

Beziehungsqualität in der Online-Beratung

Vortragender: Mag. FH (DSA) Alois Huber

Ort, Datum: St. Pölten, 12.05.2020

Ausgangspunkt / Rahmen

- Aktuelle Erfahrungen aus Tele- („Fern-“) und Online-Beratung
 - Aktualität auf Grund der „Corona-Situation“
- wenig strukturiertes Erfahrungswissen vorhanden
- Zusammenfassung von Vor- und Nachteilen von Online-Beratung

- Persönliches Bestreben
 - Hemmschwelle und Sorge um Tele- und Online-Beratung minimieren
 - Persönliche Erfahrungen aus der Praxis der Fachcommunity zur Verfügung stellen

„Handeln sie stets so,
dass sich ein MEHR an
Möglichkeiten für sie und
ihre Klient*innen/Kund*innen
ergibt.“

Ethische Imperativ, Heinz von Foerster



„Nur wenn wir wissen was wir tun, können wir tun was wir wollen“ Moshé Feldenkrais

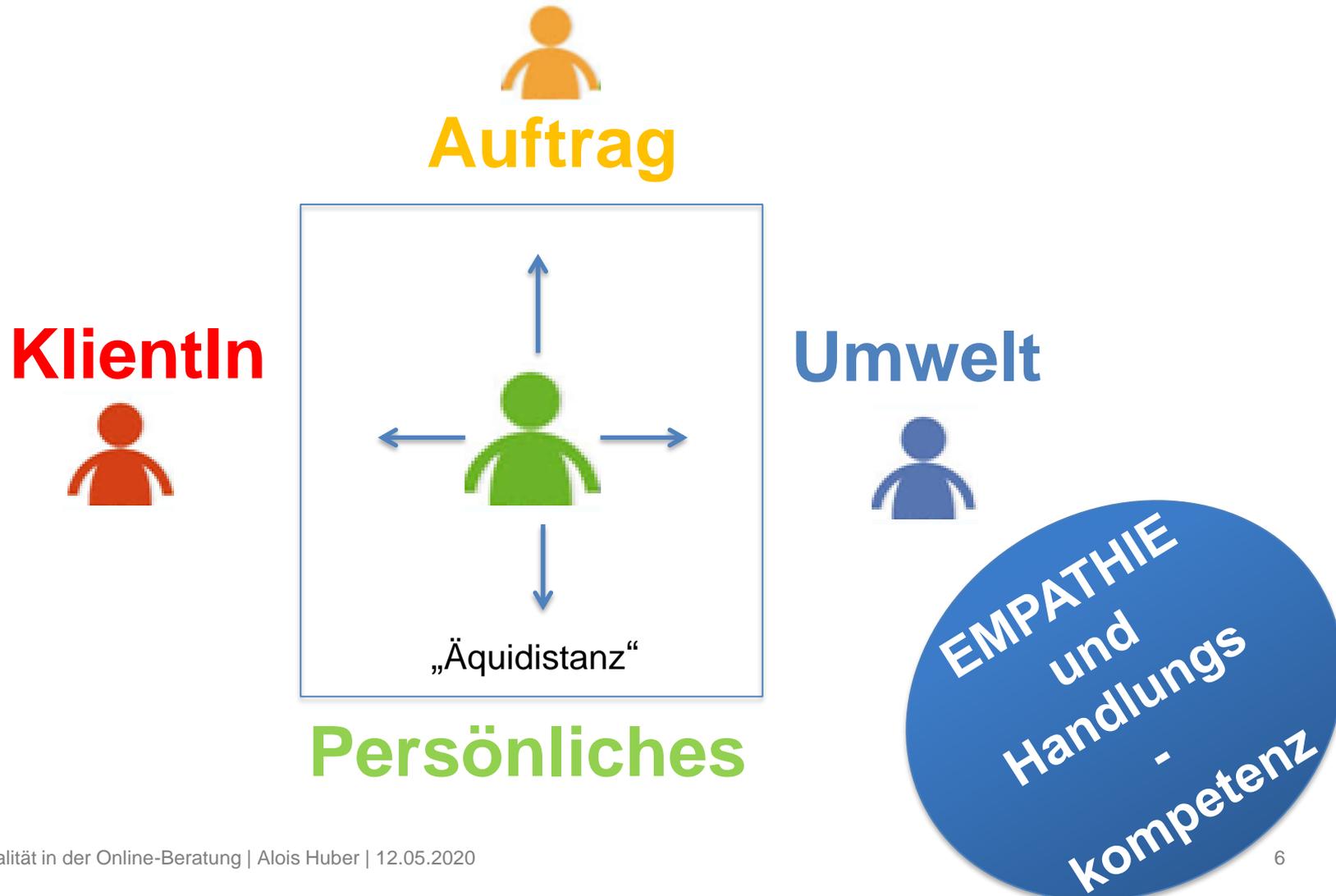
Synchrone und Asynchrone Kommunikationsmittel

