

SUPERVISION

Theorie – Praxis – Forschung

Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift
(peer reviewed)

2001 gegründet und herausgegeben von:

Univ.-Prof. Dr. Dr. Dr. **Hilarion G. Petzold**, Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit, Düsseldorf/Hückeswagen, Donau-Universität Krems, Institut St. Denis, Paris, emer. Freie Universität Amsterdam

in Verbindung mit:

Univ.-Prof. Dr. phil. **Jörg Bürmann**, Universität Mainz

Prof. Dr. phil. **Wolfgang Ebert**, Dipl.-Sup., Dipl. Päd., Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit, Düsseldorf/Hückeswagen

Dipl.-Sup. **Jürgen Lemke**, Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit, Düsseldorf

Prof. Dr. phil. **Michael Märten**, Dipl.-Psych., Fachhochschule Frankfurt a. M.

Univ.-Prof. Dr. phil. **Heidi Möller**, Dipl.-Psych. Universität Innsbruck

Lic. phil. **Lotti Müller**, MSc., Psychiatrische Universitätsklinik Zürich, Stiftung Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit; Rorschach

Dipl.-Sup. **Ilse Orth**, MSc., Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit, Düsseldorf / Hückeswagen

Prof. Dr. phil. **Alexander Rauber**, Hochschule für Sozialarbeit, Bern

Dr. phil. **Brigitte Schigl**, Department für psychosoziale Medizin und Psychotherapie, Donau-Universität Krems

Univ.-Prof. Dr. phil. **Wilfried Schley**, Universität Zürich

Dr. phil. **Ingeborg Tutzer**, Bozen, Stiftung Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit

© FPI-Publikationen, Verlag Petzold + Sieper Düsseldorf/Hückeswagen.

www.fpi-publikationen.de/supervision

SUPERVISION: Theorie – Praxis – Forschung

Ausgabe 12/2010

Explizite und implizite Verständnisse von Supervision – Eine Analyse anhand deutschsprachiger Online-Auftritte *

*Ralf Bolhaar, Münster***

* Aus dem „Department für Psychosoziale Medizin und Psychotherapie“ (Leitung: Prof. Dr. med. Anton Leitner, Donau-Universität Krems, <mailto:Leitner@Donau-Uni.ac.at>), Studiengang „Psychosoziale Supervision und Coaching“ (wissenschaftliche Leitung: Univ.-Prof. Dr. mult. Hilarion G. Petzold, „Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit“, Hückeswagen, <mailto:forschung.eag@t-online.de>.)

** Dem Text liegt die Master of Science These in Integrativer Supervision, DUK, Krems zu Grunde. Betreuer: Univ.-Prof. Dr. H. Petzold

Inhaltsverzeichnis

Eidesstattliche Erklärung	3
Kurzfassung/Abstract	4
Inhaltsverzeichnis	6
Abbildungsverzeichnis	9
Abkürzungsverzeichnis	10
Vorwort	12
1. Einleitung	14
2. Begriffsbestimmungen und Definitionen	17
2.1 Begriffsbestimmung Internet	17
2.2 Begriffsbestimmung Website und Homepage	17
2.3 Die Website als Medium im Sinne des Integrativen Ansatzes	18
2.4 Begriffsbestimmung Supervision	19
3. Soziale Wirklichkeitskonstruktionen im Internet	20
3.1 Leibliche Wahrnehmung in der virtuellen Kommunikation	21
3.2 Soziale Kognition, Emotion und Motivation im Internet	23
3.3 Soziale Repräsentationen	27
3.4 Selbst-, Ich- und Identitätskonzepte als Grundlage der Online-Darstellung	30
3.5 Selbstdarstellung und Eindrucksbildung im Internet	33
4. Kontaktaufnahme und Kommunikation im Internet	39
4.1 Die Entwicklung des World Wide Webs	39
4.2 Bedeutungsaspekte von Kommunikation	41
4.3 Der Online-Auftritt als virtueller Erstkontakt	43
4.4 Das Konzept der differenziellen Kundenorientierung	44

5. Usability – Kriterien für einen benutzerfreundlichen Internetauftritt	47
5.1 Wahrnehmungslenkung im Internet – strukturelle Aspekte	47
5.1.1 Relevanz des ersten Eindrucks	47
5.1.2 Motivationsfaktoren für Internet-User	48
5.1.3 Hirnorganische Aspekte bei der Wahrnehmung im Internet	49
5.1.4 (Gestalt-)psychologische Aspekte der Wahrnehmung	51
5.1.5 Lesen im Internet – Erkenntnisse und Konsequenzen	52
6. Exemplarische Analyse von Online-Auftritten von Supervisoren der DGSv	55
6.1 Vier typische Grundmuster und ihre Merkmale	55
6.1.1 Die Emotionalen oder Zugewandten	56
6.1.2 Die Sachlichen oder Distanzierten	63
6.1.3 Die Ungeordneten oder Chaotischen	70
6.1.4 Die Professionellen oder medial Begabten	75
7. Die Analyse der Online-Auftritte der deutschsprachigen Berufsverbände für Supervision	76
7.1 Der Auftritt der Deutschen Gesellschaft für Supervision	76
7.2 Der Auftritt der Österreichischen Vereinigung für Supervision	82
7.3 Der Auftritt des Schweizerischen Berufsverbandes für Supervision	85
7.4 Der Auftritt der Nationalen Verbände für Supervision in Europa	88
8. Gesamtanalyse von bundesweiten Supervisions-Online-Auftritten	92
8.1 Aufbau und Ziel der Untersuchung	92
8.2 Stichprobenbeschreibung	92
8.3 Darstellung der Ergebnisse	94
8.3.1 Persönlichkeitsmerkmale der Untersuchungsgruppe	94
8.3.2 Strukturelle und formale Aspekte: Übersichtlichkeit, Lesbarkeit, Verständlichkeit und Aktualität	96
8.3.3 Transparenz des beruflichen Selbstverständnisses: Qualifikation, Methodik und wissenschaftliche Grundlage	99
8.3.4 Herstellung von Kontakt: zugewandte Ansprache, professionelles Design und Seriosität	100

9. Bewertung der Online-Analyse	103
9.1 Mangelnde Medienkompetenz	103
9.2 Fehlende Leitkonzepte, unklare Methodik	104
9.3 Diffuse professionelle Identität	105
10. Konsequenzen und Herausforderungen für die Supervision	108
10.1 Professionalisierung aus soziologische Sicht	108
10.2 Erweiterung der medialen Kompetenzen	111
10.3 Mehrperspektivische Grundhaltung und sozialpsychologische Theorieanbindung	113
10.4 Stärkung der professionellen Identität	115
11. Exkurs: Darstellung von Supervision in der deutschsprachigen Presse	119
11.1 Mythos Supervision?	120
11.2 Kritische Berichte über Supervision	124
11.3 Supervision in der allgemeinen Berichterstattung	126
11.4 Fazit der Presseanalyse	129
12. Zusammenfassung und Abschlussbemerkung	130
13. Literatur und Online-Quellen	135

Anhang

Analyseraster einer Website

Auflistung der untersuchten Presseartikel

Tabelle der untersuchten Websites

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Besonderheiten in der computervermittelten Kommunikation	22
Abb. 2: Die hermeneutische Spirale des Integrativen Ansatzes	24
Abb. 3: Teilidentitäten in sozialen Handlungszusammenhängen	34
Abb. 4: Anzahl der Rechner, die Dienste im Internet zur Verfügung stellen	39
Abb. 5: Lesen, Scanning und Skimming am Bildschirm	50
Abb. 6: Beispiel für eine einfache und funktionale Homepage-Struktur	54
Abb. 7: Beispiel 1 für emotionale oder zugewandte Ansprache im Netz	56
Abb. 8: Beispiel 2 für emotionale oder zugewandte Ansprache im Netz	59
Abb. 9: Beispiel 3 für emotionale oder zugewandte Ansprache im Netz	61
Abb. 10: Beispiel 1 für sachliche oder distanzierte Ansprache im Netz	63
Abb. 11: Beispiel 2 für sachliche oder distanzierte Ansprache im Netz	66
Abb. 12: Beispiel 3 für sachliche oder distanzierte Ansprache im Netz	68
Abb. 13: Beispiel 1 für eine ungeordnete Website	71
Abb. 14: Beispiel 2 für eine ungeordnete Website	73
Abb. 15: Beispiel 1 für die Startseite einer professionellen Website	76
Abb. 16: Ausschnitt der Website der DGSv	80
Abb. 17: Ausschnitt der Website der ÖVS	82
Abb. 18: Ausschnitt der Website des BSO	85
Abb. 19: Ausschnitt der Website von ANSE	88
Abb. 20: Frauen-Männer-Verhältnis in der Stichprobe der Online-Analyse	94
Abb. 21: Ursprungsberufe der untersuchten Stichprobe, n = 162	94
Abb. 22: Kreisdiagramm der Ursprungsberufe	95
Abb. 23: Strukturelle Qualität der untersuchten Websites, n = 143	96
Abb. 24: Beispiel für ein ungeeignetes Schriftbild	97
Abb. 25: Beruflicher Hintergrund, Methoden und wiss. Grundlage, n = 143	99
Abb. 26: Qualität der Kontaktaufnahme, n = 143	100
Abb. 27: Bewertung von Supervision in der Presse	120
Abb. 28: Zugeschriebene Funktion von Supervision in der Presse	126

Abkürzungsverzeichnis

ANSE	Assoziation Nationaler Verbände für Supervision in Europa
BSO	Berufsverband für Supervision, Organisationsberatung und Coaching
DGSv	Deutsche Gesellschaft für Supervision
FAQ	Frequently Asked Questions
FPI	Fritz Perls Institut
JVA	Justizvollzugsanstalt
IM	Impression Management
ÖVS	Österreichische Vereinigung für Supervision
www	World Wide Web

„Begriffe die Sache, die Worte werden folgen.“

Cato der Ältere, ca. 200 Jahre v. Chr.

Vorwort

Als Sozialarbeiter der Aids-Hilfe Münster bin ich seit mehr als 12 Jahren unter anderem für den Bereich der Öffentlichkeitsarbeit zuständig. Dazu gehören neben der Pressearbeit auch die Redaktion und Pflege des Internetauftritts. Bereits Mitte der neunziger Jahre hatte die Aids-Hilfe als eine der ersten psychosozialen Einrichtungen eine eigene Website. Mit den veränderten Anforderungen der Online-Kommunikation wurde das Angebot mit professioneller Unterstützung weiterentwickelt und verändert, sodass sich auch mein Blick für grundlegende Kriterien der Online-Kommunikation fortwährend schärfte.

Im Verlauf meiner Berufstätigkeit wurde mir auf diese Weise immer deutlicher bewusst, welche grundlegende Bedeutung das Thema Kommunikation im Bereich der sozialen Arbeit hat. Das gilt nicht nur im Kontakt mit Klienten, Besuchern, Ehrenamtlern und Kollegen, auch in Bezug auf die breite Öffentlichkeit ist eine planvolle, zielgerichtete und emotionale Ansprache fundamental. Auf diese Art und Weise entstehen nachhaltige Eindrücke von der Institution bei den Menschen. Das wiederum beeinflusst die Einstellung, das Engagement und die Spendenbereitschaft der Menschen sowie die aktive Teilnahme am Vereinsleben und nicht zuletzt die Kontaktaufnahme von Hilfesuchenden.

Im Rahmen meines Studiums der Integrativen Supervision an der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit und der Donau-Universität Krems erweiterte ich mein Blickfeld für die Notwendigkeit einer angemessenen Öffentlichkeitsarbeit. Während mein Vorgehen in den ersten Jahren meiner Tätigkeit vor allen Dingen eine nutzenorientierte und methodische Zielsetzung für mein persönliches Arbeitsumfeld, die Aids-Hilfe, hatte, achtete ich als angehender Supervisor verstärkt auf die Presse- und Internetkommunikation anderer Institutionen und Organisationen. Dennoch fiel es mir zu Beginn nicht leicht, einen Flyer oder eine Visitenkarte für mein persönliches Supervisionsangebot zu konzipieren. Unter anderem zeigte sich das anhand kritischer Rückmeldungen von Freunden und Bekannten zu meiner Homepage, die ich inzwischen ins Netz gestellt hatte. Häufigster

Kritikpunkt war, dass mein Fokus sich zu sehr auf mich selbst richtete und zu wenig auf meine Zielgruppe ausgerichtet war. „Man erkennt dich nicht richtig wieder“, „dein Auftritt wirkt distanziert und zu förmlich“, waren Rückmeldungen. Wie konnte das passieren, obwohl ich über jahrelange Presseerfahrung verfügte? Mein Ziel war doch, Interesse zu wecken und Kontakt zu möglichen Supervisanden herzustellen. Sie sollten sich eingeladen fühlen, nach dem Besuch der Website Kontakt zu mir aufzunehmen. Was machte es mir schwer, dieses Ziel umzusetzen?

Schließlich wurde mir klar, dass es mir noch an einem klaren Bild fehlte, was die noch neue Rolle des Supervisors für mich persönlich bedeutet. In welchen Arbeitsfeldern fühle ich mich sicher, wo liegen meine persönlichen Kompetenzen, Performanzen und Leidenschaften? Wie stelle ich sonst erfolgreich Kontakt her, und was davon lässt sich auf den supervisorischen Kontakt und schließlich auf das Internet übertragen?

Es waren also Fragen der persönlichen und beruflichen Identität, die mich beschäftigten und deren Beantwortung mir half mehr Sicherheit zu bekommen. Nützlich war mir das Bild, sich selbst ein guter Supervisor zu sein und sich mit anderen Menschen auszutauschen. Oder im Sinne der Integrativen Supervision ausgedrückt: selbstreflexiv vorzugehen und in *Ko-responsenzprozesse* einzutreten. So begann eine Diskussion auf privater und fachlicher Ebene, die mir half einen klareren Blick für eine angemessene Internet-Darstellung zu entwickeln. Die Ergebnisse dieser Auseinandersetzung mit mir selbst und anderen finden sich zum Teil in dieser Arbeit wieder.

1. Einleitung

Auf dem deutschen Supervisionsmarkt tummeln sich zurzeit schätzungsweise 10.000 Supervisoren – Tendenz steigend. Rund 3.600 von ihnen sind Mitglied der Deutschen Gesellschaft für Supervision (DGSv), und ein Viertel präsentiert sich mit einem eigenen Online-Auftritt (Stand: September 2007)¹. Während das Internet noch in den neunziger Jahren für die Darstellung und Vermarktung von beraterischen Tätigkeiten kaum eine Rolle spielte, nimmt diese Form seit einigen Jahren rasant zu.

Auch im World Wide Web (Begriffserklärung in Kapitel 2) gibt es zigtausende Berater, Coaches, Supervisoren, Therapeuten, Heiler und andere Segensbringer, die es auf einen wachsenden Gesundheits- und Beratungsmarkt abgesehen haben. Für Ratsuchende wird es immer anspruchsvoller, sich im Angebots-Dschungel zu orientieren und den richtigen Berater zu finden. Wie also kann sich ein fundiert ausgebildeter Supervisor im Internet von einem unqualifizierten, aber eventuell medial begabten Selfmade-Berater unterscheiden? Und wie gelingt es ihm, neben der soliden Darstellung seiner Tätigkeit, für seine Dienstleistung auch erfolgreich zu werben?

Eine erfolgreiche Online-Selbstdarstellung setzt ein gutes methodisches Wissen über Techniken und Darstellungsformen im Internet voraus. Grundlage für eine gelungene inhaltliche Darstellung sind darüber hinaus solide Kenntnisse über sozialpsychologische Konzepte wie die der sozialen Repräsentationen sowie der Attributions- und Identitätstheorien (Kapitel 3 und 4).

Das Internet ist, anders als Hörfunk, Fernsehen und Printmedien, ein primär interaktives Medium. Mit dem Besuch einer Website entsteht ein virtueller Kontakt zwischen Anbieter und Besucher. Ist die Seite interessant genug, kann daraus sogar eine dauerhafte Bindung zum Internet-User entstehen, wie sie immer häufiger von Beratungsstellen zum Beispiel in der E-Mail-Beratung genutzt wird. Der Gestaltung einer Website in Hinsicht auf Benutzerfreundlichkeit und Informationsgehalt kommt dabei erhebliche

¹ Deutsche Gesellschaft für Supervision, <http://www.dgsv.de> (07.09.2007)

Bedeutung zu. Um einen erfolgreichen Web-Auftritt zu realisieren, benötigt ein Supervisor fundiertes Wissen darüber, wie Kommunikation und Kontaktaufnahme im Internet funktionieren (Kapitel 5). In diesem Zusammenhang erörtere ich unter dem Stichwort „Usability“ die Bedeutungsaspekte virtueller Kommunikation und die Relevanz von Transparenz für den Aufbau einer erfolgreichen Website.

Wie nutzen Supervisoren das Medium Internet um in Kontakt zu treten und Kommunikation anzuregen? Und was sagt der Stil über das Selbstverständnis der Berater aus? Auf diese Frage gibt der Analyseteil dieser Arbeit aufschlussreiche Hinweise.

Im ersten Schritt werde ich anhand einer beispielhaften Auswahl von neun Online-Auftritten vier typische Kategorien von Websites, die exemplarisch für die Mehrheit der im Netz befindlichen Auftritte stehen, vorstellen (Kapitel 6).

Im zweiten Schritt (Kapitel 7) erfolgt, unter Berücksichtigung der von mir erarbeiteten Kriterien, eine exemplarische Analyse der deutschsprachigen Berufsverbände für Supervision in Deutschland, Österreich und der Schweiz sowie der Assoziation nationaler Verbände für Supervision in Europa. Fragestellung ist: Wie stellen sich die übergeordneten Fachorganisation für Supervisoren dar? Wird der Online-Auftritt den ambitionierten inhaltlichen Ansprüchen einer professionellen bzw. „standesgemäßen“ Interessenvertretung für Supervisoren gerecht?

Im dritten Schritt (Kapitel 8) werde ich eine Stichprobe von Online-Auftritten von Supervisoren der Deutschen Gesellschaft für Supervision (DGSv) nach strukturellen, inhaltlichen und qualitativen Gesichtspunkten analysieren.

In Kapitel 9 folgt eine inhaltliche Bewertung der Analyse, auf deren Grundlage ich in Kapitel 10 mögliche Konsequenzen für die Supervisoren und deren Aus- und Weiterbildung ableite.

Am Ende dieser Arbeit werde ich in einem Exkurs (Kapitel 11) auf die medialen Repräsentationen von Supervision in der deutschsprachigen Presse eingehen. Welches Bild erhält die Öffentlichkeit von Supervision, welche gesellschaftlichen Aufgaben und Funktionen werden an Supervision herangetragen?

Mit einer abschließenden persönlichen Bewertung und der Zusammenfassung meiner Betrachtungen in sieben Thesen (Kapitel 12) werde ich diese Arbeit beenden.

Anmerkung: Wegen der besseren Lesbarkeit wird im Text das generische Maskulinum (der Mitarbeiter, der Supervisor, der Ratsuchende), das männliche und weibliche Personen einschließt, verwendet.

2. Begriffsbestimmungen und Definitionen

2.1 Begriffsbestimmung Internet

Das Internet (Abkürzung für Interconnected Networks, d. h. zusammengeschaltete Netze) ist die elektronische Verbindung von Rechnern, die Nachrichten übermitteln und gespeicherte Inhalte abrufbar halten. Jeder Rechner kann dabei weltweit mit jedem anderen Rechner verbunden werden. Die Kommunikation zwischen den einzelnen Rechnern erfolgt über technische Normen zum Datenaustausch.

Der Begriff „Internet“ wird häufig synonym zum World Wide Web verwendet, das jedoch nur eine von vielen Anwendungen des Internets ist. In dieser Arbeit wird der Begriff Internet gleichbedeutend mit World Wide Web gebraucht.

2.2 Begriffsbestimmung Website und Homepage

Als Website, Webpräsenz, Webangebot oder Webauftritt wird ein ganzes Projekt im World Wide Web bezeichnet, das meist aus mehreren Dokumenten und Objekten (Dateien, Ressourcen) besteht, die durch eine übergreifende Navigation zusammengefasst und verknüpft sind.

So ist zum Beispiel <http://www.dgsv.de> als Gesamtes eine Website, die im weltweiten Netzwerk auf einem Server liegt, während das, was im Browser angezeigt wird, eine einzelne Webseite ist. Die Startseite einer Website, die auch meist die Navigation (Links²) durch die Website bereitstellt, wird als Homepage bezeichnet. Homepage ist also kein Synonym zu Website, wie es oft falsch angewandt wird, sondern nur das Tor (Portal), die Eintritts- oder Leitseite, zu einer bestimmten Website³.

² Als „Links“ bezeichnet man Verknüpfungen zu den einzelnen Inhalten des Auftritts.

³ Alkan, S. R.: Texten für das Internet. Praxisbuch für Online-Redakteure und Webtexter. Bonn, Galileo Press, 2004, S. 6–8.

2.3 Die Website als Medium im Sinne des Integrativen Ansatzes

Medien werden nach Hilarion G. Petzold definiert als „*Träger von Informationen oder als Informationssysteme im Rahmen von Interaktionen und der in ihnen ablaufenden kommunikativen Prozesse*“. Eine Website ist ein Träger von Informationen und deshalb auch ein Medium im integrativen Sinne⁴. Sie dient weiterhin der Verständigung in einem kommunikativen Prozess zwischen mindestens zwei Personen.

Beispiel: Ein Supervisor gestaltet einen Internetauftritt, um auf sein Angebot aufmerksam zu machen. Das Medium Website ist in diesem Fall Träger der Information und stellt gleichzeitig Kontakt zum Empfänger her. Die Ladung wird mit Hilfe des World Wide Web transportiert. Der Empfänger lädt das Medium Website, indem er Information durch Dekodierung per Computer verfügbar macht und auswertet. Dem Empfänger steht es jetzt frei, dem ursprünglichen Sender eine neue Botschaft zu übermitteln und selber zum Sender zu werden.

Das Internet ist kein Speicher-, sondern ein Verteilungsmedium. Das Internet ist ständig im Wandel und das ist von Beginn an so gewesen. Schon in den sechziger Jahren wird die Vernetzung von Computern zugleich zum Austausch von Forschungsergebnissen und als Sicherheitssystem (durch das Verteilen von Kommunikation) in kriegerischen Auseinandersetzungen entworfen. Damit wird der Fokus bei diesem Medium immer wieder auf Weiterentwicklung und Dynamik und nicht auf Beständigkeit gelegt.

⁴ Petzold, H.: Die Rolle der Medien in der Integrativen Pädagogik, 1977c.
In: Petzold, H., Brown, G. (Hg.): Gestaltpädagogik. Konzepte der integrativen Erziehung.
München, Pfeiffer, 1977, S.101.

2.4 Begriffsbestimmung „Supervision“

„Super“

Das Wort wurde in den lateinischen Entlehnungen ins Deutsche übernommen. Nach Kluge „etymologisches Wörterbuch“⁵ bedeutet der Begriff „super“ „übergeordnet, oben, darüber, von oben herab, über“, zur germanischen Verwandtschaft siehe „über, souverän, superb, supra, Sopran“.

„Vision“

entlehnt aus dem Lateinischen „Visio“, „Vorstellung, Idee“, eigentlich „Sehen, Anblick“.

Zusammengesetzt bedeutet „Supervision“ soviel wie „von oben betrachten“ oder „überblicken“. Hier ist bereits der Grundgedanke von Supervision zu erkennen, nämlich „eine Außenperspektive einnehmen“ oder „auf die Metaebene gehen“. Im Englischen bedeutet „to supervise“ „beaufsichtigen, kontrollieren, überwachen“.

Bisher gibt es noch keine einheitliche Definition zum Begriff Supervision. Es existieren verschiedene theoretische Ansätze mit unterschiedlichen Vorgehensweisen, z. B. psychoanalytische Supervision, systemische Supervision, psychodramatische Supervision oder Integrative Supervision.

Allgemein und stark vereinfacht kann Supervision als *Beratung im beruflichen Kontext zur Verbesserung der Arbeitsqualität* verstanden werden. Der Blick von oben soll es z. B. einem Team oder einer Einzelperson ermöglichen, die Strukturen, Zusammenhänge, Stärken – aber auch Schwachstellen – in einem System oder einem Individuum wahrzunehmen, den Beteiligten bewusst zu machen und ggf. zu verändern. Durch die Einnahme eines anderen Standpunktes bzw. Blickwinkels ermöglicht die Supervision dem Supervisanden ein bewusstes Reflektieren beruflicher Strukturen und neue kognitive, emotionale und volitive Verknüpfungen.

⁵ Kluge, F.: Etymologisches Wörterbuch der deutschen Sprache. Berlin, de Gruyter Verlag, 24. Auflage, 2002.

3. Soziale Wirklichkeitskonstruktionen im Internet

Menschen nehmen Reize aus der Umwelt oder dem eigenen Körper selektiv wahr, das heißt, sie werden im Kontext interpretiert und bewertet: Dasselbe Ereignis kann von verschiedenen Personen oder auch von derselben Person in verschiedenen Situationen subjektiv ganz unterschiedlich verarbeitet werden und dementsprechend auch jeweils andere Reaktionen nach sich ziehen. Menschen konstruieren also auf der Basis ihrer biologischen Ausstattung ihre individuelle Wirklichkeit. Diese wird durch Lernprozesse verändert, individuell reflektiert und durch soziale Kommunikation miteinander abgeglichen. Schließlich wird diese Wirklichkeit als kognitive und leibliche Struktur intern repräsentiert.⁶

Im Konzept der Integrativen Supervision wird mit Vorstellungen und Forschungen aus einer ökologischen Wahrnehmungs-, Handlungs- und Entwicklungstheorie der Ansatz einer mehrperspektivischen⁷ Vorgehensweise begründet. Die Vielfältigkeit des Kontextes hält bereits Informationen bereit, die einen spezifischen Aufforderungscharakter haben oder wie Petzold es ausgedrückt: *„Wir tragen schon ein Wissen über das Beobachtete in uns und Kenntnisse darüber, wie wir mit dem Beobachteten umgehen.“*⁸ Besonders deutlich kommt dieser Gedanke in der Wahrnehmungstheorie von Maurice Merleau-Ponty zum Ausdruck, der von einer beständigen Wechselwirkung von Aufforderung, Wahrnehmung und Handeln ausgeht.⁹

Unter den Bedingungen computervermittelter Kommunikation weist soziale Wirklichkeitskonstruktion zusätzliche Besonderheiten auf. Dies zeige ich im Folgenden anhand von Beispielen für die leibliche Wahrnehmung, soziale Kognition sowie soziale Repräsentation auf.

⁶ Döring, N.: Sozialpsychologie des Internet – Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen, Hofgrefe-Verlag, 2003, S. 246.

⁷ Petzold, H.: Integrative Supervision, Meta-Consulting und Organisationsentwicklung. Modelle und Methoden reflexiver Praxis. Paderborn, Junfermann, 1998, S. 135.

⁸ Petzold, H. 1998, S.141.

⁹ Merleau-Ponty, M.: Phänomenologie der Wahrnehmung. Berlin, de Gruyter Verlag, 1966.

3.1 Leibliche Wahrnehmung in der virtuellen Kommunikation

Die Leiblichkeit ist im integrativen Verständnis Grundlage für die Wahrnehmung von Ereignissen, das Erkennen ihrer Relevanz für einen bestimmten Sachverhalt und das daraus resultierende zielgerichtete Planen und Handeln eines Menschen. Petzold spricht wie Merleau-Ponty und Husserl von der Intentionalität des Leibes, der durch seine Sinnenausstattung auf die Welt gerichtet ist und mit dieser in einer permanenten Korrespondenz steht.¹⁰ Der Leib ist relational, also bezogen (auf etwas), in Beziehung stehend, abhängig von der (belebten und unbelebten) Umgebung und von den Beziehungen der eigenen leiblichen Funktionen (Bewusstsein, Erinnern, etc.).

Der Begriff „Leib“ umschließt in diesem Sinne die Dimensionen Körper, Seele, Geist, aber auch Sozialität und Ökologie im Kontext der Zeit. Aus den differenzierten Konzeptionen des Leibes folgen also auch vielschichtige Betrachtungsweisen für Kommunikationsprozesse im Internet. Die Online-Kommunikation unterscheidet sich dabei deutlich von Face-to-face-Kontakten, wie folgende Abbildung verdeutlicht:

Face-to-Face-Kommunikation	Computervermittelte Kommunikation
1. Kommunikation über Sprache	1. Kommunikation über Sprache
2. Nonverbale Eindrücke visuell auditiv olfaktorisch gustatorisch taktil	2. Nonverbale Eindrücke visuell (eingeschränkt über Fotos) auditiv olfaktorisch gustatorisch taktil

¹⁰ Merleau-Ponty, M. 1966, S. 127.

