

1

ÜBER MICH

Helmut Kreller

Erlangen – Berlin – online
Supervisor (DGSv), Online-Berater (DGOB), Weiterh

Supervisor (DGSv), Online-Berater (DGOB), Weiterbildner, Lehrbeauftragter

1. Vorsitzender der "Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung (DGOB)"

Helmut.Kreller@t-online.de +49.151.504 504 02

INHALT

- 1) Online-Supervision goes online am Beispiel der DGSv
- 2) Kurze Definition "Supervision" und "Online-Supervision"
- 3) Soziale, gesellschaftliche und medientheoretische Hintergründe von Online-Supervision
- 4) Formen der Online-Supervision
- 5) Mail-Supervision
- 6) Chat-Supervision
- 7) Video-Supervision mit Exkurs DSGVO
- 8) Unterschiede Online-Supervision : f2f-Supervision hinsichtlich Kontrakt und Datenschutz
- 9) Qualitätssicherung in der (Online)-Supervision

3

ONLINE-SUPERVISION UND DGSV

Die "Deutsche Gesellschaft für Supervision und Coaching e.V. (DGSv)" ist der Fachverband für Supervision in Deutschland (ca. 4000 Mitglieder)

zum 15.6.2019: "Expert*innengespräch"

zu Online-Supervision

zum 30.6.2020: "Pilotprojekt"

Online-Supervision



Deutsche Gesellschaft für Supervision und Coaching

Δ

DIGITALISIERUNG UND SUPERVISION

Grund: Die fortschreitende Digitalisierung, sowie Alltagsmediatisierung und Plattformisierung haben enorme Auswirkungen auf Supervision.

Früher: Im Telefonbuch nach Supervisor*innen suchen; Anrufen; evtl. auf AB sprechen; auf Antwort warten; Termin vereinbaren; sich dann in die Praxis aufmachen; womöglich ins Wartezimmer setzen...

Heute: Mail- oder Termin auf Videoportal von überall aus und sofort Supervision.

Ratsuchende erwarten, dass auch hier alles schneller und überall verfügbar ist. Zugleich suchen sie nach Qualität.

5

DEFINITION SUPERVISION

Supervision ist ein wissenschaftlich fundiertes, praxisorientiertes und ethisch gebundenes Konzept für personen- und organisationsbezogene **Beratung in der Arbeitswelt**. Sie ist eine wirksame Beratungsform in Situationen hoher Komplexität, Differenziertheit und dynamischer Veränderungen. In der Supervision werden Fragen, Problemfelder, Konflikte und Fallbeispiele aus dem beruflichen Alltag thematisiert.

Dabei wird die **berufliche Rolle** und das konkrete Handeln der Supervisand/ innen in Beziehung gesetzt zu den Aufgabenstellungen und Strukturen der Organisation und zu der Gestaltung der **Arbeitsbeziehungen** mit Kund/innen und Klient/innen. Supervision fördert in gemeinsamer Suchbewegung die **berufliche Entwicklung** und das Lernen von Berufspersonen, Gruppen, Teams, Projekten und Organisationen. (...)

aus: DGSV, Supervision ist ein Beitrag zur Qualifizierung beruflicher Arbeit, 8 2012, S. 8

DEFINITION ONLINE-SUPERVISION

Um von einer Online-Supervision sprechen zu können, muss die Supervision

- 1. computergestützt sein und via Internet, also telemedial vermittelt, erfolgen (synchron oder asynchron) und
- 2. einen interaktiven Kommunikationscharakter haben bei dem eine wechselseitige Kommunikation zwischen Berater*in und Klient*in zustande kommt und
- 3. "supervisorisch" sein, etwa nach obiger Definition.



7

DEFINITION ONLINE-SUPERVISION

Online-Supervision ist ein alternativer Zugang zu Supervisionsleistungen, verbunden mit einem Medienwechsel: Von der unmittelbaren Interaktion zu einer tele-medial vermittelten Kommunikation zwischen räumlich Abwesenden. Überbrückt wird die räumliche Distanz durch den Einsatz von digitalen Kommunikationsmedien.

Online-Supervision präsentiert sich damit als alternatives organisatorisches Setting, in dem jede der anerkannten und probaten Schulmethoden eingesetzt werden kann, um online zu beraten.

Online-Supervision ist also **keine neue Methode**, sondern **Supervision in einem anderen Setting**. (Kreller/Thiery)

MEDIENTHEORIE

"Beginnen wir elementar: Wo Medien sind, muss eine Distanz gegeben sein."

