Persönliche PDF-Datei für
Emily M. Engelhardt

Mit den besten Grüßen vom Georg Thieme Verlag

www.thieme.de

Online-Supervision – Kommunikationswege, Methoden, Kompetenzen

10.1055/s-0040-100297
PiD 2015; 16(01): 70-74

Nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt.
Keine kommerzielle Nutzung, keine Einstellung
in Repositorien.

Verlag und Copyright:
© 2015 by
Georg Thieme Verlag KG
Rüdigerstraße 14
70469 Stuttgart
ISSN 1438-7026

Nachdruck nur
mit Genehmigung
des Verlags

Thieme

Emily M. Engelhardt

Online-Supervision

Kommunikationswege, Methoden, Kompetenzen

Ob im privaten oder beruflichen Kontext – ein Großteil unserer Kommunikation findet inzwischen über das Internet statt. Gerade die schriftliche Kommunikation hat für viele Menschen Vorteile. Online-Supervision schafft ein Angebot für Menschen, die gerne schreiben und sich eine besondere Form der Reflexion wünschen. Für Supervisoren stellt Online-Supervision eine Erweiterung ihres Methodenrepertoires dar und verschafft ihnen Zugang zu neuen Kundengruppen.

Alle sind online Der Blick auf die Zahlen und Statistiken macht deutlich: Der Großteil der bundesdeutschen Bevölkerung nutzt das Internet regelmäßig (ARD/ZDF Onlinestudie 2014; D21 – Digital-Index 2014). Ein besonders starker Anstieg ist im Bereich der mobilen Medien zu verzeichnen (ebd.). Smartphone und Tablet scheinen allgegenwärtig, und ein Leben ohne Internet ist inzwischen nicht mehr vorstellbar.

Chance für Supervioren Die vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten des Internets bergen Gefahren, aber auch ganz besondere Chancen. So hat sich in den letzten fast 20 Jahren Beratung und Unterstützung über das Internet zu einem etablierten und effektiven Angebot im psychosozialen und medizinischen Feld entwickelt. Die Möglichkeit, Menschen über das Netz zu erreichen und zu beraten, hat sich in den letzten Jahren auch für Supervisoren als interessante Erweiterung ihres Angebotsspektrums erwiesen. Doch der Start eines solchen Angebots bedarf einiger Vorüberlegungen und guter Vorbereitung.

Um ein qualifiziertes und seriöses Online-Supervisionsangebot auf dem Markt zu platzieren, müssen Supervisoren sich mit organisatorischen und technischen Fragen beschäftigen. Vor allen Dingen aber müssen sie sich fundiert weiterbilden.

Onlinekommunikation ist anders Kommunikation über das Internet findet größtenteils schriftlich statt. In dieser Schriftlichkeit liegt für die Online-Supervision eine besondere Stärke. Sie erfordert von Supervisoren aber das Einbringen spezifischer Fähigkeiten.

- Supervisoren müssen in der Lage sein, alles aus einem Text „herauszuholen“, da „alle verfügbaren akustischen, visuellen, kinästhetischen und olfaktorischen Sinneswahrnehmungen“(Knatz 2009, S. 61) wegfallen. Dieser als „Kanalreduktion“ bezeichnete Umstand wird oftmals auch als kritisches Gegenargument für Online-Beratungs- oder -Supervisionsangebote angeführt.

elektronisches Belegexemplar zur persönlichen Verwendung

- Viele erfahrene Online-Berater und -Supervisoren sehen jedoch gerade hierin auch einen entscheidenden Vorteil: Die Fokussierung auf den Text ohne Ablenkung durch äußere Faktoren ermöglicht einen unvoreingenommeneren Zugang zu den eigenen Inhalten. Ein für die Ratsuchenden glücklicher Umstand, da sie nicht befürchten müssen, einer subjektiven Bewertung aufgrund dieser sinnlich wahrnehmbaren Merkmale zu unterliegen (vgl. Lang 2002, Brunner 2006, Koch 2009).