3. Raum-Zeit-Aspekte	3. Raum-Zeit-Aspekte
Räumliche Anwesenheit notwendig	Kommunikation unabhängig von räumlicher Anwesenheit
Gleichzeitige Anwesenheit notwendig	Kommunikation zeitlich unabhängig möglich
Kontakt zu einigen Menschen	Kontakt zu sehr vielen Menschen gleichzeitig möglich

Abb.1: Besonderheiten in der computervermittelten Kommunikation¹¹

Auch wenn die computervermittelte Kommunikation also durchaus zu einer Reduktion von leiblichen Sinneseindrücken führt, so gibt es auf der anderen Seite auch Vorteile, vergleichbar mit der Brief- und Buch-Kommunikation. Virtuelle Kontakte sind unabhängig von Raum und Zeit möglich. Zum ersten Mal treten Menschen miteinander in Kontakt, die sich auf andere Art und Weise nie begegnet wären. Sie präsentieren persönliche Information auf ihrer eigenen Website oder in Online-Tagebüchern, die unzählige Menschen lesen können, oder sie chatten und spielen gemeinsam über nationale Grenzen und sogar Kontinente hinweg.

Grundsätzlich ist jede Begegnung im Cyberspace in einem Zwischenbereich angesiedelt, in dem das Selbst der realen Welt und das Selbst der virtuellen Welt sowohl getrennt als auch miteinander verbunden sind. Denn auch wenn es sich beim Kontakt im Internet um virtuelle Kommunikation handelt – die kommunizierenden Personen und ihre Emotionen sind leiblicher Natur und real. Auch der Computer und seine Umgebung sind Teil einer materiellen, gegenwärtigen Wirklichkeit. Zwischen den virtuell geschaffenen Räumen im Internet und den im Alltag konstituierten Räumen bestehen darüber hinaus vielfältige Verbindungen.

¹¹ Vergl. Döring, N.: Sozialpsychologie des Internet – Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen, Hofgreffe-Verlag, 2003, S. 151.

3.2 Soziale Kognition, Emotion und Motivation im Internet

Die Verarbeitung von sozialen Informationen und Reizen lässt sich anschaulich mit dem Modell der hermeneutischen Spirale des Integrativen Ansatzes beschreiben. Sie beginnt beim Wahrnehmen und führt über das Erfassen zum Verstehen, um dann zum Erklären fortzuschreiten.¹²

Erkenntnis geht von den Phänomenen (der Erscheinung) aus, hin zu den Strukturen (Regelmäßigkeit in den Phänomenen).

1. Wahrnehmen

Der Mensch nimmt über seinen Leib und dessen Sinnesorgane die Welt wahr.

2. Erfassen

Das Wahrgenommene tritt ins Bewusstsein des Menschen und wird mit den Vorerfahrungen der leiblichen Archive abgeglichen.

3. Verstehen

Das Individuum fokussiert das Erfasste und reduziert die komplexen Eindrücke. Im Bewusstsein des Menschen entsteht sprachliches Verstehen.

4. Erklären

Das Individuum reduziert das Wahrgenommene, Erfasste und Verstandene aufs Wesentliche und präzise Botschaften. Diese Informationen können an andere Menschen weitergeben werden.

Die Hermeneutische Spirale ist die Basis von jeder Ko-respondenz¹³ und Ko-kreativität. Sie hat keinen eigentlichen Anfang und kein Ende. Ein Prozess der Erkenntnis schließt sich unmittelbar an den nächsten an.

¹² Petzold, H.: Integrative Supervision, Meta-Consulting und Organisationsentwicklung. Modelle und Methoden reflexiver Praxis. Paderborn, Junfermann, 1998, S.152.

¹³ Petzold hat sich für die spezifische Schreibweise „Ko-respondenz“ entschieden, um den wechselseitigen Austausch von Geltungsansprüchen hervorzukehren; er wurde wegen seiner begrifflichen Referenz zu Koexistenz, Kontext, Konsens gewählt.

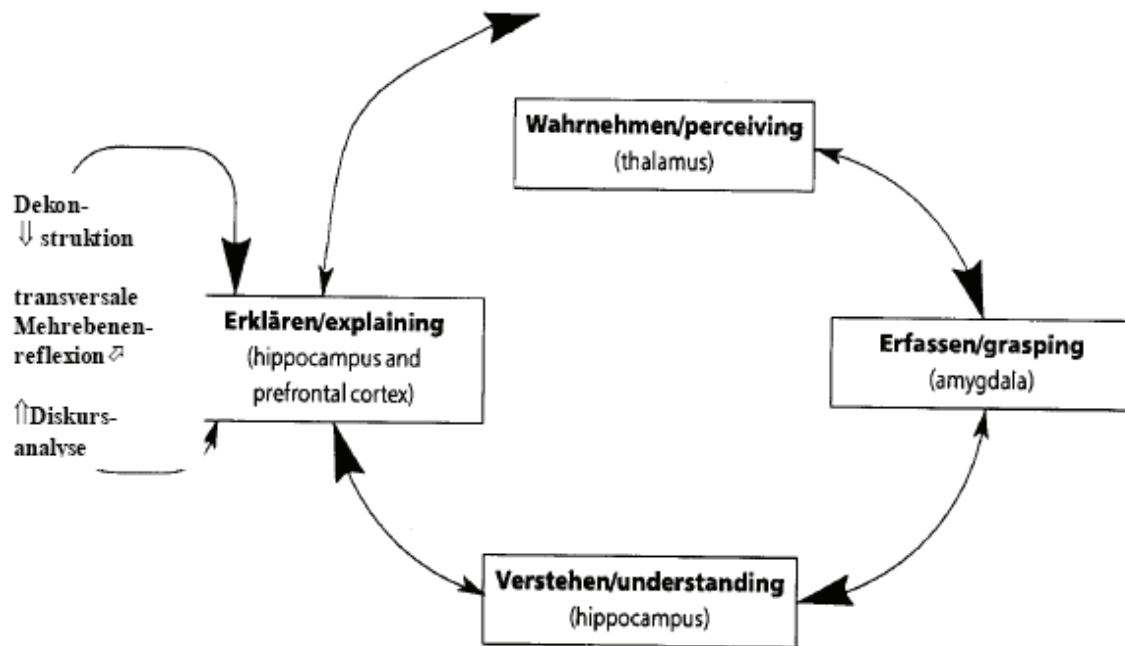


Abb. 2: Die hermeneutische Spirale des Integrativen Ansatzes

Nach Petzold ist Wahrnehmung immer auch ein ko-kreativer Akt, der Gegebenes aufnimmt und zugleich festsetzt. Die Dinge werden nicht nur aufgefunden, sondern in Interaktion ständig neu geschaffen: Zum einen in der Wahrnehmung, zum anderen in der zerebralen Einordnung des Wahrgenommenen. Kommunikation und Interaktion werden als „*verschränkte Aspekte inszenierter, bedeutungstragender Relationalität*“ eines zwischenmenschlichen Miteinanders verstanden: „*Sein ist Mitsein.*“¹⁴

Soziale Erkenntnisprozesse basieren auf grundlegenden leiblichen Phänomenen wie Wahrnehmung, Gedächtnis, Sprache und Denken. Innerhalb der Sozialpsychologie werden im Gegensatz zur Individual-Psychologie definitionsgemäß die sozialen Aspekte wie Selbst- und Fremdattributionen, zwischenmenschliche Beziehungen in Gruppen sowie allgemein über soziale Umwelten betont. Die sozialen Bedingungen der vom Individuum verinnerlichten Anschauungen werden in der Forschung zu sozialen Repräsentationen näher untersucht.

¹⁴ Petzold, H., van Beek, Y., van der Hoek, A.-M.: Grundlagen und Grundmuster „intimer Kommunikation und Interaktion“ – „Intuitive Parenting“ und „Sensitive Caregiving“ von der Säuglingszeit über die Lebensspanne, 1994a. In: Petzold, H.: Psychotherapie und Babyforschung, Bd. 2: Die Kraft liebevoller Blicke. Paderborn: Junfermann 1994j, S. 493.

Besonderheiten der sozialen Kognition im Internet beziehen sich auf die Medienspezifität der Reize. In der computervermittelten sozialen Kommunikation und Interaktion ist der Bildschirmbetrachter mit den virtuellen Darstellungen von Personen konfrontiert. Auf welche Beobachtungsobjekte sich seine Wahrnehmung beim Betrachten einer Website konzentriert, hängt von Text- und Medienmerkmalen (Struktur, grafische Gestaltung und Textaufbau, siehe Kapitel 4 und 5) sowie von personalen Faktoren wie Erwartungen und seinen Interessen ab.¹⁵

Grundsätzlich bilden sich Menschen schon beim Anschauen einer Internetseite implizit eine Meinung über das Beobachtungsobjekt. Da bei der computervermittelten Kommunikation im Gegensatz zum Face-to-Face-Kontakt deutlich weniger Informationen für eine gut begründete Kausalattribution¹⁶ vorliegen, neigt der Internet-User eher zu Spekulationen. So schließt er z. B. von einem unprofessionellen Online-Auftritt eines Beraters leicht auf dessen mangelnde fachliche Qualität.¹⁷

Während bei der Betrachtung der kognitiven Informationsverarbeitung ein bestimmtes Ereignis mit Wissensinhalten in Verbindung gesetzt wird, geht es bei der sozialen Emotion vor allem um die persönliche Bedeutung eines Ereignisses für das Individuum. Gestalter einer Website sind bei der Konzipierung eines Online-Auftritts gefordert, mögliche Emotionsauslöser zu berücksichtigen, damit die Website eine gefühlte Relevanz für den Hilfesuchenden und potenziellen Supervisanden bekommt. Auch beim Formulieren der Texte sollte die Bedeutung von Emotionen im Supervisionsprozess berücksichtigt werden. Schließlich geht es darum, eine positive *Einstellung* zum Supervisor und seinem Beratungsangebot herzustellen.

¹⁵ Wirth, W.: Aufmerksamkeit im Internet. Ein Konzept- und Theorieüberblick aus psychologischer Perspektive mit Implikationen für die Kommunikationswissenschaft. In: Beck, K. und Schweiger, W. (Hg.): Attention please! Online-Kommunikation und Aufmerksamkeit. München, Fischer Verlag, 2001, S. 69–89.

¹⁶ Als Kausalattribution wird der Schlussfolgerungsprozess beschrieben, durch den Beobachter einen Effekt auf eine oder mehrere Ursachen zurückführen.

¹⁷ Döring, N.: Sozialpsychologie des Internet – Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen, Hofgreffe-Verlag, 2003, S. 252 f.

Die *Einstellungsforschung* befasst sich u. a. mit der Messung von Einstellungen gegenüber unterschiedlichen Objekten, aber auch mit Verfahren und Methoden der Einstellungsveränderung. Einstellungen werden durch Lernen, Überredung und Anreize erworben und verändert. Sozialpsychologisch versteht man unter Einstellungen, nach dem Drei-Komponenten-Modell von Stahlberg und Frey¹⁸, die zuneigende oder ablehnende Bewertung von Objekten (d. h. Dingen, Sachverhalten, Personen, Gruppen) durch das Individuum auf 3 Ebenen:

1. Kognitive Reaktion (z. B. Qualitätsbewertung einer Website)
2. Emotionale Reaktion (z. B. Gefühle wie Freude, Ablehnung)
3. Motivationale Reaktion (z. B. Desinteresse oder weiteres Interesse und Kontaktaufnahme zum Supervisor)

So ist etwa Werbung darauf ausgerichtet, auf allen dieser 3 Ebenen eine positive Reaktion auf das Beworbene hervorzurufen. Übertragen auf das Thema dieser Arbeit bedeutet das: Nur wenn es gelingt, eine positive Resonanz auf die Online-Darstellung eines Supervisors zu erzeugen, wird der Internet-User motiviert sein, in Kontakt zu treten.

¹⁸ Bohner, G.: Einstellungen. In: Stroebe, M., Hewstone, M. und Stephenson, G.M. (Hg.): Sozialpsychologie: eine Einführung. Berlin, Springer, 2003, S. 265–315.

3.3 Soziale Repräsentationen

Mit sozialen Repräsentationen bezeichnet man eine Reihe von kollektiven Überzeugungen (Aussagen und Erklärungen), die Mitglieder eines sozialen Systems im Alltag benutzen¹⁹. Das Konzept sozialer Vorstellungen stammt ursprünglich von Serge Moscovici²⁰ (1961) und wurde seither sowohl in der Soziologie als auch in der Sozialpsychologie weiter ausgearbeitet, sodass heute von einer „Theorie sozialer Repräsentationen“ gesprochen werden kann. Im Gegensatz zum von der Kognitionspsychologie benutzten Konzept der „individuellen Vorstellungen“, werden soziale Repräsentationen von den Mitgliedern eines sozialen Systems geteilt sowie über soziale Interaktionen vermittelt und tradiert.

Eine präzise Definition sozialer Repräsentationen erweist sich als schwierig, da sie gleichzeitig Subjekt und Objekt sind. Moscovici selbst definierte sie *„als eine Reihe von Begriffen, Aussagen und Erklärungen, die ihren Ursprung im täglichen Leben, im Verlauf interindividueller Kommunikationen haben. Sie sind in unserer Gesellschaft die Entsprechung der Mythen und Glaubenssysteme traditioneller Gesellschaften, man könnte sie sogar als zeitgenössische Version des ‚gesunden Menschenverstandes‘ betrachten.“*²¹

Moscovicis Ideen basieren auf den von Émile Durkheim 1898 veröffentlichten Gedanken über kollektive Vorstellungen, gehen jedoch weit darüber hinaus, da er ihnen eine Dynamik zuschreibt, die bei Durkheim fehlt.

Soziale Repräsentationen entstehen sozialpsychologisch betrachtet durch Attribuierungen, die aus unterschiedlichen Quellen gespeist werden (soziale Identität, In-group, Religionsangehörigkeit, politische Einstellung).²² Die Art

¹⁹ Bohner, G. 2003, S. 232.

²⁰ Serge Moscovici, in Rumänien geborener, russischstämmiger, in Paris und New York lehrender Sozialpsychologe, international einer der bedeutendsten Vertreter seines Faches, hat mit seinem Modell „sozialer Repräsentationen“, das er seit den sechziger Jahren an verschiedenen Forschungsgegenständen entwickelte – etwa der sozialen Repräsentation der Psychoanalyse in der öffentlichen Meinung – einen dynamischen Prozess beschrieben, der zeigt, wie zwischen Menschen relevante Themen sich in kollektiven kognitiven Repräsentationen niederschlagen, verankert in Gesetzen und Regeln des „Common sense“.

²¹ Moscovici, S.: On social representations. In: Forgas, J. P. (Hg.): Social Cognition: Perspectives on everyday understanding. London, Academic Press, 1981, S.181.

²² Bohner, G. 2003, S. 232.

und Weise, wie wir uns und die anderen attribuieren, hat maßgeblich Einfluss auf unser Selbstbild, aber auch auf das, das wir gegenüber den anderen entwerfen.

Petzold spricht, basierend auf den Ideen *Moscovicis*, von „*internalisierten, kollektiven (intermental) Repräsentationen*“ von „*geteilten Weltsichten auf der Mikro-, Meso- und Makroebene*“, die das menschliche Handeln bestimmen. Die „*geteilte Weltsicht*“ (Petzold 1991) setzt eine Konsensgemeinschaft voraus: die einer Profession („Aus ärztlicher Sicht meinen wir ...“), die eines Genders („typisch Mann“), die einer Generation („zu meiner Zeit war das anders“). Im Sinne *Petzolds* sind soziale Repräsentationen grundsätzlich in der menschlichen Eigenart verankert:

„Komplexe persönliche Repräsentationen – auch subjektiv-mentale Repräsentationen genannt – sind die für einen Menschen charakteristischen, lebensgeschichtlich in Enkulturation bzw. Sozialisation erworbenen, d. h. emotional bewerteten (valuation), kognitiv eingeschätzten (appraisal) und dann verkörperten Bilder und Aufzeichnungen über die Welt. Es sind eingeleibte, erlebniserfüllte ‚mentale Filme‘, ‚serielle Hologramme‘ über ‚mich-Selbst‘, über die ‚Anderen‘, über ‚Ich-Selbst-mit-Anderen-in-Welt‘, die die Persönlichkeit des Subjekts bestimmen, seine intramentale Welt ausmachen. Es handelt sich um die ‚subjektiven Theorien‘ mit ihren kognitiven, emotionalen, volitiven Aspekten, die sich in Prozessen ‚komplexen Lernens‘ über die gesamte Lebensspanne hin verändern und von den ‚kollektiv-mentalen Repräsentationen‘ (vom Intermental der Primärgruppe, des sozialen Umfeldes, der Kultur) nachhaltig imprägniert sind und dem Menschen als Lebens-/Überlebenswissen, Kompetenzen für ein konsistentes Handeln in seinen Lebenslagen, d. h. für Performanzen zur Verfügung stehen.“²³

Soziale Repräsentationen kommen besonders dann zum Tragen, wenn einem Menschen präzises (wissenschaftliches) Fachwissen über ein bestimmtes Thema fehlt. Unter Rückbezug auf einzelne bekannte Informationen bzw. „Wissensschnipseln“ aus dem Alltag ordnet das Individuum in

²³ Petzold, H.: Wissenschaftsbegriff, Erkenntnistheorie und Theorienbildung in der „Integrativen Therapie“ für ihre biopsychosoziale Praxis der Hilfe in „komplexen Lebenslagen“. In: Polyloge, 01/2002.

diesen Fällen das Thema in die persönliche Sicht der Dinge ein, bildet sich eine Meinung dazu und kann auf dieser Grundlage darüber kommunizieren. Diese Form der Informationsvermittlung ist allerdings auch sehr störanfällig. Das heißt der sogenannte „gesunde Menschenverstand“ vieler Menschen weist Tendenzen auf, bestimmte Erklärungsmuster zu bevorzugen, die an der Objektivität vorbeigehen.²⁴ Die Neigung, aus beobachtetem Verhalten eines Handelnden auf dessen Persönlichkeitseigenschaften zu schließen, auch wenn die Schlussfolgerung nicht gerechtfertigt ist, da andere mögliche Ursachen für das Verhalten vorhanden sind, wird auch als *Korrespondenzverzerrung* bezeichnet.²⁵

Da das Internet in seiner Beschaffenheit als ein virtuelles Abbild der menschlichen Repräsentationen gesehen werden kann, stellt sich hier für den Supervisor, der sich online präsentiert, die Frage: Wie gelingt es ihm, trotz der „getrennten Sinnfolien“ erfolgreich mit dem User in einen Dialog zu treten, der im optimalen Fall in einer persönlichen Beratung mündet? Denn wenn der Supervisor sich nicht genügend auf sein Gegenüber einstellt, droht die Kommunikation zu scheitern. *„Je größer die Differenzen, Nuancierungen, Abweichungen sind, die sich zwischen derartigen sozialen Welten [...] zu einem gleichlautenden Begriff/Konzept finden, je monologischer sich individuelle und gruppale ‚narratives‘ gestalten (Privatsprachen, Jargon, In-group-Codes, Fachsprachen), desto schwieriger sind effektive Kommunikation und Kooperation.“*²⁶

²⁴ Flammer A.: Erfahrungen der eigenen Wirksamkeit. Bern, Verlag Hans Huber, 1990.

²⁵ Fincham, F. und Hewstone, M.: Attributionstheorie und -Forschung – von den Grundlagen zur Anwendung. In: Stroebe, M., Hewstone, M. und Stephenson, G.M. (Hg.): Sozialpsychologie. Berlin, Springer 2003, S. 215–263.

²⁶ Petzold, H. unter Mitarbeit von Hildenbrand, C. D. und Jüster, M.: Coaching als „soziale Repräsentation“ – sozialpsychologische Reflexionen und Untersuchungsergebnisse zu einer modernen Beratungsform, 2002.

3.4 Selbst-, Ich- und Identitätskonzepte als Grundlage der Online-Darstellung

In der Integrativen Supervision nimmt das Identitätsthema eine zentrale Stellung ein. Petzold erarbeitete eine eigenständige und komplexe supervisions- und therapierrelevante Identitätstheorie, die im Rahmen dieser Arbeit nicht vertiefend dargestellt werden kann, die aber grundlegende Bedeutung für das supervisorische Handeln hat.

Um die Begriffe „Selbst“, „Ich“ und „Identität“ in den sozialpsychologischen Kontext einzugliedern, werde ich zunächst die damit verbundenen Konstrukte voneinander abgrenzen. Anschließend gehe ich auf die Zusammenhänge von individuellen und kollektiven Identitäten ein und beschreibe die sozialpsychologische Relevanz von Selbstdarstellung und Eindrucksbildung.

Die heutigen entwicklungspsychologischen und sozialpsychologischen Identitätstheorien sind maßgeblich von den Konzepten des *Symbolischen Interaktionismus* beeinflusst worden. Als Bindeglied zwischen der überwiegend individualisierten Sichtweise der Psychologie und sozialdeterministischen Positionen der Soziologie stellt der Ansatz von George Herbert Meads eine wichtige anthropologische Basis für die Supervision dar, auf die ich etwas ausführlicher eingehe.²⁷

Im Mittelpunkt seiner Theorie steht das Wechselverhältnis der Sichtweise von Individuum und Umwelt. Die Identitätsbildung wird im Kontext sozialer Interaktionen untersucht. Seine Forschungstradition wird mit dem Ansatz von Erving Goffman fortgesetzt.

Das Verhalten eines Menschen stellt nach Mead einen Reiz für einen anderen dar, sodass er in einer bestimmten Weise wiederum auf den ersten Menschen reagiert. Der Sinn bzw. die Bedeutung solchen Verhaltens leitet sich aus der Reaktion ab und ist den beteiligten Individuen nicht unbedingt bewusst. Auch tierisches Verhalten hat in diesem Sinne eine Bedeutung, der

²⁷ Schreyögg, A.: Supervision – ein integratives Modell. Lehrbuch zu Theorie und Praxis. Wiesbaden, Verlag für Sozialwissenschaften, 4. Auflage 2004, S. 187ff.

sich das Tier, im Gegensatz zum Menschen, aber nicht reflexiv zuwenden kann. Die sogenannten „*signifikanten Symbole*“ sind nach Mead immer gesellschaftlich vermittelte, d. h. in und durch Interaktion entstandene Allgemeinbegriffe. Diese Gesten lösen in dem sich ausdrückenden Individuum die gleiche Reaktion aus wie im Gegenüber. Durch signifikante Symbole in Form von Sprache, Gebärden und Mimik ist der Mensch sowohl in der Lage, seine Handlungen vor dem Hintergrund vergangener Erfahrungen denkend zu planen und zu kontrollieren, als auch mit anderen Menschen bewusst zu kommunizieren.

Interaktionsprozesse sind also die Voraussetzung für Sprache, Denken und auch für die Entwicklung der Identität und des Selbst („self“). Ein Individuum kann seine Aufmerksamkeit auf Objekte oder Mitmenschen in seiner Außenwelt, auf seine eigenen Handlungen oder auf sich selbst als handelnde Person lenken. Es kann über sich selbst reflektieren und selbst diese Reflexionen wieder zum Objekt des Bewusstseins machen. Sprachlich lässt sich diese Objektivierung etwa mit dem Satz „Ich denke über mich nach“ verdeutlichen. Hier wird eindeutig zwischen dem Subjekt („Ich“) und dem Objekt („mich“) unterschieden; die beiden sind nicht identisch, auch wenn es sich um ein und dieselbe Person handelt.

Das „Me“ bzw. die verschiedenen „Mes“ stehen dabei für die Haltungen anderer, die man selbst einnimmt. Es ermöglicht so eine Bestimmung der Situation und ein Abwägen, welche Art des Handelns in dieser Situation angemessen ist. Demgegenüber steht das „I“ für die tatsächliche Reaktion des Einzelnen, die niemals vollständig vom „Me“ bestimmt wird, denn sonst wären weder individuelle Unterschiede zwischen den Menschen noch spontanes Handeln oder gesellschaftliche Neuerungen möglich.

Die erste Stufe der Entwicklung des Selbst ist die des „Play“: Das Spielen des Kleinkindes, das keinen festen Regeln folgt und in der wechselnden Rollenübernahme verschiedener Bezugspersonen besteht. Die zweite Stufe ist das „Game“: Ein Spiel, für dessen Ausübung, im Gegensatz zum „Play“, das Einhalten von Regeln und somit die Verinnerlichung der Rollen der

verschiedenen beteiligten Mitspieler erforderlich ist. Das setzt voraus, dass ein Mensch auch die Fremdperspektive einnehmen und verinnerlichen kann, und sich darüber selbst aus der Fremdperspektive betrachten kann. Durch die Übernahme der Haltungen der anderen bildet sich bei Menschen Identität und konsistentes Selbstbewusstsein aus.

Dabei entwickelt jeder Mensch eine Vorstellung darüber, wie ihn der andere sieht. Die Vermutung darüber, wie er gesehen wird, bezeichnet Mead als „Rolle“, d. h. als Muster von Erwartungen, das dann übernommen wird.²⁸ Die organisierte Gruppe, in der das Individuum seine einheitliche Identität entwickelt, bezeichnet Mead als den „*generalisierten Anderen*“ („*generalized other*“). Der Mensch wird zu einem Teil dieser Gemeinschaft, indem er die Rollen und Einstellungen der „*signifikanten Anderen*“ und somit die Moral und die Normen der Gesellschaft übernimmt.²⁹ Und zwar nicht nur in Bezug auf sich selbst, sondern auch im Hinblick auf die Gesellschaft als Ganzes und die Beziehungen ihrer Mitglieder untereinander. Er verinnerlicht somit den „*generalisierten Anderen*“. Die Struktur der individuellen Identität ist somit nach *Mead* eine Spiegelung des gesellschaftlichen Prozesses.

Dorothea Rahm et al.³⁰ definieren Identität in Anlehnung an Mead, im Sinne des Integrativen Ansatzes, als das Bild und das Gefühl, das eine Person von „*sich selbst*“ hat. Dieses Bild entsteht einerseits dadurch, dass ein Mensch sich sieht, fühlt, bewertet, vergleicht, Entwürfe von sich macht und Rollen übernimmt. Andererseits aber auch, indem er von anderen gesehen wird, die gefühlsmäßig auf ihn reagieren, ihn bewerten, vergleichen, ihm Rollen zuschreiben – und das nimmt er wiederum wahr. Identität ist also auch in dieser Sichtweise doppelschichtig: Ich sehe mich, werde gesehen, sehe, wie ich gesehen werde. In dieser fortlaufenden Integration von Selbst- und Fremdbildern entstehen das Gefühl und die Vorstellung eines einigermaßen konstanten Kerns des Wissens über mich selbst.

²⁸ Schreyögg, A. 2004, S. 192.

²⁹ Mead, G. H.: Geist, Identität und Gesellschaft. Aus der Sicht des Sozialbehaviorismus. Frankfurt, Suhrkamp Verlag, 14. Auflage 2005.

³⁰ Rahm, D., Otte, H., Bosse, S., Ruhe-Hollenbach, H.: Einführung in die Integrative Therapie. Grundlagen und Praxis. Paderborn, Junfermann, 4. Aufl. 1999.

In der Identität werden also die verschiedenen Selbstbildtypen und Persönlichkeitsaspekte, Fremdbilder, Rollen, Teilpersönlichkeiten durch das Ich integriert. Die Gesamtheit der kognitiven, emotionalen und volitiven Selbstinhalte bildet das *Selbstkonzept* eines Menschen, das vor allem Resultat von Selbstbeobachtungs- und Selbstexplorationsprozessen ist. Die emotionale Bewertung des Selbst konstituiert sein *Selbstwertgefühl*. Der Begriff *Selbstwirksamkeit* beschreibt, wie sehr ein Mensch davon überzeugt ist, die eigenen Handlungen zu kontrollieren. Das Selbstwertgefühl eines Menschen ist auch von Fremdbewertungen mitbeeinflusst d. h. man sieht sich immer auch mit den Augen und durch die Zuschreibungen anderer Menschen.³¹

Petzold spricht von der Notwendigkeit der „Identitätsarbeit“, und sieht die Entwicklung von Identität durch Ich- und Selbstprozesse als eine kontinuierliche Aufgabe. Dies fordert beständige Selbstinterpretationen, die vielfältige Einflüsse aus der sozialen Welt und aus den eigenen Verarbeitungsprozessen zu einem Identitätserleben, Identitätsgefühl und Identitätsbewusstsein miteinander verbinden. Nach Petzold bildet das Selbst in einem dynamischen Entwicklungsprozess *„als ein Synergem aller somatomotorischen, emotionalen, motivationalen, volitiven, kognitiven und sozialkommunikativen Schemata oder Stile [...] das ‚Ich‘ aus. Das ‚Ich‘ wird als die Gesamtheit aller primären und sekundären Ich-Funktionen bzw. Ich-Prozesse verstanden. [...] Da Selbst-Schemata und Ich-Funktionen ständig in Bewegung sind, sprechen wir von Selbst- und Ich-Prozessen. Eine der wichtigsten Ich-Leistungen ist die Konstituierung von Identität, als eine Synthese von selbstattribuierten, kognitiven, emotionalen und volitiven Prozessen (persönliche Identität) unter Verarbeitung fremdattributiver, dem Selbst von außen zugeschriebener Materialien.“*³²

In diesem Sinne verfügt eine Person nicht über ein „wahres“ Selbst oder eine „wahre“ Identität, sondern operiert mit einer Vielzahl von unterscheidbaren, fließend miteinander verbundenen Teilidentitäten. Diese multiplen Identitäten

³¹ Döring, N.: Sozialpsychologie des Internet. Göttingen, Bern, Toronto, Seattle, Hofgreve Verlag, 2003, S. 246.