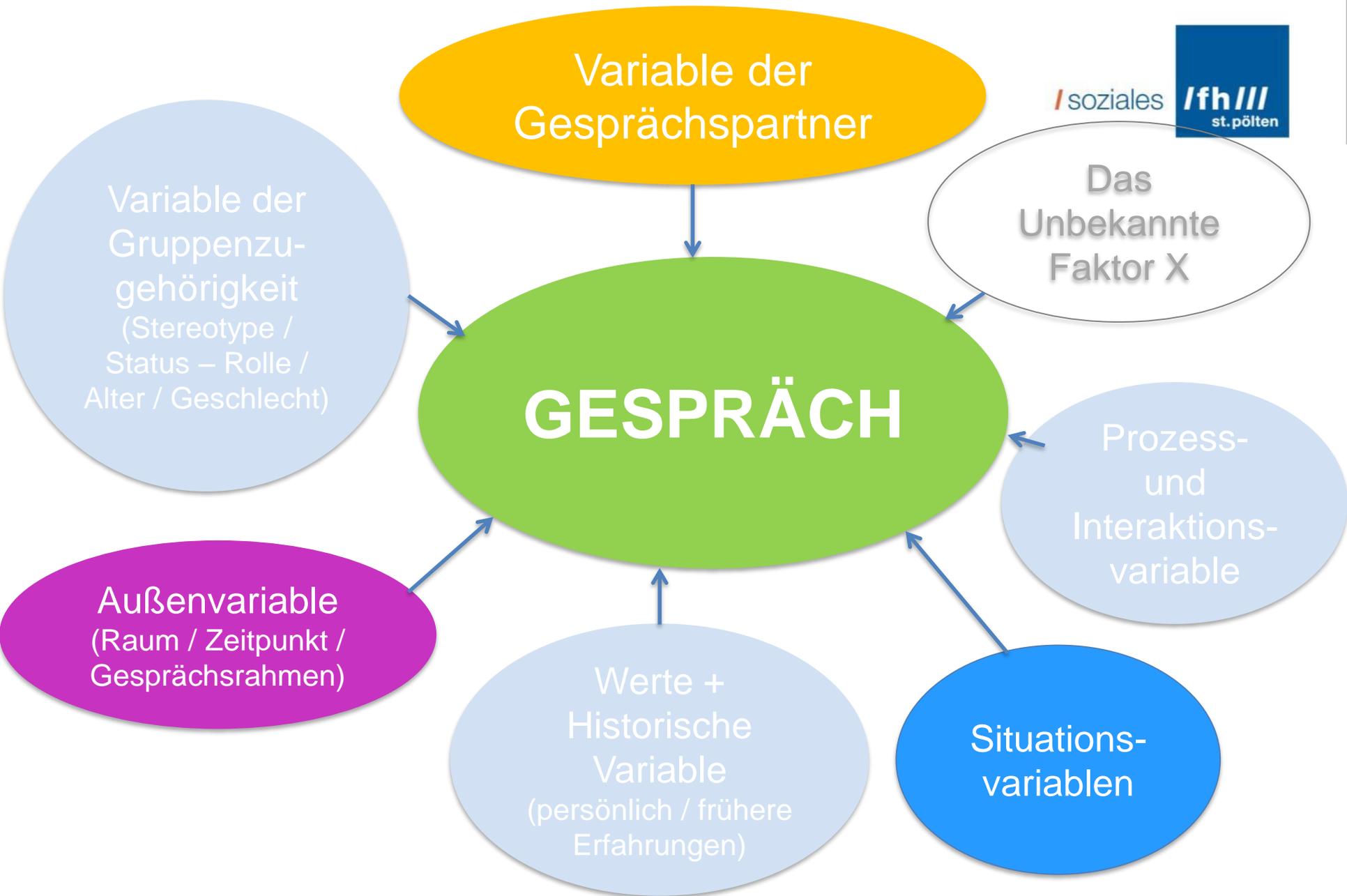
<u>Synchron</u>	<u>Asynchron</u>	<u>Merkmale</u>
<u>„face to face“-Kontakt</u>		klassisch, gewohntes Setting
<u>Telefonberatung</u>		nur Audio - ohne Sehen <u>„Voicerecording“</u>
<u>Tele- und Onlineberatung</u>		leicht verzögerte, nonverbale Kommunikation, Gesichtsfixiert
	<u>E-Mail-Kontakt</u>	zeitversetzt
	<u>Brief-Kontakt</u>	klassisch, auf Papier
<u>Mischform: „face to face“ zu Tele- oder Onlineberatung *</u>		positiv / seriös, sich einmal real gesehen zu haben
<u>Mischform: Tele- oder Onlineberatung zu „face to face“ **</u>		zur Anbahnung günstig für bestimmte Zielgruppen

