

Update im System: Online-Supervision

Emily M. Engelhardt

Zusammenfassung

Internetgestützte Kommunikation hat sich in den letzten Jahren immer stärker zu einer selbstverständlichen und weit verbreiteten Form entwickelt. Während sich in der sozialen Arbeit in den vergangenen zwanzig Jahren eine Vielzahl von Beratungsangeboten entwickelt hat, die die Klient/innen im Internet erreicht, reagierte die Supervisionsszene auf diese Entwicklung zunächst zurückhaltend. Inzwischen finden sich aber immer häufiger Angebote, die als ‚Online-Supervision‘ deklariert werden. Es scheint, dass Supervisor/innen die Möglichkeiten des Internets und seiner vielfältigen Kommunikationskanäle gezielt für neue Angebote an ihre Klientel nutzen. Der vorliegende Artikel fokussiert auf die textgebundenen Varianten von Online-Supervision und zeigt die besonderen Chancen, aber auch mögliche Begrenzungen dieser Formate auf. Über eine Auseinandersetzung mit einigen Grundideen und Haltungen, die der Systemischen Supervision zugrunde liegen, werden konzeptionelle Überlegungen entwickelt. Abschließend werden zukünftige Entwicklungsaufgaben formuliert.

Schlüsselwörter: Online-Supervision, Systemische Supervision, Online-Kommunikation, Systemische Haltungen

Abstract

In recent years internet-based communication has evolved as a widespread format that is taken for granted. During the past twenty years, numerous counseling services that reach clients over the internet have been developed in the field of social work. Initially, the supervision scene reacted with reservation to this development. Currently, one can find more and more services that are declared as ‚online-supervision‘. It seems that supervisors are turning to the potential of the Internet and its various communication channels specifically for new offers to their clientele. The present article focuses on the text-bound forms of ‚online-supervision‘ and shows the special benefits and possible limitations of these formats. Following the discussion of some basic ideas and attitudes inherent to

systemic supervision, conceptual considerations are examined. In conclusion, the tasks facing future development are defined.

Keywords: online-supervision, systemic supervision, online communication, systemic attitudes

Ausgangssituation

Die Verfügbarkeit des Internets ist nahezu unbegrenzt und fast jede/r hat inzwischen eine Zugangsmöglichkeit zum Netz ((N)Onliner Atlas 2013, ARD/ZDF Onlinestudie 2013). Der Gebrauch verschiedener Medien zur Nutzung neuer Kommunikationsformen vollzieht sich sowohl im privaten wie auch im beruflichen Bereich und hat einen kulturellen und gesellschaftlichen Wandel in Gang gesetzt (Krotz 2008), der auch in einer sich verändernden Beratungslandschaft sichtbar wird. Krotz (ebd.), der Mediatisierung als ein „Prozesskonstrukt“ bezeichnet, sieht hierin „den Prozess sozialen und kulturellen Wandels, der dadurch zustande kommt, dass immer mehr Menschen immer häufiger und differenzierter ihr soziales und kommunikatives Handeln auf immer mehr ausdifferenzierte Medien beziehen“ (ebd. S. 53).

Seit fast 20 Jahren psychosoziale Beratung im Internet

Auf diese Entwicklung wurden in der sozialen Arbeit Antworten gefunden, als vor inzwischen fast zwanzig Jahren im Internet auch psychosoziale Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeiten geschaffen wurden. Alle großen Träger von Beratungsangeboten verfügen über Onlineberatungsangebote (z. B. bke-Onlineberatung, Caritas-Onlineberatung, Telefonseelsorge etc.), die sich etabliert haben, was an der großen Nachfrage durch die Klientel deutlich wird (Bundeskongress für Erziehungsberatung e.V. 2012). Diese Erweiterung von Beratungsmöglichkeiten ins Netz bringt für Ratsuchende wie auch Beratende unterschiedliche Vorteile. Immer wieder herangeführt werden die Möglichkeit der Anonymität und das Angebot jederzeit und nahezu an jedem Ort nutzen zu können, da es allzeit verfügbar ist. Hierdurch wird ein besonders niedrigschwelliger Zugang zu Beratungs- und Unterstützungsangeboten geschaffen.

Bedarf an Supervisionsangeboten für Onlineberatung steigt

Auch SupervisorInnen haben das Internet für sich als Arbeitsfeld entdeckt. Denn nicht zuletzt über die stärkere Verbreitung der Onlineberatung wird auch der Bedarf an adäquaten Supervisionsangeboten größer, bei denen vor allem die Feldkompe-

tenz des Supervisors/der Supervisorin eine gewichtige Rolle spielt. In der Onlineberatung tätige „Supervisandinnen wünschen sich Feldkompetenz des Supervisors, z. B. um Unterstützung im Rechtfertigungskampf für die Online-Beratung zu erlangen. [...] Es wird Erfahrung mit Online-Kommunikation und der besonderen Beziehungsgestaltung in diesem Bereich sowie den Wirkmechanismen der Online-Beratung gewünscht, zumindest aber, dass die Supervisorin diesen Themen offen gegenübersteht. Ansonsten wird der z. T. erhebliche Rechtfertigungsdruck in der Supervision noch einmal verschlimmert. Supervisoren, die überrascht sind, wie ernsthaft Online-Beratung betrieben werden kann, befördern diese Rechtfertigungstendenz eher als sie zu minimieren“ (Reiners 2010, S. 13). Neben der Online-Supervision speziell für Onlineberater/innen entwickeln sich aber auch vermehrt internetgestützte Supervisionsangebote für SupervisandInnen aus nahezu allen Arbeitsbereichen, die in Form von Gruppen- und Einzelangeboten Anwendung finden.