³² Petzold, H.: Integrative Supervision, Meta-Consulting und Organisationsentwicklung, Paderborn, Junfermann, 1998, S. 405.

tragen den vielfältigen sozialen Kontexten Rechnung, in denen sich Menschen bewegen, wie auch die folgende Abbildung in Anlehnung an das Modell von Sherry Turkle beispielhaft verdeutlicht.

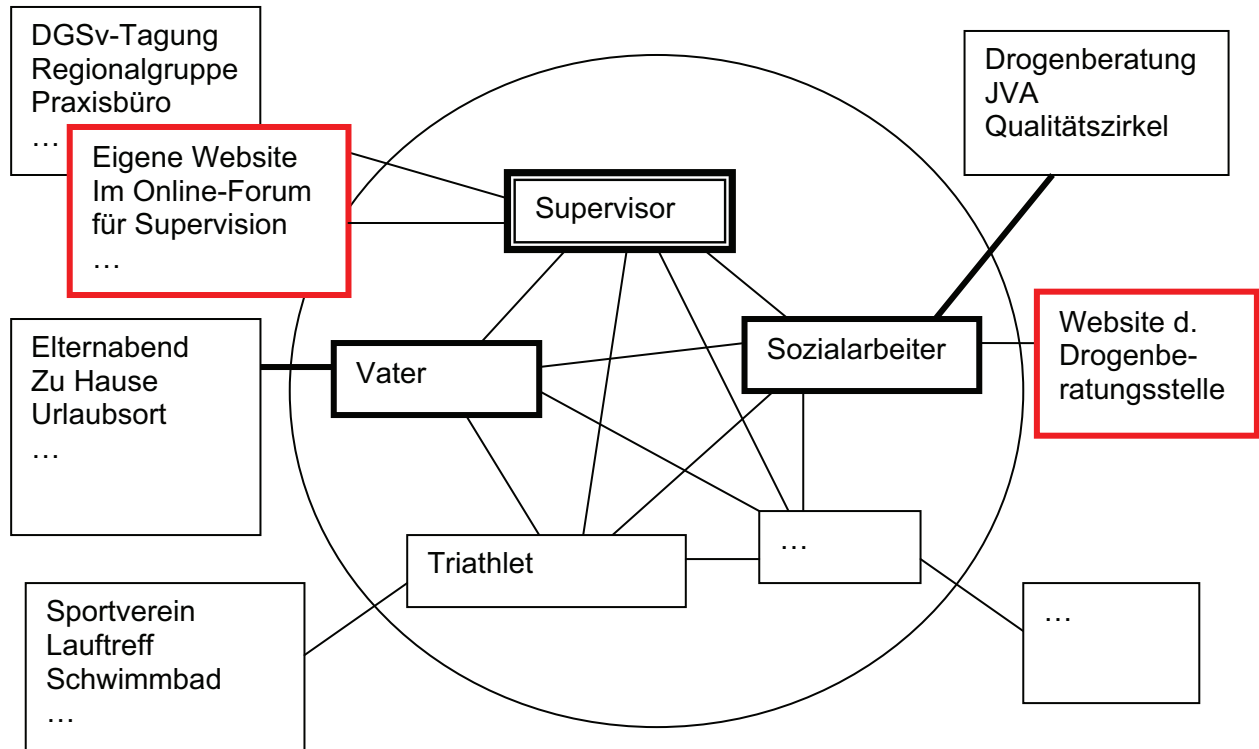


Abb. 3: Teilidentitäten in sozialen Handlungszusammenhängen

Turkle zufolge haben wir viele Zugehörigkeiten. Identität ist für sie ein Matrixphänomen, eingebettet in ein Netzwerk sozialer Interaktionen und Beziehungen. Jede unserer Zugehörigkeiten verbindet uns mit einer Vielzahl von Menschen, daher ist unsere Identität umso unverwechselbarer, je mehr Zugehörigkeiten wir in Betracht ziehen.³³

Indem man eine bereits außerhalb des Netzes etablierte Identität zusätzlich auch im Internet realisiert, erweitern sich einerseits auch die Möglichkeiten, soziale Bedürfnisse wie Selbstdarstellung, Zugehörigkeit, Anerkennung und Unterstützung zu befriedigen. Andererseits bietet sich die Chance, ökonomische Interessen in Form einer werbenden Homepage für das eigene

³³ Turkle, S.: Leben im Netz: Identität in Zeiten des Internet. Hamburg, Rowohlt Verlag, 1998.

Beratungsangebot zu verfolgen.³⁴ Es geht also nicht um das Verfestigen einer einmal entwickelten, gesicherten Identität, sondern vielmehr um die Fähigkeit, Teil-Selbste und Rollen in Bezug zum Lebenskontext zu bilden und fortlaufend neu zu gestalten.

Diesen Zusammenhang überträgt Rudolf Hetzel auch auf die Entwicklung einer beruflichen Identität:

„Die Vorstellung einer einheitlichen Berufsidentität ist eine Illusion, die uns vor Verunsicherung angesichts unserer vielfältigen, verschiedenen Zugehörigkeiten schützt und uns die Arbeit erspart, unser komplexes berufliches Gewordensein so differenziert wie möglich zu reflektieren. Wenn wir uns dieser Arbeit aussetzen, sind wir gut beraten, zumindest die wichtigsten unserer früheren beruflichen Sozialisationen zu vergegenwärtigen und anzuerkennen. Auch wenn diese Erfahrungen sich untereinander widersprechen oder in Frage gestellt, vielleicht sogar ausgeschlossen haben, werden sie durch nachfolgende Sozialisationen nicht rückstandslos ‚gelöscht‘, sondern überlagert, umgeformt und vertieft.“³⁵

³⁴ Döring, N.: Sozialpsychologie des Internet – Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen, Hofgreffe-Verlag, 2003, S. 329.

³⁵ Hetzel, R.: Identität und Profession. Vortrag auf der Begrüßungsveranstaltung der DAGG am 13.01.2007 in Frankfurt, S. 4.

3.5. Selbstdarstellung und Eindrucksbildung im Internet

Jedes öffentliche, von anderen Menschen beobachtbare Verhalten hat neben selbstexpressiven Aspekten auch Anteile der Selbstdarstellung. Nach Goffman versuchen Menschen in Interaktionen ein gewisses Bild von sich zu vermitteln, wenn sie wissen, dass sie beobachtet werden. Das heißt, mögliche Reaktionen des Publikums werden mehr oder weniger umfassend vorhergesehen, bewertet und dann in die eigene Verhaltenssteuerung einbezogen. In der Regel versuchen Menschen soziales Verhalten so zu gestalten, dass sie bei denjenigen Personen, die gerade mit ihnen in Kontakt sind, einen günstigen Eindruck hinterlassen. Ein günstiger Eindruck ist nicht unbedingt ein positiver Eindruck, sondern ein zielkonformer Eindruck in Bezug auf die eigenen Interessen und Motivationen.

Goffman kommt zum Schluss, dass alle Menschen prinzipiell eine Rolle spielen und sich eine Fassade schaffen. *„Wenn ein Darsteller eine etablierte soziale Rolle übernimmt (z. B. Lehrer, Arzt, Student), wird er feststellen, dass es bereits eine bestimmte Fassade für diese Rolle gibt.“*³⁶ Dieses Rollenspiel beschreibt Goffman als *„Impression Management“*.

*„Impression Management (IM) is the goal-directed conscious or unconscious attempt to influence the perceptions of other people about a person, object or event by regulating and controlling information in social interaction“.*³⁷

Impression Management ist also kurz gesagt der Ausdruck, den man sich selbst gibt. Dazu zählt die Verwendung besonderer Zeichen (*„regulating and controlling information“*), die eine Person gesteuert einsetzt.

Fehlleistungen sind hier allerdings möglich. Bezogen auf eine Online-Präsentation bedeutet das z. B. eine fehlerhafte inhaltliche Darstellung, technische Mängel oder eine insgesamt unprofessionelle Eindrucksbildung. Fehlleistungen können Gefahren fürs Impression Management sein, da man durch sie etwas kommuniziert, was man eigentlich nicht kommunizieren wollte. Das Problem einer „falschen“ Handlung liegt nicht in der Handlung

³⁶ Goffman, E.: Wir alle spielen Theater, München, Piper Verlag, 1973.

³⁷ Goffman, E: The Presentation of Self in Everyday Life. New York, Doubleday Anchor, 1959.

selbst, sondern in der Abweichung von den Erwartungen des Betrachters. Menschen haben an eine bestimmte Rolle eine Rollenerwartung. Stimmt das Tatsächliche nicht mit dem Erwarteten überein, ganz gleich wie die falsche Handlung sonst zu bewerten gewesen wäre, stellt der Beobachter den Darsteller in seiner Rollenposition in Frage.

Auch wenn die leibbezogenen, visuellen und sozialen Reize im Internet eingeschränkt sind, bietet sich für die Selbstdarstellung eine Vielzahl von Möglichkeiten an. Die Gestaltung des eigenen Bildes, die Steuerung des sozialen Eindrucks hängt von verschiedenen Variablen ab, die in der Selbstdarstellungs-Forschung genauer betrachtet werden:³⁸

1. Öffentlichkeit: Selbstdarstellung ist nur dann notwendig, wenn das Verhalten öffentlich beobachtet werden kann oder soll.
2. Adressat: Eine erfolgreiche Selbstdarstellung muss inhaltlich und strategisch auf das Publikum und seine Erwartungen und Interpretationsmöglichkeiten abgestimmt sein.
3. Art des Kontakts: Je intensiver der Kontakt ausfällt, desto nachhaltiger ist der Eindruck auf den Betrachter.
4. Intention: Die Auswahl der geeigneten Selbstdarstellungsstrategie hängt vom beabsichtigten Ziel ab. Grundsätzlich lassen sich defensive Ziele (negativen Eindruck vermeiden) von offensiven Zielen (positiven Eindruck erzeugen) unterscheiden. Letzteres ist kontextspezifisch. Für einen Supervisor wären es z. B. die Bereitschaft zur Kontaktaufnahme, der Eindruck von Kompetenz und Sympathie durch die Website.
5. Selbstaufmerksamkeit: In welcher Form Menschen Selbstdarstellung betreiben, hängt davon ab, wie stark sie sich bewusst machen, von anderen Menschen beobachtet und beurteilt zu werden.

³⁸ Döring, N. 2003, S. 336 f.

Liegt der Aufmerksamkeitsfokus eher innerhalb der Person, sind gezielte Selbstdarstellungsaktivitäten weniger wahrscheinlich als bei externem Aufmerksamkeitsfokus.

6. Selbstwirksamkeit³⁹: Es reicht nicht aus, sich lediglich Gedanken darüber zu machen, welchen Eindruck man bei anderen hinterlässt. Ein Mensch muss auch davon überzeugt sein, einen bestimmten Eindruck erzeugen zu können. (Ein Supervisor muss also genügend Selbstvertrauen besitzen, eine Person mit seiner persönlichen Website zur Kontaktaufnahme bewegen zu können.)

³⁹ Flammer, A.: Erfahrung der eigenen Wirksamkeit. Einführung in die Psychologie der Kontrollmeinung. Bern, Stuttgart, Toronto, Verlag Hans Huber, 1990.

4. Kontaktaufnahme und Kommunikation im Internet

4.1 Die Entwicklung des Internets

Die Verbreitung des Internets vollzieht sich in einer selbst für computerhistorische Verhältnisse atemberaubenden Geschwindigkeit. Zwar stieg die Bedeutung des Internets, schon im Verlauf der 80er Jahre des 20. Jahrhunderts, als das World Wide Web noch nicht erfunden war, stetig an, dennoch war es weitgehend eine universitäre und wissenschaftliche Bastion. Ende 1990 existierte nur ein Webserver⁴⁰ im Internet, 1995 gab es schon immerhin über 10.000. Im Jahr 2000 waren es über 25 Millionen Webserver. Noch einmal fünf Jahre später, Ende 2005, waren fast 75 Millionen Webserver online. Die Tendenz ist weiterhin nahezu ungebrochen steigend.

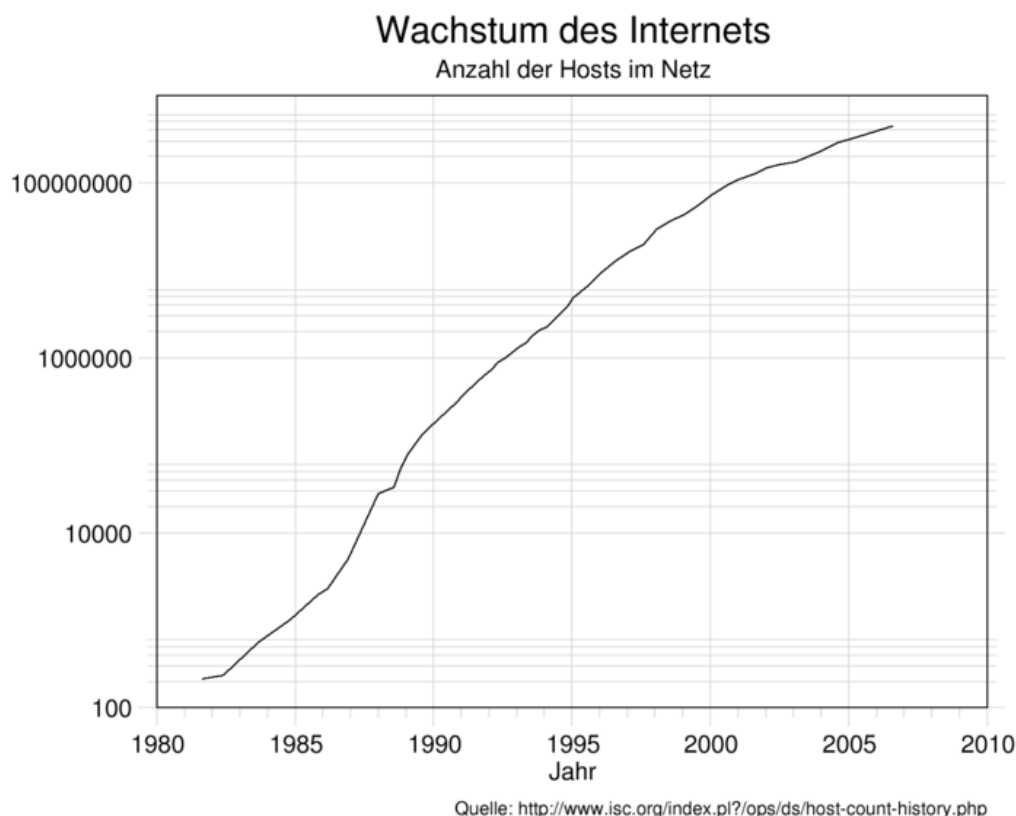


Abb. 4: Anzahl der Rechner, die Dienste im Internet zur Verfügung stellen

⁴⁰ Ein „Server“ ist ein Computer, der anderen Computern seine Dateien im Rahmen eines Netzwerkes zur Verfügung stellt. Ein Web-Server ist ein öffentlicher Server, dessen Dateien im Internet abrufbar sind.

Noch bis 1994 spielte das World Wide Web für die breite Öffentlichkeit praktisch keine Rolle, obwohl die technischen Grundlagen schon etwa fünf Jahre zuvor geschaffen worden waren. Zwar begannen im Laufe des Jahres 1994 die ersten Unternehmen, eigene Homepages im Internet einzurichten, die jedoch oft nur Versuchsballons waren. Durch die ersten Angebote von Online-Diensten und Internet Service Providern und den damit verbundenen Medienberichten kam es Mitte der neunziger Jahre zum Durchbruch. Auf der Basis von Modemeinwahlen über das Telefonnetz erhielten immer mehr Menschen Zugang zum Internet.

Dennoch etablierte sich das Internet in der Wirtschaftswelt nur langsam. Als erstes nutzten Großunternehmen die neue Kommunikationsform, indem sie E-Mail und die Firmen-Homepage in die Unternehmensprozesse integrierten. Besonders Versandhäuser und Zeitungen implementierten schnell entsprechende Schnittstellen und boten ihre Waren und Dienstleistungen auch über das Internet an.

Mittelständische Unternehmen und öffentliche Einrichtungen standen dem Internet lange skeptisch gegenüber. Die Registrierung einer eigenen Domain, das Erstellen einer Website und die Versorgung der Mitarbeiter mit E-Mail-Adressen waren mit erheblichem (technischem) Aufwand verbunden. So nutzten sie die Vorteile des World Wide Webs deutlich später. Das lag unter anderem an fehlendem Personal, das entsprechende Entwicklungen hätte vorantreiben können⁴¹.

Spätestens mit dem Boom der sogenannten New Economy Ende der neunziger Jahre öffnete sich aber auch die mittelständische Wirtschaft für das World Wide Web. Durch die schnelle Computerisierung der Haushalte verbreitete sich der Zugang nun auch sehr schnell innerhalb von Bevölkerungsschichten, die ansonsten eher zurückhaltend gegenüber neuen technischen Entwicklungen waren.

Im Jahr 2007 ist die Internetnutzung in Deutschland erstmals auf über 60 Prozent gestiegen. Wie aus dem aktuellen „(N)Onliner-Atlas“ der Initiative

⁴¹ Netplanet: Die Geschichte des Internet. <http://www.netplanet.org/geschichte/neunziger.shtml>

D21 hervorgeht, sind zurzeit 39,2 Millionen Menschen über 14 Jahren online, das sind 1,4 Millionen und damit zwei Prozent mehr als im Vorjahr. Zu den sogenannten Offlinern zählen nur noch 22,2 Millionen Deutsche (34,1 Prozent). Am stärksten ist der Anstieg mit 2,8 Prozentpunkten bei den 60- bis 69-Jährigen, Ihr Anteil liegt in diesem Jahr bei 35,5 Prozent. Damit ist mehr als ein Drittel dieser Altersgruppe im Internet unterwegs.⁴²

4.2 Bedeutungsaspekte von Kommunikation

Die Bedeutung von Kooperation und Austausch hatte schon immer einen großen Stellenwert im menschlichen Zusammenleben. Bereits in der Steinzeit wurde gemeinschaftlich gejagt; auch Ackerbau, die Besiedlung neuer Landstriche, die Entwicklung von Tauschwirtschaft und Handel basieren auf gegenseitiger Unterstützung.

Im Informationszeitalter beschränkt sich der menschliche Austausch nicht nur mehr auf Güter, sondern bezieht zunehmend Gedanken und Ideen ein. Doch schon seit langem bedienen sich Menschen unterschiedlicher Medien, um miteinander zu kommunizieren. Der direkte und unmittelbare Kontakt ist dafür nicht unbedingt notwendig, wie schon die Informationsübermittlung mittels Höhlenmalereien, Trommeln, Rauchzeichen und anderer früher Hilfsmittel zeigen. Neuzeitliche Medien sind Telefon, Fax und nicht zuletzt das World Wide Web.⁴³

Petzold definiert Kommunikation wie folgt⁴⁴: *„Menschliche Kommunikation ist die Vermittlung von Information zwischen Subjekten in jeweils gegebenen Kontexten mit ihrem Vergangenheits-, und Zukunftshorizont, ihrem Kontinuum, durch die faktischen, in der Performanz offenen Verhaltens sichtbaren Interaktionen. Kommunikation transportiert Informationen nach bestimmten, generellen (genetisch disponierten) und spezifischen (kultur-*

⁴² Süddeutsche Zeitung online: Onliner-Atlas 2007 – Emanzipation im Netz.
<http://www.sueddeutsche.de>, 25.06.2007.

⁴³ Hemmer, U., Die Bedeutung der Neuen Medien für die Identitätsentwicklung von Jugendlichen in der Adoleszenz. In: Zeitschrift für Integrative Therapie 4/2005.

⁴⁴ Petzold, H. 1998, S. 433.

familien- und personabhängigen) Regeln in symbolischer, nicht-sprachlich und sprachlich gefasster Form, so dass sie aufgrund von gemeinsamem Zeichenvorrat und Regelwissen, d. h. aufgrund ‚kommunikativer Kompetenz‘, von den an Kommunikationsprozessen Beteiligten ‚gelesen‘ werden können.“

Auch wenn die Kommunikation über das Internet sich vom Face-to-face-Kontakt unterscheidet, entspringt sie doch ähnlichen Bedürfnissen. So befriedigt die Präsentation einer Website auch menschliche Bedürfnisse nach Selbstdarstellung, Affiliation, Kontakt und Beziehung. Im Unterschied zu Fernsehen und Radio ist im Internet Interaktion möglich. Sicher ist das einer der zentralen Gründe, warum das Internet in wenigen Jahren zum erfolgreichsten Vernetzungsprojekt der Welt geworden ist.

Friedemann Schulz von Thun hat vier Bedeutungsaspekte der Kommunikation herausgearbeitet, die sich auch auf die Kommunikation im Internet übertragen lassen und vor allen Dingen bei der Gestaltung einer persönlichen Website berücksichtigt werden sollten⁴⁵:

1. Sachinhalt (Worüber informiere ich?)
2. Selbstoffenbarung (Was gebe ich von mir selbst kund?)
3. Beziehung (Was halte ich von und wie stehe ich zu dir?)
4. Appell (Das will ich von dir)

⁴⁵ Schulz von Thun, F.: Miteinander reden 1 – Störungen und Klärungen. Reinbek, Rowohlt Taschenbuchverlag, 1981.

4.3 Der Online-Auftritt als virtueller Erstkontakt

Im Erstkontakt geht es generell um einen erfolgreichen Einstieg in die Kommunikation. Der sich präsentierende Supervisor möchte einen möglichst positiven Eindruck zum Thema Supervision und zu seinem Beratungsangebot erwecken. Die Besonderheit einer Kontaktaufnahme über einen persönlichen Online-Auftritt im Vergleich zur direkten Kommunikation ist, dass es sich zunächst um ein einseitiges Interaktionsangebot handelt. Der User ist dem Supervisor noch völlig unbekannt.

Auf der anderen Seite möchte der Ratsuchende bestimmte Motive befriedigen und nutzt dafür das Internet. Kriterium für eine mögliche Begegnung ist eine gemeinsame Interessensschnittmenge, denn erst wenn aus dem virtuellen Bedürfnis ein persönliches Bedürfnis erwächst, kann es zum direkten Kontakt kommen. Das gilt für die Online-Kontaktanzeige genauso wie für das Beratungsangebot eines Supervisors.

Kommunikations- und Kontaktgrundlage sind die gemeinsamen sozialen Repräsentanzen, die im Kontext von Beratung, Coaching und Supervision gelten⁴⁶. Petzold beschreibt die besondere Fähigkeit, die Supervisoren bzw. Coaches grundsätzlich für die Kontaktaufnahme benötigen so:

„Sie müssen das, was die Leute im ‚Kopf haben‘, d.h. Sinn, Bedeutung, Wertung, Gebrauch eines Konzeptes oder verschiedener Konzeptvarianten, als ‚soziale Konstruktionen‘ erfassen, um mit diesen Größen angemessen arbeiten zu können. Ein Coach muß z. B. herausfinden, welcher Diskurs aus seinem Coachee spricht, welche ‚Denke‘ er hat, was seine ‚subjektiven Theorien‘ sind, welche Positionen er in welchem Referenzrahmen, vor welchem Hintergrund vertritt, aus welcher Diskurs- bzw. Erzählgemeinschaft er berichtet ...“

⁴⁶ Petzold, H. unter Mitarbeit von Hildenbrand C.D. und Jüster, M.: Coaching als „soziale Repräsentation“ – sozialpsychologische Reflexionen und Untersuchungsergebnisse zu einer modernen Beratungsform, 2002.

Ein wichtiges Aufgabengebiet von Supervision, Coaching und Organisationsberatung liegt nach Petzold in der Zusammenführung der getrennten Deutungsmuster von Menschen mit Hilfe von Dialog und Diskurs. Auf diese Weise können „blinde Flecken“ sichtbar gemacht werden und mehrstimmige Gespräche („Polyloge“) mit hohem Innovationspotential entstehen⁴⁷.

„Ziel solcher Konnektivierungen ist die Herstellung einer hinlänglichen konzeptuellen Synchronisierung, zum Nutzen des kreativen Potentials der unterschiedlichen Sichtweisen, was z. B. Fragen der Organisationskultur, der Corporate Identity, der Leitbilder anbelangt oder Performanzaspekte von ‚Führung‘, ‚Teamarbeit‘, ‚Assessment‘ und auch die beraterische Tätigkeit selbst: Was wird in dem Feld oder Feldsektor, in dem ich arbeite, unter Supervision, Beratung, Coaching verstanden? Das heißt auch: Was erwartet man von mir und was nicht?“

4.4 Das Konzept der differenziellen Kundenorientierung

Eine der wichtigsten Fragen im Konzept der Kundenorientierung ist die einer optimalen oder zumindest ausreichenden Passung zwischen Sender und Empfänger⁴⁸. Die Größen Anbieter, Kunde, Produkt und Verkaufskontext müssen eine möglichst gute Konfiguration bilden. Der Anbieter einer Supervisionsdienstleistung muss, um das zu erreichen, Kundenprofile und Fragen der Passung sorgfältig durch Marktforschung, Kundenbefragung und systematische Kundenbeobachtung erfassen und interpretieren.

Petzold unterscheidet Kundentypen in Klassen von generell (alt/jung, Männer/Frauen, informiert/uninformiert, kaufinteressiert/kaufentschieden etc.) und spezifisch (z. B. Interesse an Supervision oder Coaching). Zu berücksichtigen ist außerdem der besondere Kontext bzw. das Setting des

⁴⁷ Petzold, H. u. a.: Coaching als „soziale Repräsentation“, 2002, S. 3.

⁴⁸ Petzold, H. unter Mitarbeit von Christa Petzold und Franzisca Veal: Kundenorientierung in psychosozialen Institutionen und Organisationen. In: Integrative Supervision, Meta-Consulting & Organisationsentwicklung. Paderborn, Junfermann, 1998, S. 404.

Anbieter-Kunden-Kontaktes (hier: Website). Da der Supervisor mit seiner Website fast immer kommerzielle Ziele verfolgt, stellen sich außerdem die Fragen: Worauf muss er bei seiner Akquise achten, und wie muss seine Performanz gestaltet sein? Wie muss er sein Produkt präsentieren?

Anders als im persönlichen Kontakt, bei dem die leiblich-sinnliche Erfahrung in der Begegnung eine große Rolle spielt, ist die Begegnung im Netz weniger unmittelbar. Oder wie Axel Schmidt es ausdrückt: Der wesentliche Unterschied zur Face-to-Face-Kommunikation ist das Fehlen „*der körperlichen Ko-Präsenz der Akteure*“⁴⁹.

Um so wichtiger ist es für einen professionellen Berater, einen möglichst transparenten und authentischen Blick auf seine Person, seine Fachlichkeit, sein Selbstverständnis und sein spezifisches Angebot zu gewähren. Da in diesem Sinne der persönliche Kontakt Ziel der Website ist, sollten hier keine falschen Versprechungen gemacht werden, die im Anschluss schnell zur Enttäuschung führen. Auch ein professionelles Erscheinungsbild ist wichtig, denn eine laienhafte Internetseite führt leicht dazu, dass auch der Supervisor für unprofessionell gehalten wird, selbst wenn er im persönlichen Kontakt sehr kompetent und professionell berät.

Entscheidend für den geschäftlichen Erfolg ist, ob eine gute Passung zum Selbstverständnis und zu den Bedürfnissen des Kunden vorhanden ist. Der Interaktionsstil zwischen Supervisor und Supervisand spielt dabei eine wichtige Rolle und sollte mitberücksichtigt werden. Eine zentrale Frage ist nach Petzold daher: „*Will der Kunde wirklich König sein, oder bevorzugt er sachbezogene oder partnerschaftliche Interaktionsformen?*“⁵⁰

Besonders im Kontext eines (werbenden) Online-Auftritts spielen auch Imagefragen und das von Goffman benannte „Impression Management“ eine entscheidende Rolle: „*Welches Image hat der Kunde von sich, welches Image hat der Verkäufer vom Kunden?*“ Wer seine Zielgruppe erreichen möchte, braucht auch einen zielgruppenspezifischen Web-Auftritt. Im Sinne

⁴⁹ Schmidt, A.: Chatten. In: Medien Praktisch 3/2000, S. 17 ff.

⁵⁰ Petzold, H. 1998, S. 405.

Petzolds ist hier vermutlich eine partnerschaftliche Kundenorientierung erfolgversprechend: *„Sie verringert – sozialpsychologisch betrachtet – die Distanz, [...] und schafft eine größere Affiliation ...“*⁵¹

Ferdinand Buer macht in seinem „Lehrbuch für Supervision“ konkrete Vorschläge für ein aktives Marketing.⁵² Im ersten Schritt soll der Supervisor sich über sein spezielles Supervisionsangebot Klarheit verschaffen und dabei seine mögliche Zielgruppe so weit wie möglich eingrenzen. Grundlage für die Präsentation des supervisorischen Angebots am Markt, sind Reflexion über die eigenen Ziele sowie eine ausführliche Analyse der persönlichen Stärken und Schwächen auf Grundlage der bisherigen Erfahrungen. Erst dann geht es um die Planung und, daran anschließend, um die konkrete Umsetzung in Form von Broschüren, Anzeigen oder Zeitungsartikeln oder der direkten Ansprache in Form von Vorträgen, Workshops und Präsentationen.

