

1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 6 – September 2005

## Per Mausclick in die Supervision

*Florian Klampfer*

### Zusammenfassung

Onlinesupervision im Hinblick auf Fallbesprechungen aus der Onlineberatung ist sinnvoll, zumal die auftauchenden Fragestellungen, welche häufig nur im Kontext des Mediums nachvollziehbar sind, durch das gleiche Medium besprochen werden, in dem sie auch entstanden sind. Angefangen von der schriftkommunzierten Falldarstellung, dem reduzierten Gefühlsdruck bis hin zu den Interventionen bietet dieses Medium vielfältige und onlinespezifische Arbeitsmethoden. Allerdings ist es – neben den beschriebenen Grenzen – auch wichtig, immer wieder ein Gegengewicht zur "virtuellen Welt" herzustellen und wieder "Bodenhaftung" zu spüren, was hauptsächlich in der face-to-face-Beratungssituation möglich ist. Somit stellt die Onlinesupervision eine eigenständige und hilfreiche Möglichkeit dar, die eigene Arbeit kontextnah zu betrachten und zu hinterfragen, sofern sie zielgerichtet und eventuell ergänzend zur Live-Supervision eingesetzt wird.

### Keywords

Onlinesupervision, Supervision, Fallbesprechung, schriftkommuniziert

### Autor

- Soz.Päd (FH) Florian Paul Klampfer
- Sozialpädagoge (FH), Systemischer Familientherapeut, Gruppenleiter und Coacher
- Tätigkeiten in unterschiedlichen Bereichen der Jugendhilfe (ASD, Jugendgerichtshilfe)
- langjährige Beratungserfahrung in psychologischen Beratungsstellen
- Leitung des ersten Onlineprojektes in Deutschland
- Onlineausbildungsleiter für Beratungsstellen und Selbsthilfegruppen, Onlinesupervisionsgruppen
- seit 2004 in eigener Beratungspraxis in Berlin
- **Kontakt:** Praxis Florian Klampfer  
Gubenerstraße 44  
10243 Berlin  
Tel.: +49- (0)30-536 611 70  
<mailto:florian.klampfer@web.de>  
<http://www.beratungspraxis-klampfer.de/>

### 1. Einleitung

Mobil, flexibel und ständig erreichbar – Fax, Handy und Internet sind aus unserer Zeit nicht mehr wegzudenken. Die vielfältigen Möglichkeiten der schriftbasierten Kommunikation – e-mail und chat – haben natürlich auch Auswirkungen auf den psychosozialen Bereich. So schlossen sich z.B. 1999 eine Agentur mit einer Beratungsstelle in Berlin zusammen [1] und es sollten in den folgenden Jahren viele psychosoziale Anbieter folgen.

Heute – 2005 - sind deutschlandweit mehr als 220 Beratungsstellen auf der Plattform von beranet tätig, sowie Selbsthilfegruppen und Vereine online, welche Klienten und Mitglieder beraten. Dementsprechend viele BeraterInnen gibt es, die Supervisionsbedarf haben.

## **2. Definition von Online-Supervision**

Während die Aufgaben der face-to-face Supervision klar beschrieben sind, nämlich sich mit den beruflichen Beziehungen und Konflikten im Spannungsfeld von Person, Rolle, Klientel und Institution zu befassen, ist der Begriff der Online-Supervision in der Fachwelt bislang noch nicht wirklich definiert.

Generell kann Supervision mit Einzelnen, Teams oder Subsystemen in Organisationen stattfinden. Im Rahmen dieses Artikels möchte ich speziell die Online-Supervision in Form des Gruppenchats näher betrachten bzw. aufzeigen, inwieweit es möglich, sinnvoll und hilfreich sein kann, in der virtuellen Gruppe Fallbesprechungen vorzunehmen.