Gleichwohl bedeutet dies nicht, dass das Arbeiten „nur" mit dem Text eine Vereinfachung der Kommunikation darstellt oder frei von Verfälschungen ist. Je nachdem in welchem Setting Supervisoren arbeiten (am üblichsten sind hierbei E-Mail-Supervision, Chat-Supervision, Foren-Supervision), sind unterschiedliche Kompetenzen gefragt.

E-Mail-Supervision

Ein wichtiges Detail gleich zu Beginn: Supervision per E-Mail bedeutet nicht, über eines der gängigen Mailprogramme Nachrichten hin und her zu verschicken. Im Hinblick auf Datenschutz und Verschwiegenheitspflicht wäre dies ein grober Verstoß. Eine einfache E-Mail ist technisch nicht sicher und somit würden Supervisoren das Risiko eingehen, dass sich Dritte Zugriff auf vertrauliche Gesprächsinhalte verschaffen (Wenzel 2010, Engelhardt 2013a). Dennoch hat sich diese Begrifflichkeit in der Online-Beratung und somit inzwischen auch in der Online-Supervision durchgesetzt. Gemeint ist hiermit der Eins-zu-Eins-Kontakt, wie er üblicherweise vom Mailen bekannt ist.

Wer E-Mail-Supervision anbietet, sollte also darauf achten, dass die Übertragung SSL-verschlüsselt stattfindet, und hierfür geeignete Software nutzen. Unterschiedliche Dienstleister haben sich in den letzten Jahren speziell auf diese Form der Software spezialisiert und bieten sie Beratenden für ihre Zwecke an.

Eigenschaften der E-Mail-Supervision Die E-Mail-Supervision zeichnet sich dadurch aus, dass i. d. R. Supervisor und Supervisand in direktem Einzelkontakt miteinander stehen. Die Kommunikation findet im Gegensatz zur Chat-Supervision zeitversetzt statt, sodass sowohl Supervisor als auch Supervisand Zeit haben, ihre Antworten zu formulieren, und nicht unmittelbar reagieren müssen. Diese Eigenheit des Mailens schafft für Supervisanden einen besonderen Mehrwert.

Intensive Selbstreflexion Die Supervisanden steigen durch das Niederschreiben ihres Anliegens und der damit verbundenen Gedanken und Gefühle automatisch in einen intensiven Selbstreflexionsprozess ein. Durch die beim Schreiben erforderliche Strukturierung des Textes, findet auch eine Strukturierung der Gedanken statt und die Supervisanden kommen oft schneller zum Kern ihres Anliegens. Nichtsdestotrotz finden auch Online-Supervisionsprozesse oftmals über einen längeren Zeitraum statt, zeichnen sich aber durch eine besondere Intensität in der Auseinandersetzung aus (Koch 2009).

Sich schreibend Themen zu nähern erfordert einen besonders intensiven Selbstreflexionsprozess. In diesem ergeben sich oftmals schon erste Antworten auf die eigenen Fragen.

Flexibilität und neue Zugangswege Gerade für Menschen, die in Führungspositionen beschäftigt oder beruflich viel unterwegs sind, kann es aus unterschiedlichen Gründen schwierig sein, Supervision in Anspruch zu nehmen. E-Mail-Supervision ermöglicht ihnen (aber auch den Supervisoren) eine erhöhte Flexibilität und erleichtert so oftmals den Zugang zu dieser Form von Beratung. Durch die zeitliche Ungebundenheit können die Supervisanden dann schreiben, wenn es ihnen zeitlich am besten passt und sie auch innerlich bereit sind, sich mit ihren Anliegen zu beschäftigen.

Distanz zum Gegenüber Auch wenn der Aspekt der Anonymität in der Online-Supervision normalerweise weniger stark im Vordergrund steht als bei psychosozialen Online-Beratungsangeboten (vgl. Schneider-Ströer 2011), so schafft die beim Mailen vorhandene Distanz zum Gegenüber auch in der Supervision Vorteile. Über Themen zu schreiben, die Face-to-Face schwierig anzusprechen wären, fällt oftmals leichter und schafft auch eine innere Distanz der Supervisanden zum beschriebenen Gegenstand (Knatz 2009).

