

Online-Supervision - Potentiale und Restriktionen

Katja Höllriegel

Zusammenfassung

Mit der fortschreitenden Verbreitung von Onlineberatungsangeboten steigt auch der Bedarf an (medienspezifischer) Online-Supervision. Hohe Erwartungen werden dabei an Blended Supervisionskonzepte gerichtet, die durch die bedachte Kombination von On- und Offline-Settings deren jeweilige Vorzüge ausschöpfen und neue Perspektiven für die Supervision schaffen wollen. Diese Angebote sind für SupervisorInnen und SupervisandInnen allerdings voraussetzungsreich. Das Spektrum des Supervisionsangebotes erfährt durch die Online-Supervision eine gehaltvolle Erweiterung. Dabei besteht Bedarf, die Erfahrungen aus der Praxis in umfassenden wissenschaftlichen Studien zu überprüfen und schließlich in Konzepte und Qualitätsstandards zu überführen. Die Integration von Online-Supervision in der Ausbildung der SupervisorInnen ist damit indiziert.

Schlüsselwörter

Online-Supervision, Blended Supervision, medienspezifische Supervision, Gruppen-Chat, Methodenwechsel, Konzeptentwicklung, Qualitätsstandards

Abstract

Offers of online counseling lead to an increased demand for (media-specific) online supervision. High expectations exist regarding blended supervision concepts, whose aim is to use their respective advantages and open up new perspectives and opportunities for supervision through the careful combination of online and offline settings. However, such offers impose numerous requirements on supervisors and supervised. The offered range of supervision is substantially extended by online supervision. Thus, experiences gained in practice need to be verified by comprehensive scientific studies and are then to be translated into concepts and quality standards. This indicates that the inclusion of online supervision in the training of supervisors should be considered.

Keywords

online supervision, blended supervision model, media-specific supervision, group chat, change of method, concept development, quality standards

Autorin

- Katja Höllriegel M.A., Jg. 1972
- Studium der (Medien-)Pädagogik und Psychologie
- Supervisorin/Coach (DGSv) und Onlineberaterin (DGOB)
- Tätigkeit in freier Wirtschaft im Bereich Informationstechnik und Personalentwicklung
- **Kontakt:** E-Mail: info@hoellriegel.net

0. Einleitung

Seit mehr als zehn Jahren wird (medienspezifische) Online-Supervision angeboten und genutzt. Die praktische Arbeit wird aber nur selten öffentlich besprochen und von wenigen wissenschaftlichen Arbeiten begleitet. Dazu kommt, dass die Online-Supervisionsformen noch nicht explizit in die Qualitätsstandards

der psychosozialen Onlineberatung integriert sind (Kühne, 2012). Zudem haben sich noch keine Qualitätsstandards bzw. Qualitätskriterien für Online-Supervision bei den entsprechenden Fachverbänden etabliert. Es ist daher nicht verwunderlich, dass gerade die Einschätzung der SupervisorInnen, die im Offline-Kontext arbeiten, eher skeptisch ist. Der kritischen Meinung der KollegInnen steht oft eine auffallend motivierte Haltung der (potentiellen) SupervisandInnen gegenüber.

Im vorliegenden Beitrag soll daher der Diskurs zu den Chancen und Grenzen der Online-Supervision in den Fokus gerückt werden. Dazu werden die in der Literatur ermittelten Hinweise verdichtet und mit Erkenntnissen aus der Praxis verglichen, um schließlich Voraussetzungen und Bedingungen für gelingende Supervisionsangebote zu generieren und konzeptionelle Überlegungen daraus abzuleiten. Dabei werden, sofern dies sinnvoll erscheint, die Aspekte aus den Veröffentlichungen zum Online-Coaching und zur Online-Supervision zusammengeführt und bevorzugt die Begriffe ‚Supervision‘ oder auch ‚Beratung‘ verwendet.

1. Online-Supervision

Arbeiten SupervisorIn und SupervisandInnen am selben Ort miteinander, wird im Folgenden von Präsenz-, Face-to-Face-Supervision, oder Supervision im Offline-Setting gesprochen. Alle anderen medienbasierten Formen der Supervision werden als Online-Supervision, oder Supervision im Online-Setting bzw. im virtuellen Raum bezeichnet.

1.1 Medienspezifische Supervision für OnlineberaterInnen

Das Schreiben von E-Mails ist immer noch die am meisten genutzte Kommunikationsform via Internet (Eimeren & Frees, 2012). Viele Beratungsstellen bieten daher die serverbasierte Mailberatung an. In den letzten Jahren haben aber auch die Chat-Beratungsangebote zugenommen. Diese anspruchsvolle Arbeit in der Onlineberatung erfordert eine gesonderte, medienspezifische supervisorische Zuwendung und Begleitung, die die Reflexion von Beratungsprozessen und des eigenen Kommunikationsstils ermöglicht und auch Raum für einen Erfahrungsaustausch unter den BeraterInnen lässt. Hier kann inzwischen von einem „enormen Bedarf“ an qualifizierter Supervision ausgegangen werden (Reiners, 2009, S. 6).

Auch Klampfer (2009) hält es für sinnvoll, die eigene Arbeit kontextnah, also „mit demselben Medium zu betrachten, mit dem auch beraten wird und nicht auf eine andere Ebene zu wechseln“ (Klampfer, 2009, S. 147). Dabei wird erwartet, dass die schriftbasierte Fallbesprechung eine „unverfälschtere Darstellung“ der zu besprechenden Fälle ermöglicht und „Themen und Schwerpunkte des Beratungsprozesses“ abbilden kann (ebd., S. 148 f.). Ziel ist, nicht das eigene Verfahren im Chat zu beschreiben, sondern in der Gruppe „das Tun selbst und dessen Wirkung“ (Reiners, 2009, S.9) zu reflektieren und konstruktiv zu hinterfragen (Klampfer, 2009, S. 153; Klampfer, 2005).

1.2 Blended Supervision

Bezugnehmend auf die Erkenntnisse und die Forschungsergebnisse zum E-Learning, das vor mehr als zehn Jahren von einem ‚Entweder-oder-Prinzip‘ zu

inzwischen etablierten „Blended-Learning-Ansätzen“ gefunden hat, kann auch die Supervision von einem Methodenwechsel profitieren. „Blended Supervision“ oder auch „Blended Counseling“ bezeichnet die „Mischung“ bzw. den Wechsel von Face-to-Face- und Online-Sitzungen. Bei Döring (2003) findet sich zudem der Begriff der „Hybrid“-Form von Beratung. Auch Schneider-Ströer (2011) empfiehlt, nach Auswertung von Experteninterviews, zumindest in der Kontraktphase die Integration von Präsenzsitzungen. Daneben sieht auch Klampfer (2009) für Supervisions-Chats die Notwendigkeit, dass die TeilnehmerInnen ein reales Bild voneinander haben. Inwiefern sich SupervisandInnen fachspezifisch öffnen, wenn die Chat-Gruppe absolut anonym ist, bedarf aktueller Erfahrungsberichte und Erkenntnisse aus der Praxis.

Allerdings ist es wenig erfolgversprechend, eine schlichte Kombination von On- und Offline-Sitzungen anzubieten. Der Methodenwechsel ist nur dann sinnvoll, wenn er auf einem durchgängigen, über alle Phasen des Supervisionsprozesses hinweg reichenden, Konzept basiert. Dabei sollte 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. Nicht zuletzt müssen hierfür qualifizierte SupervisorInnen zur Verfügung stehen. Durch den Wechsel zwischen On- und Offlinesupervision können dann, so Weiß & Engelhardt (2012), die Vorteile des jeweiligen Settings genutzt und eventuelle Nachteile ausgeglichen werden.

Die in diesem Beitrag beschriebenen Hinweise und Beispiele aus der Praxis („Praxisgruppe“) basieren auf der Evaluation der ersten Online-Phase eines Supervisionsangebotes. Dabei handelt es sich um eine webbasiert-textliche, quasi-synchrone Online-Supervisionsform, den Gruppen-Chat.

Die vier Teilnehmerinnen und der Teilnehmer am Supervisionschat sind seit mehreren Jahren als ehrenamtliche BeraterInnen tätig und dadurch (im Offline-Setting) supervisionserfahren. Für die Fallarbeit werden bisher bestenfalls anonymisierte Chat-Protokolle ausgedruckt oder in Teilen zur Verfügung gestellt. In der Regel berichten die BeraterInnen mündlich von einem Fall, der wiederum mündlich bearbeitet wird. Das geschriebene Wort wird also durch das gesprochene Wort ersetzt. Mit einem Wechsel in das Online-Setting können bestimmte Erwartungen verbunden sein, die im Folgenden gelistet werden.

1.3 Ziele und Erwartungen

Durch das Angebot der Online-Supervision für Online-BeraterInnen

- können die (für SupervisandInnen und externe SupervisorInnen) anfallenden Reisezeiten und Fahrtkosten zu einem gemeinsamen Treffpunkt reduziert werden.
- erhalten die TeilnehmerInnen die Möglichkeit, medienspezifisch zu arbeiten, d.h. Merkmale der Chat-Kommunikation können erfahrbar und bearbeitet werden.
- kann die Terminfindung flexibler gestaltet werden (z.B. Termine am späteren Abend).
- und den damit einher gehenden Methodenwechsel können die Attraktivität und die Effizienz der Supervision steigen.

