

Online-Supervision – neue Perspektiven für die Praxis¹

Emily M. Engelhardt

Zusammenfassung

Vor welchen Herausforderungen steht Supervision im sich stetig fortentwickelnden Zeitalter der Digitalisierung und Mediatisierung unserer Gesellschaft? Wie kann mit den gesellschaftlichen Veränderungen, die sich hierdurch auch für das Feld der Supervision ergeben, sinnvoll umgegangen werden? Die psychosoziale Beratung hat hierauf in den letzten zehn Jahren erste Antworten gefunden. Die immer stärkere Verbreitung von Onlineberatung als zusätzliches (oder eigenständiges) Beratungsangebot spiegelt sich in der Vielzahl der im Internet aufrufbaren Beratungsangebote wider. Supervision als »Sonderform« von Beratung wird sich in den nächsten Jahren dieser Entwicklung stellen müssen. Adäquate Angebote sind derzeit nur sehr vereinzelt zu finden. Eine klare Positionierung der Fachverbände für Supervision steht noch aus, ebenso die Entwicklung von Qualitätsstandards sowie spezifizierten Ausbildungen im Bereich der Online-Supervision (Höllriegel, 2013). Wenn Reflexion ein wesentlicher Aspekt von Supervision ist, müssen Supervisionskonzepte so gestaltet sein, dass sie Reflexion zulassen. Das bedeutet insbesondere, dass sich Supervisor/-innen als Verantwortliche für den Beratungsprozess Gedanken darüber machen müssen, in welchem Setting und mit welchen Methoden sie ihr Supervisionsangebot gestalten. Der Artikel gibt einen Überblick über den aktuellen Stand der Online-Supervision, ihren besonderen Charakter und leitet Entwicklungsaufgaben für die Zukunft ab.

Schlagwörter: Supervision – Online-Supervision – Qualifizierungsstandards

Summary

Online supervision – new perspectives

What are the challenges confronting supervision in the ever-evolving age of digitization in our mass media society? How can the resulting social changes concerning supervision be dealt with meaningfully? Psychosocial counseling has found the first answers in the last ten years. The proliferation of online counseling as an additional (or independent) consulting service is reflected in the variety of accessible online counseling services. Supervision as a »special form« of counseling will have to face this development in the coming years. Appropriate offers are currently found only very sporadically. Profession

1 Dieser Artikel erschien unter dem Titel »Online-Supervision« in einer stark gekürzten Fassung im Journal Supervision (Ausgabe 4/2013, S. 3–5).

supervision organizations have yet to adopt a position on the subject nor have steps to the development of standards of quality and specific training in the field of online supervision been taken (Höllriegel, 2013). If reflection is an important aspect of supervision, supervision concepts must be designed in a way that allows reflection. This means in particular that supervisors have to consider the setting and the methods relevant to their concept of supervision. The article gives an overview of the current state of online supervision and its special character, listing some development tasks for the future.

Keywords: supervision – online supervision – qualification standards

1 Einführung in die Begriffe Onlineberatung und Online-Supervision

Im alltäglichen Gebrauch finden sich unzählige Begriffe: von »Internetberatung« über »digitale Beratung«, »computergestützte Beratung« oder »E-Beratung« bis hin zu den im englischsprachigen Raum gängigen »E-Counseling« oder »Distance Counseling«. Allen gemein ist, dass sie sich für den Akt der Beratung der Infrastruktur des Internets bedienen.

So lässt sich also festhalten, das »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).

In Hinblick auf Online-Supervision als einer besonderen Form von Beratung besteht noch großer Entwicklungsbedarf auf konzeptioneller und qualitativer Ebene (Höllriegel, 2013). Wie in den Anfängen der Onlineberatungspraxis wird hier meist Folgendes getan: Bekannte und bewährte Supervisionskonzepte aus den klassischen Supervisionssettings werden in das Online-Setting übertragen und – mal mehr, mal weniger – eins zu eins übersetzt. So dient momentan noch die face to face stattfindende Supervision als Referenzmodell für die Online-Supervision.

2 Zu den Besonderheiten von Online-Supervision

Supervision als eine »personen- und organisationsbezogene Beratung in der Arbeitswelt« (DGSv, 2012, S. 8) ist ein besonderes Format von Beratung. Sie unterscheidet sich vor allem hinsichtlich ihres Kontextes, dessen Fokus auf der »Wechselwirkung zwischen Person, Rolle, Funktion, Auftrag und Organisation« (Valler-Lichtenberg, 2010) liegt. So wie sich in den vergangenen Jahren die

Arbeitswelt auch durch eine immer stärkere Mediatisierung verändert hat, vollzieht sich auch in unserer Alltagswelt ein ähnlicher Wandel. Kommunikatives, soziales Handeln wird auch immer mehr zu medialem Handeln (vgl. Krotz, 2008). Auf diese veränderte Kommunikationskultur müssen Supervisor/-innen reagieren, wenn sie am Puls der Zeit beraten wollen und den sich verändernden Bedürfnissen ihrer Kund/-innen gerecht werden wollen.