Der gesicherte Beratungsraum

/soziales

fh III
st. pölten





Telefon- und Brief-Kontakt

- Telefon
 - Synchroner Kontakt
 - Ein häufig verwendetes Medium
 - Medium seit über 40 Jahren vorhanden – Handhabung meist bekannt
- Brief
 - Asynchroner Kontakt
 - Entschleunigende Wirkung
 - Mit Briefen kann die Zeit zwischen real-Kontakten überbrückt werden
 - Hat symbolhafte, haptische Bedeutung (z.B.: bei Lebensentscheidungen, Verabschiedungen, etc.). Auch eignen sich geschriebene Briefe um sie zu verbrennen, sie zu vergraben oder mit dem Wasser symbolisch davontreiben zu lassen (eher therapeutische Herangehensweise).

Nachteile von Online-Beratung

- Die*der Berater*in, die Institution haftet für den Datenschutz.
- Technische Mängel können Unsicherheitsfaktoren darstellen. Fixierung auf die Angst vor der Technik.
- Reduzierte nonverbale Kommunikation („Decoding“ ist nicht mehr automatisiert).
- Es ist schwerer mit Klient*innen in Kontakt zu kommen
 - „Pacing“-Probleme Distanziertheit, abgeschwächte Resonanzphänomene, eine minimierte Kontaktqualität
- Anstrengender als „face-to-face“-Kontakte (ungewohnt und neuartig).
- Unsicherheiten von Berater*innen übertragen sich auf Klient*innen.
- Eine kulturelle Dimension von Technik Ressentiments bei professionellen Helfer*innen.
- Höhere Aufmerksamkeit und Konzentration der Klient*innen, die nach einer Zeit jedoch schnell in ein völliges Abschalten umschwenken kann. (Achtung: „switch on – switch off“ der Aufmerksamkeit)

Vorteile von Online-Beratung (I)

- Örtliche und zeitliche Flexibilität
- Archivierung der Prozesse („Record“) ist möglich
- Anonymität und Distanz des Online-Settings kann Vorteile für die Klient*innen bedeuten. Trotzdem höhere Verbindlichkeit als bei Telefon-, E-Mail- oder Briefkontakten.
- Einfacheres thematisieren von „intimen Themen“
- Bestimmte Klient*innengruppen fühlen sich durch die Distanz eher angesprochen.
 - Man berichtet, dass Menschen mit diagnostizierten Angststörungen nun häufiger den Kontakt zu Berater*innen suchen.

