

## Wandel in Beratung und Supervision 2020/2021

Die Kontakteinschränkungen, in Verbindung mit Covid 19, haben den Wandel in der Nutzung internetgestützte Kommunikationsformate - auch im Bereich psychosozialer Beratung - enorm beschleunigt.

Geprägt von analogen Settings stellen die neuen Bedingungen, sowohl Berater als auch Klienten vor teils verwirrende Herausforderungen.

\*\*\*

### **Verwirrung ist der Beginn kreativen Wandels (Thomas Weiss)**

Beratung, Coaching, Supervision lebt von sozialer Interaktion. Grundsätzlich ist Kommunikation als wechselseitigen Austausch ein sehr komplexer Vorgang. Zwei oder mehreren Menschen senden, empfangen und entschlüsseln dabei, verbale, paraverbale oder nonverbale Reize.

Die Methode, die Form oder das Medium, welches Sender und Empfänger dabei verwenden ist nicht festgelegt.

Im Laufe seiner Geschichte hat der Mensch immer neue Übertragungsformen entwickelt. Töne, Sprache, Bewegung, Bilder, die Erfindung von Buchdruck, Funk und Elektronik haben so Kommunikationsformen und Möglichkeiten stetig verändert.

Durch die Nutzung von Bild- und Schriftzeichen können Menschen sich auch asynchrone mitteilen und austauschen – also, ohne gleichzeitig an einem Ort zu sein.

Rückblickend werden diese Entwicklungen als Fortschritt gesehen und die Nutzung als selbstverständlich angenommen. Die Veränderungen, die dazu nötig waren, brachten aber immer auch „Chaos“ im Sinn von Verunsicherung und Verwirrung. So wurde zum Beispiel Hieroglyphen nicht auf den ersten Blick von allen gelehrten Ägyptern als „Gottes Geschenk“ gesehen und lösten wie Jahrtausende später die Verbreitung von Büchern, oder noch später die Einführung des Telefons auch, große Ängste und Widerstände aus.

Die Transformationen können als „kollektive Heldenreisen“ bezeichnet werden an deren Beginn Aufgaben aus innerem Antrieb oder durch äußere Ereignisse stehen. Die dafür nötigen Veränderungen fordern das Lösen von sicheren Gewohnheiten und bringen damit Ängste und Widerstände. Erst durch die Überwindung dieser, wird es möglich, sich als „Held\*innen“ mutig auf den Weg zu machen. Es gilt es vielfältige Prüfungen zu überstehen und Rückschläge zu verkraften. Klassisch ist man dabei alleine unterwegs oder finden Unterstützung von Mentoren.

2020/2021 wurden viele Menschen mit starken Eingeschränkten in der gewohnten Begegnung- und Kommunikationskultur konfrontiert. An vielen Orten in unterschiedlichsten Kontexten wurden aus der Not nach Alternativen gesucht. Dabei gewann internetgestützte Kommunikation enorm an Bedeutung – auch im Bereich psychosoziale Beratung.

Es begann eine „kollektive Held\*innenreise“ mit Ängsten und Widerständen, Neugier, Prüfungen, Rückschlägen und Erfolgen.

**Fürchte nicht das Chaos, denn im Chaos wird das Neue geboren.**  
(Carl Gustav Jung)

Seit etwa 30 Jahren verändert das Internet, immer auch begleitet von kritischen Stimmen, die Kommunikation von Menschen privat wie beruflich.

Im psychosozialen Bereich etablierte sich in den letzten 20 Jahren die „Onlineberatung“ via Telefon und E-Mail. Vor allem Wohlfahrtsverbände und große Anbieter nutzen die Vorteile der synchron/verbalen und asynchron/schriftbasierten Kontakte, um niederschwellig und anonym Unterstützung anbieten zu können. Der Begriff „Onlineberatung“ stand bis 2020 meist für E-Mail und Telefonberatung.

Professionelles Coaching im Organisations- und Managementbereich wurde für große Konzerne und Verbände immer interessanter und zunehmend im Netz auch via Video nachgefragt.

Die durch die Pandemie ausgelösten Kontaktbeschränkungen veränderte die Kommunikationsgewohnheiten in (fast) allen Branchen. Für analog – im Face-to-Face Setting arbeitende Berater\*innen und Supervisor\*innen bedeuteten sie ein Berufsverbot. Die Maßnahmen waren nachvollziehbar, die Veränderungen, die damit einher gingen, waren in ihrer Tragweite aber schwer zu verstehen und führten viel Verwirrung und Unsicherheit.

In das „Chaos“ von Überraschung, Verdrängung, Hilflosigkeit und Ängsten mischte sich bei Einzelnen und dann in Netzwerke aber schon nach kurzer Zeit, eine „Überlebensenergie“. Nach dem ersten Schreck wurde auch im Kontext von Beratung nach „Notlösungen“ für den Kontakt zu Klient\*innen gesucht. Als die Kommunikationsform, die dem bekannten Face-to-Face am nächsten kommt, rückte Videotelefonie in den Fokus. Bald begannen auch Menschen, die bis dahin der Nutzung von internetbasierter Technik eher skeptisch gegenüberstanden sich damit auseinanderzusetzen.