Online-Supervision als ein zusätzliches Angebot zu den bestehenden konventionellen Supervisionsangeboten kann hier eine Lücke schließen und eine wertvolle Ergänzung bieten. Sie bietet einige Vorteile, die auf der Hand liegen: Die zeitliche örtliche Unabhängigkeit der Zugangsmöglichkeit zu einem Online-Supervisionsangebot ermöglicht es Klient/-innen, sich flexibel an diese zu wenden. Sie können ihre Anliegen in dem Moment formulieren und abschicken, in dem es ihnen »unter den Nägeln brennt«. Wartezeiten werden somit verringert bzw. fallen teilweise ganz weg. Durch die Möglichkeit eines anonymen Kontaktes wird die Schwelle zur Inanspruchnahme des Angebots nochmals gesenkt. Was auf den ersten Blick oft als Nachteil für die Supervisor/-innen ausgelegt wird, nämlich der Wegfall von visuellen Reizen (Gestik, Mimik, Stimme etc.), ist durchaus ein Vorteil: für die Supervisanden, da sie besonders bei schambesetzten Themen keine Stigmatisierung befürchten müssen und für die Supervidierenden, weil sie sich nicht von äußeren Reizen, die beeinflussend wirken, ablenken lassen, sondern auf den Text fokussieren (vgl. Höllriegel, 2013, S. 5). Denn »Hinweisreize [haben] nicht nur einen positiven diagnostischen Wert, sondern lösen bei Coachs durchaus auch unreflektierte Reaktionen aus« (Koch, 2009, S. 4). Gleichwohl steckt in dieser Reduzierung der Kanäle eine besondere Herausforderung für Online-Supervisor/-innen. Sie müssen über die Fähigkeit verfügen, Texte entsprechend entschlüsseln zu können und ggf. auch zwischen den Zeilen zu lesen.

Um einen Zugang zur Online-Supervision zu finden, ist es sinnvoll auf die bereits gemachten Erfahrungen der psychosozialen Onlineberatung zu blicken. Hier kann inzwischen auf mehr als fünfzehn Jahre Praxis und Forschung zurückgegriffen werden. Onlineberatung und Online-Supervision sind zwar inhaltlich voneinander abzugrenzen, eine gemeinsame Schnittmenge findet sich jedoch in der Nutzung des Internet und der hierfür spezifischen Medien für die Gestaltung des Beratungs- bzw. Supervisionsprozesses.

Ähnlich wie bei der oben angeführten Definition von Onlineberatung kann auch bei der Online-Supervision zwischen textgebundenen und textungebundenen Varianten unterschieden werden. Dieser Artikel fokussiert auf die textgebundenen Formen von Online-Supervision.

Je nachdem, in welchem Onlinesetting die Beratung stattfindet, sind wiederum spezifische Merkmale erkennbar. In der textgebundenen Onlineberatung haben sich in den vergangenen Jahren die Formen E-Mail-Beratung (Kapitel 2.1), Forenberatung (vgl. Brunner, Engelhardt u. Heider, 2009) und Chatberatung etabliert. Hierbei ist schon die erste Differenzierung vorzunehmen: E-Mail- und Forenberatung finden asynchron statt, bei der Chatberatung ist der Kontakt

zwischen Berater und Klient unmittelbarer und findet quasi-synchron vermittelt statt.

Neuere Entwicklungen in der Onlineberatung setzen stärker auf die Nutzung mobiler Endgeräte (Smartphones, Tablets), so dass künftig eher von einem »Beratungsstream« oder dem »Coach in der Hosentasche« zu sprechen sein wird.

Ein häufiger Kritikpunkt ist, dass Onlineberatung durch die aufgrund Mediums bedingte Kanalreduktion kühl und distanziert sei. Dieser Umstand bringe eine »Ent-Sinnlichung«, »Ent-Emotionalisierung« und »Ent-Menschlichung« mit sich (vgl. Döring, 1997). Die virtuelle Kommunikation bietet ein großes Spektrum an »Ausdruckskreativität« und es liegt an der Kompetenz der Beratenden, einen virtuellen Beziehungsaufbau so zu gestalten, dass sich die Kund/-innen angenommen und gut aufgehoben fühlen.

Eine Supervision, die online stattfindet, bietet viele der bereits für Onlineberatung genannten Vorteile. Dass Schreiben an sich schon ein strukturierendes und reflexives Moment ist, liegt auf der Hand. Im beruflichen Kontext ist diese Erfahrung zum Beispiel beim Verfassen von Berichten oder Übergabeprotokollen erlebbar. Die Schreibenden sind dazu angehalten ihre Worte genau zu wählen, um auszudrücken, was sie übermitteln möchten. Sie können nochmals nachlesen, was sie geschrieben haben, ergänzen, verändern, korrigieren, erweitern.

