



FERNBERATUNG IM BEREICH DER MENTALEN GESUNDHEIT: FORSCHUNG & DEFINIERTE LERNERGEBNISSE

Haftungsausschluss



Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Ansichten der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Die hier enthaltenen Projektressourcen sind unter der **Creative Commons Lizenz 4.0 BY** öffentlich zugänglich.

Projektnummer: 2021-1-AT01-KA220-VET-000028037



INHALTSVERZEICHNIS

1. Forschungsmethodik: Leitfaden zur Datenerhebung Von Fähigkeiten und Kompetenzen.....	4
1.1. Einleitung.....	5
1.2. Forschungsmethode	6
1.3. Sekundärforschung – „Desk Research“	7
1.3.1. Quellen der Sekundärforschung	8
1.3.2. Berichtsformulare für die Sekundärforschung („Desk Research“).....	11
1.4. Feldforschung.....	22
1.4.1. Online Umfrage	22
1.4.2 Interviews.....	23
1.5. Fokusgruppe.....	25
1.5.1. Zusammensetzung der Fokusgruppe.....	26
1.5.2. Vorgeschlagene Fragen.....	26
1.5.3. Moderation und Beobachtungsrolle.....	27
1.5.4. Wie man eine Fokusgruppe in einer online Umgebung durchführt.....	27
1.6. Forschungsetappen und Umsetzungsschritte	31
1.7. Ausarbeitung der REMCO-Lernergebnisse	32
1.7.1. Lernergebnisse auf der Grundlage des Europäischen Qualifikationsrahmens	32
1.7.2. Praktische Hinweise zur Formulierung der REMCO-Lernergebnisse.....	33
2. Analyse der Herausforderungen und Arbeitsanforderungen in der Fernberatung	37
2.1. Einleitung.....	38
2.2. EU-Übersicht.....	38
2.3. online Umfrage zum Bedarf an Fernberatungskompetenzen, Barrieren und Überlegungen zur online Beratung.....	47
2.4. Schlussfolgerung	47
3. Sammlung von Informationen über das bestehende Aus- Und Weiterbildungsangebot für psychosoziale Fachkräfte.....	49
3.1. Einleitung.....	50
3.2. Hintergrundproblem.....	50
3.3. Ergebnisse: Nationale Ausbildungsvorschriften in 6 EU-Ländern.....	51
3.4. Ergebnisse: Ausbildungsvorschriften in der EU-27	55



3.5. Ergebnisse: Fokusgruppe	58
3.6. Schlussfolgerung.....	61
3.7. Quellen	62
4. Definition von REMCO-Lernergebnissen auf der Grundlage Der Analyse des Qualifikationsbedarfs.....	65
4.1. Einleitung.....	66
4.2. Qualifikationsbedarf und Lernergebnisse.....	66
4.3. Lernergebnisse	67
4.4. Schlussfolgerung.....	76
5. ANHÄNGE.....	77
ANHANG A: Eingabeformulare (Beispiele).....	78
ANHANG B: Fragebogen.....	86
ANHANG C: Interviewleitfaden	101
ANHANG D: Einladungs-E-Mail	103

Akronyme und Abkürzungen

AF	Antragsformular
EPALE	Elektronische Plattform für Erwachsenenbildung in Europa
EAEA	Europäische Vereinigung für Erwachsenenbildung
CEDEFOP	Europäisches Zentrum für die Förderung der Berufsbildung
KPIs	Wichtige Leistungsindikatoren
VET	Berufliche Bildung und Ausbildung
HE	Höhere Bildung
EQF	Europäischer Qualifikationsrahmen
ECVET	Europäisches Leistungspunktesystem für die Berufsbildung



1. FORSCHUNGSMETHODIK: LEITFADEN ZUR DATENERHEBUNG VON FÄHIGKEITEN UND KOMPETENZEN



1.1. Einleitung

Einer neuen WHO-Erhebung zufolge hat die COVID-19-Pandemie in 93 % der Länder weltweit die für die psychische Gesundheit wichtigen Dienste unterbrochen oder zum Erliegen gebracht. Gleichzeitig steigt die Nachfrage nach Angeboten für die psychischer Gesundheit. Die Erhebung in 130 Ländern liefert die ersten globalen Daten, die die verheerenden Auswirkungen von COVID-19 auf den Zugang zu psychosozialen Diensten zeigen und unterstreicht die dringende Notwendigkeit einer Aufstockung der Mittel.¹

Öffentliche Organisationen versuchten den Menschen Empfehlungen, nützliche Tipps und Wege zur Bewältigung der durch COVID-19 verschärften Bedrohung der psychischen Gesundheit zu geben (z. B. Karte der Beratungsstellen und Dienste zur Unterstützung der psychischen Gesundheit während COVID-19, in 36 europäischen Ländern)². Jedoch mangelt es an (formalen und informellen) Aus- und Weiterbildungsangeboten über Fernberatungspraktiken für in diesem Feld tätige Menschen, ein Zusammenhang mit der Ausweitung der „Telemedizin“ und „Teletherapie“ während der COVID-19-Pandemie ist ersichtlich. Gelegentlich wird der einschlägige Aus- und Weiterbildungsbedarf durch Initiativen von Verbänden psychosozialer Einrichtungen und Fachpersonal sowie von medizinischen Fachgesellschaften in Form von Seminaren und Kurzzeitkursen abgedeckt.

Zur Bewältigung der durch die Pandemie verursachten Unterbrechungen bei den psychosozialen vor Ort Diensten mussten die Beschäftigten im Bereich der psychischen Gesundheit - wie Berater und Beraterinnen für psychische Gesundheit, klinische Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen, beratende Psychologen und Psychologinnen, Psychiater und Psychiaterinnen, Ehe- und Familientherapeuten und Familientherapeutinnen - auf digital gestützte Fernberatungslösungen wie Teletherapie und Telemedizin umsteigen. Dazu brauchten sie nicht einmal Vorkenntnisse oder eine berufliche Ausbildung. Zunächst wurde dies als vorübergehende Lösung für entstandenen Herausforderungen durch die Pandemie angesehen, doch es wurde schnell deutlich, dass die Fernberatung der psychischen Gesundheit eine dauerhafte Wirkung haben wird. Denn Fernberatungspraktiken haben sich als besonders wirksam erwiesen, wenn es darum geht, der Zielgruppe die notwendige Beratung zukommen zu lassen und den Zugang der Menschen zu wichtigen psychischen Gesundheitsdiensten zu verbessern. Weitere Vorteile sind die Kosteneffizienz, der leichtere/schnelle Zugang zu spezialisierten Fachkräften, die Bequemlichkeit bei der Terminplanung und die höhere Akzeptanz der Behandlung.

REMCO ist ein Erasmus+ KA220 Projekt, das darauf abzielt, ein Curriculum mit entsprechenden Open Educational Resources (OERs) für die kontinuierliche berufliche Entwicklung von Fachkräften im Bereich der psychischen Gesundheit zur Verfügung zu stellen. Damit soll den sich abzeichnenden beruflichen Anforderungen und Qualifikationsbedürfnissen im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Fernberatungsdiensten Rechnung getragen werden.

¹<https://www.who.int/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>

²<https://www.mhe-sme.org/library/helplines/?location=gr#>



Das erste Projektergebnis besteht aus methodischen Instrumenten und Leitlinien zur Ermittlung von Ausbildungsanforderungen und -defiziten für die psychosoziale Fernberatung mit dem Ziel, ein evidenzbasiertes Curriculum für die Vermittlung von Kompetenzen für psychosoziales Personal in der Fernberatung zu entwickeln. Dieser Bericht ist die erste Aktivität, die zur Entwicklung von Ergebnis 1 (R1-T1) führt, nämlich **„Definition von REMCO-Lernergebnissen auf der Grundlage einer Analyse des Kompetenzbedarfs“**.

Diese Methodik soll den Projektbeteiligten die geeigneten Instrumente und Schritte zur Verfügung stellen. Damit sollen die Herausforderungen für die Fachkräfte und ihr Bedarf an Fähigkeiten und Kompetenzen für die Erbringung von psychosozialen Diensten aus der Ferne erfasst und Feedback aus ihren eigenen Ländern gesammelt werden. Konkret wird die Methodik die Aktivitäten zur Informationssammlung anleiten, indem sie auf folgende Punkte eingeht

- Forschungsmethoden, Techniken und Quellen
- Instrumente zur Datenerhebung
- Probenahme und Quellen
- Leistungsindikatoren

1.2. Forschungsmethode

Das Ziel der Informationssammlung (R1-T1) besteht darin, das Spektrum der Soft- und Hard-Skills und Kompetenzen zu definieren, die für die psychosoziale Fernberatung erforderlich sind. Anschließend sollen auf dieser fundierten Grundlage Lernergebnisse formuliert werden, die den Bedürfnissen des Arbeitsmarktes entsprechen, die sich aus den Herausforderungen ergeben, die durch die Pandemie 2020 in den meisten EU-Ländern entstanden sind.

In dem vorliegenden Bericht sollen die folgenden Hauptfragen beantwortet werden:

- Welchen Herausforderungen steht die psychosoziale Fernberatung in der EU gegenüber?
- Welche Qualifikationsanforderungen ergeben sich aus der Ausweitung der online Praktiken in der mentalen Gesundheitsversorgung?
- Welcher Weiterbildungsbedarf besteht bei den Beschäftigten im Bereich der psychischen Gesundheit aufgrund der zunehmenden Nachfrage nach Ferndienstleistungen?
- Welche Hindernisse und Überlegungen gibt es für die Fernberatung?
- Wie sehr sind die bestehenden akademischen und Ausbildungsprogramme zur psychischen Fernversorgung auf die Bedürfnisse der Menschen zugeschnitten?

Zur Beantwortung der oben genannten Fragen wird eine Kombination aus Sekundär- und Feldforschung eingesetzt. Dabei wird die Sekundärforschung Erkenntnisse über die für die Fernberatung benötigten Fähigkeiten und Daten über einschlägige bestehende Aus- und Weiterbildungsangebote liefern. Die Feldforschung erfasst die Wahrnehmungen von Fachleuten



aus dem Bereich der Fernberatung und von relevanten Interessengruppen über einen online Fragebogen.

1. **Sekundärforschung – „Desk Research“.** Sie ist die Hauptaktivität um Erkenntnisse über Herausforderungen und Fertigkeiten zu sammeln, die psychosoziale Fachkräfte berücksichtigen müssen. Es wird zwei Arten von Recherchen geben - eine auf europäischer Ebene und eine weitere auf nationaler Ebene in den Ländern der beteiligten Partnerinstitutionen. Darüber hinaus wird auch Sekundärforschung betrieben um Informationen über bestehende Aus- und Weiterbildungsangebote zur Fernberatung zu sammeln. Spezielle Berichtsformulare für die Sekundärforschung werden verwendet, um die Dokumentation zu erleichtern.
2. **Feldforschung.** Sie wird in Form einer online Umfrage zu den Fähigkeiten und Kompetenzen durchgeführt, die für die effektive Bereitstellung von psychosozialen Fernberatungsdiensten erforderlich sind. Darüber hinaus werden optional auch halbstrukturierte Interviews mit ausgewählten Zielgruppenvertretungen durchgeführt, um ergänzende Erkenntnisse zu gewinnen.

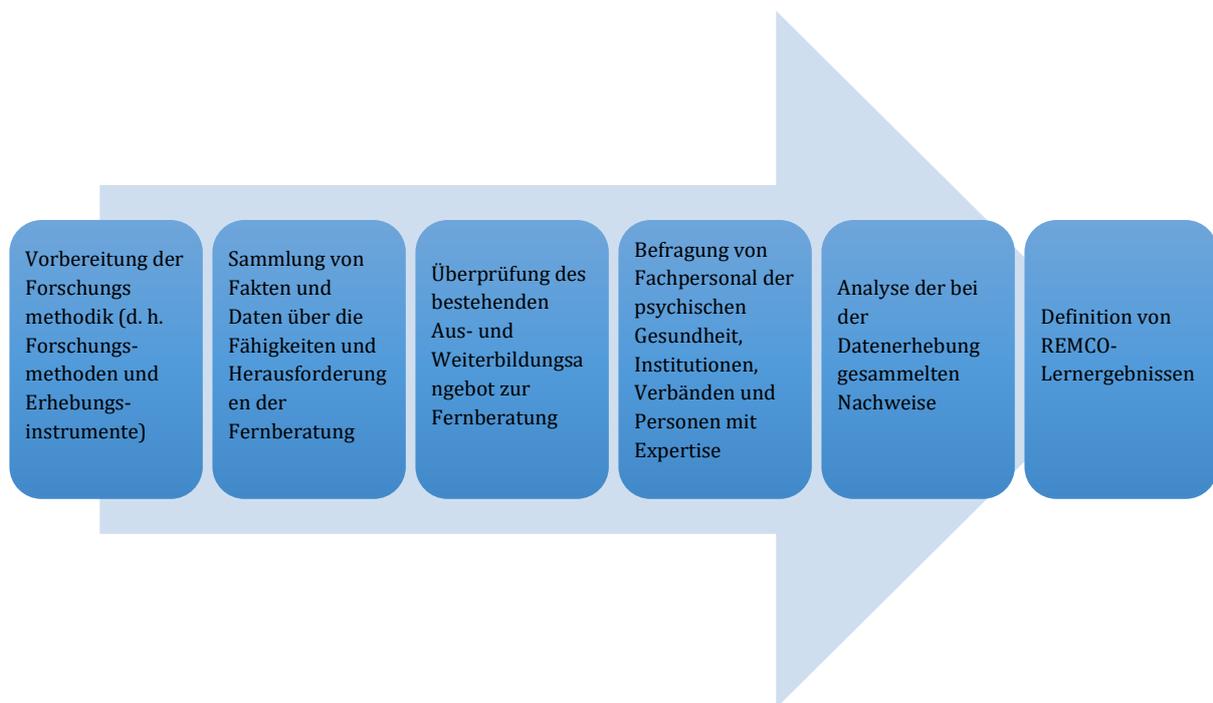


Abbildung 1: Abfolge der Aufgaben, die zur Erstellung des ersten Projektergebnisses führen

1.3. Sekundärforschung – „Desk Research“

Sekundärforschung wird als Mittel zur Sammlung von Informationen über den aktuellen und zukünftigen Aus- und Weiterbildungsbedarf in den REMCO-Partnerländern und darüber hinaus durchgeführt, wobei der Schwerpunkt auf dem Bereich der Ferndienstleistungen liegt.



Diese Tätigkeit umfasst die Analyse von Berichten und/oder anderen Dokumenten und Informationsquellen über:

- Erforderliche Fähigkeiten und Kompetenzen für die Fernberatung
- Welche Art von Beratung und vor allem durch welches Fachpersonal wird in Ihrem Land bevorzugt?
- Herausforderungen, die sich den Beteiligten in jedem Partnerland und darüber hinaus stellen
- Die Rolle von Einrichtungen der psychischen Gesundheit wie auch von europäischen (und internationalen) Organisationen, um Schlussfolgerungen über die Bedürfnisse des Arbeitsmarktes nach der COVID-19-Epidemie zu ziehen
- Bestehende Aus- und Weiterbildungsangebote sowie Bildungsressourcen, insbesondere für psychosoziale Fachkräfte
 - Qualifikationsdefizite und -lücken auf dem Arbeitsmarkt, insbesondere offene Stellen, die Fernarbeitskompetenzen erfordern
 - Möglichkeiten, wie Arbeitgebende und bildungs anbietende Institutionen den Prozess der Umstellung ihrer Teams und Mitarbeitenden auf Fernberatung unterstützen können

Der Übersichtlichkeit wegen werden drei Hauptkategorien der Sekundärforschung unterschieden:

1. „Desk research“ (Sekundärforschung) zu den neuen Arbeitsbedingungen und Qualifikationsanforderungen, die durch die Ausweitung der online Praktiken in der mentalen Gesundheitsversorgung entstehen.
2. Sekundärforschung zu den Herausforderungen, die sich den praktizierenden Personen stellen.
3. Sammlung von Erkenntnissen über das bestehende Ausbildungsangebot für psychosoziale Fachkräfte.

Es wird erwartet, dass die Ergebnisse der Sekundärforschung Trends auf dem aktuellen Arbeitsmarkt aufzeigen und somit Rückschlüsse auf den Aus- und Weiterbildungsbedarf von Beschäftigten im Bereich der psychischen Gesundheit zulassen. Wie auch von Personen, die eine Fernberatung aufsuchen möchten.

1.3.1. Quellen der Sekundärforschung



Die Ermittlung des Qualifikationsbedarfs durch Sekundärforschung wird hauptsächlich durch die Sammlung von Qualifikationsbedarfsdaten aus europäischen Gremien, nationalen Berichten und Datenbanken in den Projektländern erfolgen.

- a. **Europäische Einrichtungen:** Die offizielle Website der Europäischen Kommission integriert Daten aus verschiedenen europäischen und nationalen Quellen und gibt so Aufschluss über: die Einführung von Telearbeit in den die EU-Mitgliedstaaten und wie die Fernarbeit und die neuen Technologien Menschen, Unternehmen und Ausbildungsnetze beeinflussen.³ Über dieselbe Quelle lassen sich ebenso offizielle Daten zur psychischen Gesundheit und zu den Auswirkungen von COVID-19 auf diesen Bereich sammeln.⁴ Darüber hinaus werden in Berichten und Papieren der Bedarf an Fernarbeitskompetenzen berücksichtigt, die von anderen europäischen Einrichtungen erstellt wurden. Ein Beispiel dafür ist das Europäische Zentrum für die Förderung der Berufsbildung (CEDEFOP), eine Agentur der Europäischen Union. Die Rolle des CEDEFOP konzentriert sich auf die berufliche Aus- und Weiterbildung (VET), doch hat sich sein Schwerpunkt in letzter Zeit auf neue Arbeits- und Lerngewohnheiten verlagert, die nach der COVID-19-Epidemie entstanden sind.⁵ Weitere Informationsquellen sind unter anderem die folgenden europäischen Einrichtungen: die Elektronische Plattform für Erwachsenenbildung in Europa (EPALE)⁶, die Europäische Vereinigung für Erwachsenenbildung (EAEA)⁷, Vox EU⁸ und Mental Health Europe⁹.
- b. **Bestehende Aus- und Weiterbildungsangebote (Qualifikationsangebot)** liefern nützliche Informationen über die Verfügbarkeit und den Inhalt bestehender formaler und nicht-formaler Ausbildungsangebote für psychosoziale Fachkräfte. Der Schwerpunkt liegt auf formalen Hochschulprogrammen im Bereich der Psychologie um relevante Komponenten in den bestehenden Curricula zu ermitteln. Außerdem werden themenspezifischen Seminare (zur Fernberatung), die von Berufsverbänden und Forschungsinstituten für psychische Gesundheit angeboten werden, erhoben. Darüber hinaus werden online Kurse über Fernarbeitspraktiken analysiert um zu bewerten, inwieweit sie einen Teil der Qualifikationsanforderungen für psychosoziale Fachkräfte abdecken.
- c. **Artikel, (nationale) Geschäftsberichte und nationale Leitfäden zum Thema Fernarbeit.** Die Partner werden dazu ermutigt, eine online Recherche durchzuführen, um nationale Berichte (z. B. Arbeits- und Beschäftigungsministerium, Bildungsministerium, Gesundheitsministerium), akademische und journalistische Artikel sowie nationale Leitfäden für die Fernarbeit zu ermitteln. Sie sollen den Stand der Fernberatung in ihrem eigenen Land sowie die für eine effiziente Arbeit in einer

3 https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/jrc120945_policy_brief_-_covid_and_telework_final.pdf

4 https://ec.europa.eu/health/sites/default/files/state/docs/2020_healthatglance_rep_en.pdf

5 Siehe zum Beispiel <https://www.cedefop.europa.eu/en/news-and-press/news/working-and-learning-remotely-europe-new-normal>

6 Siehe zum Beispiel <https://epale.ec.europa.eu/en/blog/learning-about-smart-working>

7 <https://eaea.org/>

8 Siehe zum Beispiel <https://voxeu.org/article/how-covid-19-crisis-reshaping-remote-working>

9 <https://www.mhe-sme.org/>



Fernarbeitsumgebung erforderlichen Fähigkeiten, Kompetenzen und Kenntnisse erfassen. Darüber hinaus werden auf diese Weise Informationen über die Herausforderungen gesammelt, denen sich die Beschäftigten im Bereich der psychischen Gesundheit bei der Erbringung von psychosozialen Ferndienstleistungen gegenübersehen. Folgende mögliche Informationsquellen können herangezogen werden:

Tabelle 2: Artikel und Geschäftsberichte

[Qualifizierungsmaßnahmen zur Mobilisierung der Arbeitskräfte während der COVID-19-Krise](#)

[COVID-19 und die Welt der Arbeit: Auswirkungen und politische Antworten](#)

[COVID-19 und der Arbeitsplatz: Implikationen, Probleme und Erkenntnisse für zukünftige Forschung und Maßnahmen](#)

[Produktivitätsgewinne durch Telearbeit in der Zeit nach COVID-19: Wie kann die öffentliche Politik dies erreichen?](#)

[Wirksame Fernberatung](#)

[Der Wandel von Arbeit und Qualifikationen im digitalen Zeitalter](#)

[Coronavirus verdeutlicht die große Kluft zwischen denen, die von zu Hause aus arbeiten können, und denen, die es nicht können](#)

Die Datenerfassung konzentriert sich auf aktuelle Artikel, Berichte und Aus- und Weiterbildungsangebote, vorzugsweise aus den letzten 12 Monaten (bis zu 2 Jahren). Da es sich bei der COVID-19-Pandemie um eine neue globale Herausforderung handelt, ist das Projekt daran interessiert diese Entwicklungen zu erfassen um ein zeitgemäßes Curriculum zu entwickeln. Dieses Curriculum soll den aktuellen und potenziellen zukünftigen Bedürfnissen in den Bereichen Arbeits- und Unternehmensorganisation gerecht werden.

Darüber hinaus sollten sich die Erfassung von Fernarbeitskompetenzen (Sekundärforschung) nicht nur auf die digitalen Kernkompetenzen (Computergrundlagen, Internetnutzung) konzentrieren, die als integraler Bestandteil der Fernarbeitslandschaft angesehen werden, sondern auch auf die Kompetenzen im Bereich der Kommunikation, das Know-how für die Gestaltung und Organisation eines Home-Office und von Arbeitsroutinen sowie Grundlagenwissen über eine Work-Life-Balance und einer gesunden Lebensweise. Zudem ist die Identifizierung sektorspezifischer Fähigkeiten sehr wichtig für die Lernergebnisse, auf die sich REMCO stützen wird.

Die Informationen über den Qualifikationsbedarf und die Herausforderungen sollten in erster Linie in den im Projekt vertretenen Ländern (d. h. Österreich, Belgien, Griechenland, Italien, Kroatien und Rumänien) und in zweiter Linie auf europäischer Ebene eingeholt werden.