⁵¹ Petzold, H. 1998, S. 403.

⁵² Buer, F.: Lehrbuch der Supervision. Münster, Votum Verlag, 1999, S. 93.

5. Usability – Kriterien für einen benutzerfreundlichen Internetauftritt

Um erfolgreich Kontakt mit den Lesern einer Website aufzunehmen, ist es nötig, zuallererst die Erwartungen der User zu betrachten. Potenzielle Interessenten für Supervision sind nicht auf der Suche nach blinkenden Bildern, sondern nach seriöser Information, die es ihnen erleichtert, eine Entscheidung für den richtigen Berater zu finden.

So belegt eine Untersuchung von Forester Research aus dem Jahre 2001, dass die wichtigste Anforderung an eine Website darin liegt, hochwertige Inhalte zu bieten. Einfache Bedienung, schnelle Ladezeiten und regelmäßige Aktualisierungen gehören des Weiteren zu den Wünschen des Nutzers.⁵³

5.1 Wahrnehmungslenkung im Internet – strukturelle Aspekte

5.1.1 Relevanz des ersten Eindrucks

Wie Untersuchungen zur Wahrnehmung ergeben haben, nehmen Menschen innerhalb eines Bruchteils einer Sekunde verschiedenste Reize auf. Diese werden interpretiert, noch bevor unser Bewusstsein sie der Relevanz nach selektieren kann.

Nach einer Studie der Psychologin Gitte Lindgaard⁵⁴ scheint es dabei auf Angebote anzukommen, die blitzschnell von Passanten/Besuchern registriert und beurteilt werden. Schon in weniger als einer Sekunde setzen sich Eindrücke fest, die dann jenseits des langsamen Bewusstseins erfolgen. Bei einem der Versuche konnten die Versuchspersonen bereits Seiten nach ihrer empfundenen Qualität einstufen, die sie gerade einmal 500 Millisekunden gesehen hatten.

⁵³ Alkan, S. R.: Texten für das Internet. Praxisbuch für Online-Redakteure und Werbetexter. Bonn, Galileo Press, 2004, S. 30.

⁵⁴ Zeitschrift Behaviour and Information Technology, V. 25, Number 2/March–April 2006, S. 115–126.

Enthält diese Phase einen ablenkenden Reiz, der für den Internet-User relevant ist, weil er ihm eine bestimmte Bedeutung beimisst, gerät die gesteuerte Aufmerksamkeit aus dem Tritt. Die Konzentration auf eine Sache kann demnach immer gestört werden, sobald zu viele Reize signifikant werden. Der Hirnforscher und Neurobiologe Manfred Spitzer formuliert das so:

„Wir nehmen zwar nicht immer alles wahr, aber wir sind nicht in der Lage, unser Wahrnehmungssystem daran zu hindern, immer so viel wie möglich wahrzunehmen.“⁵⁵

Je mehr ablenkende Elemente sich auf der Seite befinden, desto mehr bleibt es dem Zufall überlassen, was die Aufmerksamkeit des Site-Besuchers erregt. Auf der anderen Seite lassen sich diese Gesetzmäßigkeiten aber auch für die Gestaltung der Seite nutzen, vorausgesetzt:

- Die Struktur einer Site ist einfach.
- Es werden wenige Informationen gleichzeitig dargeboten.
- Die Informationen sind klar dargestellt.
- Es sind eindeutige Hierarchien zu erkennen.
- Es ist leicht ersichtlich, was relevant und was weniger relevant ist.

5.1.2 Motivationsfaktoren für Internet-User

In einer Studie der Universität Wien wurden die Motivationsfaktoren für das Lesen am Bildschirm genauer untersucht. Die Fragestellung war: Wie muss eine Website gestaltet sein, damit ein User sie erneut besucht? Gibt es unterschiedliche Besuchertypen, braucht man also unterschiedliche Websites?

In der ersten Studie 1997 wurden 227 Studierende der Universität Wien aufgefordert, bestimmte Websites zu bewerten. Die Studierenden surfen in einem Testraum der Universität in Wien und schauten sich zwischen 7 und

⁵⁵ Spitzer, M.: Lernen. Gehirnforschung und die Schule des Lebens. Heidelberg, Spektrum Akademischer Verlag, 2007, S. 145.

10 Minuten bestimmte kommerzielle und nichtkommerzielle Websites an. Gemäß der Studie waren zwei Kriterien entscheidend für den Wiederbesuch der Seite: Der Informationsgehalt und der Unterhaltungswert. Für nichtkommerzielle Seiten ist das wichtigste Kriterium der inhaltliche Nutzen. Die Seite wird dann wieder aufgesucht, wenn der Inhalt qualitativ hochwertig ist. Außerdem legten die Tester Wert auf eine einfache Handhabung. Wichtig sind auch eine übersichtliche und benutzerfreundliche grafische Gestaltung sowie gut lesbare Textgestaltung.

Zu ähnlichen Ergebnissen kam das Meinungsforschungsinstitut Forester Research bei einer Online-Umfrage unter 9.000 Usern. Nach Ansicht der Befragten waren folgende Punkte wichtig⁵⁶:

- 73 % hochwertige Inhalte
- 66 % einfache Bedienung
- 58 % schnelle Ladezeiten
- 54 % Aktualität

5.1.3 Hirnorganische Aspekte bei der Wahrnehmung im Internet

Biologische Determinanten bewirken, dass bestimmten Elementen auf einer Website besonders viel Aufmerksamkeit gewidmet wird. Diese Hervorhebungstechniken sollte der Gestalter kennen, da sie wahllos eingesetzt den Leser verwirren. Bei der Wahrnehmung arbeiten die beiden Gehirnhälften unterschiedlich. Was sich auf der linken Hälfte des Gesichtsfeldes befindet, wird über den Sehnerv kreuzweise in die rechte Gehirnhälfte transportiert. Umgekehrt verarbeitet die linke Gehirnhälfte Eindrücke, die durch das rechte Auge transportiert werden. Nimmt man diese Erkenntnisse als Gestaltungsgrundlage, so ergeben sich daraus Notwendigkeiten für die Anordnung von Navigation, Bild und Text. Da wir in unserem Kulturkreis von links nach rechts lesen, beginnt die rechte Gehirnhälfte (linkes Auge) ihre Arbeit

⁵⁶ Alkan, S. R. 2004, S. 30 ff.

demnach zuerst. Außerdem ist die rechte Gehirnhälfte für die Orientierung und Bilderkennung zuständig, daher sollten sich Navigationselemente auf der linken Seite befinden. Die linke Gehirnhälfte ist maßgeblich für die Verarbeitung von Sprache zuständig. Sie erkennt die Texte und kodiert und dekodiert Informationen. Bei einer Bild-Text-Kombination ist es demnach einfacher für die Wahrnehmung, wenn sich das Bild links und der Text rechts befinden. Ist das Bild auf der rechten Seite wird es mit der linken Gehirnhälfte aufgenommen und mit Verzögerung zur rechten Gehirnhälfte geschickt.

Es gibt zwei dominante Lesestile am Bildschirm: *Scannen* und *Skimmen*. Beide unterscheiden sich stark vom linearen Lesen von Gedrucktem. Internetnutzer lesen Text nicht Satz für Satz. Beim Skimmen wird der Bildschirm sehr schnell von links oben in einer Z-Linie nach rechts unten abgetastet. Dabei nimmt der Leser eher Bilder als Text wahr und verschafft sich einen ersten Eindruck vom Gesehenen. Beim Scannen überfliegen die User die Texte und suchen nach Schlüsselwörtern und Kernaussagen. Sie lesen quer und selektiv und konstruieren zu den herausgegriffenen Worten den Sinnzusammenhang selbst.

	Lesen	Scanning	Skimming
Wie viel wird aufgenommen?	100 %	50 %	10 – 20 %
Wie schnell wird aufgenommen?	150 Wörter /min	500 Wörter/Minute	1.500 Wörter/Minute
Was wird aufgenommen?	Die gesamte Text- und Bildinformation	Hervorgehobene Informationen, Listen, Grafiken, Tabellen, Anfänge von Absätzen	Hervorstechendste Informationen, zufällig gesehene, eher Bilder als Texte

Abbildung 5: Lesen, Scanning und Skimming am Bildschirm

Ist eine Seite unübersichtlich aufgebaut, der Fließtext nicht scanbar oder die Oberfläche voller ablenkender Elemente, ist der User schnell überfordert. Wahrnehmungspsychologen nennen diesen Zustand „Cognitive Overload“⁵⁷.

Bereits in den fünfziger Jahren des letzten Jahrhunderts fand der Gedächtnisforscher George A. Miller heraus, dass die meisten Menschen sich bis zu sieben verschiedene Begriffe spontan merken können.⁵⁸ Miller hat das sogenannte Chunking erforscht. Chunking ist die Fähigkeit, unzusammenhängende Informationen in einer Informationseinheit zusammenzufassen. Das menschliche Gedächtnis kann, indem es Unzusammenhängendes unter eine begriffliche Kategorie zusammenfasst, sehr viel mehr Information speichern. Für die Webgestaltung heißt das: Informationen, die der User gleichzeitig verarbeiten soll, müssen gruppenweise auf der Seite verteilt werden. In der Menüleiste sollten daher möglichst nicht mehr als sieben Begriffe stehen.

5.1.4 (Gestalt-)psychologische Aspekte der Wahrnehmung

Die Kunst der Hervorhebung besteht darin, den Leser bei der Unterscheidung des Wichtigen vom Unwichtigen gezielt zu unterstützen. Die Gestaltpsychologie hat gut untersucht, wie die menschliche Wahrnehmung visueller Reize funktioniert. Die Intensität von Kontrasten und Helligkeit, Bewegung oder Wortwahl ist dabei ein entscheidender Aufmerksamkeitswert, dem sich kein Mensch entziehen kann.

Ein starker Kontrast wird deutlicher wahrgenommen als ein schwacher. Ein großes Element deutlicher als ein kleines. Figuren mit scharfen Konturen ziehen mehr Aufmerksamkeit auf sich als verschwommene Figuren und Bilder. Auch die Intensität der Sprache, ihre Bildhaftigkeit und Anschaulichkeit ist ein biologisch bedingter Aufmerksamkeitswert.⁵⁹

⁵⁷ Alkan, S. R. 2004, S. 121.

⁵⁸ Miller, G.A.: The Magical Number Seven, Plus or Minus Two: Some Limits on Our Capacity for Processing Information. The Psychological Review, 1956, Vol. 63, S. 81–97.

⁵⁹ Alkan, S. R. 2004, S. 127.

Typische „Eye-Catcher“ sind:

- hochgesättigtes Rot
- Bewegungen
- Mimik von Gesichtern
- Augen
- Kindchen-Schema
- erotische Darstellungen

Eye-Catcher können – wenn Sie gezielt und sparsam eingesetzt werden – für einen ersten positiven und nachhaltigen Eindruck beim Leser sorgen. Werden sie falsch oder übermäßig stark verwendet, lenken sie vom eigentlichen Inhalt ab.

5.1.5 Lesen im Internet – Erkenntnisse und Konsequenzen

Menschen, die im Internet surfen, möchten sich meistens einen kurzen Überblick verschaffen und schnell zum Wesentlichen vordringen. Der Nutzer hat eine Unmenge von Möglichkeiten, sich im Internet zu informieren. Deshalb ist es wichtig, ihm ein attraktives, leicht verständliches und zielgruppengerechtes Angebot zu unterbreiten, auf das er auch später gerne wieder zurückgreift.

Für den Inhalt gelten online zum Teil ganz andere Regeln als bei gedrucktem Text, denn ein Webleser liest anders als ein Buch- oder Zeitungsleser.⁶⁰ Nur 16 % aller Anwender lesen Texte im Internet vollständig. Die Lesegeschwindigkeit ist um 25–30 % geringer als die eines Buchlesers. Zudem wird am Bildschirm ungenauer und unkonzentrierter gelesen. Es kommt also auf die kompakte, zusammenhängende und gezielte Behandlung der Themen sowie auf eine einfache Navigation an. Daraus ergeben sich folgende Gestaltungsgesetze für den Textkörper.

⁶⁰ Krug, S.: Don't make me think. Das intuitive Web. Bonn, mitp Verlag, 2001, S. 21 ff.

Für das Internet ungeeignet sind⁶¹:

- Texte die nur aus Großbuchstaben bestehen (werden 30 % langsamer gelesen, als Texte mit Gemischtschreibung.)
- Unterstreichungen (werden oft mit Links verwechselt)
- kursive Schrift
- zu geringe Kontraste, wie zum Beispiel rote Schrift auf grünem Hintergrund (führt zu Irritationen des Auges)

Die Lesefreundlichkeit einer Seite erhöht sich, wenn folgende Gestaltungsgesetze eingehalten werden⁶²:

- Kurze Abschnitte und deutliche Trennungen
- Linksbündiger Flattersatz
- Fette und serifenlose Schriften (Arial, Verdana, Tahoma etc.)
- Hierarchische Aufbereitung mittels Listen, Überschriften und Zwischenüberschriften

Zu den führenden Köpfen der Usability von Websites gehören Jakob Nielsen und John Morkes. In verschiedenen Studien haben sie sich der grundlegenden Frage „Was will der Nutzer?“ genähert. Die Auswertung der Studie ergab folgende Erkenntnisse⁶³:

1. Eine einfache und informelle Schreibweise wird bevorzugt.
2. Der Nutzer legt viel Wert auf Glaubwürdigkeit.
3. Externe Links können die Glaubwürdigkeit erhöhen.
4. Humor ist mit Vorsicht zu genießen.
5. Der Web-Leser möchte seine Informationen schnell finden.
6. Der Text sollte scanbar sein. Daher sind Hervorhebungen wichtig: Große Überschriften, ausreichend große Schrift, hervorgehobener Text, Listen und Grafiken.

⁶¹ Manhartsberger, M. und Musil, S.: Web Usability. Das Prinzip des Vertrauens. Bonn, Galileo Press, 2001.

⁶² Nielsen, J.: Designing Web Usability. München, Verlag Markt und Technik, 2001.

⁶³ Alkan, S.: Texten für das Internet. Praxisbuch für Online-Redakteure und Werbetexter. Bonn, Galileo Press, 2004, S. 23.

7. Der Text sollte präzise und kurz sein.
8. Der Web-Leser möchte Zusammenfassungen und Text im Stil der „umgekehrten Pyramide“. Wie im Print-Journalismus sollen Neuigkeiten und Schlussfolgerungen zu Beginn präsentiert werden, dann erst sollen Details und Hintergrundinformationen folgen.
9. Links im Text sind bei den meisten Web-Lesern beliebt. Zu viele Verweise können aber verwirren.
10. Grafiken, Bilder und Text sollten sich ergänzen.

Eine Webpräsenz braucht also einen einfachen und visuell klaren Aufbau. Darüber hinaus braucht sie ein einheitliches Erscheinungsbild. Überschriften und Text sollten eine einheitliche Struktur und Farbgebung haben, der Hintergrund sollte standardisiert sein. Die folgende Abbildung zeigt beispielhaft die einfache und funktionale Struktur einer Startseite (= Homepage).

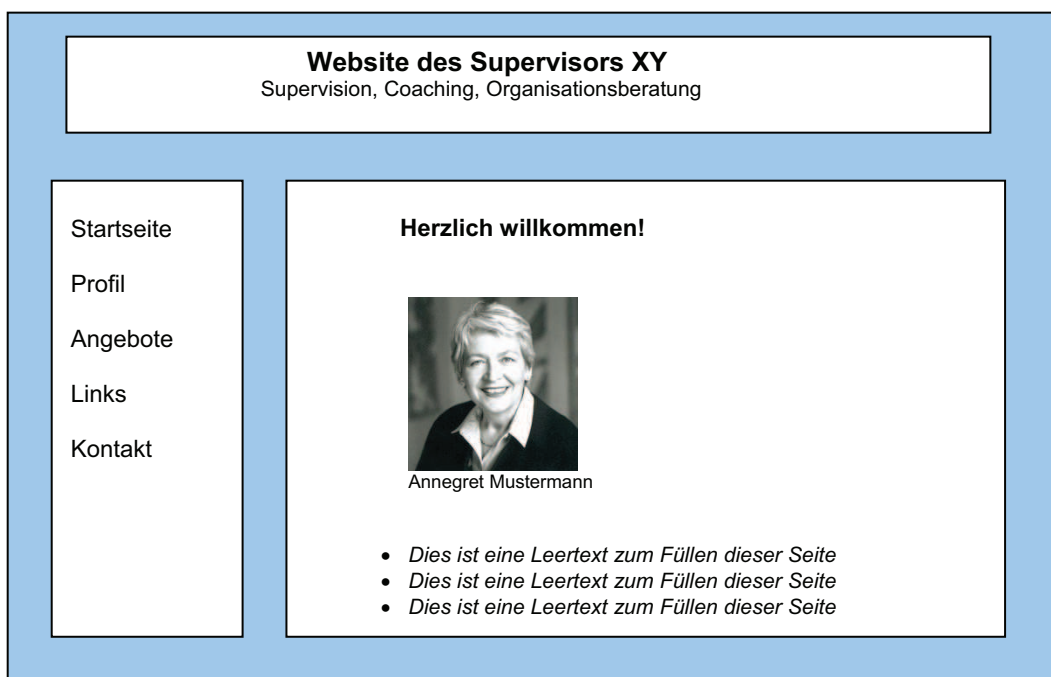


Abb. 6: Beispiel für eine einfache und funktionale Site-Struktur

6. Exemplarische Analyse von Online-Auftritten von Supervisoren der DGSv

6.1. Vier typische Grundmuster und ihre Merkmale

In diesem Kapitel stelle ich exemplarisch einige Online-Auftritte von Supervisoren der Deutschen Gesellschaft für Supervision (DGSv) vor. Ich habe dabei die Suchfunktion der DGSv-Website genutzt und unter dem Kriterium „Supervision“ aus einer Auswahl von rund 150 Web-Präsentationen beispielhaft 9 Auftritte ausgewählt. Aus der Vielzahl der gesichteten Websites lassen sich vier Grundtypen herauskristallisieren.

Da gibt es zum einen die Gruppe der „Emotionalen“, die die Beziehungsaspekte in der Supervision besonders in den Vordergrund rücken.

Die Gruppe der „Sachlichen“ oder „Distanzierten“, betont systemische und organisatorische Aspekte der Beratung. Sie verlieren aber mit einer eher technischen Sprache und der abstrakten Darstellung ihrer Inhalte sehr oft den Leser aus dem Blick.

Die „Chaotischen“ oder „Ungeordneten“ sehen sich häufig als „Allroundberater“. Sie werden den Usability-Standards im Netz kaum gerecht und können auch inhaltlich nicht überzeugen.

Die „Professionellen“ oder „medial Begabten“ präsentieren ihr Supervisionsangebot in ansprechender Form und reduzieren die vermittelte Information zugunsten besserer Verständlichkeit. Dabei werden manchmal aber auch wesentliche Informationen vorenthalten.

Die allgemeine Fragestellung in diesem Kapitel ist: Wie präsentieren Supervisoren ihre Inhalte, und mit welchem supervisorischen Selbstverständnis treten sie auf?

Anmerkung: Orthografische und grammatikalische Fehler in den Online-Texten wurden nicht korrigiert.

6.1.1 Die Emotionalen oder Zugewandten

Der emotionale oder zugewandte Supervisor gestaltet seine Website eher übersichtlich und einfach. Die Texte sind meistens kurz und gut lesbar bzw. scanbar. Die Sprache ist einfach und verständlich und zielt darauf ab, Hoffnung und Vertrauen zu erwecken. Die emotionale Ansprache steht im Vordergrund.

Auf Struktur und Genauigkeit wird dagegen weniger Wert gelegt. Der Supervisor gibt zum Teil ausführliche Informationen über seine Qualifikation. Er trennt dabei aber nicht zwischen privaten und beruflichen Aktivitäten, sondern präsentiert sich als erfahrener „Allrounder“. Damit möchte der Berater vermutlich seine Leistungsfähigkeit und Vielseitigkeit unter Beweis stellen. Die Methoden und Verfahren bzw. der theoretische Hintergrund werden in der Regel nicht oder kaum differenziert dargestellt.

Beispiel 1: www.asprion-supervision.de



Abb. 7: Beispiel für emotionale oder zugewandte Ansprache im Netz

A. Gestaltung

1. Die Website ist einfach und übersichtlich gestaltet. Auf der Startseite erscheinen ein dreibeiniges Huhn und ein Zitat aus den „Geschichten von Herrn Keuner“ von Bertold Brecht.
2. Der Text ist kurz, übersichtlich und gut lesbar bzw. scanbar. Er enthält in kurzer Form beispielhafte Informationen zu den genannten Schwerpunkten. Die Schrift ist gut lesbar.

B. Inhalt

1. Aktualität

Ein Hinweis auf die letzte Aktualisierung fehlt.

2. Verständlichkeit der Sprache

Die Sprache auf der Website ist einfach und verständlich, es werden keine dem Leser möglicherweise unbekanntes Fachtermini verwendet.

3. Transparenz

Der Autor trennt nicht zwischen Techniken, Methoden und Verfahren. Immerhin erfährt der Leser einiges über seine Vorgehensweise:

„In einem Supervisionsprozess wende ich je nach Situation und Thema Techniken und Instrumente aus folgenden Methoden und Verfahren an: Feedback, Psychodrama, Geschichten und Bilder, Rollenspiele, Imaginationen, Themenzentrierte Interaktion (TZI), Neurolinguistisches Programmieren (NLP), Gruppendynamik, Kreativitätstechniken, Moderation.

[...]

Als Supervisor suche ich mit Ihnen Lösungen für berufliche Fragen und Aufgaben. Ziel meiner Supervisionsarbeit ist es, Menschen zu stärken und auf deren Ressourcen zu bauen. Ich bin trainiert, in Systemen zu denken und neue Sichtweisen zu entwickeln. Humor und gegenseitiger Respekt bestimmen das Klima im Umgang miteinander – Ernsthaftigkeit und Zielorientierung die Arbeit in der Sache.“

C. Selbstverständnis des Autors

Der Supervisor gibt ausführliche Informationen über seine Qualifikation. Er trennt dabei nicht zwischen privaten und beruflichen Aktivitäten und präsentiert sich als „Allrounder“ mit Supervisionsstudium. Dabei ist dem Autor die persönliche Ansprache sehr wichtig.

„Diplompädagoge, Freund von Weisheitsgeschichten, Wanderer in Natur und Philosophie, Dozent an Fachhochschulen, Erwachsenenbildner, Sozialarbeiter im Gefängnis, Radler quer durch Europa, Bewährungshelfer, Trainer sozialer Kompetenzen, Coach, Moderator, Marathonläufer, Berater, M.A. Supervision [...]

Als Supervisor kann ich Ihr ‚drittes Bein‘ sein, das Sie zu neuem Schwung im Beruf anstößt. Sie bestimmen die Themen und ich stelle die notwendigen Fragen, für die Sie Ihre Antworten finden.“

Gesamteindruck

Die wichtigsten Gestaltungsmerkmale werden beachtet. Die Website ist übersichtlich und verständlich, dennoch fehlt der rote Faden. Ablenkendes Element ist das „dreibeinige Huhn“. Die Attribute „Freund von Weisheitsgeschichten“, „Wanderer in Natur und Philosophie“, „Radler quer durch Europa“, sagen wenig über die Professionalität des Beraters aus. Auch wenn ein persönlicher Einblick für einige Leser interessant ist, sollten im Zusammenhang mit der supervisorischen Qualifikation Hobbys und beruflicher Hintergrund getrennt voneinander präsentiert werden.

Beispiel 2: www.behrend-supervision.de



Abb. 8: Beispiel 2 für emotionale oder zugewandte Ansprache im Netz

A. Gestaltung

1. Die Website ist übersichtlich und schlicht gestaltet und besteht nur aus einer einzigen Seite. Das Foto der Supervisorin wirkt freundlich und zugewandt. Die Kontaktdaten sind vollständig und schnell ersichtliche.
2. Der Text ist aufgrund seiner Kürze gut scanbar, wegen der zu kleinen Schriftgröße und zu schmalen Schrift aber nicht optimal lesbar. Die Absätze sind klar gegliedert.

B. Inhalt

1. Aktualität

Ein Hinweis auf die letzte Aktualisierung fehlt.

2. Verständlichkeit der Sprache

Die Sprache auf der Website ist einfach und verständlich. Die supervisorischen Ansätze werden zum Teil mit schlichten Sprachbildern visualisiert.

3. Transparenz

Die Supervisorin gibt knappe Informationen über ihre Qualifikation und bisherige Tätigkeiten:

„Innenarchitektin, Werktherapeutin, Heilpädagogin, Supervisorin DGsv“.

Methoden bzw. Verfahren werden nicht benannt. Überhaupt verzichtet die Autorin vollständig auf die Beschreibung ihres professionellen Beratungshintergrunds.

C. Selbstverständnis des Autors

Die Autorin wendet sich mit einfachen Worten direkt an den Leser. Sie setzt voraus, dass ihre Person und die Anwendung von Supervision ganz für sich sprechen und keiner weiteren Erklärung bedürfen.

„Erst die Erleuchtung, aber dann muß auch wieder Geschirr gespült werden. Zen-Weisheit [...]“

Supervision bietet eine Chance für Einzelne, Teams, Gruppen und Organisationen, eingetretene Pfade zu verlassen, um etwas Neues und Ungewohntes auszuprobieren [...]

Meine Supervision/Beratung ist: wertschätzend und kritisch – humorvoll und provokativ – kreativ und strukturiert – reflektiert und allparteilich – klar und verständlich.“

Gesamteindruck

Die Seite ist durch ihre Kürze sehr übersichtlich, allerdings gibt es für den Leser dadurch auch wenig zu entdecken. Unter gestalterischen Aspekten erfüllt sie die Minimalstandards der Usability-Kriterien. Der Leser wird freundlich, zugewandt und in einfachen Worten angesprochen. Die Schwächen der Website liegen auf der inhaltlichen Ebene. Der Verzicht auf Benennung von Qualifikation, Menschenbild, Methoden und Verfahren lässt den Ratsuchenden mit vielen Fragen zurück.

Beispiel 3: www.manuel-bechtel.de



Abb. 9: Beispiel 3 für emotionale oder zugewandte Ansprache im Netz

A. Gestaltung

1. Die Gestaltung der Website ist übersichtlich und einfach. Auf der Startseite erscheinen ein „Willkommen“ auf deutsch, französisch und englisch sowie ein Bild des Supervisors mit einer blinkenden Clowns-nase.
2. Der Text ist kurz und gut scanbar. Fast alle Texte werden in Listenform präsentiert. Die Schrift ist schwarz auf weißem Grund und auch von der Größe her gut lesbar.

B. Inhalt

1. Aktualität

Ein Hinweis auf die letzte Aktualisierung fehlt.

2. Verständlichkeit der Sprache

Die Sprache auf der Website ist einfach und verständlich, wenn auch wenig ansprechend und lebendig. Auf Fachbegriffe wird weitgehend verzichtet.

3. Transparenz

Der Supervisor gibt ausreichend Informationen über seine Qualifikation und bisherige Tätigkeiten:

„Diplom-Sozialarbeiter, Gender-Pädagoge, Systemischer Gestalttherapeut, Supervisor DGSv, Systemischer Supervisor SG. [...]

Nach zwölf Jahren als Leiter eines Jugendhauses und mehrjähriger Tätigkeit als Team- und Familienberater arbeite ich seit 2000 als Bereichsleiter einer Jugendhilfeeinrichtung.“

Die Methoden und Techniken oder der theoretische Hintergrund des Supervisionsansatzes werden nicht erläutert.

C. Selbstverständnis des Autors

Der Autor wendet sich mit verständlichen Worten direkt an den Leser. Er betont vor allen Dingen das Zusammenspiel von Supervisor und Supervisand und sucht einen emotionalen Zugang. Dafür gehört für ihn anscheinend auch Humor. So möchte er schon im ersten Eindruck für ein Schmunzeln (Clownsnase) beim User sorgen. In der Ansprache setzt er auf Zusammenarbeit:

„Wir schaffen gemeinsam Spielräume für mehr Möglichkeiten. Sie wählen die Themen und Inhalte aus, die Sie anpacken wollen. Sie bestimmen Ihre Ziele und das Tempo. Wir gestalten gemeinsam einen Prozess, in dem Sie brauchbare Lösungen für sich entwickeln.“

In diesem Kontext zeigt sich der Supervisor auch von seiner privaten Seite. Unter dem Punkt „Der Elfenbeinturm“ erscheint das Bild seines kleinen Sohnes mit verschmiertem Mund und dem Satz *„Ich wusste nicht wie es geht – da musste ich es mir erfinden.“*

Gesamteindruck

Die Seite ist übersichtlich und verständlich. Die eigenwillige Form des Humors gleich auf der ersten Seite könnte auf viele Besucher der Seite unfreiwillig komisch und somit unprofessionell wirken. Und selbst, wenn der ein oder andere Leser durchaus mit Sympathie reagieren mag, schwächen auch private Familienfotos die professionelle Glaubwürdigkeit einer Website.

