

# Online-Beratung ohne Grenzen – Onlineberater\*innen ohne Abgrenzung?

K. Höllriegel, Augsburg

[www.hoellriegel.net](http://www.hoellriegel.net)

Abgrenzungsbedürfnisse in Zeiten permanenter Erreichbarkeit und Ratsuchende, durch die Fachkräfte sich unter (zeitlichen) Druck gesetzt fühlen, gehören zu den Themen, die unter dem Aspekt der Psychohygiene in den Blick genommen werden.

# some basics

---

## Psychohygiene

Initiiert 1907 durch C.W. Beers wurde das Thema „geistige Hygiene“ in Amerika zu einer kulturellen Bewegung. In den 1950er Jahren greift Heinrich Meng in Deutschland das Thema „seelischer Gesundheitsschutz“ als präventive Maßnahme auf.

## Selbstfürsorge

Der Schweizer Psychiater und Psychoanalytiker Joachim Küchenhoff definiert Selbstfürsorge als: „die Fähigkeit mit sich gut umzugehen, zu sich selbst gut zu sein, sich zu schützen und nach sich selbst zu schauen, die **eigenen Bedürfnisse** zu berücksichtigen, **Belastungen richtig einzuschätzen**, sich nicht zu überfordern oder sensibel auf Überforderungen zu bleiben“ und betont die Verbindung zur „Selbstachtung“ (Küchenhoff, 1999, S. 151).

Luise Reddemann schreibt 2005: „Ich verstehe (unter Selbstfürsorge) einen liebevollen, wertschätzenden, achtsamen und mitfühlenden Umgang mit mir selbst und das Ernstnehmen meiner **Bedürfnisse**“ (zit.n. Hoffmann&Hofmann, 2012, S.33). Der Begriff „Psychohygiene“ wird oft als Synonym für den Begriff „Selbstfürsorge“ verwendet.

**Salutogenese** (lat. *salus* = Gesundheit, Heil, Glück und griech. *génésis* = Entstehung, Entwicklung)

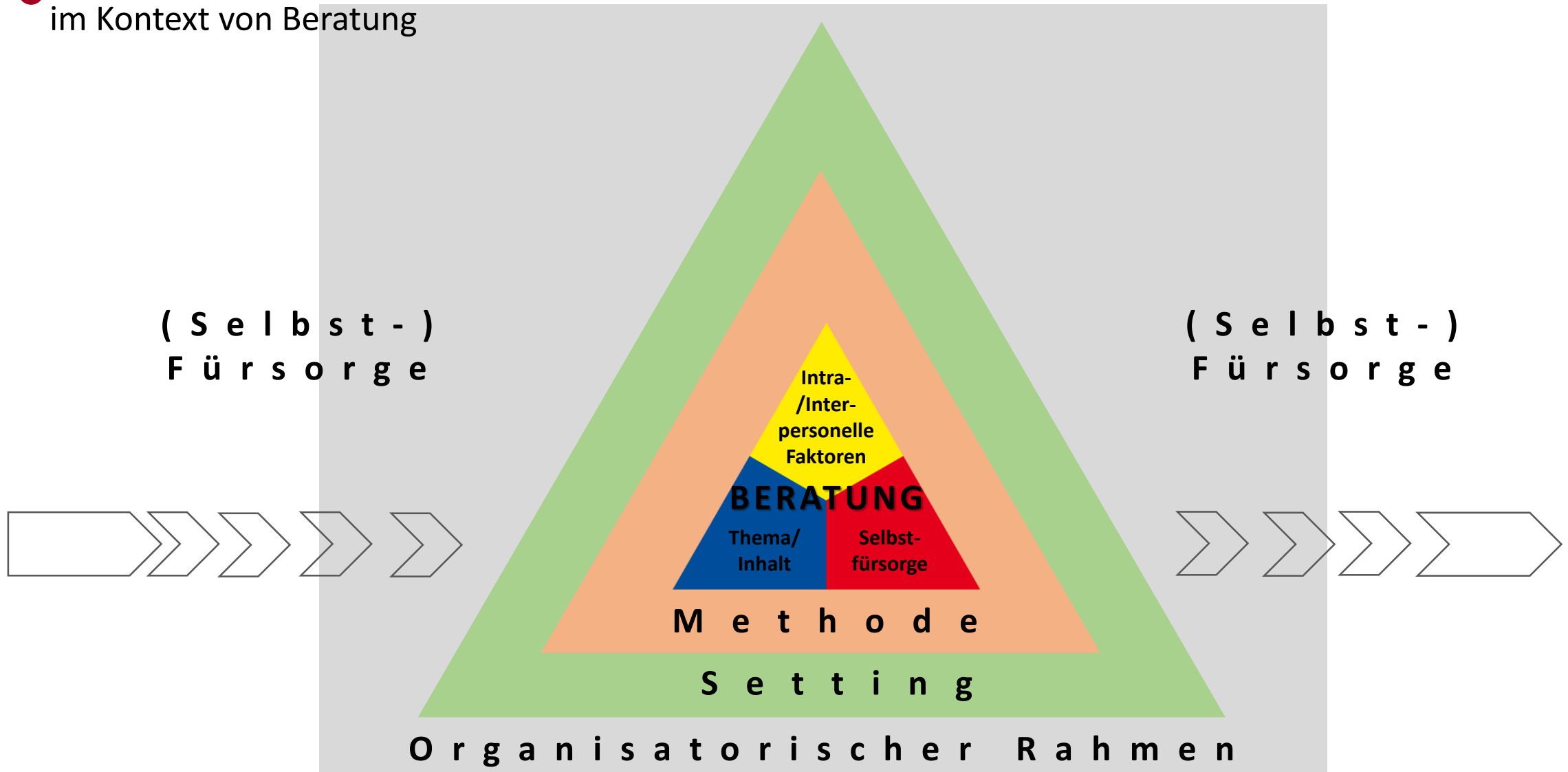
Aaron Antonovsky erforscht in den 1970er Jahren die Entstehung von Gesundheit bzw. die gesunde Entwicklung des Menschen.