Zum bisherigen Stand der Online-Supervision

Gleichwohl liegen noch keine aussagekräftigen Studien vor, die systematisch Auskunft über die Verbreitung und den Einsatz von Online-Supervision oder ihre Wirksamkeit bzw. relevante Qualitätskriterien machen, so dass die hier getroffenen Aussagen vor allem auf ersten eigenen Recherchen beruhen und an die Erfahrungswerte und empirischen Belege aus der Onlineberatung anknüpfen.

Denn es gibt durchaus einige Online-Supervisionsangebote im Netz. Oftmals stellt man bei genauerem Hinsehen fest, dass das Spektrum dessen, was unter diesem Begriff angeboten wird, sehr breit ist. So findet man Angebote, die unter dem Menüpunkt ‚Online-Supervision‘ auf ihrer Webseite nur eine Kontaktmöglichkeit anbieten, um einen Termin für eine klassische Supervision im Face-to-Face-Setting zu vereinbaren. Die Verwendung des Begriffs ist hier irreführend, da von vorneherein ausgeschlossen wird, dass ein Supervisionsprozess oder einzelne Kontakte über das Internet gestaltet werden könnten. Bei anderen Anbietern findet man ein Angebot, via E-Mail oder Skype miteinander in einen Supervisionsprozess zu treten. Dies kommt der Idee von Online-Supervision näher, berücksichtigt aber nicht die notwendigen technischen Aspekte von

Das Spektrum von Online-Supervisionsangeboten im Netz ist sehr breit

einem Beratungsangebot, das online stattfinden soll, da hier beispielsweise der Datenschutz nicht ausreichend gewährleistet wird (Engelhardt 2013a; Lambert u. Nossairi 2013). Auffällig ist, dass diejenigen SupervisorInnen, die diese Faktoren mit berücksichtigen, häufig auch über eine einschlägige Qualifizierung in Onlineberatung verfügen. Es ist davon auszugehen, dass sie über diese entsprechend sensibilisiert wurden und daher auf diese Standards Wert legen.

All dies überrascht in einem recht neuen Arbeitsfeld nicht. Es zeigt jedoch auch den nötigen Entwicklungsbedarf. Ein seriöses Supervisionsangebot kann nur nach dem Absolvieren einer entsprechenden Weiterbildung angeboten werden. Auf eine hohe Ausbildungsqualität legen Fachverbände für Beratung, Supervision und Coaching seit Jahren großen Wert. Gerade weil SupervisorIn keine geschützte Berufsbezeichnung ist, hat der Nachweis über die entsprechende Qualifikation und Zertifizierung eine große Bedeutung. Einige Träger vergeben Supervisionsaufträge nur an SupervisorInnen, die von einem bestimmten Berufsverband zertifiziert und anerkannt sind.

Nur die wenigsten SupervisorInnen, die Online-Supervision anbieten, scheinen über eine entsprechend spezifische Qualifizierung zu verfügen

Recherchiert man allerdings nach Online-Supervisionsangeboten, muss man feststellen, dass nur die allerwenigsten SupervisorInnen, die ein solches Angebot für ihre Kunden bereithalten, über eine entsprechend spezifische Qualifizierung zu verfügen scheinen. Sie sind oftmals hochqualifizierte SupervisorInnen mit langjähriger Berufserfahrung im klassischen Face-to-Face-Supervisionssetting, haben sich aber nicht speziell in Sachen *Online-Supervision* fortgebildet. Der Grund hierfür ist sicherlich, dass entsprechende Qualifizierungsmöglichkeiten für SupervisorInnen noch nicht ausreichend vorhanden sind (Höllriegel 2013). Gleichwohl steigt der Bedarf an Online-Supervisionsmöglichkeiten, da insbesondere OnlineberaterInnen von diesem Supervisionsformat profitieren können, ermöglicht es ihnen doch über ihre Arbeit im doppelten Sinne zu reflektieren, da sie in dem Setting ihre Anliegen klären, in dem sie entstanden sind. Sie können hierbei selbst die Erfahrung machen, wie herausfordernd das Beschreiben des eigenen Anliegens, das Finden der ‚richtigen‘ Worte, die Dynamik beim Schreiben und online Kommunizieren etc. sind – all dies sind Erfahrungen, die auch ihre KlientInnen im Onlineberatungsprozess machen (Engelhardt 2013b).

Einführung in die Begriffe Onlineberatung und Online-Supervision

Bevor man sich dem Begriff ‚Online-Supervision‘ nähert, macht es Sinn, bei der Onlineberatung anzufangen. Sie schafft eine hilfreiche Basis für eine genauere Beschreibung von Online-Supervision als einer Sonderform von Beratung.

Allgemein lässt sich festhalten, dass „Onlineberatung sämtliche Formen der Beratung einschließt, die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten und die sowohl synchron/asynchron textgebunden (Forum, Einzelberatung, Chat) als auch synchron und textungebunden via Videochat, Avataren oder Internettelefonie stattfinden können. Ebenso sind Mischformen denkbar, wenn im Videochat nebenbei geschrieben werden kann oder beim Einsatz von Avataren über das Mikrofon gesprochen wird“ (Engelhardt u. Storch 2013, S. 4). Onlineberatung findet sich inzwischen als Begriff in fast allen Lebensbereichen, sei es in Form von Kundenberatung von Banken und Versicherungen, die online durchgeführt wird, oder bei der Auswahl der passenden Frisur oder eines Kleidungsstückes.

Onlineberatung findet sich inzwischen als Begriff in fast allen Lebensbereichen

Wenn hier von Onlineberatung gesprochen wird, ist jedoch selbstverständlich psychosoziale Onlineberatung gemeint, die charakterisiert wird als „eine aktive, helfende Begegnung resp. Beziehung zwischen einem/einer Ratsuchenden und einer/einem psychologischen BeraterIn. [...] Sie hat zum Ziel, bei den KlientInnen kognitiv-emotionale Lernprozesse anzuregen, damit die Selbststeuerungs- und Handlungsfähigkeit wieder erlangt oder verbessert werden kann. Psychologische Online-BeraterInnen stützen ihre Beratung auf anerkannte psychologisch-beraterische Methoden und halten sich an medienpezifisch erweiterte berufsethische Standards (Schweigepflicht, Datenschutz, Erkennbarkeit der Beraterpersönlichkeit, u. a.)“ (Andermatt et al. 2003).

