



# INTERVENTIONEN IN DER VIDEOBERATUNG

Dipl.-Psych. Susanna Hartmann-Strauss

Psychologische Psychotherapeutin, Systemische Paar-  
und Familientherapeutin, Supervisorin (DGSv, GWG)



# Videoberatung als Ersatz für die persönliche Begegnung

---

- Erniedrigte Erwartungen und sich-selbst-erfüllende Prophezeihungen
  - *„es wäre natürlich viel besser, wenn wir uns vor Ort sehen würden...“, „das funktioniert halt nicht online“*
  - Externale Erklärungen für negative Verläufe begünstigt Self-Handicapping und nachlassende Bemühung
  - **Sinnvoll:** Einführung Meta-Ebene: *Wie geht es uns damit? Welche Bedeutung hat der Kontakt für uns?*
  - **Sinnvoll:** Offline-Interventionen dem Online-Setting anpassen
- Unheilige Allianzen und Vermeidungsverhalten
  - *„das machen wir besser vor Ort“ (auch: „es ist online zu heikel“)*
  - Verunsicherung des Beraters führt zu Verunsicherung des Klienten: Beide vermeiden das Aufkommen von Emotionen
  - **Sinnvoll:** Definition von Settingvorteilen und -nachteilen und Wechselgründen (Blended-Setting)
  - **Wichtig:** Berater empfinden *mehr* Kontrollverlust in der Videositzung als Klienten!
  - Haltung führt dann zu Etikettierung des Klienten als “schwach” oder “krank”
- Förderung neurotischer Haltungen
  - **Berater:** *„mit schlechtem Bild oder Ton kann ich nicht arbeiten“* – **Klient:** *„nur wenn alles perfekt ist... kann ich...“*
  - **Sinnvoll:** Folgen dieser Haltung untersuchen und Verantwortungsübernahme fördern
  - **Sinnvoll:** Modellwirkung, Unterstützung von Selbstmanagement („Was kann ICH für MICH tun?“)
- Reaktanz
  - *Freiheit wird durch Sabotage des abgelehnten Mediums wieder hergestellt...*
  - **Sinnvoll:** Bewusste Entscheidung für Medium treffen – in verantwortliche Position gehen

# Vorteile der Videoberatung

---

**...sind mehr als die Vermeidung der Nachteile der Vor-Ort-Beratung!**

- Reduziertes **Gefälle in der Beratungsbeziehung**: „*neutraler digitaler Boden*“ und Wegfall der „Kommstruktur“
- Flachere **Hierarchien**, auch in Gruppensitzungen
- Weniger **Stigmatisierungs- und Etikettierungsgefahr**
- **Rollenvielfalt** in den eigenen Räumen
- **Selbstmanagementfähigkeit** (Kanfer 2006) durch höhere Beteiligung und Kontrollmöglichkeiten des Klienten gestärkt
- Situationskontrolle begünstigt **Sicherheitserleben** und **Selbstöffnung** („Disinhibitionseffekt“)
- **Einblicke in die Lebensrealität** und **Veränderungen vor Ort**
- Nutzung von **Kontextinformationen** für die Beratung
- Erweiterte Interventionsmöglichkeiten durch **integrierte Tools**
- Verbesserte **Barrierefreiheit** durch erweiterte Regulationsmöglichkeiten (z. B. bzgl. Bild und Ton)

# Der Raum als Intervention

---

---

- **Einstiegsfrage:** Welche Haltung möchte ich bei meinem Klienten?
- **Imagination:** Beratungsraum... (visuell... auditiv... kinästhetisch)
- Zu welcher Haltung lädt mein Raum ein?
- **KZT-Modell:** Kunden-Klagende-Besucher (vgl. De Shazer 1989)
- Beratungsraum als **Schonraum?** - „Kunden“ werden „Klagende“ oder
- **...Veränderungsraum?** „Besucher“ und „Klagende“ können „Kunden“ werden
- Oft klagen wir über die mangelnde Änderungsmotivation unserer Klienten
  - laden Sie aber genau zu dieser ein.
- Videoberatung fördert die Konzentration auf **Aufgabenorientierung** und senkt die Konzentration auf **Beziehungsorientierung** (Horowitz 2013)
- **Vorteil der Videoberatung:** spontane „Arbeitshaltung“ des Klienten
- **Intervention:** Raum (bzw. Hintergrund) dem Ziel anpassen und bewusst zwischen Arbeits- und „regressiver Wohlfühlhaltung“ unterscheiden