Zu diesem Zweck sollten sich die Forschungsaktivitäten („Desk Research“) im Einklang mit den Bestimmungen des AF auf die folgenden Themenbereiche konzentrieren:

- Grundlagen der Informatik
- Digitale Kompetenzen
- Fallmanagementstrategien und Bewertung
- Organisatorische Fähigkeiten
- Kommunikation mit Patienten und Patientinnen
- Work-Life-Balance und gesunde Lebensweise
- Problemlösung
- Datenerfassung und -auswertung

1.3.2. Berichtsformulare für die Sekundärforschung („Desk Research“)

Berichtsformulare sind das Instrument zur Informationssammlung, die von den Projektpartnern zur Dokumentation aller relevanten Nachweise und Informationen, die in den verschiedenen Sekundärquellen enthalten sind, verwendet werden. Die Partnerorganisationen werden gebeten ihre Forschungsergebnisse zusammenzustellen und die entsprechenden Berichtsformulare in englischer Sprache auszufüllen, soweit wie möglich. Die Methodik sieht für jede Desk Research-Aktivität ein Berichtsformular vor, und zwar wie folgt:

- Berichtsformular zur Dokumentation der Arbeitsbedingungen und des Qualifikationsbedarfs für psychosoziales Personal auf europäischer Ebene. **10 bis 12** Berichte werden erstellt- **INNOVELA**
- Berichtsformular zur Dokumentation der Arbeitsbedingungen und des Qualifikationsbedarfs für psychosoziales Personal auf nationaler Ebene. **5 bis 6** Berichte werden erstellt - **Alle Partner**
- Berichtsformular zur Dokumentation von Herausforderungen und Hürden bei der Bereitstellung von psychosozialer Fernberatung auf europäischer Ebene. **10 bis 12** Berichte werden gemeldet - **INNOVELA**
- Berichtsformular für die Dokumentation von Herausforderungen und Hürden bei der Bereitstellung von psychosozialer Fernberatung auf nationaler Ebene. Es werden **5 bis 6** Berichte erstellt – **Alle Partner**
- Berichtsformular zur Dokumentation des bestehenden Aus- und Weiterbildungsangebot zur Fernberatung. **10-12** Weiterbildungsangebote von jeder Partnerorganisation - **Alle Partner**



Tabelle 3: Berichtsformular für den „Desk Research“ – **AUSSCHLIESSLICH INNOVELA**| Analyse von Artikeln über Fernberatung (Europäische Ebene)

FORMULAR FÜR DIE BERICHTERSTATTUNG DES „DESK RESEARCH“ - ANALYSE DER ARBEITSBEDINGUNGEN UND DES QUALIFIKATIONSBEDARFS FÜR PSYCHOSOZIALES PERSONAL AUF EUROPÄISCHER EBENE

(10 bis 12 Berichte, akademische Artikel und/oder Medienartikel auf EU-Ebene)

EU-Ebene - Nr.	
Titel des Artikels	
Art des Artikels	<input type="checkbox"/> Medienartikel <input type="checkbox"/> Akademischer Artikel <input type="checkbox"/> Sonstiges _____
Kurze Beschreibung des Inhalts	
Diskussion über digitale Anforderungen, Fähigkeiten und Kompetenzen	
Diskussion über nicht-digitale Anforderungen, Fähigkeiten und Kompetenzen	
Diskussion über sektorspezifische Anforderungen, Fähigkeiten und Kompetenzen (digital und nicht-digital)	
Vorteile der Fernarbeit für Fachkräfte der psychischen Gesundheit und/oder den Arbeitsmarkt	
Herausforderungen der Fernarbeit für	



psychosoziale Fachkräfte und/oder den Arbeitsmarkt	
Quelle (Link)	



Tabelle 4: Berichtsformular für den „Desk Research“ - **ALLE PROJEKTPARTNER** | Analyse von Artikeln über Fernberatung (nationale Berichte, akademische Artikel und Medienartikel)

FORMULAR FÜR DIE BERICHTERSTATTUNG DES „DESK RESEARCH“ - ANALYSE DER ARBEITSBEDINGUNGEN UND DES QUALIFIKATIONSBEDARFS FÜR PSYCHOSOZIALES PERSONAL AUF NATIONALER EBENE

(5 bis 6 nationale Berichte, akademische Artikel und/oder Medienartikel in jedem Land)

Landeskennzahl.	
Titel des Artikels	
Art des Artikels	<input type="checkbox"/> Medienartikel <input type="checkbox"/> Akademischer Artikel <input type="checkbox"/> Sonstiges _____
Kurze Beschreibung des Inhalts	
Diskussion über digitale Anforderungen, Fähigkeiten und Kompetenzen	
Diskussion über nicht-digitale Anforderungen, Fähigkeiten und Kompetenzen	
Diskussion über sektorspezifische Anforderungen, Fähigkeiten und Kompetenzen (digital und nicht-digital)	
Vorteile der Fernarbeit für psychosoziale Fachkräfte und/oder den Arbeitsmarkt	



Herausforderungen der Fernarbeit für psychosoziale Fachkräfte und/oder den Arbeitsmarkt	
Quelle (Link)	



Tabelle 5: Berichtsformular für den „Desk Research“ – **AUSCHLIESSLICH INNOVELA**| Analyse von Artikeln über Fernberatung (europäische Ebene)

FORMULAR FÜR DIE BERICHTERSTATTUNG DES „DESK RESEARCH“. - ANALYSE DER HERAUSFORDERUNGEN UND HÜRDEN FÜR DIE FERNVERSORGUNG IM BEREICH DER PSYCHISCHEN GESUNDHEIT AUF EUROPÄISCHER EBENE

(10 bis 12 Berichte, akademische Artikel und/oder Medienartikel auf EU-Ebene)

EU-Ebene - Nr.	
Titel des Artikels	
Art des Artikels	<input type="checkbox"/> Medienartikel <input type="checkbox"/> Akademischer Artikel <input type="checkbox"/> Sonstiges _____
Kurze Beschreibung des Inhalts	
Diskussion über digitale Anforderungen, Fähigkeiten und Kompetenzen	
Diskussion über nicht-digitale Anforderungen, Fähigkeiten und Kompetenzen	
Diskussion über sektorspezifische Anforderungen, Fähigkeiten und Kompetenzen (digital und nicht-digital)	
Vorteile der Fernarbeit für psychosoziale Fachkräfte und/oder den Arbeitsmarkt	



Herausforderungen der Fernarbeit für psychosoziale Fachkräfte und/oder den Arbeitsmarkt	
Quelle (Link)	



Tabelle 6: Berichtsformular für den „Desk Research“ – **ALLE PROJEKTPARTNER**| Analyse von Artikeln über Fernberatung (nationale Berichte, akademische Artikel und Medienartikel)

FORMULAR FÜR DIE BERICHTERSTATTUNG DES „DESK RESEARCH“ - ANALYSE DER HERAUSFORDERUNGEN UND HÜRDEN FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON PSYCHOSOZIALEN FERNBEHANDLUNGEN AUF NATIONALER EBENE

(5 bis 6 nationale Berichte, akademische Artikel und/oder Medienartikel in jedem Land)

Landeskennzahl	
Titel des Artikels	
Art des Artikels	<input type="checkbox"/> Medienartikel <input type="checkbox"/> Akademischer Artikel <input type="checkbox"/> Sonstiges _____
Kurze Beschreibung des Inhalts	
Diskussion über digitale Anforderungen, Fähigkeiten und Kompetenzen	
Diskussion über nicht-digitale Anforderungen, Fähigkeiten und Kompetenzen	
Diskussion über sektorspezifische Anforderungen, Fähigkeiten und Kompetenzen (digital und nicht-digital)	
Vorteile der Fernarbeit für psychosoziale Fachkräfte und/oder den Arbeitsmarkt	



Herausforderungen der Fernarbeit für psychosoziale Fachkräfte und/oder den Arbeitsmarkt	
Quelle (Link)	



Tabelle 7: Berichtsformular für den „Desk-Research“ - **ALLE PROJEKTPARTNER** | Vorhandene Aus- und Weiterbildungsangebote

FORMULAR FÜR DIE BERICHTERSTATTUNG DES „DESK RESEARCH“ - BESTEHENDE AUS- UND WEITERBILDUNGSANGEBOTE FÜR DIE FERNBERATUNG (10 bis 12 Weiterbildungsangebote bei den wichtigsten Bildungsanbietern und online Plattformen in jedem Land)	
Länderkennzahl	
Qualifizierung/ Akkreditierung / Zertifikat	z.B. Teil eines M.Sc.
Institution/Anbieter	z.B. Universität Athen
Ort und Land	
Art des Kurses	z. B. Akademischer Kurs (Vollzeit)
Art des Studiums (alle zutreffenden Punkte ankreuzen, z.B. im Falle von Blended Learning)	<input type="checkbox"/> Klassenbasiertes Lernen <input type="checkbox"/> Lernen am Arbeitsplatz <input type="checkbox"/> online Kurs (z. B. MOOC) <input type="checkbox"/> Andere Art von Fernunterricht
Dauer	z.B. 2 Jahre
Umfang des Kurses	z. B. Erlangung einer Zertifizierung oder Weiterqualifizierung
Informationen über die Zielgruppe	Beschreibung der Teilnehmenden, z. B. Erfahrung, relevante Berufsgruppen
Kernmodule / behandelte Themen	(bitte geben Sie alle verfügbaren Informationen an)
Kenntnisse/Fähigkeiten/ Kompetenzen, die nach Abschluss der Weiterbildung erworben werden (sollen)	(bitte geben Sie alle verfügbaren Informationen an)



Quelle	(Link)
--------	--------



1.4. Feldforschung

Zur Ergänzung der Ergebnisse aus der Sekundärforschung („Desk Research“) über die Fähigkeiten und Ausbildungsanforderungen bei der Fernarbeit wird eine Feldforschung durchgeführt. Mit dieser Forschungsaktivität wird ein zweifaches Ziel verfolgt: Einerseits sollen die am meisten geschätzten und benötigten Fähigkeiten ermittelt werden, die durch die Ausweitung der online Praktiken in der psychischen Gesundheitsversorgung entstehen. Andererseits soll das bestehende Ungleichgewicht bei den Qualifikationen und Erfahrungen mit online Beratung, die derzeitige Verfügbarkeit von Qualifikationen und künftige Tendenzen im Bereich der psychischen Gesundheit aufgezeigt werden.

1.4.1. Online Umfrage

Aus Sicherheits- und Effizienzgründen werden die Rohdaten durch die Erstellung eines online Fragebogens (z. B. Google-Formular) erhoben.

Der Erhebungsfragebogen enthält überwiegend geschlossene Fragen, die für die befragten Personen einfacher und schneller zu beantworten sind, bessere Kodierungs-, Analyse- und Vergleichsmöglichkeiten bieten. Außerdem kann die Bedeutung der Fragen für die befragten Personen durch die Auswahl der Antwortmöglichkeiten verdeutlicht werden. Darüber hinaus helfen uns einige offene Fragen Antworten aus der Perspektive der Teilnehmenden zu erhalten. Um die Konsistenz zu gewährleisten und die Datenanalyse zu erleichtern wird der Fragebogen in englischer Sprache entwickelt, kommuniziert und ausgefüllt. Die Projektpartner werden den Fragebogen wie auch die Antworten übersetzen (im Falle von zusätzlichen Kommentaren, Mitteilungen usw.) um den Prozess zu erleichtern und eine größere Anzahl von Teilnehmenden in jedem Land zu erreichen.

Der jüngste Wandel im Bereich der Fernberatung, die erst kürzlich in vielen Sektoren der EU an Bedeutung und Popularität gewonnen hat, macht es umso bedeutender befragte Personen zu gewinnen, die sich der neuesten Entwicklungen im Bereich der Fernarbeit bewusst sind. Im Hinblick darauf sind sie mit den unterschiedlichen Fähigkeiten vertraut, die für solche beruflichen Positionen erforderlich sind. Daher umfasst die Zielgruppe der Umfrage (nicht vollständige Liste):

- Erfahrene psychosoziale Fachkräfte
- Psychiatrische Einrichtungen
- Öffentliche Organisationen die psychosoziale Dienste anbieten
- Medizinische Berufsverbände
- Personen mit Hochschulabschluss und Forschende auf diesem Gebiet

Die online Umfrage wird in allen 6 Partnerländern (Österreich, Belgien, Kroatien, Rumänien, Italien und Griechenland) durchgeführt. Das vom AF gesetzte Ziel sind 150 ausgefüllte Fragebögen.



Tabelle 8: Zielanzahl pro Land der beteiligten Projektpartner

Partnerorganisation	Land	Zielanzahl pro Land
bit schulungcenter GmbH	Österreich	25
IAL	Italien	25
INNOVELA	Belgien	25
UNIRI	Kroatien	25
CREFOP	Rumänien	25
EXELIA	Griechenland	25
GESAMT		150

Jeder Projektpartner wird die eingegangenen Antworten analysieren und einen nationalen Bericht (5-10 Seiten) erstellen, der an das bit schulungcenter übermittelt wird.

1.4.2 Interviews

Falls die Sekundärforschung („Desk Research“) und die online Umfrage keine ausreichenden Erkenntnisse liefern oder falls bereits Kontakte zu Fachpersonen vor Ort bestehen, die schnell und einfach wertvolle Beiträge liefern können, wird optional eine interviewbasierte Forschung zum Fernberatungsbedarf durchgeführt.

Der Hintergrund dazu ist, dass Interviews dazu beitragen können eingehende qualitative Informationen zu sammeln, die mehr Flexibilität bieten und detailliertere Antworten der befragten Personen ermöglichen. Diese Aktivität umfasst die Sammlung von erfahrungsbasierten Ansichten und Wahrnehmungen von Fachleuten vor Ort, insbesondere von Personen mit Erfahrung in der online Beratung und auch Arbeitgebenden (z. B. Gesundheitseinrichtungen).

Fachpersonen aus der Praxis werden kontaktiert um durch halbstrukturierte Interviews zusätzliche Erkenntnisse zu gewinnen die durch die Sekundärforschung („Desk Research“) und online Fragebögen nicht zu erfassen sind.

Halbstrukturierter Fragebogen

Für die Befragung der Zielgruppe wird ein halbstrukturierter Fragebogen (Anhang C) verwendet. Der Fragebogen wird genutzt Daten über persönliche Ansichten über den Bedarf an



Fernberatungskompetenzen sowie Barrieren und Überlegungen für online Beratung und zukünftige Trends in der psychischen Gesundheit auf strukturierte Weise zu sammeln.

Die erste Kontaktherstellung mit den potenziellen Teilnehmenden erfolgt mittels E-Mail oder Telefon (in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung). Bei diesem ersten Kontakt wird das zu untersuchende Thema vorgestellt um anschließend mit den persönlichen oder virtuellen Interviews zu beginnen. Der Fragebogen beginnt mit einer kurzen Einführung, die Folgendes umfasst: a) den Hintergrund und die Ziele des REMCO-Projekts sowie das Ziel der Erhebung von Daten über die Anforderungen an die Fernberatung, b) Zusicherungen in Bezug auf Anonymität, die Offenlegung von Informationen und die Verwendung der erhobenen Daten und c) die Vorteile der Bereitstellung von Informationen; die Teilnehmende erhalten frühzeitig Zugang zu den REMCO-Lernmaterialien und dem online Kurs.

Das Verfahren ist von Kürze geprägt (nicht länger als 10-15 Minuten) und soll den befragten Personen vor allem die Möglichkeit geben ihre Meinungen und Ansichten durch offene Fragen zu äußern.

Leitlinien für die Durchführung der Interviews

1. Bereiten Sie sich auf das Gespräch vor. Seien Sie sich Gedanken darüber welche Art von Informationen Sie durch das Gespräch erhalten wollen und mit wem Sie sprechen werden. Vor den Gesprächen sammeln Interviewführenden, grundlegende Fakten über das berufliche Profil des Gesprächsgegenübers.
2. Informieren Sie die befragten Personen über den Umfang des Interviews und die Mittel, die Sie zur Aufzeichnung verwenden werden.
3. Wählen Sie die am besten geeignete Methode zur Aufzeichnung der Interviewantworten. Die Aufzeichnung kann durch Notizen, Audio- oder Videoaufnahmen erfolgen. Das Anfertigen von Notizen ermöglicht es der interviewenden Person die wichtigsten Punkte des Gesprächs festzuhalten. Dies erleichtert die Erstellung des Abschlussberichts, da keine großen Dateien mit Mitschriften durchgesehen werden müssen.
4. Bauen Sie eine Beziehung zu den befragten Personen auf. Es ist wichtig Worte so zu wählen und Ihre Handlungen darauf abzustimmen um bei den befragten Personen das Gefühl zu erzeugen willkommen zu sein. Weiters sollten Sie sich als interviewende Personen auf das Gespräch einlassen um das Vertrauen der Teilnehmenden zu gewinnen und auch um relevante Erkenntnisse über den Themenschwerpunkt zu erheben. Um eine Beziehung aufzubauen können Sie auch - falls die Pandemie es zulässt - das Interview in einem bequemen und offenen Raum durchführen. In diesem Rahmen können Sie den befragten Personen Kleinigkeiten anbieten und sie darüber informieren wann die Ergebnisse veröffentlicht werden und wie sie Zugang zu den Ergebnissen erhalten.
5. Stellen Sie Fragen die zu gezielten Antworten führen. Formulieren Sie die Fragen so, dass Sie detaillierte Antworten erhalten und nicht nur ein einfaches „Ja“ oder „Nein“. Es wird



empfohlen, sich auf jene Aspekte zu konzentrieren, die in der Sekundärforschung („Desk Research“) keine ausreichenden Informationen geliefert haben.

6. Zeitpunkt der Beendigung des Gesprächs. Es ist wichtig zu wissen wann der Zeitpunkt gekommen ist um das Gespräch zu beenden. Ein geeigneter Zeitpunkt ist z. B. sobald die befragte Person müde ist oder auch keine neuen Informationen mehr liefert. Um das Interview zu beenden fassen Sie die wichtigsten Punkte des Interviews zusammen und geben sie den Teilnehmenden eine letzte Gelegenheit bereits erwähnte Punkte zu ergänzen, zu erweitern oder zu klären.

* Nach Abschluss der Interviews müssen die Projektpartner einen zusammenfassenden Bericht erstellen, in dem die Antworten der befragten Personen dargestellt und die wichtigsten Schlussfolgerungen aus den Gesprächen hervorgehoben werden.

1.5. Fokusgruppe

Die Fokusgruppe ist eine qualitative Forschungsmethode, die eingesetzt wird um einen umfassenden Einblick in Handlungs-, Denk- und Wahrnehmungsstrukturen zu gewinnen. Forschende sind geschult um bestimmte Kommunikationsphänomene mit beschreibenden Daten zu verstehen und sinnvoll zu erklären. Der Begriff Fokusgruppe leitet sich aus der Befragung einer gezielten Stichprobe von idealerweise sechs bis acht Teilnehmenden ab, die sich auf ein vorher ausgewähltes zentrales Thema konzentrieren. Die Fokusgruppen Methode gewinnt im Bereich der Kommunikation zunehmend an Bedeutung und wird eingesetzt um Fragen der Gesundheits- und Organisationskommunikation sowie die Wirkung der Medien auf die konsumierenden Personen zu untersuchen.¹⁰

Im Rahmen der Sammlung von Erkenntnissen über das bestehende Aus- und Weiterbildungsangebot für psychosoziale Fachkräfte wird eine Fokusgruppe mit Bildungsinstitutionen und psychosozialen Einrichtungen aus den Partnerländern organisiert. Es soll die Relevanz des bestehenden Weiterbildungsangebot erörtert werden einschließlich der Pläne zur Berücksichtigung neuer Anforderungen des Arbeitsumfelds.

Die Fokusgruppe soll:

- Auf einer sorgfältig geplanten Diskussion basieren;
- Den Versuch darstellen, Wahrnehmungen zu einem bestimmten Interessengebiet zu erhalten;
- Strukturierte Befragung mit offenen Fragen beinhalten um Ideen und Meinungen zu sammeln, die innerhalb, aber auch außerhalb des Rahmens der vorbereiteten Fragen liegen;

¹⁰<https://methods.sagepub.com/reference/the-sage-encyclopedia-of-communication-research-methods/i5753.xml>



- Die Durchführung muss in einer freien und nicht-bedrohlichen Umgebung stattfinden;

1.5.1. Zusammensetzung der Fokusgruppe

Für den Erhebung von wertvollen und abgerundeten Informationen sollten Fachleute aus verschiedenen beruflichen Positionen zur Teilnahme an der Fokusgruppe eingeladen werden wie z. B. Arbeitgebende in psychosozialen Einrichtungen, Vertretungen von Bildungsinstitutionen (Hochschul- und Berufsbildungseinrichtungen), erfahrene psychosoziale Fachkräfte und Vertretungen von Verbänden der psychischen Gesundheit.

Die Fokusgruppe besteht aus mindestens zwei Teilnehmenden des verantwortlichen Projektpartners (UNIRI) und zwei weiteren Teilnehmenden aus den übrigen Projektpartnerländern. Aufgrund von COVID-19 und Budgetbeschränkungen wird die Fokusgruppe von UNIRI virtuell organisiert (oder hybrid, falls UNIRI mehr Teilnehmende versammelt und dies vorzuzieht).

Die Herausforderung ist die Sprachbarriere, da alle Teilnehmenden während der Fokusgruppe Englisch sprechen müssen, ein Faktor den die die Projektpartner bei der Auswahl ihrer Vertretungen berücksichtigen sollten. Darüber hinaus werden in diesem Dokument vorgeschlagene Fragen bereitgestellt um den Teilnehmenden bei der Vorbereitung zu helfen. Auch die Projektpartner können das Gespräch bei Bedarf erleichtern. Das wichtigste Ergebnis der Fokusgruppe ist ein zusammenfassender Bericht mit den wichtigsten Schlussfolgerungen aus der Diskussion.

1.5.2. Vorgeschlagene Fragen

Nachfolgend finden sich vorbereitete Fragen, die an das Profil der einzelnen Teilnehmenden angepasst werden können.

Nachdem die Moderation der Fokusgruppe sich vergewissert hat, dass alle erforderlichen Unterlagen (Einverständniserklärung, Unterschriftenlisten usw.) von den Teilnehmenden unterschrieben wurden, fordert die Moderation mit Unterstützung der beobachtenden Person alle Teilnehmenden auf sich vorzustellen und ihren beruflichen und persönlichen Hintergrund in Bezug auf das zu behandelnde Thema darzulegen.

Es gibt drei Arten von Fragen, die in den Fokusgruppen gestellt werden:

- Fragen zum Engagement

Führen Sie die Teilnehmenden in das Diskussionsthema ein um sich auch damit vertraut zu machen.

- Fragen zur Erkundung

Schwerpunkt und Diskussion der Ergebnisse von online Umfragen und halbstrukturierten Interviews



- Frage zum Ausstieg

Gegen Ende ist es bedeutend sich zu vergewissern, dass keine Themen in der Diskussion übersehen wurden und jede Person die Möglichkeit hatte ihre Meinung zu äußern.

Fokusgruppen haben den gleichen Hintergrund und Inhalt wie die online Umfragen. In der Fokusgruppe sollen jene Themen, die mit dem online Fragebogen erörtert wurden als Diskussionsanstoß dienen. Insbesondere bieten Fokusgruppen die Möglichkeit die Ergebnisse der online Umfragen und der halbstrukturierten Interviews zu präsentieren und zu diskutieren.

Hier ein Beispiel für einen möglichen Fragensatz:

Fragen zum Engagement

- Wie beurteilen Sie die Rolle oder die Bedeutung der Fernberatung?