Auch hinsichtlich der Schreibweise des Begriffes ‚Onlineberatung‘ gibt es Unterschiede: Mal findet es sich in der Bindestrichvariante ‚Online-Beratung‘, mal in einem Wort zusammengeschrieben. Man könnte hier argumentieren, dass die Bindestrichschreibweise impliziert, dass es sich um eine Form der Beratung handelt, die online stattfindet – im Gegensatz zu

der Schreibweise ‚Onlineberatung‘, die hingegen deutlich mache, dass es sich um eine eigenständige Form handele, der auch eigene methodische und theoretische Konzepte zugrunde gelegt werden müssen (Engelhardt 2013a).

Die Onlineberatung kann inzwischen auf fast zwanzig Jahre Praxiserfahrung zurückblicken. In unterschiedlichen (Evaluations-)Studien konnte ihre Wirksamkeit belegt und ihr Nutzen sowohl für Ratsuchende als auch für Beratende aufgezeigt werden (vgl. Reindl 2009). Kleine und große Träger psychosozialer Einrichtungen bieten inzwischen neben ihrem konventionellen Beratungsangebot per Telefon oder Face-to-Face auch Onlineberatung als eine Zugangsmöglichkeit zur Beratung an oder haben Onlineberatung gar als eine integrierte Form der Beratung in ihr Gesamtkonzept aufgenommen (Stichwort ‚Blended Counseling‘) (vgl. Weiß u. Engelhardt 2012).

Nachdenken über neue methodische Konzepte, die es zu entwickeln gilt

Die Online-Supervision steckt hier hingegen noch in den Kinderschuhen. Es genügt nicht, wie es zunächst auch bei der Onlineberatung üblich war, bekannte Methoden, Theorien und Konzepte, die in der klassischen Supervision eingesetzt werden, einfach in ein Online-Setting zu transferieren. Vielmehr muss die noch bestehende Entwicklungslücke sowohl in konzeptioneller wie auch in qualitativer Hinsicht geschlossen werden (vgl. Höllriegel 2013.). Die Orientierung an den Konzepten aus der Face-to-Face Supervision ist hierbei nicht verkehrt – es ist jedoch darüber hinaus notwendig über ganz neue methodische Konzepte nachzudenken und diese entsprechend zu entwickeln.

Die systematische Entwicklung von Konzepten, Qualitätsstandards und Methoden für die Online-Supervision steht im Vergleich zur Onlineberatung also noch am Anfang. Auch wenn ein Großteil insbesondere der technischen Standards von der Onlineberatung übernommen werden können, so müssen für die Online-Supervision dennoch spezifische Kriterien betrachtet werden. So spielt beispielsweise das für die Onlineberatung hoch gehaltene Gut der Anonymität der Klient/innen im Kontext Online-Supervision eine vermutlich weniger große Rolle. Und während in der Onlineberatung die Beratung in der Regel mit einer einzelnen Person stattfindet, muss für Online-Supervision darüber nachgedacht werden, wie Konzepte für Team-supervisionen u. ä. online gestaltet werden können.

Von Vorteil für SupervisandInnen in der Online-Supervision ist sicherlich, dass sie das Angebot relativ flexibel nutzen können, was insbesondere auch für weniger mobile Personen ein Gewinn sein kann bzw. für Personen, die berufsbedingt viel unterwegs sind. Es bedarf lediglich einer Internetverbindung und eines entsprechend kompatiblen Endgerätes (Laptop, Tablet o. Ä.).

Wie bei der Definition von Onlineberatung gilt also natürlich auch für Online-Supervision, dass sie auf das Internet angewiesen ist und textgebunden wie auch textungebunden stattfinden kann. Settings, in denen quasi-Face-to-Face gearbeitet wird wie beispielsweise in einem Videochat, bei dem die schriftliche Ausdrucksfähigkeit und Lesefähigkeit keine Rolle spielt, sowie Formate, bei denen in einem virtuellen Raum mittels Avataren oder anderen figürlichen Instrumenten (wie bspw. Systembrett) gearbeitet wird, haben wiederum ganz eigene Charakteristika und bedürfen einer gesonderten Betrachtung.

Zu den unterschiedlichen Formaten von textgebundener Online-Supervision

Online-Supervision bedient sich bislang größtenteils der vorhandenen Instrumente/Medien aus der Onlineberatung, zu denen vor allem die webbasierte Einzelberatung (oftmals auch ‚Mail-Beratung‘ genannt, jedoch technisch nicht dem Verschieken einer E-Mail vergleichbar), die Foren-Beratung sowie die Beratung im Chat zählen (Knatz 2009, Hintenberger 2009, Brunner et al. 2009). Diese drei Instrumente unterscheiden sich grundlegend: Während die Kommunikation in der Einzelberatung und im Forum asynchron verläuft, bietet der Chat die Möglichkeit zu einem direkteren, quasi-synchronen Kontakt. Im Forum und Chat kann die Kommunikation zudem im Einzelkontakt wie auch in einem ‚many-to-many‘ Modus stattfinden (Brunner et al. 2009).

