

Positionspapier

Supervision und Coaching – virtuell unterstützt

Seit einigen Jahren werden Technologien wie Telefon, Videokonferenzsysteme und unterstützende Tools sowie virtuelle Plattformen zunehmend in dezentralen Begleitungen wie Coachings und Supervisionen, aber auch bei Mediationen und psychologischen Beratungen, eingesetzt und kontrovers diskutiert. Durch Corona und insbesondere die Regeln und Empfehlungen zu Kontakteinschränkungen rücken diese Fragen auch im Umfeld des Diakonischen Werks Württemberg nun immer mehr in den Fokus. Die Pandemie stellt für die Betrachtung der grundlegenden Frage veränderte Rahmenbedingungen.

So hat sich der Fachbeirat Supervision und Coaching mit der Frage beschäftigt, unter welchen Voraussetzungen der Einsatz virtueller Medien in Supervisionen und Coachings unterstützt werden kann. Das Thema virtuelle Beratung ist komplex und eine Auseinandersetzung damit bedarf der Vertiefung. Dieses Positionspapier versteht sich daher als eine Orientierung, welche Fragen zu bedenken und zu klären sind, damit der Anspruch an professionelle Qualität und Wirkung von Supervision und Coaching gewahrt werden kann.

Anlass und Rahmen für den Einsatz von Technologie

Eine Erweiterung der Präsenz-Formate und -Settings um virtuelle Kommunikation bedarf einer Grundsatzentscheidung und entsprechender Abwägung. Das Ziel muss sein, mit virtueller Unterstützung qualitativ vergleichbare Beratungen zu Präsenzmaßnahmen durchzuführen. Allerdings sind aktuell durch Corona-bedingte Einschränkungen Beratungs-Angebote in Präsenz versus virtuell unterstützt unter besonderen Bedingungen abzuwägen. Ohne die Möglichkeit virtueller Beratungen können zur Zeit – und auf noch nicht absehbare Sicht – Supervisionen und Coachings gar nicht, nicht durchgehend oder nur unter Eingehen nicht einschätzbarer Risiken in Präsenz durchgeführt werden. Bedarfe sind jedoch vorhanden und teilweise akut – u.a. im Kontext der Bewältigung von Krisen und Traumata. Parallel nutzen Klienten/innen für die Ausübung ihrer beruflichen Aufgaben und Verantwortungen verstärkt virtuelle Medien und ein entsprechender Kompetenzaufbau und eine Gewöhnung sind vielfach zu verzeichnen.

Der Fachbeirat vertritt die Meinung, dass in Zeiten, in denen Wege für Kommunikation, Interaktion, Gemeinschaft und Zusammenarbeit für die Ausübung der beruflichen Tätigkeiten der Klienten/innen weiterentwickelt werden, diese Möglichkeiten für Supervisionen und Coachings unter Wahrung der hohen Qualität und Professionalität zu prüfen sind. Die Anwendung virtueller Medien in Beratungen erfordert im Verständnis des Fachbeirats u.a. eine die grundlegenden fachlichen Kompetenzen ergänzende professionelle Medienkompetenz der Supervisoren/innen.

Formen und Settings virtuell unterstützter Supervisionen und Coachings

Verschiedene Settings und Formate in der Online Supervision sind möglich. So können Videokonferenzsysteme sowohl in Einzel- als auch Gruppencoachings eingesetzt werden. Zudem können Beratungsprozesse ganz oder nur zu einem Teil – als sogenannte Blended oder Hybrid-Maßnahmen – durchgeführt werden. Letztere könnten z.B. hilfreiche Szenarien in Zeiten der Pandemie und sich ändernder Hygieneregeln sein. Coaching-Portale bieten die Möglichkeit, Prozesse sowohl mit synchronen als auch asynchronen Phasen zu gestalten.

In diesem Papier beschränken wir uns auf die Betrachtung von online Supervisionen und Coachings, die live stattfinden.

Supervisionen und Coachings haben eine persönliche Entwicklung zum Ziel, für die eine vertrauensvolle, professionelle Beziehungsgestaltung Grundlage ist, in der Reflexions- und Entwicklungsräume entstehen, Sicherheit und Autonomie berücksichtigt werden und Klient/in und Supervisor/in in einem entsprechenden Kontakt, in Verbindung und Resonanz sind.

Supervisor/in und Coach/in tragen für die Prozessgestaltung die Verantwortung und sind daher auch verantwortlich dafür, die Möglichkeit des Einsatzes virtueller Medien mit den Klienten/innen zu prüfen und relevante Rahmenbedingungen hierfür zu klären. Für die Anwendung virtueller Kommunikation kann es bedeutend sein, ob sich Klienten/innen und Supervisoren/innen und Coachs/innen bereits in Präsenz kennen oder ob die Erstbegegnung schon virtuell stattfindet.

Wenn möglich, empfiehlt sich ein Auftragsklärungs- und Orientierungsgespräch in Präsenz und ein anschließender, virtuell unterstützter Prozess. Bei Hybrid-Maßnahmen empfiehlt sich eine Einigung darüber, wie die Sitzungen verteilt bzw. Entscheidungen über Präsenz oder virtuell getroffen werden. Die Klienten/innen sollen Wahlmöglichkeiten und Handlungsspielräume darüber haben, welches Format sie bevorzugen und wie sie sich in diesen Formaten selbstbestimmt (mit-) bewegen.