Fragen zur Erkundung

- Haben Sie jemals eine Beratung aus der Ferne durchgeführt?
 - Wenn ja, wie waren Ihre Erfahrungen?
 - Wenn nicht, gab es irgendeinen Grund, der Sie davon abgehalten hat?
- Welches sind die wichtigsten digitalen und nicht-digitalen Fähigkeiten, die Personen die in der psychischen Gesundheit tätig sind benötigen um Fernberatung durchführen zu können?
- Welche Art von Aus- und Weiterbildungsangeboten sollen entwickelt werden um bessere Ergebnisse bei der Bereitschaft und Fähigkeit zur Fernberatung zu erzielen?

Frage zum Ausstieg

- Gibt es noch etwas, das Sie zum Thema dieser Fokusgruppe oder zum REMCO-Projekt im Allgemeinen sagen möchten?

Dies sind ausschließlich Vorschläge, die Fragen die die Moderation stellen kann, sind zwar umfassend, aber nicht erschöpfend. Andere und eingehendere Fragen die sich aus der Diskussion während der Fokusgruppe ergebe sind notwendig und erwünscht.

1.5.3. Moderation und Beobachtungsrolle

Die Fokusgruppe wird idealerweise von einem Team geleitet, das aus einer Moderation (UNIRI) und zwei Beobachtenden (empfehlenswert) besteht. Die Moderation „moderiert“ die Diskussion; die Beobachtenden machen sich Notizen und geben den Teilnehmenden bei Bedarf Erklärungen und Übersetzungen.

1.5.4. Wie man eine Fokusgruppe in einer online Umgebung durchführt



Um die Durchführung einer Fokusgruppe in einer online Umgebung zu erleichtern, ist der Einsatz von einfach zu bedienenden und zugänglichen Technologien (wie Google Meet, Zoom, Skype, GoToMeeting) empfehlenswert. Um die Körpersprache und Mimik der Teilnehmenden zu verfolgen werden die Teilnehmenden aufgefordert ihre Kameras während der gesamten Zeit eingeschaltet zu lassen.

Zu Beginn der Fokusgruppe kann die Moderation ein vorbereitetes Skript verwenden um alle willkommen zu heißen, an das Ziel der Diskussion zu erinnern und die Grundregeln festzulegen.

Einführung in die Fokusgruppe

WILLKOMMEN

Herzlich willkommen und vielen Dank für Ihre Bereitschaft an dieser Fokusgruppe teilzunehmen. Wir schätzen Ihre Bereitschaft zur Teilnahme sehr.

EINFÜHRUNG

Mein Name ist Ich werde die Gruppe moderieren.

Ich möchte die beobachtenden Personen vorstellen, die Notizen machen und bei Bedarf Erklärungen und/oder Übersetzungen liefern.

Meine Aufgabe heute ist es für eine produktive Diskussion zu sorgen und die Meinungen und Bemerkungen der Gruppe zu dem ausgewählten Thema zusammenzufassen. Mein Kollege/meine Kollegin und ich werden in dem Endbericht keinen Namen von euch erwähnen.

Die Informationen werden vertraulich behandelt und nur vom Forschungsteam des REMCO-Projekts verwendet. Da Sie alle Formulare ausgefüllt haben [Unterschriftenliste, demografische Fragen (Alter, Geschlecht, Beruf) und die Einverständniserklärung], können wir nun beginnen.

ZIEL DER FOKUSGRUPPE

Wir sind hier um über das REMCO-Projekt zu sprechen und über die Fernberatung als ein wichtiges Thema für den Bereich der psychischen Gesundheit. Aus diesem Grund haben wir offene Fragen vorbereitet, die Sie frei und umfassend beantworten können um das Thema zu vertiefen.

Für diese Intention haben die REMCO-Partnerorganisationen bereits online Umfragen und halbstrukturierte Interviews durchgeführt und werden die Ergebnisse nun in dieser Fokusgruppe weiter analysieren.

Wir sind davon überzeugt auf diese Art und Weise eingehendere Informationen zu jedem der in der Studie behandelten Themenbereiche zu erhalten. Diese Fokusgruppe wird das Verständnis für den Kontext hinter den Antworten in der online Umfrage ermöglichen und uns dabei unterstützen diese Themen detaillierter zu erforschen.

Ziel dieser Fokusgruppe ist es daher über das oben genannte Thema zu diskutieren und die Erkenntnisse aus den ersten Forschungsphasen zu erörtern.



METHODIK

Die Diskussion, nennt sich „Fokusgruppe“. Für diejenigen unter Ihnen, die noch nie an einer Fokusgruppe teilgenommen haben möchte ich ein wenig über diese Art der Forschung erzählen.

Fokusgruppen werden eingesetzt, um Informationen auf informellen Weg von einer überschaubaren Personengruppe, die ein gemeinsames Interesse an einem bestimmten Thema haben, zu sammeln.

Ich stelle Fragen, mit denen ich Informationen über (nennen Sie den entsprechenden Themenbereich) und ihr persönliches und berufliches Leben einholen möchte. Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten und wir wollen auf jeden Fall die Antworten aller Anwesenden hören.

Ich werde die Sitzung moderieren und die Diskussion vorantreiben. Wenn ich der Meinung bin, dass wir zu viel Zeit für ein einzelnes Thema aufwenden, werde ich eingreifen und die Diskussion in Gang halten. Die Diskussion wird aufgezeichnet und die wichtigsten Ergebnisse werden in einem Abschlussbericht über den Qualifikationsbedarf zusammengefasst.

GRUPPENEINFÜHRUNG

Beginnen wir damit, uns vorzustellen. Bitte denken Sie daran Ihren Namen und Ihren Beruf zu nennen und uns gegebenenfalls etwas über Ihre Organisation zu erzählen.

GRUNDREGELN (ERINNERUNG)

Lassen Sie mich einige Grundregeln für diese Sitzung in Erinnerung rufen:

1. WIR MÖCHTEN, DASS SIE INTERAGIEREN
 - a. Wir möchten, dass sich jeder an der Diskussion beteiligt
 - b. Ich kann Sie kontaktieren, wenn ich eine Weile nichts von Ihnen gehört habe
 - c. Wir lernen von Ihnen (positiv und negativ).
2. ES GIBT KEINE RICHTIGEN ODER FALSCHEN ANTWORTEN
 - a. Die Erfahrungen und Meinungen von jedem von euch ist uns wichtig.
 - b. Signalisieren Sie, ob Sie zustimmen oder nicht.
 - c. Wir wollen ein breites Spektrum von Meinungen hören. Wir versuchen nicht einen Konsens zu erreichen, sondern wir sammeln Informationen.
3. WAS HIER GESAGT WIRD, BLEIBT HIER



- a. Wir möchten Ihnen eine Atmosphäre bieten in der Sie sich wohlfühlen bei allen Themenbereichen.

4. WIR WERDEN DIE GRUPPENDISKUSSION AUFZEICHNEN

- a. Wir wollen ihre interessanten Diskussionen festhalten.

LOGISTIK

Diese Fokusgruppe wird etwa eineinhalb Stunden dauern. Wenn Sie aus irgendeinem Grund gehen müssen haben Sie unser vollstes Verständnis! Wenn jemand nach dem Ende der Gruppe noch bleiben und weitere Kommentare hat nehmen wir uns gerne Zeit dafür.

Wenn Sie in der Gruppe sind beteiligen Sie sich bitte aktiv am Geschehen und Beginnen Sie keine Nebengespräche und/oder bilaterale Gespräche.

Fangen wir an!

SCHLUSSFOLGERUNGEN

Wir können nun unsere Fokusgruppe abschließen. Vielen Dank, dass Sie gekommen sind und Ihre Gedanken und Meinungen mit uns geteilt haben.

Wir stellen Ihnen nun ein kurzes online Bewertungsformular zur Verfügung mit der Bitte dieses auszufüllen, wenn Sie Zeit haben. Wenn Sie zusätzliche Informationen haben die Sie während der Fokusgruppe nicht erwähnen konnten können Sie diese gerne in dieses Bewertungsformular eintragen.



1.6. Forschungsetappen und Umsetzungsschritte

Die Forschung wird in vier Phasen unterteilt um die Sammlung angemessener Informationen und Daten zu gewährleisten, die eine fundierte Grundlage für die Formulierung der REMCO-Lernergebnisse bilden.

Phase A: Sekundärforschung („Desk Research“) zu Herausforderungen und Arbeitsanforderungen in der Fernberatung

Identifizierung relevanter Informationsquellen
Literaturübersicht
Ausfüllen von Formularen zur Berichtserstattung

Phase B: Sekundärforschung („Desk Research“) zu bestehenden Aus- und Weiterbildungsangebote für psychosoziales Personal

Identifizierung relevanter Informationsquellen
Literaturübersicht
Ausfüllen von Formularen zur Berichtserstattung

Phase C: Online Umfrage

Listenerstellung über relevante Interessensgruppen, die an der Umfrage teilnehmen sollen.
Auswahl der Werbekanäle, um die Zielgruppe zu erreichen
Kontaktaufnahme mit den Beteiligten zur Erläuterung über die Art der Umfrage z
Ausgefüllte Fragebögen sammeln
Analyse der Ergebnisse und Erstellung eines nationalen Berichts

Phase D: Interviews (*optional)

Identifizierung potenzieller Interviewpersonen
Kommunikation mit Fachkräften vor Ort
Interviewdurchführung
Erstellung eines zusammenfassenden Berichtes

Phase E: Fokusgruppe

Identifizierung von Teilnehmende
Kommunikation mit den Teilnehmenden
Durchführung der Fokusgruppen



1.7. Ausarbeitung der REMCO-Lernergebnisse

1.7.1. Lernergebnisse auf der Grundlage des Europäischen Qualifikationsrahmens

Der **Europäische Qualifikationsrahmen (EQR)** ist der gemeinsame europäische Referenzrahmen, der die Qualifikationssysteme der Länder miteinander verbindet und die Transparenz von Qualifikationen in ganz Europa erhöht. Er dient als eine Art Übersetzungsinstrument um die nationalen Qualifikationen in ganz Europa verständlicher und vergleichbarer zu machen. Ziel ist es die Mobilität von Arbeitnehmenden und Lernenden zwischen den Ländern und somit auch Lebenslanges Lernen zu fördern.

Insbesondere verbindet der EQR die nationalen Qualifikationssysteme und -rahmen verschiedener Länder um eine gemeinsame europäische Referenz - seine acht Referenzniveaus auf der Grundlage von „**Lernergebnissen**“ (definiert in Form von Kenntnissen, Fertigkeiten und Kompetenzen). Dieser Ansatz verlagert den Schwerpunkt vom Input (Art und Dauer der Lernerfahrung) auf das tatsächliche Lernen, d. h. auf all jene Kompetenzen, die eine Person nach Abschluss des Lernprozesses mit sich bringt. Durch die Verlagerung des Schwerpunkts auf die Lernergebnisse gelingt dem EQR:

- Die Abstimmung der Bedürfnisse des Arbeitsmarktes mit dem Bildungs- und Ausbildungsangebot;
- Die Erleichterung der Übertragung und Nutzung von Qualifikationen zwischen verschiedenen Ländern und Systemen der allgemeinen und beruflichen Bildung;
- Die Ermöglichung der Validierung nicht-formaler und informeller Bildung;
- Der Transfer von Lernergebniseinheiten auf der Grundlage eines Leistungspunktesystems (ECVET).

Die Entwicklung nationaler Qualifikationsrahmen mit Deskriptoren auf der Grundlage von Lernergebnissen ist ein Schritt, um Qualifikationen und Lernniveaus für alle Nutzenden eindeutig zu machen. Gemäß dem EQR ist ein „*Lernergebnis*“ definiert als eine Aussage über die Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen von Lernenden nach Abschluss eines Lernprozesses. Darüber hinaus werden Lernergebnisse als Grundlage für die Übertragung und Akkumulierung von Leistungspunkten (ECVET) verwendet und in drei Kategoriedimensionen (Deskriptoren) spezifiziert - als Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen, die wie folgt beschrieben werden:

- **Kenntnisse:** Das Ergebnis der Aneignung von Informationen durch Lernen. Kenntnisse sind die Gesamtheit der Fakten, Grundsätze, Theorien und Praktiken in Bezug auf einen Arbeits- oder Studienbereich. Nach dem EQR werden Kenntnisse als theoretisch und/oder faktisch beschrieben.
- **Fertigkeiten:** Die Fähigkeit, Kenntnisse anzuwenden und Know-how zu nutzen um Aufgaben zu erfüllen und Probleme zu lösen. Nach dem EQR werden Fertigkeiten als kognitive (die den Einsatz von logischem, intuitivem und kreativem Denken erfordern)



und praktische Fertigkeiten (die manuelle Geschicklichkeit und den Einsatz von Methoden, materiellen Werkzeugen und Instrumenten beinhalten) beschrieben.

- **Kompetenzen:** Die nachgewiesenen Fähigkeiten, Kenntnisse, Fertigkeiten und Einstellungen die in Arbeits- und Lernsituationen sowie für die berufliche und persönliche Entwicklung eingesetzt werden können. Nach dem EQR werden Kompetenzen in Form von Verantwortung und Selbstständigkeit beschrieben.

1.7.2. Praktische Hinweise zur Formulierung der REMCO-Lernergebnisse

Die folgenden Anweisungen unterstützen die Projektpartner bei der Anwendung des lernergebnisorientierten Ansatzes für die Gestaltung des REMCO-Curriculums. Der „European e-Competence Framework 3.0“¹¹ ist ein klar definierter Referenzrahmen für die Messung verschiedener Arten von Bildung und Kompetenzsätze. Dieser Referenzrahmen soll als Leitfaden für die Definition der REMCO-Lernergebnisse verwendet werden.

Was sind die wichtigsten Merkmale von Lernergebnissen?

Bei der Formulierung von Lernergebnissen müssen eine Reihe wichtiger Aspekte berücksichtigt werden um sicherzustellen, dass die entwickelten Lernergebnisse verständlich sind und mit den EQR-Standards übereinstimmen.

1. Lernergebnisse sollten sich auf Qualifikationen beziehen, nicht auf die spezifische Entwicklung von Fähigkeiten und Kompetenzen der einzelnen Lernenden. Der dahinterliegende Gedanke ist jener der Variation der Lernergebnisse von Lernenden zu Lernenden bei der Berücksichtigung verschiedener Stufen des Fortschritts und der Kompetenzentwicklung. Somit sollten sich formulierte Lernergebnisse auf die Lernergebnisse durchschnittlicher Lernenden beziehen.
2. Die Lernergebnisse sollen lernendenzentriert sein. Die Lernergebnisse müssen so beschrieben werden, dass der Schwerpunkt auf dem Lernenden liegt und nicht auf dem Lehrenden oder den Zielen die mit dem Lehrplan erreicht werden sollen.
3. Alle Lernergebnisse sollen von außen überprüfbar und messbar sein. Sie sollen so formuliert sein, dass durch ein Bewertungsverfahren festgestellt werden kann ob die Lernenden die Lernergebnisse erreicht haben. Die Orientierung der Lernergebnisse an beruflichen Tätigkeiten und Aufgaben erleichtert zudem die Festlegung von Bewertungskriterien.
4. Lernergebnisse sollen auf die Kenntnisse der Lernenden, die am Ende des Lernprozesses stehen, abzielen. Mit anderen Worten: Lernergebnisse sollen nicht den Lernweg oder die Aktivität beschreiben, sondern das Ergebnis nach Abschluss eines Lernprozesses.

¹¹ <http://www.ecompetences.eu/>



5. Die Art der Lernmethoden und -prozesse, die zur Erreichung bestimmter Lernergebnisse eingesetzt werden, sind bei der Beschreibung der Lernergebnisse nicht relevant.
6. Es soll so viele Lernergebnisse geben wie benötigt werden um zu verdeutlichen welche Themen die Lernenden im Kurs lernen.
7. Jedes Lernergebnis soll ein einziges Ziel verfolgen und nicht ein doppeltes oder zusammengesetztes Ziel. Ein doppeltes Ergebnis kann problematisch werden sobald Lernenden Leistungen in einem Bereich nachweisen, in einem anderen jedoch nicht. In einem solchen Fall ist die Formulierung zwei verschiedene Lernergebnisse empfehlenswert.

Wie werden gute Lernergebnisse formuliert?

- **Verwenden Sie aktive, klar verständliche Verben:** Bei der Formulierung von Lernergebnissen werden aktive Verben (z. B. „erklären“, „entwickeln“, „auswählen“, „analysieren“) verwendet. Solche Verben sollen messbare und beobachtbare Handlungen und Aufgaben beschreiben und können mit sektorspezifischen Verben ergänzt und kombiniert werden. Zweideutige Verben wie „mit etwas vertraut sein“ werde vermieden werden. Tabelle 8 enthält eine Liste aktiver Verben, die für die Deskriptoren der Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen verwendet werden sollen.
- **Spezifizieren und kontextualisieren Sie das aktive Verb:** Die Lernergebnisse werden spezifiziert und in jenen Kontext gestellt auf dem sich das Wissen und die Fähigkeit beziehen. Die Formulierung von Lernergebnissen besteht aus einem Verb und dem zugehörigen Objekt sowie einem zusätzlichen Satz der den Kontext beschreibt.
- **Vermeiden Sie vage und unbestimmte Formulierungen:** Die Lernergebnisse dürfen nicht zu allgemein sein, sonst sind sie von Unschärfe geprägt. Noch zu konkret, sonst werden die Module zu unflexibel. Es soll eine einfache und unmissverständliche Terminologie verwendet werden, die für die Lernenden leicht verständlich ist. Akademischer Jargon sollte vermieden werden. Schließlich sollen die Lernergebnisse keine wertenden Wörter wie „gut“, „einfach“, „effizient“, „erfolgreich“ usw. enthalten.
- **Mindestanforderungen für das Erreichen von Lernergebnissen festlegen:** Lernergebnisse sollen die Mindestanforderungen für das Erreichen und Validieren einer Einheit von Lernergebnissen nachvollziehbar beschreiben. Das bedeutet es sollen alle Lernergebnisse angeführt werden, die für die Erfüllung der Aufgaben im Sinne einer vollständigen beruflichen Tätigkeit notwendig sind.

Tabelle 11: Liste der aktiven Verben

Liste der aktiven Verben



Kenntnisse	Ordnen, definieren, beschreiben, vervielfältigen, identifizieren, beschriften, auflisten, benennen, zuordnen, einprägen, umreißen, ordnen, auswählen, bestimmen, präsentieren, kennen, sammeln, klassifizieren, erklären, schreiben, erkennen, messen, hervorheben, wiederholen, berichten, wissen, angeben, wiedergeben, erinnern, erzählen, erkennen usw.
Fertigkeiten	Entwerfen, ableiten, analysieren, verändern, anwenden, argumentieren, zusammenstellen, aufschlüsseln, aufteilen, demonstrieren, ausdrücken, auswählen, beeinflussen, begründen, Beispiele geben, benennen, berichten, beschreiben, bezeichnen, beurteilen, bewerten, präsentieren, diagnostizieren, diskutieren, beispielhaft veranschaulichen, leiten, klassifizieren, kategorisieren, zuordnen, entdecken, entwerfen, entwickeln, aufklären, erkennen, erklären, berechnen, kompilieren, erweitern, erzählen, herstellen, bewerten, produzieren, finden, schlussfolgern, formulieren, kontrastieren, entwickeln, generieren, hinterfragen, anzeigen, identifizieren, veranschaulichen, integrieren, interpretieren, klären, kritisieren, lehren, loben, lösen, modifizieren, neu anordnen, neu erschaffen, umschreiben, verwenden, ordnen, organisieren, planen, üben, rechtfertigen, regulieren, darstellen, sammeln, schaffen, schätzen, ableiten, schreiben, strukturieren, synthetisieren, teilen, trennen, testen, übersetzen, formen, umformulieren, umreißen, paraphrasieren, differenzieren, untersuchen, unterteilen, umwandeln, visualisieren, verbinden, vergleichen, überprüfen, verteidigen, nutzen, vorhersagen, vorbereiten, darstellen, projizieren, vorschlagen, auswählen, einschätzen, zeigen, zusammenfassen usw.
Kompetenzen	Ein Team leiten, Auszubildende anleiten, selbstständig handeln, Arbeitsabläufe überwachen, Verantwortung übernehmen usw.

Wie sollen die Lernergebnisse und Einheiten in REMCO beschrieben werden?

Um die Kompatibilität mit den EQR-Standards zu gewährleisten, sollen die REMCO-Lernergebnisse „**ganzheitlich**“ im Rahmen einer kohärenten Beschreibung als Matrix dargelegt und in einzelne Elemente der Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen unterteilt werden. Dieser Beschreibungsmodus ist im Hinblick auf die spätere Bewertung der Lernergebnisse klar strukturiert und ermöglicht den Vergleich mit den jeweiligen nationalen Curricula. Der Titel der Lernergebniseinheit soll klar und verständlich sein und widerspiegelt den Inhalt der Einheit. Die folgende Tabelle enthält ein Beispiel für die Formulierung von Lernergebnisse gemäß den oben genannten Anweisungen.

Tabelle 12: REMCO-Lernergebnis-Beschreibungsmodus (Beispiel)



EINHEIT DER LERNERGEBNISSE (d.h. LERNEINHEIT)	ANWENDUNGSDESIGN		
EQF-STUFE 4	ERWARTETE LERNERGEBNISSE		
	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN	KOMPETENZEN
	Kennt / im Bewusstsein von <ul style="list-style-type: none"> · Gebündeltes Paket von Produktivitätsanwendungen · Kommunikationsplattformen · Praktische Anwendung von Wissen über psychische Gesundheit und Wohlbefinden 	Können: <ul style="list-style-type: none"> · Arbeit ohne Aufsicht · Kommunikation per E-Mail, Chat, Videokonferenz · Zeit für zwanglose Gespräche 	Können: <ul style="list-style-type: none"> · Fähigkeit, technische Probleme zu lösen und bei Bedarf Hilfe zu suchen



2. ANALYSE DER HERAUSFORDERUNGEN UND ARBEITSANFORDERUNGEN IN DER FERNBERATUNG



2.1. Einleitung

Die COVID-19-Pandemie stellte die Fachkräfte im Bereich der psychischen Gesundheit (im Folgenden „PG“) vor eine ganz neue und konkrete Herausforderung. Die gesamte persönliche psychosoziale Beratung musste online durchgeführt werden. Auf diese Weise konnte den Betroffenen weiterhin Unterstützung angeboten werden und die psychiatrische Unterstützung musste an die neuen Herausforderungen angepasst werden, die durch die Pandemie selbst entstanden sind, wie z. B. erhöhte Stressbelastung und Einsamkeit. In diesem Dokument bezieht sich der Begriff „Psychosoziale Fernberatung“ auf „die Bereitstellung von verhaltensbezogenen und/oder psychischen Gesundheitsdiensten unter Verwendung technologischer Modalitäten anstelle von oder zusätzlich zu traditionellen persönlichen Methoden“ [Appleton et al., 2021, 6]. Darüber hinaus werden verschiedene Begriffe synonym verwendet, um auf die psychosoziale Fernberatung zu verweisen, z. B. „Telemedizinische Gesundheit“, „Telepsychiatrie“ und „online Therapie“. Der vorliegende Bericht beschreibt detailliert die Situation dieses Sektors in einem gesamteuropäischen Kontext und anschließend in jedem der sechs Projektpartnerländer: Österreich, Belgien, Kroatien, Griechenland, Italien und Rumänien. Innerhalb jeder pan-geografischen oder geografischen Untergruppe wurden die verschiedenen Herausforderungen oder Hürden für den oben genannten Sektor in die folgenden Kategorien unterteilt: Herausforderungen, die von den zu behandelnden Personen selbst wahrgenommen werden; Mitarbeitende im Bereich der psychosozialen Beratung und die persönlichen Herausforderungen, mit denen sie konfrontiert sind; Herausforderungen rechtlicher Natur sowie regulatorische Fragen; methodische Fragen, Fragen der Qualifikation und Fragen der technischen Infrastruktur.

