



# **Teleberatung und -behandlung in der psychischen Gesundheit Herausforderungen, Grenzen und Perspektiven**

Mag<sup>a</sup> Hedwig Wölfel

die  möwe

# Begriffsvielfalt

- Teleberatung, -behandlung, -medizin
- Onlineberatung, -therapie
- Internettherapie
- eHealth, E-Mental-Health, E-Coaching
- virtuelle Beratung
- Neue Medien in der psychosozialen Versorgung
- Computergestützte psychosoziale Angebote
- Beratung und Therapie im digitalen Setting
- Blended Counseling ...
- Messengertherapie
  
- ... „telepathische“ Beratung und Versorgung?

# Folgen der Pandemie

Verunsicherungen,  
Ängste,  
Angststörungen

soziale Isolation,  
Einsamkeit,  
Hilflosigkeit

Kontroll- und  
Orientierungsverlust

existenzielle  
wirtschaftliche  
Bedrohungen

Überforderung,  
Nervosität,  
hohe Anspannung



Zunahme des Risikos häuslicher Gewalt, Suchtverhalten  
oder auch Suizidhandlungen

## Thesen vorab

- Das Aussetzen von Beratungen/Therapien wegen Corona traf und trifft eine Personengruppe, die nicht selbst in der Lage ist, sich so leicht Unterstützung im Außen zu organisieren.
- Kinder & Jugendliche sind darauf angewiesen, dass jemand zuhört und Ängste nimmt, gerade wenn die Welt im Ausnahmezustand ist.
- Telemedizinische Behandlung als Modalität psychosozialer Interventionen existiert und spezifische Tools werden auch von Kindern und Jugendlichen vielfältig genutzt, klinisch-psychologische und psychotherapeutische Behandlung war aber bisher in Ö rechtlich nicht oder nur eingeschränkt erlaubt

# Kritische Haltung im psychosozialen Bereich

- Beziehungsaufbau über digitale Medien?
- Qualitätsvolle Durchführbarkeit von Beratung und Psychotherapie?
- Rechtliche Unklarheiten:
  - Vertragsbedingungen
  - Berufsgesetze  
(„persönlich und unmittelbar“)
  - Datenschutz
  - ...



## überraschende Erfahrung

- Was bisher geholfen hat, kann weiterhin helfen. Es muss jedoch anders angeboten werden – remote, und dennoch nahe.
- Es kann Neues entstehen, das vorher wenig gedacht und beachtet wurde.
- Mit der praktischen Erfahrung der Annahme und Wirksamkeit steigen die eigene Akzeptanz und Nutzung.



# Modalitäten

- Webbasierte Mailberatung
- Textnachrichten
- Telefon
- Videodienste
- Serious Games
- Online-Chat
- ...
- ...
- andere Messengerdienste...



## Vorteile und Möglichkeiten

- kurzfristige Erreichbarkeit von Personen
- örtliche & zeitliche Flexibilität
- keine Reisekosten und -risikos
- Niedrigschwelligkeit
- Distanz (als Form der Anonymität)
- beschleunigte Selbstöffnung
- weniger Scham
- Einblicke in Wohn- und Lebenssituation
- Vermeidung der Ansteckungsgefahr



## Settings – viele Varianten

- Kind alleine
- mit Geschwistern gemeinsam
- Kind und Eltern gemeinsam
- Eltern zuerst – dann Kind
- Kind zuerst - dann Eltern
- nur Eltern



zu bedenken

- Ausnahmen für Verrechenbarkeit gelten befristet
  - Psychotherapie
  - Beratungen



# Herausforderungen

- technische Störungen oder Unkenntnisse
- Datensicherheit
- Erschöpfung
  - Spannung halten
- Wer hört mit vs. „Therapie-Geheimnisse“
- Verschwiegenheit in der Privatsphäre vs. Meldepflichten?