(Sybille Krämer: Die Form als Vollzug 1998: 559)

Die medialen Voraussetzungen der f2f-Interaktion ist die Anwesenheit der natürlichen Medien Licht und Luft. Damit das Auge etwas wahrnehmen kann, braucht es das Medium Licht, damit das Ohr etwas wahrnehmen kann, braucht es das Medium Luft.

-> Jede Interaktion/Kommunikation ist auf Medien angewiesen!

9

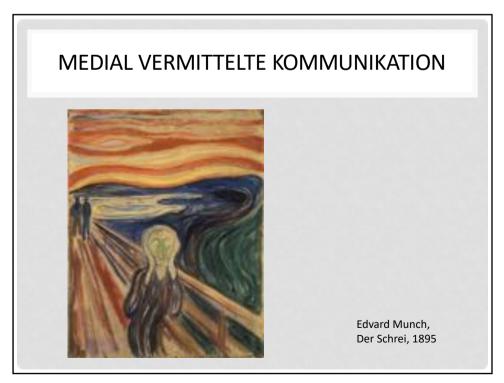
MEDIALE VORAUSSETZUNGEN

Die medialen Voraussetzungen der telemedialen Kommunikation sind technische Medien zum Zweck der Überbrückung der Entfernung. Man unterscheidet unidirektionale Medien: Radio und TV und multidirektionale Medien: Telefon, Smartphone, Computer...

Das mediale Setting wird sichtbar, wenn man bedenkt:

- 1. Bildschirme stehen zwischen den Beteiligten. Ihnen kommt die Rolle als "Mitte" oder "Ver-Mittler" zu.
- 2. Kommunikation kommt nur zustande, wenn die technischen Medien funktionieren.
- 3. Was bei der asynchronen Kommunikation in der Zeit zwischen dem Versenden eines Textes und der Antwort passiert, bleibt unbekannt.





MEDIENEPOCHEN

Wir leben in der 4. Medienepoche (D. Baecker):

- (mündliche) Sprache (vor ca. 100.000 Jahren)
- II. (alphabetische) Schrift (vor ca. 5000-8000 Jahren)
- III. Buchdruck (vor ca. 500 Jahren Beginn der modernen Gesellschaft)
- IV. Elektronische Medien (Radio, Kino, Computer, Internet)

Manche meinen, die Kommunikation mit Robots sei bereits die fünfte Medienepoche.

Klar ist jedenfalls, dass die Epochen immer schneller aufeinander folgen.

13

GESCHICHTE DER 4. MEDIENPOCHE

- 29.10.1969 erste Verbindung zweier über 500 km entfernter Rechner an Unis in Kalifornien = Geburtsstunde des Internet.
- 1971 wurde die erste Mail übertragen
- 1983 Einführung des TCP/IP-Protokolls (Übertragung in kleinen Päckchen)
- 1991 länderübergreifendes www
- 1994 Mausklicks statt langer Kommandozeilen, Browser
- 2007 das erste iPhone

PLATTFORMISIERUNG

Jedes Smartphone ist nicht einfach ein "Gerät", sondern es ist eine kleine mobile "Software-Plattform", auf der wir fortgesetzt "tote Daten" gegen lebendige "Datenströme" (Verhaltensdaten, Bewegungsdaten, Daten zu sozialen Beziehungen und Interaktionen, zu Gesundheit und Sport) tauschen. Das hat weitreichende Folgen.

Werbung: Google und Facebook 2019 200 Mrd. Euro Einnahmen aus Werbung. (Entspricht den Werbeumsätzen sämtlicher Printmedien, sämtlicher Radiosender und sämtlicher Kinos der Welt zusammengenommen, plus den Staatshaushalt von Rumänien obendrauf.)

15

GESCHICHTE DER 4. MEDIENPOCHE

Der Geburtsfehler des Internet bis heute: Die damalige Vorgabe, dass man sich im Netz gegenseitig völlig vertraut, führte dazu, dass es keine Sicherheitsfunktionen gab.

Das Internet wurde etwas, was jede und jeder bedienen kann. Die dahinter liegende Technik trat immer weiter in den Hintergrund.

PARADIGMENWECHSEL ALLTAGS-MEDIATISIERUNG

In der 4. Medienepoche ist neben die Offline-Kommunikation mehr und mehr die Onlinekommunikation getreten.

Beide - Online - und Offline - Kommunikation – sind aufeinander bezogen und verschränkt. Mit dem primären interpersonalen Beziehungsnetz (ftf) im Alltag ist ein zweites

(weitgehend digital vermitteltes) kommunikatives Netz verbunden.

Durch diese Alltagsmediatisierung wird kommunikatives/soziales Handeln zu medialem Handeln.

