



# Grundausbildung SafeZone.ch 24. November 2016

## Methoden und Interaktionen in der Mailberatung

Erika Amrein, Tobias Bühlmann

Es gibt nichts Praktischeres als gute Theorie

# Theorie der mailgestützten Beratung

- Wie unterscheidet sich die mailgestützte Beratung von der Face-to-face-Beratung?
- Was sind Besonderheiten der mailgestützten Beratung?
- Ein kurzer theoretischer Input

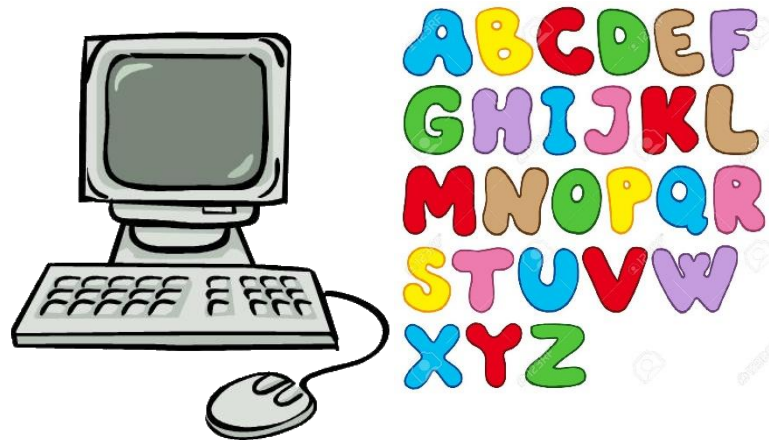
# Unterschiede Face-to-Face versus Online

Face-to-Face



**HÖREN**

Online



**SCHRIFTLICHER TEXT**

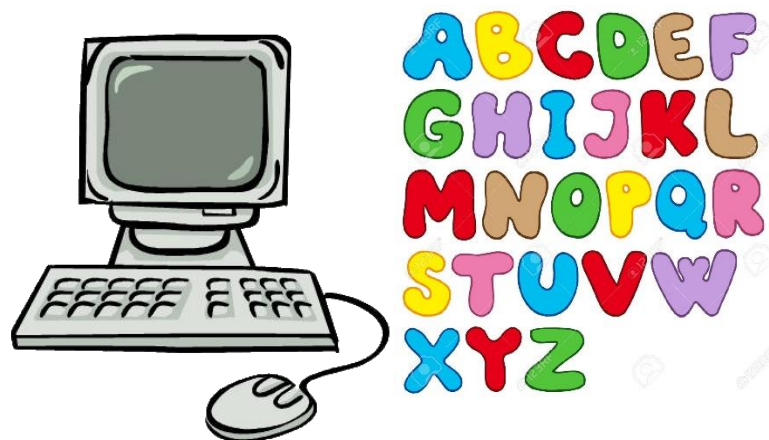
# Unterschiede Face-to-Face versus Online

Face-to-Face



**SEHEN**

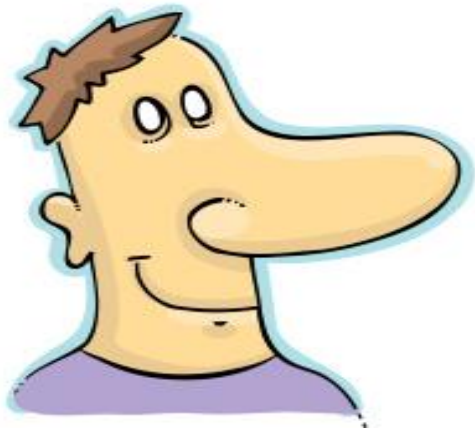
Online



**SCHRIFTLICHER TEXT**

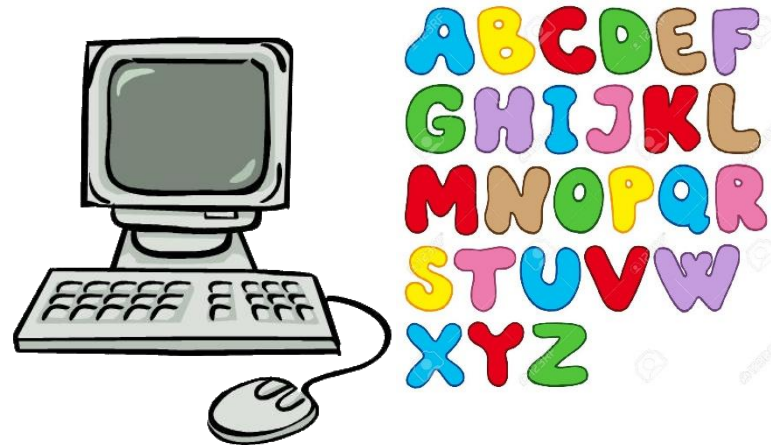
# Unterschiede Face-to-Face versus Online

