

**„JEDE KOMMUNIKATION HAT EINEN INHALTS-
UND BEZIEHUNGSASPEKT.“**



Paul Watzlawick (1921-2007)



Österreichische Akademie
für Psychologie

„Digital von Mensch zu Mensch“ – Psychologische Online-Beratung

VORTRAGENDE PRAXISTEIL

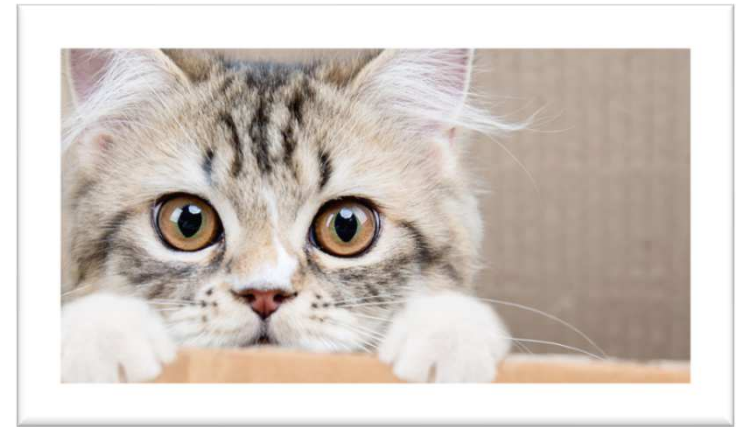


Mag. Tanja Pichlbauer, MSc.

- Klinische und Gesundheitspsychologin
- Arbeits- und Organisationspsychologin (BOEP)
- Supervisorin für Arbeits- und OrganisationspsychologInnen (auch für AusbildungskandidatInnen– BOEP, GKPP)
- Akademisch geprüfte(r) Coach und Organisationsentwicklerin mit Abschlussarbeit in Online Beratung (2008)
- Zertifizierte Online Beraterin (AAP)
- Über 10 Jahre Erfahrung als Personal- und Organisationsentwicklerin mit Schwerpunkt internationale Führungskräfteentwicklung und Talent Management
- Seit 2017 selbstständige Psychologin, Supervisorin und Coach in freier Praxis (www.tanjapichlbauer.com)

EINSTIMMUNG

Stimmungsbarometer – Onlineseminar



Kurze Vorstellungsrunde

- Wer bin ich ?
- Was mache ich beruflich?
- Was hat mich dazu bewogen diesen Lehrgang zu besuchen?

Erwartungen – Befürchtungen – Wünsche ans Seminar

- Wie geht es Euch/Ihnen damit? (Erwartungen, Befürchtungen)
- Welche Verhaltensregeln möchten wir einhalten?
- Was ist uns besonders wichtig bei einem Online Seminar?



SEMINARABLAUF

10:00 – 11:15 Einstimmung und Theorie

- Einstimmung auf das heutige Online Setting
- Einladung zu einer kurzen Online Vorstellungsrunde
- Theoretischer Input

11:15 – 11:30 Pause

11:30 – 12:15 Üben

- Einladung eine Online Anfrage via Email zu beantworten

12:15-13:00 Reflektion im Plenum

- Gemeinsame Analyse und Reflektion der Aufgabe

13:00-14:00 Pause

SEMINARABLAUF

14:00 – 15:30 Üben und Reflektionen im Plenum

- Danach Einladung zu einem Rollenspiel jeweils zu zweit (BeraterIn und KlientIn)
- Setting: Videotelefonie über die gesicherte Plattform Instahelp