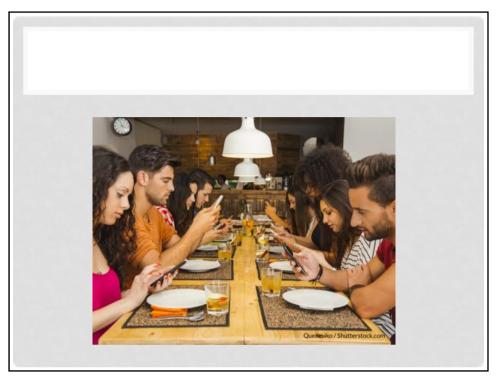


17

PARADIGMENWECHSEL ALLTAGS-MEDIATISIERUNG

Beispiele:

- Veränderungen im medialen kommunikativen Handeln: neue Gesellungsformen und öffentliche Artikulationen (z.B.: soziale Netzwerke, Flashmobs etc.)
- Veränderungen des Alltags und seiner Strukturen: überlappende und ineinander-greifende Lebensbereiche (Freizeit, Arbeit, Erholung, Kultur, etc.)
- Veränderung der Beziehungen untereinander (virtuelle "Freundschaften")





60 SEKUNDEN INTERNET (WELT)

- 188 Millionen Mails
- 18,1 Millionen SMS
- 3,8 Millionen Suchanfragen auf Google
- 347.222 Menschen auf Instagram
- 87.500 twittern gerade
- 4,5 Millionen Videos auf YouTube
- 996.900 Millionen Dollar werden ausgegeben
- 1,4 Millionen Menschen wischen/suchen auf Tinder
- 0

Quelle Tagesspiegel Berlin 19.3.2019

21

FORMEN DER ONLINE-SUPERVISION

- (Telefon-Supervision),
- · Mail-basierte Einzel-Supervision,
- Chat-basierte Einzel- oder Team-Supervision
- (Video-basierte Einzel- oder Team-Supervision)

TELEFON-SUPERVISION

Diese (älteste) Supervisionsform ist die einzige, die bis heute datenschutzrechtlich völlig problemlos funktioniert, solange man die klassische Telefonleitung (also nicht WhatsApp-Telefonie o.ä.) nutzt.

Telefon-Supervision unterliegt nach §88 TKG dem Fernmeldegeheimnis. Hier ist das Abhören strafbar und nicht das ungeschützte Telefonieren.

Telefon-Supervision zählt nicht zur klassischen Online-Supervision, wohl weil sie anfangs noch analog funktionierte.

23

DIE SCHRIFTBASIERTE ONLINE-SUPERVISION UND IHRE NACHTEILE

- Probleme der Datensicherheit
- Kanalreduktion
- Schlechtere "Gefahrenbeherrschung" bei akuten Krisen.
- Autonomie, bedingt auch evtl. Kontaktabbruch.
- Evtl. anderer Bezahlprozess.
- Es braucht viel Wissen über Sprache und das Verstehen von Sinngebilden (Hermeneutik)

VORTEILE DER SCHRIFTBASIERTEN ONLINE-SUPERVISION 1

- Online-Supervision ist niederschwellig (auch durch mögliche Teil-Anonymität).
- ist jederzeit für jedermann erreichbar (24/7 geöffnet).
- Ratsuchende können sich schnell und ortsunabhängig Rat einholen, ohne auf regionale Angebote angewiesen zu sein.
- Ratsuchende wählen ihre persönliche Art der Kommunikation (sprechen oder schreiben).
- Supervision kann in die persönliche Lebenssituation integriert werden (z.B. bei multilokaler Lebensführung, Angst etc.).

25

VORTEILE DER SCHRIFTBASIERTEN ONLINE-SUPERVISION 2

- Supervision ist auch für Menschen, die aufgrund sozialer oder religiöser Kontrolle, eigener Immobilität oder eigener Kinder das Haus nicht verlassen können/dürfen, möglich.
- Anonyme Supervision möglich. Der Grad der Anonymität kann dabei selbst bestimmt werden.
- Manche Menschen können oder wollen sich nicht zeigen. So spielen beispielsweise stigmatisierende Sprache und körperliche Defizite (Tremor, Stottern...) keine Rolle.

VORTEILE DER SCHRIFTBASIERTEN ONLINE-SUPERVISION 3

- Die Anonymität im Internet bildet einen enthemmenden Effekt, der mehr Offenheit und Ehrlichkeit hervorruft.
- Immer mehr Menschen suchen relevante Angebote und zunehmend auch Hilfe zuallererst im Netz.
- Die Digitalisierung prägt auch die Welt der Ratsuchenden.
- Durch die Schriftlichkeit bessere Dokumentation.
 Ratsuchende können nachlesen...