- entsteht eine reflektierte Übungssituation. Dadurch könnte die Qualität der (ehrenamtlichen) Arbeit in der Onlineberatung gesichert werden.
- verbunden mit der Anwendung der Technik/Software, die auch für die Beratungschats genutzt wird, könnten eine ggf. vorhandene Technik-Scheu abgebaut und Fertigkeiten im Umgang mit der Technik trainiert werden.
- können Themen und Ansatzpunkte für die Offline-Supervision ermittelt werden.
- können durch die Erfahrungen und Erkenntnisse aus der Onlinephase auch Anhaltspunkte für die Optimierung des Konzeptes für ein Blended Supervisionsangebot gewonnen werden.
- kann eine besondere Form der Qualitätssicherung von Supervision stattfinden.

Nachfolgend werden die aus der Literatur ermittelten Potentiale und Restriktionen der Online-Supervision dargestellt und, wo möglich, mit den Erfahrungen aus der Praxis abgeglichen.

2. Nutzen und Chancen

Nach Koch (2009a) ist Online-Coaching „ein gleichwertiges Angebot neben dem Präsenzcoaching“. Es ist „intensiv, systematisch, ergebnisorientiert und effizient“ und durch die ggf. zeitliche, aber in jedem Fall örtliche Unabhängigkeit „für viele Menschen die einzig praktikable Möglichkeit, sich eine notwendige professionelle Unterstützung zu organisieren“ (Koch, 2009a, S. 42).

2.1 Flexibilität

Tatsächlich ist der in der Literatur am häufigsten genannte Vorteil (v.a. auch im Kontext Coaching) die Zeitersparnis. Zeitliche Flexibilität gilt für Chats natürlich nur mit Einschränkung, da die Chat-Termine vorher festgelegt werden. Dies kann jedoch auch zu Zeiten sein, die in den Räumen der Einrichtung nicht üblich oder möglich sind, z.B. in den späten Abendstunden. Ferner kommt die ortsungebundene Supervision auch den Menschen entgegen, die dadurch die Organisation und Finanzierung einer Betreuung (z.B. von zu pflegenden/betreuenden Angehörigen) einsparen können. Auch Knatz & Dodier (2003) schreiben dem Chat vor allem organisatorische Vorteile zu. So kann im Gegensatz zur Mail, die jederzeit eintreffen kann und beantwortet werden will, der Chat-Termin geplant und zeitlich begrenzt werden.

Entscheidend für alle Mitglieder der Praxisgruppe ist allerdings die zeitliche Einsparung, wenn für eine Supervisionseinheit keine Anreise- bzw. Fahrtzeiten anfallen.

2.2 Offene Kommunikation durch Versachlichung

Im Online-Supervisions-Setting können etwaige Unsicherheiten gegenüber dem/der SupervisorIn in den Hintergrund treten, weil die Person nicht direkt gegenüber sitzt. So beschreiben SupervisandInnen in einer Untersuchung, „dass ihre Schilderungen sich je nach Gesichtsausdruck des Supervisors beim Zuhören verändern“ (Ziemons, 2011, S. 9).

Gerade, wenn Tonfall, Mimik und Gestik der TeilnehmerInnen wegfallen, fällt es leichter, sich auf das Inhaltliche zu konzentrieren. Geißler & Metz (2012) sprechen sogar von einer „Ablenkung durch irrelevante visuelle Kommunikationsdaten“ (Geißler & Metz, 2012, S. 57). So könnte im Online-Setting beispielsweise auch Streit entschärft bzw. unter den Teilnehmenden eine gemeinsame Streitkultur entwickelt werden. Vor allem die Erfahrungen aus der Online-Paarberatung weisen darauf hin, dass die Kommunikation „im Chat wesentlich sachlicher abläuft als die Gespräche“ (Fieseler & Hentschel, 2011, S. 12). Die Beteiligten erleben diese Kommunikation „als direkter, ehrlicher und gleichzeitig respektvoller“ (ebd.). Die Reflexion der Kommunikationsabläufe kann dann zum Aufbau einer „Gesprächskultur“ beitragen.

Es wäre interessant zu prüfen, ob die Erkenntnisse aus der Online-Paarberatung auch in der Arbeit mit Teams im Online-Setting Anwendung finden können. In jedem Fall ist die Vorstellung, im virtuellen Raum zu einer Diskussionsbasis zurück finden zu können, Grund genug, das Setting im Rahmen einer Konfliktbearbeitung zu nutzen.

Grundsätzlich ist festzustellen, dass „die Onliner schneller zur Sache“ kommen „und weniger Zeit mit allgemein-höflichem Smalltalk“ verbringen (Koch, 2009, S. 3). Damit ist eine rasche Fokussierung auf das Thema möglich. Ferner sei, nach McKenna, im Online-Kontext eine „stärkere Tendenz“ das „eigene ‚wahre Selbst‘ (,real me‘) auszudrücken“ festzustellen (zit. n. Koch, 2009, S. 3f.). Dazu kommt eine „offenere Problemmunikation“ (Knutz & Dodier, 2003, S. 123).

Auch Klampfer (2009) bemerkt, dass konträre Gefühle leichter geäußert werden als im Face-to-Face-Setting. Zudem können im Gruppenchat mehrere Personen gleichzeitig ‚sprechen‘, so dass „durch das parallele Schreiben ein umfassendes Emotionsspektrum aufgezeigt wird“ (Klampfer, 2009, S. 144).

Überdies besteht keine Notwendigkeit, sich direkt auf Beiträge anderer zu beziehen. Unterbrechen, Nachfragen und Rückmeldungen sind, so Klampfer, „im Chat klarer und leichter zu formulieren“ (ebd., S. 145). Ähnliches gelte für das Feedbackgeben. Dies erfolge häufig sehr deutlich und würde im Face-to-Face-Kontext verhältnismäßig heftig wirken (ebd., S. 147).

Auch im Supervisionschat der Praxisgruppe wird, im Vergleich zur Face-to-Face-Situation, schneller nachgefragt, wenn Aufträge oder Anliegen nicht klar sind. Gelegentlich wird auch an die „Redediziplin“ erinnert.

Grundsätzlich ist es aber auch die Aufgabe des Supervisors/der Supervisorin, intervenierend einzugreifen, wenn sich z.B. schnell schreibende TeilnehmerInnen zu viel Redezeit im Chat nehmen (Klampfer, 2009).

Nicht zu unterschätzen ist ferner die Tatsache, dass das virtuelle Setting einen „Raum des freien Assoziierens eröffnet“ (Ziemons, 2011, S. 9). Dies ist vor allem dann hilfreich und von Bedeutung, wenn Supervision vorgeschrieben ist, also nicht auf absolut freiwilliger Basis stattfindet oder, wenn SupervisorInnen gleichzeitig Vorgesetzte bzw. Ausbildungsleiter sind. Für den Autor resultiert daraus im Online-Setting eine für SupervisorInnen und SupervisandInnen

gleichermaßen angenehme Situation der Unsichtbarkeit. Auch Vorurteile und Zuschreibungen, ausgelöst durch wahrnehmbare Reize (Geruch, Aussehen), sind im Online-Setting nicht relevant.

Überhaupt kann die Reduktion der Signale als hilfreich erlebt werden. Döring (2003) und Hintenberger (2006) ermitteln z.B., dass es durch die Reduzierung einer Reizüberflutung zu einer vermehrten Produktion eigener Bilder und Gedanken kommt und die Haltung gegenüber den KommunikationspartnerInnen positiver ist („Vorschusssympathien“) (Ploil, 2009, S. 21).

2.3 Positive Effekte des Schreibens

Aus den Theorien der Wirkung von E-Mail-Beratung ist bekannt, dass Schreiben als „gelenkter selbsteilender Prozess“ gesehen werden kann (Knatz & Dodier, 2003, S. 123). Da es auch im Chat möglich ist, längere Passagen zu schreiben und die anderen vorerst um Mitlesen zu bitten, könnte es hier zu ähnlichen Effekten kommen (Fieseler & Hentschel, 2011).

Chats weisen wesentliche Merkmale der Mündlichkeit auf (Hintenberger, 2006). Die Art der Kommunikation im Chat kann auch als „Oralliteralität (= verschriftete Mündlichkeit)“ bezeichnet werden (Reindl, Hergenreider & Hünninger, 2012, S. 344; Hintenberger, 2009 & 2010). Damit kann „Vertrautheit, Nähe und emotionale Beteiligung“ vermittelt werden (Hintenberger, 2009, S. 70). Schließlich kann durch die Telepräsenz von SupervisorIn und SupervisandInnen im Chat eine Atmosphäre „digitaler Wärme, die nicht einengt“, entstehen (Heider, 2007, S. 69). Die Verzögerung der Übermittlung von Sprache ermöglicht neue Steuerungsvarianten und Interventionsmöglichkeiten.