Im Gegensatz zu der Face-to-face- und somit unmittelbar stattfindenden Supervision ergibt sich bei der Online-Supervision automatisch ein Prozess der Entschleunigung (zumindest in asynchronen Beratungssettings). Im Sinne einer lösungsorientierten Beratungshaltung, bei der »das Wesentliche zwischen den Sitzungen geschieht«, ermöglicht Online-Supervision eben diese Erfahrung: Der Reflexionsprozess findet nicht wie bisher zwischen den Supervisionsterminen, sondern im Prozess des Schreibens und Überdenkens seinen Ausdruck (vgl. Koch, 2009, S. 6; Goebel-Krayer, 2007, S. 4).

Die Supervisand/-innen sind viel stärker aufgefordert, sich mit (der Beschreibung) ihrer beruflichen Situation und den damit verknüpften Frage- oder Problemstellungen zu befassen. Sie müssen wesentlich expliziter benennen, was ihr eigentliches Anliegen an die Supervision ist, und beantworten sich – so ist anzunehmen – im Schreiben bereits viele Fragen selbst.

2.1 Supervision via E-Mail²

Der einfachste Einstieg in die Online-Supervision ist für beide Seiten (Supervisor/-in und Supervisand/-in) sicherlich die Supervision via E-Mail. Durch die zeitliche Entzerrung des Kontakts (im Gegensatz zum synchron verlaufenden

2 Gemeint ist hier die webgestützte Einzelberatung, die häufig als E-Mail-Beratung bezeichnet wird, bei der aber die Daten auf einem Server gespeichert werden und nicht wie bei einer normalen E-Mail über mehrere Server verschickt werden. Bei einer seriösen

Chat) haben Supervisor/-in und Supervisand/-in genügend Zeit, ihre Texte zu bearbeiten und in der Fassung, die ihnen am besten zusagt, zu versenden.

Nach Goebel-Krayer »sind E-Mails im Kontext von Supervision für sich genommen Erzählungen oder Beschreibungen vom beruflichen Alltag. Es sind hochgradige Verdichtungen sozialer Wirklichkeit, in denen SupervisandInnen ihre Perspektive der Menschen, mit denen sie zusammen arbeiten, der Institution, in der sie arbeiten, und ihrer Rolle darin darstellen« (Goebel-Krayer, 2007, S. 3).

Praktisch gestaltet sich die Supervision via E-Mail folgendermaßen: Supervisor/-in und Supervisand/-in vereinbaren in der Regel im Vorfeld des eigentlichen Supervisionsprozesses im Live-Kontakt, telefonisch oder ebenfalls schriftlich via Mail miteinander die Modalitäten des Supervisionsprozesses. Letztlich handelt es sich hierbei um die Aushandlung eines organisatorischen Kontrakts (Dauer, Kosten etc.), der die wichtigsten Fragen klärt, damit dann inhaltlich in den Supervisionsprozess eingestiegen werden kann.

Die ersten Mailkontakte sind dementsprechend unterschiedlich stark geprägt durch Aushandlungsprozesse zur Bildung der gemeinsamen Arbeitsgrundlage bzw. durch die inhaltliche Arbeit am Thema. Insbesondere wenn die Online-Supervision vorab face to face vereinbart wurde oder sich aus einem bereits laufenden Supervisionskontakt entwickelt hat, findet ein direkterer Einstieg in die Bearbeitung der Anliegen der Supervisand/-innen statt. Hierbei zeigt sich – wie auch in den Face-to-face-Supervisionsprozessen –, dass eine immer wiederkehrende Auftragsklärung notwendig ist, da »sich häufig Themen verändern, verschieben oder auflösen und dann wieder das Anliegen geklärt werden muss« (Koch, 2009, S. 2).

2.2 Supervision via Chat

Grundsätzlich herausfordernder stellt sich die Supervision im quasi-synchron verlaufenden Chat dar. Die Schreibgeschwindigkeit ist naturgemäß im Chat recht hoch, so dass der Reflexionsprozess eine andere Dynamik bekommt. Der/die Supervisor/-in ist hier im Sinne der Prozessverantwortung dazu angehalten, das Tempo des Chats genau zu prüfen und ggf. anzupassen oder mit dem/der Kunden/Kundin zu besprechen, wie ein angemessenes Schreibtempo eingehalten werden kann. Zu den Besonderheiten der Beratung im Chat finden sich bei Hintenberger (2006) ausführliche Hinweise, so dass an dieser Stelle auf die allgemeinen Ausführungen verzichtet werden kann. Höllriegel (2013) weist zudem auch auf Grenzen der Supervision im Chat hin.

Ganz grundsätzlich gilt für beide Formate der Online-Supervision, dass zwar die Anliegen schneller auf den Punkt gebracht werden. Für Online-Supervision

E-Mail-Beratung handelt es sich immer um eine SSL-verschlüsselte Variante, die den aktuellen Sicherheitsbestimmungen des Datenschutzes entspricht.

gilt aber ebenso das, was Koch für das Online-Coaching feststellt: Es ist nach Koch »ein Irrtum zu meinen, Online-Coaching sei eine schnelle Beratung. [...] Online-Coaching eignet sich nach meiner Erfahrung vor allem für persönliche Klärungsprozesse, die auch ihre eigene Zeit brauchen« (2009, S. 8).

