

# Fachforum Online-Beratung in Nürnberg 2011

## Workshop: Supervision in der Online-Beratung

**Nicole Nossairi, Diplom-Sozialpädagogin, Systemische Supervisorin (DGSF)**  
**Kerstin Lambert, Master of Social Work (Psychosoziale Beratung),**  
**Systemische Supervisorin (DGSF)**  
[www.4bytwo.de](http://www.4bytwo.de)

Supervision stellt eine professionelle Methode der Reflexion von Beratungsprozessen dar. In einer virtuellen Beratungsstelle wird zumeist die Frage diskutiert: Supervision virtuell/online oder face-to-face. In diesem Workshop stellten wir vor, wie Supervision für eine virtuelle Beratungsstelle aussehen kann.

### Ziele von systemischer Supervision:

- Erweiterung oder Vertiefung persönlicher Erkenntnisse über eigene Möglichkeiten und Grenzen, über Einstellungen und Wertehaltungen.
- Veränderungen des eigenen Verhaltens
- Verbesserung des Wissens über soziale und institutionelle Rahmenbedingungen für das berufliche Handeln
- Erweiterung oder Vertiefung der sozialen Handlungskompetenz und der praktischen Fertigkeiten
- Verbesserung der Praxistätigkeit im jeweiligen Aufgabenfeld
- Multiplikation des erlernten beruflichen Know-How
  - (zit. nach A. Ebbecke-Nohlen)

### Setting in online/f2f Supervision:

Supervision ist darauf angewiesen, die Umgebung aktiv zu gestalten, damit sie den Prozess zielführend unterstützt. Die Gestaltungsaufgabe der „Umgebung“ ist Aufgabe des Supervisors/der Supervisorin oder des Teams, bzw. der Organisation. Die „Umgebung“ in der Supervision stattfindet, sollte einen Konsens zwischen den Lern/Erfahrungszielen des Teilnehmenden und gemeinsamer Ziele sein.

Supervision im Face-to-Face Bereich hat viele Kommunikationskanäle zur Verfügung: nonverbal, taktil, auditiv, olfaktorisch,..) Supervision Online hat nicht alle Kanäle zur Verfügung.

Eine besondere Bedeutung kommt in beiden Bereichen dem geschützten Verhältnis zwischen SupervisorIn/ Supervidant zu (Stichwort-Datensicherheit). SV-Gruppen f2f kennen sich meistens. Gruppen virtueller Beratungsstellen u. U. nicht. Die Ausstrahlung des SV spielt f2f eine Rolle, im virtuellen Rahmen tritt dies in den Hintergrund.

Der institutionelle Rahmen, Team-Regeln, Spielregeln in der SV müssen für jeden der möglichen Kanäle geklärt sein. Anfragen online können sehr viel schneller bearbeitet werden, Supervision f2f hat oft regelmäßige Termine in Jahresplanung. Auftragsklärung findet immer statt. Im virtuellen Rahmen ist der Auftrag bei der Anfrage oft schon formuliert.

### Mögliche Variationen von Supervision einer virtuellen Beratungsstelle:

Eine virtuelle Beratungsstelle muss sich nicht für eine einzige Art der Supervision entscheiden. Sie kann auch prozess- und bedarfsorientiert einen Wechsel vornehmen.

Asynchron:

- Webbasierte Einzelberatung

Quasi-Synchron:

- Chat Supervision
- Voice over IP mit Bild/ohne Bild (Skype, Adobe Acrobat Connect, Windows life messenger, WebEx für Smartphone, usw.)

Synchron: Face-to-Face, Telefon

### **Online-Supervision ist nicht Supervision online!**

Unserer Erfahrung nach ist es nicht möglich Supervisionsprozesse 1 zu 1 in den virtuellen Raum übertragen. Unseres Erachtens ist es wichtig, dass ein Supervisor/eine Supervisorin Erfahrung in Online-Beratung mitbringt und so auf spezielle nur in Online-Beratung auftauchende Problemlagen auch adäquat eingehen zu können.

Anforderungen/Fragen an den Supervisor/in sind:

Gibt es ein geschütztes Verhältnis zwischen SupervisorIn/ Supervidant (Datenschutz, Logins, Protokolle, SSL Verschlüsselung)

Wie zeitlich flexibel bin ich (in welchen Zeiträumen kann und will ich reagieren)?

Was kann/will ich anbieten (Asynchron oder quasi synchron, synchron).

Das Setting gestaltet u.U. jeder selbst (z.B. im Chat, darauf habe ich keinen Einfluss). Die Ausstrahlung des SV tritt in den Hintergrund. Team Regeln treten in den Hintergrund. Es geht um schriftbasierte Emotionalität, die Auftragsklärung ist online schriftbasiert und die Kontinuität ist online meist anders als in f2f.