27

VORTEILE DER SCHRIFTBASIERTEN ONLINE-SUPERVISION 4

- Da das Geschriebene im Vordergrund steht und nicht die Person in ihrer Erscheinung, kommt es eher zur Bearbeitung angst- und schambesetzter Themen.
- Schriftliche Kommunikation erhöht die Selbstaufmerksamkeit.
- Die Intervalle zwischen den Mails können für Aufgaben genutzt werden. Ratsuchende sind in "Erwartungshaltung".
- Der wohl wichtigste Vorteil:
 Das Be-Schreiben des Problems mobilisiert Selbsthilfekräfte,
 hilft beim Klären und trägt damit zur Problemlösung bei.

5 THEORIEN ZUR SCHRIFTBASIERTEN O-B

- Kanalreduktionstheorie
- Filtertheorie
- Theorie der sozialen Informationsverarbeitung
- Theorie der hyperpersonalen Interaktion
- Medienwahltheorien

29

KANALREDUKTIONSTHEORIE

Face-to-Face-Kommunikation	Computervermittelte Kommunikation
Gesprächsinhalt	Gesprächsinhalt
Nonverbale Eindrücke auditiv visuell olfaktorisch gustatorisch taktil thermal	2. Nonverbale Eindrücke auditiv visuell olfaktorisch gustatorisch taktil thermal

Nach Döring 2003

Gegenüber der ftf-Kommunikation fallen alle nonverbalen Kanäle aus: drastische Kanalreduktion

MAIL-SUPERVISION

Die bislang am meisten genutzte Form. Achtung: Normale Mailprogramme sind nicht geschützt!

Für Mail-Supervision benötigt man deswegen ein (SSL-) verschlüsseltes Portal (erkennt man an https://... statt http://...), welches man entweder selbst programmieren (lassen) oder mieten kann, z.B.: bei

Kokom.net, Aygonet, beranet...

Solch ein Portal funktioniert wie ein Container, in dem sich beide Seiten zu unterschiedlichen (Mail) oder gleichen Zeiten (Chat) einloggen und dann darin interagieren.



31

TECHNISCHE BESONDERHEITEN

Unterschiedliche Darstellung von Mails je nach Browser und Mailprogramm

Das Geschriebene wird beim Empfänger anders dargestellt (Umbrüche, Umlaute, Sonderzeichen etc...) als beim Absender...



Bildpixabay.de

TECHNISCHE BESONDERHEITEN

- Elementare Rechtschreibregeln werden außer Acht gelassen.
- Oft wird so geschrieben, wie der/die Verfasser*in sprechen würde (Dialektische Färbung...)
- Verzicht auf Interpunktion
- Geringe Formalisierung (z.B.: Kleinschreibung)
- Interjektionen ("hoppla", "aua", "hmm")
- Nachträge ("und zwar")

33

BEISPIEL FÜR MAILBASIERTE SUPERVISION

Hallo, ich habe mehrere Anläufe gebraucht, um diese Mail zu schreiben, aber ich weiß einfach nicht mehr weiter.

Zur Situation: ich bin seit ca. 3 Jahren in einem kleinen sozialen Projekt als Mitarbeiterin angestellt. Es gibt noch eine weitere Kollegin, diese habe ich als Elternzeitvertretung vertreten und als sie wieder kam, wurde ich Projektleitung. Diese Stelle gab es vorher nicht, da sie alleine in dem Projekt tätig war. Als sie zurück kam, hat sie deutlich gesagt, sie will keine Leitungsfunktion haben. Jetzt gibt es viel Unmut, da unser Vorgesetzter mich als Leitung benannt hat (verständlich oder?) - jetzt kommen die Vorwürfe, dass ich einer jungen Mutter den Job weggenommen habe. Die anderen Kollegen tuscheln über mich und werfen mir kritische Blicke zu.

Und: Das Problem was noch hinzukommt: Also, ich hatte bei der letzten Weihnachtsfeier kurz Sex mit unserem Vorgesetzten. Das war eine einmalige Sache und ich finde es furchtbar, dass es anscheinend die Runde gemacht hat. Jetzt denken alle, den Posten hat sie nur bekommen, weil sie Sich nach oben gevögelt hat. Entschuldigen Sie die deutlichen Worte.

Können sie mir weiterhelfen? Ich bin kurz davor aufzugeben. Viele Grüße, Nicole M.

PARADOX

Paradox I: Textbasierte Online-Supervision = mediale Präsenz bei physischer Abwesenheit. (Manchmal sehr große) Nähe und Distanz finden gleichzeitig statt.