Chat-Supervision

Während die Supervision per E-Mail sich durch einen entschleunigenden Effekt auszeichnet, verhält es sich mit dem Chat doch ganz anders. Über diesen Kanal findet die Kommunikation unmittelbarer und fast synchron statt (eine gewisse zeitliche Verzögerung entsteht im Prozess des Tippens, Versendens und Empfangen der Botschaften). Im Gegensatz zum üblichen Eins-zu-Eins-Kontakt per E-Mail, kann die Supervision via Chat in Einzel- oder Gruppensettings stattfinden und eignet sich z. B. besonders gut für Fallsupervisionen.

Einzel- oder Mehrpersonensetting im Chat Gruppenchats können mit 5 Supervisanden oder mehr stattfinden. Gerade bei größeren Gruppen ist es sinnvoll den Prozess gemeinsam mit einem Kollegen zu moderieren.

- Hierbei wäre ein Supervisor verantwortlich für die Moderation des Chats an sich (Sammlung der Beiträge, Begrüßen und Informieren von später zum Chat hinzustoßenden Teilnehmern etc.)
- und der andere für die inhaltliche Durchführung (konkrete Bearbeitung der einzelnen Anliegen) der Supervisionsitzung.

Diese Aufgabenteilung ermöglicht es auch beim per se hohen Tempo im Chat, den Anforderungen gerecht werden zu können und alle Supervisanden gleichermaßen „bedienen" zu können.

elektronisches Belegexemplar zur persönlichen Verwendung

Eigenschaften der Chat-Supervision Die Online-Supervision im Chat weist in der Art und Weise ihrer Durchführung einige Merkmale auf, wie man sie aus der Face-to-Face-Supervision kennt. So findet im virtuellen Beratungsraum ebenso eine Begrüßung und Vorstellungsrunde, sowie eine Sammlung von Anliegen und Themen statt. Ebenso beschreibt der Supervisor das eigene Vorgehen und vermittelt den Teilnehmenden damit Orientierungssicherheit für den vorab zum Chatten festgelegten Zeitraum.

Gesprächsregeln nötig Weitaus straffer als in der Face-to-Face stattfindenden Supervision ist aber die Moderation organisiert, da die Teilnehmer nicht von sich aus eine Sprechreihenfolge einhalten, wie sie es im direkten Kontakt tun würden, sondern zunächst jeder einfach „drauflos" schreibt. Dies macht eine transparente Prozessstruktur und die Vereinbarung von Gesprächsregeln für den Chat unabdingbar.

Auftragsklärung Die Auftragsklärung im Chat kann unmittelbarer erfolgen, als dies z. B. bei der E-Mail-Supervision der Fall ist. Wohlgleich kann dieser Prozess für sich genommen recht lange dauern, da Schreibpausen im Chat nicht unüblich sind. Hier benötigt der Supervisor viel Fingerspitzengefühl und Erfahrung, da er nicht sehen kann, ob sein Gegenüber gerade nachdenkt, überfordert ist und daher nicht schreibt oder einfach nur technische Schwierigkeiten vorliegen (Lambert & Nossairi 2013).

Nachlesen ermöglicht Nachvollziehen Im Chat wird automatisch Wort für Wort protokolliert, was die Teilnehmer schreiben. So gibt es auch im Nachhinein die Möglichkeit noch einmal nachzulesen, was besprochen wurde und die Gedanken etwas „sacken" zu lassen. Denn gerade in Gruppenchats mit einem oft hohen Schreibtempo geht den Teilnehmenden beim Mitlesen und selbst Schreiben manchmal inhaltlich etwas verloren. Durch die Möglichkeit des nochmaligen Nachlesens wird ein Nachreflexionsprozess wertvoll unterstützt.

- Grundsätzlich können so auch Personen, die nicht am Chat teilgenommen haben, das Besprochene nachlesen. Hier gilt jedoch mit den Supervisanden vorher genau zu besprechen, ob und wenn ja wem dieses Recht eingeräumt wird. Die Vertraulichkeit eines Supervisionssettings darf an dieser Stelle nicht den technischen Möglichkeiten willkürlich zum Opfer fallen.

Chat-Supervision läuft schneller und komprimierter ab. Bei Gruppenchats ab 5 Personen empfiehlt es sich mit 2 Supervisoren zu arbeiten, um strukturiert vorgehen zu können.