# Herausforderungen

- keine Kontrolle über das Setting
- fehlende physische Interaktion
- Reduktion der Sinneswahrnehmungen
- Einschränkung der Atmosphäre
- Ablenkung und Zeitverlust durch technische Probleme

# Grenzen

- Akute Krisen
- Suizidalität
- Bestimmte Störungsbilder



# Warum ist das so anstrengend?

## WEIL ES 3 X FF IST!

- focus-fatigue → der dauerhafte Fokus auf einen Bildschirm
- freedom-freeze → Kommunikationsraum ist auf den Bildschirm eingeschränkt
- forced-field → es ist nicht das Arbeiten, das wir uns als Therapeuten wünschen

Berendsen, P. (<https://www.acesconnection.com/blog/why-am-i-so-tired-clinician-s-guide-to-online-therapy>)

# Berichte aus den Kinderschutzzentren



- Quarantäne/Lockdown: jemanden zu sehen ist große Entlastung
- Gute Erreichbarkeit der meisten Familien/Kinder/Jugendlichen, Verbindung war gut zu halten
- Viele positive Erfahrungen mit PT über Skype/Telefon:
  - teilweise fast intensiveres Arbeiten als f2f möglich
  - wird als bereichernd empfunden

- Gewalt und Kindeswohlgefährdung aus der Ferne schwer einschätzbar
- Kinderschutzarbeit über Skype schwierig, gerade Problemfälle brechen weg:
  - einige Familien sind „untergetaucht“ und weder per E-Mail noch Telefon erreichbar
- „Wir sind bei einigen Klienten telefonisch an unsere Grenzen (und die der Klient\*innen) gekommen.“

# Gelungen

- Intimität trotz räumlicher Distanz
  - „Endlich wer von außen“
  - Quatschen und in Kontakt bleiben
- Neue Einblicke bekommen
  - Der Wellensittich, das Kinderzimmer,....
  - Wie Mama zu Hause reagiert
- Flexibilität: Wann, wie lange? Wer?



# Learnings – Empfehlungen

- Präsenz
  - Unsere Aufgabe ist es, da zu sein auch in schwierigen Zeiten!
  - Keine Dauerlösung - aber eine machbare Alternative statt „geht nicht“
- Technik
  - Ausstattung
  - Beherrschung
  - Erholung
- Flexibilität
  - Zeitstruktur anpassen: wie lange, wie oft, und wann?
  - Settings wechseln
- Das könnte bleiben
  - Zukünftig Elternarbeit auch mit Eltern möglich, die weit weg sind
  - Zukünftig auch Therapie wenn sonst so lange Ausfall wäre (Krankheit, usw.)?
  - Zukünftig Gruppentherapie auch mit abwesenden Kindern

# möwe-Richtlinien für Teleberatung

## Vorgehen bei Beratungen, Krisengesprächen u.ä. im nicht persönlichen Setting:

- Vorab gilt es auf die derzeitigen Möglichkeiten der Beratung und Behandlung aufmerksam zu machen, trotz der drastischen Einschränkungen mit Positivformulierung:
  - Gerne bin ich/sind wir trotz der derzeitigen Einschränkungen (weiterhin) für Sie da. Folgende Möglichkeiten zählen dazu: Telefonische Beratung aber auch Gespräche via Skype – auf Wunsch auch mit Videofunktion.
- Im Bedarfsfall auch Rahmenbedingungen vorab klären:
  - Termine für Telefonate mit Klient\*innen vereinbaren
  - Information über mögliche zeitliche Dauer der Telefonate/digitalen Gespräche geben
  - Identität der Klientin/des Klienten muss vor Beginn der Video-Konferenz festgestellt werden (zB skype-Adresse per sms schicken lassen)
  - Risiken der Datenübertragung via Internet vorher abklären
- Das Einverständnis für Beratung/Behandlung per skype oder Videokonferenz ist vor der Beratung/dem Gespräch unbedingt von der Klient\*in (der Familie) einzuholen.
  - Dies muss schriftlich und kann in Form von Mail, skype-Nachricht oder sms geschehen und ist mit Datum in der Falldokumentation festzuhalten
  - Formulierung: Ich, *Name*, bin damit einverstanden, dass die Beratung/das Gespräch auch telefonisch bzw. per Skype stattfindet
  - Wichtig ist, darauf hinzuweisen, dass das private Setting des/der Klient\*in der Situation angepasst sein soll. Es soll beispielsweise darauf geachtet werden, dass man möglichst ungestört und alleine im Raum ist, niemand mithört, der nicht für das Gespräch direkt miteinbezogen werden muss u.ä.m.
- Das abweichende Setting (Telefonat/Homeoffice) inklusive der Zustimmung ist, wie üblich, zu dokumentieren. Ebenso, wer an diesem Gespräch beteiligt war.