 \dots "sie hält die Nähe fern und zieht die Ferne auch in die Nähe der Intimität." (Kantz/Dodier, S. 19)

35

CHAT-SUPERVISION

Berater*in und Klient*in(nen) treffen sich zeitgleich in einem Chatroom und schreiben einander.

Die Funktion der Chat-Supervision kann bei den meisten Anbietern von Mail-Supervision dazu gebucht werden (modulare Bauweise).

Bei den meisten Videoportalen ist sie von vornherein dabei.



GRUPPENCHAT

Der Chat eignet sich angeblich sehr gut für Team-Supervision. Es zeigt sich, dass im Chat auch Menschen sich einbringen, die im ftf-Prozess eher still und zurückhaltend sind.

Der Einzelchat kann wie die Mail-Supervision als eigenes kontraktiertes Supervisionsmedium oder als blended counseling angeboten werden.

Achtung: Auch ein Chat muss verschlüsselt sein!



37

AMBIVALENZPROBLEM BEIM CHATTEN

- Der Chat produziert durch die hohe Interaktionsdichte ein subjektives Gefühl der Beschleunigung (führt oft auch zu höherer Emotionalität)
- Zugleich wird nur ein Bruchteil (ca. ¼) der Informationsmenge einer ftf-Kommunikation transportiert
- Chat zählt zur synchronen Kommunikation, obwohl es sich nicht um eine zeichen-simultane Übertragung handelt. Zuerst werden Inhalte zu einer Sequenz zusammengefasst, dann durch Drücken der Enter-Taste verschickt.

NONVERBALE ELEMENTE / HILFSFORMEN

In der textbasierten Kommunikation werden (ersatzweise) Zeichen genutzt, die keine Entsprechung in der gesprochenen Sprache haben. Sie sollen bei dieser "geschriebenen Mündlichkeit" die fehlende Mimik etc. ersetzen. Dazu zählen:

- Emoticons (Achtung: Sind missverständlich!)
- Akronyme (Kurzformen aus Anfangsbuchstaben) Beispiel: lol, afk, LG...
- Handlungskommentierungen

Beispiel: K: muss überlegen, was sie darauf antworten soll...

B: wartet gespannt

39

NONVERBALE ELEMENTE / HILFSFORMEN

- Inflektivkonstruktionen (unflektierte Verbformen in * gesetzt) Beispiel: *imzimmerwildumherspring*)
- Parasprachliche Elemente (bildet Prosodie [Lautstärke, Melodie, Rhythmus] nach)
 - Beispiel: "AAAAAHHHHH, jetzt könnt ich SCHREIEN!!!!"
- Aktive Gestaltung des Sprecherwechsels durch *E* am Ende Beispiel:
 - B: Das hört sich für mich so an
 - B: als hättest du in diesem Beispiel
 - B: das Thema sehr gut auf den Punkt gebracht *E*

VIDEO-SUPERVISION

Video-Supervision wurde lange im Verkaufs- und Servicebereich großer Firmen eingesetzt. In der Online-Supervision / Online-Supervision war sie vor der Corona-Krise kaum angekommen.

Jetzt viele Anbieter, die datenschutzrechtlich nicht genutzt werden dürfen.



(Bild: vb mittelhessen)

41

EXKURS DSGVO

Die DSGVO trat 2016 in Kraft und findet seit 25. Mai 2018 Anwendung. Seitdem müssen sich alle, die in irgendeiner Weise Daten verarbeiten streng an sie halten.

Die DSGVO ist in ganz Europa ohne Einschränkungen gültig. Sie ist aber auch nur in ganz Europa gültig.

Ziel der DSGVO ist es, die Verbraucher*innendaten besser zu schützen, den Verbraucher*innen mehr Kontrolle über ihre Daten einzuräumen (z.B. "Recht auf Vergessen") und ihre Rechte bzgl. des Datenschutzes zu stärken.

TEXTE, QUELLEN UND HINWEISE

Alles allgemein Wichtige und die Quellentexte:

- https://dg-onlineSupervision.de/datenschutz-fag/
- www.datenschutz-grundverordnung.eu
- www.vertraulichkeit-datenschutz-Supervision.de
- https://dsgvo-gesetz.de
- www.buhl.de

43

RECHT AUF INFORMATIONELLE SELBSTBESTIMMUNG

Jede Person hat das Recht auf informationelle Selbstbestimmung. Auch der Gesetzgeber muss dieses Recht achten.

Man unterscheidet drei Räume:

Sozialsphäre = ungeschützt
 Privatsphäre = relativ geschützt
 Intimsphäre = Unantastbarer Kern

In der Beratung bewegen wir uns in Privat-, manchmal Intimsphäre, in Supervision hauptsächlich in Privatsphäre

ERHEBUNG BESONDERER KATEGORIEN

Im Zusammenhang mit Supervision/Coaching kommt es regelmäßig zur Erhebung besonderer Kategorien personenbezogener Daten wie

- rassische oder ethnische Herkunft,
- religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen,
- Gesundheitsdaten,
- Daten zur sexuellen Orientierung,
- Daten zum Sexualleben etc.