Foren-Supervision

Das Forum ermöglicht einen asynchronen Austausch mehrerer Beteiligter. Einzelne Personen können ihre Beiträge im Forum eröffnen, die der anderen lesen und ggf. beantworten. Supervision im Forum eignet sich daher besonders gut für Team- oder Gruppensupervisionen aber auch im Kontext von Organisationsentwicklungsprozessen an denen mehrere Personen beteiligt sind. Insbesondere Teams, die viel oder ausschließlich „virtuell" zusammenarbeiten, haben so eine Supervisionsmöglichkeit, die ihnen sonst oftmals nicht zur Verfügung stünde.

Eigenschaften der Foren-Supervision Wie können mehrere Personen (Teams) miteinander ein Anliegen besprechen, ohne gleichzeitig anwesend zu sein? Die Antwort auf diese Frage gibt Foren-Supervision. Im Gegensatz zum Gruppenchat haben in diesem Setting sowohl Supervisor als auch Supervisanden mehr Zeit ihre Beiträge zu formulieren und können gezielter und ausführlicher auf die Beiträge anderer Teilnehmer eingehen. Man kann sich die Kommunikation in einem Forum ähnlich vorstellen, wie beim Einstatz einer Open-Space-Methode: Ein oder mehrere Beiträge können eröffnet werden, in denen unterschiedliche Themen diskutiert werden. Die Teilnehmenden können entscheiden, zu welchen Themen sie sich äußern oder bei welchen sie ggf. nur mitlesen.

Gebündelter Austauschprozess Im Laufe des Prozesses entwickelt sich ein ausführliches Dokument, das wiederrum im Rahmen einer Meta-Diskussion besprochen werden kann (ggf. auch in einem Chat, um den Prozess auszuwerten). Gerade für größere Gruppen oder Teams schafft die Foren-Supervision so die Möglichkeit eines gebündelten Austauschprozesses, in den Einzelne auch später einsteigen können, da alles nachlesbar und dokumentiert ist.

Foren-Supervision ermöglicht die Beteiligung von mehreren Personen und eignet sich besonders für Teams, die „online" zusammenarbeiten und sonst keine Supervisionsmöglichkeit hätten.

Schwierigkeiten von Online-Supervision

Neben den Vorteilen gibt es natürlich in diesem Verfahren auch einige Stolperfallen:

- Gruppenprozesse „online" zu moderieren und alle Beteiligten gleichermaßen im Blick zu behalten stellt eine besondere Anforderung an Supervisoren. Es kann passieren, dass sich einzelne Personen nicht ausreichend wahrgenommen oder gar missverstanden fühlen.
- „Im schriftlichen Dialog können außerdem unterschwellige Störungen entstehen, wenn etwa Ironie nicht als solche verstanden wird. Der Wegfall von Mimik und Sprachtönung kann somit eine Bedeutungsänderung nach sich ziehen, die nur schwer wahrzunehmen ist" (Wenzel 2010, S. 82).
- Dessen ungeachtet können ebensolche Störungen auch im Face-to-Face-Kontakt auftreten, lassen sich aber ggf. schneller erkennen und ansprechen. Online-Supervisoren müssen demnach besonders

elektronisches Belegexemplar zur persönlichen Verwendung

sensibel vorgehen und sich über möglicherweise im Verborgenen liegende Störungen bewusst sein.

- Rosenauer (2009) beschreibt zudem den „Online Disinhibition Effekt", der dazu führen kann, dass Menschen aufgrund der Eigenheiten der Online-Kommunikation im Netz Gefahr laufen Einsichten und Emotionen zuzulassen, zu denen sie Face-to-Face nicht bereit wären. Mit dieser Situation „online" entsprechend angemessen umzugehen, erfordere besondere Erfahrung (Rosenauer 2009).

Missverständnisse lassen sich online schwerer wahrnehmen. Online-Supervisoren müssen hierfür besondere Sensibilität besitzen.