2.2. EU-Übersicht

Während der Übergangsphase zu Beginn der COVID-19-Pandemie arbeiteten die PG-Fachkräfte in der EU auf unterschiedliche Weise an der Umstellung von der persönlichen auf die online Beratung. In erster Linie erwiesen sich Konsultationen mit Personen aus dem Kollegium und mit Führungskräften, einschließlich der Teilnahme an Sitzungen erfahrenerer Teammitglieder, als ein gängiger Ansatz zur Bewältigung der neuen herausfordernden Situation. Darüber hinaus ergaben Erhebungen, dass PG-Fachkräfte online Posts verfolgten, sich über staatliche Richtlinien informierten, Einverständniserklärungen zum Zwecke des Datenschutzes vorbereiteten, Videos zum Thema konsultierten und Artikel über Videotherapie lasen (Aafjes-van Doorn, 2020). Die psychosoziale Fernberatung wurde vor allem über Videokonferenzen angeboten, aber auch weitere innovative Instrumente wie Instant-Messaging-Dienste, Videos, Foren, Telefon, E-Mails oder Textnachrichten wurden genutzt. Diese letztgenannten, informellen technischen Tools ermöglichten einen konstanten Kontakt zwischen den Therapiesitzungen und stärkten die Bindung zwischen therapeutischen Fachpersonal und den Betroffenen (Appleton et al., 2021).

Es war zu dieser Zeit schon offensichtlich, dass in Zukunft bestimmte grundlegende Probleme mit dem Konzept der psychosozialen Fernberatung auftreten werden. Weniger erfahrenes therapeutisches Fachpersonal berichtete über ein höheres Maß an Selbstzweifel und berufsbedingten Ängsten in der online Beratung. Dies war „angesichts der Neuartigkeit der Behandlungsmethode nicht überraschend“. In Hinblick auf den plötzlichen Ausbruch der Pandemie konnten sich die Fachkräfte nicht adäquat auf diese neue Situation vorbereiten. Weiters



konzentrierten sich die vorherrschenden Probleme auf das online Medium: Die Vielfalt der verwendeten Plattformen, die Schwierigkeit der Patienten und Patientinnen einen geeigneten Raum für die Therapiesitzung bei sich zu Hause zu schaffen und die möglicherweise daraus resultierende Schwierigkeit sich über einen längeren Zeitraum zu konzentrieren (Auswirkung der Bildschirmarbeit). Die Fachkräfte stellten fest, dass sie Schwierigkeiten hatten sich auf die beratungsaufsuchenden Personen einzulassen, „nonverbale Hinweise“ (Appleton et al., 2021) zu lesen, körperliche Symptome zu erkennen und allgemein Empathie für das Gegenüber zu zeigen. Es wurde jedoch die Ansicht vertreten, dass viele dieser Probleme mit einer ausreichenden Weiterbildung in der audiovisuellen psychosozialen online Beratung (Aafjes-van Doorn, 2020).

Ein weiteres wichtiges Thema war die Notwendigkeit geeigneter Beratungstools, die einerseits ein gewisses Maß an Privatsphäre und Datenschutz gewährleisten und andererseits den beratungsaufsuchenden Personen Zugang zu einem technischen Helpdesk für die Problemlösung bieten. Damit einher ging die Forderung die Akten der Patienten und Patientinnen elektronisch zur Verfügung zu stellen, damit das Fachpersonal darauf zugreifen kann (Appleton et al., 2021). Die WHO bekräftigte diese Forderung indem sie daran erinnerte, dass es unerlässlich ist „die Zugänglichkeit, Akzeptanz, Sicherheit und Auswirkungen dieser Instrumente und Technologien“ langfristig zu überwachen und zu bewerten. Es wurde auch auf die Notwendigkeit „kulturell angepasster“ Instrumente hingewiesen und betont, dass die verschiedenen Länder nur die Anwendungen einsetzen und fördern sollen, die für ihren kulturellen Hintergrund relevant sind (2021). Ein grundlegendes Problem und ein Nebenprodukt der Pandemiezeit war das Fehlen einer stabilen Internetverbindung, im Falle einer psychosozialen Fernberatung wirft dies ernsthafte Probleme auf.

In Anbetracht der oben dargelegten zahlreichen und unterschiedlichen Herausforderungen ist es wichtig zu erwähnen, dass viele dieser Probleme durch eine gezielte Weiterbildung in Bezug auf die Vorgehensweise bei der Videotherapie gelöst werden können (Aafjes-van Doorn, 2020). Die Flexibilität erwies sich als einer der Hauptvorteile der online Therapie. Längere Präsenztermine wurden durch häufigere, kürzere Termine ersetzt um der geringeren Aufmerksamkeitsspanne und der zusätzlichen Belastung durch die online Dienstleistung gerecht zu werden. Das online Medium ermöglichte es beiden Parteien zudem die Reisezeit und damit auch die Reisekosten zu reduzieren. Viele PG-Fachleute berichten, dass sich dadurch ihre Work-Life-Balance verbessern konnten. Die online Umgebung bot ihnen auch eine zusätzliche Sicherheitsbarriere im Falle von gewalttätigem oder herausforderndem Verhalten seitens der Patienten und Patientinnen. Der online Austausch von Dateien und ähnliche Tools unterstützten die PG-Fachkräften effizienter zu arbeiten (Appleton et al., 2021).

ÖSTERREICH

Die österreichischen Anbieter von psychosozialen Fernberatungsdienstleistungen betonten den Bedarf an sicheren Räumen (eine Umgebung, in der die beratungsaufsuchenden Personen bequem mit dem therapeutischen Fachpersonal sprechen können) während der Pandemie, die äußerst wichtige stabile Internetverbindung um einen reibungslosen Ablauf der Therapie zu gewährleisten wie auch die Notwendigkeit klarer Grenzen im Beratungssetting. Vereinbarte Therapiezeiten waren in dieser Hinsicht eine große Hilfe. Darüber hinaus wurde erörtert wie wichtig ein rücksichtsvolles Vorgehen bei der online Therapie mit bestimmten Zielgruppen ist.



Wie z. B. mit emotional instabilen Personen, mit Personen, die an Selbstverletzungen leiden und mit jenen Betroffenen, die zu einer Verschlimmerung ihres Zustands neigen oder eine sehr genaue Diagnose benötigen (was sich über ein audiovisuelles Medium möglicherweise schwieriger gestaltet).

Österreich bietet die PG-Therapie auf vielfältige Weise an, einschließlich aller Arten der synchronen und asynchronen Kommunikation. Dieses Maß an Konnektivität förderte die Effizienz in der PG-Behandlung insbesondere im Hinblick auf die medizinische Bildgebung, da das Internet den Fachleuten die Möglichkeit bietet Informationen mit hoher Geschwindigkeit auszutauschen. Auch die Dokumentation in einem online Umfeld erwies sich als wesentlich einfacher.

Allerdings ergaben sich auch rechtliche Fragen auf internationaler Ebene. Datenschutz und Privatsphäre (insbesondere bei Telekonferenzen) lösten eine Debatte über das am besten geeignete Instrument für die online Therapie aus, da „klinisch-psychologische Interventionen“ stattfinden müssen (Eichenberg & Kühne, 2014, Stetina, 2009). So wurde beispielsweise festgestellt, dass Skype und sein Anbieter auf die auf der Plattform geteilten Inhalte zugreifen können, weshalb die Fachkräfte von PG-Therapien die Notwendigkeit erkannt haben, dass therapiebezogene Dokumente verschlüsselt oder zumindest passwortgeschützt sein müssen (Hoyer & Knappe, 2020). Andererseits bietet die online Therapie die notwendige Anonymität und Vertraulichkeit, die einige hilfeschende Personen benötigen. Beispielsweise war der Zugang zu einer Therapie in einer online Umgebung für drogenabhängige Personen wesentlich einfacher. Frauen, die in gewaltdurchzogenen Beziehungen steckten waren ein weiteres Paradebeispiel für jene, die Diskretion benötigten und von dem online Setting wesentlich profitierten (Zehetner, 2020).

Die Fachkräfte der Fernberatung hatten das Gefühl, dass ihnen die notwendigen theoretischen Grundlagen für ihre Arbeit fehlten (Stetina, 2009). Dies veranlasste sie sich auf die Suche nach Aus- und Weiterbildungsangeboten und Informationen zu diesem Thema zu machen. Trotz der Zunahme der Lernmaterialien zur Verbesserung der Fertigkeiten von psychosozialen Fachkräften, ergab die Suche, dass es in diesem Bereich vergleichsweise wenig Angebote gab. Fähigkeiten wie die Moderation von online Diskussionen, die Entwicklung und Unterstützung von „didaktischen online Lernsettings“ und das Verständnis für „Besonderheiten der virtuellen Gruppendynamik“ sind dringend erforderlich (Eichenberg & Kühne, 2014).

Die beratungsaufsuchenden Personen schienen sich weniger gehemmt zu fühlen an online Therapiesitzungen teilzunehmen, allerdings traten häufiger Missverständnisse auf. Diese hatten dann das Potenzial den Zustand der Betroffenen zu verschlechtern. Es wurde auch argumentiert, dass „Aspekte“ der „kritischen Urteilsbildung“ einer PG-Fachkraft (durch die online Umgebung) beeinträchtigt ist, ein Faktor der bei der Diagnose zu Schwierigkeiten führt (Eichenberg und Stetina, 2015). Textbasierte Beratung - etwa über „Chats“ - führte zu einer Verringerung der Menge an geteilten Informationen. Hierbei war ein erhöhtes Risiko der Projektion entstanden. Notfallsituationen waren ebenfalls schwieriger zu entschärfen, da asynchrone Kommunikationskanäle keine sofortige Reaktion ermöglichen. Die Meinung wurde laut, dass die Einhaltung des HON-Kodex und die Beachtung grundlegender ethischer und moralischer Prinzipien die Qualitätssicherung fördern und dieses Problem mildern würde (Eichenberg & Kühne, 2014). Darüber hinaus wurde ein schriftliches Feedback vorgeschlagen, damit die PG-



Fachkraft bei der Anwendung von IMI-Methoden die Reaktion der Betroffenen herausfinden kann. (Hoyer & Knappe, 2020). Außerdem wurde ein regelmäßiges Korrekturlesen des schriftlichen Materials unter dem Kollegium zur Vermeidung von missverständlichen Formulierungen vorgeschlagen. Im online Setting tragen die Fachkräfte wohl eine größere Verantwortung für ihre Patienten und Patientinnen und müssen ihre eigene Einstellung zur online Arbeit stetig reflektieren (Zehetner, 2020).

Die OTherapie leistete Pionierarbeit bei dem Versuch diese Form der Therapie zu verbreiten. Dadurch wurden nicht nur Zeit-, Reise- und Raumkosten reduziert, sondern auch kürzere Sitzungen ermöglicht, wodurch die Kosten weiter gesenkt wurden und die Sitzungen möglicherweise häufiger stattfinden konnten (Eichenberg & Kühne, 2014).

BELGIEN

Belgien reagierte insgesamt positiv auf die Einführung von online Therapieangeboten. Die Fachkräfte der psychosozialen Versorgung vertreten allgemein die Meinung der Telekonsultation als geeignete Form der Erbringung psychosozialer Dienste im Vergleich zu den meisten anderen Sektoren. Allerdings wurden bei der Untersuchung auch wichtige Probleme festgestellt wie z. B. ein Verlust an Kommunikationsintensität, die Unfähigkeit die nonverbalen Signale der beratungssuchenden Personen zu lesen, das Spiel als Teil der Kindertherapiesitzungen zu beobachten und das Gefühl des Fernbleibens des Therapieprozesses der Betroffenen. Weitere Herausforderungen im Bereich der pädiatrischen Therapie waren Schwierigkeiten bei der Bewertung der Eltern-Kind-Dynamik, insbesondere wenn Verdacht auf Gewalt vorlag. Kinder mit Bildschirmabhängigkeitsproblemen waren ebenfalls ungeeignet für das Medium der online Therapie (Tomiche, 2021).

Wie auch in anderen Partnerländern traten IT- und technische Probleme auf. Das online therapeutische Fachpersonal soll selbst über die entsprechenden Fähigkeiten verfügen um ihre Klientel technisch zu unterstützen – so die Meinung der Mehrheit. Eine Umfrage zu diesem Thema ergab folgende Ergebnisse: „etwas mehr als die Hälfte (56 %) der Befragten gab an, dass ein Patient/eine Patientin auf technische Unterstützung zählen können muss um eine Videokonsultation durchführen zu können. Die andere Hälfte der Befragten (51 %) verfügte über ausreichend Kenntnisse um selbst Videokonsultation starten zu können.“ Dies bezog sich auch auf finanzielle Elemente: Die Zahlungsprozesse mussten klar definiert und einfach durchzuführen sein (Avalosse et al, 2020).

Themen wie Benutzerfreundlichkeit, Datenschutz und Datensicherheit sowie berufsethische Fragen wurden angesprochen. Das online Setting führte auch zu einem gewissen Maß an Fehlinformationen, die das therapeutische Band zwischen PG-Fachpersonal und den Patienten und Patientinnen belasteten. Die Empfehlung der Einrichtung einer Website seitens des therapeutischen Fachpersonals für ihr Klientel wurde ausgesprochen um den Austausch klarer Informationen zu erleichtern. Trotz alledem wurde festgestellt, dass PG-Dienste während der Pandemiephase in größerem Umfang angeboten wurden und geografische Beschränkungen durchbrachen (wenn z. B. ein PG-Fachpersonal in einem bestimmten Gebiet nicht zu finden ist oder Betroffene Diskretion benötigen). Diese Art der Therapie war gut geeignet für bestimmte Personengruppen, die unter Bedingungen litten, die sie daran hinderten das Haus zu verlassen,



wie Agoraphobie, eine Behinderung oder chronische Schmerzen (Wurtz, 2020). Im Großen und Ganzen stellte die online PG-Versorgung eine wirksame Möglichkeit dar, die psychosoziale Versorgung trotz Einschränkungen und ohne Infektionsrisiko weiter anzubieten.

Die Gesundheitseinrichtung „Conseil Supérieur de la Santé“ berichtete, dass IT-bezogene Probleme vor allem Menschen in prekären Lebensumständen und ältere Menschen zu betreffen schienen. Diese Menschen hatten auch Schwierigkeiten, einen geeigneten Raum zu finden, indem sie Therapiesitzungen abhalten konnten. Falsche und fehlende Informationen rund um das Thema Gesundheit erwiesen sich als weiteres Problem. Dieser Grund erschwerte die Herstellung einer Vertrauensbasis. Das online Medium beeinträchtigte die Fähigkeit der psychosozialen Fachkräfte ihr Berufs- und Privatleben unter einen Hut zu bringen, da es ihnen schwer fiel sich von ihrem Gegenüber zu trennen. Dies führte häufig zu körperlicher und geistiger Erschöpfung und beeinträchtigte somit die Qualität der online Dienste (2021).

Wie in anderen Partnerländern hat die Forschung gezeigt, dass die Wirksamkeit der Ferntherapie in Belgien stark variiert: Abhängig von der behandelten Person selbst, die Eingebundenheit der Betroffenen in den online Therapieprozess und der Kommunikation zwischen dem therapeutischen Fachpersonal und den beratungsaufsuchenden Personen (Wurtz, 2020).

KROATIEN

Die online Therapie hat sich in Kroatien im Wesentlichen bewährt. Die Vorteile wie Kosten- und Zeitersparnis werden von der kroatischen Bevölkerung gut angenommen. Da viele Personen nicht in den großen Städten oder eben auf Inseln außerhalb des Festlandes leben. Ebenso erschweren berufliche oder familiäre Verpflichtungen eine persönliche Beratung zu erreichen. Weiters fühlen sich viele Patienten und Patientinnen in einer online Umgebung weniger gehemmt und sind daher eher bereit Informationen zu teilen. Bestimmte Arten der PG-Therapie waren in der virtuellen Umgebung ebenso wirksam wie die kognitive Verhaltenstherapie zur Behandlung von Depressionen, Panikstörungen, sozialen Ängsten und generalisierten Angststörungen (Jurkovic, 2020). Einige psychotherapeutische Ansätze, die eine stärkere körperliche Analyse beinhalten wie z. B. die psychoanalytische Psychotherapie, waren hingegen weiterhin besser für das persönliche Setting geeignet. Es sei denn die psychosozialen Fachkräften waren sich der Hindernisse im online Setting bewusst und konnten gezielt dagegen steuern (Matacic, 2018). Das Gleiche gilt für Betroffene von Suizidgedanken oder psychotischen Symptomen leiden (Jurkovic, 2020).

Die Herausforderungen die die online Therapie mit sich bringt drehen sich um ähnliche Themen wie in den anderen Partnerländern: rechtliche, ethische und technische Fragen (z. B. eine instabile Internetverbindung) und Veränderungen bei den theoretischen und klinischen Techniken. Im Einzelsetting hatten einige beratungsaufsuchende Personen mit der Akzeptanz des Konzeptes der virtuellen Psychotherapie Schwierigkeiten. Zudem traten Probleme mit der Privatsphäre aufgrund bestehenden Platzmangels und störenden Familienmitgliedern auf. Das Gruppentherapieszenario konnte dagegen leicht online übertragen werden. Dennoch wurde vorgeschlagen etwas Zeit vergehen zu lassen bevor sich die vollen Auswirkungen des virtuellen Settings auf die Gruppenpsychotherapie zeigen (Moro, 2021).



Aus der Sicht der Aus- und Weiterbildung hatte Kroatien bereits mit der Erstellung von Materialien begonnen mit Informationen rund um die Vorgehensweise von online PG-Bereitstellung. Auch wurden Konzepte wie unterstützende Supervision zur Unterstützung der Emotionsregulierung und Feedbackschleifen vorgeschlagen zur Dokumentation der Reaktionen der Patienten und Patientinnen auf das online Setting wie auch zur Informationsweiterverbreitung rund um die Themen Privatsphäre und Ethik (Ajdukovic, 2020).

Ein besonderes Problem, das im Rahmen des kroatischen „Desk Research“ aufgeworfen wurde bezieht sich auf die Präsenz betrügerischer psychosozialer Fernberatung während der Pandemiephase. Dies machte potenzielle beratungsaufsuchende Personen selbstverständlich misstrauisch und führte zu Misstrauen und einem Mangel an Vertrauen in das System (Jurkovic, 2020).

Im Durchschnitt wurde Zoom als Kommunikationsmittel aus Sicherheitsgründen stark bevorzugt, ebenso wie die Verwendung von sicheren E-Mail-Adressen wie hush- und proton mail. Die Patienten und Patientinnen sollten im Vorfeld über die benötigte Ausstattung für psychosoziale online Fernberatungseinheiten informiert werden. Zudem wurde ein Probelauf empfohlen damit das therapeutische Fachpersonal die technischen Komponenten überprüfen kann. Auch ein Plan B für Situationen in denen die Technik versagt wurde als wichtig erachtet (es wurde angemerkt, dass die Kluft zwischen „Digital Natives“ und „Digital Immigrants“ hier oft ungerecht sei und ältere Fachkräfte benachteilige). Zu den weiteren Ratschlägen für die Durchführung von online Therapien gehörten die Überprüfung des rechtlichen Schutzes und der Regulierung im Land, das Wissen um die Kündigungsrechte der Patienten und Patientinnen und die Eigentumsrechte an den Aufzeichnungen der Sitzungen. Nicht zuletzt wurde ein Sicherheitsaspekt erwähnt, indem die psychosoziale Fernberatung nicht als Ersatz für die Notfallversorgung angesehen werden kann, da das therapeutische Personal womöglich nicht immer erreichbar ist (Rhodes, 2020).

GRIECHENLAND

Griechenland berichtete einerseits über viele der gleichen Vorteile wie geringe Kosten und Zeitaufwand, andererseits führten sie auch Forschungsergebnisse an die zur Vorsicht mahnen- insbesondere in Zusammenarbeit mit instabilen Fällen wie mit drogenabhängigen Personen, mit Menschen mit Selbstmordgedanken oder Psychosen oder Personen mit aggressivem Verhalten. Weiters warnten sie vor dem Ausschluss bestimmter sozialer Gruppen aufgrund finanzieller Probleme und technischer Unzulänglichkeiten. In einem Leitartikel wurde darauf hingewiesen, dass der Übergang zur online Bereitstellung von psychosozialer Beratung recht mangelhaft und die Datenerfassung aus verschiedenen Quellen ungenau war.

Mehrere Gründungszentren und Behörden möchten IoT-Tools nutzen, um das griechische Gesundheitssystem zu entlasten. IoT- und KI-Technologien erweisen sich in Kombination mit virtueller Realität als „eine zuverlässige Alternative zur klassischen körperlichen und geistigen Untersuchung und Behandlung in vielen Bereichen psychischer und neurologischer Erkrankungen“ (Psychiatriki-Journal, 2021). Sie sind auch in der Lage, frühe Anzeichen psychischer Erkrankungen mit einem hohen Maß an Genauigkeit zu erkennen.

Die psychische Gesundheit ist einer der Bereiche, der am meisten von diesen Technologien zu profitieren scheint und seit Beginn der Pandemie ist ein deutlicher Anstieg zu beobachten



(Psychiatriki-Journal, 2021). Elektronische Gesundheitsakten erwiesen sich ebenfalls als sehr hilfreich im Rahmen der online PG-Versorgung. Es gab auch Bedenken hinsichtlich der Privatsphäre von Fachkräften und den Patienten und Patientinnen, ein Faktor der für beide Seiten mit Scham besetzt sein kann. Die Risiken die mit dem Aufbau einer therapeutischen Beziehung und ihrer angemessenen Aufrechterhaltung verbunden sind wurden ebenfalls detailliert beschrieben. Fragen wie Datenschutz wurden im Zusammenhang mit den wichtigsten Daten der Personen, die sich in eine Beratung begeben angesprochen (Μωραΐτη, 2022). Leider hat trotz des technologischen Fortschritts ein Teil der Bevölkerung immer noch keinen Zugang zum Internet oder verfügt nicht über die finanziellen Mittel (Μωραΐτη, 2022).

Ein großer Vorteil der online PG-Bereitstellung wurde jedoch in der Möglichkeit gesehen psychosoziale Beratung zu personalisieren und auf Individuen oder Gruppen zuzuschneiden. Ein weiterer Vorteil, der genannt wurde ist der vermehrte Zugang von Menschen zu psychosozialer Beratung. „Thrive Global“ wies darauf hin, dass online PG-Angebote auch bedeuteten, dass der Fortschritt der Patienten und Patientinnen viel genauer festgehalten werden könnte (2021). Eine andere Organisation für psychische Gesundheit berichtete, dass sich die Patienten und Patientinnen aufgrund des fehlenden Infektionsrisikos (helpmyself) während der Teilnahme an einer online Therapie entspannter fühlten.

