

Neue Wege der Nähe durch videobasierte Onlineberatung in Zeiten der Pandemie und Überlegungen zur Verknüpfung dieser mit einer systemischen Beratungshaltung

Die vorliegende zusammenfassende Darstellung der Arbeit führt die Leserschaft durch eine thematische Einordnung der behandelten Themenkomplexe, gefolgt von der Vorstellung des Vorgehens und schließt mit einer komprimierten Aufführung der zentralen Erkenntnisse ab. Konkret befasst sich die Bachelorarbeit mit den folgenden drei Fragestellungen:

1: Was sind die Bestandteile der aktuellen Onlineberatungspraxis und welche Veränderungen lassen sich vor dem Hintergrund der Pandemie erkennen? Wie werden diese Veränderungen in der Praxis umgesetzt und hinsichtlich ihrer Chancen und Herausforderungen eingeschätzt?

2: Was sind zentrale Aspekte einer systemischen Berufspraxis und inwiefern spielt die Haltung eine Rolle?

3: Inwiefern kann eine systemische Berufspraxis in der (videobasierten) Onlineberatung Anwendung finden und welche Chancen und Herausforderungen werden bezüglich der Übertragung auf die digitale Praxis erlebt?

Um den oben genannten, richtungsweisenden Fragestellungen nachzugehen, beinhaltet die Arbeit zu Beginn einen theoretischen Teil, welcher mit einem empirischen Teil ergänzt wird.

Zu Beginn des Theorieteils werden zentrale Begriffe wie Beratung, Onlineberatung, „systemisch“ und systemische Beratung definiert. Im Verlauf bietet die Arbeit vertiefende Informationen und bereits bestehende Forschungsergebnisse zu den Grundlagen systemischer Beratung und Therapie, sowie den Rahmenbedingungen der Onlineberatung. Die Theoriekapitel schließen mit je einem Zwischenfazit ab, welches einen strukturierten Überblick über die Thematik bietet und sich stets auf die oben aufgeführten Fragestellungen bezieht und versucht erste Rückschlüsse hinsichtlich der Beantwortung der Fragestellungen zu ziehen.

Im empirischen Teil der Arbeit wird zunächst die Herangehensweise an die qualitative Forschung transparent dargestellt. In dem Zuge wurde das leitfadengestützte Interview herangezogen, um mit vier Expertinnen und Experten in einen Austausch über die Thematik der systemischen (videobasierten) Onlineberatung zu treten. Dabei beruhte die Herangehensweise auf dem Prinzip der theoretischen Offenheit – die Annäherung an den Forschungsgegenstand resultierte aus dem alltäglichen (beruflichen) Erleben der Teilnehmenden. Zur teilweisen Strukturierung der Interviews wurde ein Fragenkatalog erstellt. Bei der Auswahl der Interviewteilnehmenden richtet sich das Hauptaugenmerk auf die Diversität der beruflichen Kontexte. Der Hintergrund dessen ist die Kumulation

verschiedener Erfahrungswerte und Sichtweisen auf die zu untersuchenden Thematiken. Da es sich um Expertinnen- und Experteninterviews handelt, ist der gemeinsame Nenner der Interviewteilnehmenden in der jeweiligen Berufspraxis die Arbeit mit einem systemischen Ansatz.

Das Herzstück der Untersuchung findet sich in der Auswertung und Diskussion – die Theorie wird mit den Ergebnissen aus der Forschung in Bezug zur Praxis gesetzt, um daraus Überlegungen für weiterführende Forschungen treffen zu können. Erfahrungen und Einschätzungen der befragten Gruppe werden abgeglichen und in einen gemeinsamen Kontext gesetzt: eine systemische Onlineberatung?! Es werden diverse Impulse bezüglich systemischer Videoberatungspraxen aufgezeigt und unterschiedliche Variablen der Videoberatung herausgestellt. Als Methode zur Datenauswertung wurde die qualitative Inhaltsanalyse in Anlehnung an Kuckartz gewählt. MAXQDA diente in diesem Zusammenhang als Auswertungssoftware. In der Software wurde ein thematisch gegliedertes Kategoriensystem erarbeitet und die zuvor transkribierten Interviews durch Interpretationsarbeit den jeweiligen Haupt- und Subkategorien zugeordnet.