6.1.2 Die Sachlichen oder Distanzierten

Auf den Websites der „Sachlichen“ fällt positiv auf, dass der Online-Auftritt inhaltlich meist korrekt ist. Auch reine Informationen wie Namen und Kontaktadressen sind meistens schnell zu finden. Die Mehrheit der Websites ist aber zu textlastig, auch die Absätze sind meistens deutlich zu lang. In vielen Fällen waren die Texte nur unzureichend durch Überschriften strukturiert oder wurden nicht durch Aufzählungslisten scanbar gemacht. Damit entsprechen sie nicht den Lesegewohnheiten eines Internet-Users. Außerdem ist die Schrift oft zu klein.

Die Sprache auf der Website eines „Sachlichen“ ist auch für Menschen mit Vorkenntnissen nicht immer leicht verständlich. Auffällig ist ein häufig unpersönlicher und sachlicher Stil. Die Qualifikation des Supervisors wird sehr ausführlich dargestellt, allerdings eher selbstbezogen, ohne auf die emotionalen und inhaltlichen Bedürfnisse des Lesers einzugehen. Nur wenige Supervisoren machen deutlich, dass die konkreten und persönlichen Fragen und Gefühle des Supervisanden im Mittelpunkt der Beratung stehen.

Beispiel 1: www.barbara-affeldt.de



Praxis für Supervision • Fortbildung
Barbara | Affeldt • Beratung

Barbara Affeldt

Dipl. Sozialwissenschaftlerin
Supervisorin in der Deutschen Gesellschaft für Supervision (DGSv)

Seit 1996 arbeite ich in freier Praxis als Supervisorin/Beraterin für Einzelpersonen, Institutionen und Wirtschaftsunternehmen.

Meine berufliche Entwicklung ist wesentlich gekennzeichnet durch:
das Studium der Sozialwissenschaften
berufliche Tätigkeiten in Wissenschaft und Bildung; Schwerpunkt "Erwachsenenbildung" (20Jahre)
Ausbildung beim Institut für Familientherapie, systemische Supervision und Organisationsentwicklung
Ausbildung beim Institut für Supervision.

Mein Studiumsschwerpunkt "Organisationssoziologie" verbindet sich heute ideal mit meiner Beratungstätigkeit und meinen persönlichen Erfahrungen innerbetrieblicher und organisationsinterner Strukturen und Verläufe. Bei der professionellen Begleitung beruflicher Prozesse stütze ich mich auf systemische Theorien, angewandte Gruppendynamik, psychoanalytische Persönlichkeitstheorien und die Organisations- und Institutionstheorien, mit denen ich mich in mehrojährigen Ausbildungen zur Familientherapeutin und Supervisorin beschäftigt habe.

Die Qualität meiner Arbeit sichere ich durch regelmäßige Reflexion meiner Beratungstätigkeit unter fachlicher Kontrolle sowie durch Weiterbildungen. Ich nehme am DGSv-Modellverfahren zur Qualitätsentwicklung von Supervision teil.

- Barbara Affeldt, Praxis für Supervision in Hems -

- Barbara Affeldt
- Wie ich arbeite
- Netzwerke
- Leistungen
- Tätigkeitsbereiche
- Kontakt + Impressum

Abb. 10: Beispiel für sachliche oder distanzierte Ansprache im Netz

A. Gestaltung

1. Nach einem freundlichen Einstieg mit Bild der Supervisorin präsentiert sich der inhaltliche Teil der Website insgesamt recht textlastig und wenig aufgelockert. Das Menü befindet sich auf der rechten Seite und entspricht damit nicht den Sehgewohnheiten im Internet.
2. Die Absätze und Zeilenbreiten sind deutlich zu lang und entsprechen aufgrund ihrer schlechten Scanbarkeit nicht den Lesegewohnheiten eines Internet-Users. Die Schriftgröße ist etwas klein geraten.

B. Inhalt

1. Aktualität

Ein Hinweis auf die letzte Aktualisierung fehlt.

2. Verständlichkeit der Sprache

Die Formulierungen auf der Website sind für Menschen ohne supervisorische Vorkenntnisse nicht leicht verständlich. Die Sätze sind sehr lang und durch die Benutzung vieler Fachtermini und Fremdwörter für den nicht vorgebildeten User schwer lesbar. Das wird zum Beispiel deutlich, wenn die Autorin ihr Angebot zur sozialen Gleichstellung von Männer und Frauen unter dem Stichwort „Gender Mainstreaming“ darstellt. Auf eine Erklärung, was sich hinter dem Begriff verbirgt, wartet der Leser vergebens:

„Mit Gender Mainstreaming können Sie die konsequente und nachhaltige Umsetzung der Chancengleichheit von Männern und Frauen auf allen Organisationsebenen verwirklichen. Der Amsterdamer Vertrag und die Gesetze und Verordnungen der Bundesregierung fordern, daß Gender Mainstreaming zum selbstverständlichen Handlungsmuster in der betrieblichen Zusammenarbeit wird. Mit Gender Mainstreaming werden Geschlechterthemen zum integralen Bestandteil des Entscheidens, Denkens und Handelns.“

3. Transparenz

Die Beratung erfolgt laut Autorin unter Verwendung systemischer Theorien, angewandter Gruppendynamik, psychoanalytischer Persönlichkeitstheorien

und mit Hilfe von Organisations- und Institutionstheorien. Namen und Kontaktadressen sind gut zu finden. Ihre Qualifikation stellt die Supervisorin folgendermaßen dar:

„Studium der Sozialwissenschaften, berufliche Tätigkeiten in Wissenschaft und Bildung: Schwerpunkt ‚Erwachsenenbildung‘ (20 Jahre), Ausbildung beim Institut für Familientherapie, systemische Supervision und Organisationsentwicklung, Ausbildung beim Institut für Supervision.“

C. Selbstverständnis des Autors

Die Supervisorin drückt aus, dass sie die Bedürfnisse des Supervisanden berücksichtigen möchte: *„Ausgangspunkt sind Ihre Themen, Wünsche nach Verbesserung Ihrer beruflichen Realität.“*

Anschließend geht die Autorin ausführlich auf ihre Arbeitsweise ein. Das bietet dem Leser eine Orientierungshilfe, wirkt aber insgesamt sehr technisch:

„Ich bevorzuge ein klares, zielgerichtetes Vorgehen bei einer prozeßhaft offenen Gestaltung. Dabei halte ich die Wechselwirkungen von Individuum, Gruppe und Organisation im Blick und fördere eine Kommunikations- und Kooperationskultur, die der Verbesserung der Zusammenarbeit dient. Aus Erfahrungen mit vielfältigen Berufswelten und Organisationskontexten stelle ich neue, andere Sichtweisen zur Verfügung, die für die Veränderungsprozesse genutzt werden können. [...]“

Bei der professionellen Begleitung beruflicher Prozesse stütze ich mich auf systemische Theorien, angewandte Gruppendynamik, psychoanalytische Persönlichkeitstheorien und die Organisations- und Institutionstheorien“.

Gesamteindruck

Die Website macht zwar insgesamt einen seriösen Eindruck und ist sachlich korrekt und weitgehend vollständig. Allerdings wird der Leser auch in diesem Beispiel auf der emotionalen Ebene kaum angesprochen.

Beispiel 2: www.alberts-supervision.de

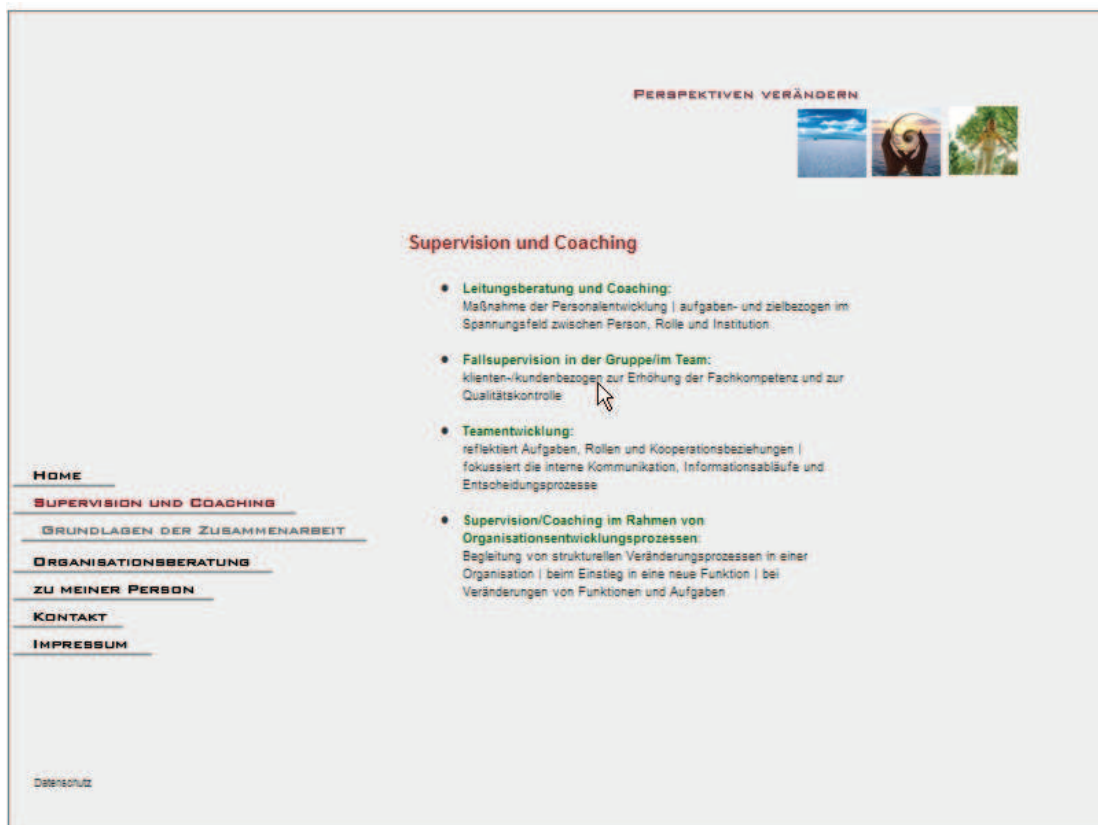


Abb. 11: Beispiel 2 für sachliche oder distanzierte Ansprache im Netz

A. Gestaltung

1. Der Einstieg für den Leser ist einladend und mit drei Bildern aus der Natur aufgelockert. Das Menü links unten auf der Website ist übersichtlich und gut geordnet.
2. Die Absätze sind kurz und damit gut scanbar. Allerdings ist die Schrift deutlich zu klein, und die Kontraste sind teils etwas schwach.

B. Inhalt

1. Aktualität

Ein Hinweis auf die letzte Aktualisierung fehlt.

2. Verständlichkeit der Sprache

Die Sprache auf der Website ist zwar verständlich, aber insgesamt recht technisch und wenig konkret.

3. Transparenz

Name und Kontaktadresse sind gut zu finden. Der Leser erhält allerdings keine Informationen über die im Supervisionsprozess angewandten Methoden. Die Qualifikation der Supervisorin wird recht ausführlich dargestellt:

„Diplom-Sozialpädagogin, Diplom-Supervisorin, Diplom-Organisationsberaterin, Führen und Leiten von Gruppen mit der Methode des Pädagogischen Rollenspiels, Frauenspezifische Beratung, Funkkolleg Altern, Erlaubnis zur Ausübung heilkundlich-psychotherapeutischer Tätigkeit mit der Berufsbezeichnung Diplom-Sozialpädagogin Psychotherapie“

C. Selbstverständnis des Autors

Das Angebot ist insgesamt sehr sachlich, aber auch unspezifisch. Der Leser wird nicht persönlich angesprochen. Die Supervisorin präsentiert Supervision, Coaching und Organisationsberatung als eher technischen Vorgang im Kontext von Organisation, Rolle und Person.

„Fallsupervision in der Gruppe/im Team: klienten-/kundenbezogen zur Erhöhung der Fachkompetenz und zur Qualitätskontrolle

Teamentwicklung: reflektiert Aufgaben, Rollen und Kooperationsbeziehungen fokussiert die interne Kommunikation, Informationsabläufe und Entscheidungsprozesse

Supervision/Coaching im Rahmen von Organisationsentwicklungsprozessen: Begleitung von strukturellen Veränderungsprozessen in einer Organisation beim Einstieg in eine neue Funktion bei Veränderungen von Funktionen und Aufgaben“.

Zwischen Supervision und Coaching wird hier nicht unterschieden.

Gesamteindruck

Insgesamt macht der Online-Auftritt einen durchaus seriösen und fachlich kompetenten Eindruck. Er ist allerdings sehr unpersönlich und spricht den möglichen Supervisanden weder persönlich noch emotional an.

Beispiel 3: www.supervision-beschorner.de.vu



Abb. 12: Beispiel für sachliche oder distanzierte Ansprache im Netz

A. Gestaltung

1. Die Seite ist insgesamt übersichtlich und wirkt etwas schmucklos. Neben den Menüpunkten ist ein Bild der Supervisorin zu sehen.
2. Die Texte der Website sind in kurze Absätze unterteilt und damit gut scanbar. Die Schrift ist gut lesbar und ausreichend groß.

B. Inhalt

1. Aktualität

Die Seite wurde laut Impressum zuletzt 2007 aktualisiert.

2. Verständlichkeit der Sprache

Die Sprache auf der Website ist gut verständlich und sehr sachlich. Durch die Listung der Inhalte kann sich der Leser einen schnellen Überblick verschaffen.

3. Transparenz

Name und Kontaktadresse sind gut zu finden. Die verwendeten Methoden werden nur knapp angedeutet und bleiben weitgehend offen:

„Gespräche bilden die Grundlage der supervisorischen Arbeit. Sie werden durch Übungen und den Einsatz kreativer Arbeitsmittel, die den Ausdruck fördern, ergänzt. [...] Systemische Supervision und Erkenntnisse der Gestaltarbeit bilden den Rahmen der prozessorientierten Arbeit.“

Die Qualifikation und der berufliche Hintergrund der Supervisorin werden dagegen ausführlich dargestellt:

„Diplom- Sozialpädagogin, Supervisorin DGSv, Ausbildung zur Supervisorin an der Akademie Remscheid, Mitglied in der DGSv, Deutsche Gesellschaft für Supervision, Fortbildungen in Gestaltberatung und TZI /Themenzentrierte Interaktion, Mitarbeit bei Metis, einem Zusammenschluss für Training und Beratung, Dekanatsreferentin/katholische Stadtkirche Dortmund.

Bisherige Arbeitsschwerpunkte:

Förderung Ehrenamtlicher, Interessenvertretung im kirchlichen und kommunalpolitischen Raum, Moderation, Teamentwicklung und Projektarbeit, Fachberatung zu Anliegen und Themen der Jugendhilfe, geb. 1957, verheiratet und Mutter zweier Kinder.“

C. Selbstverständnis des Autors

Supervision wird als selbstwirksames Verfahren begriffen. Die Supervisorin selbst als Medium des Verfahrens spielt in der Darstellung keine Rolle:

„Supervision stellt die einzelne Persönlichkeit, mit ihrer individuellen Entwicklung und mit ihren Erfahrungen, im Kontext ihres beruflichen Handelns und ihrer Arbeitsbeziehung zu anderen und zur Organisation, in der sie tätig ist, in den Mittelpunkt.“

Zwischen Supervision und Coaching wird von der Autorin nicht unterschieden.

Gesamteindruck

Insgesamt macht der Online-Auftritt einen einigermaßen geordneten Eindruck. Er ist allerdings sehr beispielhaft für eine eher unpersönliche und sehr nüchterne Ansprache. Die Autorin spricht den möglichen Supervisanden weder auf der persönlichen noch auf der gefühlsmäßigen Ebene an.

6.1.3 Die Ungeordneten oder Chaotischen

Die Website der „Ungeordneten“ ist insgesamt unübersichtlich gestaltet. Die Texte sind aufgrund unklarer Strukturierung zum Teil nur schwer lesbar. Die Schriftgrößen variieren und machen es dem Leser schwer, Texte zu scannen.

Ein Hinweis auf die letzte Aktualisierung fehlt in der Regel. Die Verständlichkeit der Texte ist oft mangelhaft, da der Autor wenig auf die Bedürfnisse der Leser eingeht. Auch schwer nachvollziehbare Sprachbilder können beim Besucher der Website für Verwirrung sorgen.

Die Transparenz der Vorgehensweise ist mangelhaft. Auf die Darstellung der beruflichen Qualifikation des Supervisors wird verzichtet. Auch Methoden und mögliche Techniken, die in der Supervision zu Anwendung kommen können, werden nicht benannt. Insgesamt wirken die Websites dieser Kategorie aufgrund der Mischung aus schlechter Gestaltung, mangelnder Struktur und schwer verständlicher Sprache unseriös und sind wenig ansprechend.

Beispiel 1: www.claudioalbrecht.de



Abb. 13: Beispiel für eine ungeordnete Website

A. Gestaltung

1. Die Seite ist trotz sehr knapper Informationen unübersichtlich gestaltet. Es werden allein auf der Homepage drei verschiedene Schriften, acht(!) verschiedene Schriftgrößen und drei verschiedene Farben verwendet, ohne dass diese Merkmale strukturierende Aufgaben haben.
2. Die Texte sind aufgrund kontrastarmer Farbgebung zum Teil nur schwer lesbar. Die Schriftgrößen variieren zu stark, so dass der Text kaum zu erfassen ist.

B. Inhalt

1. Aktualität

Ein Hinweis auf die letzte Aktualisierung fehlt.

2. Verständlichkeit der Sprache

Die Sprache auf der Website besteht aus kurzen Halbsätzen und Stichpunkten. Die Inhalte sind so allgemein formuliert, dass der Leser nur wenig Konkretes zum Thema Supervision erfährt.

3. Transparenz der Vorgehensweise

Methoden und Verfahren werden nicht benannt. Unter dem Stichwort „Erreichbarkeit“ findet sich eine Vielzahl von möglichen Kontaktdaten. Verwirrend ist die Unterscheidung zwischen den Punkten „Praxis“ und „dienstlich“. Unter der Rubrik „Supervision warum“ folgen kurze, sehr allgemein gehaltene Phrasen. Unter der Rubrik „Supervision für was“ eine sehr allgemeine und wenig differenzierte Aufzählung von Arbeitsfeldern:

„Psychiatrie, Sozialpsychiatrie, Altenhilfe, Migration, Ehe-Familien- und Lebensberatung, Pflege, allgemeine Sozialarbeit, Schulsozialarbeit, Behindertenhilfe, Jugendarbeit, Verbands-/Sozialpolitik“

C. Selbstverständnis des Autors

Auf die Darstellung der eigenen Person oder der Qualifikation als Supervisor verzichtet der Autor in diesem Beispiel vollständig. Das Angebot ist insgesamt unspezifisch. Der Leser wird nicht persönlich angesprochen.

Unter dem Stichwort „Supervision warum“ folgen Behauptungen über die Leistungsfähigkeit von Supervision. Der Autor gibt allerdings keine Hinweise, mit welchen Methoden diese Ziele erreicht werden können und auf welcher theoretischen Grundlage das Supervisionskonzept aufgebaut ist:

„Supervision: optimiert berufliche Praxis, schafft Überblick, Klarheit, Handlungsfähigkeit, klärt äußere und innere Strukturen und Handlungszusammenhänge, entwickelt Organisationsbewusstsein, fördert MitarbeiterIn und Organisation.“

Gesamteindruck

Die Website wirkt aufgrund der mangelnden Struktur, grammatischer Fehler und unklarer Inhalte unseriös. Sie spricht den Ratsuchenden nicht persönlich an. Über Methoden, Selbstverständnis des Supervisors und sein Menschenbild erfährt der Leser nichts.

Beispiel 2: www.supervision-wuppertal.de

The screenshot shows a website with a yellow background. At the top, there is a navigation menu with links: [Start](#), [Was ist Supervision](#), [Arbeitsweise](#), [Kontakt](#), and [Hintergrundinformationen](#). Below the menu, on the left, is a box containing the name "Armin Brost" and his titles: "Dipl. Supervisor", "Akademischer Psychotherapeut". To the right of this box is a large, faint watermark logo. Below the name box, there are two contact information blocks. The first block lists: "Mitglied der DGSp", "Am Todtenberg 24", "42329 Wuppertal", "Telefon: 0202 - 78 66 844", "Fax: 0202 - 78 66 844". The second block lists: "Praxis Hilden:", "Mühlenstr. 21-23, 40721 Hilden", "Telefon: 02103 - 88 01 91", "Fax: 02103 - 88 04 21", "email". In the center, there is a heading "Herzlich willkommen!" followed by a paragraph: "Auf diesen Seiten stelle ich Ihnen die meiner Arbeitsweise zu Grunde liegenden konzeptionellen Überlegungen zur Supervision vor." Below this is a list of services under the heading "Supervision leistet zu zahlreichen beruflichen Fragen Unterstützung:". The list includes: "anspruchsvoller gestalten ...", "Entwicklungsprozesse der Organisation begleiten ...", "am Arbeitsplatz managen ...", "Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stärken ...", "Karriere selbstbestimmt planen ...", "Kunden oder Klienten gerecht werden ...", "Teamarbeit", and "Führungsaufgaben neu definieren ...". To the right of the list is a small, square photograph of a man in a white lab coat, which is partially obscured by the text. Below the list, there is a paragraph: "Berufliche Anlässe für die Suche nach guter Beratung gibt es viele. Der Berufsverband der Deutschen Gesellschaft für Supervision (DGSp) und seine Mitglieder stehen für eine professionelle Beratung im Arbeitsfeld. Wenn Sie einen Beratungsbedarf haben und einen Supervisor für sich selbst, für Ihr Team oder für Ihre Organisation suchen, freue ich mich auf Ihren Anruf." At the bottom, there is a heading "Aufgeschnappt..." and a sub-heading "Wie wirkt Supervision?".

Abb. 14: Beispiel 2 für eine ungeordnete Website

A. Gestaltung

1. Die Website macht einen ungeordneten und wenig strukturierten Eindruck. Rechts auf der Homepage befindet sich ein unscharfes Bild vom Supervisor, das den Text überlagert, so dass dieser nicht mehr vollständig lesbar ist. Auf dem Foto ist im Hintergrund schemenhaft ein entblößtes (Tanz)bein zu erkennen. Anscheinend ist das Bild beim Besuch einer privaten Abendveranstaltung entstanden.

2. Die Texte sind aufgrund der verwendeten Serifenschrift, die zudem zu klein ist nur schwer les- bzw. scanbar. Die Menüleiste am oberen Rand der Startseite entspricht nicht den Usability-Regeln.

B. Inhalt

1. Aktualität

Ein Hinweis auf die letzte Aktualisierung fehlt.

2. Verständlichkeit der Sprache

Die Verständlichkeit der Website ist durch zu lange und manchmal recht komplexe Sätze sowie nicht immer nachvollziehbarer Gedankensprünge für den nicht vorgebildeten Leser schlecht. Siehe Beispiel unter Punkt 3, Transparenz.

3. Transparenz

Methoden und Verfahren werden nicht benannt. Klickt der Leser auf den Button „Arbeitsweise“ folgt ein langer, für sozialpsychologisch nicht vorgebildete Menschen kaum verständlicher Text, der auch im weiteren Verlauf nicht erklärt wird:

„Zur Analyse und Reflexion der nicht ausschließlich personenbezogenen Probleme des professionellen Alltags greife ich darüber hinaus auf die Professionstheorien und das Repertoire des Symbolischen Interaktionismus, einem mikrosoziologischen Forschungsansatz, zurück...“

Am Ende der für den Internet-User verwirrende Hinweis:

„Allgemeine Informationen zu dem, was Supervision leisten kann, welche Geschichte Supervision hat und wie ein Supervisionskontrakt aussehen kann, finden Sie auf meiner Homepage im Internet.“

C. Selbstverständnis des Autors

Der Autor versteht sich in erster Linie als Psychodrama-Therapeut. Den Nutzen des Verfahrens erkennt er vor allen Dingen für sich selbst:

„Ich bin Psychodrama-Therapeut und habe mit diesem Verfahren auch in der Supervision gute Erfahrungen gemacht.“

Der Abschnitt über die historischen Wurzeln von Supervision ist zumindest in der Einleitung fragwürdig und wirkt somit wenig professionell.

„Es scheint so, als hätte uns Amerika mit dem Marshallplan auch die Supervision beschert. Wo liegt ihr Ursprung, womöglich bei dem Österreicher Sigmund Freud, der die so genannte Mittwochsgesellschaft, eine Vereinigung von Psychoanalytikern, leitete und beriet?“

Weitere Ausführungen zur Qualifikation des Supervisors, seinem Menschenbild und seinem fachlichen Hintergrund fehlen.

Gesamteindruck

Die Website macht auf Anhieb keinen guten Eindruck. Ein Bild vom Supervisor (vermutlich auf einer Tanzveranstaltung), das den Text überlagert, ist ein schwerer handwerklicher Fehler. Aber auch die Präsentation der Inhalte insgesamt wirkt unseriös und unprofessionell.

6.1.4 Die Professionellen oder medial Begabten

Die Websites der Professionellen sind einfach, klar und übersichtlich gestaltet. Farbgebung und Kontraste sind ausgewogen und gut aufeinander abgestimmt. Der Leser bekommt außerdem einen positiven visuellen Eindruck vom Supervisor in Form eines qualitativ hochwertigen Fotos.

Die Texte sind durch die Verwendung von Auflistungen gut scanbar, die Menüleiste lässt sich mit einem Blick erfassen. Die Sprache auf der Website ist klar und gut verständlich und an den Lesegewohnheiten eines Users orientiert. Die Sätze sind meistens kurz genug, um das Wesentliche schnell zu begreifen.

Der Supervisor schildert kurz, aber prägnant seinen beruflichen und fachlichen Hintergrund sowie seine persönlichen Erfahrungen. Dabei wird das theoretische Fundament kurz vorgestellt. Die Kontaktdaten sind mit einem Blick zu erfassen. Die Website macht insgesamt einen professionellen und strukturierten Eindruck.

Beispiel 1: www.supervision-bachmann.de

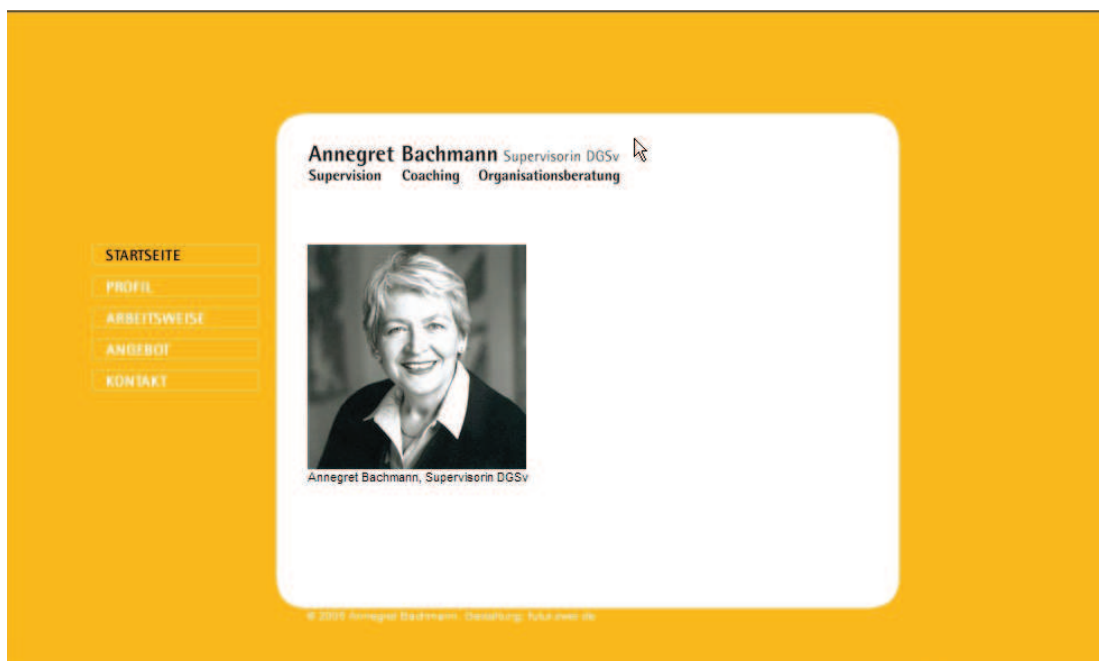


Abb. 15: Beispiel für die Startseite einer professionellen Website

A. Gestaltung

1. Die Website ist einfach, klar und übersichtlich gestaltet. Farbgebung und Kontraste sind ausgewogen und gut aufeinander abgestimmt. Schon auf der ersten Seite bekommt der Leser einen positiven visuellen Eindruck von der Supervisorin.
2. Die Texte sind durch Auflistungen gut scanbar, die Menüleiste lässt sich mit einem Blick erfassen. Lediglich unter dem Punkt „Arbeitsweise“ wird der sehr lesefreundliche Stil durch zu lange und komplexe Sätze unterbrochen. Der Text ist etwas klein, aber noch ausreichend.

