

5. Jahrgang, Heft 1, Artikel 3 – April 2009

## **Virtuelles Selbstcoaching zur individuellen Unterstützung von Stressbewältigung**

Maren Helm

### **Zusammenfassung**

Die stetige Weiterentwicklung der Kommunikations- und Lernformen in den letzten Jahren hat es möglich gemacht, dass sich immer mehr virtuelle Unterstützungsangebote am Markt etabliert haben und für Beratung und Hilfeleistung genutzt werden. Eines dieser Angebote ist das virtuelle Resilienz-Coaching, ein onlinegestütztes Selbstlernarrangement, das dem Bedarf an berufsbezogenem Stressmanagement entgegenkommt. Anhand steigender psychiatrischer und psychosomatischer Erkrankungen und den damit verbundenen Krankentagen bzw. Ausfalltagen zeigt sich ein deutlicher Handlungsbedarf nicht nur in risikoreichen Berufsfeldern, wie Polizei, Feuerwehr und Rettungswesen, sondern auch in Bereichen, die besondere zwischenmenschliche Aktivitäten fordern, wie z.B. im Beruf der LehrerInnen, der KindergärtnerInnen oder bei den MitarbeiterInnen im Arbeitsamt.

### **Keywords**

Stressmanagement, Copingstrategien, Disstress, Online-Coaching, virtuelles Resilienz-Coaching

### **Autorin**

- **Maren Helm**
- Diplom Psychologin, Notfallpsychologin
- Mitglied im Kriseninterventionsteam des DRK Hamburg
- wissenschaftliche Mitarbeiterin und Promovendin an der Helmut-Schmidt-Universität/ Universität der Bundeswehr Hamburg an der Professur für Allg. Pädagogik u. b. B. der Berufs- und Betriebspädagogik
- Forschungsschwerpunkte: (virtuelles) Coaching, Gesundheitsmanagement und psychosoziale Notfallversorgung
- **Kontakt:** Holstenhofweg 85  
22043 Hamburg  
Tel.: 6541-2355  
[maren.helm@hsu-hh.de](mailto:maren.helm@hsu-hh.de)  
<https://www.virtuelles-coaching.com>  
<http://www.coach-gutachten.de>

### **1. Gesundheitshandeln in Stresssituationen**

Gesundheit hat eine große Bedeutung in unserer Gesellschaft, die aber gerade in der Berufswelt aufgrund anderer Bedürfnisse und Ängste, wie Karrierewünsche und drohende Arbeitslosigkeit, vernachlässigt wird. Zusätzlich sind der schnelle Wandel, die Unkontrollier- und Begreifbarkeit der Marktanforderungen sowie die intransparenten Unternehmensanpassungen und fehlende Wertschätzung Faktoren für hohes und krankmachendes Stressempfinden. Anstatt dass der Eustress motiviert und Energie für den Wandel und die Anpassung gibt, führt der Disstress zum Kampf – wie Streit und Mobbing – oder zur Flucht und Erstarrung durch z.B.

steigende Krankheitstage oder Burnout. Eine weitere Auswirkung dieses beruflichen Disstresses ist die steigende Anzahl psychosomatischen Leidens, insbesondere die Herz-Kreislauf-Erkrankungen. Die WHO sieht Disstress als eine der größten Gesundheitsgefahren des 21. Jahrhunderts an, deren „Stressfolgekosten“ (Litzcke & Schuh, 2005, S. 2) sich für Deutschland auf geschätzte zweistellige Milliardenbeträge summieren werden – nicht berücksichtigt ist das Leiden und das individuelle Schicksal der MitarbeiterInnen.

In komplexen und hektischen Arbeitssituationen hat jeder Mensch zum minimalen Eigenschutz individuelle Verarbeitungs- bzw. Copingstrategien entwickelt. Diese Widerstandsfähigkeit gegenüber äußeren Belastungen bezeichnet man als Resilienz (Scharnhorst, 2006). Resilienz ist ein gewachsenes inneres Ressourcenkapital, verbunden aus dem Gefühl der Verstehbarkeit und Kontrollierbarkeit der Umwelt sowie dem Gefühl der Bedeutsamkeit des eigenen Tuns. Diese Ressource muss kontinuierlich bestätigt bzw. erweitert werden (Höfer, 2000; Scharnhorst, 2006). Die Fähigkeit der Veränderung oder Anpassung sowie eine stetige Handlungskompetenz sind wesentliche Erfolgskriterien. Je stärker die „generalisierte Widerstandsressource“ (Bengel et al., 1998, S. 36) zur Verfügung steht, desto besser können stressige Situationen bewältigt werden (Antonovsky, 1993).

Das Vorhandensein der Ressourcen alleine reicht in stressigen Situationen aber oft nicht aus, denn die Verfügbarkeit dieser ist durch die Komplexität, die ungenügende Informationsanalyse und -verwertbarkeit und die biologisch-physiologische Reaktion des Körpers, wie z.B. die Erstarrung, eingeschränkt. Unterstützend kann daher ein Reflektieren der Stresssituation im Sinne der Verstehbarkeit, Kontrollierbarkeit und Bedeutsamkeit sein, um zunächst retrospektiv in der Analysephase, dann aber zukunftsbezogen in der Veränderungsphase (Schein, 2000, S. 39) adäquate Lösungsstrategien bzw. ein gesundheitsbewahrendes Coping zu entwickeln.