## **3. Vorteile der Supervision in Form des Gruppenchats**

Zunächst einmal bietet der Gruppenchat generelle Vorteile, die natürlich auch auf die Online-supervisionsgruppen Auswirkungen haben:

- Niemand dominiert – mehrere können sprechen
- Es besteht die Möglichkeit von anonymen Beiträgen
- Ein direkter Bezug auf den vorherigen Beitrag ist nicht notwendig
- Die Redezeit kann gleich verteilt werden

### **3.1 Übereinstimmung der Kommunikationsebenen**

Jede Intervention entsteht immer in einem Kontext, und es hat sich als hilfreich erwiesen, die eigene Arbeit mit demselben Medium zu betrachten, mit dem auch beraten wird, d.h. nicht auf eine andere Ebene zu wechseln. So würde umgekehrt wohl auch niemand auf die Idee kommen, Fälle aus der Beratungspraxis im Chat zu besprechen.

Anhand von Beispielen aus Supervisionschats möchte ich im Folgenden aufzeigen, inwieweit spezifische Probleme und Fragestellungen aus der Chatberatung aufgegriffen werden können bzw. sich häufig direkt erneut abbilden.

### **3.2 Schriftbasierte Falldarstellung**

Bereits die Schilderung eines Klienten bzw. die Problemdarstellung durch eine(n) BeraterIn fällt im Chat bzw. „am Tisch“ unterschiedlich aus: In der face-to-face-Supervisionsrunde wird das lediglich schriftbasierte „Bild“, welches sich ein(e) BeraterIn von einem Klienten gemacht hat, durch eigene Mimik, Gestik etc. bereichert und damit möglicherweise bereits verfälscht. Eine Onlinefallbesprechung hingegen lässt die Schriftreduzierung bestehen und vermittelt somit eine authentischere Darstellung.

Die Gruppe arbeitet also lediglich mit den Informationen bzw. den Eindrücken, die der Klient beim Berater oder bei der Beraterin hinterlassen hat und welche nun, sozusagen 1:1, an die Gruppe weitergeleitet werden.

### 3.3 Spiegelung des eingebrachten Themas in der Onlinebesprechung

#### Fallbeispiel 1

- Andrea: *ich fühle mich in der chatberatung häufig unter druck gesetzt, habe das gefühl, dass ich auf fragen sofort reagieren muss.*
- f.k.: *wie gehen sie denn im gespräch mit dem klienten damit um?*
- berater2: *gibt`s denn bestimmte klienten, wo du dich besonders unter druck gesetzt fühlst?*
- beraterin7: *manchmal mache ich mir den druck ja auch selber, oder?*
- berater4: *hast du schon mal probiert direkt anzusprechen, wie sehr du dich unter druck gesetzt fühlst?*
- beraterin6: *ich finds hilfreich, meine eigenen gefühle, also auch, wenn mir etwas zuviel wird, auszusprechen. kannst du dir das vorstellen?*
- Andrea: *S T O P ! ! !*
- f.k.: *das war eindeutig! was passiert denn hier gerade?*

Bei diesem Beispiel bildet sich das, was die Beraterin Andrea als Thema einbringt, nämlich der Druck, den Chatberatung ausüben kann, direkt in der Art und Weise ab, wie darüber gesprochen wird. An dieser Stelle setzt Andrea eine deutliche Grenze, womit sie gleich eine von vielen Möglichkeiten für sich selbst „probiert“, um damit umzugehen.

- Andrea: *ja! Genau das passiert mir auch im chat, nämlich, dass klienten soviel auf einmal bringen. Ich komme dann häufig mit dem lesen überhaupt nicht nach....*
- f.k.: *zielt ihr anliegen auf struktur im chatgespräch?*
- berater2: *wieviel zeit haben wir denn heute?*
- Andrea: *ja, genau!*
- berater2: *ich müsste nämlich um 11:00 uhr weg....*
- beraterin7: *vom letzten mal war auch noch das thema „umgehen mit suizidandrohungen“ dran, oder?*
- f.k.: *stop, bitte eins nach dem anderen, jetzt war erstmal Andrea dran! Dann schauen wir, was als nächstes kommt, ok?*
- Andrea: *danke!*
- f.k.: *Andrea: ist das, nämlich das sortieren nach prioritäten, schon eine möglichkeit für sie?*

Eine weitere Möglichkeit - und im Chat eine der wichtigsten Verantwortlichkeiten der Leitung - ist das Sortieren der Anliegen und die Strukturierung nach Prioritäten.