*Mail-Beratung,
Foren und Chats*

Der hiermit geschaffene Kommunikationsrahmen und das daraus resultierende Setting verfügt über eigene Besonderheiten sowie Vor- und Nachteile. Im Chat gibt es die Möglichkeit, unmittelbarer nachzufragen, wenn beispielsweise etwas nicht verstanden wurde. Gleichzeitig müssen die schreibenden Akteure aber auch weitaus schneller reagieren und haben weniger Zeit,

ihre Gedanken auszuformulieren. Die Zeitfenster bei der Kommunikation via webbasierter Mail-Supervision oder Forum sind hingegen größer. Es besteht somit die Möglichkeit, den eigenen Text mehrfach umzuformulieren, Antworten dann zu lesen, wann es zeitlich passt, und damit auch das Geschriebene neu wirken zu lassen. Gleichwohl stellt das Verfassen eines strukturierten Textes auch hohe Anforderungen an den Verfasser/die Verfasserin, so dass auch ein vermeintlich niedrigschwelliges Angebot für manche Personen durchaus hohe Schwellen besitzen kann.

Es kommt auf den jeweiligen Kontext an – und auf den Auftrag der SupervisandInnen

Online-SupervisorInnen als Verantwortliche für die Gestaltung des Supervisionsprozesses müssen sich im Vorfeld überlegen, welches Setting für das entsprechende Supervisionsformat geeignet ist. So wird eine Einzelsupervision mit einer Leitungskraft häufig per webbasiertem Mailkontakt stattfinden, während Team- oder Fallsupervisionen eher im Forum oder per Chat angeboten werden. Genauso können aber auch mit Einzelpersonen Chats oder Fallsupervisionen per Mail genutzt werden. Es kommt hier wie so oft auf den jeweiligen Kontext an – und nicht zuletzt auf den Auftrag der SupervisandInnen, die ganz unterschiedliche Wünsche und Anforderungen an eine Online-Supervision stellen können.

Was für ‚Systemische Online-Supervision‘ spricht

Es gibt unterschiedliche Ansatzpunkte, von denen aus Konzepte für Online-Supervisionsformate entwickelt werden können. Eine Betrachtungsweise aus einem systemisch orientierten Blickwinkel bietet besondere Chancen. Da ‚das Systemische‘ per se durch Dynamik und Flexibilität gekennzeichnet ist, ist sie für die Online-Supervision nicht nur hilfreich, sondern auch geeignet, denn: „Eine systemische Grundhaltung, die immer auch die Kontextfaktoren der Tätigkeit berücksichtigt, ermöglicht die Entwicklung von Arbeitskonzepten in den unterschiedlichsten Settings, mit verschiedenen Rahmenbedingungen und Aufträgen“ (Fieseler u. Hentschel 2011, S. 4).

Systemische Supervisionskonzepte zeichnen sich dadurch aus, dass sie durch ein lösungs- und ressourcenorientiertes Vorgehen neue Handlungsspielräume eröffnen und den SupervisandInnen ermöglichen ihre berufliche Situation von einer Außenperspektive her zu betrachten, Beschreibungen für diese zu

finden und auf diesem Wege zu reflektieren (Ebbecke-Nohlen 2009). Diese fokussieren auf „den Bereich der unmittelbaren, direkten und beobachtbaren Kommunikation“ der Mitglieder einer Organisation (Systemische Gesellschaft, o. J. (Systemische Supervision)). Es geht hierbei weniger um die Frage, über was Menschen kommunizieren, als vielmehr darum, ‚wie‘ sie miteinander kommunizieren. Die **Beobachtung von Kommunikationsprozessen** bekommt in einer textgebundenen und damit auch Eins zu Eins dokumentierten Form, wie es bei der Online-Supervision der Fall ist, eine besondere Qualität. Speziell wenn es sich um Mehrpersonensettings handelt: Diskutiert ein Team in einem Gruppenchat beispielsweise, wie mit einer Konfliktsituation umgegangen wird, entsteht nicht nur ein Dokument, das inhaltlich, sondern auch strukturell untersucht und ausgewertet werden kann. Der Kommunikationskanal ‚Chat‘ lässt zudem neue Kommunikationsmuster entstehen, da in diesem Setting anders kommuniziert wird als in der Face-to-Face-Situation. Hier haben „alle TeilnehmerInnen die Möglichkeit, gleichzeitig ihre Gedanken zum Thema zu posten, da sie alleine und unbeeinflusst ihre Gedanken zu einem Beitrag formulieren. Dies bringt oft eine viel größere Vielfalt von Hypothesen vor“ (Lambert u. Nossairi 2013, S. 118). Synchron Onlinekommunikation (wie im Chat) läuft anders ab als die direkte Kommunikation von Angesicht zu Angesicht. Im Online-Supervisionsprozess entstehen neue Anforderungen an die Supervidierenden, die die Besonderheiten dieser Kommunikationsform kennen müssen, um entsprechend reagieren zu können. Zum einen bedeutet dies eine neue Form der Prozesssteuerung zu erlernen, zum anderen aber auch die Vorteile von Online-Kommunikationsprozessen für die Supervision gewinnbringend zu nutzen.

Das Konzept eines **narrativen Ansatzes** für die Online-Supervision beschreibt Goebel-Krayer: „Ein erzählendes Schreiben eröffnet die Möglichkeit, die Situation aus der eigenen Perspektive darzustellen. Gleichzeitig wird durch das Erinnern ein Reflexionsprozess angestoßen, der dazu führen kann, dem Erlebten eine neue Bedeutung beizumessen, oder gar eine eigene Lösung zu finden“ (Goebel-Krayer 2007, S. 4). So wie es in der ‚klassischen‘ Supervision Aufgabe des Supervisors/der Supervisorin ist, durch Fragen „das fortschreitende (Selbst-) Erkunden zu fördern und die eigene Geschichte fortzuführen“ (Schwarz u. Krall 2008, S. 161), trägt er/sie auch in der E-Mail-

Es geht hierbei weniger um die Frage, über was Menschen kommunizieren, als vielmehr darum, ‚wie‘ sie miteinander kommunizieren

Beim Verfassen eines Textes werden oftmals andere Worte gewählt als beim Sprechen