„Psychology Thessaloniki“ empfahl den Fachleuten sich trotz der offensichtlichen Vorteile der online PG-Behandlung an die „European Psychotherapy Association“ zur Beratung zu wenden und um sicherzustellen, dass die angebotene psychosoziale Beratung von hoher Qualität ist. Außerdem wird vorgeschlagen, dass eine regelmäßige Neubewertung sehr wichtig ist um festzustellen ob das online Medium noch die geeignetste Methode darstellt (2022).

ITALIEN

Forschungsergebnisse aus Italien veranschaulichen in ausgewogener Weise die positiven und negativen Aspekte der online PG-Versorgung. „Carpiniello“ erörtert die Herausforderungen, mit denen das italienische System zu Beginn der Pandemie konfrontiert war. Seiner Meinung nach gab es einen deutlichen Mangel an gemeinsamen Verfahren auf nationaler Ebene, eine unzureichende offizielle Anerkennung und Entlohnung sowie einen Mangel an Personal im PG-Sektor (begleitet von „geringer Computer- und Telematikkompetenz“). Der Dienstleistungssektor stellte auch nicht genügend Technologie (wie Breitbandnetze, PCs und geschützte Plattformen) zur Verfügung und erhebliche sozioökonomische und generationsbedingte Unterschiede bestimmten die technologische Kompetenz. Viele ältere Menschen waren mit dem Konzept der „Fernkommunikation“ nicht vertraut. Darüber hinaus gab es Probleme mit der Privatsphäre und der beruflichen Schweigepflicht (2020).

Guida Psicologi, eine online Publikation, kommentiert die verschiedenen Fallstricke der online PG-Therapie, nämlich eine langsame Internet-Bandbreite, die zu einer verzögerten Audiofunktion führt oder die Kamera ausschaltet. Informationen die sonst aus nonverbalen Hinweisen gewonnen werden gehen leicht verloren. Das bedeutet, dass es länger dauert den Beratungsaufsuchenden zu helfen oder Diagnosen zu erstellen. Eine unnatürliche online Interaktion kann eine angemessene therapeutische Beziehung erschweren. Der Schutz der Privatsphäre stellt ein großes Problem dar. In Italien ist man der Ansicht, dass ein rechtlicher



Rahmen zur Regulierung des Einsatzes von Technologie bei der online PG-Versorgung fehlt (2022). Nicht zuletzt merkt Sanità Digitale die Anpassung der ADSL- und drahtlosen Leitungen zur Leistungsverbesserung an. Ebenso müsste Hard- und Software aufgerüstet werden um den technologischen Anforderungen der online PG-Bereitstellung gerecht zu werden. Die Fachkräfte in der psychosozialen Beratung haben ein Weiterbildungsbedürfnis im Umgang mit den verschiedenen Plattformen in der Beratung (unter Beachtung des Datenschutzes). Generell muss der PG-Sektor noch tiefsitzende gesellschaftliche Vorurteile gegenüber der online Psychologie überwinden (2022).

Die online PG-Beratung bringt jedoch auch einige Vorteile mit sich. Erstens machte sich die Meinung laut die online Beratung über die eigentliche Therapiesitzung hinaus zu verlängern. Diese Art der Beratung ist weitaus nachhaltiger. Die Fachkräfte sind in der Lage Ratschläge zu meditativen Praktiken oder aufgezeichneten Visualisierungen zu geben, die bei bestimmten Beschwerden wie Schlaflosigkeit oder Angstzuständen helfen. Der Austausch von Nachrichten außerhalb des audiovisuellen Konferenztools kann den Patienten und Patientinnen eine Verbindung zu einem therapeutischen Fachpersonal außerhalb ihrer Therapiesitzung bieten. Online Gruppen können ein Gefühl der Gemeinschaft vermitteln, indem sie Menschen, die an bestimmten Krankheiten leiden oder Menschen, die mit denselben Problemen zu kämpfen haben, miteinander verbinden. Auch Multimedia-Optionen sind verfügbar. Therapeutische Fachkräfte können sehr kreativ werden und Therapiesitzungen in virtuellen Umgebungen mit Hilfe von Avataren einrichten. Dies könnte helfen verschiedene Situationen in Rollenspiele zu versetzen. Auch die online Gruppentherapie ist eine Option. Das online Setting ermöglicht es Menschen mit ähnlichen Merkmalen zusammenzubringen unabhängig von ihrem geografischen Standort.

Letztendlich könnte die online Therapie zur Demokratisierung (Guida Psicologi, 2022) und zur Förderung einer größeren Inklusion im Bereich der psychischen Gesundheit beitragen. Die online Therapie fördert die Annäherung in der professionellen therapeutischen Beziehung. Sie bietet zudem ein sicheres Umfeld für diejenigen, die zwar Hilfe in Anspruch nehmen möchten, aber nicht über den herkömmlichen traditionellen Weg (Setting Terapeutico Online, 2021). Bernardelli erklärt weiter, dass der Einsatz digitaler Geräte und Plattformen dazu beitragen kann „die Einbindung der Nutzenden in einen Behandlungspfad zu erhöhen“, wodurch die Wahrscheinlichkeit eines Behandlungsabbruches sinkt. Darüber hinaus kann der Einsatz von Technologie „die Wahrscheinlichkeit erhöhen sich auf einen psychotherapeutischen oder Empowerment-Weg zu begeben“, wodurch „Vorurteile und Stigmatisierung“ im Zusammenhang mit psychischer Gesundheit abgebaut werden. Dadurch wird auch das Bewusstsein für die Telepsychologie und ihre Anwendungen geschärft.

Um eine gleichbleibend gute Betreuung zu gewährleisten, müssen jedoch einige wichtige Richtlinien beachtet werden. Bernardelli empfiehlt ausreichend zu recherchieren um die richtige Soft- und Hardware für den Einsatz der Psychotechnologie und der dazugehörigen digitalen Techniken zu finden. Außerdem empfiehlt er sich über die verschiedenen Arten von Psychotechnologien wie z. B. Entspannungspsychotechnologien oder Psychodiagnostik zu informieren und sich in diesem Bereich weiterzubilden. Er schlägt auch einen Videokonferenz-Knigge vor damit die beratungssuchenden Personen wissen wer das Gespräch beginnt, welche Kleidung getragen werden soll, wie mit dem Thema Pünktlichkeit umgegangen wird und andere allgemeine Themen, die bei persönlichen Sitzungen nicht geklärt werden müssen (2022).



RUMÄNIEN

Die Forschung zum Thema online PG-Angebot in Rumänien konzentriert sich auf eine Reihe von Schlüsselbereichen. In erster Linie erweist sich eine instabile Internetverbindung als eines der häufigsten Probleme. Bei den genutzten Videochat-Plattformen kommt es häufig zu Störungen wie das Einfrieren des Bildschirms. Die Konsequenz ist der Wechsel zu einem anderen Kommunikationsmittel. Dies ist nicht gerade die beste Therapieumgebung (Munteanu, 2021).

Im Aufbau einer therapeutischen Beziehung sind beide Parteien gemeinsam dafür verantwortlich eine Umgebung für die Therapiesitzung zu finden. Handgesten sind ein weiterer grundlegender Aspekt von online Sitzungen jeglicher Art, die oft unterschiedlich interpretiert werden. So kann beispielsweise eine ausgestreckte Hand „verzerrt erscheinen und als unnatürlich empfunden werden“. Damit sich beide Parteien so wohl wie möglich fühlen „wählen Sie den Abstand - die optimale Position vor dem Computer – so dass die Gesten des Patienten oder der Patientin nicht verzerrt wahrgenommen werden“. Die Beleuchtung sollte die gute Lesbarkeit der Mimik unterstützen und der Lautstärkeregel sollte allenfalls bei Bedarf zum Einsatz kommen (Aventura Dezvoltării, 2022).

Obwohl es sicherlich praktisch ist Therapiesitzungen im Wohnzimmer abzuhalten oder auch an ihnen teilzunehmen ist in diesem Raum keine allzu hohe Privatsphäre gegeben. Es ist zu bedenken, dass manche Menschen keinen Zugang zu einem sicheren, ruhigen Raum für die Therapie haben. Insbesondere wenn sie in einer kleinen Wohnung leben oder Kinder haben (Psiholog Online, 2021). Andere problematische datenschutzrelevante Aspekte des online Therapieprozesses sind die Vertraulichkeit der ausgetauschten Textinformationen wie auch das Risiko einer dritten zuhörenden oder aufzeichnenden Person. All diese Faktoren können sich auf die professionelle therapeutische Beziehung auswirken, die für den Fortschritt der zu beratenden Person von grundlegender Bedeutung ist. Beide Parteien müssen während der online Therapie Zeit und Energie in den Therapieprozess investieren um Missverständnisse vorzubeugen (Barca, 2017).

Einige persönliche Berichte von psychosozialen Fachkräften selbst können helfen einen Einblick in die Welt der online PG-Angebote zu geben. Krisztina Gabriela Szabó (promovierte Psychologin, Psychotherapeutin) erzählt sie habe oft festgestellt, sowohl bei sich selbst als auch bei ihren Patienten und Patientinnen, - zu ihrer angenehmen Überraschung - dass beide Parteien in der Lage waren eine echte und tiefgreifende Verbindung in online Therapiesitzungen herzustellen. Im Gegensatz dazu ist Lavinia Tăutu (Psychologin, kognitive Verhaltenstherapeutin) der Meinung nur einen begrenzten Zugang zum gesamten Spektrum des nonverbalen Verhaltens in online Therapiesitzungen zu erhalten und dass nicht für alle Menschen diese Form der Beratung geeignet ist (bezogen auf das therapeutische Fachpersonal wie auch auf die zu behandelnden Personen). Älteren Personengruppen, Menschen mit schweren emotionalen oder psychischen Problemen oder solchen mit Selbstmordgedanken bietet das online Format möglicherweise nicht genügend Sicherheit und Komfort. Der Grund ist einfach: diese Personengruppen haben das Bedürfnis nach der Anwesenheit der beratenden Fachkräfte in ihrer physischen Nähe. Sie ist auch der Meinung, dass es „einige therapeutische Methoden und Techniken (mit einer somatischen Komponente) gibt, die noch nicht an die online Umgebung angepasst sind oder nicht angepasst werden können“ (Pagina de Psihologie, 2021).



2.3. online Umfrage zum Bedarf an Fernberatungskompetenzen, Barrieren und Überlegungen zur online Beratung

Die meisten Personen wurden in Griechenland befragt, ebenso konnten in Kroatien und Rumänien einige Teilnehmende für die Erhebung gewonnen werden. Darüber hinaus sind die meisten Menschen selbständig oder arbeiten in einer, meist privaten, psychiatrischen Einrichtung. Dies spiegelt sich auch in der Frage nach der Anzahl der Mitarbeitenden wider. Viele der Organisationen haben mehr als 50 Mitarbeitende oder werden als unabhängige Organisationen geführt. Ein großer Teil der Befragten ist in der psychischen Gesundheit tätig (z. B. als Psychologe oder Psychologin). Hinsichtlich der ausschlaggebenden Maßnahmen für die Einführung der Fernberatung, gab die Mehrheit die COVID-Pandemie an. Viele wurden auch mit geeigneter technischer Ausrüstung ausgestattet, allerdings gab eine bedeutende Anzahl der Befragten an, dass diese technische Ausrüstung nicht ausreichend war. Die Umfrage zeigte die Seltenheit der geeigneten Weiterbildungsangebote für psychosoziale Fachkräfte in Organisationen auf. Die meisten Organisationen konnten keine Unterstützungsleistungen zur Verfügung stellen. Die meisten der Befragten versuchten bereits seit zwei Jahren online Fernberatung anzubieten. In diesem Zusammenhang zeigte die Umfrage einmal mehr die Notwendigkeit von Weiterbildungsangeboten für die Fachkräfte in der Fernberatung.

Die Fähigkeit Informationen online zu finden und zu sammeln, wird von den Befragten als sehr wichtig angesehen. Fähigkeiten wie der Umgang mit verschiedenen Werkzeugen oder auch Probleme zu erkennen und solche zu lösen sind für die Befragten äußerst wichtige Punkte. Die Frage ob psychosozialen Fachkräfte über diese Fähigkeiten in ausreichendem Maße verfügen wurde Großteiles nur mit „durchschnittlich“ beantwortet. Die nicht-digitalen Fähigkeiten stuften vielen der Befragten als sehr hoch oder hoch ein. Bei der Frage um das Wissen über die verschiedenen Möglichkeiten online Beratung anzubieten war die häufigste Antwort die des unzureichenden Wissens.

Die meisten sehen die vereinnahmenden Herausforderungen darin nonverbale Signale zu empfangen oder eine enge therapeutische Beziehung aufzubauen. Darüber hinaus ist die Meinung vertreten, dass online Beratung in einigen Fällen für bestimmte Gruppen wie ältere Erwachsene oder Personen mit bestimmten Diagnosen weniger geeignet sein kann und auch ein hohes Risiko der digitalen Ausgrenzung besteht.

2.4. Schlussfolgerung

Abschließend lässt sich feststellen, dass trotz der Vielfalt der hier vertretenen Länder eine Reihe von übergreifenden Problemen von den Projektpartner wiederholt genannt wurde. Eine instabile Internetverbindung und eine unzureichende Hardware- und Software-Infrastruktur stellen ein ernsthaftes Problem für die online PG-Bereitstellung dar. Darüber hinaus waren viele der Meinung, dass die professionelle therapeutische Beziehung übermäßig beeinträchtigt wurde und dass viele Fachkräfte weitere Weiterbildungsangebote benötigten um die online Nachfrage zu bewältigen. Darüber hinaus wurden Fragen des Datenschutzes durchgängig als problematisch eingestuft und die Notwendigkeit geeigneter Plattformen laut. Die psychosoziale Fernberatung wurde jedoch durchweg gelobt, da sie Kosten und Zeiteffizient ist und für Bedürftigen eine



solidere Verbindung zum therapeutischen Fachpersonal. Dieser Prozess hat auch dazu beigetragen, den PG-Sektor zu entstigmatisieren und möglichst viele Menschen mit diesem online Angebot zu erreichen. Viele Ergebnisse des „Desk Research“ überschneiden sich mit den Ergebnissen der Umfrage. Die therapeutische Beziehung steht im Vordergrund, dabei wurde die Schwierigkeit bei der Erkennung von nonverbalen Signalen in der Fernberatung angesprochen. Auch die unzureichende technische Ausstattung von beratenden Personen wird in der Umfrage genannt. In der Theorie findet sich vermehrt die Notwendigkeit von Aus- und Weiterbildungsangeboten für therapeutisches Fachpersonal, das wird durch die Umfrage eindeutig bestätigt. Viele sehen eine solche Aus- und/oder Weiterbildung als hilfreich an.



3. SAMMLUNG VON INFORMATIONEN ÜBER DAS BESTEHENDE AUS- UND WEITERBILDUNGSANGEBOT FÜR PSYCHOSOZIALE FACHKRÄFTE



3.1. Einleitung

Die Partnerorganisationen überprüften die Verfügbarkeit und den Inhalt bestehender formaler und nicht-formaler Weiterbildungsangebote für psychosoziales Personal. Der vorliegende Bericht fasst die Ergebnisse dieser Untersuchung zusammen und zeigt die benötigten Fähigkeiten für psychosoziale Fernberatung auf.

Die Forschung untersucht:

- Formale Hochschulstudiengänge im ausgedehnten psychologischen Bereich
- Themenspezifische Seminare (zur Fernberatung), die von Berufsverbänden und Forschungsinstituten für psychische Gesundheit angeboten werden
- Online Kurse über Fernarbeitspraktiken

Ergänzend zur Sekundärforschung („Desk Research“) organisierte die Projektpartnerschaft eine Fokusgruppe mit Fachpersonal der psychischen Gesundheit (Psychiater und Psychiaterinnen, Psychologen und Psychologinnen wie auch Berater und Beraterinnen), die in verschiedenen Bereichen der Partnerländer tätig sind (öffentlicher/privater Sektor, Beratung/Psychotherapie). Sie erörterten die Relevanz der bestehenden Ausbildungsvorschriften, einschließlich der Pläne zur Berücksichtigung der neuen Anforderungen des Arbeitsumfelds.

3.2. Hintergrundproblem

Ziel war es entweder relevante Komponenten in den Curricula von ausgedehnten (zeitlich und inhaltlich) Aus- und Weiterbildungen zu ermitteln. Oder es sollte bewertet werden inwieweit Seminare und Lerneinheiten geeignet sind einen Teil der Qualifikationsanforderungen für psychosoziale Fachkräfte zu erfüllen.

Umfang der Untersuchung

Der geografische Geltungsbereich der Untersuchung umfasste alle 27 EU-Mitgliedstaaten. Sie wurde online durchgeführt und konzentrierte sich in erster Linie auf Weiterbildungsangebote in den Ländern der Partnerorganisationen (Österreich, Belgien, Kroatien, Griechenland, Italien und Rumänien). Eine weitere Untersuchung wurde für die anderen 21 EU-Mitgliedsländer durchgeführt. Die Forschenden analysierten online Postings einzeln oder innerhalb von Weiterbildungs-Aggregatoren, die Informationen zu Weiterbildungsangeboten in Form von Hochschulprogrammen, Berufsbildungsprogrammen, Seminaren und Webinaren sowie anderen relevanten Formen enthielten.

Methoden der Analyse

Die Ergebnisse wurden qualitativ auf ihre Relevanz für den Bereich der Psychologie, Psychotherapie, Psychiatrie und/oder Pädagogik sowie auf die Einbeziehung von Elementen, die sich auf die Bereitstellung von Ferndienstleistungen zur Behandlung der psychischen Gesundheit beziehen, geprüft.



3.3. Ergebnisse: Nationale Ausbildungsvorschriften in 6 EU-Ländern

Österreich

Es wurden sieben bestehen Aus- und Weiterbildungsanbieter in Österreich identifiziert, während allgemeine Ausbildungsvorschriften für die Fernberatung fehlten. In den meisten Fällen richteten sich die Angebote an Personen, die bereits Erfahrung in der Beratung haben. Für die Weiterbildung an Universitäten ist ein Universitätsabschluss erforderlich. Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit eines Gütesiegels des BÖP (Berufsverband der Psychologen und Psychologinnen). Dieses „Gütesiegel für psychologische online Beratung“ garantiert die Qualität der von klinischen Psychologen und Psychologinnen und Gesundheitspsychologen- und psychologinnen angebotenen Internetberatung den Standards der üblichen klinisch-psychologischen Beratung bzw. gesundheitspsychologischen Beratung („face-to-face“-Beratung) entspricht. Kriterien wie der Nachweis einer fachspezifischen Ausbildung (medienspezifische und fachliche Kenntnisse und Fertigkeiten) müssen erbracht werden. Darüber hinaus gibt es keine offizielle Ausbildungsordnung, die speziell auf die Fernarbeit eingeht, sondern nur auf die Face-to-Face-Beratung.

Belgien

Bei den Untersuchungen in Belgien wurde deutlich, dass es mit Ausnahme spezieller privater Seminare keine eigenständigen klar definierten Aus- und Weiterbildungsangebote von Fachkräften der psychosozialen Versorgung gibt.

Die Forschung konzentriert sich auf Bildungsprogramme der Hochschulbildung, die hauptsächlich von Universitäten angeboten werden, des ersten Zyklus (BA) und des zweiten Zyklus (Master-Spezialisierung). Ebenso auf Programme der klinischen Spezialisierung (Modalitätsspezialisierung), ergänzt durch Programme von Schulen der höheren Bildung (Berufsschulen) und Angebote der nicht-formalen Bildung.

Thematisch reichen die beschriebenen Angebote von der allgemeinen Psychologieausbildung für Lernende mit Abitur bis hin zur Spezialisierung auf therapeutische Modalitäten der Psychotherapie, Logopädie, Orthopädie und Lebensberatung.

Diese spezifischen Ausbildungsbestimmungen wurden für diesen Bericht herangezogen um die Einbeziehung der Ausbildung für die Erbringung von Ferndienstleistungen in den Curricula zu untersuchen. Sie wurden speziell ausgewählt, da sie einen Hinweis auf die Weiterbildungswege geben, für die sich jemand beim Fortsetzen der Ausbildung entscheidet und letztendlich als Psychotherapeut oder Psychotherapeutin oder als Fachkraft im Bereich der psychischen Gesundheit zertifiziert wird. Umgekehrt sind dies (einige) der Ausbildungsprogramme, die die Fachleute, die den Empfehlungen zur Umstellung auf Telekonsultationen folgten, in ihrer beruflichen Ausbildung absolviert haben.

Die Informationen erreichte die Angehörige der psychosozialen Berufe durch sektorale Empfehlungen, die nahelegten ihre derzeitige Praxis mit der gewünschten Verlagerung der Dienstleistungserbringung (von vor Ort zu online) zu verbinden.



Die Untersuchung der Curricula der Hochschulen, die Studien im Bereich der Psychologie und Psychotherapie anbieten (U.C. Louvain, Freie Universität Brüssel, Universität Lüttich), zeigte das Fehlen der Studieninhalte in Bezug auf die Erbringung von Fernberatung auf. Weder im ersten noch im zweiten Studienzyklus sind solche thematischen Schwerpunktsetzungen zu finden.

Die gesammelten Daten verdeutlichen, dass die Ausbildung von Kompetenzen für die Erbringung von Ferndienstleistungen nicht in den Bereich der formalen Hochschulbildung fällt. Die wenigen Weiterbildungsangebote, die sich mit diesem neuen Bedarf befassen sind im Allgemeinen von kurzer Dauer, nicht formaler Natur und werden im Allgemeinen ad hoc organisiert. Die Verfügbarkeit von Aus- und Weiterbildungsangeboten mit spezifischen Inhalten für die Qualifikationsanforderungen von Telekonsultationen wird als begrenzt angesehen.

Die von der Methodik dieser Untersuchung vorgegebenen Themenbereiche wurden in den verschiedenen Curricula in unterschiedlichem Maße separat behandelt. Die Ausbildungsbestimmungen für die Spezialisierung umfassten insbesondere die Behandlung von Fallmanagementstrategien und Beurteilungen, berührten organisatorische Fähigkeiten und Problemlösungen durch die Durchführung von Forschungsarbeiten und verlangten von den Lernenden Daten zu sammeln und zu analysieren. Digitale Kompetenzen und Computergrundlagen sind in den Anforderungen für die Durchführung von Forschungsarbeiten eingeschrieben. Bestätigt werden kann die, zumindest in einigen Studiengängen, Thematisierung von Zielgruppenkommunikation aufgrund der erforderlichen Praktika

Letztlich werden diese Kompetenzbereiche durch erfahrungsorientierte Elemente in langfristigen Ausbildungsmaßnahmen behandelt. Dies unterscheidet sich nicht wesentlich von der Art und Weise wie Personen in der Praxis und auch Fachleute lernen, während sie ihre Dienstleistungen erbringen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Themenbereiche zwar im Allgemeinen im Rahmen der vorgeschriebenen Ausbildung von psychosozialen Fachkräften behandelt werden. Jedoch bestehen nur sehr wenige Lernangebote speziell für Telekonsultationen und die Erbringung von Ferndiensten als eine Dienstleistungsform. Und diese werden nur gelegentlich angeboten.

Kroatien

Die umfangreichen Recherchen zu bestehenden Ausbildungsangeboten für Fernberatung in Kroatien ergaben keine Ergebnisse, d.h. es gibt kein Aus- und Weiterbildungsangebot für Fernberatung in Kroatien.