Sein Konzept des Kohärenzgefühls (SOC: Sense of coherence) setzt sich aus drei Komponenten zusammen:

**Handhabbarkeit** (manageability), **Verstehbarkeit** (comprehensibility) , **Bedeutsamkeit/Sinnhaftigkeit** (meaningfulness) (vgl. Antonovsky, 1997, S. 16).

# Psychohygiene

im Kontext von Beratung



# Potentielle Herausforderungen

vor, während und nach der (Online-)Beratung

spezifische Merkmale und Reaktionen der Ratsuchenden, z.B. Überschreitung v. persönlichen Grenzen durch Ratsuchende, Aggressivität/Gewalt, Abwertung

sprachliche Hürden

Art und Dauer des Kontakts

Methodeneinsatz

begrenzte Möglichkeiten im Setting

# Potentielle Herausforderungen

vor, während und nach der (Online-)Beratung

## **Rahmenbedingungen**

- Arbeitszeit (Tag, Nacht; Schicht; Anzahl der Stunden, VZ/TZ)
- Position (mit/ohne Führungsverantwortung, Entscheidungsbefugnis, ...)
- Klarheit bzgl. Rolle, Aufgabe, Struktur
- wirtschaftliche Situation (staatlicher od. privater Träger, Freiberuflichkeit, Selbständigkeit...)
- Personalsituation und Netzwerk (Kollegen vor Ort/in der Nähe/im weiteren Umfeld oder „Einzelkämpfer“)
- Arbeitsort und Arbeitsplatz (Klinik, Beratungsstelle, Homeoffice; Alleinarbeitsplatz, Großraum; Ergonomie)
- Arbeitsmittel (Ausstattung mit Hard- und Software, Wartung und Support)
- Termindruck, Arbeitspensum
- Informationsfluss, Kommunikation (Infoflut oder Intransparenz, permanente Kommunikation...)

# Potentielle Herausforderungen

vor, während und nach der (Online-)Beratung

## **Intrapersonelle Faktoren**

- Einschätzung der eigenen Kompetenz (inhaltlich/fachlich, methodisch)
- persönliche Verletzlichkeit
- eigene „Sorgen“
- Wertekonflikt (z.B. Zwiespalt zwischen sozialen und wirtschaftlichen Motiven, Bürokratie...)
- mangelnde Distanz in der Freizeit (z.B. gedanklich mit der Arbeit beschäftigt bleiben, oder mit dem Medium beschäftigt bleiben)
- emotional überwältigt sein - während oder nach der Beratung
- Empfinden von Langeweile/bzw. Übersättigung, Gefühl der Unterforderung
- Selbstüberlastung
- Mitgeföhlerschöpfung
- soziale Ermüdung
- Zweifel an Wirkung und Erfolg der Beratung

# Potentielle Herausforderungen

vor, während und nach der (Online-)Beratung

spezifische Themen und Situationen

- Suizid/Suizidalität
- ...