## Mit Blick auf eigene (auch psychohygienische) Maßnahmen bei Home-Office:

- Arbeitsplatz vorab einrichten (Stift, Zettel, Wasserglas,...)
- Möglichst sicherstellen, dass eine ungestörte Beratung/Psychotherapie stattfinden kann
  - Mitbewohner\*innen sind über störungsfreie Zeit/Raum informiert?
  - Handyempfang in der eigenen Wohnung? Haustiere? ....
- Bei Videofunktion:
  - Darauf achten, in welchem Raum diese stattfinden wird (Hintergrund etc.)
  - Bedenken, welche „persönlichen“ Einblicke aus den eigenen Räumlichkeiten den Klient\*Innen/Familien mitgegeben werden. Ev. Fotos, Bücher etc. wegräumen.
  - Skype so einstellen, dass es situationsangemessen ist: zB kann man sich in skype „als offline anzeigen“ lassen oder „abwesend“

<https://www.sozialministerium.at/Informationen-zum-Coronavirus/Coronavirus---Handlungsempfehlungen.html> Handlungsempfehlung für Gesundheitsberufe  
<https://www.psychotherapie.at/psychotherapeutinnen/coronavirus-informationen-psychotherapeutinnen> Informationen für PSYchotherapeut\*innen

# Aufblühen

Beispiel für eine klinisch-psychologische  
Gruppenintervention

Jasmin Klackl, MSc  
gemeinsam mit

Mag. Bettina Petershofer-Rieder  
Mag. Florian Prommegger, MSc



# Projektvorstellung

- Teilnehmer\*innen
  - 8 Kinder & Jugendliche, die Gewalt erlebt haben
  - indirekt: wichtige Bezugspersonen
- Projektziele
  - Verhinderung Entstehung/Chronifizierung einer Traumafolgestörung oder anderer psychischer Störungen
  - Stärkung der psychosozialen Gesundheit der Kinder und Jugendlichen
- als Präsenzgruppe geplant
  - 5 Einheiten online abgehalten

# Ziele der klinisch-psychologischen Gruppenintervention

- Erlernen von Stress- und Konfliktbewältigungsstrategien
- Regulation von belastenden Gefühlen
- Förderung der Selbstwirksamkeit
- Kreative und spielerische Aktivitäten
- Begleitende Elterngespräche

## Methoden und Techniken

- Material an Eltern schicken vorab & nach der Sitzung
- Atem- und Entspannungsübungen
- Gefühle externalisieren – Schreckkarten, Luftballon aufblasen
- Gefühlsregulation – Stressbälle, Wutrad
- Skalieren – Stressbarometer
- Stressmanagement – Selbstinstruktionsbögen, Stresstagebuch
- Ressourcenarbeit – Stärkeblume

altersangemessen und traumatische Erfahrungen berücksichtigend



# Methoden und Techniken

## Liebe Kinder der aufblühen Gruppe!

Wir schicken Euch diesen Brief und das kleine Paket in einer besonderen Situation, in der wir nicht genau wissen, wann unsere Gruppe wieder stattfinden wird.