Die Suche umfasste die Recherche im Allgemeinen unter Verwendung verschiedener Synonyme für Fernberatung und Bildungsangebote über Suchmaschinen (*Schlüsselwörter: Beratung, Psychotherapie, Gesundheitsdienste, psychiatrische Dienste, Psychotherapie, Beratung, Therapie, Psychologie+online, online, Ferndienste, Telepsychatrie, Telepsychotherapie, Teleberatung+Bildung, Schulung, Curriculum, Bildungsprogramm+online Führung etc.*). Darüber hinaus wurden die Webseiten von Einrichtungen, die psychosoziale Dienste anbieten oder von Bildungseinrichtungen für künftige psychosoziale Fachkräfte eingehend durchsucht.



Die Verfügbarkeit von Fernberatung und die Bereitstellung von psychosozialen Diensten aus der Ferne nimmt aufgrund der Pandemie zu, allerdings gibt es in Kroatien keine formale oder informellen Aus- und Weiterbildungsangebote zu diesem Thema.

Es gab mindestens zwei Konferenzen, auf denen Personen mit Expertenstatus aus diesem Bereich ihre Erfahrungen austauschten. Dies lässt auf die steigende Nachfrage nach Weiterbildungen/Ausbildungen für Fernberatung in Kroatien schließen

Griechenland

Fernberatung/Telepsychiatrie ist in Griechenland ein neuer Sektor. Abgesehen von dieser Gegebenheit lassen sich vermehrt online Weiterbildungen zum Thema Fernberatung im Bereich der psychischen Gesundheit finden. Es wurden zehn Aus- und Weiterbildungsangebote ermittelt, die von Universitäten, NROs, Bildungszentren sowie wissenschaftlichen und sektoralen Einrichtungen angeboten werden. Die Dauer dieser Aus- und Weiterbildungsangebote variiert zwischen 10 Stunden und 9 Monaten. Das gemeinsame Merkmal ist, dass es sich um online Aus- und Weiterbildungen handelt.

Italien

Allgemeine Ausbildungsvorschriften für die Fernberatung wurden nicht gefunden. In Italien gibt es keine spezifischen Universitätsabschlüsse oder Ausbildungen an Universitäten, die sich auf Fernberatung beziehen. Auch an den psychologischen Fakultäten gibt es keine Ad-hoc-Module zur online Beratung. Das einzige bestehende Ausbildungsangebot wird von Aus- und Weiterbildungsorganisationen oder von Psychologie-Verbänden angeboten. Das Ziel dieser Kurse ist die Erlangung von CME-Punkten (Continuing Medical Education). Diese Art der Fortbildung richtet sich offensichtlich an Fachleute aus dem Bereich der psychischen Gesundheit, aber es gibt keine besonderen Voraussetzungen für die Teilnahme. Es sind keine Vorkenntnisse in der online Beratung erforderlich.

Rumänien

Es werden keine speziellen Kurse für Fernberatung angeboten. Die Umfrage umfasste alle vom Kolleg der Psychologie zugelassenen Ausbildungsanbieter und Universitäten, die Masterstudiengänge in Psychologie anbieten. Die untersuchten Ausbildungsprogramme konzentrieren sich auf die Entwicklung von nicht-digitalen Kompetenzen. Diejenigen, die daran interessiert sind ihre digitalen Fähigkeiten zu verbessern schreiben sich in IT-Kurse ein. Die IT-Kurse beziehen sich jedoch auf die Konsolidierung bestehender technischer Fähigkeiten ohne den Kurs auf die Praxis der psychischen Gesundheitsversorgung zuzuschneiden.



	HE-Programme	Themenspezifische Seminare	online Kurse
Österreich	✓	✓	✓
Belgien	X	✓	X
Kroatien	X	X	X
Griechenland	X	✓	✓
Italien	X	✓	✓
Rumänien	X	X	X

Tabelle 1 Präsenz der Ausbildungsprogramme in den Projektpartnerländer



3.4. Ergebnisse: Ausbildungsvorschriften in der EU-27

In den verbleibenden 21 EU-Mitgliedsstaaten wurden keine Aus- und Weiterbildungsanbieter für Fernberatung gefunden. Das CREFOP recherchierte bestehende Ausbildungsanbieter für Fernberatung in der Europäischen Union. Da 6 der 27 EU-Mitgliedsländer (Österreich, Belgien, Kroatien, Griechenland, Italien und Rumänien) von den einheimischen Organisationen des Konsortiums abgedeckt wurden, konzentrierte sich CREFOP auf die restlichen 21.

Im Rahmen der Recherche wurden Einrichtungen gefunden, die Aus- und Weiterbildungen im Bereich Beratung/Psychologie/Psychotherapie anbieten. Sie wurden vorgestellt um den Ansatz des „**Learning by doing**“ oder des „**Learning on the fly**“, der in diesem Bereich angewandt wird, hervorzuheben.

Die Teilnahme an diesen online Aus- und Weiterbildungen gibt den Lernenden die Möglichkeit einige Kompetenzen zu entwickeln, die auch für die Fernberatung vorteilhaft sind. Der Bedarf an Weiterbildungsangeboten die speziell für die Fernberatung konzipiert sind, ist noch nicht gedeckt und kann als neue Richtung für öffentliche Maßnahmen und Projekte in jedem EU-Mitgliedsland angesehen werden.

Bulgarien

In Bulgarien wurden keine Aus- und Weiterbildungsanbieter für Fernberatung gefunden. Aufgrund von Pandemiebeschränkungen haben bulgarische Beratungsinstitutionen verschiedene Arten von online und Ferntherapie Weiterbildungen (über verschiedene online Kommunikationsmittel wie z.B. Zoom) angeboten, aber keine dieser Institutionen bietet Aus- und Weiterbildungen für Fernberatung an.

Zypern

Aus- und Weiterbildungsanbieter für online Beratung waren in Zypern nicht zu finden.

Tschechische Republik

In der Tschechischen Republik hat die Recherche einige Ausbildungsanbieter für Beratung offengelegt, aber nicht speziell für online Beratung. Obwohl im Rahmen der Recherche keine Anbieter für online Beratung identifizieren werden konnten, muss erwähnt werden, dass in der Tschechischen Republik viele Institutionen online Beratungskurse, Schulungen oder Workshops anbieten.

Dänemark

Das dänische Beratungssystem bietet keine Aus- und Weiterbildung im Bereich der psychosozialen Fernberatung an, aber durch die Recherche konnten einige Kurse für die Beratung identifiziert werden.

Estland



Im Zuge der Recherche wurden interessante Artikel über Estland als „Vorreiter“ in der online Beratung (insbesondere in der *Berufsberatung*) gefunden. Estland entwickelt sogar ein E-Beratungssystem und online Lösungen für Kinder und junge Erwachsene. Diese Befunden zeigen, unabhängig der Tatsache, dass keine Aus- und Weiterbildungsangebote ausfindig gemacht werden konnten, dass das estnische System durch „*learning by doing*“ lernt. Zudem ist das System durchaus bereit *Schulungen für spezialisierte Fachkräfte anzubieten*.

Finland

In Finnland haben einige Universitäten aufgrund der COVID-19-Pandemie mehrere online Kurse für Studierende angeboten, die eine Verbesserung der Kenntnisse im Bereich der *Psychologie* vorsehen. Bei der Untersuchung wurde auch ein Therapieinstitut gefunden, das eine Ausbildung im Bereich der *fokussierten Psychologie* anbietet. Auch hier gab es keine Bildungsanbieter für Aus- und Weiterbildungen im Bereich der online Beratung.

Frankreich

Die Recherche für Frankreich ergab einen interessanten Anbieter von Ausbildung und Kursen für psychische Gesundheit und Beratung. Allerdings waren hierbei keine Anleitung seitens des Anbieters über die Umsetzung der gelernten Informationen in die Praxis der psychosozialen Fernberatung zu finden.

Deutschland

Im Rahmen der Recherche konnte kein Anbieter von Fernberatungsausbildungen-/kursen in Deutschland gefunden werden, aber es konnte ein interessantes *Ausbildungsinstitut für Psychotherapie* ausfindig gemacht werden, das Ausbildungsveranstaltungen für anerkannte psychologische Psychotherapeuten anbietet.

Ungarn

In Ungarn wurden keine Anbieter von Aus- und Weiterbildungen im Bereich online Beratung gefunden, obwohl es Anbieter von Ausbildungen im Bereich psychische Gesundheit/Beratung gibt.

Irland

Irland ist das einzige Land, in dem die Recherche einige Richtlinien für online Beratung und - Psychotherapie gefunden hat. Obwohl es sich hierbei nicht um eine Ausbildung oder einen Kurs handelt, sind wir der Meinung, dass diese speziell für die Fernberatung entwickelte Richtlinien, einen Schritt nach vorne für den Digitalisierungsprozess im Bereich der *Beratung/Psychologie/Psychotherapie* darstellen. Bei der Recherche wurde auch ein Anbieter für Beratungskompetenzen gefunden, jedoch nicht für Fernberatung.

Lettland



Obwohl es in Lettland mehrere Universitätsstudiengänge gibt, die sich speziell mit *Beratung, Psychotherapie und Orientierung* befassen, wurden in der Recherche keine Anbieter von Fernberatungsausbildungen/-kursen ermittelt.

Litauen

In Litauen wurden bei der Untersuchung keine Ausbildungsanbieter im Bereich der Fernberatung gefunden, sondern nur einige Universitäten, die entsprechende Kurse für Studierende anbieten.

Luxemburg

In Luxemburg werden verschiedene Ausbildungsdienste im Bereich der psychischen Gesundheit ausfindig gemacht, aber keiner der angebotenen Dienste wurde von einer Fernausbildungseinrichtung für Beratung angeboten.

Malta

In Malta wurden keine Ausbildungsangebote für Fernberatung gefunden. Auch keine Ausbildungsanbieter für online Beratung, lediglich einige akademische Programme, die für Fachleute für psychische Gesundheit nützlich sind.

Die Niederlande

In den Niederlanden konnte keine Einrichtung gefunden werden, die Aus- und Weiterbildungen im Bereich der psychosozialen Fernberatung anbietet. Allerdings ließen sich einige Einrichtungen ausfindig machen, die Weiterbildungen für Fachleute anbieten, die ihre Fähigkeiten in der Beratung ausbauen wollen. Es ist erwähnenswert, dass die in diesem Kurs erlernten Fähigkeiten sowohl im Face-to-Face-Prozess der Beratung als auch im Fernberatungsprozess eingesetzt werden können.

Polen

In Polen wurden Einrichtungen ermittelt, die eine Ausbildung in Beratung/Psychotherapie anbieten, aber es wurde keine Aus- und Weiterbildung im Bereich der Fernberatung gefunden.

Portugal

In Portugal konnte im Zuge der Recherche kein Anbieter von Fernberatungsausbildungen/Weiterbildungen gefunden werden.

Slowakei

In der Slowakei wurde keine Einrichtung gefunden, die Fachleuten für psychische Gesundheit hilft ihre praktischen Fähigkeiten bei der online Beratung zu entwickeln.

Slowenien

In Slowenien werden jene Fähigkeiten, die für die Fernberatung erforderlich sind, nicht thematisiert.



Spanien

In Spanien werden jene Fähigkeiten, die in der Fernberatung benötigt werden, nicht thematisiert.

Schweden

Anbieter von Aus- und Weiterbildungen zum Thema Fernberatung konnten in Schweden nicht ausfindig gemacht werden. Allerdings wurden einige Einrichtungen ermittelt, die ihre Dienste für die Weiterbildung von interessierten Fachleuten für psychische Gesundheit im Bereich der Beratung anbieten.

3.5. Ergebnisse: Fokusgruppe

Die Fokusgruppe wurde am 15. Juni von 15:00 bis 16:30 Uhr MESZ online durchgeführt. An ihr nahmen sechs Fachleute mit Kenntnissen und/oder Erfahrungen in diesem Bereich aus den fünf Ländern unserer Partnerschaft (Österreich, Belgien, Griechenland, Italien, Kroatien und Rumänien) teil. Die Moderatorinnen waren Dr. Tanja Frančišković, (MD, PhD, Psychiaterin) und Dr. Aleksandra Stevanović (PhD, Psychologin) von der Universität Rijeka.

Tagesordnung

Zeit	Begrüßung und Einführungen	
2- 5 min	<ul style="list-style-type: none"> Begrüßung der Moderatorinnen Ziel der Fokusgruppe: Eine Diskussion über die Relevanz der Fernberatung, das bestehende Bildungsangebot und die erforderlichen Fähigkeiten für die Fernberatung im Bereich der psychischen Gesundheit Endergebnis der Gruppe: Eine Zusammenfassung der Diskussion wird für die Entwicklung aktueller und hochwertiger Bildungsressourcen zu diesem Thema verwendet. 	UNIRI (TF & AS)
5 min	Grundregeln und Haushaltsführung	UNIRI (AS)
10 min	Kurze Einführung durch die Teilnehmenden	AS&ALL



50 min	<p>Fragen der Fokusgruppe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie beurteilen Sie die Rolle oder die Bedeutung der Fernberatung? • Welches sind die wichtigsten digitalen Fähigkeiten, die für eine erfolgreiche Fernberatung benötigt werden? • Welches sind die wichtigsten nicht-digitalen Fähigkeiten, die für eine erfolgreiche Fernberatung benötigt werden? • Kennen Sie eine Aus- und/oder Weiterbildung zur Fernberatung in Ihrem Land oder im Ausland? Wenn ja, was sind Ihrer Meinung nach die besten Eigenschaften dieser Aus- und/oder Weiterbildung oder welche sollten verbessert werden? • Welche Art von Aus- und Weiterbildungsangebot sollte entwickelt werden, um bessere Ergebnisse bei der Bereitschaft und Fähigkeit zur Fernberatung zu erzielen? 	TF
10 min	Fragen aus der Gruppe	ALLE
5 min	Zusammenfassung	TF

Teilnehmende

Die Fokusgruppe setzte sich aus einer Vielzahl von Fachleuten zusammen, die nicht nur einen beruflichen Hintergrund haben (Psychiater/Psychiaterin, Psychologe/Psychologin, Berater/Beraterin), sondern auch aus verschiedenen Arbeitsbereichen kommen (öffentlicher und privater Sektor, Beratung und Psychotherapie). Diese Heterogenität erhöht den Wert der Ergebnisse.

Bei den beiden Fachkräften für psychische Gesundheit aus Kroatien handelte es sich einmal um einen Psychiater mit langjähriger klinischer Erfahrung, der als Interessenvertreter, Pädagoge und Psychotherapeut tätig ist. Die zweite Fachkraft stammt aus dem Feld der Psychologie mit langjähriger Erfahrung in der Beratung eines Beratungszentrum für Studierende. Die Teilnehmerin aus Belgien ist eine erfahrene Psychologin und Psychotherapeutin, die derzeit im Privatsektor arbeitet und online Therapie anbietet. Drei Teilnehmende kamen aus Rumänien und arbeiten als therapeutisch-berufliche Fachkraft und haben beratende Funktionen mit Erfahrung in der Sozialfürsorge und im Kinderschutz inne.

Fundstücke

Wie beurteilen Sie die Rolle oder die Bedeutung der Fernberatung?



Alle Teilnehmenden wissen um den hohen Stellenwert der Fernberatung, insbesondere für schwer erreichbare Bevölkerungsgruppen und im Falle von Krisen (z. B. Covid-19-Pandemie, Vertreibung der Bevölkerung usw.). Die Teilnehmenden tauschten ihre Erfahrungen mit den Vor- und Nachteilen der Fernberatung und -psychotherapie aus. Die meisten stimmten darin überein, dass die Erfahrungen mit online Beratung besser ausfielen als erwartet. Es wurde jedoch großer Wert daraufgelegt zwischen der Art der erbrachten Dienstleistungen (kurze Untersuchung, Psychoedukation, langfristige Psychotherapie usw.) und der Eignung der Arten von IKT-gestützten Fernberatungsmodalitäten (Videokonferenz, Chat, Telefon, E-Mail usw.) zu unterscheiden. Vor allem auch im Zusammenhang mit den zu Behandelnden (Digital Natives nutzen den Chat, das Telefon ist die am ehesten verfügbare Modalität für Nutzenden von Sozialdienstleistungen usw.). Die Arten von Modalitäten und Zwecken sollten genau definiert und realistisch beschrieben werden: Was ist umsetzbar und was nicht? (z. B. ist eine Psychotherapie über Instant Messaging wahrscheinlich nicht der beste Weg).

Welches sind die wichtigsten digitalen Fähigkeiten, die psychosoziales Personal für die Fernberatung benötigt?

Im Allgemeinen muss man sich mit Schreibmaschinenschreiben und Technik auskennen. Fachpersonal in der Fernberatung sollten ein Grundverständnis dafür haben wie Internetverbindungen herstellt und Wi-Fi-Verbindungen verstärkt werden können um Unterbrechungen zu vermeiden. Sie sollten auch mit den verschiedenen Anwendungen und Plattformen vertraut sein hinsichtlich Datensicherheit und den häufigen Anwendungsmöglichkeiten (Facebook bietet beispielsweise keinen Datenschutz). Die Fachkräfte müssen eine Vertrauensbasis schaffen. Außerdem sollen psychosoziale Fachleute in der Lage sein, kleinere technische Probleme zu lösen und ihren Patienten und Patientinnen Anweisungen zu technischen Fragen zu geben. Sie sollte die Funktionen bestimmter Apps und Plattformen kennen (kein Datenschutz bei FB) um die Vertraulichkeit zu gewährleisten. In der Fernberatung Tätige müssen ihrem Gegenüber erklären können wie kleinere technische Probleme zu lösen sind. Manchmal kennen sich die Patienten und Patientinnen besser mit IKT aus, die in der psychosozialen Beratung Tätigen müssen die grundlegenden technischen Begriffe verstehen und den technischen Rahmen schaffen. Ein Teil des therapeutischen Rahmens muss auch einen technischen beinhalten - so wie die professionelle Person den therapeutischen Rahmen vorgibt, sollte sie auch die technischen Aspekte der Fernberatung durchgehen. Es ist wichtig vorab Geräte und Software zu testen.

Welches sind die wichtigsten nicht-digitalen Fähigkeiten, die für eine erfolgreiche psychosoziale Fernberatung benötigt werden?

Die Teilnehmenden der Fokusgruppe betonten die Bedeutung des beruflichen Hintergrunds, insbesondere im Hinblick auf die Psychotherapie. So kann beispielsweise die Berufsberatung stark von der online Beratung profitieren. Auch kognitive verhaltenstherapeutisches Fachpersonal kann verschiedene IKT-gestützte Modalitäten der Fernberatung und -therapie leichter einbeziehen als solche mit psychodynamischem und analytischem Hintergrund. Die Abgrenzung des beruflichen Hintergrunds und des Umfangs der Fernberatung war eine der am häufigsten genannten nicht-digitalen Fähigkeiten. Andere wichtige nicht-digitale Fähigkeiten, waren der Aufbau von Vertrauen in einem online Setting, das Fehlen nonverbaler Hinweise



(Körperhaltung, Gefühl der körperlichen Präsenz, aber auch absichtliches Pokerface, da wir uns bei Videoanrufen selbst sehen können), unterschiedliche Fähigkeiten beim Lesen nonverbaler Hinweise, Anpassung seitens der dienstleistungsgebenden Person (die zu Beratenden befinden sich nicht mehr einer zu kontrollierenden Umgebung) und größere Kreativität und Flexibilität als im traditionellen Setting. Die Verantwortung für die Wahrung der Vertraulichkeit geht jetzt vermehrt in beide Richtungen als in der Vergangenheit, da das therapeutische Fachpersonal nicht kontrollieren kann ob die Patienten und Patientinnen alleine sind. Digitale und nicht-digitale Fähigkeiten variieren je nach Ziel und Medium.

Kennen Sie eine Aus- und oder Weiterbildung zur Fernberatung in Ihrem Land oder im Ausland? Wenn ja, was sind Ihrer Meinung nach die besten Eigenschaften dieser Ausbildung? Welche sollten verbessert werden?

Keinem der Teilnehmenden war bekannt, dass es derzeit eine Aus- und/oder Weiterbildung zur Fernberatung gibt.

Welche Art von Aus- und Weiterbildungsangeboten sollte entwickelt werden, um bessere Ergebnisse bei der Bereitschaft und Fähigkeit zur Fernberatung zu erzielen?

Tipps für den Übergang von einer traditionellen zu einer online Umgebung. Die Zeiteinteilung ist eine andere und zudem sollte mehr Aufwand betrieben werden um die online Umgebung zu definieren.

Die Aus- und/oder Weiterbildung sollte mit einem Wörterbuch, Begriffsdefinitionen und Empfehlungen beginnen und sich mit diesem Inhalt an den Umfang der Ausbildung/Weiterbildung orientieren.

Für die Festlegung eines technischen Rahmens – für die sichere Anwendungen der verwendeten technischen Tools sind die Fachleute verantwortlich, die die neuen IKT-Funktionen kennen und mit ihnen Schritt halten müssen.

Ethische und rechtliche Fragen -geographisch weit entfernte Patienten und Patientinnen, suizidales Verhalten, psychotische Züge - wie ist die medizinische Versorgung in Gang zu setzen; Indikationen und Gegenindikationen für die online Therapie: Ausschlusskriterien psychotische Erkrankungen, schwere Abhängigkeiten usw.; mögliche Anwendung der informierten Zustimmung und des Vertrags - wie ist die Rechtslage im Herkunftsland.

3.6. Schlussfolgerung

Hinsichtlich spezieller Ausbildungsprogramme oder Teile von Curricula, die sich mit den für die Erbringung von psychosozialen Fernversorgungsdiensten erforderlichen Fertigkeiten befassen, hat die Recherche gezeigt, dass es in den meisten EU-Ländern zwar keine derartigen Programme gibt, dass aber in vier (AT, BE, GR, IT) der sechs Länder der Partnerschaft zumindest in einigen Fällen eine solche Ausbildung/Weiterbildung stattgefunden hat. Den gesammelten Daten zufolge gab es - von einigen wenigen Ausnahmen abgesehen - generell keine Aus- und Weiterbildungsprogramme, die auf die besonderen Bedürfnisse der online Bereitstellung von psychosozialen Diensten ausgerichtet waren.



Die an der Fokusgruppe teilnehmenden Fachkräfte aus den Bereichen Psychiatrie, Psychotherapie, Beratung und Bildung bestätigten dieses Ergebnis.