Face-to-Face



**RIECHEN**

Online



**SCHRIFTLICHER TEXT**

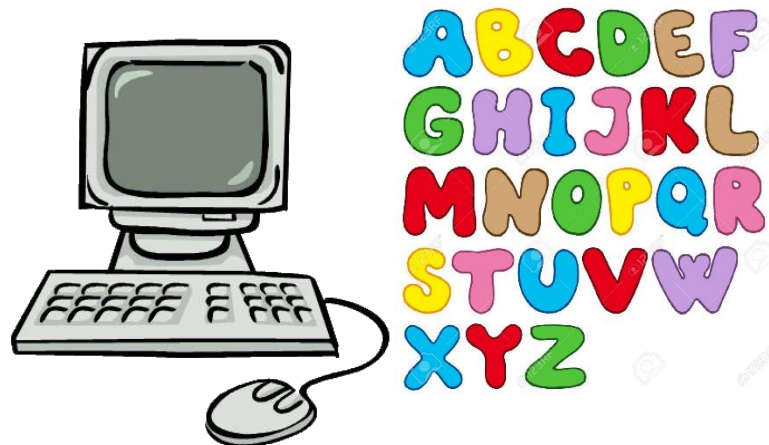
# Unterschiede Face-to-Face versus Online

Face-to-Face



**SPÜREN**

Online



**SCHRIFTLICHER TEXT**

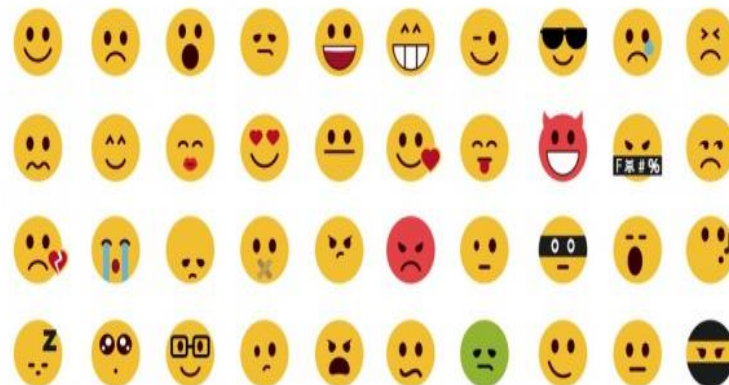
# Unterschiede Face-to-Face versus Online

## Face-to-Face



## MIMIK

## Online



## EMOTICONS

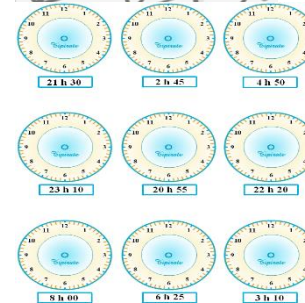
# Unterschiede Face-to-Face versus Online

Face-to-Face



**ZEITGLEICH**

Online



**ZEITVERSETZT**





# Weitere Merkmale und Besonderheiten

- Digitale Kommunikation
- Äussere und innere Niederschwelligkeit
- Anonymität
- Zeitliche Flexibilität
- Nähe durch Distanz



# Wirkfaktoren

## Prämissen

- Die Gemeinsamkeiten von Therapie und Beratung sind so gross, dass die Wirkfaktoren der Psychotherapie nach Grawe auch für Beratungen gelten.
- Auch in der mailgestützten Onlineberatung entsteht zwischen User und Beratungsperson eine Beziehung.

## Therapeutische Beziehung

Die Qualität der Beziehung zwischen Beratungsperson und User trägt signifikant zu einem besseren oder schlechteren Ergebnis der Mailberatung bei.

## Ressourcenaktivierung

Die Eigenarten der User werden als positive Ressourcen für das Vorgehen in der Beratung genutzt.

Das betrifft vorhandene motivationale Bereitschaften, Fähigkeiten und Interessen der User.

# Wirkfaktoren

## Problemaktualisierung

Die Probleme, die in der Beratung verändert werden sollen, werden unmittelbar erfahrbar gemacht.

Durch besondere therapeutische Techniken wie z.B. intensives Erzählen, Imaginationsübungen o.ä. werden Probleme aktualisiert.

**Voraussetzung: user kann mit aufkommenden schmerzhaften Erinnerungen und Gefühlen umgehen!**

## Motivationale Klärung

Die Beratung hilft dem User, ein klareres Bewusstsein der Determinanten (Ursprünge, Hintergründe, aufrechterhaltende Faktoren) seines Erlebens und Verhaltens zu gewinnen.

## Problembewältigung

Die Beratung unterstützt die User mit bewährten problemspezifischen Massnahmen darin, positive Bewältigungserfahrungen im Umgang mit ihren Problemen zu machen.