Wir hoffen, dass es Euch und Eurer Familie gut geht und Ihr gesund bleibt.

Wenn Ihr Euch an die Gruppe erinnert ist es uns ganz wichtig, dass wir schauen, was wir gegen „schlechte“ Gefühle machen können.

Wenn Ihr euch gestresst fühlt, weil Euch Euer Lehrer / Eure Lehrerin viel zu viele Aufgaben gegeben hat, bei denen ihr Euch nicht auskennt oder Euch Eure kleine Schwester / Euer kleiner Bruder nervt und Euch keine Ruhe gibt... DANN NIMM DOCH DEINEN STRESSBALL ZUR HAND UND DRÜCKE IHN GANZ FEST IN DEINER HAND... ATME DABEI TIEF EIN UND AUS....

Jeder ist mal wütend! Das Wutrad zeigt Dir, was Du dagegen machen kannst!

Wir wünschen Euch eine gute Zeit und viel Spaß beim Ausprobieren



Jasmin Bettina Florian

## Liebe Kinder der aufblühen Gruppe!

Wir hoffen, dass ihr trotz der schwierigen Situation Ostern schön gefeiert habt. Wie geht es euch? Habt ihr das Wutrad gebastelt? Wie hat es geklappt? Wie fühlt sich das Drücken des Stressballs an?

Wir planen für die aufblühen Gruppe etwas ganz Besonderes. Weil persönliche Termine immer noch nicht erlaubt sind, gibt es die Möglichkeit sich „Online“ – via Videotelefonie zu treffen. Dazu brauch ihr ein Smartphone, Laptop oder Tablet mit Kamera und Mikrofon und schon geht es los.