Die genannten Daten dürfen verarbeitet werden, wenn diese Daten

- von Fachpersonal verarbeitet werden, das
- einem Berufsgeheimnis unterliegt. (Art 9, Absatz 3)

45

RECHTLICHER RAHMEN

Leitnorm aller datenschutzrechtlichen Vorschriften: Verbotsprinzip mit Erlaubnisvorbehalt.

Prinzipien:

- 1. Datenvermeidung und Datensparsamkeit,
- 2. Zweckbindung und Rechtmäßigkeit

GRUNDLAGEN DATENVERARBEITUNG (ART. 5 DSGVO)

Rechte der Betroffenen =>	Pflichten der Anbieter
Transparenz (Art. 12)	Umfassende Auskunft
Verständliche Kommunikation (Art. 7)	Klare und einfache Sprache
Rechtmäßigkeit (Art. 6)	Nachweis der Rechtmäßigkeit
Zweckbindung (Art. 5, 1b)	Nachweis der Zweckbindung
Beschränkung (Art. 5, 1c)	Datenminimierung
Richtigkeit (Art. 5, 1d)	Pflicht zur Aktualisierung
Integrität und Vertraulichkeit (Art. 5, 1f in Verbindung mit Art. 25)	Privacy by design
Auskunftsrecht (Art. 15)	Rechenschaftspflicht

47

SCHWEIGEPFLICHT

- 1) Die Norm des § 203 StGB verpflichtet die genannten Berufsgruppen bzw. Institutionen zur Wahrung des Privatgeheimnisses (Schweigepflicht der Berufsgeheimnisträger*innen).
- 2) Seit dem 30.10.2017 gilt, dass der Einbezug Dritter keine Offenbarung darstellt, wenn diese an der ordnungsgemäßen Ausübung der Tätigkeit mitwirken (direkt mitwirkende Gehilfen, aber auch: Cloud-Dienstleister).
- 3) Eine Einwilligung der Betroffenen (Klienten) ist unter Einhaltung besonderer Bedingungen nicht erforderlich (dezidierter AV-Vertrag mit klarer Regelung der Zwecke und Beschränkung der Verarbeitung auf namentlich benannte Personen beim Auftragnehmer).

ONLINE-VERTRÄGE NACH DSGVO

- 1) Die **Schriftform**erfordernis gilt auch bei online geschlossenen Verträgen.
- 2) Weil dabei personenbezogene Daten übermittelt werden, ist eine solche Übermittlung nur rechtskonform, wenn die Daten **Ende-zu Ende-verschlüsselt** ("secure socket layer"). übermittelt werden (https://...) Achtung: Transportverschlüsselung (Zoom) genügt nicht!
- 3) Server müssen in Europa stehen, die Daten dürfen Europa nicht verlassen!
- 4) Sofern der Webserver nicht in Eigenregie verwaltet wird, ist mit dem Hoster ein **Auftragsverarbeitungsvertrag** gemäß Art. 28 DSGVO bzw. § 62 BDSG zu schließen. Inhalt ist die Wahrung des Datengeheimnisses durch den zur Verarbeitung hinzugezogenen Dritten und seinen (namentlich genannten) Gehilfen.
- 5) Die Wahl des Auftragsverarbeiters liegt in der Verantwortung der Anbieter*in. Sie garantiert der Vertragnehmer*in gegenüber die Eignung des Auftragverarbeiters (**Garantenstellung**).

49

ANFORDERUNGEN

- Keine Website ohne Verschlüsselung (https).
- Keine Kontaktaufnahme außerhalb der gesicherten (webbasierten) Kommunikationswege.
- Datenschutzhinweise sind verpflichtend (und vom Impressum getrennt vorzuhalten).

Wer mit Skype, Zoom o.ä. berät, macht sich strafbar! Das ist auch mit der Delegierung an die Vertragsgeber*innen nicht zu umgehen.

VORTEILE DER VIDEO-SUPERVISION

- Übermittlung nonverbaler Signale (nicht aller!) wie Mimik, Gestik allerdings durch das Video-Setting gegenüber ftf deutlich reduziert
- das Wahrnehmen von Pausen und Sprechtempo
- geringerer Zeitaufwand als Schreiben
- Möglichkeit, Gespräche aufzuzeichnen
- Nutzung zusätzlicher Tools
- Video-Supervision ist synchrone Supervision, ist "persönliche Kommunikation aus der Ferne" (Svensson)
- dadurch scheinbar mehr Nähe als MailSupervision
- Kund*in zeigt nur, was er/sie möchte (?)
- ansonsten die gleichen Vorteile wie Online-Supervision



51

VIDEO-SUPERVISION: DER SPRECHENDE KOPF

In der VideoSupervision werden Berater*innen und Klient*innen zu "sprechenden Köpfen" (Deniers).