Störungen

Ansehen/Image der Einrichtung/Beratungsform (extern + intern)

Anerkennung bzw. Sichtbarkeit des eigenen Tuns

# Potentielle Herausforderungen

vor, während und nach der (Online-)Beratung

## „Digitalisierung“ der Arbeit (?)

- oft „mythengeleitete“ Interpretation der eigenen Situation.  
z.B. "da ich viel online arbeite, bin ich auch gestresster"
- Medienkompetenz

-> s. z.B. Studie von Gimpel, H. et al. (2018): Digitaler Stress in Deutschland. Eine Befragung von Erwerbstätigen zu Belastung und Beanspruchung durch Arbeit mit digitalen Technologien.



## Bewährte Maßnahmen der Selbstfürsorge (re-)aktivieren und neue entdecken!

- eigene Bedürfnisse, Ansprüche, Verletzlichkeit und Grenzen (inhaltlich, methodisch, persönlich) kennen
- eigene Kräfte richtig einschätzen
- (kollegiale) Netzwerke pflegen, kollegiale Supervision/Beratung nutzen, Ansprechbarkeit (z.B. auch online) im Bedarfs- und „Akutfall“ ermöglichen
- Möglichkeiten der Weitervermittlung kennen und nutzen; Vertretungsregelungen
- technische Ansprechpartner haben, die erreichbar sind
- zeitliche Freiräume schaffen
- Achtsamkeit
- positive psychische Einflussfaktoren (z.B. Gefühl der Selbstbestimmtheit)
- ggf. strukturelle oder konzeptionelle Anpassungen vornehmen
- „digitale Helfer“ nutzen
- ...

# Literatur

---

- Antonovsky, A. (1997): Salutogenese. Zur Entmystifizierung der Gesundheit. Deutsche erweiterte Herausgabe von A. Franke. Tübingen: Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie
- Atteneder, H. et al. (2017): Digitale Resilienz und soziale Verantwortung. Überlegungen zur Entwicklung eines Konzepts. In: Medien Journal 1/2017. Digitale Aufklärung. Herausforderungen des Wandels, S. 48-55 (Online-Ressource: <https://www.researchgate.net/publication/318275785> - Abruf: 21.07.2018)
- Gimpel, H.; Lanzl, J.; Manner-Romberg, T. und Nüske, N. (2018): Digitaler Stress in Deutschland. Eine Befragung von Erwerbstätigen zu Belastung und Beanspruchung durch Arbeit mit digitalen Technologien (= Forschungsförderung Working Paper, Nr. 101), Düsseldorf (Onlineressource: <http://www.fim-rc.de/kompetenzen/digitalisierung/>; <http://www.boeckler.de/64509.htm?produkt=HBS-007024&chunk=1&jahr=> ; Abruf: 10.02.2019)
- Hoffmann, N. und Hofmann, B. (2012): Selbstfürsorge für Therapeuten und Berater. 2. überarb. Aufl., Weinheim, Basel: Beltz
- Holzwarth, P. (2018): Was machen Menschen mit mobilen Geräten, was machen mobile Geräte mit Menschen? Smartphones als Chance und Herausforderung. In: Niesyto, H. und Moser, H. (Hg.): Medienkritik im digitalen Zeitalter, Reihe: medienpädagogik interdisziplinär, Bd. 11, München: kopaed, S. 221-233
- Küchenhoff, J. (1999): Die Fähigkeit zur Selbstfürsorge – die seelischen Voraussetzungen. In: Ders. (Hg.): Selbstzerstörung und Selbstfürsorge. Gießen: Psychosozial-Verlag, S. 147-164
- Knaus, T. (2018): Technikkritik und Selbstverantwortung. Plädoyer für ein erweitertes Medienkritikverständnis. In: Niesyto, H. und Moser, H. (Hg.): Medienkritik im digitalen Zeitalter, Reihe: medienpädagogik interdisziplinär, Bd. 11, München: kopaed, S. 91-107
- Lohmann, B. (2017): Selbstunterstützung für Psychotherapeuten. 1. Aufl., Göttingen: Hogrefe
- Reddemann, L. (2005): Selbstfürsorge. In: Kernberg, O.f.; Dulz, B. und Eckert, J (Hg.): Wir: Psychotherapeuten über sich und ihren „unmöglichen“ Beruf. Stuttgart: Schattauer, S. 563-569
- Süß, D. (2013): Noch fehlt der Knigge. Kommunikationskulturen in der digitalen Gesellschaft. profi-L, s. 4-5