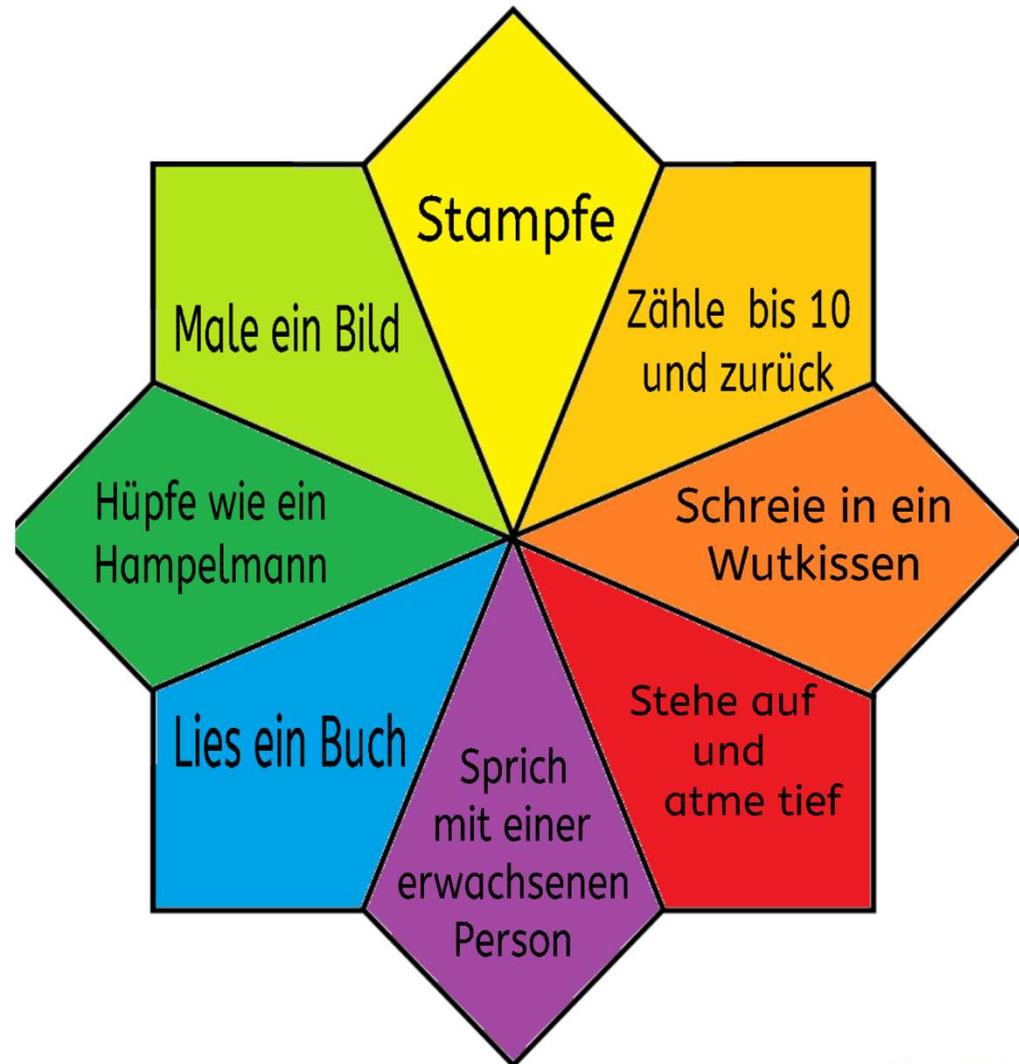
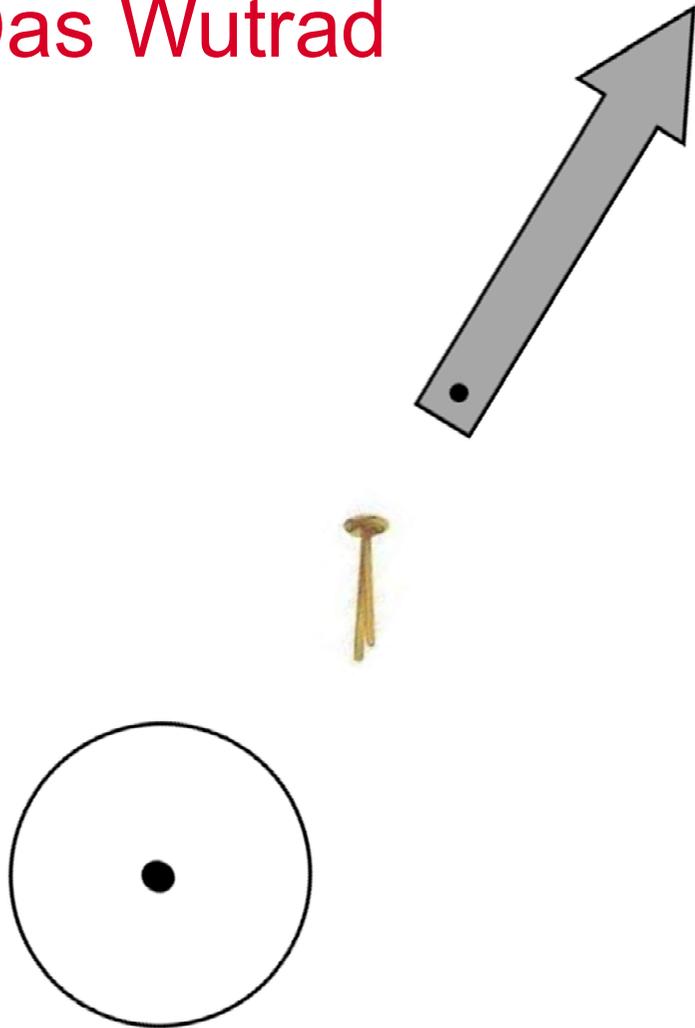
Am Donnerstag, den 30.04.2020 um 16 Uhr gibt es dazu die Möglichkeit. Um uns Online treffen zu können muss vorher die App Zoom installiert werden. Sie ist kostenlos und es braucht keine Registrierung. Am besten ein Erwachsener hilft euch bei der Installation und beim Einstieg. Bitte sagt uns bis zum 27.04.2020 per Email Bescheid, ob ihr daran teilnehmen wollt.