2.4 Methodenvielfalt

Wie in der Onlineberatung können auch in der Online-Supervision Vorgehensweisen und Interventionen lösungsorientierter Ansätze, „wie Auftragsklärung, Betrachtung der Beratungsbeziehung, Skalierungsfragen oder die sogenannte Wunderfrage“ zum Einsatz kommen (Fieseler & Hentschel, 2011, S. 7; Reiners, 2009). Daneben kann die Arbeit mit Hypothesen, Reframing und mit zirkulären Fragen online stattfinden (Fieseler & Hentschel, 2011). Gute Erfahrungen finden sich in der Literatur zudem mit systemischen Ansätzen mit konstruktivistischen Ideen (Paschen 2004). Ferner werden Vorteile einer narrativen Herangehensweise beschrieben. SupervisandInnen erhalten so die Möglichkeit, Situationen erneut zu erleben und zu bearbeiten (Goebel-Krayer 2007).

Besonders die Arbeit mit Metaphern und Bildern eignet sich für das Online-Setting, sofern diese gut ausformuliert werden. Die visualisierte Kommunikation ermöglicht Interaktion, aktive Beteiligung und Gestaltung. Sie ist als geschriebene Kommunikation für die Supervision insofern hilfreich, als dass die SupervisandInnen beim Formulieren und Lesen fremder und eigener Beiträge, einerseits im Dialog sind, sich andererseits aber auch auf eine beobachtende Metaebene begeben und somit eine Außenperspektive auf den Prozess bekommen können. Dies kann einen Perspektivwechsel ermöglichen und dabei helfen, das Geschehen in einem anderen Kontext zu betrachten und kreative Lösungsansätze zu finden (Fieseler & Hentschel, 2011). Je nach Chatumgebung

kann SupervisandInnen auch Bild,- Text- oder Informationsmaterial zur Verfügung gestellt und dieses bearbeitet werden.

Die Verwendung von Sprachbildern und Metaphern in der Online-Supervision ist empfehlenswert. Für die Teilnehmenden bietet sich damit auch die Möglichkeit, sich in der Ausformulierung von Bildern zu üben, um sodann in den eigenen Beratungs-Chats sicher damit arbeiten zu können.

2.5 Modellcharakter

Die medienspezifische Supervision bietet die Möglichkeit, dass eine z.B. im Supervisions-Chat entwickelte Intervention direkt für den Beratungschat ausprobiert oder erlebt werden kann. Ein kleines Praxis-Beispiel deutet dies an: Es geht um die Frage, wie ein Chat gut beendet werden kann, wenn Ratsuchende nicht loslassen wollen. Die TeilnehmerInnen sammeln dazu Strategien im Chat. Schließlich wird auch die Möglichkeit betrachtet, in einer derartigen Situation die persönliche innere Stimmung zum Ausdruck zu bringen.

...

TN_A um 20:17:10 Uhr: *innere Stimmung, eigene Gefühle theamtisieren,*

TN_A um 20:17:23 Uhr: *finde ich gut, das wäre auch eine*

TN_A um 20:17:32 Uhr: *Möglichkeit denke ich.*

TN_B um 20:18:12 Uhr: *vielleicht hat sie es deshalb verstanden, weil ich ihr das auch so gesagt habe, dass ich ihr noch gerne mehr Zeit geben würde*

...

SV um 20:19:14 Uhr: *ein angebot, das du dann beiden machst, dir und der ratsuchenden, oder?*

TN_B um 20:19:15 Uhr: *ja genau*

SV um 20:19:48 Uhr: *ja, und TN_A, dich habe ich gerade auch so verstanden, dass die*

SV um 20:20:00 Uhr: *schilderung des inneren zustands dann beiden helfen könnte:*

SV um 20:20:18 Uhr: *dir, um besser "aus der nummer raus zu kommen" ohne zurückzuweisen*

SV um 20:20:33 Uhr: *und ihm, um loslassen zu können, hab ich dich da recht verstanden?*

TN_A um 20:20:44 Uhr: *ja ...*

...

zum Ende des Supervisionschat setzt die Supervisorin den Vorschlag dann selbst um:

SV um 20:25:34 Uhr: *So, und jetzt ist unsere Zeit auch schon vorüber und ich fühle mich zum einen*

SV um 20:25:44 Uhr: *sehr gut, weil wir sooo viel angesprochen haben*

SV um 20:25:56 Uhr: *und zum anderen auch unzufrieden, weil vieles (technik) offen bleiben musste*

SV um 20:26:07 Uhr: *wie so eine art vertröstung auf den termin in der stelle.*

TN_C um 20:26:22 Uhr: *danke, das ist so ok*

TN_A um 20:26:35 Uhr: *für mich auch!*

TN_B um 20:26:36 Uhr: *nun ja, aber zumindest zeigt es auf eine Lösung hin, und das ist doch auch schön*

Auch der Umgang mit technischen Unwägbarkeiten kann am Modell gelernt werden. So kann z.B. während der Online-Supervision ein/e TeilnehmerIn aus technischen Gründen aus dem Chat „fallen“ und nicht mehr zurückkommen. Selbst, wenn der/die SupervisorIn darüber telefonisch in Kenntnis gesetzt wird, bedarf es Lösungsansätze, wie Gruppe und Betroffene/r mit der Situation umgehen können. Genau genommen können die Teilnehmenden alle Erfahrungen im Umgang mit technischen Problemen im Supervisions-Chat bei Bedarf auch in das eigene Beratungssetting übertragen.

2.6 Rollendiversität

Der methodische Wechsel in der Supervision ermöglicht den SupervisandInnen u.a. einen Wechsel bzw. eine Ausdifferenzierung ihrer Rollen in der Supervisionsgruppe. Dies wird auch im Praxisbeispiel sichtbar. Das Bild, das über die TeilnehmerInnen aus den Face-to-Face-Sitzungen entstanden ist, kann durch die Wahrnehmungen in der Chatumgebung in mancher Hinsicht verstärkt werden, führt aber auch zu neuen, oftmals überraschenden, Erkenntnissen. Im Online-Setting werden also durchaus Rollen eingenommen und auch wieder losgelassen, die im Offline-Setting nicht gezeigt werden (können). Es wäre interessant zu überprüfen, inwiefern der Ort, an dem sich SupervisandInnen real befinden, wenn sie in den Chat kommen, Einfluss auf das Verhalten bzw. auf die Rolle hat, die jeweils eingenommen wird.

Aufschlussreich ist die Beobachtung, wer innerhalb einer Sitzung und im Verlauf des Prozesses temporär eine Art Führung im Chat übernimmt und damit gestaltend Einfluss auf den Gruppenprozess nehmen kann. Dies geschieht z.B. durch eine hohe Schreibgeschwindigkeit, eine besondere Schreibtechnik (z.B. „Chunken“), oder die inhaltliche Qualität der Beiträge. Lediglich der Spaßfaktor führt nicht zu diesem Ergebnis. Scherze, oder ‚Blödeleien‘ sind, in der Praxisgruppe, zwar gestattet und werden von den Gruppenmitgliedern mehr oder weniger lustvoll wahrgenommen, danach finden aber alle schnell wieder in einen angemessenen Modus zurück. Dabei ist auch das Verhalten der Supervisorin maßgebend.

2.7 Effektive Fallarbeit

Wie bereits eingangs erwähnt, ist es sinnvoll, Beratungs-Fälle in dem Medium zu betrachten und zu bearbeiten, mit dem auch beraten wird. Die BeraterInnen aus dem Praxisbeispiel sind aus den Face-to-Face-Supervisionen gewohnt, Fälle zu schildern und tun dies im Chat meist in verdichteter Weise. Dabei wird, verglichen mit dem Offline-Setting, schneller nachgefragt, wenn die Absicht des/der „Falleinbringenden“ nicht deutlich ist. Ein zügiges angeleitetes Vorgehen bei der Ermittlung des Fallarbeit-Bedarfs zu Beginn erweist sich als hilfreich.

2.8 Strukturierungshilfe

Die schriftbasierte Supervision ermöglicht den unmittelbaren Blick auf den Ablauf einer Supervisionssitzung und kann damit als Strukturierungshilfe dienen. So können bestimmte Phasen, wie z.B. Imponier- und Nonsens-Zeiten, einzelner TeilnehmerInnen im Gruppenchat ermittelt und darauf gestaltend Einfluss genommen werden (Ploil, 2009). Dabei ist eine Ablaufplanung sinnvoll. Auch im Praxisbeispiel wird es als hilfreich erlebt, den jeweiligen Chat an dem von Hintenberger (2009) ermittelten Ablauf zu orientieren. Nach einer Begrüßung

und Befindlichkeitsrunde werden die Inhalte der Gesprächsrunde immer wieder zusammengefasst, um mit einer Steuerungsfrage weiterzugehen. Eine strukturierte Zusammenfassung und die kurze Abschlussrunde beschließen den Chat (Hintenberger, 2009).