3 Kompetenzen des Online-Supervisors/ der Online-Supervisorin

Gute »Face-to-face«-Supervisor/-innen sind nicht automatisch auch gute Online-Supervisor/-innen. Die Kompetenzen, die ein/e Supervisor/-in in der Online-Supervision aufweisen muss, unterscheiden sich in vielen Punkten von denen, die er/sie in klassischen Supervisionssettings einbringen muss. Die Annahme, dass sich das methodische Vorgehen einfach eins-zu-eins in das virtuelle Beratungssetting übertragen lasse, ist zu kurz gedacht. Wenngleich natürlich die Elemente wie Auftragsklärung und Lösungsentwicklung auch in der Online-Supervision eine wesentliche Rolle spielen, so laufen sie doch verändert ab und bedürfen einer Modifikation wenn nicht gar einer Neuentwicklung für dieses besondere Beratungssetting.

Grundsätzlich sollten Online-Supervisor/-innen vor allem über Schreib- und Lesekompetenz verfügen und sich sowohl mit den technischen Gegebenheiten als auch mit den Besonderheiten computervermittelter Kommunikation vertraut fühlen (vgl. Höllriegel, 2013; Knatz, 2006a). Nicht zuletzt deshalb ist es notwendig, dass Supervisor/-innen, die Online-Supervision anbieten eine Grundqualifizierung in Onlineberatung besitzen, im Rahmen derer diese Kompetenzen vermittelt werden. Denn: Allzu oft wird noch davon ausgegangen, dass die Kompetenzen, die im Laufe einer allgemeinen Supervisionsausbildung erworben werden, ausreichen, um auch eine qualifizierte Online-Supervision anzubieten.

Noch gibt es keine einheitlichen Ausbildungen für die Onlineberatung geschweige denn Online-Supervision, jedoch konnten sich in den vergangenen Jahren die großen Träger der Onlineberatung auf ein gemeinsames Curriculum und damit verbundene Standards für die Ausbildung einigen, die den Maßgaben der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB) entsprechen (vgl. auch Kühne, 2012). Grundsätzlich vermittelt werden in der Ausbildung:

- Kenntnisse zur Onlinekommunikation (Grundlagen computervermittelter Kommunikation, Mediensprache, virtuelle Gruppendynamik),
- zur Onlineberatung im Speziellen (z.B. theoretische Konzepte internetbasierter Beratung, Kenntnisse zur Gestaltung eines virtuellen Beratungsprozesses),
- zu rechtlichen und organisatorischen Bedingungen (z.B. Technik, Datenschutz) (vgl. Curriculum Online-Beratung, Reindl et al., 2011).

Hierauf könnte in Zukunft aufgebaut werden, wenn die Supervisionsverbände die Zeichen der Zeit erkennen und entsprechende Qualifizierungsbausteine für Supervisor/-innen anbieten.

4 Feldkompetenz als Voraussetzung für Online-Supervision?

Die Frage nach der Feldkompetenz stellt sich in Supervisionssettings immer wieder und es lässt sich im Allgemeinen kein Richtig oder Falsch festlegen. An dieser Stelle sollte aber noch einmal eine Differenzierung erfolgen: Online-Supervisor/-innen brauchen insofern Feldkompetenz in Onlineberatung, als dass sie in der Lage sein müssen in diesem Setting kompetent zu beraten. Für einen Supervisoranden/eine Supervisorin, der/die nicht »vom Fach« ist, wird es bei der Auswahl des Online-Supervisors/der Online-Supervisorin vielleicht zunächst keine besonders große Rolle spielen, welche zusätzlichen Qualifikationen in Onlineberatung der Supervisor/-in besitzt. Dies ist vermutlich darauf zurückzuführen, dass dieses Feld noch wenig besetzt ist und damit auch Gütesiegel oder gar Abschlüsse, die auf eine solche Qualifikation hinweisen, fehlen (vgl. Höllriegel, 2013, S. 19).

Es scheint jedoch, dass für die Supervisoranden/-innen die in der Onlineberatung tätig sind und in diesem Kontext Supervision in Anspruch nehmen möchten, die Feldkompetenz des Supervisors/der Supervisorin eine ganz besondere Rolle spielt. So stellt Reiners fest: »Die Supervisorinnen wünschen sich Feldkompetenz des Supervisors z. B. um Unterstützung im Rechtfertigungskampf für die Online-Beratung zu erlangen. Auch spielt die besondere Unsicherheit der Berater in diesem Feld (z. T. handelt es sich um Berater mit jahrelanger Erfahrung in anderen Feldern) eine große Rolle. 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 zum Teil 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« (2009, S. 13). Insofern ist eine ausgeprägte Feldkompetenz für die Online-Supervision von Onlineberater/-innen sicherlich nicht hinderlich.