Besonderheiten virtueller Begleitungsmaßnahmen

Erfolgs- und qualitätsentscheidend für virtuell unterstützte Supervisionen und Coachings sind das Bewusstsein und Wissen, dass Kommunikation und Beratungsprozesse mediengerecht gedacht und gestaltet werden müssen. So wie auch unterschiedliche Räumlichkeiten und äußere Faktoren systemisch wirkende Faktoren auf Präsenzmaßnahmen sind. Hilfreich ist das Grundverständnis, dass jede Kommunikation geprägt ist von verschiedenen Perspektiven und selektiver Wahrnehmung. Der Versuch, 1 : 1 einen Präsenzprozess virtuell abzubilden, wird höchstwahrscheinlich scheitern. Hier einige ausgewählte Überlegungen, die hilfreich für die Vorbereitung und Klärung von Maßnahmen sein können:

- *Wie kommen wir gut im virtuellen Raum im Hier und Jetzt an?*
Im Online-Setting muss das „Dazwischen“ seinen Platz finden, d.h. Raum für Joining und Rapport, für Smalltalk und Anwärmern geschaffen werden.
- *Was ist mir als Supervisor/-in / Coach/in wichtig über die Räumlichkeit meines Gegenübers zu wissen, damit ich eine gute Vorstellung von dem bekomme, was ich über die Kamera nicht sehe?*
So wird ermöglicht, den Raum für eine Prozessgestaltung über den Kameraausschnitt hinaus zu erweitern.
- *Wie kommen und bleiben wir in dieser physischen Distanz in einer guten Beziehung?*

Für die Beziehungsgestaltung und den Umgang mit Störungen braucht es virtuell andere Methoden und Techniken für vergleichbare Intentionen und Wirkungen.

- *Welche Vorteile bietet der Einsatz von Medien vielleicht auch?*

Z.B. lassen sich schnellere und höhere Selbstoffenbarungen in online Maßnahmen beobachten, es entstehen andere Schutzräume. Während der Pandemie wirkt auch oft das Homeoffice als förderliche, öffnende Umgebung.

- *Welche Einschränkungen einerseits und neuen Möglichkeiten andererseits sind für Interventionen und Einsatz von Materialien und Techniken gegeben und was bedeutet dies für die Prozessgestaltung?*

Auch virtuell lassen sich viele Tools und Kreativitätstechniken einsetzen. Z.B. ist das Herstellen von Synchronisation bzw. Synchronie zwischen Klient/in und Supervisor/in in Verbindung mit dem körperlichen Erleben der Beteiligten (Embodiment) in Beratungsprozessen in videobasierten Formaten möglich, aber anders umzusetzen als in Präsenz.

- *Welche medienspezifischen Faktoren sind zu berücksichtigen?*

- Eine längere Fixierung des Bildschirms mit den Augen z.B. ist schädlich bis gesundheitsgefährdend und daher sollten entsprechende körperbezogene Interventionen und Techniken angewandt werden.

- Online-Beratung kann eine intensivere, emotionale Wirkung haben, dadurch dass Teilnehmende sehr auf sich zurückgeworfen sind. Dies müssen Supervisor/innen in der Prozessbegleitung entsprechend beachten.

- Gesicht und Stimme sind wichtige Medien, mit deren Hilfe Menschen einander den Zustand von Sicherheit signalisieren können. Dies ist sowohl im direkten Kontakt als auch in videobasierten Formaten möglich (und erfordert z.B. eine entsprechende Positionierung und Einstellung der Kamera).

- *Welche Visualisierungsmaterialien möchte der/die Supervisor/in einsetzen und welche sollte vielleicht auch der/die Klient/-in im Zugriff haben? Welche Möglichkeiten sind vorhanden? (z.B. Flipchart, verschiedenfarbige Stifte, Papier, Karten etc.)*

Auch Aufstellungsarbeiten sind in online Maßnahmen möglich. Ergänzend zu haptischen Gegenständen lassen sich bei fortgeschrittener Medienkompetenz einige Tools auch online über die Bildschirmfreigabe oder Application Sharing nutzen.

Räumlichkeiten und Atmosphäre

Eine Besonderheit im Unterschied zu einer Präsenzmaßnahme sind die Räumlichkeiten, die in der virtuellen Begleitung von den Klienten/innen mitbestimmt werden.

Sehr wichtig ist im Vorfeld der virtuellen Begegnung die Verständigung über geeignete Räumlichkeiten. Supervisoren/innen sollten sich überlegen, welche Rahmenbedingungen für ihre Arbeit wichtig bis essentiell sind, die sie selbst und auch die Klienten/innen gewährleisten sollten.