2.9 Qualitätssicherung

Chat-Supervision bringt den großen Vorteil mit sich, dass der textbasierte Supervisionsprozess eins zu eins abgebildet wird. Kernsätze, oder auch ganze Textpassagen stehen SupervisorInnen und SupervisandInnen, z.B. in Form eines Protokolls, zur Verfügung. Dabei kann ein Ergebnistransfer gestützt oder gesichert und so die „schriftbasierte Nachhaltigkeit“ genutzt werden (Hintenberger, 2009, S. 73). „Qualitätskontrolle und Supervision sind (so) um ein Vielfaches effektiver zu gestalten“ (Knatz & Dodier, 2003, S. 123).

Die Durchsicht der Chat-Protokolle zu den Online-Supervisionssitzungen ermöglicht eine ausführliche Evaluation und kann zur Optimierung der supervisorischen Arbeit – auch für die Offline-Phasen – genutzt werden.

In einigen Potentialen der Online-Supervision liegt gleichzeitig auch deren Herausforderung. Dies führt unweigerlich zur Betrachtung der Restriktionen, die wiederum auch Chancen beinhalten.

3. Einschränkungen und Herausforderungen

Die Besonderheiten der Online-Kommunikation ergeben sich aus der Reduzierung auf einen Kommunikationskanal. Nach Hintenberger (2009) trifft im Chat eine Kommunikationsform, die sich der Schrift als einem Medium der Distanz bedient, auf eine Struktur, die mündlicher Kommunikation entspricht. Ihr Reiz liegt im Spannungsfeld von räumlicher Trennung, bei gleichzeitiger Intensivierung des Kontaktes und der Möglichkeit virtuellen Handelns.

3.1 Besonderheiten der computervermittelten Kommunikation

Die Darstellung restriktiver Faktoren der Online-Supervision bedarf des Hinweises auf einige Theorien der computervermittelten Kommunikation. Auf eine vollständige und ausführliche Beschreibung der Ansätze wird jedoch verzichtet. Sie werden vor allem in den frühen Veröffentlichungen, z.B. bei Döring (1999), eingehend betrachtet.

KritikerInnen beziehen sich häufig auf die *Kanalreduktionstheorie*, nach der computervermittelte Kommunikation defizitär und unpersönlich ist, da auf den Textkanal reduziert, nicht alle Sinneskanäle angesprochen werden. Durch die Kanalreduktion, also die fehlende Möglichkeit, non- und paraverbale Signale wahrzunehmen, ist die Gestaltung des SprecherInnenwechsels tatsächlich schwierig (Turn-Taking), so dass es immer wieder zu „Überschneidungen und Überlappungen“ von Gesprächssequenzen kommt (Hintenberger, 2009, S. 72). Ferner muss im Chat, da nicht auf die Wahrnehmung nonverbaler Elemente oder die Stimme eingegangen werden kann, alles (z.B. Handlungen und Empfindungen) verbalisiert bzw. abgebildet werden. Dies kann durch bestimmte zeichenbasierte Ausdrucksformen und Techniken erfolgen. Eine ausführliche Beschreibung dazu findet sich bei Hintenberger (2009). Dies erfordert eine hohe Gesprächs- und Schreibdisziplin von allen Beteiligten.

Das auf die Kanalreduktionstheorie aufbauende *Filter-Modell* geht von einer „Ent-Kontextualisierung“ durch die medienbasierte Kommunikation aus. Durch den Verlust sozialer Hinweisreize können Hemmungen abgebaut, aber gleichzeitig auch normverletzendes Verhalten begünstigt werden. So können auch Nossairi & Lambert (2011) aus ihrer Erfahrung als Online-Supervisorinnen bestätigen, dass es im Chat leichter zu Chaos und Grenzverletzungen kommen kann.

Chaotische Situationen werden auch von Chat-TeilnehmerInnen aus dem Praxisbeispiel gefürchtet, obwohl die Chat-Protokolle zeigen, dass es nie zu einem heftigen Durcheinander oder Grenzverletzungen kommt. Die TeilnehmerInnen wünschen sich mehr Gesprächsdisziplin von den „ChatterInnen“, würden sich dabei aber gerne durch eine technische Lösung unterstützen lassen.

Hinweisreize haben, so Koch (2009), aber „nicht nur einen positiven diagnostischen Wert, sondern lösen bei Coachs durchaus auch unreflektierte Reaktionen aus“ (Koch, 2009, S. 4). Ferner schließt sie sich Knatz und Dodier (2003) an: „Wenn es darum geht, das Gegenüber zu verstehen, sind Texte wie ein verschrifteter Dialog und nicht arm an Hinweisreizen, wenn man lesen kann“ (Koch, 2009, S. 4).

Die *Theorie der sozialen Informationsverarbeitung* schließlich geht davon aus, dass es nicht zu einer medienbedingten Kommunikationsverarmung kommen muss, da Menschen ihr Kommunikationsverhalten auf die technischen Systemeigenschaften abstimmen und mögliche Einschränkungen kompensieren können (Döring, 1999). Allerdings setzt dies gewisse Kompetenzen voraus.

3.2 Höheres Tempo, weniger Inhalt

In der Praxis zeigt sich, dass vor allem NeueinsteigerInnen Sorge haben, bei der Geschwindigkeit im Gruppen-Chat nicht mithalten zu können. Die hohe Interaktionsgeschwindigkeit schränkt auch die Steuerungsmöglichkeiten für SupervisorInnen ein und braucht ein „ruhiges Interaktionsmanagement“ (zit. n. Hintenberger, 2009, S. 73). Dies kann z.B. durch den Einsatz von Füllworten und Verzögerungslauten, die zu einer ‚Entschleunigung‘ führen und die Aufmerksamkeit des Supervisors/der Supervisorin signalisieren, erreicht werden. Ergänzt werden sollte dies durch spezielle Interventionsstrategien zur aktiven Gestaltung des Sprecherwechsels. In der Praxisgruppe wird viel Zeit verwendet, sich über die Kommunikationsregeln zu verständigen, da die GruppenteilnehmerInnen die Vermutung haben, es könnte sonst ein großes Durcheinander entstehen.

Obwohl ein Chat versucht, „die Verschriftlichung eines mündlichen Dialogs“ darzustellen, kommt es dabei unweigerlich zu einer „zeitlichen Dehnung“ (Knatz & Dodier, 2003, S. 20). Letztlich kann nur ca. ein Viertel dessen übermittelt werden, was in einer Face-to-Face-Beratung oder am Telefon stattfinden kann. Gut die Hälfte der Mitglieder aus der Praxisgruppe hält deshalb den Gruppen-Chat für Themen, die sehr komplex sind oder viel Zeit brauchen nicht für geeignet.

3.3 Unklarheiten und Missverständnisse

Da die Kommunikation in einem Chat nicht eins zu eins abgebildet wird, kann lediglich von einer „quasi-synchronen“ Kommunikation gesprochen werden (Götz, 2003; Hintenberger, 2009). Durch das Abschicken einzelner Blöcke ist z.B. nicht zu erkennen, was der/die Schreibende gerade tippt, wie die Sätze entstehen und welche Worte gelöscht werden. Eine Gleichzeitigkeit ist dabei ausgeschlossen. Es gibt nur ein Nacheinander von Text- bzw. Zeichenpassagen, die an den Server geschickt werden. Dies bedeutet zum einen, dass sich die Schreibenden nicht ins Wort fallen können, heißt aber zum anderen auch, dass ein Zwischenfragen oder das Unterbrechen eines Redeflusses nicht möglich ist (Hintenberger, 2009). Dazu kommt, dass oft, um schnelleres Tippen zu ermöglichen, in Chats alles kleingeschrieben wird. Daneben häufen sich Tippfehler. Dies kann zu Missverständnissen oder Nichtverstehen führen (Ploil, 2009).

Schwierig zu deuten ist auch das ‚Schweigen‘ einzelner TeilnehmerInnen. Dies könnte z.B. bedeuten, dass sich jemand Zeit zum Nachdenken nimmt, aufgestanden ist, um ein Fenster zu schließen, Probleme mit der Technik hat oder sich zurückzieht, weil er/sie sich nicht wohl fühlt. Schweigende TeilnehmerInnen können durch aktives und konkretes Ansprechen bzw. Nachfragen wieder in die Gruppe integriert werden.

Auch das Äußern und Wahrnehmen von Humor im Chat scheint eine hohe Kunst zu sein und gelingt nicht allen und nicht immer. Es bedarf einer gewissen Übung, einen Stil zu entwickeln, der sich weder ‚plumpen‘ Scherzen bedienen muss, noch so fein ist, dass er im Chat nicht wahrgenommen werden kann, oder gar einen gegenteiligen Effekt erzielt. Hier ist es von Vorteil, sich aus den Face-to-Face-Gruppen zu kennen, um auch online besser einschätzen zu können, wie eine Äußerung gemeint sein könnte.