Zusätzlich haben wir noch einige Ideen für Zuhause in der Quarantäne gesammelt. Ihr findet Sie als extra Dokument angehängt. Probiert einfach mal was aus!

Wir wünschen Euch eine gute Zeit und viel Spaß beim Ausprobieren

Jasmin Bettina Florian

# Das Wutrad



(Grafik: <https://www.lehrmittelperlen.net/perlen/3339-wutrad.html>)

# Der Stress-weg-Ball

- Man braucht:
  - 2 Luftballone
  - 1 Trichter
  - Etwas Mehl/Reis
  - 1 langes dünnes Stäbchen
  - Filzstifte
  - optional Dekoration für den Stress-weg-Ball



# Der Stress-weg-Ball

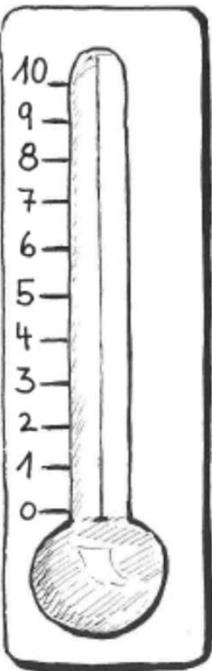
5. Beim zweiten Luftballon (das ist dann die Farbe, die man außen sehen wird!) das obere Ende ungefähr so weit ab wie auf dem Bild.
6. Den abgeschnittenen Ballon über den ersten Ballon stülpen – FERTIG!



**Tipp:** Wenn man dem Stress ein Gesicht geben will, kann man den Ball auch anmalen oder mit etwas Wolle und Uhu Haare basteln. Man kann ihn gestalten wie man möchte.

# Stresstagebuch und Stressbarometer

Sehr großer Stress



Beispiele für Stresshöhe 10:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Beispiele für Stresshöhe 5:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Beispiele für Stresshöhe 0:

\_\_\_\_\_

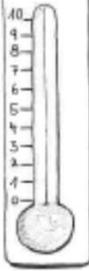
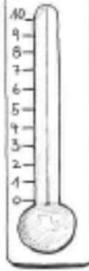
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Völlig entspannt

Stresstagebuch

Bitte trage jeden Abend ein, wie stark du Stress erlitten hast. Gib dafür auch immer einen Grund an!

Datum							
Stresshöhe							
Grund							

(Petermann & Petermann, 2018)

# Stopp- Technik



Was machst Du, wenn Du ein rotes Stoppschild auf der Straße siehst? Für fast alles auf der Welt gibt es Regeln; Du kannst auch Regeln für negative Gedanken aufstellen!

1. Eigenes Stoppschild vorstellen / ausmalen / basteln
2. Vorstellen, wie man es hochreißt, wenn ein negativer Gedanke kommt
3. Anfangs kann man auch noch unterstützend ein lautes „Stopp!“ dazu sagen
4. Wichtig, dass die Stopp-Technik gut geübt wird
5. Anfangen mit leichteren Situationen
6. Eine zweite Person einweihen, die mithilft, ggf. das Schild hochhält oder ein Zeichen macht

# ÜBUNG SUPERHELDENANZUG

Hast du schon einmal einen Superhelden ohne seinen Superheldenanzug gesehen?

Dieser Superheldenanzug macht die Superhelden stark und hilft ihnen dabei, sich noch stärker zu fühlen.

Du kannst beeinflussen, dich stark zu fühlen. Vieles geht natürlich mit dem Kopf, aber manchmal brauchst vielleicht auch du einen Superheldenanzug, um zu spüren, wie stark du bist, und um Ängste, Sorgen und Probleme nicht so nah an dich heranzulassen.