Das hat nicht nur Auswirkungen auf die Kommunikation und die Bindung zwischen Berater*innen und Klient*innen, sondern ist auch ein signifikanter Unterschied zu ftf.

Klient*innen berichten, bislang sehr präsente Berater*innen würden nun als transportables, sehr verkleinertes Gesicht auf dem Bildschirm wahrgenommen, welches man

nicht nur "in die Hand nehmen", "in die Tasche stecken", sondern auch "abschalten" könne.

Zugleich sei die Anwesenheit des/der Berater*in im eigenen Privatbereich irritierend und kontrollierend.



(Bild: Raibamsp.com)

NACHTEILE 1

- Hohe technische Anforderungen: Bandbreite (v.a. im ländlichen Bereich nicht gegeben), Equipment, Bedienung
- Selbstbeobachtung: die Beteiligten sehen sich bei manchen Lösungen selbst (oft Verstärkung von negativem Selbstbild)
- Irritation, durch das "Sich nicht direkt anschauen können".
 Video-Supervision erlaubt keinen Blickkontakt ("eye-contact-dilemma")
 Facetime kann das jetzt (seit iOS 14) simulieren!



(Bild: VideoSupervision.org)

53

NACHTEILE 2

- Überforderung durch Fixieren des Bildschirms: "Der natürliche Blick wandert, der Blick bei VideoSupervision nicht" (Kleinspehn, Der flüchtige Blick) -> Überforderung
- Ungleichzeitigkeit des Ortes/Raumes; statt gemeinsamem Raum "hier/mein" – "dort/sein"
- Gegenseitiger Einblick in die (private) Lebenswelt

ACHTUNG

- Video-Supervision ist KEINE ftf-Supervision und ist auch nicht die digitale Rückkehr zur "natürlichen" Supervision
- Hier sprechen Menschen nicht miteinander sondern kommunizieren in unnatürlicher Position mit einem Bildschirm und einer darüber oder darunter befindlichen Kamera
- Es entsteht dadurch auch nicht wie oft postuliert "soziale Nähe" oder "Kopräsenz" oder "Telepräsenz", sondern beide Teilnehmenden blicken durch ein Bildschirm-Fenster (windows) auf einen physiklosen Gegenstand (L. Wiesing)

55

ANBIETER

- Liste zertifizierter Anbieter unter: https://www.kbv.de/media/sp/Liste_zertifizierte_Videodienst anbieter.pdf
- https://docs.google.com/spreadsheets/d/1retD7xTjBeVuy7KI 0kptX2JRg3Hht Gcu0iweCia2TM/edit#gid=630266813
- Unzählige weitere Anbieter*innen wie z.B.: novomind, 1000 Grad digital, snapview und Flexperto...

Für mich am besten:

AlfaView



57

VERTRAG - KONTRAKT

Jede Beratung/Supervision braucht einen schriftlichen (!) Vertrag/Kontrakt. Dieser rahmt und sichert den Prozess. Im Unterschied zum Vertrag enthält der Kontrakt weitergehende Vereinbarungen, wie etwa Zielformulierung etc.

Möglich sind neben ftf-Supervisions-Verträgen

- reine Online-Supervisions-Verträge
- blended-Counseling Verträge

VERTRAG - KONTRAKT

In einen Kontrakt gehören beispielsweise:

Ort, Inhalt, Dauer, Anzahl der Sitzungen,

Honorar, Kosten/Nebenkosten, Ausfallhonorar,

Verschwiegenheit, Rückkopplung mit der Institution bei einem Dreieckskontrakt, Intervisionserlaubnis,

die Ziele der Supervision (was soll erreicht werden?)

Beschwerdemanagement,

Aufbewahrung und Rückgabe von Unterlagen, etc.

59

VERTRAG - KONTRAKTIERUNG

Für Online-Verträge und Blended-Counseling-Verträge empfiehlt es sich, im Vertrag festzulegen:

- 1. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, einen geschützten (SSL-verschlüsselten) virtuellen Beratungsraum "www.N.N.de" zur Verfügung zu stellen, zu dem nur Auftraggeber*in und Auftragnehmer*in Zugang haben.
- 2. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, auf eingestellte Nachrichten des*der Auftraggeber*in innerhalb von 48/72 Stunden zu antworten.
- 3. Die erste Anfrage und die Kontraktierung sind kostenlos.