3.4 Einschränkungen im Beziehungsaufbau

Kritische Stimmen zur Online-Supervision kommen in der Praxis vor allem aus den Reihen der SupervisorInnen, die, zum Teil seit vielen Jahren, im Offline-Setting arbeiten. Dabei wird vermutet, dass Beziehungen und Vertrauen nicht oder nur in mangelhafter Form aufgebaut und gehalten werden können. Ähnliche Einschätzungen finden sich im Business-Kontext in Publikationen zur Personalentwicklung oder in Coaching-Magazinen. So weist z.B. Albrecht (2009) darauf hin, dass ein Coaching-Prozess ausschließlich online nicht möglich sei. „Verwendet man das Medium zu diesem Zweck, wird es immer auf dem Niveau einer unpersönlichen standardisierten Beratung bleiben“ (Albrecht, 2009, S. 43). Grundsätzlich seien ein persönliches Vorgespräch und mindestens ein Einzelgespräch im Face-to-Face-Setting notwendig und „durch nichts zu ersetzen“ (ebd.), um die nötige Vertrauensbasis aufzubauen. Albrecht bezieht sich in ihren Aussagen jedoch ausschließlich auf das Coaching per Mail und vermutet im erhöhten Zeitaufwand durch die Schriftlichkeit ein „Prozess-Hemmnis“. Ihre „KlientInnen“ im Ausland coacht die Autorin zwischenzeitlich via Telefon- und Videokonferenz. Erfahrungen zum Chat scheinen hier nicht vorzuliegen.

Die Frage, ob es möglich ist, online eine tragfähige Beratungsbeziehung aufzubauen, findet sich in der Literatur immer wieder und wird vor allem im Kontext Online-Therapie schon seit längerer Zeit kontrovers diskutiert. Studien zeichnen hier ein eher positives Bild (Wolf & Bauer, 2008; Eichenberg, 2011). Rückmeldungen aus Gruppenchats lassen jedoch darauf schließen, dass der Beziehungsaufbau der TeilnehmerInnen untereinander in der Online-Gruppe schwieriger ist (Wolf & Bauer). KritikerInnen zufolge sollten Beratungsprozesse – Supervision und Coaching mit eingeschlossen – grundsätzlich nur online fortgeführt werden, wenn es vorher eine wirkliche Begegnung mit allen Sinnen gegeben hat. Koch (2009) stellt dieses Manifest in Frage: „wie entwickeln wir denn eine Beziehung zueinander? Doch darüber, dass wir mittels Kommunikation wiederholt in Kontakt miteinander gehen. Da auch computervermittelte Kommunikation zwischenmenschliche Kommunikation ist, handelt es sich auch hier um eine echte soziale Beziehung“ (Koch, 2009, S. 3). Unter Bezugnahme auf Laborversuche wagt Koch die Behauptung, dass es online sogar leichter sei, eine tragfähige Beratungsbeziehung zu entwickeln.

Knatz (2008) fasst zum Thema Beratungsbeziehung ihre Erkenntnisse aus dem persönlichen Angebot von Onlineberatung und Online-Coaching wie folgt zusammen: „Zwischen den Zeilen lesen, verstehen und antworten baut eine tragfähige und vertrauensvolle Beziehung in der Onlineberatung auf. Eine Mail, ein Chat oder Forumsbeiträge enthalten neben der sachlichen Information immer auch einen emotionalen Anteil. Dies wahrzunehmen erfordert eine kognitive und emotionale Empathie“ (Knatz, 2008, S. 1). Ferner sieht Ploil (2009) in den schnellen und spontanen Äußerungen im Chat „eine Art von emotionalem Austausch“ (Ploil, 2009, S. 16). Dennoch gibt es emotionale Inhalte oder Verfasstheiten, die – trotz Einsatz textbasierter Elemente – nicht erkannt werden können.

3.5 Begleit- und Strukturierungsaufwand

Gruppen-Chats benötigen eine „besonders konsequente Strukturierung“ (Hintenberger, 2009, S. 76) durch den Supervisor/die Supervisorin. Die Erfahrungen aus der Praxis zeigen, dass eine gute und beständige Steuerung im Chat auch die SupervisorInnen zufriedener macht.

Zudem erweist es sich als hilfreich, TeilnehmerInnen an Termine für die Online-Supervision per E-Mail zu erinnern. Erfolgt dies nicht, wird der Online-Termin von einzelnen vergessen. Dies wirft die Frage auf, ob der Online-Kontext (noch) für eine gewisse Unverbindlichkeit steht. Auch die Zugangsdaten entfallen gelegentlich und werden bei der Supervisorin nachgefragt. Im Praxisbeispiel werden die Termine für die Online-Supervision mit den Teilnehmenden festgelegt. Der Versuch einer Terminfindung im Chat, erweist sich hierbei jedoch als nicht zufriedenstellend umsetzbar. Im Vergleich zu den Offline-Angeboten kann der Begleitaufwand bei Online-Supervision somit durchaus höher sein.

Wie im Face-to-Face-Setting ist v.a. in der Anfangsphase dem Aufbau von Vertrauen besondere Aufmerksamkeit zu schenken. Die TeilnehmerInnen aus dem Praxisbeispiel kennen sich aus den Offline-Treffen und wirken im Chat gleich sehr aufgeschlossen.

Eine besondere Herausforderung ist das Später-dazu-Kommen oder das Früher-Gehen von Einzelnen. Hier gilt es, Hinzukommende in die Chatgruppe zu integrieren bzw. sie gebührend zu verabschieden, ohne den laufenden Prozess störend zu unterbrechen. Dieses TeilnehmerInnen-Verhalten war im Vorfeld abgestimmt und genehmigt, tritt aber bei den Face-to-Face-Gruppen-Treffen eher selten auf.

Die Supervisionschats sind auf max. 90 Minuten begrenzt. Längere Chats sind, so auch Nossairi & Lambert (2011), nicht sinnvoll, da die Konzentrationsfähigkeit aller Beteiligten nachlässt.

Auch zur maximalen Gruppengröße finden sich Äußerungen aus der Praxisgruppe. Fünf SupervisorInnen sind nach Meinung der Teilnehmenden die absolute Obergrenze für Supervisions-Gruppen-Chats. Erfahrene Online-SupervisorInnen empfehlen für die Online-Fallarbeit Gruppen auf vier Personen zu begrenzen. Dabei gibt es auch Chat-Angebote die von zwei Supervisorinnen begleitet werden.

Die für die Qualitätssicherung zur Verfügung stehende Dokumentation der Gruppen-Chats („virtuelle Akte“) braucht seitens der SupervisorInnen Konzepte und Standards für den Umgang mit derartigen Materialien und Vereinbarungen mit den AuftraggeberInnen. Die negativen Effekte einer „Kontrolle“ durch die Verschriftlichung des Supervisionsprozesses sollten ausgeschlossen werden (Gerber 2009, S. 35).

Mit Blick auf die Bestimmungen zum Datenschutz gilt es, allen Beteiligten gewisse Sicherheitsstandards zu vermitteln und Verbindlichkeiten einzufordern. Dies kann unter Umständen Zusatztermine für Schulungen bedingen.

3.6 Technische Hürden

In der medienpezifischen Supervision dürfte die Technik keine grundsätzliche Barriere für die Teilnehmenden darstellen. Klampfer (2009) betont aber, dass die Konfrontation mit technischen Problemen durchaus zu einer chatspezifischen Situation gehört (Klampfer, 2009, S. 152).

Auch in der Praxisgruppe besteht nach den ersten Online-Supervisions-Treffen, die durch technische Störungen beeinträchtigt sind, hoher Klärungsbedarf, so dass in den Supervisionschats auch technische Themen und Probleme besprochen werden. Die Fragen binden aber viel Zeit und können nicht zufriedenstellend beantwortet werden, so dass von den TeilnehmerInnen, ein „Technik-Treffen“ (Face-to-Face) im Sinne einer Schulungseinheit gewünscht wird.

Unmutsäußerungen der Teilnehmenden beziehen sich häufig auf die Übertragungsgeschwindigkeit im Chat. Wenn der Zeitversatz zwischen Schreiben und Erscheinen am Bildschirm zu groß wird, kommt es zu verwirrenden Überschneidungen. Die Herausforderung liegt dann darin, sich mit dem ‚Umstand der Langsamkeit‘ gewissermaßen zu arrangieren.

3.7 Kosten

Durch die Einführung der Online-Supervision bzw. die bedachte Umsetzung eines Blended-Supervisions-Konzeptes kann nicht - wie gerne angenommen - grundsätzlich mit Kosteneinsparungen gerechnet werden. Große BeraterInnengruppen, die bisher in einer Face-to-Face-Gruppe supervidiert werden, müssen für die Supervisions-Chats in kleinere Gruppen aufgeteilt werden, was die Anzahl der Sitzungen erhöht. Zudem kann nicht jede Beratungssoftware auch für die Supervision genutzt werden. Hier fallen Nutzungsgebühren für die Supervisionsumgebung an. Diesem Mehraufwand an Kosten können ggf. das Wegfallen von Raummieten und von Fahrtkosten für externe SupervisorInnen und SupervisandInnen entgegen gestellt werden.