B. Inhalt

1. Aktualität

Ein Hinweis auf die letzte Aktualisierung fehlt.

2. Verständlichkeit der Sprache

Die Sprache auf der Website ist klar und gut zu verstehen. Die Sätze sind meistens kurz genug, um das Wesentliche auch am Bildschirm schnell zu verstehen.

3. Transparenz

Die Supervisorin schildert kurz, aber prägnant ihren beruflichen und fachlichen Hintergrund sowie ihre persönlichen Erfahrungen. Dabei wird das theoretische Fundament kurz angerissen, auf die damit verbundenen Methoden und Verfahren geht die Supervisorin allerdings nicht weiter ein:

“Mein Supervisionskonzept beruht auf psychoanalytischen, sozialpsychologischen, gruppensdynamischen und organisationstheoretischen Kenntnissen.“

Die Kontaktdaten sind mit einem Blick zu erfassen. Eine Beschreibung der verwendeten Methoden fehlt.

C. Selbstverständnis des Autors

Die Beraterin stellt die Bedürfnisse des Supervisanden in den Mittelpunkt ihrer Arbeit, und lässt ein mehrperspektivisches und multikausales Verständnis von Supervision erkennen:

„In einem lebendigen Beratungs- und Lernprozess arbeite ich mit Einfühlung in Ihre spezifische Fragestellung [...]

Sie können Problemlösungen und realistische Ziele entwickeln, die Ihren biographischen Hintergrund sowie die institutionellen und die gesellschaftlichen Bedingungen berücksichtigen.“

Gesamteindruck

Die Website macht insgesamt einen professionellen und gut strukturierten Eindruck. Lediglich die Sprache könnte unter Usability-Kriterien noch etwas ansprechender sein. Ansonsten ist der Online-Auftritt einladend, ausgewogen und stellt die wichtigsten Informationen bereit. Eine Nennung der verwendeten Methoden wäre noch eine gute Ergänzung.

7. Die Analyse der Online-Auftritte der deutschsprachigen Berufsverbände für Supervision

Die größten deutschsprachigen Verbände für Supervision (DGSv, OVS, BSO) vertreten zusammen rund 6.000 Supervisoren in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Ihr gemeinsamer Anspruch ist die Professionalisierung von Supervision, die Weiterverbreitung und Etablierung supervisorischer Beratung am nationalen Markt sowie die Kontrolle über selbst entwickelte Ausbildungsstandards. Als vierte supervisorische Vereinigung habe ich die „Assoziation Nationaler Verbände für Supervision in Europa“ (ANSE) in die Analyse einbezogen.

Grundlage für diese exemplarische Untersuchung ist die Struktur, die ich bereits für die Website-Analyse der DGSv-Supervisoren genutzt habe.

7.1 Der Auftritt der Deutschen Gesellschaft für Supervision

Die Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv) ist mit über 3.500 Mitgliedern der größte deutschsprachige Berufs- und Fachverband für Supervision. Die DGSv bietet ihren Mitgliedern nach eigenen Angaben

„ein berufspolitisches und fachliches Forum mit dem Ziel, Beratungsdienstleistungen zu professionalisieren, die sich an Menschen und Organisationen im Kontext beruflicher Arbeit richten. Das Beratungskonzept Supervision steht bei diesem Professionalisierungsinteresse in besonderer Weise im Vordergrund.“¹

¹ Deutsche Gesellschaft für Supervision, www.dgsv.de, Zugriff am: 17.07.2007

Beispiel: www.dgsv.de

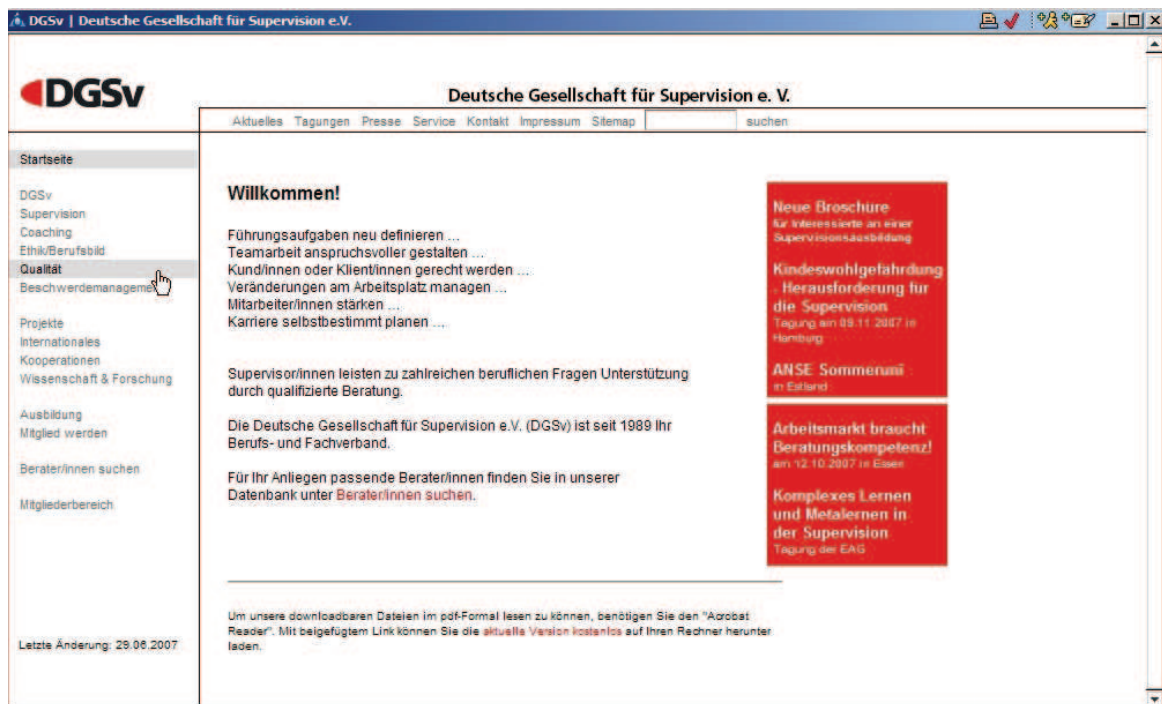


Abb. 16: Ausschnitt der Website der DGSv

A. Gestaltung

1. Die Website macht im ersten Moment einen relativ geordneten Eindruck. Die Menüleiste auf der linken Seite ist zwar etwas lang, aber in überschaubare Untergruppen geordnet. Allerdings gibt es im oberen Bereich der Startseite eine zweite Leiste, die mit zusätzlichen Menüpunkten die Orientierung für den Leser erschwert. Als Eye-Catcher fungiert ein roter Kasten mit aktuellen Inhalten.
2. Die Texte sind zwar zum Teil durch Auflistungen strukturiert, häufig aber deutlich zu lang. Farbgebung und Kontraste der Texte zum Hintergrund könnten vor allen Dingen in der Menüleiste deutlicher sein, um eine bessere Lesbarkeit zu gewährleisten.

B. Inhalt

1. Aktualität

Die Website ist aktuell und verweist direkt auf der der Eingangseite (Homepage) auf zeitnahe Fortbildungen und Veranstaltungen.

2. Verständlichkeit der Sprache

Die Sprache auf der Website ist gut zu verstehen, wirkt aber insgesamt sehr technisch und wenig zugewandt. Die Sätze sind meistens kurz genug, um das Wesentliche auch am Bildschirm schnell zu erfassen.

3. Transparenz

Über wichtige Themen und Inhalte des Dachverbandes wird in angemessener Form berichtet. Ausbildungsrichtlinien, Qualitätsstandards, Informationen zum Berufsbild geben einen umfassenden Einblick über das Selbstverständnis der DGSv. Als Serviceleistung können alle Supervisoren, die Mitglied im Verband sind, mit Adressliste abgefragt werden. Die Kontaktdaten der Berater sind mit einem Blick zu erfassen.

C. Selbstverständnis der DGSv

Die DGSv sieht sich als Fach- und Berufsverband von Supervisoren, der die Professionalisierung der Beraterinnen und Berater unterstützen möchte:

„Das Beratungskonzept Supervision steht bei diesem Professionalisierungsinteresse in besonderer Weise im Vordergrund. Auch dem Coaching, der Mediation oder der Organisationsberatung widmet die DGSv zunehmend ihr Interesse. Wichtige Aufgaben des Verbandes sind

- die Förderung der Konzeptentwicklung von Supervision und Beratung*
- die Qualitätssorge in Ausbildung und Praxis*
- die Stärkung der Position von Supervision auf dem Beratungsmarkt und*
- die Vertretung der Interessen von Supervisor“*

Gesamteindruck

Der Online-Auftritt ist zwar sehr textlastig, da es aber in erster Linie um die konzentrierte Übermittlung von grundlegenden Informationen zur DGSv geht, ist das in diesem Kontext vertretbar. Die Menüführung auf der Startseite ist für den Leser allerdings verwirrend und schmälert die Professionalität der Online-Präsentation.

7.2 Der Auftritt der Österreichischen Vereinigung für Supervision

Die Österreichische Vereinigung für Supervision (ÖVS) wurde 1994 gegründet und umfasst neben 9 Regionalgruppen 16 Ausbildungseinrichtungen und hat etwa 1.100 eingetragene Supervisoren in ihrer Mitgliedschaft.

www.oevs.or.at

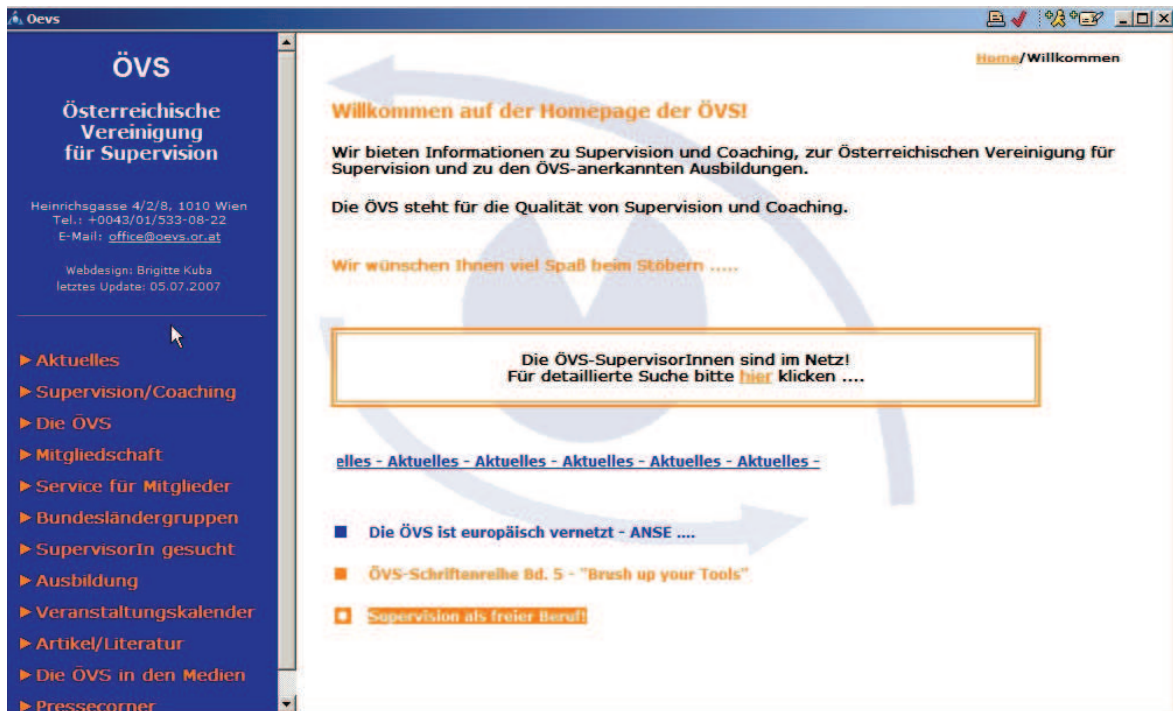


Abb. 17: Ausschnitt der Website der ÖVS

A. Gestaltung

1. Auf den ersten Blick ist die Orientierung auf der Website nicht einfach. Im Mittelteil sind zu viele unterschiedliche Informationen wenig webgerecht präsentiert. Die Menüleiste links auf der Homepage ist deutlich zu lang geraten und nicht logisch aufgebaut.
2. Die Schrift ist aufgrund variierender Schrifttypen (oft gefettet!), Farben und Größen nicht optimal lesbar. Die Absätze sind häufig zu lang, der Zeilenabstand zu klein.

B. Inhalt

1. Aktualität

Die Website enthält aktuelle Informationen unter dem Stichwort „Aktuelles“, aber auch viele veraltete Hinweise auf vergangene Veranstaltungen.

2. Verständlichkeit der Sprache

Auch wenn die Texte nicht gut zu lesen sind: Die Sprache auf der Website ist gut zu verstehen. Die Informationen werden in kurzen Absätzen oder in Auflistungen präsentiert. Auffällig ist die zugewandte Art. Der Leser wird immer wieder einbezogen und persönlich angesprochen.

3. Transparenz

Über wichtige Themen und Inhalte des Dachverbandes wird in angemessener Form berichtet. Ausbildungsrichtlinien, Qualitätsstandards, Informationen zum Berufsbild geben einen guten Einblick über das Selbstverständnis der ÖVS. Als Serviceleistung können die Adressen aller Supervisoren, die Mitglied im Verband sind, abgefragt werden. Das Formular ist dafür aber am Bildschirm schwer zu lesen.

Die Werbung für die Supervisoren des Verbandes wirkt zum einen etwas übertrieben und nicht eindeutig (die erwähnte akademische Ausbildung bezieht sich vermutlich nicht auf die Supervision), zum anderen werden aber auch Selbstverständlichkeiten angepriesen (Erkennen der richtigen Beratungsmethode):

„Die 1.100 SupervisorInnen, die in die Liste der ÖVS eingetragen sind, zeichnen sich durch hohe Professionalität aus. Sie sind aufgrund ihrer umfassenden, meist akademischen Ausbildung in der Lage, in kurzer Zeit Themenstellungen und Probleme auf den Punkt zu bringen und zu erkennen, welche Form der Beratung die richtige Methode zur Zielerreichung ist.“

C. Selbstverständnis der ÖVS

Die ÖVS versteht sich selbst als „Garant für professionelle Supervision“ und leistet nach eigenen Angaben „vielschichtige fachliche und berufspolitische Entwicklungsarbeit.“ Dabei stehen Serviceleistungen, die Schaffung eines formalen Rahmens und der Vernetzungsgedanke sehr im Vordergrund:

„Die ÖVS trägt zur Qualitätssicherung von Supervision durch Präzisierung des Berufsbildes, durch Festlegung von Ausbildungsstandards und durch Anerkennung von Ausbildungen bei. [...]

Die ÖVS fördert die regionale Zusammenarbeit der SupervisorInnen (Öffentlichkeitsarbeit, verschiedene Supervisionsprojekte) und nimmt dort Stellung zu aktuellen Fragen. Die FunktionsträgerInnen verstehen sich als ständige AnsprechpartnerInnen für alle die Supervision betreffenden Informationswünsche. [...]

Die ÖVS pflegt internationalen Austausch und Koordination, fördert Forschung und Veranstaltungen über die Grenzen verschiedener ‚Schulen‘ hinweg. Als Servicestelle steht die ÖVS allen Organisationen, Dienstgebern und allen an Supervision Interessierten zur Verfügung, wenn es um Rahmenbedingungen, Ausbildungsfragen und Auskünfte über qualifizierte Supervision geht.“

Gesamteindruck

Die Website der ÖVS hinterlässt einen sprachlich freundlichen und zugewandten, aber weder inhaltlich noch strukturell professionellen Eindruck. Die Usability-Kriterien werden weitestgehend nicht erfüllt. Die Form bestimmt auf einer Website aber maßgeblich auch die Wahrnehmung des Inhalts. Für einen nationalen Dachverband, der sich selbst als „Garant für professionelle Supervision“ sieht, ist eine fachkundige Überarbeitung der Website-Struktur dringend zu empfehlen.

7.3. Der Auftritt des Schweizerischen Berufsverbandes für Supervision

Der Schweizerische Berufsverband für Supervision (BSO) wurde 1976 gegründet und hat neben 14 Ausbildungs-Einrichtungen etwa 1.300 Einzelmitglieder.

www.bso.ch

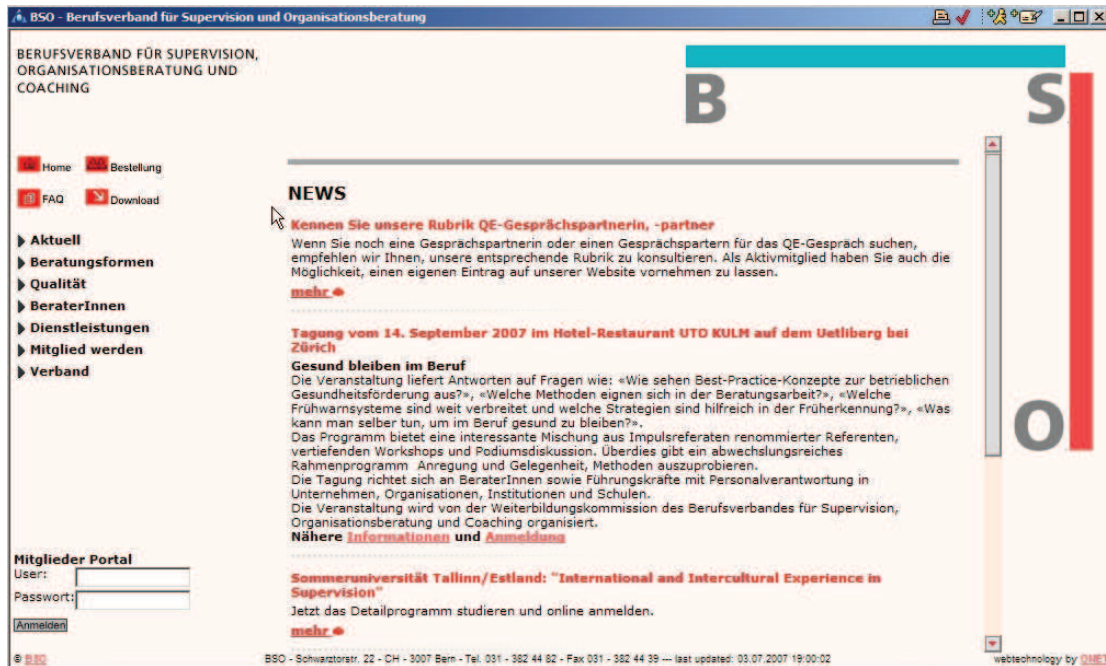


Abb. 18: Ausschnitt der Website des BSO

A. Gestaltung

1. Die Website hinterlässt auf den ersten Blick einen eher ungeordneten Eindruck. Das Menu links auf der Homepage ist zweigeteilt und unterschiedlich angeordnet, was die Orientierung erschwert. Das Logo rechts oben in der Ecke wird von den meisten Internet-Usern nicht erfasst, da es nicht den Sehgewohnheiten im Netz entspricht.
2. Die Texte sind aufgrund der hohen Dichte nur mit Mühe lesbar. In der Regel sind sie nicht scanbar. Vor allen Dingen unter dem Punkt „FAQ“ (häufige Fragen) fehlen Absätze und darunter leidet die Übersichtlichkeit.

B. Inhalt

1. Aktualität

Die Website enthält direkt auf der Eingangsseite unter dem Stichwort „News“ aktuelle Informationen. Aufgrund der schlecht strukturierten Darstellung und mangelnden Übersichtlichkeit (zu lange Absätze, zu viel Information, keine auflockernden Elemente) sind die Neuigkeiten aber nur schwer zu erfassen.

2. Verständlichkeit der Sprache

Die Sprache auf der Website ist recht förmlich und wenig zugewandt. Supervision wird zum Teil in Tabellenform in technischen Termini beschrieben.

3. Transparenz

Über wichtige Themen und Inhalte des Dachverbandes wird in angemessener Form berichtet. Ausbildungsrichtlinien, Qualitätsstandards, Informationen zum Berufsbild geben einen Einblick über das Selbstverständnis der BSO. Außerdem gibt es die Möglichkeit Supervisoren mit einem einfachen Suchformular zu finden.

C. Selbstverständnis des BSO

Der BSO tritt sehr selbstbewusst an die Öffentlichkeit und präsentiert sich „standesgemäß“. Als wichtiges Verbandsziel werden die Wahrung und Vertretung der berufsständischen Interessen von Supervisoren genannt.

„BSO steht als Label für eine hervorragende Qualität in den prozessorientierten Beratungsformen Supervision, Coaching und Organisationsberatung. Der Verband fördert diese Qualität mit verschiedenen Massnahmen:

- *die Ausbildungs- und Aufnahmevoraussetzungen für Mitglieder sind hoch*
- *der Beratungskodex und die Berufsethik formulieren verbindliche Richtlinien und Anforderungen*
- *der BSO fordert und fördert seine Mitglieder mit einem internen Qualitätssystem“*

Serviceleistungen, die Schaffung eines formalen Rahmens und Vernetzung sind weitere wichtige Aufgaben im Selbstverständnis des BSO.

Gesamteindruck

Die Website macht einen inhaltlich korrekten, in der Form aber mangelhaft strukturierten Eindruck. Die gängigen Usability-Kriterien werden nicht erfüllt. Dem Anspruch eines „standesgemäßen Berufsverbandes“ wird die Online-Präsentation somit nicht gerecht. Insgesamt kommt der Auftritt recht ungeordnet daher und wirkt nicht professionell.

7.4 Der Auftritt der Nationalen Verbände für Supervision in Europa (ANSE)

Der Vereinigung der Nationalen Verbände für Supervision in Europa (ANSE) mit Sitz in Bern gehören laut eigenen Angaben mehr als 6.000 anerkannte Supervisoren und über 50 Ausbildungsstätten an. Diese kommen aus acht nationalen Verbänden: Deutschland, Österreich, Niederlande, Schweiz, Belgien, Ungarn, Slowenien, Italien.

www.supervision-eu.org



Abb. 19: Ausschnitt der Website von ANSE

A. Gestaltung

1. Im ersten Moment hat der Internet-User das Gefühl, sich auf einer privaten Website zu befinden. In der Mitte der Homepage befindet sich ein Bild mit verschiedenen Personen, die an einem Tisch mit Blumendekoration sitzen und mit unterschiedlichen Dingen beschäftigt sind. Zwei Teilnehmer schauen in ihre Unterlagen, ein Dritter verlässt gerade den Raum, eine vierte Person fotografiert und eine fünfte hält eine grüne Karte in die Kamera. Text und Bild stehen in keinem Zusammenhang. Die Menüleiste auf der Homepage ist zwar recht strukturiert, bietet dem Leser aber an erster Stelle eher unwichtige Informationen zu „Vorstand“ und „Statuten“.

2. Die Texte sind nicht leicht zu lesen, schon auf der Eingangsseite werden mehr als zwei unterschiedliche Schrifttypen, -farben und -größen verwendet. Schriftfarbe und Hintergrund sind zu kontrastarm. Auch auf den folgenden Seiten ist das Schriftbild sehr heterogen.

B. Inhalt

1. Aktualität

Die Website weist direkt auf der Startseite auf aktuelle Tagungen und Veranstaltungen hin. Jahreszahlen unter einigen Texten aus dem Jahr 2001 und 2004 schmälern den Eindruck von regelmäßiger Pflege der Website wiederum.

2. Verständlichkeit der Sprache

Die Texte sind schwer verständlich und für die Kommunikation im Internet zu komplex. Auffällig ist die Häufung von grammatikalischen und orthografischen Fehlern, was vermutlich auf die Verwendung eines Übersetzungsprogramms zurückzuführen ist:

„SupervisorInnen die von den jeweiligen nationalen ANSE-Mitgliederorganisationen anerkannt sind, haben eine spezifische postgraduate (tertiäre) Ausbildung absolviert. Sie haben Fachkenntnisse über unterschiedlichen Arbeitsfelder und Berufe. Sie verstehen die Gestaltung von beruflichen Aufgaben in der Dynamik des Organisationskontextes und des gesellschaftlichen Kontextes, und sind fähig die beruflichen Selbstreflexion unterschiedlichen Positionsinhabern zu begleiten. Trotzdem haben Supervisoren auf Grund ihrer eigenen Interessen, Ausbildung und Erfahrung unterschiedliche fachliche Schwerpunkte. In Vorgespräche können von Auftraggeber ihre spezifischen Kenntnisse und Erfahrungen herausgefunden werden.“

3. Transparenz

Tendenziell ist die Website nicht logisch geordnet, so dass zentrale Informationen nicht einfach zu finden sind. Oft ist nicht klar welche Inhalte sich hinter welchem Stichwort im Menü befinden. Das Eingangsfoto auf der Homepage hat keinen Informationswert und erschließt sich nur den direkten Beteiligten der abgebildeten Versammlung.

C. Selbstverständnis ANSE

Der Zweck des europäischen Zusammenschlusses wird dem Leser in den Statuten vorgestellt. ANSE versteht sich demnach als weltweite Kommunikations- und Vernetzungsplattform für Supervision mit dem Ziel der Entwicklung eines europäischen Standards und der Weiterverbreitung von Supervision:

„Der Verein hat folgende Zwecke:

- 2.1 Förderung der Kooperation von, und Informationsaustausch zwischen den nationalen Verbänden für Supervision aus den verschiedenen europäischen Ländern*
- 2.2 Förderung der professionellen Zusammenarbeit und des Informationsaustausches zwischen den Mitgliedern nationaler Verbände für Supervision*
- 2.3. Förderung und Verbreitung von Supervision und ihren Anwendungsformen in den unterschiedlichen Arbeitsbereichen in allen europäischen Ländern*
- 2.4. Die Entwicklung vergleichbarer Ausbildungsstandards und Ausbildungscurricula für Supervision im europäischen Raum, und damit eine Angleichung der professionellen Standards die von den einzelnen nationalen Verbänden für Supervision gehandhabt werden.“*

Auch inhaltlich will ANSE zur Professionalisierung beitragen und sieht sich in diesem Kontext als „Global Player“ für Supervision.

„2.5 Förderung der Weiterentwicklung von Supervisionstheorie und -methodologie und der Forschung und Lehre im europäischen Raum.

2.7 Die Gestaltung und Pflege der Kontakte und des Informationsaustausches [...] in aussereuropäischen Ländern und auf anderen Kontinenten.“

Gesamteindruck

Die Website genügt weder strukturell, noch in Hinsicht auf Gestaltung, Präsentation der Inhalte, Übersichtlichkeit und Leserfreundlichkeit professionellen Standards. Der erste Eindruck des Lesers ist eher familiär und privater Natur. Die Website dient offensichtlich in erster Linie der Information der ANSE-Mitglieder und ist nicht an eine breitere Öffentlichkeit gerichtet. Der Anspruch, zur internationalen Weiterentwicklung und Professionalisierung von Supervision beizutragen, findet auf der Website keine Entsprechung.

8. Gesamtanalyse von bundesweiten Supervisions-Online-Auftritten

8.1. Aufbau und Ziel der Untersuchung

Es gibt eine Fülle von quantitativen und qualitativen Techniken, mit denen sich im Netz Daten erheben lassen. Im Fall der nun folgenden Analyse von bundesweiten Supervisions-Online-Auftritten handelt es sich um eine non-reaktive Studie, die aus einer systematischen Sammlung und Auswahl von öffentlich verfügbaren Internet-Texten und Darstellungen besteht.²

Ziel meiner zufälligen Stichprobenauswahl war es zum einen, die Online-Präsentationen der Supervisoren in Hinsicht auf strukturelle und formale Erfordernisse zu analysieren. Zum anderen interessierte mich die Frage, inwiefern Rückschlüsse auf das Selbstverständnis der Supervisoren gezogen werden können. Ein weiterer wichtiger Aspekt war, wie es den Supervisoren gelingt, mit den Lesern in Kontakt zu treten, wie zugewandt sie ihr Angebot also präsentieren.

8.2. Stichprobenbeschreibung

Mit Hilfe der Suchfunktion für Supervisoren auf der Website der Deutschen Gesellschaft für Supervision (DGSv) erhielt ich unter dem Kriterium „Supervision“ insgesamt 2.331 Ergebnisse. Aus dieser Gruppe wählte ich stichprobenartig 150 Websites von Supervisoren aus und kategorisierte deren Inhalt nach dem unten stehenden, von mir entwickelten Schema.