3.7. Quellen (Links zu Schulungsangeboten)

Österreich

<https://www.bildungsmanagement.ac.at/bildungsangebote/diplomlehrgaenge/digitale-beratung-online-beraten.html>

<https://www.forschungsgreisslerei.at/lehrgang-onlineberatung-herbst-2022/>

<https://www.uniforlife.at/de/weiterbildung/bildung-soziales/seminare/online-beratung/>

<https://www.coachingyou.at/online-coaching-online-beratung.html>

<https://psychologie.sfu.ac.at/de/studium/fort-und-weiterbildung/ulg-online-beratung/>

https://www.aap-akademie.at/psychologische_online_beratung/

<https://www.bfi.wien/kurs/8093/persoenlichkeit/beratung-1/online-beratung/>

https://www.ecounselling4youth.eu/online-material/modules/course_description/?course=TM110

Belgien

<https://www.cresam.be/formation-en-ligne-du-cresam-sur-la-teleconsultation/>

<https://uclouvain.be/prog-2021-psy1ba>

<https://uclouvain.be/prog-2021-psy2m>

<https://www.helmo.be/Formations/Pedagogique/Specialisation-en-Orthopedagogie/Grille-de-cours.aspx>

<https://uclouvain.be/prog-2021-cpi2mc-programme>

<https://www.ulb.be/en/programme/fc-298>

<https://web.umons.ac.be/fpse/fr/formations/cu-psyttc/>

<https://web.umons.ac.be/fpse/fr/formations/m2-mpsyfo/>

<https://uclouvain.be/prog-2021-lico2fc>

<https://www.programmes.uliege.be/cocoon/20212022/formations/bref/Y2ULOG01.html>



Griechenland

<https://tetedu.gr/index.php/seminaria/guruPrograms/1-efarmosmenes-proseggiseis/3-aidikes-therapeies-apo-apostasi>

<https://elearningekpa.gr/courses/thleiatrikh-kai-yphresies-ygeias#course-introduction>

<https://elearningekpa.gr/courses/anaptuksi-psifiakis-noimosunis>

<https://www.psychotherapeutiko.gr/ekpaideusi-stin-online-psychotherapeia/>

<https://www.semifind.gr/seminaria/view/Seminario/7897/gnorimia-me-to-DSM-V-%E2%80%93-kliniki-synteneyxi>

<https://www.semifind.gr/seminaria/view/Seminario/7897/gnorimia-me-to-DSM-V-%E2%80%93-kliniki-synteneyxi>

<https://psychotherapia.gr/v2/%CE%B3%CE%BD%CF%89%CF%83%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE-%CF%83%CF%85%CE%BC%CF%80%CE%B5%CF%81%CE%B9%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%BA%CE%AE-elearning/>

<https://www.golearn.gr/moriodotoymeno-seminario-sti-sholiki-psychologia>

<https://tetedu.gr/index.php/seminaria/guruPrograms/1-efarmosmenes-proseggiseis/3-aidikes-therapeies-apo-apostasi>

Italien

https://www.emagister.it/corso_l_utilizzo_della_scrittura_terapeutica_nella_psicoterapia_online-ec2801444.htm

<https://www.giuntipsy.it/corsi-e-eventi/corso/digitalizzazione-della-professione-deontologia-nuove-tecnologie-e-nuovi-scenari>

http://www.psicologia-psicoterapia.it/autopromozione-web/autopromozione-web_free.html

<https://formazionecontinuaainpsicologia.it/corso/terapia-online-con-bambini/>

<https://formazionecontinuaainpsicologia.it/corso/terapia-online-su-clienti-con-ansia-usando-il-viso-e-la-voce-per-creare-calma/>

<https://formazionecontinuaainpsicologia.it/corso/tecniche-e-metodologie-pratica-clinica-online/>

<https://www.centroscp.com/scoperta-terapia-online-formazione-ecm/>

<https://psicologia.it/corso/introduzione-alla-teoria-e-alla-tecnica-della-consulenza-e-della-psicoterapia-online/>



<https://www.giuntipsy.it/corsi-e-eventi/corso/consulenza-psicologica-online>

<https://www.psicologia.io/formazione-online/teoria-e-pratica-del-colloquio-psicologico-online>

Rumänien

<http://psihoterapieintegrativa.ro/curs-de-autoterapie-asistata-managementul-stresului-dezvoltare-personala-si-relationala/>

<https://www.sper.ro/workshopuri/>

<https://positum.ro/niveluri-certificare/>

<https://artcc.ro/despre-formare/>

<http://igb.ro/programul-formativ/>

<https://www.acpor.ro/curs-metode-de-relaxare-si-meditatie/>

<https://asociatia-phoenix.ro/cursuri-psihologice/curs-interventie-asistenta-consiliere-personala-si-psihologica>

<https://schematherapy.ro/evenimente/formare-de-baza-in-terapia-centrata-pe-scheme-cu-david-edwards/>

<https://www.dbtromania.ro/2022/02/18/formare-extensiva-dbt-2022-2024/>

<https://www.istt.ro/formare-complementara/>

<http://insight.org.ro/formare-in-psihoterapie-psihanalitica/>

https://asociatiacatharsis.ro/articol_consiliere_personala_detalii.php?id_articol_consiliere=14



4. DEFINITION VON REMCO- LERNERGERBNISSEN AUF DER GRUNDLAGE DER ANALYSE DES QUALIFIKATIONSBEDARFS



4.1. Einleitung

Im folgenden Bericht werden die ermittelten Qualifikationsanforderungen an psychosoziale Fachkräfte und die daraus resultierenden erforderlichen Lernergebnisse ausführlicher beschrieben. Die erforderlichen Kompetenzen der psychosozialen Fachkräfte wurden bereits durch eine Umfrage ermittelt. Der Bericht sieht anschließend die Definition der Feinlernziele vor, die die Grundlage für die Entwicklung des Curriculums bilden. Eine genaue Reihenfolge wurde noch nicht festgelegt.

4.2. Qualifikationsbedarf und Lernergebnisse

In der Umfrage wurden viele der Fähigkeiten ermittelt, die psychosoziale Fachkräfte benötigen, um psychosoziale Dienste online anbieten zu können. Wichtige Punkte, die sich aus der Umfrage ergaben: Die Hardware-Kenntnisse der psychosozialen Fachkräfte, die professionelle therapeutische Beziehung sowie die Datenschutzbestimmungen. Viele stimmten auch darin überein, dass sie gerne Möglichkeiten zur online Weiterbildung im Bereich der psychosozialen Fernberatung wahrnehmen möchten.

Aus diesem Grund wurde die grobe Struktur des Lernkurses in einem Workshopdesign festgelegt. Zunächst erhalten die psychosozialen Fachkräfte einen Überblick über die Struktur der Fernberatung. Anschließend wird das Thema Kommunikation im Kurs behandelt. In der Umfrage wurde die Angst um die therapeutische Beziehung laut, da die Meinung vertreten wird, dass die therapeutische Beziehung unter der Fernberatung leidet. Aus diesem Grund wird das Thema Kommunikation im Kurs bearbeitet. Um optimal auf das neue Umfeld vorbereitet zu sein werden die grundlegenden digitale Fähigkeiten und Werkzeuge für die Fernberatung im Kurs behandelt. Darüber hinaus müssen ethische Standards und Rechtsgrundsätze ausführlicher erläutert werden. Anschließend gibt es ein separates Lernpaket, das sich ausschließlich mit der Beziehungsarbeit in der Fernberatung beschäftigt um den Lernenden die Angst vor der neuen Situation - so weit wie möglich - zu nehmen. Schließlich ist auch das Thema Selbstfürsorge ein Teil, da in der Fernberatung die Grenzen zwischen Arbeit und Alltag zu verschwimmen drohen und die Fachkräfte darunter leiden. Zu diesem Zweck wurden folgenden Themen definiert:

1. Struktur der Fernberatung
2. Kommunikation
3. Digitale Grundlagen und Tools
4. Ethik und Rechtspraxis
5. Beziehungen
6. Selbstfürsorge



4.3. Lernergebnisse

Lerneinheit	Lernziele	Feinlernziele
Struktur der Fernberatung	Erste Schritte in der online Beratung	Sie wissen wie eine online Fernberatung eingerichtet werden kann.
		Sie wissen über die anzuwendenden Methoden für die online Beratung Bescheid.
		Sie können den ersten Kontakt über online Medien herstellen.
	Unterschiede zwischen online und offline Beratung	Sie können den Unterschied zwischen online und offline Beratung erklären.
	Möglichkeiten und Grenzen	Sie kennen die Möglichkeiten und Grenzen der Fernberatung.
	Bewusstsein für die Unterschiede zwischen den Menschen	Sie sind in der Lage auf unterschiedliche Personen und deren Bedürfnisse einzugehen.



Lerneinheit	Lernziele	Feinlernziele
Kommunikation	Effektive verbale Kommunikation und die Aufrechterhaltung einer effektiven Kommunikation	Sie wissen, wie sie in der Fernberatung verbal kommunizieren können und welche Aspekte wichtig sind.
		Sie wissen, wie Sie Ihren Patienten und Patientinnen wirksame Anweisungen geben können.
		Sie kennen die Regeln der online Kommunikation.
	Nonverbale Kommunikation	Sie können die Ebenen der nonverbalen Kommunikation beschreiben.
		Sie sind in der Lage nonverbale Signale zu deuten.
	Vorurteile und Bewusstsein für die Verschiedenheit der Menschen	Sie können Vorurteilssignale in der Kommunikation berücksichtigen.
		Sie respektieren die Einzigartigkeit von Personen und können mit den Unterschieden reflektiert umgehen.
		Sie kennen den Prozess des stereotypen Denkens.
		Sie wissen, wie sich stereotypes Denken auf die Fernberatung auswirkt.



Lerneinheit	Lernziele	Feine Lernziele
Digitale Grundlagen und Tools	Hardware-Kenntnisse	Sie können die Hardware eines Computers benennen.
		Sie kennen den Unterschied zwischen Hardware und Software.
		Sie kennen die notwendige Hardware für eine professionelle Fernberatung.
	Software-Kenntnisse	Sie sind in der Lage, die grundlegende Software eines Computers zu bedienen.
		Sie können die gängigsten online Meeting-Tools nennen.
		Sie kennen nützliche Kommunikationssoftware für die online Fernberatung.
		Sie kennen die verschiedenen Möglichkeiten der Beratung in einer online Umgebung
		Sie können Instrumente zur Verbesserung Ihrer Fernberatung identifizieren und einsetzen.
		Sie kennen Microsoft Teams und seine häufigsten Funktionen.
		Sie kennen Zoom und seine häufigsten Funktionen.
	Die Führung der Patienten und Patientinnen	Sie können ihre Patienten und Patientinnen anleiten wie sie Hardware und Software für die online Fernberatung nutzen können.
		Sie können ihre Patienten und Patientinnen in die technischen Abläufe einweisen.
		Sie können geeignete Instrumente für die Fernberatung finden.
	Fehlersuche	Sie sind in der Lage, mit technischen Störungen während der Fernberatung umzugehen.
	Sie können mit Softwarefehlern bei der Fernberatung umgehen.	



Sie sind auf Verbindungsabbrüche vorbereitet.

Sie sind in der Lage Patienten und Patientinnen bei technischen Störungen zu begleiten.



Lerneinheit	Lernziele	Feinlernziele
Ethik und Rechtspraxis	Datenschutz / Sicherheit	Sie kennen die Definition des Datenschutzes.
		Sie verstehen die Bedeutung und das Ziel des Datenschutzes.
		Sie wissen, was persönliche und sensible Daten sind.
	Sichere Umgebung und Vertraulichkeit	Sie können Ihre Patienten und Patientinnen dabei unterstützen einen ungestörten Raum für die online Therapiesitzung zu finden.
		Sie können die Patienten und Patientinnen auf die Risiken des digitalen Raums hinweisen.
	Bewusstsein für ethische Fragen in der online Beratung	Sie können mit dem Prinzip der Autonomie in der online Beratung umgehen.
		Sie kennen die ethischen Grundsätze und wissen und die Bedeutung dieser in der Fernberatung
		Sie wissen, wie Sie Ihre Patienten und Patientinnen über datenschutzrechtliche Richtlinien in der online Beratung aufklären können.
Datenspeicherung und Schutz von Daten	Sie wissen wie Sie im Falle eines Verstoßes vorzugehen haben	
Dokumentation / Datenverwaltung	Sie wissen wann Sie persönliche und sensible Daten löschen müssen.	
	Sie wissen über die rechtlichen Grundlagen der Datenverarbeitung Bescheid.	



Sie kennen die Methoden der Datenverwaltung und der Datenübertragung (Verschlüsselung, Firewalls, Passwörter, Virenschutz).



Lerneinheit	Lernziele	Feinlernziele
Beziehungen	Erkennen von Anzeichen von möglichen Schwierigkeiten	Sie sind mit verschiedenen Szenarien des online Verhaltens vertraut und kennen mögliche Lösungen für diese.
	Festlegung von Einschlusskriterien	Sie wissen welche Zielgruppen an der Fernberatung teilnehmen können.
	Beziehungsaufbau – und pflege	Sie wissen wie Sie sich vorstellen und eine Basis für den Beziehungsaufbau schaffen können.
	Wie man Feedback/Meinungen von Patienten und Patientinnen einholt	Sie wissen wie spezielle Feedbackmethoden eingesetzt werden können- Sie wissen wann Sie Feedbackinstrumente einsetzen sollen.



Lerneinheit	Lernziele	Feinlernziele
Selbstfürsorge	Selbstfürsorge in der psychosozialen Fernberatung und Anzeichen von Erschöpfung, Burn-out und geeignete Gegenmaßnahmen	Sie kennen Formen der Selbstfürsorge.
		Sie können gefährdete Punkte benennen.
		Sie können die Risiken und Gefahren der psychosozialen Arbeit erkennen und einschätzen.
	Selbstvermarktung der online Beratung	Sie kennen die Förderrichtlinien für die Beratung.
		Sie und Ihre Patienten und Patientinnen wissen wie sie die Ergonomie anwenden können um die Effizienz der online Beratung zu optimieren.
		Sie können Wege der Akquise von Kunden und Kundinnen nennen.
	Grenzen setzen	Sie sind in der Lage Prioritäten zu setzen.
		In der online Beratung können Sie sich von den Hoffnungen und Erwartungen der zu beratenden Personen distanzieren.
		Sie wissen über die Möglichkeit einer gesunden Distanzwahrung Bescheid.
Besonderheiten der online Beratung	Sie sind in der Lage eine effiziente Routine für die remote Arbeit zu entwickeln.	



Sie kennen Methoden um Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben zu ziehen.

Work-Life-Balance

Sie sind in der Lage zwischen Privat- und Berufsleben zu unterscheiden und auch beides effektiv zu trennen.



4.4. Schlussfolgerung

Die sechs definierten Lernpakete bieten eine gute Grundlage für psychosoziale Fachkräfte und können unabhängig voneinander eingesetzt werden. Es ist bedeuten, speziell auf die Zielgruppe abgestimmtes Lernmaterial bereitzustellen. Großes Augenmerk wird auf den Beziehungsaufbau und den Mangel an verbalem und nonverbalem Austausch gelegt. Darüber hinaus geht das Angebot auch auf die Selbstfürsorge und den Alltag der Fernberatung ein und macht Vorschläge für eine bessere Umsetzbarkeit. Da ein Großteil der Fernberatung über digitale Medien erfolgt gibt es ein großes Lernpaket mit vielen Soft- und Hardware-Skills und rechtlichen Fragen.



5. ANHÄNGE



ANHANG A: Eingabeformulare (Beispiele)

FORMULAR FÜR DIE BERICHTSERSTATTUNG DES „DESK RESEARCH“ – ANALYSE DER HERAUSFORDERUNGEN UND HÜRDEN FÜR DIE FERNBERATUNG IM BEREICH DER PSYCHISCHEN GESUNDHEIT AUF EUROPÄISCHER EBENE

(10 bis 12 Berichte, akademische Artikel und/oder Medienartikel auf EU-Ebene)¹²

EU-Ebene – Nr.	Belgien-1
Titel des Artikels	Fernzusammenarbeit - die Herausforderungen von COVID-19
Art des Artikels	<input checked="" type="checkbox"/> Medienartikel <input type="checkbox"/> Akademische Artikel <input type="checkbox"/> Sonstiges _____
Kurze Beschreibung des Inhalts	Ein zusammenfassender Bericht über die Herausforderungen, denen sich psychosoziale Fachkräfte in der Fernberatung während der COVID-19-Epidemie gegenüberstanden.
Diskussion über digitale Anforderungen, Fähigkeiten und Kompetenzen	N/A
Diskussion über nicht-digitale Anforderungen, Fähigkeiten und Kompetenzen	N/A
Vorteile der Fernarbeit für psychosoziale Fachkräfte und/oder den Arbeitsmarkt	N/A
Herausforderungen der Fernarbeit für psychosoziale Fachkräfte und/oder den Arbeitsmarkt	<ul style="list-style-type: none"> ● Kampf gegen eine Vielzahl neuer „Ablenkungen“, z. B. ein Kind, das Aufmerksamkeit will oder auch ein bellender Hund ● Mangelndes Engagement aufgrund des virtuellen Charakters der Arbeit ● Technische Probleme können eine Arbeitshinderung darstellen ● Ermüdung am Bildschirm verringert die Aufmerksamkeitsspanne ● Das Gefühl der Unverbundenheit, da die Mitarbeitenden nicht direkt mit dem Kollegium und Führungskräften in Kontakt treten können ● Verschmelzung von Arbeit und Privatleben

¹² Dieser Medienartikel wurde als Beispiel verwendet; INNOVELA wird ähnliche Berichte, akademische Artikel und/oder Medienartikel auf EU-Ebene finden.



Quelle (Link)	https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/de/Documents/human-capital/Remote-Collaboration-COVID-19.pdf
---------------	---



FORMULAR FÜR DIE BERICHTERSTATTUNG DES „DESK RESEARCH“ - ANALYSE DER HERAUSFORDERUNGEN UND HINDERNISSE FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON PSYCHOSOZIALEN FERNBEHANDLUNGEN AUF NATIONALER EBENE

(5 bis 6 nationale Berichte, akademische Artikel und/oder Medienartikel in jedem Land)¹³

Landeskennzahl	1
Titel des Artikels	„Psychotherapists ‘Challenges’ With Online Therapy During COVID-19“
Art des Artikels	<input type="checkbox"/> Medienartikel <input checked="" type="checkbox"/> Akademischer Artikel <input type="checkbox"/> Sonstiges: Blog
Kurze Beschreibung des Inhalts	Die Studie verfolgt das Ziel die wichtigsten Herausforderungen zu untersuchen, die psychosoziale Fachkräfte beim Übergang von der persönlichen zur online Therapie zu Beginn der Pandemie erlebt haben
Diskussion über digitale Anforderungen, Fähigkeiten und Kompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> • Wenig Ausbildung und Erfahrung in der Durchführung von online Psychotherapie vor der Pandemie • Auswirkungen von technischen Störungen, unzureichender Internetkompetenz und Vertraulichkeitsfragen
Diskussion über nicht-digitale Anforderungen, Fähigkeiten und Kompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> • Eine starke Arbeitsmoral (Integrität) • Durchführbarkeit des Aufbaus einer starken therapeutischen Beziehung in einem entfernten (online) Umfeld
Vorteile der Fernarbeit für psychosoziale Fachkräfte und/oder den Arbeitsmarkt (falls zutreffend)	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilität und Kontrolle über die eigene Zeit
Herausforderungen der Fernarbeit für psychosoziale Fachkräfte und/oder den	N/A

¹³ Dieser Blogbeitrag wurde als Beispiel verwendet; alle Partner sind eingeladen, ähnliche Berichte, akademische Artikel und/oder Medienartikel aus ihren Ländern zu recherchieren.



Arbeitsmarkt zutreffend)	(falls	
Quelle (Link)		https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.705699/full



FORMULAR FÜR DIE BERICHTERSTATTUNG DES „DESK RESEARCH“ – ANALYSE BESTEHENDER AUS- und WEITERBILDUNGSANGEBOTE FÜR DIE FERNBERATUNG

(10 bis 12 Ausbildungsangebote bei den wichtigsten Bildungsanbietern und online Plattformen in jedem Land)¹⁴

Länderkennzahl	
Qualifizierung/ Akkreditierung / Zertifikat	Diplom
Institution/Anbieter	Akademie für online Therapie
Ort und Land	
Art des Kurses	Diplom Stufe 3 (Vollzeit)
Art des Studiums (alle zutreffenden Punkte ankreuzen, z.B. im Falle von Blended Learning)	<input type="checkbox"/> Klassenbasiertes Lernen <input type="checkbox"/> Lernen am Arbeitsplatz <input type="checkbox"/> online Kurs (z. B. MOOC) <input checked="" type="checkbox"/> Andere Art des Fernunterrichts
Dauer	318,5 Stunden über 28 Wochen
Umfang des Kurses	Dieser Diplomkurs bietet eine umfassende Ausbildung zur professionellen online Therapie.
Informationen für die Zielgruppe	Psychotherapeutisches Fachpersonal, Berater und Beraterin, CBT-Therapeuten/Therapeutinnen und psychologische Fachkräfte weltweit mit mindestens einem Diplom oder einer gleichwertigen Qualifikation.
Kernmodule behandelte Themen	<ul style="list-style-type: none"> • online Arbeit in einer Agentur/Organisation und in der Privatpraxis • Arbeiten mit online Plattformen • Entwicklung einer online Praxis: praktische Werkzeuge für die online Arbeit • Vertragsabschluss, Risikomanagement und Schutzmaßnahmen

¹⁴ Diese Ausbildung wurde als Beispiel verwendet; alle Partner sind aufgefordert, ähnliche Schulungsangebote in ihren Ländern zu recherchieren.



- Vertragsabschluss mit online Kunden und Kundinnen: Zustimmung zur Sachlage, Grenzen und Verletzung der Vertraulichkeit
- Vertraulichkeit, Rechtsfragen, Sicherheit und Datenschutz: Schutz der Patienten und Patientinnen; Entwicklung eines Verständnisses der Sicherheits- und Vertraulichkeitsanforderungen für eine online Praxis, einschließlich online Vertraulichkeit, Sicherheit, Datenschutz (GDPR und international), Datenschutz und Rechtsprechungsfragen im Zusammenhang mit grenzüberschreitender Arbeit, einschließlich internationalem Recht
- Berufshaftpflichtversicherung: individuell und organisatorisch, um sicherzustellen, dass die therapeutischen Fachkräfte im Bereich der Fernarbeit im Vereinigten Königreich und international abgesichert sind
- Entwicklung des Zugangs zu Dienstleistungen: Überlegungen dazu, online Arbeit den Zugang zu neuen Zielgruppen eröffnet, Berücksichtigung des Gleichstellungsgesetzes (in Bezug auf den Zugang zu Dienstleistungen)
- Einbeziehung von Vielfalt, einschließlich unterschiedlicher kultureller Einstellungen zur psychischen Gesundheit. Vielfalt und Inklusion stehen im Mittelpunkt des Lernens und stehen daher nicht als Spezialthema auf dem Stundenplan. Alle Lernenden sind aufgefordert, offen für Unterschiede zu sein und zu überlegen, was dies im Kontext ihres Lernens und ihrer eigenen Situation bedeutet.
- Verschiedene Medienformate, z. B. E-Mail, Live-Chat, audiovisuelle online Beratung, online Plattformen, virtuelle Realität und künstliche Intelligenz, Apps – diese werden genutzt um den Lernenden Erfahrungen mit technischen Tools zu ermöglichen
- Entwickeln einer Marketingstrategie, einschließlich sozialer Medien, Websites, Blogs
- Recherchieren von Verhaltenskodizes und Beschwerdeverfahren, um sicherzustellen, dass die eigenen online Praxen diese widerspiegeln.