Diese individuelle Reflexion ist ein kontinuierlicher Abgleich der wahrgenommenen inneren und äußeren Realität, d.h. einer angleichenden Passungsarbeit (Höfer, 2000). Sie befähigt den Menschen, sein „Nichtwissen“ (Schein, 2000, S. 30) so einzusetzen, dass man unterscheiden kann zwischen dem, was man weiß und nicht weiß und dem was man glaubt zu wissen, um diese Erkenntnisse bewusst mit dem Ziel des stressreduzierten Berufsalltags zu verbinden. Selbstreflexion ist ein Lernprozess, der einer Analyse des Sachverhaltes, einer Wertung bzw. Reflexion und Bedeutungszuschreibung mit Werteabgleich und Zielentwicklung vorausgeht und einer anschließenden Umsetzung bedarf. Diese Passungsarbeit ist somit eine Reflexion situativer Selbsterfahrung (Analyse und Erkenntnis), die Integration der Teilidentitäten (Bewältigungshandeln) und die Bildung eines Identitätsgefühls. Gelingt ein positiver Abgleich von innerer und äußerer Realität, besitzt man eine starke Ich-Identität. Eine starke Identität ist die zentrale Voraussetzung für ein effektives Resilienzgefühl, mit dem wiederum stressige Situationen bewältigt und bestmögliche Handlungsoptionen ausgewählt werden können (Helm, 2008). Dieser Lernprozess kann überwiegend selbstständig bewältigt werden (Arnold & Tutor Gómez, 2006). Beim selbstreflexiblen Lernen kann die Lernart multidimensional und vielschichtig sein, d.h. z.B. angeleitet, organisiert, institutionalisiert, implizit oder explizit, oder auch informell, latent autodidaktisch

oder computergestützt erfolgen. Ein Beispiel des computergestützten Selbstlernens ist das virtuelle Selbstcoaching.

## **2. Virtuelles Selbstcoaching als moderne Lernarchitektur**

E-Learning bzw. Blended Learning gehört zur Tradition der programmierten Anleitung. Blended Learning entstand aus E-Learning Angeboten und ist die Bezeichnung für Lehr- und Lernkonzepte, die eine didaktisch sinnvolle Kombination von ‚Klassenzimmerlernen‘ und virtuellem Lernen verbinden (Obrist, 2007; Wolter, 2007). Nach den Erkenntnissen der Branchenerhebung des MMB-Institutes im Sommer 2008 steigt der Einsatz von E-Learning stetig. So nutzen laut KPMG-Studie (Haben et al., 2001) bereits 46% der Unternehmen mit mehr als 1000 MitarbeiterInnen computergestütztes Lernen und Großunternehmen investieren mit stark steigender Tendenz momentan durchschnittlich 12% des Weiterbildungsetats in E-Learning. Zu einer ähnlichen Einschätzung kommt die INNO-tec-Studie (Harhoff, 2001). Durch moderne Informations- und Kommunikationstechnologie verbindet es sich mit weiteren Lernmedien und -formen zu einem zukunftssträchtigen Potenzial für Lernfelder (Geißler, 2007), wie im Training, Coaching und in der Beratung.

### **2.1 Beispiele virtueller Angebote**

Online-Beratung hat ihre historischen Wurzeln in der professionellen Online-Therapie, die in den 80er Jahren in den USA entwickelt wurde. Der erste online-gestützte Hilfsdienst wurde an der Cornell Universität in Ithaka für die dortigen Studenten eingerichtet. „Ask Uncle Ezra“ (<http://ezra.cornell.edu>) wurde 1986 ins Leben gerufen und wird bis heute genutzt für Fragen von StudentInnen, MitarbeiterInnen und Alumni. Die Beratung ist in Teilen anonym, aber auch öffentlich, um einen Lerneffekt zu erzeugen.

Die Nutzung der Beratung war so groß, dass sie auch an anderen amerikanischen Universitäten Nachahmer fand, so beispielsweise die University of Colorado mit "Ask Ralphie" (<http://www.colorado.edu/ralphie/askralphie/index.html>) oder die Columbia University mit "Go Ask Alice" (<http://www.goaskalice.columbia.edu>).

Im deutschsprachigen Raum hat sich die honorarfreie Online-Beratung durch Selbsthilfestruktur, wie Selbsthilfe-Seiten, Selbsthilfegruppen oder Selbsthilfe-Chats bzw. -Foren, oder durch beraterische Angebote freier Träger, wie Profamilia, die TelefonSeelsorge oder das Beratungsnetz, etabliert (Döring, 2000). Der häufigste Beratungskanal in der onlinebasierten Beratung ist jedoch der E-Mail-Kontakt (Knatz, 2006). Die TelefonSeelsorge kann als erster Anbieter von Internetberatung auf Erfahrungswerte von fast zwölf Jahren zurückgreifen (Knatz, 2005). Seit 1995 berät die TelefonSeelsorge nicht mehr nur ausschließlich telefonisch, sondern auch im Internet via E-Mail und Chat (Christl, 2000, S. 552).