Stichtag für diese Untersuchung war der 10. Juli 2007. Websites, die danach von der DGSv ins Netz gestellt worden sind, habe ich nicht mehr analysiert. Links, die auf Gemeinschaftspraxen oder auf andere Institutionen wie Beratungsstellen oder Hochschulen verweisen, habe ich in dieser Untersuchung nicht berücksichtigt, weil eine persönliche Zuordnung zum individuellen Selbstverständnis eines Supervisors kaum möglich war. Zusammenschlüsse

² Döring, N.: Sozialpsychologie des Internet. Göttingen, Bern, Toronto, Seattle, Hofgreve Verlag, 2003, S. 215.

von zwei Beratern habe ich einbezogen, insgesamt habe ich somit 162 Supervisoren erfasst. Da nur etwa ein Viertel mit einer persönlichen Website präsent ist, stellen die 150 analysierten Websites und 162 Supervisoren rund 30 % der Gesamtzahl dar. Sieben von 150 der DGSv verlinkten Websites waren ohne Inhalt („noch im Aufbau“), dies aber zum Teil seit einigen Monaten. Zur Übersicht stelle ich die Ergebnisse in Form von Tabellen und zum Teil in Kreisdiagrammen dar. Die Kategorisierung erfolgte immer dann, wenn die Website entsprechende Inhalte aufwies:

Strukturelle und formale Aspekte

- Webgerechte, logische Struktur
- Länge der Absätze (Eignung zum Scannen/Skimmen)
- Lesbarkeit der Schrift
- Verständlichkeit der Texte
- Aktualität

Transparenz des beruflichen Selbstverständnisses des Supervisoren

- Beruflicher Hintergrund
- Methoden der Supervision
- wissenschaftliche Grundlage

Aufbau von Kontakt

- zugewandte Ansprache (Bild und Text)
- Professionelles, ansprechendes Design
- Seriosität bzw. übertriebene „Heilsversprechen“

8.3 Darstellung der Ergebnisse

8.3.1 Persönlichkeitsmerkmale der Untersuchungsgruppe

Die 150 untersuchten Online-Auftritte repräsentieren insgesamt 162 Supervisoren, davon 97 Frauen (60 %) und 64 Männer (39 %). In einem Fall war eine Zuordnung nicht möglich.

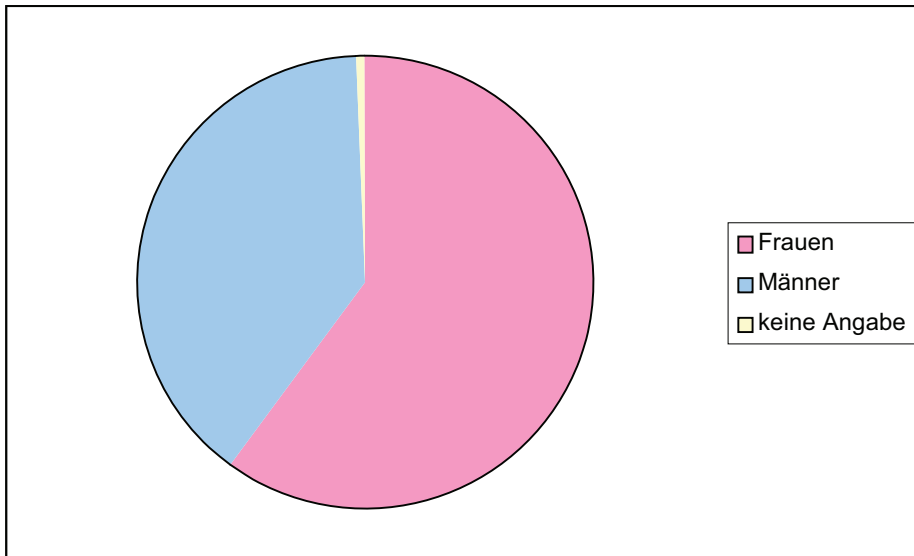


Abb. 20: Frauen-Männerverhältnis in der Stichprobe der Online-Analyse

Die stärkere Präsenz von Frauen ist nicht verwunderlich, wenn man die Herkunfts- bzw. Grundberufe der Supervisoren berücksichtigt. Rund 90 Prozent gehören den psychologischen sowie den sozialpädagogischen bzw. sozialwissenschaftlichen Fachrichtungen an, in denen Frauen durchweg die Mehrheit bilden.

Pädagoge, Dipl. oder M.A. Soz Arb./Sozpäd.	Sozialwissenschaftler	Psych./ Psychotherapie	Theologie	Krankenschwester/ Physioth.	Lehrer	BWL/ VWL	Sonstige
81 (55 %)	21 (14 %)	19 (13 %)	3 (2 %)	6 (4 %)	3 (2 %)	4 (3 %)	10 (7 %)

Abb. 21: Ursprungsberufe der untersuchten Stichprobe, n = 147

Die Stichprobe für die Berufszuordnung ist wegen fehlender Angaben auf den Websites um 15 reduziert. Bei einer Supervisorin war der Herkunftsberuf unklar, 14 machten keine Angabe zu ihrem Grundberuf. 55 Prozent der Supervisoren (n = 147) in der verbliebenen Stichprobe sind Dipl.-Pädagogen, Dipl.- Sozialarbeiter und Dipl.-Sozialpädagogen.

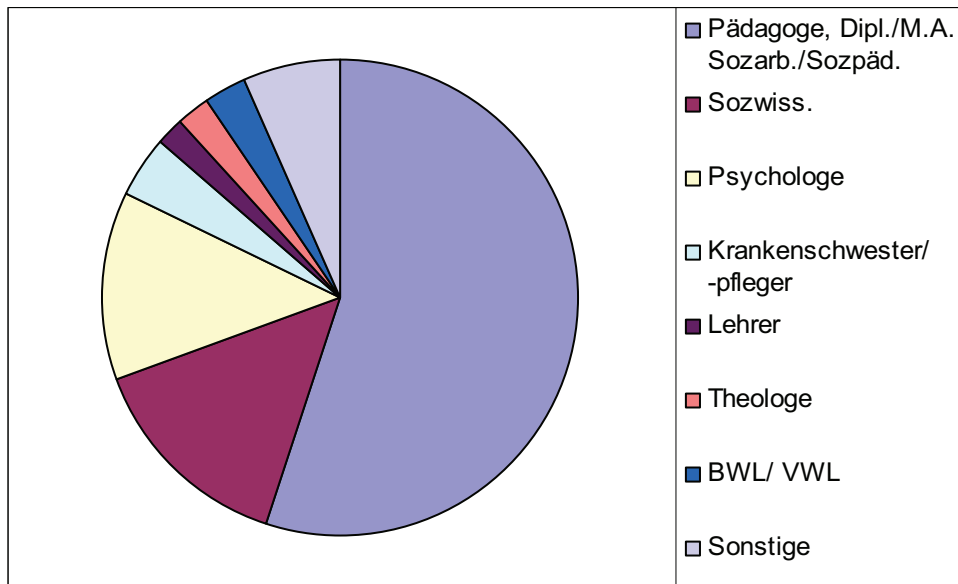


Abb. 22: Kreisdiagramm der Ursprungsberufe

Supervisoren mit sozialwissenschaftlichem Hochschulstudium sind mit 14 Prozent die nächstgrößere Gruppe, gefolgt von den Psychologen und Psychotherapeuten mit 13 Prozent. Allein diese drei Gruppierungen machen über 80 Prozent der Gesamtzahl der Supervisoren aus. Nur 10 Prozent der Supervisoren haben keinen psychosozialen bzw. pädagogischen Grundberuf.

Der Grundberuf bestimmt als wichtige Sozialisationsgröße maßgeblich die sozialen und persönlichen Repräsentationen der Supervisoren und hat damit sehr viel Einfluss auf deren Selbstverständnis. Auf diesen Aspekt werde ich in der Auswertung dieser Analyse genauer eingehen.

8.3.2 Strukturelle und formale Aspekte:

Aufbau, Lesbarkeit, Verständlichkeit und Aktualität

Je logischer und strukturierter ein Online-Auftritt gestaltet ist, desto ruhiger und klarer ist der Lesefluss. Informative Titel und Überschriften sollten dem Besucher kurz und prägnant zeigen, wo er sich befindet und welche Informationen die Website bietet. Je schneller der Besucher belohnt wird, umso höher und konstanter ist seine Aufmerksamkeit. Die Mehrheit der Leser überfliegt die Inhalte (Scanning und Skimming), ohne sie wirklich zu speichern. Zudem ist die Lesegeschwindigkeit am Monitor stark verlangsamt.

Die bereinigte Endstichprobe der untersuchten Websites zu den nun folgenden Kriterien lag bei 143. Sieben von 150 Websites wurden ausgeschlossen, weil sie nur Minimalangaben wie Name, Adresse und Telefonnummer enthielten oder überhaupt keine analysierbaren Inhalte aufwiesen. Die Strukturkriterien für die verbliebenen Websites können der folgenden Abbildung entnommen werden:

Gesamtzahl der Websites n = 143	Webgerechte Struktur	Klare Absätze	Schrift gut lesbar	Inhalt verständlich	aktuell
ja	48 (34 %)	99 (69 %)	68 (47 %)	76 (53 %)	23 (16 %)
eingeschränkt	50 (35 %)	20 (14 %)	33 (23 %)	30 (21 %)	97 k.A. (68 %)
nein	45 (31 %)	24 (16%)	42 (29 %)	37 (26 %)	23 (16%)

Abb. 23: Strukturelle Qualität der untersuchten Websites, n = 143

48 von 143 untersuchten Websites haben eine webgerechte Struktur, die zumindest in groben Zügen den Usability-Kriterien entspricht. Das heißt, die Menüleiste ist übersichtlich und logisch angeordnet und hat nicht wesentlich mehr als 7 Unterpunkte, und der Mittelbereich der Seite präsentiert kurz und

präzise die wichtigen Informationen. Zwei Drittel der Online-Präsentationen entsprechen nicht oder nur eingeschränkt den Lese- und Betrachtungsgewohnheiten im Netz. Aber auch bei den webgerecht strukturierten Auftritten sind die Überschriften in den Menüleisten oft nicht eindeutig oder zu unspezifisch, um auf den dahinter liegenden Inhalt zu schließen. Da die Struktur einer Seite aber den roten Faden vorgibt, werden viele Inhalte den User nicht erreichen.

Knapp 70 Prozent der Websites präsentieren sich mit überschaubaren Absätzen. Aber in weniger als der Hälfte der Websites ist die Schrift insgesamt gut lesbar. 42 von 143 Seiten sind in diesem Punkt mangelhaft. Die Schrift ist in diesen Fällen zu kontrastarm, zu klein oder auf den verschiedenen Seiten einer Website werden zu viele unterschiedliche Schrifttypen verwendet. Beispiel:



Abb. 24: Beispiel für ein ungeeignetes Schriftbild

In 76 (53 %) von 143 Fällen ist die auf den Websites verwendete Sprache verständlich. Immerhin in einem Viertel der Fälle waren die Texte sehr komplex und nur schwer zu erschließen. Ein kaum verständlicher und damit ungeeigneter Stil zeigt sich im folgenden Beispiel:

„Die Bilder, die [im Verlauf einer Supervisionssitzung, Anm. d. Verf.] entstehen, können als Zeichen oder Hinweise verstanden werden, welche Gefühle den Supervisanden/die Supervisandin leiten bzw. zu welchen Emotionen er/sie keinen oder nur schweren Zugang hat, bzw. in der geschilderten Situation, aus welchen Gründen auch immer, nicht verstehbar oder kommunizierbar waren. Die in mir und den übrigen TeilnehmerInnen, entstandenen Gefühle oder Bilder werden dem/der SupervisandIn wieder zur Verfügung gestellt, woraus er/sie ersehen kann, was er/sie in anderen bewirkt, wie andere Menschen auf ihn/sie reagieren. Hierzu verhält sich wieder der/die Supervisandin, was einen neuen Reflexionskreis in Gang setzt.“³

Der Leser wird aufgrund der viel zu langen Sätze und Einschreibungen gezwungen, den Text wiederholt zu lesen, wenn er verstehen will, wie die geschilderte Gruppensupervision abläuft. Die große Mehrheit der User wird sich diese Mühe nicht machen, sodass die Information sie nicht erreicht.

Insgesamt waren 16 Prozent der Seiten aktuell, 16 Prozent veraltet, in 68 Prozent der Fälle waren keine Angaben zur Aktualität zu finden. Auch auf den professionell gestalteten Websites ist oft keine Angabe auf die letzte Aktualisierung zu finden. Die mangelnde Aktualität der Supervisoren-Websites sollte in diesem Kontext aber nicht überbewertet werden, da viele Berater ihren Auftritt als eine Art ausführliche Visitenkarte nutzen und die Website nicht Informationsportal zum Thema Supervision fungiert. Eine Startseite mit der Zeile „Zuletzt aktualisiert im Mai 2003“ oder eine Seite, die wie in einem anderen Fall, den Stundensatz für das Supervisionshonorar noch in DM angibt, ist allerdings hoffnungslos veraltet.

³ Weiß, E.: Beratung, Supervision, Balintarbeit. In: Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv), www.bsb-ew.de, letzter Zugriff am 16.07.2007

8.3.3 Transparenz des beruflichen Selbstverständnisses:

Qualifikation, Methodik und wissenschaftliche Grundlage

Da im Internet ein virtueller und kein persönlicher Kontakt stattfindet, spielt die Transparenz einer Website eine große Rolle. Voraussetzung dafür ist, dass der Leser weiß, mit wem er es zu tun hat. Der Supervisor sollte also kurz auf seinen beruflichen Hintergrund eingehen, die Methoden (das Handwerkszeug) seiner Arbeit kurz erläutern und einen Hinweis auf den fachlichen bzw. wissenschaftlichen Referenzrahmen geben.⁴

Gesamtzahl der Websites n = 143	beruflicher Hintergrund n = 162*	Methoden der Supervision n = 143	Wissenschaftliche Grundlage n = 143
ja	147 (91 %)	26 (18 %)	45 systemisch, davon 25 in Kombination: davon 14 system.- analytisch, 9 integrativ, 5 sonstige (insgesamt 41 %)
eingeschränkt	4 (3 %)	4 (3 %)	0
nein	12 (8 %)	113 (79 %)	84 (59 %)

Abb. 25: Beruflicher Hintergrund, Methoden und wissenschaftl. Grundlage, n = 143

*) hier n = 162, auf 150 Websites waren auf 162 Supervisoren vertreten

Die Supervisionsangebote wie Teamsupervision, Gruppensupervision und Einzelsupervision werden in den meisten Fällen genannt, aber nicht weiter spezifiziert. Immerhin 147 (91 %) von 162 Supervisoren machen eine Angabe zu ihrer beruflichen Grundqualifikation. Was der Ansatzpunkt der supervisorischen Beratung ist, bleibt jedoch meistens offen. Nur auf 26 von 143 Websites werden die Methoden benannt, die die Supervisoren im

⁴ Alkan, S. R.: Texten für das Internet. Praxisbuch für Online-Redakteure und Werbetexter. Bonn, Galileo Press, 2004, S. 41.

Beratungsprozess einsetzen. Ein ähnliches, wenn auch nicht ganz so drastisches Bild zeigt sich in der Erwähnung der Referenztheorie. Auf 84 von 143 Websites finden sich keinerlei Angaben zur theoretischen Basis, auf der die Beratung stattfindet. Sehr viele Supervisoren benutzen anstelle standardisierte Formulierungen über den Nutzen von Supervision, die häufig aus Textbausteinen der DGSv-Website bestehen.

8.3.4 Herstellung von Kontakt:

zugewandte Ansprache, professionelles Design und Seriosität

Bei der Inhalts-Analyse ist es besonders wichtig, auf eine positive Autor-Besucher-Beziehung zu achten. Entscheidend ist, ob die Zielperson in Gestalt des respektierten Besuchers die Rolle annimmt, die der Autor ihm zugedacht hat. Dazu gehört unter anderem, ob der Besucher überhaupt versteht, was gemeint ist, aber auch, was ihm unbewusst vermittelt wird.

Gesamtzahl der Websites n = 143	zugewandte Ansprache	professionelles Design	„Heilsversprechen“
ja	42 (29 %)	29 (20%)	18 (13 %)
eingeschränkt	18 (13 %)	10 (7 %)	0
nein	83 (58 %)	104 (73 %)	125 (87 %)

Abb. 26: Qualität der Kontaktaufnahme, n = 143

Sind die Aussagen auf der Website sachlich oder emotional? Klingt das Angebot seriös, oder werden Versprechungen gemacht, die nicht zu halten sind? In 87 Prozent der Fälle informieren die Supervisoren den Leser sachlich und machen keine unseriösen Heilsversprechungen. In einigen wenigen Fällen (13 %) werden nicht gesicherte Äußerungen zum Nutzen von

Supervision gemacht. Zum Teil handelt sich um die Behauptung, Supervision verhindere ein „Burnout-Syndrom“.

„Supervision ist eine Beratungsform, welche die professionelle Kompetenz erhalten, erweitern und stärken möchte. [...] Das heißt, daß sie zur Beseitigung und Vermeidung von ‚burn-out-Syndromen‘ beiträgt, und die Arbeitsfreude, Motivation und die Fähigkeit sich im eigenen Arbeitsfeld zu positionieren zum Thema hat.“⁵

Auffällig ist, dass die Sprache oft unpersönlich und technisch ist. Nur auf 42 von 143 Websites machen die Supervisoren deutlich, dass die konkreten und persönlichen Fragen des Supervisanden im Mittelpunkt der Beratung stehen. In diesen Fällen sprechen sie ihr fiktives Gegenüber in Bild und Textsprache immer wieder an. Das ist etwas häufiger dann der Fall, wenn die Website von einem professionellen Unternehmen gestaltet worden ist. In der Mehrheit der Fälle ist der gesamte Stil eher kühl, technisch und ich-bezogen, wie folgendes Beispiel verdeutlicht:

*„Forschungen an den Kriterien für gute Supervision haben gezeigt, dass psychisches Erleben vor dem Hintergrund von Globalisierung und Flexibilisierung neu verstanden werden muss. Ich stehe für eine fundierte superviso-
rische Auseinandersetzung mit den Schnittstellen Mensch/Organisation/
Technik und den Dialog mit den entsprechenden Experten. [...] Supervision trägt in Veränderungsprozessen dazu bei, dass Kompetenzen hervorgerufen werden und Inkompetenzen an der Entfaltung gehindert werden. Gerade in festgefahrenen Phasen von Projekten und Veränderungsprozessen kann durch gezielt eingesetzte Supervision ein Weg gefunden werden, die Fixierung auf Beziehungsklärungen aufzulösen und die persönlichen Probleme auf den Aufgabenbezug und die institutionellen Erfordernisse zu fokussieren. [...] Supervision kann zum Aufbau notwendiger zirkulärer Prozesse beitragen, in denen MitarbeiterInnen ihre Bringschuld der Fehler-*

⁵ Wolf-Kügel, I: Supervision. In: Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv), www.therapie-supervision-wolfshoehe.de, letzter Zugriff am 17.07.2007

*meldungen an Leitungen und Leitungskräfte ihre integrierenden und orientierunggebenden Kompetenzen optimieren können.*⁶

Supervision dient in dieser Schilderung offensichtlich voll und ganz den reibungslosen Abläufen in Institutionen und der Kontrolle der Mitarbeiter. Dabei wird das systemische Denken so sehr auf die Spitze getrieben, dass Menschen weder in dem beschriebenen Prozess noch als mögliche Leser am Bildschirm wahrgenommen werden.

Es gibt aber auch Beispiele für eine sehr zugewandte und emotionale Ansprache, hin und wieder auch auf Kosten von Fachlichkeit und professioneller Distanz:

*„Das Beste an meiner Arbeit ist, dass es immer wieder Neues zu entdecken gibt und dass gespielt, gelacht und geweint werden darf.“*⁷

Weniger als ein Viertel der Supervisoren greifen auf professionelle Unterstützung bei der Gestaltung ihrer Website zurück, obwohl Struktur und Aufbau der Seiten in diesen Fällen deutlich aufgeräumter und klarer wären. In Bezug auf Inhalt und der fachlichen Darstellung unterscheiden sie sich aber auch kaum von den in Eigenregie erstellten.

⁶ Bauseler, M.: Soziovision. In: Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv), www.sozi supervision.de, letzter Zugriff am 17.07.2007

⁷ Wolf-Kügel, I: Supervision. In: Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv), www.therapie-supervision-wolfshoehe.de, letzter Zugriff am 17.07.2007

9. Bewertung der Online-Analyse

9.1. Mangelnde Medienkompetenz

Die strukturellen Schwächen vieler Websites (kein webgerechter Aufbau, zu lange Absätze, schlechte Verständlichkeit) lassen auf eine mangelnde Medienkompetenz der Supervisoren, insbesondere im Umgang mit dem Internet, schließen. Das führt zu einem überwiegend unprofessionellen Erscheinungsbild.

Auch die für Internetseiten ungeeignete Sprache ist ein Hinweis auf fehlendes Wissen darüber, wie Kommunikation im Internet funktioniert und Informationen aufbereitet werden. Die Mehrheit der Supervisoren hindert dies aber nicht daran, die Website in Eigenregie zu kreieren. Sie sind sich offensichtlich nicht darüber im Klaren, dass ein mangelhafter Web-Auftritt keinen neutralen, sondern einen negativen und damit abschreckenden Eindruck hinterlässt. Ansonsten würden sie vermutlich auf eine Online-Präsenz verzichten oder einen professionellen Web-Designer beauftragen. Vor allen Dingen hinsichtlich des strukturellen Aufbaus und eines ansprechenden Designs sind die professionell gestalteten Websites den „selbstgebastelten“ deutlich überlegen.

Da die Kosten für die Arbeit eines professionellen Web-Designers aber hoch sind und von nebenberuflich tätigen Supervisoren daher oft gescheut werden, werden oft Freunde oder Familienmitglieder mit der Umsetzung beauftragt. Aufgrund des mangelnden „*Impression Managements*“ ihrer Gestalter erwecken viele Online-Darstellungen in der Folge einen ungünstigen Eindruck von der Persönlichkeit und fachlichen Eignung der Supervisoren.

Grundsätzlich wirkt die Selbstdarstellung der beruflichen und privaten Erfahrungen oft übertrieben und nimmt meistens deutlich mehr Raum ein als das Werben um den möglichen Supervisanden. Wenn der Grundberuf im Auftritt benannt wurde (was meistens der Fall war), folgt nicht selten eine detaillierte Aufzählung der absolvierten Abschlüsse sowie weiterer Fort- und

Weiterbildungen. Besonders auffällig ist dieses Phänomen bei Supervisoren, die promoviert haben.

Der Leser bekommt dagegen nur wenig Zuwendung. Das zentrale Anliegen vieler Supervisoren ist anscheinend, den Leser mit seinen bereits erworbenen Qualifikationen zu beeindrucken. Dabei vergisst die Mehrheit der Berater die eigentlichen Fragen: Wie gehe ich zugewandt auf einen mir noch nicht bekannten Menschen zu, der meine Website betrachtet? Wie gewinne ich sein Vertrauen? Wie kommuniziere ich einen Nutzen für ihn?

In Bezug auf die nationalen Dachverbände für Supervision zeigt sich ein ähnliches Bild. Auch wenn man die Messlatte nicht sehr hoch anlegt, erfüllt keine der deutschsprachigen Websites die Kriterien für Internet-Usability. Die Online-Auftritte hinken damit den selbstgesetzten Ansprüchen von hoher Professionalität und standesgemäßem Erscheinungsbild deutlich hinterher.

9.2 Fehlende Leitkonzepte, unklare Methodik

Nach mehr als 200 mir gesichteten Online-Repräsentationen von Supervisoren ist ein Eindruck besonders nachhaltig: Die Supervisoren präsentieren sich auffällig heterogen. Das betrifft nicht nur den Aufbau der Websites und ihre formale Struktur, sondern auch das vermittelte Selbstverständnis, die Inhalte der Seiten, die Textgestaltung sowie die Darstellung von Referenzrahmen und Methoden.

Petzold, Schigl, Fischer und Höfner machten in ihrer umfangreichen Studie „Supervision auf dem Prüfstand“ eine vergleichbare Entdeckung und kommen zu dem Schluss, dass es „*die Supervision nicht gibt*“, sondern man es auf internationaler Ebene mit einer Vielzahl von unterschiedlichen Supervisionsverständnissen, Ansätzen, Schulen und Methoden zu tun hat, für die bislang kein gemeinsamer Nenner in theoretischer oder methodischer

Hinsicht gefunden werden konnte.⁸ „Es fehlt der Supervision noch an übergreifenden Referenztheorien und an generalisierten Leit- oder Brückenkonzepten.“

Der diffuse Flickenteppich der unterschiedlichen Supervisionsauffassungen findet sich auch in den Online-Selbstdarstellungen der Supervisoren wieder: Die große Mehrheit der Supervisoren macht zwar noch eindeutige Angaben hinsichtlich ihrer beruflichen Grundqualifikation (147 von 162 Supervisoren), die theoretische und methodische Grundlage der supervisorischen Beratung bleibt aber überwiegend im Dunkeln. Nur auf 26 von 143 Websites werden die im Supervisionsprozess eingesetzten Methoden gezielt benannt.

Ein ähnliches Bild zeigt sich in der Erwähnung der Referenztheorie. Auf 84 (59 %) von 143 Websites findet sich keine Angabe, auf welcher fachlichen Basis die Beratung stattfindet. Auch auf den von Web-Agenturen gestalteten Seiten sieht es bezüglich der Nennung des theoretischen Hintergrundes und des methodischen Vorgehens kaum besser aus.

Natürlich sollte die Online-Darstellung eines Supervisors den Leser nicht mit einer riesigen Palette von Techniken und Methoden oder wissenschaftlichen Theorien verwirren. Für die Vertrauensbildung zwischen Berater und möglichem Supervisanden ist es aber notwendig, dass kurz und prägnant dargestellt wird, welche fachliche Grundlage den Supervisor (im Gegensatz zu Nicht-Supervisoren) befähigt, angemessene Lösungen für bestehende Fragen zu finden. Stanley Greben und Ronald Ruskin sehen den Lernerfolg des Supervisanden sogar im Wesentlichen durch die Person und durch „die Art des Handelns“ des Supervisors bestimmt.⁹ Der Leser sollte also darüber etwas erfahren.

⁸ Petzold, H., Schigl, B., Fischer, M. und Höfner, C.: Supervision auf dem Prüfstand. Opladen, Leske und Budrich, 2003, S. 68.

⁹ Petzold, H. u. a. 2003, S. 73.

9.3 Diffuse professionelle Identität

Die mangelnde Darstellung des fachlichen Hintergrunds ist auf den ersten Blick verwunderlich. Möglicherweise ist sie aber ein Hinweis auf eine schwach ausgebildete Identität als professionell arbeitender Supervisor. In welcher Form Menschen Selbstdarstellung betreiben, hängt nach Goffman davon ab, wie stark sie sich bewusst machen, von anderen Menschen beobachtet und beurteilt zu werden. Liegt der Aufmerksamkeitsfokus eher innerhalb der Person sind gezielte Selbstdarstellungsaktivitäten weniger wahrscheinlich als bei externem Aufmerksamkeitsfokus.

Die schlechte Qualität vieler Online-Darstellungen könnte ein Hinweis darauf sein, dass die Fähigkeit der Selbstreflexion in Bezug auf die mediale Eindrucksbildung bei einer Mehrheit der Berater nur schwach ausgebildet ist. So sorgen nicht nur die unterschiedlichen kollektiven sozialen Repräsentationen der verschiedenen Schulen, sondern auch die komplexen persönlichen Repräsentationen der einzelnen Supervisoren für eine tendenziell diffuse Online-Selbstdarstellung.

Obwohl Supervision immer wieder als hochwertige Beratungsleistung angepriesen wird, fehlt es in der Mehrheit der gesichteten Websites an einer Präzisierung, was das bedeutet. Wie unterscheidet sich ein professioneller Supervisor, der Mitglied eines Berufsverbandes wie der DGSv ist, methodisch und qualitativ von einem lebenserfahrenen Berater ohne Zusatzausbildung? Darauf gibt es auf vielen Websites keine erhellende Antwort.

Offensichtlich fehlt es vielen Supervisoren noch an Bewusstsein für die Bedeutsamkeit der Darstellung ihrer supervisorischen Vorgehensweise. Das gilt für den potentiellen Hilfesuchenden, der auf der Suche nach Orientierung ist, aber auch für die Supervisoren selbst. Denn der Prozess der sorgfältigen Vorbereitung und Planung einer Selbstdarstellung schärft das Bewusstsein für die eigene supervisorische Professionalität.

Ein weiterer Grund für die mehrheitlich „theorieabstinenten“ Websites könnte auch in der beruflichen Biografie der Supervisoren zu finden sein. Die deutliche Mehrheit der Supervisoren hat einen (sozial)pädagogischen, Grundberuf. Wie die Supervisoren sehen sich auch Sozialarbeiter und Pädagogen mit ihrer „diffusen Allzuständigkeit“ gezwungen, auf einem scheinbar grenzenlosen Terrain sozialer Probleme möglichst zeitnah hilfreiche Lösungen zu präsentieren. Das eigene Handeln wird dann nicht in eine übergreifende sozialwissenschaftliche Metatheorie eingeordnet, sondern zugunsten schneller praktischer Überlegungen vernachlässigt, um reibungslose Abläufe zu ermöglichen.