# Einbezug von Kontext und Raum

---

---

- **Voraussetzung:** Den GP vor (ungewollter) Selbstoffenbarung schützen und Raumsensibilität fördern
- **Visuelle und auditive Rauminformationen** in die Beratung bewusst einbeziehen
- *Zeigen Sie es mir!* z. B. Paare vor Ort Streit demonstrieren lassen oder diagnostische Einordnung: *Was genau passiert, wenn Sie... sehen... tun... hören...?*
- Kontext zum Testen und Trainieren: *Machen Sie es jetzt!*
- **Raum-Interventionstipp:** „Sie haben nun drei Minuten Zeit. Suchen Sie bitte einen Gegenstand, der für das steht, was in Ihrer Beziehung (Ihrer Familie, Ihrem Team) funktioniert...“, „Gehen Sie nun an den Ort in ihrer Wohnung, an dem Sie sich am wohlsten fühlen...“
- **Tipp:** Bewegte Interventionen mit dem Smartphone! Kamera ausschalten – bei Begleitung von Reflexionsprozessen, in sensiblen oder intimen Situationen...
- **Inszenierungen:** In **Funktion** hinterfragen! *Beispiel: Beratung mit „Babys“*
- **Frage:** Was sagt der Raum über die Klientin aus? Was über den Beratungsanlass? Welche Gefühle löst der Raum *bei mir* aus? Was bedeutet dies wiederum für den Klienten? **Intervention:** Reflexion/ Ansprache

# Weitere Interventionen

---

- **Kurz- und Mikrositzungen**
  - Beispiel: „*Ich schaue nachher noch einmal rein*“
- **Informationsselektion: Kanalreduktion nutzen**
  - Gesichtsausdrücke interpretieren: Audio abschalten
  - Hinhören (z. B. bei hochstrittigen Paaren) schulen: Video abschalten
  - Stummschalten von GP, die Gesprächsregeln verletzen (CAVE: Absprache nötig!)
- **Gezielte Arbeit mit der Kamera**
  - **Nähe-Distanz-Regulation** über Kameraentfernung
  - **Abschalten zur Wahrung von Privatsphäre, Betonung anderer Kanäle**
  - **Screenshots**, z. B. vor und nach Aussprache oder Imagination versch. Erlebnisse (etwa Ressourcenfoto)
  - **Kurzintervention:** „*Was würden Sie tun, wenn es mich nicht gäbe und auch keine anderen Berater – Sie das Problem also ganz allein klären müssten...?*“



# Bewegte Interventionen

---

---

## **Aktivitätsaufbau:** Sitzungen am Zielort der geplanten Aktivität

- Kombination des Aktivitätsaufbaus mit **Kurz- und Mikrositzungen**
- Begleitung vor Ort

## **Exposition und Konfrontation:** dabei, wo es passiert

- Audio(-visuelle) Begleitung vor Ort, Unterbrechung von Sitzungen, unmittelbare Feedbackgabe

## **Entspannung, Imagination und Achtsamkeit**

- Ortswechsel: Rollenklarheit und Haltungskorrektur
- Hilfen auf Übungserschwerisse vor Ort bezogen entwickeln
- Klienten-Kamera wd. Übung abschalten
- Intervention bei Störungen (z. B. neg. Gedanken oder Übungsunterbrechungen)