Anschließend an die knappe Vorstellung von Themen und Vorgehen, werden in den folgenden Abschnitten die wichtigsten Impulse aus der theoretischen und praktischen Auseinandersetzung aufgezeigt. Zur Strukturierung lehnt die Darstellung an die oben aufgeführten Fragestellungen an. Da eine Übersicht aller Ergebnisse den Rahmen dieser Zusammenfassung sprengt, ist die folgende Darstellung deutlich verkürzt. Hierbei ist auf die breite Streuung Erlebnisse und Einschätzungen der der befragten Gruppe hinzuweisen, welche durchaus ideen- und impulsgebend für weitere Forschungsvorhaben sein können.

1: Bestandteile aktueller Onlineberatungspraxen; Veränderungen in Verbindung mit der Pandemie; Einschätzung hinsichtlich Chancen und Herausforderungen

Die bestehende Literatur zum Thema der Onlineberatung behandelt insbesondere textbasierte Beratungsformate in ihren Definitionsversuchen und Vertiefungen. In den geführten Interviews wurde der Begriff der Onlineberatung, ohne vorangegangene Begriffseingrenzung, von allen Interviewteilnehmenden mit der videobasierten Beratung verknüpft. Onlineberatungsangebote bilden neben der klassischen face-to-face Beratung eigenständige Beratungsformate (text- und videobasiert), welche in Hinblick auf die Nutzung und den Zugang für Ratsuchende unterschiedliche Rahmenbedingungen aufweisen. Die Nutzung digitaler Tools, insbesondere der Videoberatung in psychotherapeutischen Berufskontexten, haben durch die Pandemie deutlich zugenommen. Die Anbietenden werden durch die Nutzung vor technische, organisatorische, konzeptionelle, methodische und datenschutzrechtliche Herausforderungen gestellt. Die Rolle der beratenden Person variiert je nach Beratungsformat und fordert Beratungskompetenzen, welche verglichen zur klassischen face-to-face Beratung variieren. Es ist zu klären, in welchen Settings (Supervision, Coaching, Einzelberatung, Gruppensitzungen, Lehre etc.) die Onlinepraxen nachhaltig und wirksam sind und welche methodischen Ausrichtungen für die jeweiligen Settings

förderlich sind. Herausfordernde Variablen (s.o.) sind vorab auch mit den Ratsuchenden zu klären. Die Zielgruppen benötigen gewisse Hilfsmittel und Ressourcen (z.B. einen Internetzugang) um digitale Beratungsangebote überhaupt in Anspruch zu nehmen. Zudem inkludieren digitale Settings diejenigen, welche aufgrund von anderweitigen Barrieren keine klassische Beratung aufsuchen können (z.B. aufgrund der Ortsabhängigkeit). Die Ortsunabhängigkeit, Möglichkeit der Mehrpersonensettings, die schnelle Intervention in Krisensituationen, Flexibilität hinsichtlich Terminvergabe sowie Zeitersparnis und Stressreduktion durch geringere Störgeräusche werden darüber hinaus als Chancen der Onlineberatung genannt. In Kontrastierung zu textbasierten Formaten oder einem Telefonat wird erwähnt, mehr Informationen über die Person zu erhalten (Mimik/Gestik), welche nichtsdestotrotz durch den Videoausschnitt deutlich reduzierter als in face-to-face Settings wahrgenommen werden. Die Befragung bestätigt darüber hinaus die theoretische Annahme, dass die Onlineberatung besonders durch die Pandemie einen großen Umschwung erfahren habe – in vorpandemischen Zeiten, hätten sich die Befragten die Nutzung digitaler Medien nicht vorstellen können. Eine datenschutzkonforme Ausrichtung der Angebote ist im Zusammenhang der Onlineberatung unverzichtbar. Es sollten DSGVO konforme Videokonferenzsysteme genutzt werden. Die praktischen Erfahrungen der befragten Gruppe spiegelt die Anforderungen der Rechtsprechung nur in geringen Teilen wieder. Es besteht ein klarer Aufklärungs- und Weiterbildungsbedarf für die Themen Datensicherheit und Datenschutz.