Haltung von Online-Supervisoren

Der Supervisionsbegriff an sich lässt eine recht große Spannweite an Definitionen zu. Je nach Ansatz und Schule bekommt er zudem eine Ausrichtung verliehen, die in der Haltung des Supervisors bzw. der Supervisorin Ausdruck findet. Die 3 beschriebenen Supervisionssettings E-Mail, Chat und Forum erfordern eine kritische Auseinandersetzung der Supervidierenden mit ihrer Haltung und ihrem Supervisionsverständnis. Denn die Unterschiedlichkeiten der Kommunikationskanäle bringen auch veränderte Rollen der Supervisoren mit sich, die stark an die Dynamiken der jeweiligen Settings geknüpft sind.

Wahl des Kommunikationskanals So liegt es auch in der Prozessverantwortung der Supervisoren zu entscheiden, mithilfe welcher Kommunikationskanäle sie die Supervision durchführen möchten. Selbstverständlich besteht die Möglichkeit, im Rahmen eines Supervisionsprozesses mehrere Kanäle zu kombinieren. So kann beispielsweise eine E-Mail-Supervision mit einer Chat-Supervision abschließen oder sich aus einer Foren-Supervision eine E-Mail-Supervision für Einzelne ergeben usw.

Online-Supervisoren müssen ihr Rollenverständnis neu klären. Sie benötigen Kenntnisse über die Anforderungen und Dynamiken der jeweiligen Kommunikationskanäle und deren Kombinationsmöglichkeiten.

Blended Supervision

Um wieder den Bogen zur Ausgangssituation zu spannen:

- Auch wenn inzwischen fast jeder die Möglichkeiten der digitalen bzw. elektronischen Kommunikation nutzt, bedeutet dies nicht das Ende der „klassischen" Kommunikationsformen und schon gar nicht eine Ab- oder Aufwertung der bisher gängigen Supervisionsformate.
- Im Gegenteil liegt hierin eine ganz besondere Chance für Supervisoren, da die Erweiterung ihres eigenen Methoden- und Angebotsrepertoires den Bedürfnissen ihrer potenziellen Kunden gerecht wird.

Gezielte Mischung von Online- und „Offline"-Supervision Weiterhin bleibt es die Verantwortung der Supervisoren zu steuern und zu entscheiden, an welcher Stelle im Prozess welcher Kommunikationskanal geeignet ist. So bietet das Konzept der „Blended Supervision" genau dies: Die systematische Mischung von Online- und „Offline"-Supervision. Hierzu gibt es in der Praxis unterschiedliche Haltungen. Das Spektrum der Empfehlungen reicht von der Notwendigkeit eines „realen" Erstkontakts vor dem Beginn einer Online-Supervision bzw. in der Kontraktphase bis hin zur Möglichkeit ganze Supervisionsprozesse „online" durchzuführen (Höllriegel 2013). Diese ohnehin schon vielfach praktizierte Mischung (es findet meistens z. B. ein telefonisches Vorgespräch statt oder ein potenzieller Kunde fragt per E-Mail eine Supervision an und schildert worum es inhaltlich geht) nun aber gezielt und reflektiert zu nutzen, ist eine besondere Chance für künftige Supervisionsangebote.

Fallbeispiel

Die hier beschriebene Online-Fallsupervision fand mit einer Supervisandin, die in der Online-Beratung tätig ist, im Rahmen eines Chats statt. Anhand einiger ausgewählter Sequenzen dieses Chats sollen unterschiedliche Supervisionsphasen deutlich werden:

Auftragsklärung:

[11.45.20] Supervisorin: Sagen Sie mir doch kurz nochmal, worum es heute gehen soll.

[11.46.34] Supervisandin: Es wäre super, wenn wir nochmal genauer über die User ohne konkretes Anliegen sprechen könnten. Ich weiß leider immer noch nicht so genau, wann und wie man diese „Tagebuch-Beratungen" am besten beenden kann …

[11.46.55] Supervisorin: Ok, was wäre also ein gutes Ergebnis heute?

[11.47.48] Supervisandin: Wenn ich mir hinterher klarer darüber bin, wann ein guter Zeitpunkt für den User und für mich ist, die Beratung zu beenden.

[11.49.03] Supervisorin: Woran würden Sie das merken?

[11.51.03] Supervisandin: Naja, daran, dass ich danach besser mit solchen „ziellosen" Beratungen umgehen könnte. Momentan nehmen die bei mir einfach kein Ende, es sei denn, der User beendet sie von selbst. Ich wüsste dann, wie ich auch selber die Initiative ergreifen kann und Beratungen, die nicht mehr notwendig sind, beenden kann. […]

Bearbeiten des Anliegens:

[12.12.41] Supervisorin: Sie schrieben anfangs, Sie würden selbst die Initiative ergreifen. Was würden Sie denn genau tun?

[11.14.14] Supervisandin: Wenn ich das wüsste … Wenn ich mir klar darüber wäre, wann der richtige Zeitpunkt ist, eine Beratung zu beenden, könnte ich mit dem User darüber sprechen. Wir könnten klären, ob er das auch so sieht, dass die Beratung nicht mehr notwendig ist und vielleicht letzte „Aufträge" bearbeiten (wie z. B. Ansprechpartner vor Ort finden). Und dann eben beenden. […]

Lösungsfindung:

[12.21.03] Supervisandin: Ich glaube, das könnte wirklich helfen! Denn wenn ich das zulasse, dass der User mich als Tagebuch

elektronisches Belegexemplar zur persönlichen Verwendung

umfunktioniert, bin ich ja schon in diese Rolle reingerutscht, die ich nicht sein möchte. Wenn ich mir das vorher bewusst mache, kann ich das von vornherein vielleicht ganz anders angehen. [12.22.02] Supervisorin: Wer aus Ihrem Team könnte Sie hierbei ggf. unterstützen?

[12.26.03] Supervisandin: Ich habe neulich in einer Beratung meiner Kollegin B. mitlesen können. Das fand ich spannend, wie sie es angeht. Da kann ich mir sicher das ein oder andere abschauen. [...]

Abschluss und Ergebnissicherung:

[12.35.55] Supervisorin: Ich kann verstehen, dass es Ihnen wichtig ist, dass Ihre Grenzen auch für den User akzeptabel sind. Ich denke aber auch, dass es für Sie UND den User wichtig ist, dass es klare Grenzen gibt. Wenn Sie Ihre eigenen Grenzen gut kennen, können Sie diese auch dem User transparent deutlich machen. Das könnte für Sie beide im Prozess hilfreich sein, was meinen Sie?

[12.37.27] Supervisandin: Ja, ich glaube, dass das stimmt. Das ist zu Hause ja auch nicht anders, meinen Kinder kann ich auch deutlich sagen „bis hierhin und nicht weiter". Auch wenn das in der Beratung natürlich etwas anders ist ... doch, das werde ich auf jeden Fall aus unserem Gespräch hier mitnehmen. [...] "

Checkliste

- Qualifizieren Sie sich – Online-Supervision ist nicht Face-to-Face Supervision übers Internet.
- Beachten Sie den Datenschutz.
- Machen Sie sich und Ihren Kundinnen bzw. Kunden deutlich, was online machbar ist und was nicht.
- Stellen Sie Ihr Angebot und Ihre Erreichbarkeit transparent dar.
- Verwenden Sie keine Textbausteine in E-Mails.

Ausführlich hierzu: 5 Punkte für ein seriöses Online-Coaching-Angebot (Engelhardt 2013b)

Fazit

Für Supervisoren geht es nicht mehr um die Frage, „ob" sie Supervision auch internetgestützt anbieten wollen, sondern vielmehr um die Frage „wie". Die Nachfrage nach Angeboten, die sowohl im Face-to-Face-Kontakt, als auch „online" stattfinden können, wird steigen. Wenzel (2013) weist daher zu Recht darauf hin, „Beratung künftig als einheitlichen Kommunikationsprozess zu verstehen, der sich medial sehr unterschiedlich vollziehen kann" (Wenzel 2013, S. 241). Wem es gelingt, die Stärken aus den klassischen Präsenzsettings mit den Vorteilen aus dem Online-Setting zu verknüpfen, der schafft ein nachhaltiges Angebot und findet eine Antwort auf die veränderten Kommunikationsbedürfnisse seiner Klientel. Die Chance für Supervisoren und Supervisionsverbände liegt darin, diese Entwicklung von Beginn an aktiv mit zu gestalten und Ausbildungscurricula entsprechend zu ergänzen. Nur so kann sichergestellt werden, dass auch in Zukunft Supervision als seriöses und qualitativ hochwertiges Angebot gilt.

Emily M. Engelhardt, Pädagogin M. A.

Institut für E-Beratung – Technische Hochschule Nürnberg
Keßlerplatz 12
90489 Nürnberg
emily.engelhardt@e-beratungsinstitut.de

Geschäftsführerin des Institut für E-Beratung an der Technischen Hochschule Nürnberg, Systemische Beraterin (SG), Systemische Supervisorin (SG), Onlineberaterin und Ausbilderin für Onlineberatung (DGOB); Arbeits- und Forschungsschwerpunkte: Qualitätskriterien und Ausbildungsstandards für Onlineberatung, Online-Supervision, Wirksamkeitsforschung, Blended Counseling. Informationen im Internet: e-beratungsinstitut.de, der-dreh.net, onlinecoachingblog.wordpress.com

Interessenkonflikt
Die Autorin erklärt, dass kein Interessenkonflikt besteht.

Literatur

ard-zdf-onlinestudie.de. Onlinenutzung. Im Internet: http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/index.php?id=506; Stand: 27.01.2015

Brunner A. Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung. 2006. In: e-beratungsjournal.net 2006; 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 4; Im Internet: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/brunner.pdf; Stand: 22.10.2013

D21 – Digital-Index 2014. Die Entwicklung der digitalen Gesellschaft in Deutschland. Eine Studie der Initiative D21, durchgeführt von TNS Infratest. http://www.initiatived21.de/wp-content/uploads/2014/11/141107_digitalindex_WEB_FINAL.pdf; Stand: 27.01.2015

Engelhardt E. Qualitätsmerkmale guter Onlineberatung – Aktuelle Anforderungen an Forschung und Praxis. Z Syst Ther Ber 2013 (a); 31: 111–115

Engelhardt E. 5 Punkte für ein seriöses Online-Coaching-Angebot. Blogeintrag 2013 (b). Im Internet: http://onlinecoachingblog.wordpress.com/2013/09/14/5-punkte-fur-ein-serioses-online-coaching-angebot/; Stand: 13.02.2014

Höllriegel K. Online-Supervision – Potentiale und Restriktionen (2013). In: e-beratungsjournal.net. Im Internet: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0113/hoellriegel.pdf; Stand: 13.02.2014

Knatz B. Die webbasierte Mail-Beratung. In: Hintenberger G, Kühne S, Hrsg. Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht; 2009: 59–68

Koch B. Ist Online-Coaching „richtiges" Coaching? (2009) In: e-beratungsjournal.net. Im Internet: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0109/koch.pdf; Stand: 13.02.2014

Lambert K, Nossairi N. Onlinesupervision – deutlich mehr als Supervision online. Z Syst Ther Ber 2013; 31: 116–120

Lang J. Onlineberatung ist anders – Möglichkeiten und Grenzen einer neuen Beratungsform. Hilfe auf den ersten Klick!? Psychosoziale Beratung für Kinder und Jugendliche im Internet. 2002. Im Internet: http://onlineberatungen.com/Onlineberatung_anders.pdf; Stand: 27.01.2014

Schneider-Ströer J. Schriftbasiertes E-Coaching: Einsatzfelder, Rahmenbedingungen und Grenzen - Eine Befragung im deutschsprachigen Raum. 2011. In: e-beratungsjournal.net. Im Internet: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0111/schneider.pdf; Stand: 27.01.2014

Rosenauer D. M. Online Beratung – aus systemischer Sicht. systeme 2009; 23: 26–50

Wenzel J. Online-Supervision und der Trend zu medienvernetzter Beratung. Forum Supervision. Fachz Berufsbez Ber 2010; 18: 81–86

Wenzel J. Wandel der Beratung durch Neue Medien. Göttingen: V & R unipress; 2013

Beitrag online zu finden unter
http://dx.doi.org/10.1055/s-0040-100297

elektronisches Belegexemplar zur persönlichen Verwendung