Supervision durch offene Fragen dazu bei, diesen Erzählprozess in Gang zu setzen und im Fluss zu halten (Goebel-Krayer 2007). Auf den ersten Blick mag hier also kein besonderer Unterschied zwischen beiden Formaten zu bestehen. Jedoch unterscheidet sich die Art und Weise, wie die Erzählungen entstehen: Beim Verfassen eines Textes werden oftmals andere Worte gewählt als beim Sprechen, es wird auf grammatikalisch richtige Formulierungen Wert gelegt und im Gegensatz zum Sprechen wird ein Text in der Regel auch systematisch strukturiert. Der/die Schreibende in einem Onlinekommunikationsprozess ist gezwungen sich verständlich auszudrücken, wenn er/sie erreichen möchte, dass sein/ihr lesendes Gegenüber ‚versteht‘, was gemeint ist.

In Form von selbst-reflexiven Dialogen können Lösungsmöglichkeiten festgehalten werden

Der Prozess einer Texterstellung unterliegt somit schon einem inneren Reflexionsprozess, da der/die Schreibende die Formulierungen genauer wählen wird und Unterscheidungen trifft, was wichtig und was unwichtig ist. In Form von selbstreflexiven Dialogen können Lösungsmöglichkeiten festgehalten werden und mit mehr Ruhe und Zeit überdacht und durchgespielt werden. **Musterbeschreibungen** werden in Texten leichter erkennbar, da sie dem Supervisanden/der Supervisandin im wahrsten Sinne des Wortes ‚vor Augen geführt‘ werden. So sieht Goebel-Krayer das Schreiben an sich schon als wichtige Ressource für die SupervisandInnen, welches es ihnen ermöglicht Autonomie zu erleben, da sie in gewisser Hinsicht selbst zu SupervisorInnen werden (ebd.). „Manchen SupervisandInnen genügt es schon, die eigenen Gedanken schriftlich zu fixieren, und sie kommen für sich zu einem Ergebnis. Für andere wiederum stellt das Schreiben an sich einen Selbstverstehensprozess dar und sie entwickeln im Schreiben für sich neue Perspektiven“ (ebd., S. 4). Dem Akt des Niederschreibens im Gegensatz zum Sprechen kommt im Supervisionsprozess eine besondere Bedeutung zu.

Kritische Stimmen

Gehen wir noch einmal einen Schritt zurück. Die Vorteile von internetgestützten Beratungsangeboten sind offensichtlich. Ebenso offensichtlich scheinen die Nachteile zu sein. Diese lohnt es einer genaueren Untersuchung zu unterziehen, denn einiges, was als nachteilig oder defizitär beschrieben wird, lässt sich ‚reframen‘. Kritische Stimmen argumentieren, dass durch die Kanalreduktion, die bei schriftlicher Kommunikation automatisch entsteht, wichtige Kontextinformationen (Gestik,

Mimik etc.) verloren gingen. Gerade diese Informationen seien aber wichtig für die ‚richtige‘ Einschätzung des Supervisanden/der Supervisandin. Ebenso wird herangeführt, dass ein Beziehungsaufbau auf diesem Wege schwierig oder weniger intensiv sei.

Es ist richtig zu argumentieren, dass ein gelungener Beziehungsaufbau für eine Beratungsbeziehung elementar und wichtig ist. Daraus zu schließen, dass dieser Beziehungsaufbau via Internet nicht möglich sei, wäre jedoch verkehrt. So weist Reindl zu Recht darauf hin: „Diesem eher technikdeterministischen Modell stehen allerdings neuere Forschungsergebnisse entgegen, die zeigen können, dass sich die therapeutische Beziehungsqualität entlang der Triade von Rogers (Echtheit, Empathie, Wertschätzung) im computervermittelten Setting nicht signifikant von der Beziehungsqualität im personal-präsenten Setting unterscheidet (vgl. David u. a. 2005)“ (Reindl 2009, o. S.).

Verschiedene Evaluationsstudien konnten zeigen, dass sich KlientInnen in der Onlineberatung gut aufgehoben und verstanden fühlten, es ihnen leicht fiel ihre Gedanken und Gefühle in schriftlichen Worten auszudrücken und sie sich im Anschluss an die Beratung besser fühlten (vgl. Hinsch u. Schneider 2002; Eichenberg 2007).

Die Bedeutsamkeit, die der körperlichen Präsenz zugeschrieben wird, mag an der einen oder anderen Stelle überbewertet werden und dazu führen, dass **kopräsente Beratungskommunikation** für die ‚einzig wahre‘ Form gehalten wird. Lang beschreibt die Folge dieser Sichtweise folgendermaßen: „Wir sind in der Lage, mit minimalen Informationen ein Ganzes herzustellen. [...] Die Art, wie uns der Klient begrüßt [sic!], wie er sich zum Stuhl bewegt, wie er sich räuspert, wie er zu sprechen beginnt, all dies lässt in uns ein Bild entstehen, wohl mehr unbewusst als bewusst. Und manche Therapeuten wären dann schon in der Lage, den Typen zu charakterisieren [...]. Dieser Therapeut würde sich dazu noch rühmen, eine gute Beobachtungsgabe oder Intuition zu haben. Hier spielen die Gesetze von Selektion und Inferenz, wie sie in der Personenwahrnehmung psychologisch beschrieben werden. Es ist ein gutes Stück Konstruktion einer Wirklichkeit.“ (Lang 2002, S. 5)

„Systemtheoretisch zugespißt formuliert kommunizieren vermittels Computer nicht Personen mit Personen, sondern Texte mit Texten“