# Systemische Interventionen: Auftragsklärung

---

- „*Wer – will was – von wem – wann – in welchem Umfang – zu welchem Ziel*“? (Schweitzer 1995)
- In Gruppen effektiv: **Auftragsklärung mit Videounterstützung**
  - verschiedene (oft unvereinbare) Aufträge werden erlebbar, indem sie durch andere explizit ausgesprochen werden
  - TN (oder Berater) nehmen die Rolle des jeweiligen Auftraggebers an und formulieren den Auftrag aus dessen Perspektive (Intensivierung durch verbale, mimische und gestische Anweisungen möglich)
  - Aufträge zunächst nacheinander in der Galerieansicht, Namen anpassen
  - Dialog mit den Einzelaufträgen in Sprecheransicht
  - Falleinbringer spricht aus, wie er mit den Aufträgen umgehen möchte:
    - **Abgelehnte** Aufträge (bzw. deren Darsteller) schalten die Kamera aus und verschwinden
    - **Angenommene** Aufträge können in den Hintergrund zurücktreten
    - zu **modifizierende oder ambivalente** Aufträge können in einen Dialog eintreten
- **Tipp:** Videositzung bietet die Möglichkeit, nicht nur zu spekulieren, sondern die gemeinsame Wirklichkeit mit der betreffenden Person abzugleichen, indem sie direkt zur Sitzung hinzu gebeten wird – Folgen?
- Auftragsklärung **vor** der Sitzung, z. B. **Drei-Wort-Intervention**



# Drei-Wort-Intervention

---

**Tipp:** Antworten zu Sitzungsbeginn einblenden – bei Anonymisierung Einschätzung durch andere möglich

Wenn Sie nur ein Ziel mit dieser Beratung erreichen könnten und dieses mit einem Wort beschreiben müssten, welches Wort wäre das dann?

Welches ist der wichtigste Beitrag, den Sie selbst derzeit leisten, um dieses Ziel zu erreichen?

Wer in der Familie (dem Team) trägt, außer Ihnen, derzeit am meisten dazu bei, das von Ihnen definierte Ziel zu erreichen?

# Unfreiwillige Klienten und mangelnde Kooperation

---

- bewusste Auswahl von Medien um Kooperation zu erhöhen
- Klient an (Medien-)Entscheidung beteiligen
- Weg vom „entweder-oder“ (Beratung vs. Nicht-Beratung) zu „sowohl–als-auch“ bzw. „mehr-oder-weniger“
- Bedeutung von **Niedrigschwelligkeit**
  - Besuch von Einrichtungen
  - Situationskontrolle
  - „Heimvorteil“
  - Enthemmungseffekt durch Abbruchmöglichkeiten
- **Gestuftes** Aussteigen ermöglichen

# Fragen zur Erhöhung der Kooperation

---

---

*Wie (über welches Medium) müssten wir uns sprechen, damit es am wenigsten unangenehm für Sie ist?*

*Mit welcher Kommunikationsform steigt die Wahrscheinlichkeit an, dass Sie mit mir im Kontakt bleiben können?*

*Wenn wir xy zum Gespräch dazu holen, auf welche Art sollten wir das tun?*

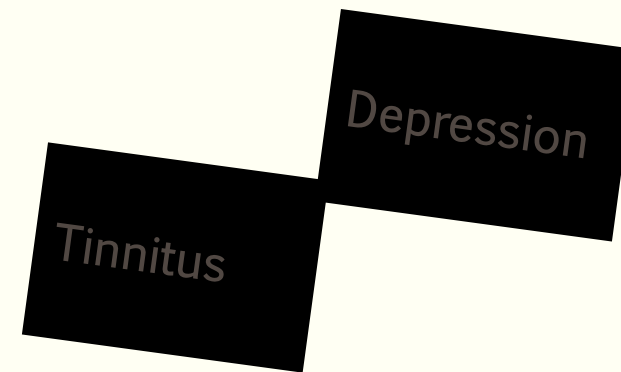
*Wenn Sie sich entscheiden würden, nur minimal in der Beratung mitzumachen: Wie genau könnte das aussehen?*

*Welche Kommunikationsform würde Ihnen am Ehesten die Sicherheit bieten, das Gespräch zu jeder Zeit verlassen zu können?*

# Fehlende Personen und Problemexternalisierung

---

- Fehlende Personen in Vor-Ort-Sitzung oft durch **leeren Stuhl** symbolisiert: In der Videositzung mit **Zweitgerät** einwählen (Bild, Foto, Symbol einblenden)
- **Externalisierungstechnik**: Schwarzes Feld als „Depression“ oder „Tinnitus“, durch Bilder ausgedrückte Beschwerden können als Teilnehmer eingebunden werden



# Fragenstellen im Videosetting

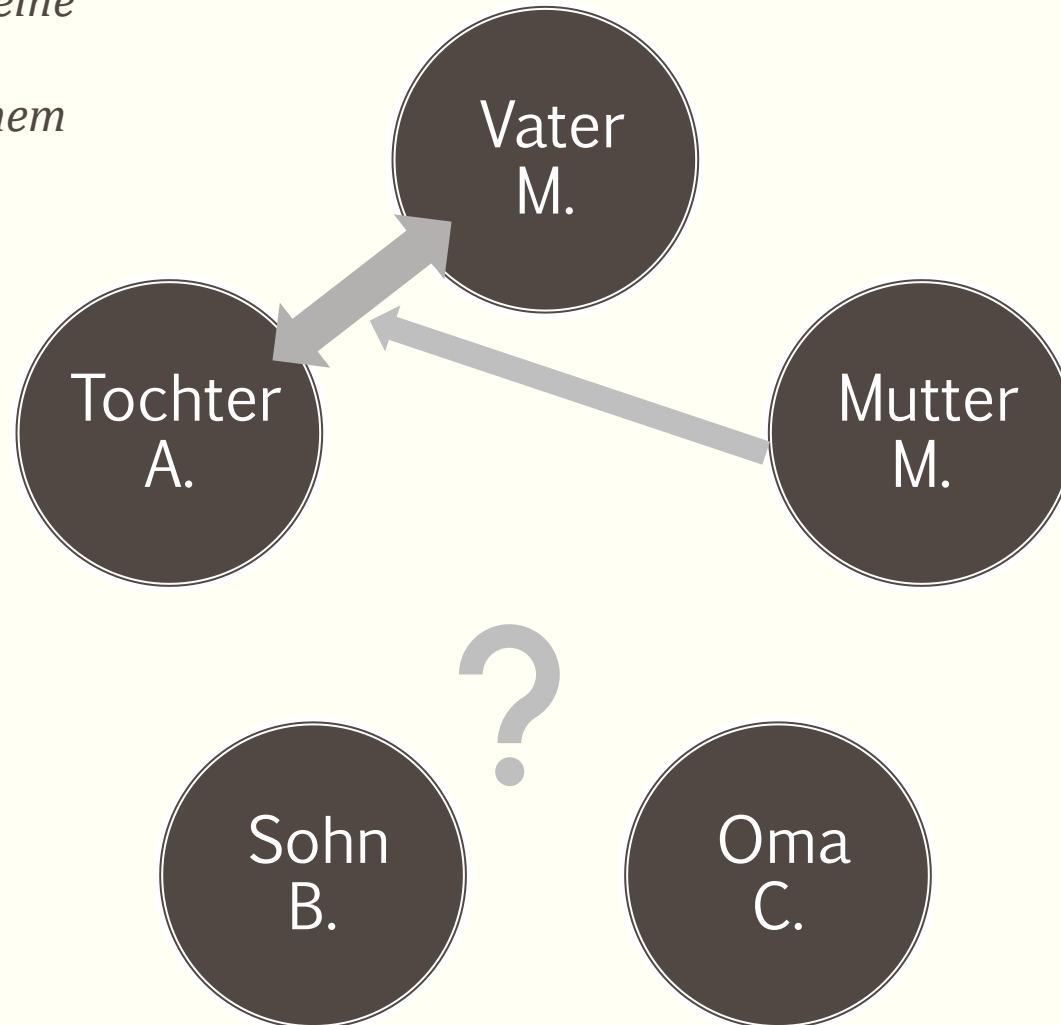
---

- **Chatfunktion** zum Ausschluss von Ankereffekten einsetzen
- Bearbeitung von **Fragen am Whiteboard**, Zuweisung von Stiftfarben (auch „heimlich“ möglich)
- Nutzung von **Abstimmungstools** (oft integriert, auch kollaborativ möglich)
- **Nutzung von Icons** begleitend zu Aussagen von anderen – Perspektivwechsel und Empathieförderung
- **Ressourcen-Feedback**: Auf Whiteboard notieren, Rollenaufteilung möglich (R. des Beraters, R. der Klienten...)
- **Videotrennung**: Videositzungen nutzen, um Eskalationen zu stoppen
- **Komplizierte, z. B. zirkuläre, Fragen**: vorab auf Folien schreiben und parallel einblenden (s. Bsp.)

# Zirkuläre Fragen

---

*„Wie, glaubst Du, würde Deine Mutter die Beziehung von Deiner Schwester und Deinem Vater beschreiben?“*



# Skalierungen und Unterschiede

---

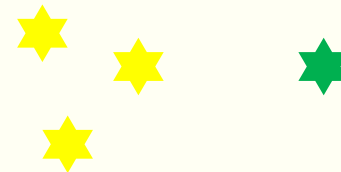
Wie überzeugt sind Sie, dass...



- ★ Mutter
- ★ Vater
- ★ Sohn
- ★ Tochter

## Auswahl

Wer ist am meisten interessiert, dass...



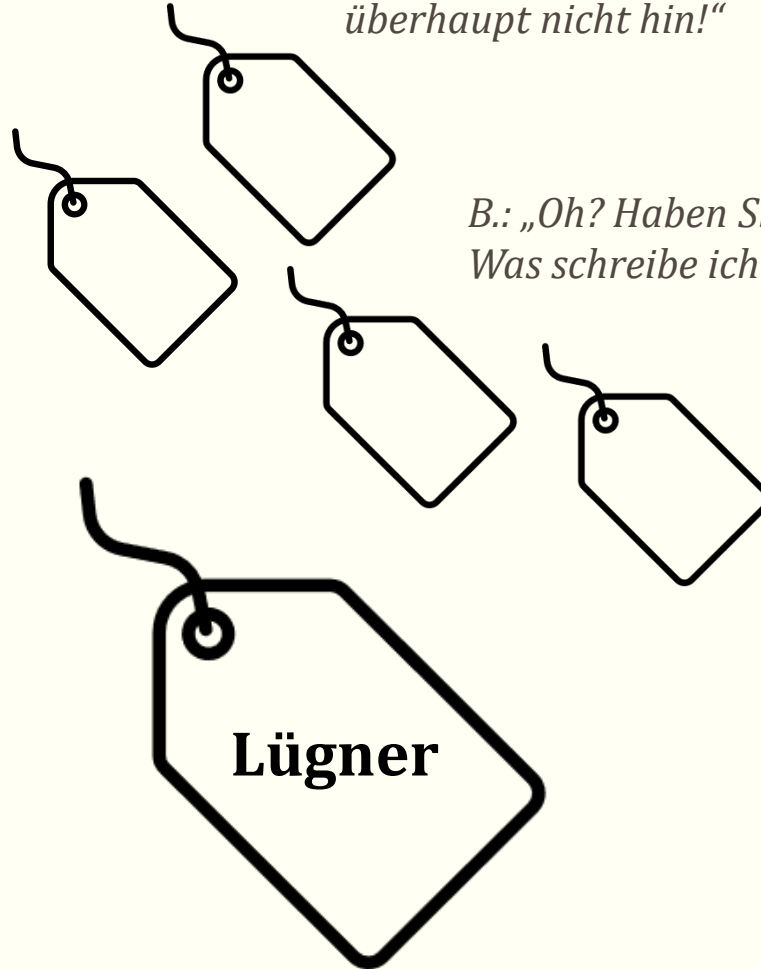
# Etikettierungen sichtbar machen ... und „verflüssigen“

---

*„Er sagt schon wieder nicht die Wahrheit“*

*„Sie kriegt es mit den Kindern halt überhaupt nicht hin!“*

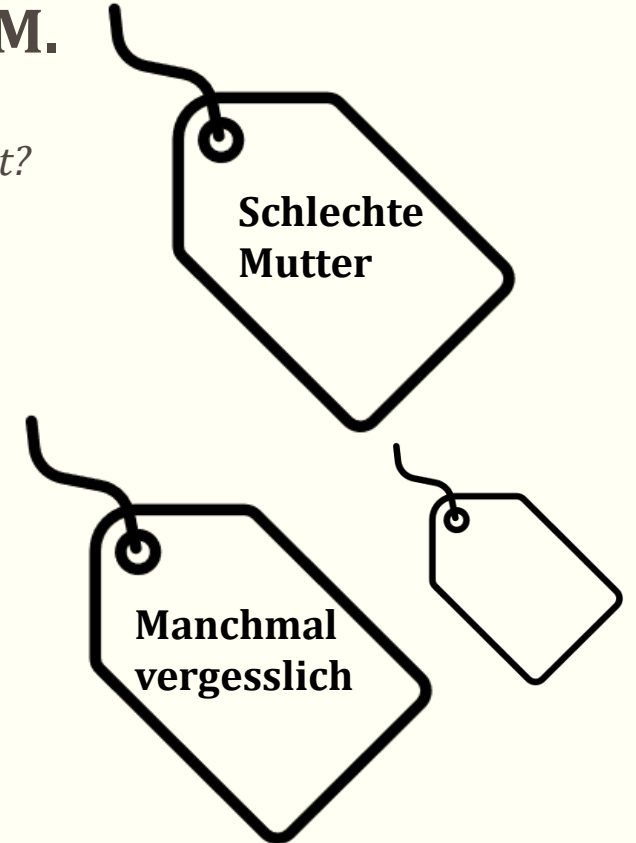
**Herr P.**



**Lügner**

**Frau M.**

*B.: „Oh? Haben Sie nicht so gesagt? Was schreibe ich stattdessen?“*

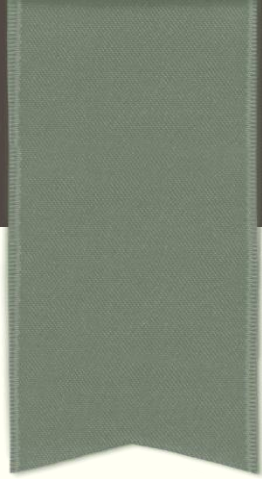


**Schlechte Mutter**

**Manchmal vergesslich**

Alternativ: Ressourcen während des Gesprächs etikettieren





# PHASENSPEZIFISCHE VIDEOINTERVENTIONEN IN GRUPPEN

# Ankommen, Kennenlernen und Teamentwickeln

---

- *Was siehst Du gerade?*
- *Was hast Du in Deiner Nähe?*
- *Gemeinsames Bild malen*
- *Übereinstimmungen finden*
- *Gemeinsamkeiten und Unterschiede erstempeln*
- *Gebrauchsanleitung mit Troubleshooting*

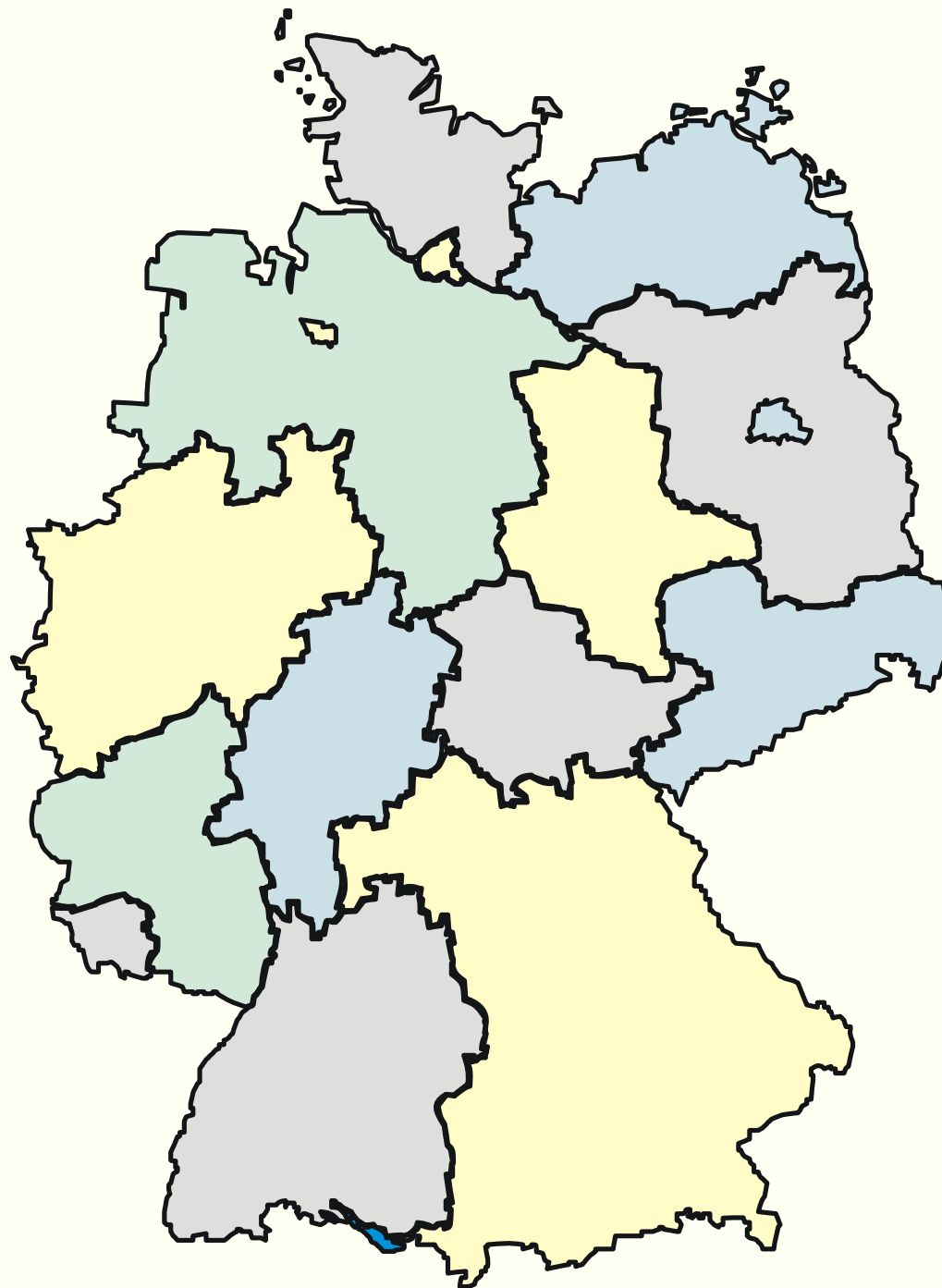
*Wo möchtest Du unbedingt einmal /nie hin?*



# Unser Wald



*Wo sind Sie aufgewachsen?  
Wo leben Sie derzeit?  
Wohin geht es in den Urlaub?  
Wohin soll es auf keinen Fall in den  
Urlaub gehen?*