### **Webbasierte Einzelberatung**

- Schriftbasierte reflexive Form der Problembenennung.
- BeraterInnen sollten Affinität zum Schreiben mitbringen.
- Asynchrone Kommunikation, d.h. Problem der Entwicklung des „Problem“ während der Zwischenzeiten bzw. während der Erstellung des Mails.
- Jederzeit möglich, wenn es Online-Zugänge gibt (Auslandsaufenthalt usw.).
- Imaginationsprozesse in der Mailberatung
- Bedeutung von „beraterischer Distanz“
- Reflexionsmöglichkeit durch das Schreiben als Solches bereits vorhanden.
- Große Vorteile für den Supervisanden: Er/Sie gewinnt an Autonomie, weil er selbst entscheidet zu welcher Zeit er/sie auf welche Texte des Supervisors/der Supervisorin antwortet.
- Ein Kommunikationsabbruch ist auch leichter möglich.
- Effekt kann auch eine größere Offenheit sein (vgl. Ziemons).
- Meist sind mehrere Sequenzen notwendig, wie im F2F , um eine webbasierte Einzelberatung zu einem guten Abschluss zu bringen.
- Um eine Supervisionsmail zu entwerfen wird ähnlich lange benötigt, wie bei einer f2f Beratung.

Benötigte Ressourcen:

- Software die webbasierte Einzelberatung ermöglicht, bzw. Public Key Verschlüsselung
- Internetzugang

### **Chat**

- Im Chat gibt es nur ca. ¼ der Informationen im Vergleich zu f2f.

- Menschen kommen viel schneller zum eigentlichen Thema.
- Chaos und Grenzverletzung passieren leichter als im F2F.
- Emotionalität ist durch fühlen-schreiben-lesen verzerrt.
- Emotionen können etwa gleichwertig ausgedrückt werden.
- Schweigen ist schwer zu deuten (Technik, Nachdenken, auf den Punkt gebracht oder auf der Toilette?)
- Regeln müssen klarer sein.

#### Benötigte Ressourcen

- Online-Zugang
- Software zum sicheren Chatten
- Schnell Tippen können
- Chatsprache können
- Im Einzelchat genügen meistens 20 bis 60 Minuten
- Klärung wegen Chat-Protokolle und Einblick durch Admins
- Gruppenchats meist 90-120 Minuten, möglichst nur 4-6 Personen oder ab einer größeren Anzahl 2 ModeratorInnen: Eine/r der die Struktur überblickt und eine/r der am Thema bleibt.

#### Voice over IP

- Stimmen sind noch persönlicher als Schrift.
- Der Informationsgehalt ist größer als beim Chatten.
- Mit Bild: Es gibt oft Verzögerung zwischen Bild und Ton, dann stimmen die nonverbalen Signale nicht überein. (Störfaktor)
- Emotionen können direkter übermittelt werden und über den audio und visuellen Kanal übertragen werden.
- Online-Zugang, evtl. Smartphone mit Online-Zugang

#### Benötigte Ressourcen

- Software
- Lautsprecher
- Mikrofon
- Kamera
- Smartphone mit schnellem Zugang
- VoIP: wie beim Telefon, ähnlich f2f Situation.
- Bei Skype gibt es zum Teil Spitzen, die technische Ausfälle verursachen und das Thema Datensicherheit sollte Beachtung finden.
- Muss gut vorbereitet sein (Zeitl. Absprache, inhaltl. Absprachen, Regeln, Technik, Zeitverschiebung, Buchung des Chatroom)
- Absolute Pünktlichkeit ist Voraussetzung
- Störanfällig
- Muss vorbereitet sein (Zeitl. Absprache, ruhiger Ort, Technik, Zeitverschiebung)
- Störanfällig

Aber Ähnlichkeit zu f2f am größten. Zukunftsträchtig!

#### **Fragen die zur Klärung hilfreich sind:**

- Welche Technische Voraussetzungen hat der Supervisand/die Supervisandin?
- Software,
- Leitungen im ländlichen Bereich (Geschwindigkeit),
- Geräte

- Welche eigene Ressourcen bringt der/die NutzerIn mit?
  - LUST am Schreiben/Telefonieren,
  - Tippgeschwindigkeit,
  - Ort an dem Onlinebegegnung stattfinden soll
- Eigene Befindlichkeit gegenüber der Methode?
- Datenschutz
  - Welche Anforderungen gibt es seitens der Institution
  - Wie aufwendig muss dokumentiert werden?
  - Welche Speichermedien werden benutzt?
  - Geschützter Rahmen der Supervision?

Literatur:

Andrea Ebbecke-Nohlen: Einführung in die Systemische Supervision

Michael Ziemons: Internet basierte Ausbildungssupervision, Opladen 2010

Roland Gerber: E-Mail Supervision, 2009