Allen Widerständen und Ängsten zum Trotz, wurden Videomeetings die Alternative, der sich immer mehr näherten. Auch wenn die Nachfrage nach schriftbasierter Beratung via Chat und Mail ebenfalls enorm stieg wurde der Begriff „Onlineberatung“ Anfang 2021 nahezu gleichbedeutend zu „Videoberatung“ verwendet.

Synchron-audiovisuelle Formate sind fester Bestandteil im Kontakt mit Klient\*innen geworden. Dabei beschäftigen Themen wie Datenschutz, Grenzen und Möglichkeiten oder Wirkmechanismen der „neuen Begegnungswelt“ die Branche intensiv.

Während Verbände, Hochschulen und Universitäten an wichtigen Rahmendbedingungen – zur Umsetzung und Qualitätssicherung arbeiten und wissenschaftliche Studien laufen, wird „zoomen“ als Synonym für Videomeetings schon als regelmäßig genutztes Kommunikationsmittel verwendet.

Der Markt für Hardware ist gewachsen und Software entwickelt sich (auch mit 3D-Animationen aus der Virtual-Reality Welt) täglich weiter.

Das Angebot von unterschiedlichsten Weiterbildungsmöglichkeiten steigt, während gleichzeitig wichtige Diskussionen über Qualitätsstandards im professionellen Einsatz geführt werden.

Analog geprägte Berater\*innen und Supervisor\*innen haben sich auf das neue Medium eingelassen und dabei erste Hürden für die Nutzung überwunden. Im Erkunden der virtuellen Kommunikationsform entstehen dabei immer neue Fragen.

Wie kann die medienstützte Begegnung mit dem Klienten so gestaltet werden, dass sich ein gemeinsamer Erlebnisraum für soziale Interaktion öffnet? Wie kann Beziehung und Kommunikation als „urmenschliche“ Bedürfnisse und Basis für gelingende Entwicklungsprozesse im Netz ermöglicht werden? Wie können analoge Methoden im virtuellen Raum übertragen werden?

Auf der Suche nach Antworten sind Berater\*innen wiederum im Netz unterwegs. Hier treffen sie oft auf ein ehr verwirrendes „Chaos“ an vielfältigen Informationen, die ein hohes Maß an Medienkompetenz fordern.

Und auch hier zeigt sich neben der Überforderung im „sich nicht auskennen“ kreative „Überlebensenergie“. Es entwickeln sich lebendige, bunte Netzwerke von Menschen, die sich im Sinne von schöpferischen Verknüpfungsprozessen - den Herausforderungen stellen.

Berater\*innen, Supervisor\*innen und andere im positivsten Sinn „neugierige Held\*innen“ treffen sich in virtuellen Räumen zum kollegialen Austausch. Peergruppen testen Technik und Methoden, diskutieren über Unsicherheiten mit Datenschutz und die Möglichkeiten diesem gerecht zu werden und viele andere Themen.

In „risikofreier“ Stimmung werden technische Hürden genommen, der Umgang mit dem neuen Nähe-Distanz-Gefüge geübt, Grenzen erkannt und Möglichkeiten entdeckt und ausprobiert. Dabei werden Kompetenzen aus der analogen Welt genutzt und im neuen Raum erweitert.

Die (Weiter-) Entwicklung internetgestützten Kommunikationsformate wurde durch die Pandemie beschleunigt. Der Wandel ist in vollem Gange. Digitalität – also die Verschränkung von analogen und digitalen Wirklichkeiten wird uns weiter beschäftigen. Dabei bleibt es spannend welche weiteren Möglichkeiten entstehen, welche sich als nützlich, hilfreich oder unbrauchbar erweisen. Was wird sich weiterentwickeln und was auch wieder auch verschwinden? Sicher scheint, das „Blendet Counseling“ - die Begleitung von Menschen über unterschiedliche Kommunikationswege - auch nach der Pandemie, durch audiovisuelle Kommunikationsformen bereichert wird.

Es bleibt zu wünschen, dass der Prozess eine „kollektive Held\*innenreise“ bleibt an der, unterschiedlichste Akteure gemeinsam, lebendig, bunt und kreativ Neues in die Welt bringen.

#### Quellen/Inspiration und Literaturhinweise

Engelhardt, E.M. & Reindl, R. (2016). Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? *Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4(2), 130-144. Zugriff am 15.11.2016. Verfügbar unter <http://www.resonanzen-journal.org>

Georg Jones, (2014), Bei Anruf Verrat <https://www.theeuropean.de/george-jones/8163-angst-vor-dem-fortschritt-das-telefon>

Daniel Schrade (2018) <https://sagwas.net/wer-hat-angst-vor-den-medien/>