5 Methoden des Lesens und Schreibens in der Online-Supervision

Online-Supervisor/-innen müssen sich immer mit zwei Ebenen innerhalb ihrer Arbeit befassen: Dies ist zum einen die Ebene der besonderen Form des Settings, verbunden mit den Herausforderungen von Onlinekommunikation, zum Ande-

ren müssen sie prüfen und reflektieren, inwieweit sich ihre bislang in der Supervision angewendeten Methoden und Techniken auch in diesem Setting umsetzen lassen. Hierzu ist momentan noch der Rückgriff auf die Konzepte der Onlineberatung angezeigt, es ist davon auszugehen, dass sich in den nächsten Jahren stärker ausdifferenzierte Konzepte speziell für Online-Supervision entwickeln werden.

Im ersten Schritt müssen Online-Supervisor/-innen mit einem Text arbeiten und nicht mit einer Person. Brunner gibt in seinem Artikel »Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung« aus dem Jahr 2006 einen wichtigen Anhaltspunkt für die Besonderheiten einer textbasierten Beratung: »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).

Hier findet sich ein offensichtlicher Bezugspunkt zu einer konstruktivistischen Sicht und einer damit verbundenen neutralen Beraterhaltung, wie sie besonders in der Systemischen Supervision evident wird. Zu der Tatsache, dass Online-Supervision immer bedeutet, mit einem Text zu arbeiten, kommt ein weiterer Faktor: *Beschriebenes* wird noch einmal anders formuliert als *Besprochenes* (vgl. Engelhardt, 2011).

Es lassen sich unterschiedlich methodische Konzepte, die sich in der Onlineberatung bewährt haben, für die Online-Supervision nutzen. Brunner beschreibt, wie man Texte lesen kann: *Psychoanalytisches Lesen* würde hierbei bedeuten, dass man in dem Text auch nach jenem sucht, das unbewusst eingeflossen ist, und sich auch Phänomenen der Gegenübertragung bewusst zu sein. Beim *phänomenologischen Lesen* eines Beratungstextes hingegen geht es vor allem darum, den Text als solchen zu erfassen und eigene Interpretationen hintanzustellen und damit auch von Kategorisierungen zunächst bewusst Abstand zu nehmen. Das Hinhören auf die eigene innere Stimme beim Lesen und das Arbeiten mit den auftauchenden Fragen bezeichnet Brunner als *dialogisches Lesen*. Es geht für ihn dabei auch darum, im Lesen »herauszuhören«, wer durch den Text noch alles angesprochen wird (z. B. das innere Kind, unerfüllte Wünsche). Als letzte Möglichkeit nennt er das *technische Lesen*, bei dem der Fokus auf Stil und Struktur des Textes gelegt wird und darüber Informationen über den Verfasser generiert werden (vgl. Brunner, 2006).

Als Online-Supervisor/-in sollte man vor allem in dem Sinne Kenntnisse über diese möglichen Methoden besitzen, dass man sie nicht nur, wo angezeigt, anwendet, sondern sich vor allem darüber bewusst ist, wie man sich gerade einem Text nähert und welche Auswirkungen dies auf die eigene Reaktion und Antwort haben kann. Als Möglichkeiten für das Schreiben von Antworttexten unterscheidet Brunner zwischen *Sach- und Beziehungstexten* und nennt die Möglichkeit »Schreiben was kommt« (vgl. Brunner, 2006).

5.1 Das Vier-Folien-Konzept

Ein weiteres Konzept, das sich für die Bearbeitung eines Beratungstextes bewährt hat ist das Vier-Folien-Konzept von Knatz und Dodier. Hierbei wird der Prozess des Lesens und Schreibens in vier Stufen unterteilt, die wie einzelne Folien übereinander gelegt werden: »Die erste Folie dient zur Wahrnehmung des Resonanzbodens der Beraterin und des Beraters. Fragen nach dem ersten Gefühl, dem ersten Eindruck, den ersten Gedanken und Assoziationen unterstützen den Eindruck [...] Anschließend wird die Mail unter der zweiten Folie, die das Thema und den psychosozialen Hintergrund des Ratsuchenden anfragt, gelesen. Was ist das Thema des Ratsuchenden? [...] Die dritte Folie, die Diagnose, erfordert die Aufmerksamkeit der Beraterin und des Beraters. Was sind die Fragen, Wünsche, Hoffnungen, Erwartungen an die Beratung? Ist der Auftrag klar? [...] Die vierte Folie, die Intervention beinhaltet dann die Antwort. Wichtig hierbei ist es auf generelle Fragen der oder des Ratsuchenden einzugehen, sich in der eigenen Ausdrucksweise dem Ratsuchenden verständlich zu machen, positive Wert-schätzung auszudrücken, Lob und Anerkennung zu geben« (Knatz, 2006b, S. 6).