VERTRAG - KONTRAKTIERUNG

Im Unterschied zu f2f-Supervision liegen schriftliche und videobasierte (Aufzeichnung!) Supervisionsprozesse Ratsuchenden und Supervisor*innen vor.

Das ist zunächst ein Vorteil, da Ratsuchende auch später – falls das gleiche oder ein ähnliches Problem wieder auftritt – nachlesen können.

Bei Streitfragen ist es ein Nachteil:

Quod scripsi, scripsi (Jh 19,22)

61

VERTRAG - KONTRAKTIERUNG

Deshalb Schweigepflichtskontraktierung möglichst beidseitig:

- "1. Der gesamte Beratungs- oder Supervisionsprozess unterliegt der Schweigepflicht. Auch der/die Auftraggeber*in darf weder den Beratungsprozess noch Teile davon anderen oder der Öffentlichkeit zugänglich machen. Jede (auch auszugsweise) Veröffentlichung ist untersagt. Die Schweigepflicht gilt auch über das Ende des Vertrages hinaus.
- 2. Auftraggeber*in und Auftragnehmer*in verpflichten sich, auch die Zugangsgeräte (PC, Tablet etc...) zum Beratungsprozess und die jeweiligen Passwörter zu schützen. Der Auftragnehmer erstellt keine weiteren digitalen Aufzeichnungen/Notizen etc. und sucht keine Informationen über den/die Auftraggeber*in im Netz."

DATENSCHUTZ IM KONTRAKT

- "6. Der/die Auftragnehmer*in verpflichtet sich, unmittelbar nach Beendigung des Beratungsprozesses den gesamten Beratungsverlauf aus dem virtuellen Beratungsraum zu löschen.
- 7. Nach Beendigung des Beratungsprozesses erlischt der Zugang zum virtuellen Beratungsraum."

63



QUALITÄTSSICHERUNG IN DER SUPERVISION

Wie überall, so gibt es auch in der Onlineberatung objektiv "Essentials" und "No-Gos".

Qualitätssicherung

- ...versucht das Objektivierbare zu entdecken und zu definieren...
- ...und gleichzeitig einen subjektiven Handlungsspielraum der Berater*innen zu definieren.

Das Erlernen von Theorie und eigene Praxiserfahrungen erhöhen die Wahrscheinlichkeit einer guten Beratungsqualität.

65

DER VORTEIL DER ONLINEBERATUNG

Der Beratungsprozess ist schriftlich festgehalten. Kernsätze, Schlüsselworte etc... können nachgelesen werden. Dadurch kann die Auswertung gestützt und gesichert werden.

In der Online-Beratung und –Supervision existiert eine "schriftbasierte Nachhaltigkeit" (Hintenberger)

"Was ich geschrieben habe, habe ich geschrieben" (Jh 19,22)

GRUNDBEGRIFFE DER QUALITÄTSSICHERUNG

Die Grundbegriffe der klassischen Qualitätssicherung sind:

- Strukturqualität (niederschwelliger Zugang; Ausbildung und Qualifikation des/der Supervisor*in; Kontrollsupervision; technische Infrastruktur; Kontrakt...)
- Prozessqualität (Gutes Joining; Nähe und Distanz; Methoden; fachliches Können; Zielorientierung; Kontext-Einbeziehung)
- Ergebnisqualität (Frage nach Feedback und Zufriedenheit; Evaluation; transparentes Beschwerdemanagement)
- Konzeptqualität (theoretischer und weltanschaulicher Hintergrund meines Konzeptes, meiner Methoden, meines Leitbilds; ethische Grundsätze

67

ANDERE GÜTEKRITERIEN

Im Gegensatz zu diesen klassischen Grundbegriffen Strukturqualität, Prozessqualität, Ergebnisqualität und Konzeptqualität gibt es auch andere Gütekriterien.

Ludewig nannte als Gütekriterien:

- Nutzen
- Respekt
- Schönheit

QUALITÄT AUS SICHT DER KLIENT*INNEN

- 1. Sage mir, wer Du bist.
- 2. Behandle mich als Individuum.
- 3. Sichere meine Daten.
- 4. Antworte mir.
- 5. Beantworte meine Fragen.
- 6. Kenne Deine Rolle.
- 7. Sage mir Deine Grenzen.
- 8. Nimm Dir Zeit für mich.
- 9. Kenne Deine Technik.
- 10. Behandle mich mit Respekt.

(Stefan Kühne (2006): Qualität und die Rechte von KlientInnen in der Onlineberatung)

69