	<ul style="list-style-type: none"> ● Rechtliche und ethische Fragen in Bezug auf online Arbeit und wie sich diese von der F2F-Arbeit unterscheiden können ● Anpassung der Erstausbildung an die online Arbeit und Erkundung anderer Modalitäten der online Arbeit ● Was funktioniert für wen? Aufzeigen von Umsetzungsstrategien ● Unterschiede zwischen online, Blended- und digitaler (F2F-) Therapie ● Ein tiefgreifendes Verständnis der therapeutischen online Beziehung: wie diese online funktioniert, evidenzbasierte Forschung, die dies unterstützt, Probleme und Herausforderungen, die innerhalb der Beziehungsgrenzen auftreten ● Einzel- und Gruppenarbeit ● Fallnotizen und Aufzeichnungen von Sitzungen, Speicherung, einschließlich Cloud-Speicherung ● Die Rolle und der Gebrauch der Sprache: Arbeiten in einer zweiten Sprache, nonverbale Kommunikation im online Kontext, Netiquette (online Knigge), Einsatz von Übersetzungsarbeit ● Soziale Medien und ihre Auswirkungen auf das Sprechzimmer - persönlich und online ● Digitale Politik und Datenschutz ● Psychologische Prozesse online ● Kreativität und andere online Ressourcen wie virtuelle Realität und künstliche Intelligenz ● Gamification und Technologieanwendungen in der digitalen psychischen Gesundheit ● Die Rolle der Forschung und der Forschungsinstrumente zur Unterstützung des therapeutischen Weges ● Selbstfürsorge ● Notwendigkeit und Nutzung der online Überwachung ● Strategien zur Beendigung von online Therapiesitzungen
<p>Kenntnisse/Fähigkeiten/ Kompetenzen, die nach Abschluss der</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Einführung in die online Therapie. ● Relevante psychologische Prozesse für online Therapie ● Bewertung von Patienten und Patientinnen



Ausbildung erworben werden (sollen)	<ul style="list-style-type: none">• Verträge und Grenzen für der online Therapie.• Kommunikation in der online Therapie.• Textgestützte Kommunikation und Kreativität in der online Therapie.• Umgang mit Risiken und Sicherheitsfragen bei der online-Präsentation.• Online Therapie über internationale und staatliche Grenzen hinweg.• Beendigung und Supervision in der online Therapie.• Der Datenschutz im Vereinigten Königreich wird durch die GDPR in Bezug auf die online Beratung und - Psychotherapie geregelt.
Quelle	https://www.acadtherapy.online/test-prospectus-diploma-in-online-therapy



ANHANG B: Fragebogen

REMCO – Aus- und Weiterbildung von Beratungsfachkräften für psychosoziale Fernberatung

Was ist das Ziel dieser Umfrage?

Die jüngste Pandemie hat in der gesamten EU wichtige psychosoziale Dienste unterbrochen oder zum Erliegen gebracht (WHO, 2020). Gleichzeitig ist die Nachfrage nach Angeboten für die psychosoziale Versorgung gestiegen, da die Auswirkungen der Pandemie auf den Alltag der Menschen psychische Gesundheitsprobleme ausgelöst und bestehende Probleme verschlimmert haben. Der Sektor der psychischen Gesundheitsfürsorge ist nur in geringem Maße bereit das Potenzial IKT-gestützter Beratungsdienste voll auszuschöpfen. Der Grund hierfür liegt in erster Linie am Mangel an Fachkräften der psychischen Gesundheitsfürsorge, die über die erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten zur Planung und Durchführung wirksamer online Sitzungen verfügen. Dadurch hat sich ein Missverhältnis zwischen der gestiegenen Nachfrage nach psychosozialer Unterstützung und den derzeitigen Kapazitäten der Fachkräfte der psychischen Gesundheitsfürsorge aufgemacht.

Das Ziel dieser Umfrage ist es die Fähigkeiten, Kenntnisse und Kompetenzen zu ermitteln, die von den derzeitigen Mitarbeitenden im Bereich der psychischen Gesundheit benötigt werden. Ihr Beitrag wird der REMCO-Partnerschaft dabei helfen umfassende und aktuelle Lerninhalte zu entwerfen und frei verfügbare online Lernmaterialien zu entwickeln um Einzelpersonen, Bildungsanbieter und Arbeitgebende im Bereich der psychischen Gesundheit bei einem effektiven Übergang zur Fernberatung zu unterstützen.

Wer sollte teilnehmen?

Einrichtungen der psychischen Gesundheit, Gebietsverwaltungen, zivilgesellschaftliche Organisationen, Personalleitungen, Arbeits- und Berufsberatende, Vertretungen des Sektors und der Sozialpartner, Bildungsanbieter mit Aus- und Weiterbildungsangeboten zur psychischen Gesundheit, selbständige psychosoziale Fachkräfte, in psychosozialen Einrichtungen tätige Fachkräfte.

Wie lange dauert die Umfrage?

Ungefähr 15 Minuten.

Vielen Dank im Voraus für Ihre Teilnahme und Ihren wertvollen Beitrag!

Die Umfrage wird im Rahmen des REMCO-Projekts durchgeführt, das durch das Erasmus+-Programm der Europäischen Union kofinanziert wird.



UMFRAGE ZU DEN FÄHIGKEITEN UND KOMPETENZEN DIE FÜR DIE WIRKSAME BEREITSTELLUNG VON PSYCHOSOZIALEN DIENSTEN IM ONLINE RAUM ERFORDERLICH SIND

A. PROFIL DER BEFRAGENDEN PERSON

Q1: In welchem Land sind Sie ansässig?

- Belgien
- Kroatien
- Österreich
- Griechenland
- Italien
- Rumänien
- Andere _____ (bitte angeben)

F2: Für welche Art von Organisation arbeiten Sie?

- Psychiatrische Anstalt
- Verband der psychiatrischen Einrichtungen
- Private Personalvermittlungsagentur
- Selbstständig
- Sonstiges _____ (bitte angeben)

F3: Die Organisation, in der Sie arbeiten, ist:

- Privat
- Öffentlich
- Nicht anwendbar

F4: Wie viele Mitarbeitende hat Ihre Organisation?

- Selbstständig
- 1-4 Mitarbeitende
- 5-9 Mitarbeitende
- 10-20 Mitarbeitende



- 21-49 Mitarbeitende
- Mehr als 50 Mitarbeitende

F5: Welche Position haben Sie in der Organisation inne?

- Führungskraft in einer psychiatrischen Einrichtung
- Mitarbeit in der psychische Gesundheit/ Praktiker oder Praktikerin (z. B. psychologische Fachkraft)
- Leitung der Personalabteilung
- Akademiker oder Akademikerin/ Forscher oder Forscherin
- Berufsberatung/ Karriereberatung
- Andere _____ (bitte angeben)

B. VERTRAUTHEIT MIT DER FERNBERATUNG

F6: Hat Ihre Organisation aufgrund der COVID-19-Pandemie eine Fernberatung eingeführt?

- Ja
- Nein, Fernberatung gab es schon vor der COVID 19-Pandemie
- Nein, wir haben keine Fernberatung in unserer Organisation
- Nicht anwendbar

F7: Stellt Ihre Organisation den Mitarbeitenden der psychosozialen Dienste technische Ausrüstung zur Verfügung?

- Ja, und es ist ausreichend
- Ja, aber das ist nicht ausreichend
- Nein, aber es wäre notwendig
- Nein, das ist nicht notwendig
- Nicht anwendbar

F8: Bietet Ihre Organisation Weiterbildungen zur Fernberatung für Mitarbeitende an?



- Ja, und es ist ausreichend
- Ja, aber das ist nicht ausreichend
- Nein, aber es wäre notwendig
- Nein, und es ist auch nicht notwendig
- Nicht anwendbar

F9: Haben Sie versucht, Ihre Dienstleistungen selbst online anzubieten?

- Ja
- Nein
- Ich habe nicht darüber nachgedacht

F10: Wenn ja, seit wann bieten Sie psychosoziale Fernbehandlungen an?

Q11: Werden Sie bei der Fernberatung unterstützt/überwacht (z. B. von der Organisation, in der Sie arbeiten)?

- Ja
- Nein

F12: Wäre es hilfreich an einer Weiterbildung für Fernberatung teilzunehmen?

- Ja, das wäre sehr hilfreich
- Nein, ich glaube nicht, dass dies notwendig ist.
- Nein, aber vielleicht werde ich in Zukunft darüber nachdenken.

C. BEDARF AN FERNARBEITSKOMPETENZEN IN DER BERATUNG, DERZEITIGES ANGEBOT UND HERAUSFORDERUNGEN

C1. Digitale Fähigkeiten

F13: Fernberatung erfordert spezifische digitale Fähigkeiten. Wie wichtig sind Ihrer Meinung nach die folgenden digitalen Fähigkeiten für Mitarbeitende der psychosozialen Fernbetreuung?



	Äußerst wichtig	Sehr wichtig	Mäßig wichtig	Etwas wichtig	Nicht wichtig	Weiß nicht
Verwendung gebündelter Produktivitätsanwendungen (Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationsanwendungen usw.)						
Effiziente online Informationssammlung						
Nutzung verschiedener Tools/Software für Kommunikation und Zusammenarbeit (E-Mail, Chat, Videokonferenz usw.)						
Erkennen größerer technischer Probleme und Unterstützungsanforderung bei Bedarf						
Behebung einfacher technischer Probleme (z. B. Zugang zu VPN, Installation neuer Software, Wiederherstellung von Backup-Dateien)						
Maßnahmen zur Minimierung eines möglichen Verlusts vertraulicher Informationen auf technologischer Ebene (Virenschutz, Back-up)						
Installation, Konfiguration erforderlichen Kommunikationsmittel für die Fernberatung (z.						



B. Mikrofon, Headset, Webcam)						
-------------------------------	--	--	--	--	--	--

F14: Inwieweit verfügen Ihrer Meinung nach die Beschäftigten im Bereich der psychischen Gesundheit über die folgenden digitalen Kompetenzen?

	Sehr hoch	Hoch	Durchschnitt	Niedrig	Sehr niedrig	Weiß nicht
Verwendung gebündelter Produktivitätsanwendungen (Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationsanwendungen usw.)						
Effiziente online Informationssammlung						
Nutzung verschiedener Kommunikations- und Kooperationsmittel (E-Mail, Chat, Videokonferenz usw.)						
Erkennen größerer technischer Probleme und Unterstützungsanforderung bei Bedarf						
Behebung einfacher technischer Probleme (z. B. Zugang zu VPN, Installation neuer Software, Wiederherstellung von Backup-Dateien)						
Maßnahmen zur Minimierung eines möglichen Verlusts						



vertraulicher Informationen auf technologischer Ebene (Virenschutz, Back-up)						
Installation, Konfiguration erforderlichen Kommunikationsmittel für die Fernberatung (z. B. Mikrophon, Headset, Webcam)						

C2. Nicht-digitale Fähigkeiten

Q15: Fernberatung erfordert spezifische nicht-digitale Fähigkeiten. Wie wichtig sind Ihrer Meinung nach die folgenden nicht-digitalen Fähigkeiten für Fachkräfte in der psychosoziale Fernberatung?

	Äußerst wichtig	Sehr wichtig	Mäßig wichtig	Etwas wichtig	Nicht wichtig	Weiß nicht
Legen Sie einen produktiven Zeitplan für die Fernarbeit fest						
Arbeitszeiten festlegen und einhalten (Pünktlichkeit)						
Seien Sie flexibel in Bezug auf Terminänderungen						
Tägliche Fortschritte verfolgen und überwachen						
Rechtzeitige Beantwortung von Nachrichten und Anrufen der Patienten und Patientinnen						
Professionelles Auftreten (sowohl in						



Bezug auf Kleidung als auch den Hintergrund)						
Einrichtung eines ruhigen, ablenkungsfreien Bereichs zu Hause, in dem man sich auf die Arbeit konzentrieren kann						
Balance zwischen Berufs- und Privatleben aufrechterhalten						
Anpassung an neue Prozesse und Verfahren						

Q16: Inwieweit verfügen Ihrer Meinung nach Mitarbeitende der psychosozialen Fernbetreuung über die folgenden nicht-digitalen Fähigkeiten?

	Sehr hoch	Hoch	Durchschnitt	Niedrig	Sehr niedrig	Weiß nicht
Legen Sie einen produktiven Zeitplan für die Fernarbeit fest						
Arbeitszeiten festlegen und einhalten (Pünktlichkeit)						
Seien Sie flexibel in Bezug auf Terminänderungen						
Tägliche Fortschritte verfolgen und überwachen						
Rechtzeitige Antwort auf Nachrichten aus dem Kollgium						



Professionelles Auftreten (sowohl in Bezug auf Kleidung als auch den Hintergrund)						
Einrichtung eines ruhigen, ablenkungsfreien Bereichs zu Hause, in dem man sich auf die Arbeit konzentrieren kann						
Balance zwischen Berufs- und Privatleben aufrechterhalten						
Anpassung an neue Prozesse und Verfahren						

C3. Sektorspezifische Fähigkeiten

Q17: Fernberatung erfordert sektorspezifische Fähigkeiten (digital und nicht digital). Wie wichtig sind Ihrer Meinung nach die folgenden sektorspezifischen Fähigkeiten für Remote-Mitarbeitende in der psychischen Gesundheit?

	Sehr hoch	Hoch	Durchschnitt	Niedrig	Sehr niedrig	Weiß nicht
Elektronische Führung von Gesundheitsakten						
Kenntnisse über die Möglichkeiten der Fernberatung und die damit verbundenen Technologien						
Fähigkeit, Fragen der Gleichberechtigung, der Vielfalt und der Integration, die für die Fernberatung relevant sind, zu erkennen,						



anzuerkennen und darauf zu reagieren						
Kenntnis der rechtlichen, beruflichen und ethischen Richtlinien für die Fernberatung und Fähigkeit, diese einzuhalten						
Hervorragende zwischenmenschliche Fähigkeiten für einen effektiven Umgang mit dem Kollegium und Patienten/Patientinnen						
Fähigkeit zur Problemlösung und zur Deeskalation von Krisensituationen						
Nehmen Sie sich Zeit für lockere Gespräche mit Personen aus ihrem Kollegium						
Entwicklung von Behandlungsplänen und Strategien auf Grundlage der Bedürfnisse der zu beratenden Personen						
Fertigkeiten zur Dateneingabe						
Gutes Urteilsvermögen						
Fähigkeit zur Entwicklung hilfsorientierter Beziehungen						



Fähigkeiten zum kritischen Denken						
Einfühlungsvermögen und Verständnis						

F18: Inwieweit verfügen Ihrer Meinung nach die Beschäftigten im Bereich der psychischen Gesundheit über die folgenden sektorspezifischen Fähigkeiten?

	Sehr hoch	Hoch	Durchschnitt	Niedrig	Sehr niedrig	Weiß nicht
Elektronische Führung von Gesundheitsakten						
Kenntnis der Möglichkeiten, Fernberatung anzubieten, und der damit verbundenen Technologien						
Fähigkeit, Fragen der Gleichberechtigung, der Vielfalt und der Integration, die für die Fernberatung relevant sind, zu erkennen, anzuerkennen und darauf zu reagieren						
Kenntnis der rechtlichen, beruflichen und ethischen Richtlinien für die Fernberatung und Fähigkeit, diese einzuhalten						
Hervorragende zwischenmenschliche Fähigkeiten für einen effektiven Umgang mit Mitarbeitenden und						



Patienten/Patientinnen						
Fähigkeit zur Problemlösung und zur Deeskalation von Krisensituationen						
Nehmen Sie sich Zeit für lockere Gespräche mit Personen aus ihrem Kollegium						
Entwicklung von Behandlungsplänen und Strategien auf Grundlage der Bedürfnisse der zu beratenden Personen						
Fertigkeiten zur Dateneingabe						
Gutes Urteilsvermögen						
Fähigkeit zur Entwicklung hilfsorientierter Beziehungen						
Fähigkeiten zum kritischen Denken						
Einfühlungsvermögen und Verständnis						

Q19: Welche zusätzlichen Fähigkeiten (abgesehen von den oben genannten) müssen Ihrer Erfahrung nach psychosoziale Fachkräfte haben um effektiv Ferndienste anbieten zu können?

F20: Wie herausfordernd sind die folgenden Aspekte bei der Beratung aus der Ferne?

	Äußerst herausfordernd	Sehr herausfordernd	Mäßig herausfordernd	Etwas herausfordernd	Überhaupt nicht	Weiß nicht
--	------------------------	---------------------	----------------------	----------------------	-----------------	------------



					herausforde rnd	
Gedankliches Abschalten nach der Arbeit						
Zusammenarbeit und Kommunikation						
Motiviert bleiben						
Überschneidung en zwischen Arbeit und Privatleben						
Ablenkungen						
Durchführbarkei t des Aufbaus einer therapeutischen Beziehung in einem online Umfeld						
Schaffung einer guten Atmosphäre mit den Patienten und Patientinnen						
Angemessene Ausrüstung / Technologie						
Technische Schwierigkeiten (z. B. Netzwerkproble me)						
Sicherstellung von Informationen zum Zugang zu						



psychosozialen online Diensten für alle potenziellen Patienten und Patientinnen						
Vertraut mit den Feinheiten der Fernberatung in einer Notsituation						
Digitale Kluft zwischen den sozioökonomischen Schichten						
Effiziente Interaktion mit Patienten und Patientinnen						

Q21: Wie bedeutend sind die folgenden Herausforderungen bei der Umstellung auf die Bereitstellung von psychosozialen Fernberatungsdiensten?

	Äußerst bedeutend	Sehr bedeutend	Mäßig bedeutend	Etwas bedeutend	Überhaupt nicht bedeutend	Weiß nicht
Schwierigkeiten bei der Wahrnehmung nonverbaler Signale						
Aufbau einer engen therapeutischen Beziehung						
Weniger akzeptabel für bestimmte Gruppen, darunter neue Patienten/Patientinnen, Dienstleistungsnutzen, die zu Hause keinen						



privaten Raum für die Therapie haben, Dienstleistungsnutzen de mit einer Schizophrenie-Diagnose, schweren Angstzuständen oder Lernbehinderungen, Kinder, ältere Erwachsene und Personen mit niedrigem sozioökonomischem Hintergrund.						
Risiko der digitalen Ausgrenzung						
Verlust des Gemeinschaftsgefühls						
Fragen der Sicherheit, Privatsphäre und Vertraulichkeit						
Mangelnde Erfahrung bei der Fernberatung						
Logistische Aufgaben (z. B. unzureichende Personalausstattung, Zeitplanung, übermäßige Arbeitsbelastung, Personalwechsel)						
Unvorhergesehene organisatorische Schwierigkeiten						

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!



ANHANG C: Interviewleitfaden

Anweisungen: Lassen Sie die Befragten in jedem Abschnitt ihre Geschichte erzählen und verwenden Sie die nachstehenden Folgefragen als Hilfsmittel¹⁵. Erstellen Sie nach Abschluss der Interviews einen zusammenfassenden Bericht, in dem Sie die Antworten der Befragten darstellen und die wichtigsten Schlussfolgerungen aus der Diskussion in Bezug auf die Fähigkeiten und Anforderungen der Fernberatung hervorheben.

Fragen:

1. Was sind Ihrer Meinung nach die wichtigsten Eigenschaften, die psychosoziale Fachkräfte haben sollte?

Hilfsmittel: Aufmerksames und aktives Zuhören?

Respekt für Vertraulichkeit und berufliche Grenzen?

Widerstandsfähigkeit, Geduld und Demut?

Ein nicht wertender Ansatz?

Ein echtes Interesse an anderen?

Beratungsausbildung?
2. Wie können diese Eigenschaften effektiv auf eine Fernberatung übertragen werden?
3. Was sind die Risikofaktoren für eine Fernberatung?
4. Inwiefern haben sich die neuen Arbeitsbedingungen aufgrund von COVID-19 auf die Beratung ausgewirkt?
5. Wie sieht die Zukunft der Beratung und des Sektors der psychischen Gesundheit im Allgemeinen aus?
6. Werden Soft Skills von Arbeitgebenden bei der Einstellung von neuem psychosozialen Personal berücksichtigt?

Hilfsmittel: Kommunikation?

Entscheidungsfindung?

Problemlösung?

¹⁵ Hilfsmittel: Ein wichtiger Teil der Befragung ist die Weiterverfolgung der Aussagen. Ihre Eingangsfrage öffnet die Tür zu einem Thema, und die Antwort Ihres Gegenübers ist ein erster Entwurf einer Antwort auf Ihre Frage. Sobald dieser Entwurf auf dem Tisch liegt, müssen Sie weitere Fragen stellen, um die ganze Geschichte zu erfahren (Quelle: <https://msu.edu/>).



Initiative ergreifen?

Risikoanalyse?

7. Glauben Sie, dass es einfach ist, Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten für Fernberatungskompetenzen zu finden? Wer sollte für das Angebot von Aus- und Weiterbildungen in diesem Bereich zuständig sein?

Hilfsmittel: Höhere Bildungsinstitutionen?

Berufliche Aus- und Weiterbildung (IVET & CVET)?

Kommerzielle Kurse?

MOOCs oder/und online Kurse?

Innerbetriebliche Ausbildung?

Ich danke Ihnen für Ihre Zeit. Haben Sie Fragen, die Sie mir gerne stellen möchten?



ANHANG D: Einladungs-E-Mail

Betreff: REMCO-Projekt - Aufforderung zur Teilnahme an einer Umfrage über den Ausbildungsbedarf von Beschäftigten in der psychiatrischen Fernversorgung

Sehr geehrte Damen/Herren,

mit dieser E-Mail möchten wir Sie einladen an einer Umfrage über die am meisten benötigten Fähigkeiten von Fachkräften teilzunehmen, die in die Fernberatung wechseln.

Die jüngste Pandemie hat in der gesamten EU kritische psychosoziale Dienste unterbrochen oder zum Erliegen gebracht (WHO, 2020). Allerdings ist gleichzeitig die Nachfrage nach psychosozialer Versorgung gestiegen, da die Auswirkungen der Pandemie auf den Alltag der Menschen psychische Gesundheitsprobleme ausgelöst und bestehende Probleme verschlimmert haben. Um die durch die Pandemie verursachten Unterbrechungen der psychosozialen persönlichen Dienste zu überwinden, mussten die Beschäftigten im Bereich der psychischen Gesundheitsfürsorge auf digital unterstützte Fernberatungslösungen wie Teletherapie und Telemedizin umsteigen, auch ohne vorherige Erfahrung oder Berufsausbildung. Das REMCO-Projekt zielt darauf ab, ein Curriculum mit entsprechenden Open Educational Resources (OERs) für die kontinuierliche berufliche Entwicklung von Fachkräften im Bereich der psychischen Gesundheit zur Verfügung zu stellen um den entstehenden beruflichen Anforderungen und Qualifikationsanforderungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Fernberatungsdiensten gerecht zu werden.

Wir halten Ihre Hilfe bei der Ermittlung der wichtigsten Fähigkeiten für den Übergang zur Fernberatung für unerlässlich. Ihr Beitrag wird uns dabei helfen, ein modulares Curriculum zu entwickeln, das der Öffentlichkeit im Jahr 2023 frei zugänglich gemacht wird.

Das Ausfüllen der Umfrage dauert etwa 10-15 Minuten und ist bis zum **31. März 2022** möglich.

Klicken Sie hier, um teilzunehmen **{Link zum online Fragebogen einfügen}**

Im Falle von Schwierigkeiten/Anfragen zögern Sie bitte nicht, diese an folgende Adresse zu richten: **{E-Mail-Konto, das von jedem Partner zu verwenden ist}**

Herzlichen Dank für Ihren Beitrag.

Unterschrift: