

Intervision in der Mailberatung (VBSt)

Protokoll der Intervention vom 19.07.2010

Anwesende: alle 5

Moderation: J. Protokoll: I.

1.) Nächster IV-Termin: 20.08.2010, Chatanlegen und Protokoll übernimmt B..

D., J. und I. sind wegen Urlaub entschuldigt.

Übernächster Termin: 17.09.2010, Chatanlegen und Protokoll übernimmt J.

2.) die Gruppe einigt sich auf eine neue Kommunikationsregel: Um ununterbrochen auch mal längere Gedankengänge oder Zusammenhänge schildern zu können, halten sich die anderen mit Rückfragen und Kommentaren so lange zurück, bis der Text des Schreibers mit einem richtigen Satzende endet. Will er noch weiterschreiben, macht der Schreiber dies mit ... oder einem Textende mitten im Satz kenntlich.

Sollte es zu längeren Denkpausen kommen oder andere Tätigkeiten zwischendrin nötig sein, so sollte dies zur Info für die anderen mit einem Sternchenwort kenntlich gemacht werden *nachdenken* oder *Toilette muss*

3.) **1. Fall** (von A. H.) - Als Kurzzusammenfassung, nicht als Verlauf –

Falldarstellung:

Junge Frau, bereits schon längere Beratung, Missbrauch durch den Vater, bke-Beratung ist aktuell der einzige professionelle Kontakt (früher mal Klinikaufenthalt), Frau lebt inzwischen bei einer Tante, die auch über den Missbrauch informiert ist und befindet sich in Ausbildung

Anlass für Intervention: Erneute Vergewaltigung durch den Vater in der Wohnung der Oma mit schwerer Demütigung und in der Folge evtl. Schwangerschaft. Klientin konnte sich Beraterin anvertrauen und Vorfall schildern, hat durch Beratung auch die Tante einbezogen und ist zum Arzt, reagiert u.a. mit massivem Selbsthass auf den Vorfall. Strafrechtlich Schritte stehen momentan eher nicht zur Debatte.

Entlastungswunsch und Sammlung konkreter Formulierungen für die Mitteilung von Mitgefühl.

Reaktionen und Ideen:

-Betroffenheit und Belastung auch für die anderen IV-Mitglieder aufgrund der Kurzzusammenfassung spürbar, vergleichbare Reaktionen (Wut auf den Vater)

-- Vorschlag für angemessenen Trost: „ich würde dich gerne trösten, aber das, was dir widerfahren ist, dafür gibt es ja gar keinen Trost!“

-- evtl. Darstellung eigener Wutgefühle, die sich an den Vater richten, als Gegenmodell zum Selbsthass

-- Selbsthass als Folge des Kontrollverlustes

-- Ansprechen der Ohnmachtsgefühle und Suche nach Übertiteln für die Angst
- Konkretisierung von Handlungsschritten (z.B. Schutz vor Wiederholung)

Fazit:

Austausch hat zur Entlastung beigetragen, Wunsch fürs nächste Mal: Konkrete Beispieltex te der anderen Intervisionsteilnehmer (!)

2. Fall (auch von A. H.)

17jährige Userin, seit $\frac{3}{4}$ Jahr in Beratung, war schon mal in Intervention vorgestellt (Beratung war inzwischen ganz gut in Schwung gekommen, Hauptthema bisher: negatives Selbstbild, keine Selbstwirksamkeit, latente Suizidalität).

Jetzt plötzlich neues Thema: bereits sehr lange existierende Beziehung zu einem vermutlich psychisch schwer angeknacksten Schulfreund, die Elemente von Stalking, Psychoterror, Verführung zum Suizid beinhaltet. Dazu kommt noch, dass die getrennten Eltern wieder zusammenziehen wollen.

Situation der Beraterin: Erneuter großer Berg, Wut auf den „Schulfreund“

Interventionsanfrage: Wunsch nach Motivationsschub und Hinweise, wie mit dem neuen Arbeitsberg „Schulfreund“ umgegangen werden könnte, Sicht der anderen auf das neue Thema

Ideen:

- Bild: innerer Raum der Userin ist der gleiche geblieben, hat nur andere Tapeten (Thema ist nicht wirklich neu, sondern das alte Thema in neuer Variation), wie sähe ein freundlicherer Raum aus, was braucht sie, um diesen aufzusuchen?
- mögliche Fragen nach der Beziehung: wie sähe das Leben ohne den Schulfreund aus? Was bindet sie? Was ist der Nutzen?
- Frage nach der Eigenverantwortung (sie wird bald 18) als Gegensatz zu eher empathischer Haltung der Userin gegenüber
- „Schulfreund“ als „Hilfs-Ich“ zur Bestätigung eigener Selbstkonstruktion => in Beratung an ihren Themen bleiben, gar nicht so sehr auf den Schulfreund eingehen
- innere Leitfragen für die Beratung: Was kommt nach dem Typen, ein neuer Typ oder dann wieder die Eltern? Wie frei ist sie in ihren Handlungen? Welchen Gewinn zieht sie aus ihrer Haltung?
- Thema Selbstwirksamkeit, Selbstwertgefühl: daran weiterarbeiten wie bisher auch, Thema „Schulfreund“ nur weiteres Übungsfeld dafür
- evtl. auch aus Neugier Nachfrage, weshalb Userin den Freund erst jetzt erwähnt

Fazit: Beraterin fühlt sich entlastet, am hilfreichsten ist die Idee, dass es sich nicht wirklich um ein neues Thema handelt und dass die Beratung mit gleichem Schwerpunkt fortgesetzt wird wie bisher

3. Anfrage zu Supervision (I. W.)

Gibt es Informationen zu den Schwerpunkten einzelner Supervisoren, welche Erfahrungen mit Supervisoren gibt es?

Ergebnis: es ist wenig transparent, ob und welche inhaltlichen Schwerpunkte einzelne Supervisoren haben, es gibt eine gute Erfahrungen mit sehr schneller Verfügbarkeit, Kolleginnen sprechen sich dafür aus, dass **Supervisoren mit persönlicher Erfahrung in der Online-Beratung** bevorzugt werden.

Anfrage geht direkt an eine bestimmte Person

Fazit:

Wünschenswert wäre, wenn das Profil der Supervisoren um Erfahrungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete ergänzt werden könnte.

In diesem Zusammenhang noch eine kritische Anmerkung:

Eine Anfrage an das Kompetenzzentrum Rechtsberatung von vor einigen Wochen ist bis heute nicht beantwortet!

Zum allgemeinen Konzept der Intervision (VBSt)

Allgemeine Maßgabe(Anleitung) für die inhaltliche Struktur des Intervisionschats und seiner Dokumentation (Protokolle)

„Folgende Inhalte sollen im Protokoll einer Intervisionsgruppe nachvollziehbar sein

1. Name der teilnehmenden Fachkräfte
2. Bericht über den weiteren Verlauf der Fälle/des Falles, die / der in einer vorausgegangenen Intervention besprochen wurde.
Fokus hierbei: Konnten die Ideen umgesetzt werden? Wenn ja, ist die Wirkung gemäß der Idee?
3. Neue Fallvorstellung:
 - Nennung des Nicks, dessen Beratung besprochen wird
 - Angaben zur Beratungsdauer (seit ...) und Beratungsintensität (= Anzahl der Folgeanfragen; bei längeren Verläufen die Durchschnittsfrequenz des Mailwechsels pro Woche oder der letzten zwei bis drei Monate)Knappe Skizze des vorgetragenen Problems, weswegen der Fall vorgestellt wird und Hinweise darauf, wo im Fallverlauf die relevanten Stellen nachvollzogen werden können. Fallverläufe sollen eine Woche vor dem IV-Termin an die Teilnehmenden verschickt werden.
4. Ergebnisse:
Aufzählung der erweiterten/ergänzenden Sichtweisen und/oder alternativen Einschätzungen der Kollegen durch den Protokollanten.
Der/die Fallvorstellende fasst am Ende der Intervention deren Wert für sein weiteres Vorgehen zusammen.“

Besonderheiten der Online – Intervision

- Im Gegensatz zur Intervision in der örtlichen Beratungsstelle muss der Fallverlauf nicht erst aufbereitet oder verschriftlicht werden, er liegt bereits in schriftlicher Form (und insoweit aufbereitet) vor.
- Durch die vorab erfolgte Übermittlung der Fallakten (oder zumindest den die Fragestellungen betreffenden Auszüge) haben die IV-TeilnehmerInnen nicht nur eine objektivierte Einsicht in den Verlauf, sondern auch eine zur Kenntnislage der vorstellenden Fachkraft identische Beurteilungsgrundlage. Dies ist ein **wesentlicher Unterschied der Intervision über das Medium** im Vergleich zur Intervision im face-to-face-Kontakt.

Besonderheiten der Online – Intervision

- Gleitende Präzisierung der Aussage „in statu nascendi“
- Eine Besonderheit besteht auch in der Kommunikationsform Chat.
- Die wortgetreue Dokumentation aller Beiträge, die (nur) den Intervisionsteilnehmern per Chatlog zur Verfügung stehen

Diskussionspunkte und Resultate beim Erfahrungsaustausch im Mai in Frankfurt

- Allgemeine Parameter (Alle Protokolle werden VBSt- intern veröffentlicht! Gruppengröße etc.)
- Zum Nutzen der Online-IV für die R- Beratung und - intervention?
 - Es gibt neue Impulse durch das Online- IV-Team für das jeweilige RL-Team
 - Fokussierung, Wissensbündelung in der Realberatung
 - Vergrößerung des Erfahrungsschatzes in der Arbeit mit bestimmten Klientengruppen (z.B. traumatisierte Jugendliche, Mädchen)
 - Gutes Training, sich mehr auf die Sprachbilder der Klienten zu konzentrieren
 - Einladung an die Klienten, direkt eine Rückmeldung zur Beratung zu geben
- Zum Atmosphärischen
 - Wir-Gefühl
 - Warming -Up
 - Unterstützender emotionaler Faktor
 - Durch die Offenlegung des gesamten Beratungsverlaufes öffnet sich der/die FallgeberIn komplett

Diskussionspunkte und Resultate beim Erfahrungsaustausch im Mai in Frankfurt

- Zum Inhaltlichen
 - IV – Gruppe ist fachlicher Wissenssponsor, Ideengeber und emotionale Stütze in schwierigen Situationen
- Unterschiede zur RL - IV
 - weniger "Schaumschlägerei"
 - Themen werden schneller fokussiert

Supervisionen (Mailberatung) in der VBSt - kurzer Überblick

- Im Jahr 2008 nahmen 24 Fachkräfte insgesamt 36 Supervisionen bei 12 SupervisorInnen in Anspruch
- durchschnittlich 2,05 Stunden
- zielte nicht primär auf die Untersuchung eigener Betroffenheit und der persönlichen Verstrickungsprozesse und Übertragungen
- starke Lösungsorientierung
- Schriftbasierung führt zu einem geringeren Zeitverbrauch

Zahlen aus 2008

Im Jahr 2008 beanspruchten 24 Fachkräfte insgesamt
36 Supervisionen bei 12 SupervisorInnen

24

36

12

73

2,05

Nach den bisherigen Erfahrungen kann die Supervision einer Online-Mailberatung im Konsens zwischen Supervisand und Supervisor ihren Zweck in (durchschnittlich) zwei Stunden erreichen.

Anforderungen an SupervisorInnen

- Mehrjährige eigene Beratungserfahrung im Internet
- Inklusive mehrjährige Interventionspraxis

Besonderes Gewicht wird gelegt auf:

- Textverstehen, (sich auf die semantische Basis beschränken)
- kommunikative Kompetenz und sprachliche Ausdrucksfähigkeit,
- Sachkompetenz und
- die Fähigkeit beraterischer Beziehungshandhabung im Internet
- Ein gemeinsames theoretisches Grundverständnis

Beispiel für Textverständnisübungen

Eine Ratsuchende schreibt:

ich habe vor einem und viertel jahr meinen exfreund durch einen unfall verloren. das nimmt mich jetzt noch immer mit. **dazu kam** das mir meine beste freundin die freundschaft gekündigt hat.

dazu hab ich auch häufig probleme mit meinen eltern. ich **habe auch oft** suizidgedanken. **dazu kommt** auch noch das ich einfach keinen freund finde weil jeder verarscht mich nur. was kann ich nur tun um aus so einer situation herauszukommen?

Zur Verfügung stand ein Analysebeispiel

ich habe vor einem und viertel jahr meinen exfreund durch einen unfall verloren (*Faktenaussage*).

das nimmt mich jetzt noch immer mit

*(berichtete unspezifizierte Belastungsreaktion durch berichteten Fakt ; die Zeitangabe „ vor einem und einem viertel jahr“ belegt tendenziell die psychische Aktualität des Fakts; wir wissen nicht, was „nimmt mich mit“ genau **im Erleben** der Klientin ist; man darf vorsichtig davon ausgehen, dass sie häufig und besonders im Zusammenhang mit anderen niederdrückenden Gedanken dieses traumatische Erlebnis aktualisiert und emotional „verknüpft“ mit Anderem).*

Beispiel für Textverständnisübungen

dazu kam das mir meine beste Freundin die Freundschaft gekündigt hat.

(Was genau hat die Freundin getan und wie und warum? Wir wissen nur, dass die Rat Suchende offenbar der Meinung ist, die andere Person habe die Freundschaft beendet)

Dazu hab ich auch häufig probleme mit meinen Eltern

(Wir haben keine Ahnung, woraus diese bestehen und ob und wie weit sie über das „gesunde“ Konfliktgeschehen in der Pubertät hinausgehen...etc.).

ich habe auch oft Suizidgedanken

*(bei Bauchweh käme niemand auf den Gedanken, sie **mache** sich Bauchweh. Hier aber ist es etwas anderes; sie spricht von den Suizidgedanken wie von einem - ihrer Kontrolle unzugänglichen- - Auftreten eines Quasi- Zustandes („ ich **habe** „) statt von eigenen kognitiven Aktivitäten/Produkten).*

Beispiel für Textverständnisübungen

dazu kommt auch noch das ich einfach keinen freund finde

(generalisierende Prozessaussage; der Prozess hat durch die Generalisierung den Charakter eines Dauerzustandes, (fast wie eine Eigenschaft der Person) im subjektiven aktuellen Weltmodell der Rat Suchenden angenommen. Für diesen Punkt als Arbeitsthema wäre wichtig, diesen „Zustand“ wieder zu einem Prozess zu „verflüssigen“, auf den sie dann auch Einfluss nehmen kann = Was genau hat sie unternommen/könnte sie unternehmen mit welchen Resultaten?)

weil jeder verarscht mich nur

*(.= **limitierender** (generalisierender) Glaubenssatz, der die vorhergehende Behauptung/Generalisierung begründet und anscheinend (weitere?) eigene - Bemühungen in diesem Teil ihres Welt- und Selbstmodells - gar nicht erst lohnend erscheinen lässt.)*

was kann ich nur tun um aus so einer situation herauszukommen?

(Sieht aus nach einer Bereitschaft, selbst aktiv zu werden etwa im Sinne des Annehmens von Vorschlägen von außen).

Grundlagentheoretische Gesichtspunkte für einen Mailberatung- Supervisor (Thesen)

Ausschnitt aus dem künftigen Manual für Supervisoren in der
VBSt:

Die Beratung besteht allgemein in der **(a) Stimulation**, der **(b) Qualifizierung** und dem **(c) Schutz (= Angemessenheit sichern; „Passung“)** der Selbstheilungsaktivitäten der Ratsuchenden auf der Basis einer sich in diesem und durch diesen Prozess entwickelnden und vom Berater bewusst funktional gestalteten Beziehung.
In ihren allgemeinen Funktionen unterscheidet sich Online-Beratung insofern nicht von RL-Beratung.

Beobachtungskriterien für den Supervisor

Wie in jeder Beziehung im realen Leben spielen auch in einer Online-Beratungsbeziehung einige **qualitative Aspekte** eine kennzeichnende Rolle. Jede Beziehung hat eine/n Form/Gehalt von

- Exklusivität in der Kommunikation (z.B. Begrüßungsrituale....etc.)
- relativer Intimität (niemand darf so in meine Seele blicken wie Sie / Er)
- emotionaler Valenz und – Intensität (ich fühle mich seitdem stark und glücklich)
- Intentionalität (bewusste Gewolltheit der Beziehung; Entscheidung für die Beziehung)
- Tendenzielle Ganzheitlichkeit (tendiert dazu, sich auf die Gesamtperson zu erstrecken)
- Perspektivität (tendenziell ohne Ende; soll nicht beendet werden)
- Bedeutungsbewusstsein (diese Beziehung tut mir gut, nährt mich ; persönliches Wachstum)
- einen individuellen Aktivitätsstandard (RL: Ich rufe sie 5mal täglich an).

Das subjektive Ausmaß jedes dieser Aspekte wird normalerweise erst bewusst, wenn die Beziehung selbst aus einer Draufsichtposition betrachtet wird. Dies ist die Position des Supervisors.