# Qualitätsmerkmale

Es gibt keine Interventionen, die per se gut oder schlecht sind.

Die **Reaktion** des Users auf eine Intervention entscheidet darüber, ob diese wirksam ist oder nicht.

# Qualitätsmerkmale

## Beziehung

- Antwortschnelligkeit, Verbindlichkeit des Users
- User teilt seinen richtigen Namen mit
- User interessiert sich in angemessene Weise für die Beratungsperson
- User offenbart ungefragt Aspekte seines Lebens, die den Problemhintergrund erhellen
- User äussert sich direkt zur Beratungsbeziehung

## Ressourcenaktivierung

- User berichtet, dass er eigene Ressourcen wieder nutzen kann (Hobbys, soziale Kontakte etc.)
- Rückmeldungen des Users, dass er Ressourcen, die in seinem Umfeld vorhanden sind, besser nutzen kann

# Qualitätsmerkmale

## Problemaktualisierung

- User beschreibt problematische Verhaltens- und Erlebnisweisen detailliert und gefühlsnah
- User beantwortet Fragen der Beratungsperson zu problematischen Aspekten
- User kann Anleitungen zur Problemaktualisierung umsetzen

**Voraussetzung: user kann mit aufkommenden schmerzhaften Erinnerungen und Gefühlen umgehen!**

## Motivationale Klärung

- Äusserungen des Users, dass er sich und sein Verhalten besser versteht (z.B. „passieren“ Rückfälle nicht mehr einfach so, sondern der user versteht, was dazu geführt hat und was er zukünftig anders machen kann)
- Selbstbeschreibung wird wertschätzender

## Problembewältigung

- Explizite Rückmeldung über das Erreichen des Beratungszieles
- Explizite Rückmeldung des Users über verbesserte Befindlichkeit
- User wendet erarbeitete/reaktivierte Strategien erfolgreich an
- User berichtet, dass Dritte ihm seine positive Veränderung rückmelden

## Fragen an mich selbst

- Was gelingt mir besser als früher?
- Worin könnte ich besser werden?
- Was war meine Absicht bei der Erstantwort und wie habe ich diese verfolgt?
- Wenn ich frühere Beratungen betrachte: was würde ich aus heutiger Sicht anders machen?

# Von der Erstanfrage zur Erstantwort

Methodische Ansätze in der Online-Beratung

Beispiel: Das Vier-Folien-Konzept von Birgit Knatz



# Das Vier-Folien-Konzept von Birgit Knatz

## Die erste Folie – Der eigene Resonanzboden

- Erstes Gefühl beim Lesen
- Eigene Bilder und Fantasien
- Lösbarkeit des Problems per Mail
- Übernehmen oder weiterweisen?
- Vorstellbarkeit, in Beziehung zu treten

# Das Vier-Folien-Konzept von Birgit Knatz

## Die zweite Folie – Das Thema und der psychosoziale Hintergrund

- Thema?
- Bild des Verfassers und sozialen Kontextes?
- Genügend Fakten?
- Stärken und Schwächen?

# Das Vier-Folien-Konzept von Birgit Knatz

## Die dritte Folie – Diagnose

- Eigentliches Thema
- Fragen und Wünsche
- Ziel
- Hypothesen
- Offene Fragen

# Das Vier-Folien-Konzept von Birgit Knatz

## Die vierte Folie – Deine Antwort

- Angepasste Anrede
- Einleitung
- Auf generelle Fragen eingehen
- Positive Wertschätzung
- Feedback zum Text

# Das Vier-Folien-Konzept von Birgit Knatz

- Unverstandenes mitteilen
- Hypothesen und Vermutungen als Fragen
- Lösungswege aufzeigen, begründen
- Nachfragen nach Gangbarkeit
- Angebot und Grenzen

# Das Vier-Folien-Konzept von Birgit Knatz

- Abschluss und Einladung
- Rahmenbedingungen
- Grussformel

# Das Mentorat

- Zuteilung einer Mentorin, eines Mentors
- Erste Übungsanfrage – Analyse und Antwort schreiben, an Mentor, Mentorin schicken
- Antwort mit Kommentar von Mentorin, Mentor
- Weitere Übungsanfragen nach gleichem Schema, im Durchschnitt ca. 5 Mails
- Okay von Mentor, Mentorin für Echtanfragen

# Das Mentorat

- Erste Echtanfrage – Analyse und Antwort schreiben, an Mentor, Mentorin schicken
- Antwort mit Kommentar von Mentorin, Mentor
- Weitere Mailanfragen nach gleichem Schema, im Durchschnitt ca. 5 Mails
- Okay von Mentor, Mentorin für selbstständige Mailberatung

**Und los gehts – MAILBERATUNG DARF AUCH SPASS MACHEN!**