# Themen- und Auftragsammlung

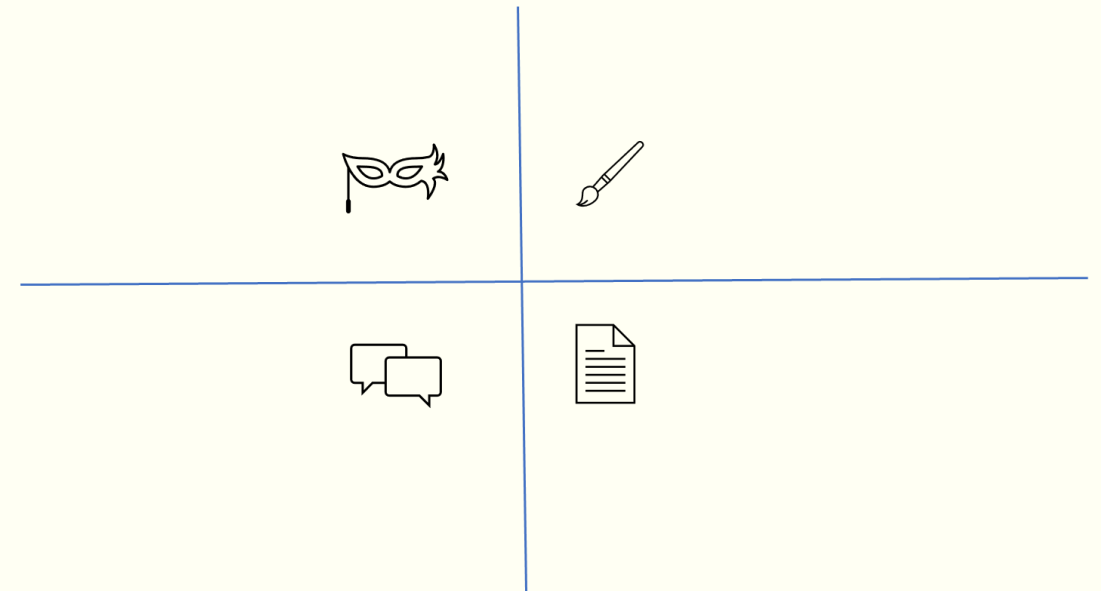
---

- **Skalierung** von Wichtigkeit mittels Whiteboard oder Chat
- **Antworten** durch Bewegung forcieren: „Setzen Sie sich bitte, wenn...“
- **Kameraeinsatz:** Schalten Sie Ihre Kamera wieder an, wenn...
- *„Wenn Ihr Thema (Ihr Klient) ein... wäre... was wäre es (er/sie) dann?“*
  - *Bilder malen oder raussuchen lassen, Titel auf Whiteboard schreiben*

# Zielklärung, Anliegen- und Fallbearbeitung

---

- **Modalitätenwechsel**
- **Empfehlungen** durch andere TN (Parallelmedium), durch „heimliche“ Ratschläge Eröffnung einer Meta-Ebene möglich
- **Mind-Map** gemeinsam erstellen
- **Feldaufteilung** zur Positionierung
- **Perspektivwechsel** mit definierten Rollen und Accessoires
- **Lösungsfokus** (siehe extra Folie)

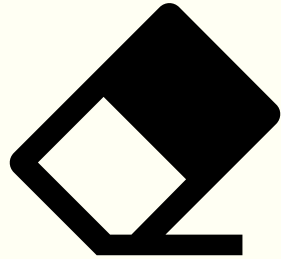


# Was ist das Problem / die Lösung / die Problematik?

---

---

Problem



Lösung

# Feedback und Abschluss

---

## Abschlussgeschenke und Komplimente:

*Alle Achtung...*

- *Wie Du heute... hat mich echt beeindruckt.*
  - *Ganz ausgezeichnet fand ich es, als Du...*
  - *Wunderbar! So möchte ich mit... auch umgehen können.*
  - *Bemerkenswert fand ich, wie...*
  - *Prima war es, dass Du vorhin...*
- 
- Schreiben, in die Kamera halten, per Kurznachricht senden...
  - Analoge Variation per Postkarte

## FÜNF-FINGER-FEEDBACK

**Daumen:** Was mir gut gefallen hat!



**Zeigefinger:** Das war wichtig!



**Mittelfinger:** Das hat mich gestört!  
(Alternativ: Das stand für mich im Mittelpunkt)



**Ringfinger:** Das nehme ich mit!



**Kleiner Finger:** Das kam mir zu kurz!





# Interventionen in kritischen Situationen

---

---

- Gesprächsbeginn ritualisieren mit Fragen nach **Aufenthaltort** (falls keine Anonymisierung vereinbart)
- Vereinbarungen für **emotional überfordernde Situationen**
  - **Möglichkeit:** Ersatzverhalten vereinbaren
- **Audiovisuelle Probleme**
  - Umgang mit **Verzögerungen**
  - Umgang mit **auditiven Problemen**
  - Umgang mit **reduzierter visueller Darstellung**
  - Umgang mit **Blackhole-Experience**
- **Störungen** durch andere Personen
- Unklare **Gefährdungslage** – Notfallsatz vereinbaren, auf Kopfhörer wechseln
- Mögliche **Intoxikation**