4. Anforderungen und Voraussetzungen

Die wichtigste Voraussetzung für ein Supervisionsangebot im Online-Setting ist zunächst einmal eine funktionsfähige Technik und eine gute Softwarelösung. Darüber hinaus stellt die Online-Supervision eine besondere Situation für SupervisorInnen und Teilnehmende dar, für deren Gelingen bei allen Beteiligten bestimmte Kompetenzen bzw. Haltungen vorausgesetzt werden (Weiß & Engelhardt, 2012, S. 7).

Nossairi & Lambert (2011) betonen „Online-Supervision ist nicht Supervision online!“ Eine eins-zu-eins-Übertragung eines Offline-Supervisionsprozesses in den virtuellen Raum sei nicht möglich. Im Folgenden sollen, mit Blick auf Teilnehmende und SupervisorInnen, spezifische Merkmale und Qualifikationen geschildert werden, die bedingende Voraussetzungen für das Online-Setting sind.

4.1 Teilnahmevoraussetzungen

SupervisionsteilnehmerInnen, die selbst in der Onlineberatung tätig und dazu supervisionserfahren sind, bringen die allgemeinen Voraussetzungen für das Online-Setting mit. Grundsätzlich sollte die Teilnahme an Supervisionschats aber nicht unterschätzt werden.

Nach Schneider-Ströer (2011) erfordert E-Coaching u.a. „eine relativ hohe intellektuelle Kompetenz mit einer strukturierenden und reflektierenden Denkweise“ (Schneider-Ströer, 2011, S. 8). In jedem Fall ist eine Abstraktionsfähigkeit Voraussetzung für die Teilnahme an einer Supervision im Chat (Klampfer, 2009, S. 146). Dies impliziert auch die Fähigkeit, Emotionen bzw. emotionale Themen über die kognitive Ebene zu analysieren und zu reflektieren (Schneider-Ströer, 2011, S. 9). Dazu kommt die Notwendigkeit einer gewissen technischen Vertrautheit und Versiertheit mit dem Medium.

In diesem Zusammenhang ist es sicherlich hilfreich, wenn TeilnehmerInnen über eine hohe Frustrationstoleranz bzw. Souveränität im Umgang mit Technik verfügen. Chat-Umgebungen sind auch nach Jahren der Entwicklung immer noch anfällig für technische Störungen.

Die besondere Form der Verantwortungsübertragung stellt eine weitere Herausforderung dar. Wolf & Bauer (2008) merken an, dass den TeilnehmerInnen eines Gruppenchat Verantwortung für und ein Stück weit auch die Kontrolle über den Kommunikationsfluss in der Gruppe übertragen wird.

Gleichzeitig wird sie dem/der SupervisorIn damit entzogen („Demokratisierung der Interaktion“). Diese Besonderheit des Mediums könne durchaus gezielt in der supervisorischen Arbeit genutzt werden (Wolf & Bauer 2008, S. 284).

TeilnehmerInnen müssen sich also bemerkbar machen, um sichtbar und damit wahrgenommen zu werden. „So kann (z.B.) ein tiefer Seufzer der (...) Person ausschließlich wahrgenommen werden, wenn sie diesen auch schreibend erwähnt“ (Gerber, 2009, S. 36). Dabei geht es im Vergleich zum Face-to-Face-Setting nicht um ein Mehr an Beteiligungsaktivität, sondern um eine andere Form der Beteiligung.

4.2 Anforderungsprofil für Online-SupervisorInnen

Bereits im Jahr 2001 fasst Rautenstrauch zum Thema Basisqualifikation von Tele-TutorInnen, erforderliche Kompetenzen zusammen und betont die Besonderheiten der Netz-Kommunikation. (Rautenstrauch, 2001, S. 83). SupervisorInnen stehen im Online-Setting vor der Herausforderung, eine Verknüpfung von Technik und psychologischem Instrumentarium zu ermöglichen (Knatz, 2006, S. 2). Ein Anforderungsprofil muss damit verschiedene Aspekte in den Blick nehmen: Person, Kompetenz, Professionalität, Fachlichkeit, Konzept und Technik.

In Anlehnung an die Kategorien aus dem „Kompetenzprofil der Psychologischen Online-BeraterInnen“ der FSP (Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen) aus dem Jahr 2003 (Andermatt, Flury, Eidenbenz, Lang & Theunert) soll im Folgenden ein differenzierter Überblick über die Anforderungen an Online-SupervisorInnen gegeben werden.

4.2.1 Qualifikation und Professionalität

Online-SupervisorInnen benötigen, so Knatz (2006), „eine abgeschlossene Beratungsausbildung [bzw. Supervisionsausbildung] und sind sowohl theoretisch als auch praktisch mit den wichtigsten Grundlagen der Kommunikationspsychologie und den Konzepten medien-basierter Beratung vertraut“ (Knatz, 2006, S. 2). Neben dieser Beratungskompetenz wird Selbsterfahrung in realer und virtueller Beratung vorausgesetzt (Götz, 2003; Eidenbenz, 2009). Dies impliziert eine Kenntnis über unterschiedliche Medien und Methoden im Online-Supervisionssetting.

Ein „Gütesiegel“ für das Angebot, oder die Einbindung in ein Institut bzw. einen Berufsverband sehen die AutorInnen grundsätzlich als sinnvoll an. Das bedeutet auch, dass Qualitätsstandards bzw. -kriterien von Onlineberatung und Supervision bekannt sind und eingehalten werden. Textbasierte Supervisionsprozesse (z.B. dokumentiert in Chat-Protokollen) eignen sich dabei hervorragend für die Qualitätssicherung. Dies ermöglicht Maßnahmen und Verhalten zur Optimierung. Dabei wird – wie im Offline-Setting – die Bereitschaft zu Intervention und Fortbildung vorausgesetzt.

4.2.2 Supervisorische und kommunikative Skills

Da bei der digitalen Kommunikation allein das Wort bzw. der Text zur Verfügung steht, ist das professionelle Handeln in den verschiedenen Formen der Onlineberatung im Wesentlichen bestimmt vom Lesen und Schreiben. Online-

SupervisorInnen müssen daher über eine Lese- und Schreibkompetenz verfügen (Brunner, 2006; Knatz, 2006). Dazu gehören ein geübter und verständlicher schriftlicher Ausdruck, die Fähigkeit, eigene Gedanken, klar und prägnant zu formulieren und das Vermögen, ein schriftliches Gespräch zu führen. Ferner muss eine Affinität zum Schreiben vorliegen. Supervision im Online-Setting benötigt zudem eigene Kommunikationsstrukturen und -regeln (Götz, 2003, S. 12).

Für Kühne (2009) sind sowohl Text- als auch Kontextkompetenz wichtig, wobei aus sprachwissenschaftlicher Sicht, die Kommunikation in Chats genau genommen eher als „Diskurs“ denn als Text einzustufen wäre (Kühne, 2009, S. 236; Hintenberger, 2009, S. 70). Während es in Mails darum geht, souverän mit dialogischen Texten umzugehen, muss in Chats die Besonderheit „getippter Gespräche“ beachtet werden (Hintenberger, 2009, S. 70).

Letztlich hat ein Supervisor/eine Supervisorin nur den Text bzw. den geschriebenen Dialog und sich selbst als Resonanzboden. Im Chat muss zudem das Erspüren, Selektieren und Zurückmelden schneller gehen als in der Mailberatung. Verglichen mit der Offline-Supervision kommt hier ein „Umweg“ über das Lesen und Schreiben dazu. Gleichzeitig gilt es, ein angemessenes Maß zwischen Strukturierung, Steuerung und Zurückhaltung zu finden, wo dies methodisch sinnvoll und für den Prozess notwendig ist. So besteht z.B. eine Aufgabe darin, den Fokus beständig auf das aktuelle Thema zu lenken (Klampfer, 2009) und manchmal auch durch deutliche Maßnahmen das Überlesen bzw. ‚Überschreiben‘ wichtiger Beiträge zu verhindern. Gleichwohl ist es immer wieder sinnvoll, sich zurückzuhalten und den TeilnehmerInnen damit die Möglichkeit zu geben, die Themen oder das Verhalten im Chat zu erleben, die auch für die Ratsuchenden in den Beratungschats von Relevanz sind, bzw. von ihnen erlebt werden (Klampfer, 2009).

Online-SupervisorInnen sollten generell Erfahrungen mit Supervisionsgruppen mitbringen und das nötige Gespür und Wissen für die Gruppendynamik im Online-Setting besitzen (Kühne, 2009). So bilden sich auch im Gruppenchat Koalitionen unter den Teilnehmenden, die es zu erfassen und im Auge zu behalten gilt.

Im Online-Setting muss, aufgrund beschränkter Angaben und der gegebenen Kanalreduktion, aktiv und sorgfältig bei der Hypothesenbildung vorgegangen werden. Das bedeutet z.B., dass der Supervisor/die Supervisorin das, was er/sie zwischen den Zeilen liest, bzw. das nicht Gesagte und noch Offene, das er/sie „erspürt“, wahrnehmen und ggf. zurückmelden soll (Klampfer, 2009).