Vorteile von Online-Beratung (II)

/soziales



- Klient*innen sind in ihrer Umgebung, in ihrem Umfeld. Das zu bearbeitende Thema ist präsenter und unmittelbarer. Es wird in seiner Umgebung, besprochen und auch dort wird interveniert.
- Die „Awareness“ und die Konzentration erhöht sich (vgl.: wie bei einer Beeinträchtigung von Sehen oder Hören), andere Sinneskanäle werden aktiviert
- Langsameres, klareres Sprechen kann positive Effekte haben
 - Entschleunigungseffekte können auf Klient*innen positiv wirken
- Mehr (erzwungene) Feedbackschleifen durch Berater*innen
- Eine „gesunde Distanz“ – die sogenannte Äquidistanz
 - zu Klient*innen und zum „Problem“
- Wenn keine anderen Kontakte möglich oder erlaubt sind, kann dies die einzige sinnvolle Kontaktart sein

Besser ist es überhaupt einen
Kontakt zu haben,
auch wenn dieser nicht optimal ist,
als keinen Kontakt zu haben....

Hinweis (I)

- Eigene Sicherheit ist wichtig!
 - muss ggf. erst erarbeitet werden, ev. im Kolleg*innenkreis
- Stabiles Internet – Kamera (und Headset)
- Spielregeln gehören unbedingt vereinbart
- Der emanzipatorische Ansatz ist höher als beim „face-to-face“-Setting, gerade durch die Distanz und Ungezwungenheit des Tele und Online-Settings. Die Distanz hat aber auch Vorteile
- Es ist „anders“ → ausprobieren!
 - Es ist wichtig sich aus der eigenen Komfortzone hinauszubewegen
- Anstrengung des Settings ausgleichen
 - Man ist viel fokussierter, d.h.: das Tele- und Onlineberaten ist anstrengend(er) – bewegen und Wasser trinken soll erlaubt sein
- Fokus auf Entschleunigung richten
 - Da beim Tele- und Onlinesetting mit einer Beschleunigung der Prozesse zu rechnen ist – Interventionen sollten „langsamer“ gestaltet werden

Hinweis (II)

- Mehr Feedbackschleifen
 - Paraphrasieren, klar und deutlicheres Ansprechen von Themen
- Nicht zu kognitiv, sondern mehr kreativ
 - Ganzheitlich, den Körper einbinden (z.B.: einmal die Augen schließen lassen, etc.)
- Konkreteres Ansprechen von Themen, Ereignissen, Vermutungen
 - „Wie geht es dir damit?“ - Klient*innen sind in einer Beratungstrance, einer Fokussierung
- Ent-Joiningphase:
 - Das „Ausfaden“, das Beenden des Beratungssettings ist wichtig, da das „Nach-Hause-Gehen“ wegfällt – lassen sie den Klient*innen Zeit
- Hardware, Beratungs Tools (Software)
 - 2 Bildschirme – für zur Anwendung kommende Methoden (Coachingtools, Whiteboard, Aufstellungsarbeit, etc.), für Fortgeschrittene
- Das Wichtigste beim Online-Beraten ist und bleibt das Atmen! Fokussieren sie darauf, achten sie auf die eigene Atmung und auf die der Klient*innen.

Hinweis (III)

2	6	7
5	4	8
3	1	/ / / / / / / /

NICHT alles verplanen!

Tool Beispiel:



Bsp.: Kontaktball:

Eine innovative Entwicklung zur “connectivity” von Online-Beratungs Teilnehmer*Innen.

Ein Ball der auf Druck reagieren soll und leuchtet, damit der Kontakt sinnbildlich dargestellt werden kann.

Im Entwicklungsstadium.....

Siehe: www.aloishuber.com

„Aus meiner Sicht ist Online-Beratung ...“

/soziales

fh III
st. pölten



**HERZLICHEN DANK FÜR IHRE
AUFMERKSAMKEIT!**

Literatur:

Moshee Feldenkrais, Bewusstsein durch Bewegung, 1968 et al

Heinz von Förster, “der ethische Imperativ”, Über das konstruieren von Möglichkeiten, S 49, 1973

Ziemons Michael, Internet basierte Ausbildungssupervision, 2010

Alois Huber, Supervision und Virtuelle Medien, S 4, 2000

Alois Huber, www.aloishuber.com, 2020