Systemisch betrachtet ist die Präsenz des Supervisors/der Supervisorin schon eine Intervention für sich und bringt Bewegung in das System. Dieser Tatsache sind sich systemische SupervisorInnen bewusst und wissen hiermit auch entsprechend umzugehen. Das Wegfallen von Kopräsenz in der Online-Supervision darf jedoch nicht verstanden werden als Herauslösung des Supervisors/der Supervisorin aus dem Supervisionssystem. Auch in einem Online-Supervisionsprozess gilt: SupervisorIn und SupervisandIn – „beide zusammen bringen die Supervisionwirklichkeit hervor“ (Ebbecke-Nohlen 2009, S. 48). Diese entsteht jedoch durch Kommunikation, die ausschließlich in Form von Texten erfolgt, was Thiery zu der Schlussfolgerung bringt: „Systemtheoretisch zugespißt formuliert kommunizieren vermittels Computer nicht Personen mit Personen, sondern Texte mit Texten“ (Thiery 2013a, S. 9). Online-SupervisorInnen müssen daher in der Lage sein, Texte ‚richtig‘ zu lesen und sich mit der ‚richtigen‘ Haltung einem Text zu nähern. Es gilt im Sinne von **Kybernetik zweiter Ordnung** „stets die eigenen Idiosynkrasien und blinden Flecken zu reflektieren, die Aussagen mit der eigenen Person zu verknüpfen, sie in einem ernsten Sinn als eigenes Produkt zu begreifen“ (Pörksen 2011, S. 321).

Brunner spricht daher einen wesentlichen Aspekt an, wenn er feststellt: „Methodisch heißt das, dass ich vorerst einmal einem Text begegnen muss und nicht einer Person, wenn auch anzunehmen ist, dass dieser Text von einer Person stammt. Der Text ist jedoch niemals die Person selbst, sondern Ausdruck und Produkt der Person, die ihn verfasst hat“ (Brunner 2006, S. 3). Dies mag in gewisser Hinsicht auch für das gesprochene Wort gelten, jedoch ist der Text als Produkt zunächst ‚losgelöst‘ von der Person. Er wird dem Empfänger/der Empfängerin als Ergebnis eines Selbstbeobachtungsprozesses präsentiert und stellt quasi ein isoliertes Objekt dar, da dem Lesenden Stimme (und damit Ausdruck) des Senders/der Senderin fehlen. Im Kontext von Online-Supervision gilt es insofern zu bedenken, dass „sich die Beteiligten den geschriebenen Texten gegenüber Jederzeit distanzieren und sich in den Stand des Beobachters begeben können, um jetzt Beobachter einer Kommunikation zwischen Texten zu sein (vergl. Kristevas ‚Intertextualität‘)“ (Thiery 2013b, S. 15).

Phänomenologisches Lesen

Einem Text in diesem Bewusstsein zu begegnen entspricht nicht zuletzt auch einer konstruktivistisch geprägten Haltung, die davon ausgeht, dass Wirklichkeit durch einen subjektiven Wahrnehmungsprozess konstruiert wird. Für das Lesen eines Beratungstextes kann insofern eine Herangehensweise hilfreich sein, wie sie von Brunner (2006) unter dem Stichwort ‚phänomenologisches Lesen‘ beschrieben wird. Er empfiehlt in diesem Zusammenhang nicht zu tief in einen Text einzusteigen und gar psychoanalytische oder diagnostische Zuschreibungen zu entwickeln, denn aus seiner Sicht „ist es sehr fraglich, ob solche Kategorisierungen auf Basis von Texten Gültigkeit beanspruchen dürfen und vor allem, ob sie hilfreich sind, für den/die BeraterIn und auch für den/die Betroffene/n“ (ebd., S. 6). Vielmehr gehe es darum, dem Inhalt des Textes vorurteilsfrei zu begegnen und eine beschreibende statt einer erklärenden Position einzunehmen, bei der nicht mehr in den Text hineininterpretiert wird, als da ist (ebd.). Brunner beschreibt hier ein Vorgehen, das einer wichtigen systemischen Grundhaltung entspricht, denn: „Systemische Praxis verfolgt gemäß ihrem theoretischen Ansatz weder das Ziel, die Probleme diagnostisch zu erkunden und zu klassifizieren noch sie kausal zu verändern. Vielmehr versucht sie, im Dialog mit den Betroffenen Beschreibungen zu entwickeln, die die Möglichkeiten aller Beteiligten, wahrzunehmen, zu denken und zu handeln, erweitern“ (Systemische Gesellschaft, o. J. (Was ist systemisch?)).

Die der systemischen Supervision zugrundeliegende Haltung der ‚**Neutralität**‘ als ein wesentlicher handlungsleitender Faktor kann im Kontext von Online-Supervision eine neue Betrachtungsweise finden. Aus dem vermeintlichen Defizit (kein direkter visueller Kontakt mit dem Supervisanden/der Supervisandin) wird eine Chance: Die Neutralität des Beobachters/der Beobachterin (des Supervisors/der Supervisorin) ist auf diese Weise eher gewährleistet. Ablenkende Hinweisreize, die auch auf falsche Fährten locken können, gibt es beim Lesen von Texten nicht. Die Reduktion der Kanäle bringt aus dieser Perspektive betrachtet also durchaus Vorteile mit sich.

Der/Die Supervisand/in begibt sich während des Schreibens in einen zirkulären Prozess. Das Einnehmen einer anderen Perspektive (‚Schreibe ich es so, dass es der/die Empfänger/in meines Textes verstehen wird?‘), aber auch das Nachdenken

Aus dem vermeintlichen Defizit wird eine Chance

darüber, wie Beziehungsmuster niedergeschrieben werden können, ermöglicht eine neue Form der Auseinandersetzung. Im Gegensatz zum gesprochenen Wort besteht bei der Niederschrift des Textes die Möglichkeit, nachträgliche Veränderungen vorzunehmen oder Formulierungen neu zu setzen. „Durch Schrift wird Distanz zum gemeinsamen kommunikativen Handeln geschaffen“ (Brunner 2009, S. 29) und eben diese Distanz ermöglicht das Einnehmen neuer Perspektiven, welche einen Zugang zu neuen Denk- und Handlungsspielräumen schaffen (Ebbecke-Nohlen 2009).