2: Zentrale Aspekte systemischer Berufspraxen; die Rolle der Haltung

Diverse Wissenschaftsdisziplinen untersuchen die Relation zwischen Mensch und Welt auf der Suche nach Erklärungen von Funktionsweisen, Beziehungen und Wechselwirkungen innerhalb von Systemen und ihrem Austausch mit der Umwelt. Die systemische Schule charakterisiert sich somit interdisziplinär. Systemische Berufspraxen grenzen sich von kausal-linearen Denkschemata ab und betrachten Systeme in ihrer Komplexität, denn Systemelemente bedingen und verhalten sich zirkulär zueinander. Systemische Berufspraxen grenzen sich von der „einen Wahrheit“ ab. Im Mittelpunkt stehen subjektive Erlebenswelten/Wahrheiten oder beobachtende Eindrücke diesbezüglich. Letzteren wird mit Neugierde, Wertschätzung und Interesse begegnet, ohne dabei in wahrheitserhebende Kategorisierungen, beispielsweise Unterteilungen in Recht/Unrecht, zu unterscheiden. Ratsuchende werden dialogisch darin begleitet, den eigens konstruierten Wirklichkeiten, teils festgefahrenen Vorstellungen über die „Realität“, mit Skepsis zu begegnen und in Rückbezug auf eigene Ressourcen und Stärken, um mögliche Handlungsperspektiven zu erweitern. Lösungs-, Ressourcen-, Prozess-, Ziel-, und Auftragsorientierung sind wichtige Variablen systemischer Berufspraxen und der damit verbundenen Haltung. Die Rolle der Haltung hat von zentralem Stellenwert. Erst durch das Einnehmen eines systemischen Blicks wird eine Berufspraxis zur systemischen Praxis. Um die Haltung zum Ausdruck zu bringen, steht Beratenden in der Prozessberatung ein breites methodisches Repertoire zur Verfügung,

welches einer stetigen Anpassung an die Klientensysteme benötigt – Beratende selbst werden zu kreativen „Werkzeugmachern“. Oben Aufgeführtes bestätigen auch die Ergebnisse der Interviews – hervorzuheben ist die Haltung, welche meist weniger als Arbeitshaltung, sondern vielmehr als persönliche Überzeugung beschrieben wird.

3: Möglichkeiten zur Anwendung systemischer (videobasierter) Onlineberatung; Chancen und Herausforderungen im digitalen Übertrag in der Praxis

Zwei der Befragten befürworten den Einsatz von Methoden und Werkzeugen - dieser benötige eine kreative Übersetzung ins Digitale. Die anderen zwei Personen begegnen dem Einsatz mit Skepsis – Bedenken sind hier die Wirksamkeit und der Verlust des physischen Raumes. Systemische Fragestellungen, Aufstellungsarbeit (z.B. durch Figuren vor der Kamera) und Hausaufgaben stellen Möglichkeiten für systemische Onlineberatung dar. Es werden darüber hinaus weitere Erfahrungswerte und Ideen geteilt: Bildkartenarbeit via PowerPoint; Methoden werden gefilmt und im Cloud-Speicher den Ratsuchenden zur Verfügung gestellt. Die befragten Personen, welche aktiv Onlineberatung mit systemischer Haltung praktizieren, nutzen darüber hinaus klientenzentrierte, verhaltenstherapeutische und psychoanalytische Methoden. Die Befragten berichten, dass der systemische Ansatz insbesondere durch die Lösungsorientierung eine Chance für die Onlineberatung sei, es würde nicht das Problem im Fokus stehen – Menschen in der Onlineberatung aufzufangen sei ohnehin schwieriger. Die Kanalreduktion wird als Herausforderung in unterschiedlichen Dimensionen (u.a. Beziehungsaufbau und -gestaltung, Wirkung und Atmosphäre) wahrgenommen. Um dies kompensieren zu können, besteht die Chance neue Wege in digitalen Formaten zu erproben, um wegfallende Informationen (prozess- und inhaltsbezogen) erfragen zu können. Auch die beratenden Personen werden durch die physische Distanziertheit, trotz digitaler Annäherung, vor Herausforderungen im Umgang mit den neuen Settings gestellt. Selbstreflexion und -fürsorge werden als wichtige Komponenten wahrgenommen, um die bisher geringen Erfahrungswerte zu erweitern. Die Literaturrecherche hat ergeben, dass bereits erste Anwendungen entwickelt wurden, welche analoge Arbeit ins Digitale übersetzen, die in Onlineberatungssettings verwendet werden können (z.B. interaktives Genogramm oder Systembrett).

Die Arbeit bietet diverse Anhaltspunkte und viel Forschungspotenzial um hier aufgezeigte Themengebiete mit Tiefe und größerer Repräsentanz (z.B. altersübergreifende, flächendeckendere und berufskontextspezifischere Untersuchungen) zu bearbeiten und dadurch einheitlichere und repräsentative Stimmungsbilder zu erhalten.

Kontakt: Neele Baumgarten

2160230@stud.hs-mannheim.de