Seit 1993 bietet Dr. Iran Goldberg auf seiner Homepage „Depression Central“ (<http://www.psy.com.net/depression.central.html>) psychologische Beratung via E-Mail an und dokumentiert diese auf seiner Website. 1995 begann die kommerzielle Nutzung von Online-Therapie. Die Therapeuten John Grohol, David Sommers und Leonhard Holmes prägten die Online-Therapie bzw. -Beratung wesent-

lich. John Grohol ist Leiter der 1999 von ihm gegründeten ‚E-Klinik‘ HelpHorizons (<http://www.helphorizons.com>), einer der größten Online-Datenbanken auf dem Gebiet psychischer Krankheiten (Eichenberg, 2007; Laszig & Rieg, 2004). Sommers und Holmes untersuchten unterschiedliche Settings von Online-Angeboten wie z.B. E-Mail, Chat und Videokonferenz im Internet, gaben diese Forschung aber auf. Dennoch setzten sie mit Grohol (1999) zusammen eine Grundsatzdebatte über die Möglichkeiten und Grenzen eines psychotherapeutischen Online-Angebots in Gang, die bis heute anhält. Ein erforschtes Beispiel für ein Online-Therapiekonzept ist die Interapy ([www.interapy.nl](http://www.interapy.nl)). In den Niederlanden wurde vor 10 Jahren diese internetbasierte Psychotherapie entwickelt und anhand des Krankheitsbildes der Posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS) evaluiert. Ziel der Online-Therapie ist es, die Symptome der PTBS lang anhaltend zu verbessern. In der Testphase konnten sich traumatisierte Erwachsene als Probanden zur Verfügung stellen, wenn sie weder psychotisches Erleben noch Dissoziation zeigten oder unter schweren Depressionen litten, Alkohol- oder Drogenmissbrauch betrieben oder schon in psychotherapeutischer Behandlung waren. Die Probanden durchliefen ein Stressmanagementprogramm, welches in seiner positiven, präventiven Wirkung dokumentiert werden konnte (Kanfer et al., 2006).

Virtuelle Kommunikationsmedien wurden im Rahmen neuer Lernplattformen auch in die Seminarkonzeptionen übertragen. Bei der Deutschen Bahn AG wurde eine Studie bzgl. des Vergleiches von traditionellem Training und Online-Training durchgeführt (Gehrmann & Koch, 2007). Die Ergebnisse der empirischen Studie für das Online-Training zeigten dabei, dass Online-Lernen allgemein von den TeilnehmerInnen akzeptiert wird. Durch diese Lernform werden die gegenseitige Hilfsbereitschaft und die Teamfähigkeit gefördert. Insgesamt steigt die Selbstkompetenz und Medienkompetenz des/der Teilnehmers/Teilnehmerinnen. Angenommene Kritiken wie Hilflosigkeit, Alleingelassensein, Einsamkeit und Orientierungslosigkeit während des Onlinetrainings konnten bei der Befragung nicht bestätigt werden. Insgesamt schätzen die NutzerInnen den Lernerfolg beim Onlinelernen höher ein als die TeilnehmerInnen, die das klassische Training durchlaufen hatten (Gehrmann & Koch, 2007).

## **2.2 Online-Coaching**

Coaching ist seit Anfang der 90er Jahre eine Innovation, der es gelang, durch eine spezifische Verbindung von Organisationsberatung und Gesprächspsychotherapie einen zunächst im Topmanagement entstehenden und heute zunehmend auch mehr im mittleren und unteren Management sowie bei ausgewählten Fachkräften wachsenden Unterstützungsbedarf abdecken zu können (Geißler, 2007). Coaching kann unterschieden werden in ein interaktives Coaching, d.h. Coaching mit einem persönlichen Coach, und Selbstcoaching. Je nachdem, welches Medium man einsetzt, vollzieht sich interaktives Coaching Face-to-Face, per Telefon oder per E-Mail. Virtuelles Coaching und virtuelles Selbstcoaching basieren auf dem Konzept von E-Learning bzw. Blended Learning (Arnold & Lermen, 2006; Euler et al., 2006) und den Erfahrungen des Online-Trainings, der Online-Therapie und der Online-Beratung.

Online-Coaching basiert auf Computerprogrammen, die auf CD-ROM bzw. DVD gespeichert sind oder aus dem Internet auf den eigenen PC heruntergeladen

werden können. Über Datenbanken, schriftliche Korrespondenz via E-Mail, Chat, Foren oder Newsgroups und über Telefon- und Videokommunikation, die den/die NutzerIn anleiten, kann Wissen und Können angeeignet oder ein vorliegendes Problem gelöst werden. TeletutorInnen bzw. Coaches begleiten den/die NutzerIn unterschiedlich intensiv. Die Aufgabe von TeletutorInnen bzw. Online-Coaches besteht z.B. darin, Feedback zu inhaltlichen Ausarbeitungen zu geben, den weiteren Arbeitsprozess anzuleiten und in diesem Zusammenhang auch neue passende Inhalte ins Netz zu stellen sowie inhaltliche Fragen zu beantworten. Online-Coaching unterscheidet sich hinsichtlich der Zielgruppe, der Coachinganlässe, der unterschiedlichen Settings und des ökonomischen Rahmens (Theis 2008) vom klassischen Coaching. Virtuelles Coaching zielt insgesamt auf die Verbesserung der Selbstkompetenz, indem der/die Lernende sich mit sich selbst und der sich stellenden Herausforderung sowie seinen Problemen auseinandersetzt (Geißler 2007).

Der entscheidende Unterschied zwischen virtuellem Coaching und anderen Online-Angeboten ist, dass die Kommunikation überwiegend nicht über E-Mails läuft, sondern über ein Online-Tool abgebildet wird. Die Kommunikation ist durch vorgegebene Fragen inhaltlich strukturiert, was den Vorteil hat, dass der Coachee angehalten wird, sich von vornherein mit allen relevanten Aspekten seiner Thematik auseinanderzusetzen und dass diese Fragen den KlientInnen stärker zur Selbstreflexion anhalten, weil der Coachee ausreichend Zeit hat, diese immer wieder zu lesen, gleichzeitig zu durchdenken und erst anschließend dem Coach für eine Stellungnahme vorlegen kann.

### **2.3 Virtuelles Selbstcoaching**

Virtuelles Selbstcoaching als spezielle Form des virtuellen Coachings entwickelte sich aus zwei historischen Bereichen, dem selbstgesteuerten Lernen durch Leittexte und dem E-Learning bzw. Blended Learning.