15:30 - 15:45 Pause

Flexibel: Einbau
von Übung im
Online Chat

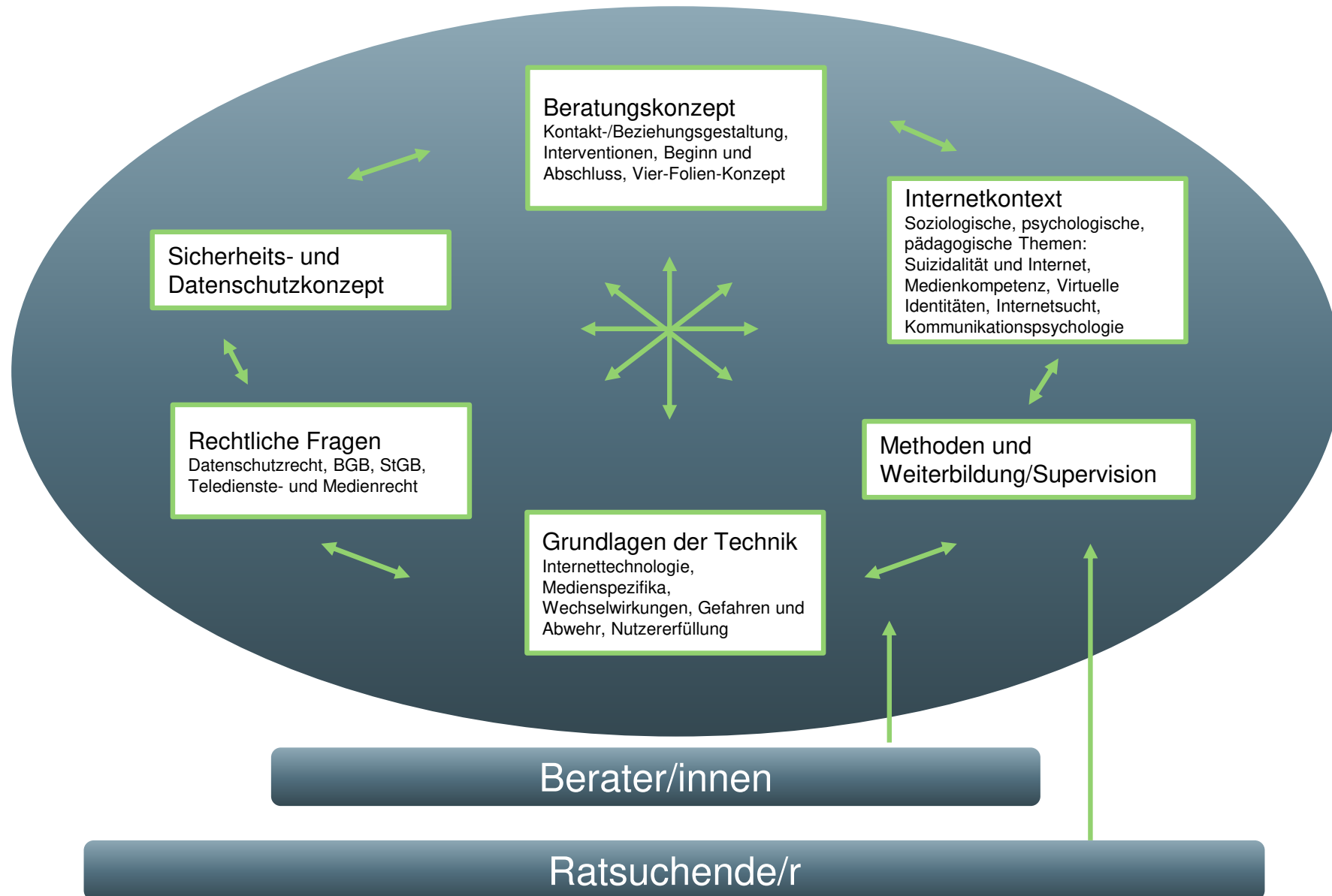
15:45 – 16:30 Üben

- Einladung zu einem Rollenspiel jeweils zu zweit (BeraterIn und KlientIn)
- Setting: Chat über die gesicherte Plattform Instahelp

16:30-17:00 Reflektion und Abschluss

KERNKOMPETENZEN EINER/S ONLINE BERATERIN/S

Nach Bauer & Kordi (2008)



VORBEREITUNG ALS BERATER/IN

Online Therapie – Rund um die Uhr Beratung?

- Hohe Achtsamkeit und Ressourcenplanung gefragt
- Arbeitszeit vs. Freizeit
- Auswahl eines sicheren Beratungstools
- Eigene Klarheit über Beratungsablauf je nach Präferenz
- Kosten und Rechnungslegung
- Planung mit maximalem Arbeitsaufwand pro KlientIn
- Arbeitszeitaufzeichnung empfehlenswert
- Dokumentationsoptionen

ONLINE THERAPIE - INPUT

Erfolgskriterien für Online TherapeutInnen nach Paxling et al. (2013)

- **empathische Äußerungen**
- **Verbindung stärken (durch Interesse an der persönlichen Lebenssituation der TeilnehmerInnen)**
- **Selbsteinbringung des/der TherapeutIn**
- **positive Verstärkung (Lob) für erledigte Aufgaben**
- **Selbstwirksamkeit stärken**
- **Aufforderung zum Erledigen der Aufgaben**
- **Flexibilität bezüglich des Abgabetermins wirkt sich negativ auf den Behandlungserfolg aus**
- **Psychoedukation**



ONLINE THERAPIE - INPUT

Kriterien für erfolgreiche Online Therapie nach Kumer et al. (2017)

- Dauer der Therapie (Rapport schwerer herstellbar, es dauert dadurch länger)
- Verhalten des Therapeuten

Therapeutische Allianz erhoben über das WAI-SR (Victor et al. 2018)

- Übereinkunft beim Therapieziel und
- Übereinkunft bei den Therapieaufgaben
- affektive Bindungsqualität (affective bond).



ASYNCHRONE BERATUNG PER



4-FOLIEN-KONZEPT

Wahrnehmung:

Wie ist die eigene Wahrnehmung?

Welche Gefühle und Assoziationen kommen beim Lesen auf?



Thema und Hintergrund:

Was ist das Thema und der psychosoziale Hintergrund der ratsuchenden Person? Was sind ihre Stärken und Schwächen, in welchem sozialen und kulturellen Kontext lebt sie? Welche Ressourcen sind bei der ratsuchenden Person vorhanden?



Diagnose:

Welche „Diagnose“ kann bezüglich der Erwartungen und Wünsche gestellt werden? Ist der Auftrag klar? Was erhofft sich die ratsuchende Person von der Beratung? Kann sie die Fähigkeiten und Möglichkeiten der Online-Beratung einschätzen?



Intervention:

Die Antwort an die ratsuchende Person – hier sollten Beratende auf die Ausdrucksweise der Ratsuchenden eingehen, positive Wertschätzung ausdrücken und die generellen Fragen der Ratsuchenden beantworten. Lob und Anerkennung für den Schritt, sich Hilfe zu suchen, sollten ausgedrückt werden. Es sollte beachtet werden, die Ratsuchenden immer aktiv zu einer Antwort einzuladen und ihnen Fragen zu stellen.

ENTSCHEIDUNGSBAUM

Psychisches Problem



Paraphrasieren

Wichtigstes zusammenfassen (z.B. auch Wiedergabe in gleichen Worten)



Emotionalisierung

z.B. „Kann ich gut verstehen“



Schilderung

unklare Schilderung: nachfragen!



Psychoedukation

Entstehung, Aufrechterhaltung des Problems, Teufelskreis der Angst, Infos über Problem etc.



Empfehlung

Zusätzliche Beratungs- und Therapieangebote, Gesprächsgruppen etc.



Lösungsstrategien

Konfrontationsübung, Entspannungsübung, Stressmanagement, Aktivitätsaufbau

PRAKTISCHE ÜBUNG



- **E-Mail Anfrage** von Maria Musterfrau
- **Aufmerksam lesen**
- Durchdenken des **4 Folien Konzepts**
- Beantworten mit Hilfe des **Entscheidungsbaums**

- **Zeit 45 Minuten + 15 Minuten Pause**

IN DER BERATUNG

Rapport online herstellen

- **Kurze Selbstvorstellung - was möchte ich teilen?**
- **Hinweis auf Vertraulichkeit und Datensicherheit**
- **Ansprechen von Unsicherheitsfaktoren**
- **Klare Kommunikation des Ablaufs-, der Kosten und der Rechnungslegung**
- **Hohe Empathie**
- **Interesse am Gegenüber**
- **Einbringen der eigenen Person (wenn möglich und nötig)**

VIDEOCHAT - SYNCHRON



VIDEOCHAT - SYNCHRON

Rapport herstellen

- **Kurze Selbstvorstellung - was möchte ich teilen?**
- **Hinweis auf Vertraulichkeit und Datensicherheit**
- **Ansprechen von Unsicherheitsfaktoren**
 - Ungewohnte Situation
 - Kamera
 -
- **Hohe Empathie**
- **Interesse am Gegenüber**
- **Einbringen der eigenen Person (wenn möglich und nötig)**

PRAKTISCHE ÜBUNG 1



- **2 Jahre später**
- **Anruf** von Maria Musterfrau
 - Sohn Maxi ist nun 2,5
 - Geht normalerweise Kinderkrippe
 - Maria arbeitet wieder mit Freude und Erfolg als Grafikerin
 - Ausgangsbeschränkung Corona
 - Robert verdient mehr
 - Nimmt sich erneut komplett zurück
 - Nach 3 Wochen am Limit

PRAKTISCHE ÜBUNG 1



- PsychologIn lädt Klientin Maria über Instahelp zu einem Videocall ein
- Dauer 10 Minuten

Nach 10 Minuten Wechsel

- Dauer 10 Minuten
- 5 Minuten Reflektion zu 2.
 - Wie ist es uns gegangen?

→ *Treffen im Plenum*

TEXTBASIERTER CHAT (A-) SYNCHRONER CHAT



PRAKTISCHE ÜBUNG



- 2 Wochen später
- Robert bittet PsychologIn um einen Termin für eine Chatberatung bei Instahelp

Problem:

- Maria unternimmt sehr viel allein
- Macht plötzlich Yoga
- Er befürchtet sie wendet sich ab
- Dauer: 15 Minuten Dauer: 10 Minuten

Danach Rollenwechsel

- Dauer: 10 Minuten

→ Treffen im Plenum

ONLINE THERAPIE - INPUT

Meta-Analyse: Carlbring et al. (2018)

- 20 Studien
- Face to Face vs. Online Therapie
- Keine signifikanten Unterschiede – vergleichbare Effekte

Tendenziell Vorteil Online Therapie

- Soziale Angststörung
- Sexuelle Funktionsstörung bei Männern

Tendenziell Vorteil Face to Face

- Tierphobien





**„WER DEN HAFEN NICHT KENNT, IN DEN ER
SEGELN WILL, FÜR DEN IST KEIN WIND DER
RICHTIGE.“**

Lucius Annaeus Seneca



Österreichische Akademie
für Psychologie

„Digital von Mensch zu Mensch“ – Psychologische Online-Beratung

DANKE FÜR EURE AUFMERKSAMKEIT

Viel Freude bei der zukünftigen Online Beratung



Österreichische Akademie
für Psychologie

„Digital von Mensch zu Mensch“ – Psychologische Online-Beratung