an den entsprechenden Stellen immer wieder auf Datenschutz-Aspekte und -Maßnahmen hingewiesen. Dies soll Klienten einerseits für die Problematik sensibilisieren. Andererseits soll ihnen aber auch vermittelt werden, dass sie ein seriöses und vertrauenswürdiges Internet-Angebot benutzen, ohne dies im Detail verstehen zu müssen. Natürlich muss das System auch gezielten sicherheitskritischen Fragen standhalten, die aber immer noch eine Ausnahme darstellen.

#### **Verschlüsselung**

Eine der wichtigsten Maßnahmen zum Schutz der Klientendaten ist die Verschlüsselung. Da die Kommunikation über einen Webbrowser erfolgt, kann bequem auf einen Blick festgestellt werden, ob verschlüsselt

übertragen wird. Während es aber beispielsweise beim Online-Shopping in der Regel möglich ist, Kreditkartendaten wahlweise auch unverschlüsselt zu übertragen, ist dies bei der Eheberatung auf der Theratalk-Website nicht möglich. Sobald vertrauliche Daten übermittelt werden sollen, werden die Klienten automatisch auf die verschlüsselte Kommunikation geleitet. So kann ausgeschlossen werden, dass durch einen Tippfehler des Klienten versehentlich vertrauliche Daten unverschlüsselt übertragen werden.

#### **Klassische schriftliche Kommunikation**

Ein wichtiges Prinzip beim Datenschutz besteht darin, die Speicherung von Daten, anhand derer ein Benutzer leicht zu identifizieren wäre, wann immer möglich zu vermeiden. Aus diesem Grund erfolgt die Anmeldung zur Eheberatung online auf dem klassischen Postweg. So kann die Speicherung von Namen, Adresse, usw. auf einem Computer vermieden werden. Diese Daten werden konventionell schriftlich in einem Hängeregisterschrank aufbewahrt und sind so vor unberechtigten Zugriffen über das Internet maximal geschützt.

#### **Anonymisierung und Pseudonymisierung**

Die Benutzung der eingangs beschriebenen kostenlosen Partnerschaftstest erfolgt völlig anonym. Die Benutzer müssen sich dafür weder anmelden, noch wird nach Namen oder E-Mail-Adressen gefragt.

Aber auch in der Eheberatung online tauchen die wirklichen Namen der Klienten nicht auf. Hierfür wird die Pseudonymisierung verwendet: Schon bei der Anmeldung geben die Klienten einen Phantasienamen an, mit dem sie dann in der Eheberatung angesprochen werden.

#### **Sicherung gegen Einbrüche**

Nicht nur auf dem Weg vom Klienten zum Server sind die Daten gefährdet, sondern auch auf dem Server selbst. Denn durch mögliche Sicherheitslücken in der verwendeten Software inklusive des Betriebssystems besteht die Gefahr eines Einbruchs durch sogenannte Hacker, Cracker oder Script-Kiddies. Diese Gefahr wird durch eine sicherheitsoptimierte Gestaltung des derzeit aus sieben Servern bestehenden Gesamtsystems minimiert. Neben einer sehr kritischen Auswahl des verwendeten Betriebssystems sowie der verwendeten und eigens programmierten Software wird dabei

auch auf eine ständige Überwachung auf Einbruchversuche Wert gelegt.

### **Pflege**

Leider ist Datenschutz kein einmaliger Zustand, sondern ein laufender Prozess, der viel Zeit in Anspruch nimmt. Immer wieder werden neue Sicherheitslücken beispielsweise in Betriebssystemen entdeckt, die dann geschlossen werden müssen. Die sorgfältige Auswahl der Software verhindert zwar, dass dieser Fall häufig eintritt, spart aber nicht die Zeit, die mit der Suche nach Sicherheitslücken in entsprechenden Quellen täglich verbracht werden muss um angemessen schnell reagieren zu können, wenn dies erforderlich sein sollte.

Ein großer Teil der im Theratalk-Projekt verwendeten Software wurde eigens programmiert. Auch dabei wurde auf eine Optimierung nach Sicherheitsaspekten geachtet. Zusätzlich wurde bzw. wird die Programmierung von mehreren Programmierern durchgeführt, die den erzeugten Programmcode gegenseitig regelmäßig auf potentielle Sicherheitsprobleme untersuchen.

So bleiben Aufrechterhaltung und Perfektionierung der Sicherheit des Systems eine dauerhafte, anspruchsvolle und kostenintensive Herausforderung an die Betreiber.

## **4 Fazit**

Wenn eine Eheberatung online nicht einfach aus dem hohlen Bauch heraus erfolgt, sondern nach einem lang ausgereiften und empirisch überprüften Konzept wie dem in diesem Artikel vorgestellten Theratalk-Konzept, kann sie eine Eheberatung von Angesicht zu Angesicht in vielen Fällen ersetzen. Die Entwicklung eines solchen Konzeptes und der zugehörigen Software ist sowohl zeit- als auch personalaufwändig und erfordert sehr spezielles Fachwissen, das von Eheberatern nicht erwartet werden kann. Der Aufwand ist aber lohnend, denn auf diese Art und Weise können Menschen erreicht werden, denen eine fachkundige Eheberatung ansonsten - beispielsweise wegen Terminproblemen oder wegen einer unzumutbar weiten Anfahrt - versagt bliebe.

### **Die Autoren**

- Dr. Ragnar Beer (rbeer@uni-goettingen.de) ist Diplom-Psychologe und approbiert als Psychologischer Psychotherapeut mit der Fachrichtung Verhaltenstherapie. Er promovierte über Wirkmechanismen in der Paartherapie und leitet die Therapie-Entwicklung sowie die projektbegleitende Forschung im Projekt Theratalk.
- Dr. Peter Breuer (pbreuer@uni-goettingen.de) ist Diplom-Psychologe. Er promovierte über die Gestaltung von Benutzeroberflächen bei der Mensch-Computer-Interaktion und leitet die Software-Entwicklung im Projekt Theratalk.

Beide Autoren sind unter folgender Adresse erreichbar:

Institut für Psychologie  
Georg-August-Universität  
Göbelerstr. 14  
37073 Göttingen