Das selbstgesteuerte Lernen an sich hat seine Ursprünge in der Berufspädagogik und basiert auf einem erfolgreichen Modellversuch. Ergebnis des Versuches war ein Printdokument, das zur systematischen Anleitung von Arbeits- und Lernprozessen im Unternehmen entwickelt wurde und einen hohen betrieblichen Nutzen aufwies. Die unter der Bezeichnung Leittextmethode einzuordnende Strukturierung besteht aus sechs Stufen (Informieren, Planen, Entscheiden, Ausführen, Kontrollieren, Bewerten) und einer einbettenden Kooperation mit den Vorgesetzten oder MentorInnen.

Aus dieser Struktur und den Erkenntnissen der Psychotherapie hat Grün (2006) ein erstes ausgereiftes Selbstcoachingkonzept entwickelt. Das virtuelle Selbstcoaching von Geißler (2007) schließt daran an. Es ist eine Mischung aus Eigenreflexion und computer- bzw. onlinebasiertem Lernen. Grundlage sind Elemente aus den Konzepten des Coachings und der Beratung und lösungsorientierte Fragen aus unterschiedlichen Therapieformen. Als Basis einer individuellen Problemlösungsmethode leitet Selbstcoaching mit virtuellen Methoden eine Klärung, Vertiefung, Stabilisierung oder Optimierung an. Das Online-Programm ermöglicht dem Coachee durch Bearbeitungshinweise, Arbeitsaufträge und durch vorgegebene Abfolgen systematischer Fragen seine ausgewählte und präzierte

Problemstellung lösungsorientiert von unterschiedlichen Perspektiven aus zu reflektieren. Diese Perspektiven unterscheiden sich in fremde Betrachtungsmöglichkeiten, in zeitliche Dimensionen, in Gefühls- und Verknüpfungswelten und in konkrete Handlungsabfolgen.

Durch die schriftliche Beantwortung kann ein Präzisieren und Überprüfen der Antwort erfolgen. Ebenso ist eine zeitlich langfristige Wirkung durch ein erneutes Durchlesen des Festgehaltenen zu erwarten. Ein Coach kann in diesem Programm wahlweise und an unterschiedlichen Stellen im Prozess als Begleiter angefordert werden und den Coachee unterstützen. Durch das Konzept des virtuellen Selbstcoachings werden zahlreiche positive motivationale sowie emotionale Prozesse in Gang gesetzt. Dabei spielen Kriterien, wie Selbstmanagement, Lösungsorientierung, motivationale Herangehensweise oder emotionale Effekte und Auswirkungen eine wesentliche Rolle.

Virtuelles Selbstcoaching bietet sich zudem in den folgenden Fällen an: wenn man prüfen will, ob Hilfe von Außen notwendig ist oder das Problem selbstständig durch Selbstreflexion bearbeitet werden kann, wenn man sich auf ein Face-to-Face-Coaching systematisch vorbereiten will, um im Erstgespräch möglichst genau sagen zu können, was die Problematik ist und welche Ziele man verfolgt und wenn man die Zeit zwischen den auseinanderliegenden Coachingsitzungen nutzen will, um die Thematik eigenständig weiterzuentwickeln oder wenn man ein abgeschlossenes Face-to-Face-Coaching nacharbeiten möchte. Somit liegt dem Angebot des Internetprogramms eine Reduzierung des Betreuungsaufwands durch einen erhöhten Grad an Selbstorganisation und Eigeninitiative zugrunde.

In der Studie zur Pilotphase des virtuellen Selbstcoachings von Geißler wurden 2006 123 Personen, die das virtuelle Selbstcoaching für ca. fünf Tage testeten anschließend hinsichtlich seiner Wirksamkeit befragt (Geißler 2007; Geißler et al., 2007). 96 Testpersonen (überwiegend angestellte Fach- und Führungskräfte) beurteilten das Tool als wirksam und 27 Personen gaben an, für dieses Instrument nicht so gut geeignet zu sein, weil sie den Kontakt zu einem Gegenüber bräuchten.

Virtuelles Selbstcoaching ist daher geeignet für Menschen, die alleine für sich, d.h. unabhängig von Anderen, selbstorganisiert und selbstdiszipliniert arbeiten können und mit einer gewissen mentalen Distanz über sich und ihre Situation systematisch und gegebenenfalls auch kritisch nachdenken können. Es ist zweckdienlich für Menschen, die eine hohe Eigenmotivation und Eigenverantwortung mitbringen.

Diese Art des virtuellen Coachings ist nicht geeignet für KlientInnen, bei denen eine intensive emotionale Beziehung mit wechselseitigen Dialogen zu einem persönlichen Gegenüber wichtig ist, die Schwierigkeiten in der Auseinandersetzung und Weiterentwicklung mit sich selbst aufweisen und die Spiegelung oder Konfrontation durch ein personales Gegenüber brauchen oder diejenigen, die keine hohe Motivation für diesen Prozess aufbringen können.

Die Befragung zeigte folgende Vorteile des Konzeptes: Der/Die NutzerIn kann die Länge der Bearbeitungszeiten und die Dauer der Gesamtbearbeitung uneinge-



schränkt selbst definieren. Dasselbe gilt auch für das Tempo. Die Arbeitsinhalte, die er mit Hilfe des Online-Programms erstellt, können höchst individuell gestaltet werden. Bei Bedarf können mehrere Themen parallel bearbeitet werden. Die Anonymität und das Prinzip der Freiwilligkeit, die der Anwendung von virtuellem Selbstcoaching unterliegen, unterstützen den Abbau von Angst, die manchmal in Face-to-Face-Situationen gegeben ist. Es kommt zu einer Verringerung von Lernproblemen, die auf sozial-emotionalen Barrieren aufbauen. Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten. Die Reduzierung der Abbrecherquote ist durch die Möglichkeit der individuellen Betreuung eines Coachs gewährleistet. Insgesamt hat das Programm den Vorteil der unverbindlichen Kontaktaufnahme, der Kostenersparnis im Gegensatz zu Face-to-Face-Coaching und der Zeitersparnis durch die örtliche Unabhängigkeit durch das Internet. Weitere Vorteile des Programms sind, dass Interessenten kurzfristig, mühelos und anonym das Online-Programm nutzen können. Die Nutzung des Programms kann jederzeit durch den/die NutzerIn beendet werden und dieser hat dabei die Option, es jederzeit wieder aufzunehmen, wenn gewünscht.

Geeignete Themen für das Selbstcoachingkonzept sind laut Studie: Work-Life-Balance (z.B.: Was muss ich tun, um für mich zu klären, wo meine zukünftigen Prioritäten sind: Beruf und Karriere oder Familie mit Kindern?), Klärung der beruflichen Zukunftsperspektiven (z.B.: Was muss ich tun, um zu entscheiden, welchen weiteren beruflichen Weg ich gehen will? Oder: Was muss ich tun, um mich als Coach selbstständig machen zu können?), Entwicklung von speziellen Kompetenzen bzw. Suche nach bestimmten Aktivitäten zur Erfolgssteigerung (z.B.: Was muss ich tun, um mich sicherer und selbstbewusster zu erleben und so erfolgreicher zu sein?), Performanceverbesserung komplexer Führungs-, Management- bzw. Projektaufgaben (z.B.: Was muss ich tun, um den Umsatz meines Unternehmens noch weiter zu steigern?).

Trotz aller seit 2005 gewonnenen Erkenntnisse ist das Konzept in einer stetigen Evaluations- und Anpassungsschleife, um den unterschiedlichen Themen gerecht zu werden. So entwickelten sich hybride Konzepte, wie z.B. das virtuelle Callcenter-Coaching, das virtuelle Transfercoaching und das virtuelle Lerncoaching. In Anlehnung an das Konzept des virtuellen Selbstcoachings ist auch das virtuelle Resilienz-Coaching im Rahmen eines Dissertationsprojekts entstanden.

## **2. 4 Virtuelles Resilienz-Coaching**

Für die individuelle Handlungs- und Ressourcenentwicklung in stressigen Situationen bietet sich ein virtuelles Selbstcoachingkonzept mit Beratungsanteilen an. Diese Art des Coachings kann Aufgabe eines Gesundheitscoachings sein, wie das des virtuellen Resilienz-Coachings. Das im Rahmen einer Promotion entwickelte Konzept ist eine Unterstützungsmöglichkeit für die Analyse und Prävention von Stresssituationen, das, angelehnt an das virtuelle Selbstcoaching, ein selbstgesteuertes bzw. selbstbestimmtes Lernen durch eine onlinebasierte Einzelreflexion ermöglicht (Arnold & Tutor Gómez, 2006). Das Konzept des virtuellen Resilienz-Coachings basiert auf der Annahme, dass nur durch intrinsische Veränderungsmotivation lang anhaltende Veränderungen initiiert werden. Es ist daher wie jedes Coaching Hilfe zur Selbsthilfe, unterstützt durch kontinuierliche Selbstreflexion. Diese wird neben der Leittextmethode durch das BRUI-Modell (Schein, 2000)

strukturiert. Dieses Modell stellt in vereinfachter Form intrapsychische Prozesse dar, mit denen Menschen die Komplexität ihrer Umwelt zu verarbeiten und darzustellen versuchen. Das Modell beschreibt vier Schritte: das Beobachten (B), das emotionale Reagieren auf das Beobachtete (R), das Analysieren und Urteilen aufgrund der Beobachtungen und Gefühle (U). Auf dieser Grundlage handelt bzw. interveniert die Person in seiner Umwelt (Schein, 2000).

Das Konzept des virtuellen Resilienz-Coachings ist auch angelehnt an die Forschungen der niederländischen Interapie. Die Grundlage des Modells ist ein Motivationsdesign, das konzeptionelle Vorstellungen und Erfahrungen systemisch-konstruktivistischer Lernprozesse mit einem lösungsorientierten Fokus beinhaltet. Der/Die NutzerIn soll Aufmerksamkeit auf einen bestimmten Aspekt lenken und halten, die Relevanz des Lernstoffes bzw. die Bedeutung seiner Fragestellung und deren Lösung begreifen sowie Lösungen und damit die Erfolgszuversicht für die Umsetzung in den Alltag aufbauen, so wird die eigene oft im Unterbewusstsein befindliche Wirklichkeit für einen selber und für Andere skizziert und damit bearbeitbar gemacht.

Das virtuelle Resilienz-Coaching ist ein für die Analyse von stressigen Situationen angepasstes Programm mit einer therapeutisch angeordneten Fragestruktur. Zunächst wird die stressbesetzte Situation beschrieben, bewertet und durch eine konkrete Fragestellung auf einen wesentlichen Blickwinkel eingegrenzt („Welche konkrete Fragestellung ergibt sich für Sie aus der eben beschriebenen Situation?“). Für die Bearbeitung bedeutet das, dass der/die NutzerIn des Programms selbst den Schwerpunkt auf das Thema und die Intensität der Verarbeitung legt. So hat der/die Lernende beim virtuellen Resilienz-Coaching eine optimale Selbststeuerung dadurch, dass er bestimmt, wann er in den Themenbearbeitungsprozess einsteigt oder diesen fortführt und wie tief bzw. intensiv er Antworten oder Veränderungen nachgeht.

Das virtuelle Resilienz-Coaching ist in drei große Abschnitte gegliedert: Ressourcenwahrnehmung, Problemklärung und Betrachtung von Außenstehenden (siehe Tabelle 1), die sich jeweils in sechs kleinere Abschnitte teilen (drei mal zwei Matrix) mit den unterschiedlichen Blickrichtungen, Bedingungen, Absichten und zielführenden Handlungen. Das Thema wird von unterschiedlichsten Seiten beleuchtet, indem logisch aufeinander aufbauende lösungsorientierte Coachingfragen schriftlich beantwortet werden. Die dreigeteilten Fragesequenzen fangen mit der Klärung der Arbeitsressourcen der Person an. Es geht in dem Abschnitt insbesondere um die Ereignisse, die positiv bewältigt worden sind, z.B.: „Welche Fähigkeiten konnten sie in der Situation positiv einsetzen?“. Im zweiten Block geht es konkret um die problematische Situation und deren hintergründige Betrachtung, wie bei der Frage: „Wo sind Sie auf eigene Grenzen gestoßen?“. Im letzten Block wird eine dritte außenstehende Perspektive auf die Situation geworfen, z.B. über die angenommene Meinung oder Sichtweise von Kollegen oder Freunden, wie: „Was würde Ihr Kollege Ihnen raten?“. Aus diesen Erkenntnissen ergeben sich persönliche Lösungen, Verbesserungen, Ratschläge, Tipps und Tricks, die zur Vertiefung an eine imaginäre Person geschrieben werden. So entsteht eine Handlungsstruktur zur eigenen Weiterentwicklung. Abschließend wird analysiert, ob eine Lernproblematik bzw. ein Bewusstmachen zur positiven Klärung der Frage-



stellung genügt, ob Entwicklungsbedarf in Form von Trainings oder Coachingbedarf besteht bzw. psychologische Hilfe notwendig ist.

<p><b>Bedingungen</b> (Sachverhalte, Fähigkeiten)</p>	<p>Mein Ereignis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ An welchen Stellen haben Sie sich in der geschilderten Situation positiv verhalten? Was ist Ihnen leicht gefallen? Bitte benennen Sie so viele Punkte wie möglich.</li> </ul>	<p>Meine Sichtweise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Was sind Ihre wichtigsten Kompetenzen für diese Arbeit?</li> </ul>
<p><b>Absichten</b> (Annahmen, Ziele, Werte, Interessen)</p>	<p>Meine Intention</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Welches Ziel hätten Sie gerne in der konkreten Situation erreicht?</li> </ul>	<p>Meine Gedanken und Gefühle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Woran genau konnten Sie erkennen, dass Sie Ihr Ziel weitgehend erreicht haben?</li> </ul>
<p><b>Zielführende Handlungen</b> (Handlungen, Verhaltensweisen, Entscheidungen)</p>	<p>Meine Handlungsideen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wann waren Sie während des Ereignisses mit sich besonders zufrieden?</li> </ul>	<p>Meine Planung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Was würden Sie in ähnlichen Situationen genau so machen?</li> </ul>

Tab. 1: Fragenmatrix des Bereichs Ressourcenaufbau des virtuellen Resilienz-Coachings

Da sich der/die NutzerIn nicht in einem „engmaschig vorbereiteten didaktischen Netz des Lehrenden“ befindet (Arnold & Tutor Gómez, 2006, S. 57), werden geeignete Lernbegleitungen und -beratungen angeboten, wie die Möglichkeit, sich anonym in Foren mit anderen Personen auszutauschen oder aber professionelle Hilfe in Form eines Coachings mit Beratungsanteilen während des Onlineprozesses zu bekommen. Dabei kann die Begleitung kontinuierlich oder partiell, synchron (per Telefon, Chat oder vis-à-vis) oder asynchron (per E-Mail oder in Foren) erfolgen.

Insgesamt ist es wichtig, dass der/die NutzerIn ehrliche Antworten gibt, Probleme aktiv anpacken will, offen ist für den Prozess der Selbstreflexion, bereit ist, sich mit Gefühlen, wie Frust, Schmerz und Angst auseinanderzusetzen, Grenzen ziehen kann zwischen sich und anderen und kreative Umsetzungsideen generiert. Im Ganzen unterstützt das Programm die Lösung der Fragestellung und hilft zudem grundsätzliche Problemlösungsfähigkeiten zu verbessern, Auswege bzw. mehrere Handlungsoptionen zu entwickeln und stressbelastende Faktoren zu analysieren sowie einen Umgang mit ihnen zu erarbeiten.

Hauptziel des virtuellen Resilienz-Coachings ist es, dass der Coachee sein gesundheitliches Potential entfaltet. Dazu gehört insbesondere, dass er sein Umgang mit sich selber betrachtet und neue Denk- und Verhaltensstrategien, die seine Gesundheit betreffen erarbeitet und umsetzt. Durch retrospektiv reflektier-

te Lernprozesse wird Resilienz entwickelt. Damit tragen diese Prozesse zu einem kontinuierlichen psychischen präventiv angelegten gesundheitsorientierten Lebensstil bei. Das Resilienz-Coaching regt bei weiterhin hohem Stressempfinden eine rechtzeitige Begleitung an, damit sich Negativerlebnisse nicht auf die Emotionslage, den Stresslevel und damit die Handlungsfähigkeit, die Entschlusskraft, das Selbstbewusstsein und letztendlich auf die Gesundheit auswirken.

Die Zielgruppe sind Personen, die an vorhandenes Erfahrungswissen im Bereich Stress anknüpfen können, und die ihren Stress bearbeiten und mit ihm in Zukunft besser umgehen wollen. Personen, die unbürokratisch und unverbindlich individuelle Probleme beleuchten, eigenmotiviert eine Reflexion von Situationen durchführen und Veränderungen bewirken oder lösungsorientiertes Denken trainieren wollen und damit die eigene Handlungsfähigkeit stärken und deutlich wahrnehmen möchten, werden das Tool nutzen. Eigene Selbstorganisations- und Selbstreflexionsfähigkeiten sind die Kompetenzen, die umfangreichere Unterstützung für die Bearbeitung und Lösung ihrer Probleme durch Dritte ersetzen. Die Zielgruppe sind Personen, die vorerst eine Distanz zu einem herkömmlichen Coachingangebot möchten oder die den Wunsch haben, durch Coaching unterstützt zu werden, aber aus zeitlichen, mobilen oder monetären Gründen Face-to-Face-Beratungen nicht in Anspruch nehmen können.

Die Idee, Alltagsstress durch die Selbsterkenntnis der eigenen Persönlichkeitsstruktur besser bewältigen zu können und nicht außenstehende Faktoren verantwortlich zu machen, ist ein innovativer Blickwinkel, der im Zusammenspiel mit E-Learning interessant wird für Organisationen, weil es der Personalentwicklung eine Intervention an die Hand gibt, die beständig von den MitarbeiterInnen genutzt werden kann und somit kontinuierlich eine Persönlichkeitsentwicklung im Bereich Softskills, Fehler- und Ursachenmanagement sowie Stressmanagement stattfinden kann. Zudem trägt die Bearbeitung des eigenen Erlebens von Stresssituationen zur Situationsklärung, zur Sensibilisierung eigener Persönlichkeitsstrukturen und zu einem arbeitsalltagsbegleitenden Lernen bei. Durch das Tool werden analytisches und strategisches Denkvermögen geschult und ein sich Befragen im Sinne eines Selbstcoachings trainiert. Ressourcen der MitarbeiterInnen werden aktiviert Handlungsfähigkeit hergestellt und Selbstvertrauen und Selbstverantwortung aufgebaut, sowie Belastungen und Stress verringert. So können Fehlzeiten reduziert und ein Burnout präventiv verhindert werden, aber auch die Arbeitsmotivation durch erlebte Kompetenz der MitarbeiterInnen gesteigert werden. Zusätzlich wird klar, welche Art der weiterführenden Hilfe möglicherweise notwendig ist. Anfahrtswege, wie bei externen Seminaren und eine längere Abwesenheit fallen weg. Damit ist das Tool eine kostengünstige Möglichkeit, den/die MitarbeiterIn weiterzuentwickeln und Coaching oder andere Trainingsbedarfe gezielt zu erkennen und begleitend einzusetzen.

### **3. Zukünftige Entwicklung**

Der steigenden individuelle Beratungs- und Qualifizierungsbedarf, der nicht mehr nur alleine mit dem ‚Gießkannenprinzip‘ des Trainings (Kanning & Walter 2003) oder der ‚Einzelschicksalsentwicklung‘ von Coaching zu bewältigen ist, wird durch neue ökonomische Lernarchitekturen ergänzt werden. Nicht nur Trainings werden schon durch onlinebasierte Lernplattformen, Planspiele und Serious Games in ei-

nem virtuellen Kontext abgebildet, sondern auch Beratungsleistungen wie Online-Seelsorge, -Eheberatung oder -Therapie bieten neue virtuelle Konzepte an. Auch die Coachingbranche wendet sich immer mehr dem Thema onlinebasierter Internetsitzungen zu. Insbesondere das Thema Stressmanagement im Rahmen eines gelebten (betrieblichen) Gesundheitsmanagements würde von virtuellen Konzepten profitieren. Das virtuelle Resilienz-Coaching bietet ein derartiges Konzept zur Verbindung stressreduzierender Maßnahmen und einem flexibel nutzbaren E-Learning-Angebot. Ob virtuelle Selbstlernmethoden aber flächendeckend in den betrieblichen und persönlichen Alltag fest implementiert werden, hängt davon ab, ob deren Professionalisierung stetig steigt und ob der individuelle Nutzen darin gesehen wird (Peters, 2008).

## Literatur

**Antonovsky, A. (1993).** Gesundheitsforschung versus Krankheitsforschung. In A. Franke & M. Broda, (Hrsg.), Psychosomatische Gesundheit. Versuch einer Abkehr vom Pathogenese-Konzept (S. 3-14). Tübingen: DGVT-Verlag.

**Arnold, R. & Tutor Gómez, C. (2006).** Selbstgesteuertes Lernen lernen: Erfahrung mit handlungsorientierten Seminaren zur Entwicklung von Selbstlernkompetenz. In H. Dieckmann, K.-H. Dittrich & B. Lehmann (Hrsg.), Kompetenztransfer durch selbstgesteuertes Lernen (S. 53-78) . Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt Verlag.

**Arnold, R. & Lermen, M. (2006).** eLearning-Didaktik. Hohengehren: Schneider Verlag.

**Bengel, J.; Strittmacher, R. & Willmann, H. (1998).** Was erhält Menschen gesund? Antonovskys Modell der Salutogenese – Diskussionsstand und Stellenwert. Köln: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BzgA).