Bei dieser Methode finden sich Elemente des Lesens und Schreibens wieder, wie sie schon von Brunner beschrieben wurden. Die schrittweise Annäherung an den Text wird bei Knatz und Dodier vor allem noch dadurch unterstützt, dass der Text bewusst mehrmals gelesen werden soll, man Schlüsselworte markiert und im wahrsten Sinne des Wortes mit dem Text arbeitet.

5.2 Die systematische Metaphernanalyse

Diese Art der akribischen Arbeit mit dem Text findet sich auch in der von Claudia Beck (2007) beschriebenen »Metaphernanalyse in der textbasierten Online-Beratung«. Hierbei wird von der Annahme ausgegangen, dass Menschen über unterschiedliche metaphorische Konzeptsysteme verfügen und diese sprachlich einsetzen: »Mit der systematischen Metaphernanalyse wurde ein Vorgehen entwickelt, das zur Analyse von metaphorischen Konzeptsystemen genutzt werden kann, mit welchen wiederum eine therapeutische Arbeit möglich ist. Grundannahme ist, dass Metaphern nicht vereinzelt auftreten, sondern eine begrenzbare Anzahl rekonstruierbarer metaphorischer Konzepte bilden« (Beck, 2007, S. 6 f.).

Für den Online-Supervisor/die Online-Supervisorin bedeutet dies in seiner Beratung diese metaphorischen Konzeptsysteme aufzunehmen und dem Supervisoranden/der Supervisorandin Angebote zu machen, die seinem Konzeptsystem und Sprachgebrauch entsprechen (vgl. Beck, 2007). Es können neue Bilder entstehen und Symbole entwickelt werden, wie man es durchaus auch aus der Face-to-face-Supervision kennt. In der schriftlich vermittelten Kommunikation sind diese Metaphern oftmals greifbarer und ermöglichen dem Supervisor/der Su-

pervisorin durch die zeitliche Entzerrung der Kommunikation gezielter auf diese einzugehen und sie für die Beratung zu nutzen.

5.3 Narrative E-Mail-Supervision

Ein dezidiert auf Online-Supervision ausgerichtetes Konzept beschreibt Goebel-Krayer, wenn sie von narrativer E-Mail-Supervision spricht und den Wert von Erzählungen beschreibt, »die in besonderer Weise einen Reflexionsprozess ermöglichen. 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).

Durch das Niederschreiben im erzählenden Charakter kann der Supervisor/ die Supervisorin zunächst ausführlich seine wahrgenommene Wirklichkeit im Ganzen beschreiben, ohne dass er/sie durch Zwischenfragen des Supervisors/der Supervisorin bewusst oder unbewusst gelenkt oder bewertet wird. Die Rolle des Supervisors/der Supervisorin besteht dann darin, durch offene Fragen neue Erzählprozesse anzuregen und in Gang zu setzen.

6 Technische Standards für die Online-Supervision

Online-Supervision ist nicht nur auf die Infrastruktur des Internets angewiesen, sondern in ganz besonderem Maße auch auf den Einsatz von datensicheren Softwarelösungen. Eine Online-Supervision über ein konventionelles E-Mail-Programm anzubieten, ist grob fahrlässig, da hierbei sämtliche Daten mehr oder weniger frei über das Netz verschickt werden und entsprechen angezapft werden können.

Inzwischen bieten verschiedene Softwareanbieter spezialisierte Produkte an, die für die internetgestützte Beratung eingesetzt werden können und den heutigen Sicherheitsstandards entsprechen. Hierzu gehört, dass der Online-Supervisionsprozess webbasiert stattfinden. Das bedeutet, »die Beratung findet ausschließlich auf einem hochverfügbaren und verschlüsselten Server statt« (Engelhardt, 2013, S. 113). Hierdurch wird zudem sichergestellt, dass keine Daten, die personen- oder beratungsbezogen sind, auf den PCs der Supervisor/-innen gespeichert werden. Die Datenübertragung findet zudem SSL-verschlüsselt statt (Engelhardt, 2013).

7 Der systemische Beratungsansatz in der Online-Supervision

Die Frage nach dem »richtigen« Beratungsansatz für die Online-Supervision lässt sich ähnlich beantworten wie die für die Onlineberatung oder auch für die Face-to-face-Supervision oder Beratung: Gut ist, was wirkt.