Entwicklungsaufgaben für Online-Supervision – Anforderungen und Perspektiven

In seinem Beitrag über ‚Netzwerke der Medien – Netzwerke des Alltags: Medienalltag in der Netzwerkgesellschaft‘ weist Hepp auf „die fortschreitende zeitliche, räumliche und soziale Ausdehnung von technisch vermittelter Kommunikation in Kulturen und Gesellschaften“ (Hepp 2008, S. 67) hin und macht deutlich, dass „zunehmend Logiken medialer Kommunikation verschiedene Lebensbereiche qualitativ prägen, wie auch Medien zunehmend verschiedene Lebensbereiche vernetzen“ (ebd., S. 67).

Neue Entwicklungsspielräume durch den Einsatz von Medien, die unterschiedliche Formen der Kommunikation unterstützen

Es mag wie eine Provokation wirken, wenn man hieraus ableitet, dass SupervisorInnen aufgrund dieser Entwicklung und den damit verbundenen Präferenzen und Anforderungen ihrer KundInnen solide Konzepte und Angebote unterbreiten müssen, die hieran anknüpfen, um zukunftsfähig zu bleiben. Versteht man es aber als Chance, so bietet der Einsatz von Medien, die unterschiedliche Formen der Kommunikation unterstützen, neue Entwicklungsspielräume sowohl für Supervidierende als auch für SupervisandInnen.

Nachdem man viele Jahre die Onlineberatung als von der ‚eigentlichen Beratung‘ abgetrenntes Angebot oder gar nur als Einstieg in die Beratung ansah, wird Onlineberatung inzwischen als eigenständiges Angebot gesehen, „das die face-to-face-Beratung sinnvoll ergänzen und insgesamt bereichern kann“ (Reindl 2009, o. S.). Unter dem Stichwort ‚Blended Counseling‘ findet im Bereich der Onlineberatung derzeit ein spannender Entwicklungsprozess statt. Gemeint ist hiermit die systematische Verbindung unterschiedlicher Beratungssettings

(on- und offline), aus der sich für die KlientInnen ein Mehrwert generiert (Weiß u. Engelhardt 2012).

Gleiches gilt für die Online-Supervision und lässt sich unter ‚Blended Supervision‘ verorten. Entscheidend bei der Mischung verschiedener Settings und Kommunikationskanäle ist, dass „die Wahl der Methode und des Mediums sich an den Zielen der Supervision, den Stärken der jeweiligen Medien und dem zu erwartenden Nutzen für die Beteiligten orientieren“ (Höllriegel 2013, S. 3). Die Fähigkeit zu dieser Einschätzung, die von dem Supervisor/der Supervisorin als dem/der Verantwortlichen für die Prozessgestaltung vorgenommen werden muss, bedarf jedoch besonderer Qualifikationen und Kompetenzen, welche zunächst erlernt werden müssen.

Die Verbände sind gefordert

Wie muss es also weitergehen mit der Online-Supervision? Es werden mehrere Entwicklungsstränge gleichzeitig anlaufen müssen, die jedoch ein gemeinsames Ziel verfolgen: Die Professionalisierung von internetgestützten Supervisionsangeboten. Die Onlineberatung wird hier Geburtshilfe leisten können, da beispielsweise Themen wie technische Standards und Datenschutz bereits entwickelt wurden und durchaus für die Online-Supervision nutzbar sind. Dennoch braucht es ausdifferenzierte und an die besonderen Anforderungen und Bedürfnisse eines Supervisionskontextes angepasste und neu entwickelte Konzepte. Hier werden die unterschiedlichen Schulen mit den ihnen eigenen Haltungen und theoretischen Hintergründen Entwicklungsarbeit leisten müssen. Systemisches Arbeiten und Denken zeichnen sich durch ein hohes Maß an Dynamik, Entwicklungskreativität und Offenheit für neue und individuelle Lösungen aus – SystemikerInnen besitzen ein besonderes Potenzial, welches sie in diese Entwicklung einfließen lassen können.

Es steht also ein ‚Update im System‘ an. Dies sollten die Verbände für Supervision aktiv mitgestalten und unterstützen. Dort wo es noch nicht geschehen ist, wird sich ein Bewusstsein dafür entwickeln müssen, dass internetgestützte Supervisionen ernstzunehmende und vor allem bereits praktizierte Verfahren sind. Im Sinne der Qualitätsverantwortung, die den Dachverbänden für Supervision zukommt, müssen diese dafür Sorge tragen, dass entsprechende Qualifizierungsbausteine

Die Professionalisierung von internetgestützten Supervisionsangeboten

für SupervisorInnen entwickelt und in die Ausbildung implementiert werden. Dies sowie eine Debatte über konzeptionelle und qualitative Aspekte von Online-Supervision wird dazu beitragen, dass weiterhin sichergestellt wird, dass Supervision (unabhängig über welchen Kommunikationskanal sie erfolgt) eine anerkannte und seriöse Beratungsdisziplin bleibt.