**Christl, F. (2000).** Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In B. Batinic (Hrsg.), Internet für Psychologen (S. 549-565). Göttingen: Hogrefe.

**Döring, N. (2000).** Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: B. Batinic (Hrsg.), Internet für Psychologen (S. 509-548). Göttingen: Hogrefe.

**Eichenberg, Ch. (2007).** Medieneinsatz im Rahmen stationärer Psychotherapie. PiD – Psychotherapie im Dialog, 01 (8), 59-66.

**Geißler, H. (2007).** Virtuelles Selbstcoaching. In H. Neuendorff, H. Oberquelle, B. Ott, & Chr. M. Schlick, (Hrsg.), Arbeitsgestaltung in der Netzwerkökonomie (S. 203-223). Hohengehren: Schneider Verlag.

**Geißler, H., Helm, M. & Nolze, A. (2007).** Virtuelles Selbstcoaching – Konzept und erste Erfahrungen. In Organisationsberatung, Supervision, Coaching, 14 (1), 81-93.

**Gehrmann, F. & Koch, B. (2007).** E-Learning mit »Fit for Office-Online« bei der Deutschen Bahn AG. In A. Hohenstein, K. Wilbers, (Hrsg.), Handbuch E-Learning. Expertenwissen aus Wissenschaft und Praxis. Köln: Wolters Kluwer Deutschland GmbH.

**Grün, A. (2006).** Führen mit Werten. Coaching Kompakt Kurs. München: Olzog Verlag.

**Euler, D., Seufert, S. & Wilber, K. (2006).** eLearning in der Berufsbildung. In R. Arnold & A. Lipsmeier, (Hrsg.), Handbuch der Berufsbildung, 2. Aufl. (S.432-450). Heidelberg: VS Verlag für Sozialwissenschaft.

**Haben, M., Hoffmann, H.-J. & Michel, L. (2001).** eLearning zwischen Euphorie und Ernüchterung: eine Bestandsaufnahme zum eLearning in deutschen Großunternehmen. München: Michel Medienforschung und Beratung/ Institut für Wahlforschung und Sozialwissenschaften.

**Harhoff, D. (2001).** E-Learning in der Weiterbildung – Ein Benchmarking deutscher Unternehmen. Dokumentation der Befragungsergebnisse. München: BusinessVillage

**Helm, M. (2008).** Virtuelles Resilienz-Coaching zur individuellen Unterstützung von Stressbewältigung. In H. Geißler (Hrsg.), E-Coaching. Grundlagen der Berufs- und Erwachsenenbildung, Band 55 (S. 172-177). Hohengehren: Schneider Verlag.

**Höfer, R. (2000).** Kohärenzgefühl und Identitätsentwicklung. Überlegungen zur Verknüpfung salutogenetischer und identitätstheoretischer Konzepte. In H. Wydler, P. Kolip & T. Abel (Hrsg.), Salutogenese und Kohärenzgefühl. Grundlagen, Empirie und Praxis eines gesundheitswissenschaftlichen Konzepts (S. 57-68). Weinheim: Juventa Verlag.

**Kanfer, F. H., Reinecke, H. & Schmelzer, D. (2006).** Selbstmanagement-Therapie. Ein Lehrbuch für die klinische Praxis. Berlin: Springer.

**Kanning, U. P. & Walter, M. (2003).** Systematisches Training sozialer Kompetenzen: Vermittlung wissenschaftlich gesicherter Lerninhalte in einem Führungskräfte-Training nach empirischer Bedarfsanalyse. Personalführung, 4, 38-42.

**Knatz, B. (2005).** Rat und Hilfe aus dem Internet – Die Beratung per Mail. Standards und Herausforderungen. In G. Hintenberger & S. Kühne (Hrsg.), e-beratungsjournal.net, 1 (1), Artikel 2, 1-7.

**Knatz, B. (2006).** Methodische Konzepte der TelefonSeelsorge im Internet. In G. Hintenberger & S. Kühne (Hrsg.), e-beratungsjournal, 2 (2), Artikel 3, 1-7.

**Laszig, P. & Rieg, K. (2004).** Psychologische Onlineberatung und -therapie: Internetangebot ersetzt keine klassische Psychotherapie. In Deutsches Ärzteblatt PP, 3 (7), 316.

**Litzcke, S. M. & Schuh, H. (2005).** Stress, Mobbing und Burn-out am Arbeitsplatz. 3. Aufl.. Heidelberg: Springer-Verlag GmbH.

**Obrist, M. (2007).** Methoden des Blended Learning. Überblick und Softwareevaluation. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller.

**Peters, M. (2008).** Was kann E-Learning? Zeitschrift Sicherheitsingenieur, 9, 76-79.

**Scharnhorst, J. (2006).** Biegen statt brechen – Resilienz erhöht den Widerstand gegenüber Belastungen. In Wirtschaftspsychologie aktuell. Themenschwerpunkt: Gesundheit, 3/2007, 57-60.

**Schein, E (2000).** Prozessberatung für die Organisation der Zukunft. Köln: Edition Humanistische Psychologie.

**Theis, F. (2008).** E-Coaching – ein Marktüberblick. In H. Geißler (Hrsg.), E-Coaching. Grundlagen der Berufs- und Erwachsenenbildung, Band 55 (S. 172-177). Hohengehren: Schneider Verlag.

**Wolter, M. (2007).** Blended Learning. Vor- und Nachteile von verschiedenen Lerntypen. In A. Kaiser & R. Hohmann, (Hrsg.). Lerntypen-Lernumgebung-Lernerfolg. Erwachsene im Lernfeld (S. 125-145). Bielefeld: Bertelsmann Verlag.