### 3.4 Schriftreduzierte Gefühlsäußerungen

#### Fallbeispiel 2

- f.k.: *Dann wäre jetzt miriam dran, oder?*
- f.k.: ***\*zustimmung\****
- ella: *jep*
- f.k.: *Miriam: sie hatten bezüglich des duzens und siezens gefragt. Vielleicht schildern sie nochmals konkret?*
- Miriam: *ich merke, dass mir das sie eher liegt, bin aber durch die diskussion eben ins nachdenken gekommen :-)*
- thomas: ***:-0***
- f.k.: *thomas?*

Thomas: *\*verwirrt ist\* ich verstehe nicht ganz, du oder sie war doch meine frage!!*  
f.k: *ups, \*sich entschuldigt\**

Hier greift die Gruppe, genauso wie dies der Berater oder die Beraterin im Chatgespräch tut, auf die „Emoticons“ zurück, um Befindlichkeiten, Wahrnehmungen bzw. Spiegelungen zu tätigen. Auch hier kann die Wirkung unmittelbarer bzw. authentischer nachempfunden werden, als dies über „Live-Gesten“ möglich wäre. Zudem wird der Berater oder die Beraterin „gezwungen“, sich auf die schriftbasierten Möglichkeiten bzw. das „Handwerkszeug“ im Rahmen der Onlineberatung zu begrenzen – somit mit der gleichen Begrenzung zu arbeiten, wie dies auch der User tun muss.

### 3.5 Nachempfinden von chatspezifischen Situationen

Neben den fachlichen Anforderungen im Beratungschat werden BeraterInnen in der Onlineberatung mit onlinespezifischen Fragestellungen konfrontiert, beispielsweise mit technischen Problemen: Ein Klient kommt nicht in das Beratungszimmer oder verlässt während des Gespräches an einer entscheidenden Stelle den Raum. Allerdings bleibt oftmals ungeklärt, ob es sich tatsächlich um technische Probleme handelt oder ob möglicherweise den Ratsuchenden etwas zu nah war, sodass er bzw. sie aus Ärger, Angst oder Unsicherheit den Raum verlässt.

#### Fallbeispiel 3

Hede: *.....hätte hierzu gern einmal Rückmeldungen*  
Andrea: *betritt den Chat: sorry, bin rausgefolgen. worum geht`s denn gerade?*  
f.k: *hallo andrea: hede wünschte sich nochmals rückmeldung zu klienten, die mehrere beratungsprozesse gleichzeitig laufen haben*  
Jochen: *Hede: weißt du das von dem klienten selber oder von anderen beratern?*  
Peter: *ich versuche dies direkt zu thematisieren....*  
Barbara: *betritt den Chatraum : sorry!!! mein beratungsgespräch hat länger gedauert*  
Hede: *Jochen: von der Klientin selber*  
Andrea: *verlässt den Chat*  
Jochen: *moment Hede, hier hat`s geläutet und ich scheine im moment der einzige hier in der beratungsstelle zu sein...*  
f.k: *peter: wie genau machen sie das?*  
Hede: *verlässt den Chatraum*

Auch hier war zunächst nicht klar, ob die Beraterin Hede gegangen ist, weil sie von dem Hin und Her genervt war oder ob sie aufgrund technischer Schwierigkeiten den Chatraum verließ. Die Teilnehmer spüren hierbei, wie unangenehm es sein kann, welche hilflosen Gefühle dies sowohl bei einem selbst als auch beim „Zurückbleibenden“ auslösen kann und was als hilfreich in dieser Situation erlebt werden könnte.

### 3.6 Weitere Vorteile

#### *- Ausdruck eines Protokolls*

Sinnvoll und hilfreich kann auch der Ausdruck eines Protokolls sein, bei dem jedes Gruppenmitglied nochmals im Einzelnen die zusammengetragenen Gefühle, Ideen und Interventionen der Gruppe nachvollziehen kann.

### **- Örtliche Unabhängigkeit**

BeraterInnen treffen sich ortsübergreifend in der „virtuellen Gruppe“, ohne den sonst anfallenden Fahrtaufwand. Besonders interessant ist dies für MitarbeiterInnen aus Einrichtungen, bei denen es im Team keine Austauschmöglichkeit bzw. keine Erfahrung im Bereich der Onlineberatung gibt.