So, wie Präsenz-Supervisionen und Coachings meist in separaten Räumlichkeiten stattfinden, wäre es unterstützend, wenn diese auch online sowohl im Arbeitsumfeld als auch im Homeoffice in einem geschützten Raum stattfinden. Sollte der/die Klient/in über keine andere technische Möglichkeit als den Computer am Arbeitsplatz oder Schreibtisch verfügen, empfiehlt sich eine besonders achtsame Ankommensphase, in der Raum für den Prozess entstehen kann.

Des Weiteren ist wichtig zu klären, dass der/die Klient/in Störungen von außen vermeidet.

Kompetenzen, Haltungen und Einstellungen, kulturelle Faktoren

Vorrangig für das Gelingen einer virtuell unterstützten Supervision und eines Coachings sind die Haltungen der Teilnehmenden im Sinne einer Affinität gegenüber technischen Medien. Für Widerstände und eine ablehnende Einstellung dem Einsatz von Technik gegenüber gibt es gute Gründe. In diesem Falle ist ein Online Coaching nicht empfehlenswert. Dies kann ebenso der Fall sein, wenn der Einsatz von Technik für derartige Prozesse nicht stimmig mit der Kultur und dem Selbstverständnis der in einer Organisation bzw. Institution Handelnden und ihrer internen Kommunikation ist.

Eine essentielle Voraussetzung für den Einsatz virtueller Technik, vor allem beim Einsatz von Video-Konferenzsystemen, sind entsprechende Medienkompetenzen der Supervisoren/innen und Coachs/innen, die auf ebenso professionellem Level vorhanden sein müssen, wie die fachlichen Kompetenzen. Eine entsprechende Weiterbildung Erfahrung ist daher zwingend erforderlich. Der/Die Supervisor/in muss die Funktionalitäten und Anwendung des jeweils zum Einsatz kommenden Tools kennen und Basisfragen zur Technikanwendung auf der Userseite sicher und souverän begleiten können.

Der/Die Klient/in sollte ebenfalls über Technik-Know-how bzw. eine Vertrautheit im Umgang mit virtuellen Medien verfügen.

Technische Voraussetzungen und Rahmenbedingungen

Wie bei Präsenzveranstaltungen Räumlichkeiten und deren Ausstattung relevant sind, ist dies bei online Maßnahmen ebenso und bezieht sich auf die technischen Rahmenbedingungen wie z.B.:

- eine ausreichende Internetverbindung
- eine adäquate Software- und Hardwareausstattung (z.B. Computer mit adäquater Kamera etc).
- angemessenes Setting, angemessene Ausleuchtung
- geeignete (virtuelle) Tools

Auch für den/die Klient/in empfiehlt sich ein ausreichend großer Bildschirm und eine Kamera mit angemessener Auflösung. Von einer Supervision über ein Smartphone raten wir ab und selbst ein Tablet kann für die Gewährleistung einer möglichst störungsfreien Kommunikation nicht ideal sein. Falls mit externen Bildschirmen gearbeitet wird, sollte die Position der Kamera einen direkten Augenkontakt ermöglichen.

Falls ein Videokonferenzsystem nicht über die Organisation zur Verfügung gestellt werden kann, ist Voraussetzung, dass der/die Berater/in über eine eigene Lizenz verfügt und einen Auftragsdatenverarbeitungsvertrag mit dem jeweiligen Anbieter abgeschlossen hat. Kostenfreie Tools sind in der Regel nicht DSGVO-konform bzw. bieten keinen ausreichenden Datenschutz. Da viele Einstellungen individuell auf der Clientseite vorzunehmen sind, ist jede/r Berater/in verpflichtet, die zugrundeliegenden Datenschutzbestimmungen zu erfüllen. Hilfreiche Informationen können folgenden Seiten entnommen werden: <https://www.bundesregierung.de/breg-de/service/publikationen/die-eu-datenschutz-grundverordnung-727550> und auf das DSG-EKD <https://www.kirchenrecht-ekd.de/document/41335>. Auch Trainer- und Berater-Berufsverbände bieten hier Unterstützung in Form von FAQs, Webinaren bis hin zu TechniksUPPORT an.

Fazit:

Der Fachbeirat Supervision und Coaching des Diakonischen Werks Württembergs erachtet grundsätzlich die Durchführung von professionellen Supervisionen und Coachings mithilfe virtueller Medien für möglich und qualitativ hochwertig. Entsprechende Haltungen, fachspezifische Medienkompetenzen und technische Rahmenbedingungen sind grundlegende Voraussetzung.

Für die Zeit nach der Pandemie können digitale Formate auch weiterhin eine Alternative und Ergänzung zu Präsenzveranstaltungen sein. Finanzielle Erwägungen sollten dabei auf keinen Fall ausschlaggebend sein. Es sollte stattdessen, individuell auf die KlientInnen bezogen und in gegenseitigem Einverständnis, jeweils sorgfältig geprüft werden, welche Formen der Kommunikation in den nachfolgenden Settings am hilfreichsten und passend sind.

04.02.2021

Arbeitsgruppe des Fachbeirats Supervision und Coaching, Diakonisches Werk Württemberg e.V.:

Dr. Sabine Horst, Dr. Werner Lude, Frau Helga Benz-Roeder, Prof. Dr. E. Hammer, Pfarrerin C. Krüger