Darüber hinaus brauchen SupervisorInnen eine spezielle Kenntnis über das Online-Setting und die „daraus folgenden Konsequenzen für (ihr) Handeln“ (Schneider-Ströer, 2011, S. 9). Schließlich haben die TeilnehmerInnen im Chat ein gewisses Mehr an Kontrolle über Inhalte und Supervisionsprozess (vgl. ebd.). Eine entscheidende Fähigkeit bezieht sich auf die Beziehungsgestaltung im virtuellen Raum. SupervisorInnen müssen in der Lage sein, eine positive und einladende und damit auch vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen und zu gestalten.

Darüber hinaus müssen sie auch in der Lage sein, ihr Wissen über Supervision in den virtuellen Raum zu übertragen (Transfer-Fähigkeit). Dabei gilt es auch zu prüfen, ob und wann das Angebot eines Gruppen-Supervisions-Chat überhaupt sinnvoll ist. Dazu sind Anlass, Medienkompetenzen der TeilnehmerInnen, eigene Grenzen und die des zum Einsatz kommenden Mediums zu berücksichtigen und die Teilnehmenden entsprechend vorzubereiten.

4.2.3 Technische Kompetenzen

Online-SupervisorInnen brauchen ein gutes Verhältnis zur Technik. Dabei genügt es nicht, wenn die Medien (z.B. das Internet) eine gewisse Anziehungskraft ausüben, sondern es muss auch die Fähigkeit zu deren kompetenter Anwendung und Nutzung - im Sinne eines medienkompetenten Verhaltens - bestehen. Medienkompetenz umfasst dabei die technische Kompetenz (z.B. Funktionsweise von Hard- und Software), die semantische Kompetenz (z.B. Erfassen und Erkennen von Botschaften und Bedeutungen) und die Handlungs-/Anwendungskompetenz (z.B. bedarfsgerechte medienbasierte Kommunikation) (Rautenstrauch, 2001, S. 34 f.). Eine ausführliche Kenntnis der eigenen Supervisions-Plattform bzw. eine routinierte Anwendung der Beratungssoftware, die im Supervisionssetting zum Einsatz kommt, ist dabei selbstverständlich und notwendig. Dazu muss konkretes Wissen über Datenschutz und Datensicherheit vorliegen. Vor allem sind Kenntnisse zu den Themen Datenübertragung und Datenaufbewahrung notwendig.

Ein souveräner Umgang mit der Computertechnik, der weder gehemmt noch leichtsinnig ist, ermöglicht zudem kreative Ideen, die (z.B. durch den Einsatz von Peripheriegeräten o.ä.) die Arbeit in den Supervisionschats erleichtern bzw. unterstützen können. Dies impliziert auch eine Offenheit gegenüber Weiterentwicklungen.

4.2.4 Weitere Anforderungen

Das geschriebene Wort bedeutet für manche Menschen eine abschreckende Verbindlichkeit und wirkt u.U. auch nachhaltiger als das gesprochene Wort. Es ist daher wichtig, dass neben dem Online-Angebot, weitere Kanäle für die SupervisandInnen offen gehalten werden. So sollten Telefonnummer und /oder E-Mailadresse der Supervisorin/des Supervisors bekannt sein und diese/r auch zeitnah und verbindlich für eventuelle Anfragen, über das Online-Setting hinaus, zur Verfügung stehen (Döring 2003). Ferner sollte sie/er zuverlässig, ca. 10 Minuten vor dem Chat-Termin, in der Online-Umgebung sein.

Da Mails und Chat-Protokolle ausgedruckt werden können oder für eine gewisse Zeit gespeichert bleiben, muss sich das Geschriebene durchaus dem kritischen Urteil der SupervisandInnen stellen (Knatz & Dodier, 2003, S. 54). Online-SupervisorInnen sollten das gut aushalten und damit umgehen können (Kritikfähigkeit).

Heider (2007) fasst die Anforderungen wie folgt zusammen: „Die Technik im Griff, die Ratsuchenden im Auge und gleichzeitig das eigene Methodenrepertoire im Blick, erfordert nicht nur ein hohes Maß an Konzentration, sondern auch

zuallererst großen Mut sich dieser belastenden Situation auszusetzen“ (Heider, 2007, S. 74).

5. Erkenntnisgewinn und Ableitungen für ein Supervisions-Konzept

Der Methodenwechsel, also die Kombination von Face-to-Face-Kontakten und medienspezifischen Online-Phasen für die Supervision von OnlineberaterInnen kann grundsätzlich empfohlen werden. Dabei könnten die Offline-Einheiten auch dazu genutzt werden, auf technische Probleme einzugehen und Hilfestellung im Umgang mit der Online-Umgebung anzubieten (Weiß & Engelhardt, 2012). Sinnvollerweise werden aber Präsenz-Schulungseinheiten für alle Online-BeraterInnen und technischer Support über ein Forum angeboten.

Das Konzept der Blended Supervision garantiert, dass ein Beziehungsaufbau der Teilnehmenden untereinander möglich ist. Darüber hinaus kann davon ausgegangen werden, dass die Offline-Supervision von der Online-Supervision profitiert. Chatprotokolle können zudem zur Qualitätssicherung genutzt werden. Da nicht jede/r SupervisorIn Fallarbeit im Online-Setting anbietet, kann für die Online-Phasen auch ein/e externe/r SupervisorIn beauftragt werden. Zudem wird in vielen Beratungsstellen die Onlineberatung nur von einem Teil des Beratungsteams angeboten. Hier ist ein stellenübergreifendes Online-Supervisions-Angebot sinnvoll. Die Erfahrungen zeigen, dass es ungünstig ist, Fälle der OnlineberaterInnen in der Face-to-Face-Supervision mit den KollegInnen zu bearbeiten, die sich oft ganz bewusst gegen die Arbeit im Onlinesetting entschieden haben (Reiners, 2009, S. 7).

Online-Supervision sollte regelmäßig stattfinden. Da über das Internet die Möglichkeit besteht, schnelle Hilfsangebote zu machen, wäre es auch denkbar, bedarfsorientiert Fallsupervision nachzufragen und weitere TeilnehmerInnen dazu zu motivieren, zu einer kurzfristig anberaumten Fallbesprechung in den Chat zu kommen. Auch die kollegiale Supervision der Online-SupervisorInnen erfolgt sinnvollerweise online.

Ist die Nutzung anonymisierter Beratungsprotokolle gewünscht, sollte dies in der Chat-Umgebung möglich sein. Weitere Gestaltungsmöglichkeiten sind denkbar. Bei aller Begeisterung und Kreativität hinsichtlich der Ausgestaltung und Optimierung einer Chat-Umgebung sollte jedoch bedacht werden, dass nicht alles, was technisch möglich ist, auch sinnvoll für den Supervisionsprozess sein muss. Wenn die Reduktion auf das geschriebene Wort als Vorteil genutzt werden soll, ist es notwendig die Beschränkung auf das Wesentliche im Auge zu behalten.

Datenschutz ist, wie im Offline-Setting, auch in der Online-Supervision nicht nur eine Frage der Technik, sondern hängt entscheidend von den Menschen ab, die diese Technik nutzen. Besondere Herausforderungen stellen gemeinschaftlich genutzte Rechner, der Umgang mit Zugangsdaten und eventuell anwesende dritte Personen dar. Die technischen Umgebungen sollten die SupervisandInnen allerdings so weit wie möglich bei der datenschutzgerechten Nutzung unterstützen. Eine Sensibilisierung aller Beteiligten ist ferner durch den/die AnbieterIn der Supervision vorzunehmen.

6. Fazit und Ausblick

Die Ausführungen des vorliegenden Beitrags zeigen, dass die Online-Supervision im Gruppenchat zwar keine grundsätzlich gleichwertige Alternative zur Face-to-Face-Supervision darstellt, doch unter Beachtung ihrer spezifischen Potentiale und natürlich ihrer Grenzen, durch eine adäquate Medienwahl und kompetentes mediales Kommunikationsverhalten (Ziemons, 2011, S. 10) eine sinnvolle und hilfreiche Variante im methodischen Spektrum von Supervision sein kann.

Ferner wird deutlich, dass die medienspezifische Supervision für spezielle Zielgruppen und Kontexte sinnvoll und notwendig sein kann. Um die Vorzüge der Online-Supervision gewinnbringend auszuschöpfen, bietet sich ein Blended-Supervisionskonzept an, das neue Chancen und Wege für SupervisorInnen und SupervisandInnen impliziert. Es gibt jedoch auch gute Gründe, ausschließlich online-basierte Supervisionsprozesse anzubieten (z.B. um gezielt die Potentiale der schriftbasierten Supervision zu nutzen, oder auch um regionale Distanzen zu überbrücken).