Damit Online-Supervision seriös angeboten werden kann, müssen Konzepte und Methoden entwickelt, geprüft und überdacht werden (vgl. Höllriegel, 2013). Selbstverständlich liegt es nahe, sich an bestehenden Konzepten der Face-to-face-Supervision zu orientieren und deren Tauglichkeit für die Online-Supervision zu prüfen. Bedenkt man die Besonderheiten computervermittelter Kommunikation, so scheint eine systemische Beratungshaltung jedoch besonders sinnvoll. Insbesondere in Hinblick auf Schlagworte wie Konstruktivismus, Lösungs- und Ressourcenorientierung und Grundhaltungen wie Neutralität und Wertschätzung im Sinne von »annehmen, was kommt« bietet die systemische Beratung wichtige Grundpfeiler für eine Online-Supervisionstätigkeit. Denn wie in der Onlineberatung werden auch Online-Supervisorinnen »ein Teil des KlientInnen-Systems. Die Annahme liegt nahe, dass man vielleicht noch unmittelbarer zum System dazugehört, da man noch direkter in die Lebenswelt des/der KlientIn eindringt, da die Beratung in der Regel dort stattfindet, wo der/die KlientIn sich aufhält: bei ihm/ihr zu Hause, wo der Rechner steht von dem aus auf die Online-Beratung zugegriffen wird [inzwischen muss man aufgrund der immer stärkeren Nutzung des mobilen Internet via Smartphone und ähnlichen Endgeräten davon ausgehen, dass sich diese Durchdringung der Lebenswelt sogar noch erweitert hat] und vor allem jederzeit abgerufen und ohne Termindruck in Anspruch genommen werden kann. Gleichzeitig findet eine Distanzierung und Anonymisierung statt, da der/die BeraterIn physisch nicht vor Ort ist – wohl aber seine/ihre Worte, die durch die Verschriftlichung der Beratung auch dauerhaft und immer wieder nachlesbar bleiben« (Engelhardt, 2013, S. 5).

Impulse für einen systemischen Ansatz für die Onlineberatung wurden in zwei Artikeln (vgl. Engelhardt, 2011; Fieseler u. Hentschel, 2011) im e-beratungsjournal im Jahr 2011 gesetzt, daher wird an dieser Stelle auf ausführlichere Ausführungen verzichtet. Wenzel weist mit Blick auf die Online-Supervision jedoch darauf hin, dass zirkuläre Fragen besonders geeignet seien, »da sie an die genannten Eigenheiten des Mailens anknüpfen und dazu beitragen den Problemkontext zu entfalten und beim Supervisoranden die Suche nach eigenen Lösungen fördern. Ohne die Texte in allen Details verstehen zu müssen, regen sie an die beschriebenen Situationen und Konstellation aus neuen Perspektiven zu betrachten« (Wenzel, 2010, S. 84).

8 Zur Zukunft von Online-Supervision

Supervisor/-innen muss klar sein, dass sie ihre Kompetenzen und ihr Angebot erweitern müssen, wenn sie weiterhin den Anforderungen und Bedürfnissen ihrer Kunden nachkommen möchten. Durch nahezu alle Alters- und Zielgruppen für Supervision vollzieht sich eine stärkere Medialisierung der Kommunikationsmuster. Es muss ein Verständnis dafür entwickelt werden, dass die Kund/-innen bewusst den Weg über die Online-Supervision wählen, um eine Unterstützung in dieser Form in Anspruch zu nehmen.

Für die Supervisionsausbildung bedeutet dies künftig auch die Integration von Qualifikationsbausteinen zur Online-Supervision in die bestehenden Weiterbildungsformate. Denn den Fachverbänden für Supervision muss klar sein, dass Supervisor/-innen auch jetzt schon Online-Supervision anbieten – häufig ohne die dafür notwendige Zusatzqualifikation. Um ein Angebot sicherzustellen, das den Anforderungen der zertifizierenden Dachverbände für Supervision entspricht, wird die Umsetzung entsprechender Qualifikationsmöglichkeiten notwendig sein.

Gleichwohl geht es nicht darum, nun »alles online« zu machen. Eine Perspektive für die Online-Supervision lässt sich unter dem Stichwort Blended Supervision erkennen. Für die Onlineberatung, unter der Bezeichnung Blended Counseling als einer »Mischform aus Offline- und Onlineberatung, die im Beratungsprozess Anteile der Onlineberatung und Anteile der Face-to-Face-Beratung systematisch miteinander verbindet« (Weiß, 2011, S. 14) geführt, steckt ein wichtiger Hinweis für die zukünftigen Entwicklungsprozesse in diesem Feld.

Denn die Verknüpfung von klassischen Face-to-face-Supervisionsprozessen mit virtuellen Supervisionsanteilen schafft einen Mehrwert für Supervisand/-innen (und Supervisor/-innen). Neben der höheren Flexibilisierung der Beratung, die besonders für zeitlich stark beanspruchte Kund/-innen relevant ist, schafft die Verknüpfung von Online- und Offline-Supervisionsanteilen auch eine besondere Form der Reflexion. Die Dokumentation des Prozesses stellt für die Supervisand/-innen einen besonderen Gewinn dar (die Mails und/oder Chatprotokolle bleiben auch im Anschluss an den Supervisionskontakt bestehen, was auch im Sinne der Qualitätssicherung einen wichtigen Aspekt darstellt (vgl. Höllriegel, 2013, S. 18): Sie können auch im Anschluss noch einmal zu den Texten zurückkehren, sie neu lesen, neu überdenken und für sich interpretieren und reflektieren. Es werden neue Beschreibungen gefunden und neue Interpretationsmöglichkeiten geschaffen.