Literatur

- Andermatt O, Flury A, Eidenbenz F, Lang J, Theunert M (2003) Kompetenzprofil der Psychologischen Online-BeraterInnen. Online. Internet: www.psychologie.ch/de/publikationen/dokumentation/reglemente/kompetenz_online.html, 14.01.2014
- ARD/ZDF Onlinestudie (2013) Onlinenutzung. Online. Internet: <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/index.php?id=423>, 22.10.2013
- Brunner A (2006) Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung. Online. Internet: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/brunner.pdf, 22.10.2013
- Brunner A (2009) Theoretische Grundlagen der Online-Beratung. In Hintenberger G, Kühne S (Hg) Handbuch Online-Beratung. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, S. 27-45
- Brunner A, Engelhardt E, Heider T (2009) Foren-Beratung. In: Hintenberger G, Kühne S (Hg) Handbuch Online-Beratung. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, S. 79-90
- Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (2012) Erziehungs- und Familienberatung im Internet Bericht 2012. Online. Internet: <http://www.bke.de/content/application/explorer/public/virtuelle-beratungsstelle/online-projektbericht-2012-web.pdf>, 27.01.2014
- Ebbecke-Nohlen A. (2009) Einführung in die systemische Supervision. Carl-Auer Verlag, Heidelberg
- Eichenberg C (2007) Online-Sexualberatung: Wirksamkeit und Wirkweise – Evaluation eines Pro Familia-Angebots. Online. Internet: <http://www.christiane-eichenberg.de/s-2007-981238.pdf>, 28.01.2014
- Engelhardt E (2013a) Qualitätsmerkmale guter Onlineberatung – Aktuelle Anforderungen an Forschung und Praxis. Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung 31 (3): 111-115
- Engelhardt E (2013b) Online-Supervision – Gestaltung eines Supervisionsprozesses für Fachkräfte in der Onlineberatungsausbildung. Unveröffentlichte Abschlussarbeit im Rahmen der Weiterbildung zur Systemischen Supervisorin.
- Engelhardt E & Storch S (2013) Was ist Onlineberatung? – Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. Online. Internet: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf, 14.01.2014
- Fieseler K & Hentschel K (2011) Online systemisch beraten. Online. Internet: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0211/fieseler_hentschel.pdf, 15.01.2014
- Goebel-Krayer E (2007) Narrative E-Mail Supervision. Internet: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/goebel.pdf, 24.04.2014
- Hepp A (2008) Netzwerke der Medien – Netzwerke des Alltags: Medienalltag in der Netzwerkgesellschaft. In: Thomas T (Hg) Medienkultur und soziales Handeln. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 62-89
- Hinsch R, Schneider C (2002) Evaluationsstudie zum Modellprojekt Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem KJHG im Internet. Online. Internet: <https://www.beranet.de/content/artikel/downloads/0.568729001061916955EvaluationsstudieOnlineberatungfinal.pdf>, 28.01.2014
- Hintenberger G (2009) Der Chat als neues Beratungsmedium. In: Hintenberger G, Kühne S (Hg) Handbuch Online-Beratung. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, S. 69-78
- Höllriegel K (2013) Online-Supervision – Potentiale und Restriktionen. Online. Internet: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0113/hoellriegel.pdf, 14.01.2014
- Knatz B (2009) Die webbasierte Mail-Beratung. In: Hintenberger G, Kühne S (Hg) Handbuch Online-Beratung. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, S. 59-68
- Krotz F (2008) Kultureller und gesellschaftlicher Wandel im Kontext des Wandels von Medien und Kommunikation. In: Thomas T (Hg) Medienkultur und soziales Handeln. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 43-62
- Lambert K, Nossairi N (2013) Onlinesupervision – deutlich mehr als Supervision online. Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung 31 (3): 116-120
- Lang J (2002) Onlineberatung ist anders – Möglichkeiten und Grenzen einer neuen Beratungsform. Online. Internet: http://onlineberatung.gen.com/Onlineberatung_anders.pdf, 27.01.2014
- (N)Onliner Atlas (2013) Internetzugang in Deutschland. Online. Internet: <http://www.initiatived21.de/portfolio/nonliner-atlas/>, 22.10.2013
- Pörksen B (2011) Ethik der Erkenntnistheorie. In Pörksen B (Hg) Schlüsselwerke des Konstruktivismus. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 319-340
- Reindl R (2009) Onlineberatung – zur digitalen Ausdifferenzierung von Beratung. Online. Internet: <http://www.journal-fuer-psychologie.de/index.php/jfp/article/view/150/151>, 27.01.2014

- Reiners B (2010) Supervision von Onlineberatung. Online. Internet: http://www.ifs-essen.de/uploads/media/Aufsatz_von_Bernd_Reiners_Supervision_von_Online-Beratung.pdf , 30.01.2014
- Schwarz G & Krall H (2008) Systemische Supervision – Geschichten erzählen und Entwicklung begleiten. In: Krall H, Mikula E & Jansche W (Hg) Supervision und Coaching. Praxisforschung und Beratung im Sozial- und Bildungsbereich. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 154-161
- Systemische Gesellschaft (o. J.) Systemische Supervision. Online. Internet: <http://systemische-gesellschaft.de/systemischer-ansatz/arbeitsbereiche/systemische-superviso/>, 16.01.2014
- Systemische Gesellschaft (o. J.) Was ist systemisch? Online. Internet: <http://systemische-gesellschaft.de/systemischer-ansatz/was-ist-systemisch/>, 30.01.2014
- Thiery H (2013a) Folgt auf die Telematisierung des Alltags notwendiger Weise die Telematisierung der Beratung? Philosophische und mediensoziologische Überlegungen zur Zukunft der Beratung in einer von Medien überformten Kultur. (Manuskript zur gekürzten Veröffentlichung in Fokus Beratung)
- Thiery H (2013b) Folgt auf die Telematisierung des Alltags notwendiger Weise die Telematisierung der Beratung? Philosophische und mediensoziologische Überlegungen zur Zukunft der Beratung in einer von Medien überformten Kultur. Fokus Beratung 23: 11-21
- Weiß S, Engelhardt E (2012) Blended Counseling – neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!). Online. Internet: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf, 14.01.2014

Emily M. Engelhardt, M. A.
Institut für E-Beratung – Technische Hochschule Nürnberg
Keßlerplatz 12
D-90489 Nürnberg
e-mail: emily.engelhardt@th-nuernberg.de