Onlinesupervision kann dabei nur unter bestimmten Voraussetzungen angeboten werden. Da SupervisorInnen zu den üblichen Basisqualifikationen bestimmte Online-Qualifikationen benötigen, um ein seriöses Supervisions-Angebot im Online-Setting zu generieren, ist es sinnvoll, das Konzept der Blended Supervision und die Methodik der Online-Supervision in die Supervisionsausbildung zu integrieren und Orientierungsrahmen im Sinne von Qualitätsstandards bzw. Qualitätskriterien zu entwickeln. Dazu wäre die wissenschaftliche Überprüfung und Evaluation von Online-Angeboten hilfreich, auch um Wirkfaktoren der Online-Supervision zu ermitteln.

Potentiale und Restriktionen der Online-Supervision in den Blick zu nehmen, war Ziel des vorliegenden Beitrags. Abschließend kann festgestellt werden, dass es schwierig und auch wenig sinnvoll ist, eine Pro- und Kontra-Liste zu erstellen, die auf einen Blick Aufschluss darüber gibt, wann und wie die Online-Supervision vorteilhaft eingesetzt werden kann. Vielmehr geht es darum, auf Grundlage eines umfassenden Verstehens von schrift- und medien-/ bzw. webbasierter Kommunikation, der genauen Kenntnis der Zielgruppe, sowie der eigenen beraterischen und methodischen Kompetenzen einzuschätzen, wann der Methoden- und Settingwechsel in die Online-Phase wertvoll und chancenreich ist und welche Ansätze und Methoden in das Online-Setting übertragen werden können. Dabei wäre es wünschenswert, bei der Konzeptionierung für Blended-Supervisions-Angebote nicht nur auf aktuelle technische Gegebenheiten und Möglichkeiten zu reagieren, sondern diese aktiv und bedarfsorientiert mitzugestalten. Dies gilt auch für derzeitige Entwicklungen im Bereich des ‚Mobile Coaching‘ (z.B. Coaching-Apps etc.), bzw. der Supervision über ‚Mobilmedien‘. Damit bleiben ein Beratungsansatz und auch eine supervisorische Haltung entwicklungs offen.

Literatur

- Albrecht, E. (2009). Online-Coaching – gewogen und für zu leicht befunden. *Coaching-Magazin*, 2, 43.
- Andermatt, O., Flury, A., Eidenbenz, F., Lang, J. & Theunert, M. (2003). FSP (Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen) – Kommission Fortbildung Online-Beratung (KFOB): *Kompetenzprofil der Psychologischen Online-BeraterInnen*. Zugriff am 17.06.2012. Verfügbar unter <http://onlineberatungen.com/Kompetenzprofil-KOB.pdf>
- Brunner, A. (2006). Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 2(2). Zugriff am 17.06.2012. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/brunner.pdf.
- Döring, N. (1999). *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen: Hogrefe.
- Döring, N. (2003). *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen* (2. Auflage). Göttingen: Hogrefe.
- Eichenberg, C. (2011). Psychotherapie und Internet. *Psychotherapeut*, 6, 468-474. Zugriff am: 17.06.2012. Verfügbar unter <http://christianeeichenberg.de/wp-content/uploads/2011/07/Psychotherapie-und-Internet.pdf>.
- Eidenbenz, F. (2009). Standards in der Online-Beratung. Von der virtuellen zur definierten Qualität. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.). *Handbuch Online-Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht (S. 213-227).
- Eimeren, B. v. & Frees, B. (2012). 76 Prozent der Deutschen online – neue Nutzungssituationen durch mobile Endgeräte. Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2012. *media Perspektiven* 7-8, 369. Zugriff am 01.09.2012. Verfügbar unter http://www.media-perspektiven.de/uploads/tx_mppublications/0708-2012_Eimeren_Frees_01.pdf.
- Fieseler, K. & Hentschel, K. (2011). Online systemisch beraten. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*. 7 (2). Zugriff am 17.06.2012. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0211/fieseler_hentschel.pdf.
- Geißler, H. & Metz, M. (Hrsg.). (2012). *E-Coaching und Online-Beratung*.

- Formate, Konzepte, Diskussionen.* Wiesbaden: Springer VS.
- Gerber, R. (2009). *E-Mail-Supervision. Konfrontationen (Fragen und Aussagen) für die Praxis der E-Mail-Supervision.* Saarbrücken: VDM Verlag Dr.Müller.
- Goebel-Krayer, E. (2007). Narrative E-Mail-Supervision. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 3(2). Zugriff am 17.06.2012. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/goebel.pdf.
- Götz, N. (2003). *Aufgefangen im Netz. Psychosoziale Beratung im Internet. Eine qualitative Studie mit Jugendlichen im Online-Interview.* Rieden: kopaed.
- Heider, P. (2007). *Der Chat als ergänzendes Instrument der sozialpädagogischen Onlineberatung am Beispiel der kids-hotline.* Diplomarbeit, Kath. Stiftungsfachhochschule München.
- Hintenberger, G. (2006). *taschentuchreich* - Überlegungen zur Methodik der Chatberatung. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 2(2). Zugriff am 17.06.2012. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/hintenberger.pdf.
- Hintenberger, G. (2009). Der Chat als neues Beratungsmedium. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.). *Handbuch Online-Beratung* (S. 69-78). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Hintenberger, G. (2010). Oraliteralität als Interventionsstrategie in der Mail-Beratung mit Jugendlichen. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 6(2). Zugriff am 17.06.2012. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0210/hintenberger.pdf.
- Klampfer, F. (2005). Per Mausclick in die Supervision. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 1(1). Zugriff am 17.06.2012. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/klampfer.pdf.
- Klampfer, F. (2009). Online-Supervision im Gruppenchat – Eine Herausforderung für Supervisor und Supervisanden. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.). *Handbuch Online-Beratung* (S. 143-153). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Knatz, B. (2006). Qualitätsstandards für die Onlineberatung. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 2(1). Zugriff am 17.06.2012. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/knatz.pdf.

- Knatz, B. (2008). Zwischen den Zeilen. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 4(1). Zugriff am 17.06.2012. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0108/knatz.pdf.
- Knatz, B. & Dodier, B. (2003). *Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail*. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta.
- Koch, B. (2009a). Online-Coaching – Beratung der besonderen Art. *Coaching-Magazin*, 2, 42.
- Koch, B. (2009). Ist Online-Coaching „richtiges“ Coaching? *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 5(1). Zugriff am: 17.06.2012. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0109/koch.pdf.
- Kühne, S. (2009). Aus- und Weiterbildung in der Online-Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.). *Handbuch Online-Beratung* (S. 231-239). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Kühne, S. (2012). *Qualitätsmanagement in der psychosozialen Onlineberatung*. Master-Thesis Donau-Universität Krems. Zugriff am 17.01.2012. Verfügbar unter <http://webthesis.donau-uni.ac.at/thesen/91457.pdf>.
- Nossairi, N. & Lambert, K. (2011). Dokumentation zum Workshop: Supervision in der Onlineberatung. Am Fachforum Online-Beratung am 26./27.9.2011 in Nürnberg. Zugriff am 17.06.2012. Verfügbar unter https://www.ohm-hochschule.de/fileadmin/Fachbereiche/sw/Studienwerkstatt/Onlineberatung/Fachforum_2011/Nossairi_Lambert_Onlinesupervision.pdf.
- Paschen, H. (2004). Möglichkeiten und Grenzen der Onlineberatung. *ISS'ES*, 16, 4-24
- Ploil, E. O. (2009). *Psychosoziale Online-Beratung*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Rautenstrauch, C. (2001). *Tele-Tutoren. Qualifizierungsmerkmale einer neu entstehenden Profession*. Bielefeld: Bertelsmann.
- Reindl, R., Hergenreider, M. & Hünninger, J. (2012). Schriftlichkeit in virtuellen Beratungssettings. In H. Geißler & M. Metz (Hrsg.). *E-Coaching und Online-Beratung. Formate, Konzepte, Diskussionen* (S. 339-357). Wiesbaden: Springer VS.
- Reiners, B. (2009). Supervision von Online-Beratung. *Supervision*, 1, 42-54.

Zugriff am 17.06.2012. Verfügbar unter [http://www.ifs-essen.de/uploads/media/Aufsatz von Bernd Reiners Supervision von Online-Beratung.pdf](http://www.ifs-essen.de/uploads/media/Aufsatz_von_Bernd_Reiners_Supervision_von_Online-Beratung.pdf).

- Schneider-Stöer, J. (2011). Schriftbasiertes E-Coaching: Einsatzfelder, Rahmenbedingungen und Grenzen. Eine Befragung im deutschsprachigen Raum. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 7(1). Zugriff am 17.06.2012. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0111/schneider.pdf.
- Weiß, S. & Engelhardt, E. (2012). Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!) *e-beratungsjournal.net Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 8(1). Zugriff am 17.06.2012. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf.
- Wolf, M. & Bauer, S. (2008). Die Perspektive von Teilnehmern an technikbasierten Angeboten. In S. Bauer und H. Kordy (Hrsg.). *E-Mental-Health. Neue Medien in der psychosozialen Versorgung* (S. 269-287). Heidelberg: Springer.
- Ziemons, M. (2011). Zwischen Draufsicht und Aufsicht. Internet gestützte Ausbildungssupervision. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 7(2). Zugriff am 17.06.2012. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0211/ziemons.pdf.