### **- Bildung von Netzwerken**

Gerade bei weniger gängigen Problemstellungen – z.B. Gestoseerkrankungen, ist es hilfreich, wenn BeraterInnen sich fachübergreifend und bundesweit zusammenschließen können, um sich fachspezifisch auszutauschen. Stellvertretend für vielerlei Möglichkeiten sei hier ein Projekt der Betriebskrankenkassen (bkk) erwähnt.

## **4. Grenzen der Onlinesupervision**

### **4.1. Verzicht auf hilfreiche Arbeitsmittel**

In der Supervision wird mit Übertragung und Gegenübertragung gearbeitet. Obwohl, wie ich versucht habe darzustellen, online durchaus auch Möglichkeiten bestehen, vor allem im Hinblick auf fallbezogene Supervision hierauf Bezug zu nehmen, können in der Live-Supervision nochmals andere und differenziertere Ebenen aufgedeckt werden. Ähnlich verhält es sich beim Umgang mit Gefühlen in der Gruppe: Trotz „emoticons“ stößt die „virtuellen Gruppe“ an ihre Grenzen, da sie auf Mimik und Gestik verzichten muss.

### **4.2 Anonymität**

Weiterhin bleibt fraglich, welche Grenzen die Anonymität setzt. In den von mir aufgezeigten Beispielen kannten sich die Gruppen bereits, sodass ein „reales Bild“ der BeraterInnen untereinander bestand. Inwieweit es einer anonymen Chatgruppe möglich ist, sich fachspezifisch, wodurch ja immer auch eigene Persönlichkeitsanteile liegen, zu öffnen oder ob dies vielleicht manchmal auch vorteilhaft sein kann, bleibt fraglich.

## **5. Fazit**

Onlinesupervision im Hinblick auf Fallbesprechungen aus der Onlineberatung ist sinnvoll, zumal die auftauchenden Fragestellungen durch das gleiche Medium besprochen werden, in dem sie auch entstanden sind.

Angefangen von der schriftkommunzierten Falldarstellung, dem reduzierten Gefühlsdruck bis hin zu den Interventionen bietet dieses Medium vielfältige und onlinespezifische Arbeitsmethoden.

Allerdings ist es – neben den beschriebenen Grenzen – auch wichtig, immer wieder ein Gegengewicht zur „virtuellen Welt“ herzustellen und wieder „Bodenhaftung“ zu spüren, was hauptsächlich der face-to-face-Beratungssituation möglich ist.

Somit stellt die Onlinesupervision eine eigenständige und hilfreiche Möglichkeit dar, die eigene Arbeit kontextnah zu betrachten und zu hinterfragen, sofern sie zielgerichtet und eventuell ergänzend zur Live-Supervision eingesetzt wird.

## **Anmerkungen:**

[1] zone 35 –Agentur für digitale Kommunikation, Berlin mit Beratung & Lebenshilfe e.V., Berlin

## **Literatur:**

Beratung & Lebenshilfe e.V. (2002). Projekt: Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem Kinder- und Jugendhilfegesetz im Internet. Wege zum Menschen, 54 (1), S. 30ff.

Download bei:

<https://www.beranet.de/beranet2004/artikel/detail.php?THEMA=000000000500004&id=5>  
(31.08.05)

Döring, Nicola (1999). Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen u.a.: Hofgreffe.

Fatzer, Gerhard, Eck, Claus D.(Hrsg): Supervision und Beratung. Edition Humanistische Psychologie

Hinsch, Rüdiger/Schneider, Carola (Hrsg.) (2002): Evaluationsstudie zum Modellprojekt „Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem KJHG im Internet“.

<https://www.beranet.de/beranet2004/artikel/detail.php?THEMA=000000000500004&id=5>  
(31.08.05)

Petzold, Matthias (2002): Psychologische Aspekte der Onlinekommunikation, .:

<http://www.kinderschutzzentren.org/onlinetagung/material/petzold.html> (31.08.05)