Dein Superheldenanzug wird wahrscheinlich nicht grellleuchtend, hauteng und aus Polyester sein, wie bei denen, die man aus Comics oder dem Fernsehen kennt. Aber überlege dir mal, ob du nicht ein Kleidungsstück hast, in dem du dich gut fühlst. Das kann vielleicht eine kuschelige Strickjacke sein, eine Mütze oder der alte, mottenzerfressene Mantel deines geliebten Opas oder deine Glückssocken, mit denen du schon mal ein Tor geschossen hast.

Wenn du dein eigenes Superheldenkleidungsstück gefunden hast, zieh es dir schnell über, wenn du merkst, dass du dich mal nicht so stark fühlst. Es kann dir helfen, es ist dein Schutz vor negativen Gedanken und Gefühlen. Auch kann es dir in schwierigen Situationen helfen, indem du es einfach an einem Tag anziehst, an dem du es gut brauchen kannst.



(Gräßer & Hovermann, 2020)

# Anleitungen über zoom

- Übungen aus dem traumasensiblen Yoga
- Entspannungsübungen



# Evaluierung

- umfassende klinisch-psychologische Diagnostik
- Verfahren zur Erhebung der Kriterien:
  - **ILK** (Inventar zur Erfassung der Lebensqualität)
  - **SSKJ** (Fragebogen zur Erhebung von Stress und Stressbewältigung)
  - **DISYPS III** (Diagnostik-System für psychische Störungen)
- aufgrund des Lockdowns wurden besondere Stressoren deutlich
  - Bias im Vorher-Nachher-Vergleich
  - Ergebnisse daher nur bedingt interpretierbar

## Erreichtes

- subjektiv bessere Stressverarbeitung
- psychische Stabilisierung gelungen
- Corona-bedingte Online-Treffen wurden gut angenommen und genutzt
- Wunsch nach nochmaliger Teilnahme
- teilweise psychologische Nachsorge

# Kinder sind die Flügel der Menschheit



Wir haben die Kinder im Fokus  
und ihre gesunde Entwicklung  
in allen Lebensbereichen,  
daher müssen wir uns  
gerade jetzt in Coronazeiten  
für Kinder und ihre Bedürfnisse  
einsetzen!

# Literatur

- Bauer, S. (2005). E-Mental-Health: Neue Medien in der psychosozialen Versorgung. *Psychotherapeut*, 50, 7–15.
- Dunemann, A. Weiser, R. & Pfahl, J. (2017). *Tramasensibles Yoga – TSY. Posttraumatisches Wachstum und Entwicklung von Selbstmitgefühl*. Stuttgart: Klett-Cotta
- Gräßer, M. & Hovermann E. (2020). *Ressourcenübungen für Kinder und Jugendliche*. Weinheim: Beltz.
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (2020). Onlineberatung und –therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. *e-beratungsjournal.net*, 16, 33–45.
- Kupfer, A. & Mayer, M. (2019). Digitalisierung der Beratung. Onlineberatung für Kinder und Jugendliche und die Frage nach Möglichkeiten des Blended Counseling in der Kinder- und Jugendhilfe. *Soziale Passagen*, 11, 243 –265
- Petermann, U. & Petermann, F. (2018). *Therapietools. Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie*. Weinheim: Beltz.
- Weinberg, H. (2020). Vom Stuhlkreis zum Bildschirm – Online-Gruppenpsychotherapie. *Gruppendynamik*, 56, 178–184.
- Wenzel, J., Jaschke, S. & Engelhardt, E. (2020). Krisenberatung am Telefon und per Video in Zeiten von Corona. Fachgruppe Onlineberatung und Medien der DGSF. Abgerufen: <https://www.dgsf.org/ueberuns/gruppen/fachgruppen/online-beratung>

Manche Folien wurden freundlicherweise von Mag. Danielle Arn-Stieger zur Verfügung gestellt.