Literatur

- Beck, C. (2007). Die Metaphernanalyse in der textbasierten Online-Beratung. *e-beratungsjournal*, 3 (2). Zugriff am 09.01.2013 unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/beck.pdf
- Brunner, A. (2006). Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung. *e-beratungsjournal*, 2 (2), Zugriff am 09.01.2013 unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/brunner.pdf
- Brunner, A., Engelhardt, E., Heider, T. (2009). Forenberatung. In G. Hintenberger, S. Kühne (Hrsg.), *Handbuch Onlineberatung* (S. 79–90). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
- Deutsche Gesellschaft für Supervision e. V. (2012). *Supervision*. Zugriff am 20.12.2012 unter <http://www.dgsv.de/supervision/>
- Deutsche Gesellschaft für Supervision e. V. (Hrsg.) (2013). *Supervision – ein Beitrag zur Qualifizierung beruflicher Arbeit*. Zugriff am 24.10.2013 unter http://www.dgsv.de/wp-content/uploads/2011/12/grundlagenbroschuere_2012.pdf
- Döring, N. (1997). Kommunikation im Internet. Neun theoretische Ansätze. In B. Batinic, *Internet für Psychologen* (S. 345–378). Göttingen: Hogrefe.
- Engelhardt, E. (2011). Du kannst keine Nachricht ohne Inhalt senden – Überlegungen zu einem systemischen Beratungsansatz für die Online-Beratung. *e-beratungsjournal*, 7 (1). Zugriff am 09.01.2013 unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0111/engelhardt.pdf
- Engelhardt, E. (2013). Qualitätsmerkmale guter Onlineberatung – Aktuelle Anforderungen an Forschung und Praxis. *Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung* 31 (3), 111–115
- Engelhardt, E., Storch, S. (2013). Was ist Onlineberatung? – Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der »Beratung im Internet«. *e-beratungsjournal*, 9 (2). Zugriff am 09.01.2013 unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf
- Fieseler, K., Hentschel, K. (2011). Online systemisch beraten. *e-beratungsjournal*, 7 (2). Zugriff am 09.01.2013 unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0211/fieseler_hentschel.pdf
- Goebel-Krayer, E. (2007). Narrative E-Mail-Supervision. *e-beratungsjournal*, 3 (2). Zugriff am 09.01.2013 unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/goebel.pdf
- Hintenberger, G. (2006). *taschentuchreich* – Überlegungen zur Methodik der Chatberatung. *e-beratungsjournal*, 2 (2). Zugriff am 09.01.2013 unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/hintenberger.pdf
- Höllriegel, K. (2013). Online-Supervision – Potentiale und Restriktionen. *e-beratungsjournal*, 9 (1). Zugriff am 09.01.2013 unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0113/hoellriegel.pdf
- Knatz, B. (2006a). Qualitätsstandards für die Online-Beratung. *e-beratungsjournal*, 2 (1). Zugriff am 09.01.2013 unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/knatz.pdf

- Knatz, B. (2006b). Methodische Konzepte der TelefonSeelsorge im Internet. e-beratungsjournal, 2 (2). Zugriff am 09.01.2013 unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/knatz.pdf
- Koch, B. (2009). Ist Online-Coaching »richtiges« Coaching? e-beratungsjournal, 5 (1). Zugriff am 09.01.2013 unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0109/koch.pdf
- Krotz, F. (2008). Kultureller und gesellschaftlicher Wandel im Kontext des Wandels von Medien und Kommunikation. In T. Thomas (Hrsg.), Medienkultur und soziales Handeln (S. 44–62). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kühne, S. (2012). Qualitätsmanagement in der psychosozialen Onlineberatung. Master-Thesis, Donau-Universität-Krems. Zugriff am 03.04.2014 unter <http://webthesis.donau-uni.ac.at/thesen/91457.pdf>
- Reindl, R. et al. (2011). Curriculum Online-Beratung. Unveröffentlichtes Papier der Trägerkonferenz Onlineberatung, Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm, Nürnberg.
- Reiners, B. (2009). Supervision von Online-Beratung. Zugriff am 09.01.2013 unter http://www.ifs-essen.de/uploads/media/Aufsatz_von_Bernd_Reiners_Supervision_von_Online-Beratung.pdf (S. 13 f.).
- Valler-Lichtenberg, A. (2010). Systemische Supervision. Zugriff am 09.01.2013 unter http://www.dgsf.org/themen/was-heisst-systemisch/systemische_supervision.html
- Weiß, S. (2011). Blended Counseling: Aspekte zur Integration psychosozialer Offline- und Onlineberatung. Unveröffentlichte Masterarbeit.
- Wenzel, J. (2010). Online-Supervision und der Trend zu medienverbundener Beratung. Forum Supervision. Fachzeitschrift für berufsbezogene Beratung, 18 (36), 81–86.

Korrespondenzadresse: Emily M. Engelhardt, Institut für E-Beratung, Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm, Keßlerplatz 12, 90489 Nürnberg; E-Mail: Emily.Engelhardt@e-beratungsinstitut.de