Als Kernpunkt der Professionalisierungshindernisse in der sozialen Arbeit gilt die verbreitete Einbettung der sozialen Arbeit in bürokratische Organisationen und ihre daraus resultierende Abhängigkeit von staatlicher Steuerung, woraus sich ein chronisches Dilemma von Hilfe und Kontrolle ergibt. Ulrich Oevermann bezeichnet die soziale Arbeit als dringend professionalisierungsbedürftig, aber nur bedingt professionalisierungsfähig.¹⁰ Auch hier sind Parallelen mit der Entwicklung von Supervision zu erkennen. In einem fortschreitenden Institutionalisierungsprozess nimmt der Supervisor immer häufiger eine entlastende Ausgleichsfunktion ein und fungiert als Akuthelfer in Notsituationen. Denn Supervisoren sind, wie ihre Klienten, einem immer höheren Komplexitätsdruck ausgesetzt.¹¹

¹⁰ Oevermann, U.: Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionellen Handelns. In: Combe, A., Helsper, W. (Hg.): Pädagogische Professionalität. Frankfurt/M., Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft, 1996, S. 70–182.

¹¹ Petzold, H., Schigl, B., Fischer, M. und Höfner, C.: Supervision auf dem Prüfstand. Opladen, Leske und Budrich, 2003, S. 201.

10. Konsequenzen und Herausforderungen für die Supervision

10.1 Professionalisierung aus soziologischer Sicht

Soziologisch betrachtet, ist mit „Professionalisierung“ die Entwicklung einer Erwerbstätigkeit in Richtung Profession gemeint. Mögliche Schritte auf den Weg dorthin könnten so aussehen: Die ausgeübte Tätigkeit ist die Haupterwerbsquelle, Ausbildungsstätten entstehen, ein Berufsverband wird gegründet, ein Studiengang folgt, die staatliche Anerkennung gelingt, ein berufsethischer Kodex kommt auf. In diesem Sinne ist Supervision eindeutig (noch) keine Profession. Auch in Hinblick auf die verschiedenen professionssoziologischen Theorieansätze¹² wird deutlich, dass sich die Supervision allenfalls in einem Anfangszustand der Professionalisierung befindet:

Attribute-Modelle beschreiben Charakteristika und äußere Kennzeichen vollausgebildeter Professionen. Da diese Modelle Ansatzpunkte für berufspolitische Professionalisierungsstrategien versprechen, wurden sie vielfach aufgegriffen. Der Ärztestand („Weißkittel“) ist ein bekanntes Beispiel für die Umsetzung entsprechender Ideen.

Funktionalistische Ansätze heben auf die Übernahme gesellschaftlich relevanter Funktionen durch die Professionen ab und begründen die für Professionen geltende Gemeinwohlorientierung. Professionelle Berufe werden aus dieser Sicht als Verpflichtung auf ein Dienstideal verstanden, wie man es z. B. von Richtern, Priestern oder Polizisten kennt.

Machttheoretische Ansätze fokussieren sich auf die Entstehung professioneller Privilegien und die Durchsetzung von Zuständigkeitsmonopolen. Rechtsanwälte mit ihren verschiedenen Kammern, Berufsverbänden und deren eingespielten Einflussmöglichkeiten sind hierfür ein aktuelles Beispiel.

¹² Merten, R. und Olk, T.: Sozialpädagogik als Profession. Historische Entwicklung und künftige Perspektiven. In: Combe, A. und Helsper, W. (Hg.): Pädagogische Professionalität. Frankfurt/M., Suhrkamp, 1996, S. 570–613.

Strukturtheoretische Ansätze sehen Professionen als Vermittlungsinstanzen zwischen Theorie und Lebenspraxis, zwischen wissenschaftlicher Erkenntnis und Alltagswissen. Hier kann man die Gruppe der Psychotherapeuten als Beispiel benennen, auch wenn diese sich aufgrund der unterschiedlichen Theorien und Schulen ähnlich schwer kategorisieren lässt wie die Gruppe der Supervisoren. Supervision lässt sich aufgrund des kaum ausgearbeiteten methodischen Fundaments aber noch weniger als professionelle Vermittlungsinstanz einordnen. Mit der Entwicklung zu einer „*anwendungsbezogenen und sozialwissenschaftlichen Disziplin*“ liegen hier aber mögliche Profilierungsmöglichkeiten für die Supervision.¹³

Interaktionistische Ansätze analysieren die spezifische Binnenlogik professionellen Handelns, d. h. die dort wirksamen Paradoxien, die Widersprüche, das Fehlerhafte der Profession. Fritz Schütze hat diese Aspekte für die „bescheidene Profession“ der Sozialarbeit aufgezeigt,¹⁴ Arno Combe und Werner Helsper für das Feld der Pädagogik.¹⁵ Interaktionistischen Ansätze lassen sich auch auf supervisorische Professionalisierungsdiskussion anwenden.

Inszenierungstheoretische Konzepte von Professionalisierung heben hervor, dass die Leistung Professioneller nur über deren Darstellung in Erscheinung tritt, dass sie sich also auf dem „Erwartungsmarkt“ als attraktiv, als erfolgreich erweisen muss. Diese funktionale und recht spezifische Betrachtung von Professionalisierung greift Buer in seinem Aufsatz „Über die professionelle Kompetenz, Professionalität kompetent darzustellen“ auf. Danach beschreibt er in Anlehnung an Pfadenhauer¹⁶ Professionalität als „*institutionalisierte Kompetenzdarstellungskompetenz*“. Erlern und geübt werden sollten seiner Meinung nach das „*diskrete Ausbalancieren*

¹³ Petzold, H., Schigl, B., Fischer, M. und Höfner, C.: Supervision auf dem Prüfstand. Opladen, Leske und Budrich, 2003, S. 215.

¹⁴ Schütze, F.: Sozialarbeit als bescheidene Profession. In: Dewe, B.; Ferchhoff, W.; Radtke, F.O. (Hg.): Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern. Opladen, Leske und Budrich, 1992, S.132–170.

¹⁵ Combe, A., Helsper, W. (Hg.): Pädagogische Professionalität: Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns. Frankfurt, Suhrkamp, 1996.

¹⁶ Miege, H. A., Pfadenhauer, M. (Hg.): Professionelle Leistung - Professional Performance: Positionen der Professionssoziologie, Konstanz, UVK Verlagsgesellschaft, 2003.

professioneller Autonomien“ und das Austarieren der supervisorischen Arbeitsbeziehung *„zwischen Authentizität und Show“*.

Auch vor dem Hintergrund dieser Arbeit sind inszenierungstheoretische Konzepte von Professionalisierung von besonderer Bedeutung, da der Online-Auftritt eines Supervisors immer auch eine Darstellung seiner fachlichen Kompetenzen ist. Oder anders ausgedrückt: Eine professionelle Leistung muss nicht nur wirklich erbracht, sondern auch wirksam dargestellt werden und dabei unterschiedlichen Erwartungen entsprechen.¹⁷ Und zwar nicht nur um der nach außen gerichteten Eindrucksbildung wegen: Die positive Identifikation mit der beruflichen Rolle wird maßgeblich auch davon beeinflusst, wie positiv eine Person von anderen Menschen gesehen und bewertet wird (siehe Kapitel 3.4).

Selbstverständlich reicht eine gelungene Selbstinszenierung allein nicht, um Professionalisierung voranzutreiben. Wenn das „Impression Management“ nicht nur zur leeren Botschaft verkommen und authentisch sein soll, muss auch ein gutes fachliches Fundament vorhanden sein.

¹⁷ Heltzel, R.: Identität und Profession. Vortrag auf der Begrüßungsveranstaltung der DAGG am 13.01.2007 in Frankfurt, S. 9.

10.2 Erweiterung der medialen Kompetenzen

Die Website eines Supervisors dient zunächst der Kontaktaufnahme und soll dem Leser einen ersten positiven Eindruck über den Berater, sein Angebot sowie die von ihm angewandten Verfahren und Methoden liefern. Nicht zuletzt ist der Online-Auftritt aber auch ein Weg, das eigene Angebot zu bewerben. Eine der wichtigsten Funktionen von Supervision ist es, dem Supervisanden bei der Strukturierung seiner Fragen und Probleme zu unterstützen und Komplexität zu reduzieren. Die Website ist in dieser Hinsicht eine erste Kostprobe der eigenen Vorgehensweise. Ein Supervisor sollte schon allein aus diesem Grund seinen Online-Auftritt klar und übersichtlich präsentieren.

Während zu Beginn des Internet-Booms die technischen und ästhetischen Möglichkeiten im Mittelpunkt standen, sind es heute die Inhalte. Im Fokus stehen Information und deren sach- und bedürfnisgerechte Vermittlung. Viele Supervisoren sind gewohnt, im persönlichen Umgang erfolgreich und souverän Kontakt aufzunehmen. Für die Kommunikation im Internet bedarf es aber besonderer medialer Fertigkeiten. Praktische Medienkompetenz beinhaltet folgende Ziele:¹⁸

1. Fähigkeit zur aktiven Kommunikation

Nicht die Menge des Wissens ist entscheidend, sondern die Vermittlung und der Umgang mit Informationen. Dazu gehört die Fähigkeit zur aktiven Kommunikation mit audiovisuellen Medien (Computer, Beamer, entsprechende Software) zur Verbreitung eigener audiovisueller Erzeugnisse.

2. Kompetente Rezeption von Information

Die Befähigung zum kompetenten Umgang mit Informationen ist vor dem Hintergrund einer immer größer werdenden Informationsflut zu einer Basisqualifikation geworden. Dazu gehört die Fähigkeit zur Filterung und zur kompetenten Analyse von Informationen mit der Haltung der kritischen und exzentrischen Wahrnehmung.

¹⁸ Gapski, H.: Medienkompetenz. Eine Bestandsaufnahme und Vorüberlegungen zu einem systemtheoretischen Rahmenkonzept. Wiesbaden, Westdeutscher Verlag, 2001.

Die Fähigkeit zur Organisation von Informationen beinhaltet auch die Beherrschung verschiedener Strukturierungstechniken wie Clustering- und Mind-Mapping-Methoden, die es auch im Supervisionsprozess ermöglichen, komplexe Informationen zu reduzieren, weiter zu verarbeiten und für den Supervisanden zu sichern.

3. Die Fähigkeit zur zielgerichteten Selektion von Informationen

Um Informationen im Netz gezielt vermitteln zu können, ist ihre intentions- und zielgruppenorientierte Gestaltung und Präsentation notwendig. Nicht immer eignen sich alle vorhandenen Informationen zur Aufbereitung und Weiterverarbeitung. Besonders im Rahmen einer Website sollten Informationen nach Kriterien wie Glaubwürdigkeit, Verlässlichkeit, Aktualität und Zielgruppenbezug vorsortiert werden.

Da es sich bei einer Website nicht nur um ein Medium der Information, sondern auch der Kommunikation und Interaktion handelt, ist die Entwicklung weiterer Kompetenzen für einen Supervisor sinnvoll.

- Computerkompetenz: Fähigkeit, sicher mit Informationstechnologie umzugehen und z. B. den Computer und seine Software als Werkzeug nutzen zu können.
- Internetkompetenz: Fähigkeit, das Internet nutzen zu können und seine grundlegenden Konzepte und Funktionsweisen zu kennen.
- Kommunikationskompetenz: Fähigkeit, situations- und aussagenadäquate Kommunikation auszugeben und zu empfangen.

Solche Lernziele, die auf eine flexible und vielseitige Arbeitswelt ausgerichtet sind, können gleichzeitig als wichtige Kriterien für eine zeitgemäße Supervisionsausbildung genannt werden. Eine der Voraussetzungen hierfür ist, dass auch die Lehrenden an den Ausbildungsstätten für Supervision ihre Medienkompetenzen kontinuierlich weiterentwickeln.

10.3 Mehrperspektivische Grundhaltung und sozialpsychologische Theorienanbindung

Um sich selbst und seine eigenen Erzeugnisse zu verstehen, muss der Mensch laut Paul Ricoeur sich von sich selbst distanzieren; er muss sich objektivieren. Vom Supervisor verlangt die Gestaltung einer geeigneten Website die Fähigkeit, sich selbst mit den Augen des anderen zu sehen, sich selbst ein guter Supervisor zu sein.

Durch eine exzentrische Haltung schafft er eine innere Distanz, die es ihm ermöglicht, seine Situation zu analysieren, vorhandenes Fachwissen anzuzapfen und für sein professionelles Handeln zu berücksichtigen. Für den Supervisor heißt das, er muss sich bei der Gestaltung seines Online-Auftritts noch sorgfältiger in die Bedürfnisse des Lesers und vielleicht zukünftigen Supervisanden hineinversetzen. Er sollte

1. sich darüber im Klaren sein, welche Performanz (Fähigkeiten und Fachwissen, auf das er zurückgreift) er besitzt,
2. was von seinen Fähigkeiten er auf dem Markt anbieten möchte,
3. die möglichen Bedürfnisse der Ratsuchenden kennen und darauf eingehen,
4. die Seh- und Lesegewohnheiten im Internet berücksichtigen,
5. sein Angebot im Kontext des freien Marktes (Konkurrenzangebote, aktuelle Standards der Internetgestaltung) sehen können,
6. seinen Auftritt als Einladung an den Leser verstehen, mit ihm in Kontakt zu treten.

Für den Umgang mit einem noch recht neuen Medium wie dem Internet ist die mehrperspektivische Sicht eine hilfreiche Herangehensweise. Ein Berater für Menschen mit einem hohen Profil an Professionalität sollte zumindest grundlegende Kenntnisse im Bereich der medialen Wirkmechanismen besitzen. Wichtige Grundlage dafür sind fundierte Kenntnisse über sozialpsychologische Zusammenhänge der Identitätsbildung, der Eindrucksbildung und

des „Impression Managements“. Grundsätzlich von Bedeutung ist in diesem Kontext das regelmäßige Training der Eigen- und Fremdwahrnehmung. Auch Supervisoren brauchen Feedback darüber, wie sie selbst und ihr Verhalten wahrgenommen werden. Hier bieten sich in der Aus- und Weiterbildung viele Methoden aus dem Psychodrama oder der Gestalttherapie an (Rollenspiele, Übungen mit dem leeren Stuhl, Imaginationsübungen usw.), wie sie häufig in der Integrativen Supervision Verwendung finden.

In diesem Sinne ist es also notwendig, dass sich Supervision nicht nur auf Mikroprozesse richtet, sondern diese auch in größere gesellschaftliche Zusammenhänge einordnet, wie Buer es vorschlägt¹⁹. Der Blick über den Tellerrand ist immer auch eine neue Perspektive oder andere Sichtweise, die das Spektrum der Handlungspotentiale in Bezug auf eine sich ständig verändernden Welt erweitern hilft.

Das ist grundsätzlich kein neuer Ansatz. Schon Heraklit formulierte vor mehr als 2000 Jahren diese Idee in seiner Aussage: „*Alles fließt.*“ Ein bewegliches Denken, dass die wahrgenommenen Phänomene nicht statisch, sondern als dynamische Prozesse sehen kann, wird daher auch als heraklitisches Denken bezeichnet.

¹⁹ Buer, F.: Lehrbuch der Supervision. Münster, Votum Verlag, 1999.

10.4 Stärkung der professionellen Identität

Eine erste Studie zur Supervisionsforschung im deutschsprachigen Raum führten Blinkert & Huppertz Mitte der siebziger Jahre durch. Sie befragten 137 Mitarbeiter sozialer Einrichtungen hinsichtlich ihrer Erfahrungen mit Supervision. Während die Sozialarbeiter die Supervision für sehr wichtig hielten und an ihre Wirkung glaubten, zeigten sich keine Effekte hinsichtlich der zentralen Frage nach der beruflichen Identität²⁰.

Vielleicht ist die offene Frage der beruflichen Identität auf Seiten der Supervisanden auch gleichzeitig ein Problem der Supervisoren selbst. So stellt Weigand in seinem Resümee des 3. Deutschen Supervisorentages in Celle (1997) fest: *„Die Identifikation mit einer Profession und die professionelle Selbstsicherheit sind noch nicht stabil.“* Diese Unsicherheiten sind nach Weigand ein Merkmal für die Identifikation mit einer Profession, die sich eben um das Attribut „professionell“ noch bemüht.

Die Situation hat sich auch nach Meinung von Petzold bislang nicht geändert, denn die Kontroverse, ob Supervision eine zusätzliche „professionelle Funktion“ bei Grundprofessionen ist (was dem amerikanischen und niederländischen Supervisionsverständnis entspräche) oder ob sie eine eigene Profession sei, ist seiner Ansicht nach noch nicht ausgetragen²¹.

Teile der deutschsprachigen Supervisionsszene betonen die Notwendigkeit, eine „supervisorische Identität“ durch eine „standardkonforme“ Ausbildung zu entwickeln. Dies ist, professionssoziologisch betrachtet, ein erster Schritt, der vor allem der Abgrenzung gegenüber anderen Ausbildungsformen dient. Gerade zu Beginn einer umfassenden Professionalisierung kann dieses Vorgehen für Sicherheit und Orientierung sorgen. Darüber hinaus fehlt es aber an einer Weiterentwicklung und theoretischen Ausarbeitung, die beschreibt, was supervisorische Identität beinhaltet und wodurch sie bestimmt wird.

²⁰ Blinkert, B. und Hupperts, N.: Der Mythos der Supervision – Kritische Anmerkungen zu Anspruch und Wirklichkeit. Neue Praxis 2, S. 117–127.

²¹ Petzold, H., Schigl, B., Fischer, M. und Höfner, C.: Supervision auf dem Prüfstand. Opladen, Leske und Budrich, 2003, S. 215.

Noch erschöpfen sich die Ausführungen vom Selbstverständnis von Supervision in der Zusammenfassung und Kontrolle von Ausbildungsstandards und gewährleisten unter anderem, dass im Rahmen der Supervisions-Weiterbildung Lehrsupervisoren der Verbände beauftragt werden. Petzold beklagt von Ausnahmen abgesehen (Buer 1999; Petzold 1998a, Schreyögg 1991), „*im gesamten deutschsprachigen supervisorischen Feld eine souveräne Ignoranz bezüglich sozialpsychologischer Wissensstände*“ und fragt sich, wie eine supervisorische Identität auf Grundlage von berufsverbandlichen Standards entwickelt werden soll. Und Sieper sieht hier „*wesentliche, bislang vernachlässigte inhaltliche Aufgaben von den Verbänden, weil mit dieser Problematik auch die Frage verbunden ist, wie supervisorische Praxis den aus den Supervisionssituationen erwachsenden Aufgaben gerecht werden soll, ‚identitätssichernde Prozesse‘ zu unterstützen.*“²²

Auch die Sichtung der supervisorischen Fachliteratur, wie sie mit dem Forschungsprojekt „Supervision auf dem Prüfstand“ der Donau-Universität Krems unternommen wurde (Petzold, Schigl et al. 2003), lässt keine Hinweise auf eine Rezeption und supervisionsrelevante Einbindung von identitätstheoretischer Theorienbildung und Forschung erkennen. Die Ergebnisse dieser Arbeit sind ein Indiz dafür, dass sich dieser Mangel auch in der medialen Selbstdarstellung der Supervisoren niederschlägt.

Sicherheit in Bezug auf professionelles Handeln entsteht vor allem durch den Erwerb von methodischem und theoretischem „Know-how“. Dieses Wissen bietet dem Supervisor eine Matrix für professionell gestaltete Beratungsprozesse und ermöglicht damit auch eine Identifikation mit einer beruflichen Rolle. Nach Petzold sollte ein Ausbildungs-Konzept daher sowohl forschungsbasiert als auch praxeologisch ausgerichtet sein.

Eine professionelle Identität kann sich entwickeln, wenn der Supervisor einerseits ein supervisorisches Selbstkonzept auf Grundlage fundierter

²² van Wijnen, H., Petzold, H.: Moderne Identitätstheorien und ihre Bedeutung für die Supervision. Supervision: Theorie – Praxis – Forschung, Ausgabe 15/2003, S. 4.

Kenntnisse entwickelt und andererseits die Anliegen und Bedürfnisse der möglichen Supervisanden wahrnimmt und darauf angemessen eingeht. Wichtige Fragen, die sich ein Supervisor in diesem Zusammenhang also stellen sollte, sind:

- Kann ich mein Selbstkonzept erfahren, vermitteln und durchsetzen?
- Ist mir mein Supervisionsansatz transparent und vermittelbar?
- Kann ich mir und meinen Kollegen eine Antwort darauf geben, wie ich meinen beruflichen Auftrag interpretiere?
- Kenne ich die Bedürfnisse/Wünsche meiner möglichen Supervisanden?
- Erkenne ich meine aktuellen Handlungsmöglichkeiten im System oder lasse ich mich überfordern bzw. instrumentalisieren?

Laut Petzold korreliert die Identität des einzelnen wie der Gesamtgruppierung außerdem mit der Prägnanz ihrer Gruppenbildung. Das heißt sie hängt vom *„Grad ihrer Organisiertheit, Kohärenz, Interessenverfolgung ab, weiterhin von den verbindenden Zielen, Werten und Konzepten sowie der gesellschaftlichen, durch Wissen, Kapital, Einfluss, Tradition gesicherten Macht, d. h. von ihrer Präsenz als ‚commercial community‘ im Markt.“*²³

Und Maeder und Nadai stellen fest, dass Supervisoren dann eine professionelle Identität entwickeln können, wenn sie über fundierte berufliche Wissensbestände verfügen, also reflektierte „professional beliefs“ miteinander teilen:

„Unter ‚professional beliefs‘ werden die von in einem Beruf erfolgreich sozialisierten Personen geteilten und benützten Wissensbestände verstanden, die das Berufshandeln, wenn auch nicht exklusiv, so doch prägend, wirksam und typisch ausgestalten. Es wird in aller Regel in den Ausbildungsstätten fragmentarisch erlernt und in der Praxis nach pragmatischen Handlungserfordernissen kontextgerecht transformiert. Idealerweise lassen sich die ‚professional beliefs‘ bündeln und als ‚professional ideology‘ verdichten.

²³ Petzold, H.G., 1993n. Zur Frage nach der "therapeutischen Identität" in einer pluralen therapeutischen Kultur am Beispiel von Gestalttherapie und Integrativer Therapie - Überlegungen (auch) in eigener Sache. In: Petzold, Sieper (1993a) S. 51–92.

Die von einer ganzen Professions- oder Berufsgruppe geteilten Annahmen- und Deutungssysteme zum beruflich-professionellen Handlungsfeld konturieren sich in verschiedene Strömungen und alimentieren einen wesentlichen Teil der professionellen Identität.“²⁴

Mit anderen Worten: Ausbildungsinstitute und Dachverbände sollten ihre Kooperation vorurteilsfrei vertiefen und im Sinne einer „Learning Community“ kritisch, aber konstruktiv zusammenarbeiten, um daraus entstehende Synergien nutzen zu können.

²⁴ Maeder, C. und Nadai, E.: Professionalität unter den Bedingungen des Sozialamts: Sozialarbeit in der öffentlichen Sozialhilfe. In: Mieg, H. und Pfadenhauer, M. (Hg.): Professionelle Leistung – Professional Performance. Positionen der Professionssoziologie. UVK Verlagsgesellschaft, Konstanz 2003, S. 147–166.

11. Exkurs: Darstellung von Supervision in der deutschsprachigen Presse

Wahrnehmung und Rekonstruktion von Wirklichkeit werden immer stärker auch von massenmedialen Eindrücken mitbestimmt. Presseberichte, Zeitungsartikel und Berichte in Zeitschriften sind somit wichtige Indikatoren für die sozialen Repräsentationen von Supervision in der Öffentlichkeit.

Für die nun folgende Darstellung habe ich den Newsdienst von „Google“ über einen Zeitraum von 2 Jahren genutzt und insgesamt 159 Artikel zum Thema Supervision ausgewertet. „Google News“ ist eine News-Website, auf der Schlagzeilen aus mehr als 700 deutschsprachigen Nachrichtenquellen weltweit gesammelt werden. Ähnliche Beiträge werden gruppiert und entsprechend der personalisierten Interessen des Lesers angezeigt.

Die Artikel werden von Computern ausgewählt und gewichtet. Hierbei wird unter anderem bewertet, wie häufig und auf welchen Websites ein Beitrag erscheint. Daher werden Beiträge ungeachtet ihrer politischen Aussage oder Ideologie sortiert.

In einem Presseartikel werden komplexe Informationen zugunsten einer leichteren Verständlichkeit drastisch reduziert. So bietet die Analyse von Presseberichten zum Thema Supervision eine gute Übersicht zu den aktuell medial vermittelten sozialen Repräsentationen.

11.1 Mythos Supervision?

Nach der Auswertung von 159 Artikeln zum Thema Supervision machte ich eine erstaunliche Entdeckung: Supervision erscheint in einem fast durchweg positiven Licht! Die Analyse von Berichten über Supervision in der deutschsprachigen Presse kommt zu folgenden Ergebnissen:

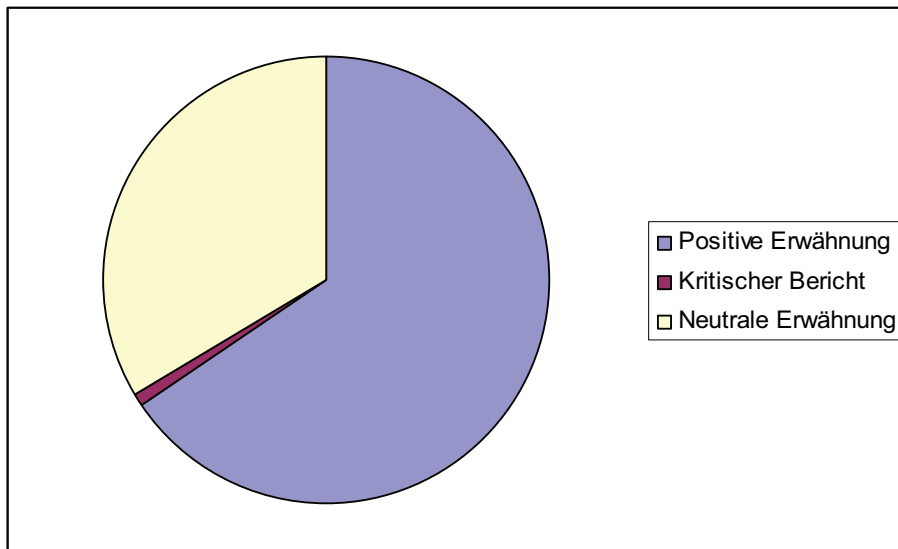


Abb. 27: Bewertung von Supervision in der Presse

101 Mal taucht Supervision in einen positiven Kontext auf, vergleichbar mit einem generell positiv besetzten Begriff wie „Gesundheit“. Nur in einem einzigen Fall wurde über das supervisorische Vorgehen kritisch berichtet! Supervision hat dabei durchaus prominente Unterstützung. So setzte sich nicht zuletzt „Super-Nanny“ Katharina Saalfrank öffentlich für qualifizierte Supervision für Mitarbeiter in pädagogischen Arbeitsbereichen ein:

„Menschen, die mit Menschen arbeiten, müssen die Gelegenheit bekommen, mit jemandem darüber zu sprechen.“ Das gelte auch für Lehrer und Erzieher. Sie sollten nicht nur besser bezahlt werden und sich weiterbilden können, sondern bräuchten vor allem Begleitung in Form von Supervision.“

²⁵

Supervision hat im Kontext von Katastrophen in der sozialen Arbeit häufig Alibifunktion. Nach einer Reihe von Patiententötungen im Berliner Charité-

²⁵ Berliner Morgenpost 21.01.2007

Krankenhaus wurde als erste Maßnahme der Leitungsebene ein Ausbau der Supervision angekündigt. Ob solche Maßnahmen tatsächlich geeignet sind, die Überforderung der Mitarbeiter bei personeller Unterbesetzung zu mildern und die damit verbundenen schwerwiegenden Missstände in der Patientenversorgung zu verhindern, wird nicht diskutiert. Petzold hat immer wieder auf das Problem der strukturellen Verwahrlosung und Überforderung von Personal in der Begleitung von alten und Schwerstkranken Menschen und auf die damit verbundenen Grenzen für Supervision hingewiesen.²⁶ Die Berliner Morgenpost berichtete am 18.04.2007 über die Konsequenzen nach den Tötungen in der Charité:

„Die Charité habe nach Bekanntwerden der Patiententötungen mit einem Maßnahmenplan reagiert, sagte deren Sprecherin. Dazu gehörten der Ausbau der Supervision, zu der Gespräche mit Teams und bei Bedarf auch Einzelgespräche mit externen Psychologen gehören.“²⁷

Sechs Wochen später erscheint in der taz ein weiterer Artikel zum gleichen Fall, der neben Kontrollfunktionen auch die Entlastungsfunktion von Supervision thematisiert.

„Der Prozess ist schnell zum Stadtgespräch geworden, denn es geht dabei nicht nur um mutmaßliche Morde an Todkranken. Es geht auch um den Ruf der Charité, um die seelisch stark belastende Arbeit im Pflegebereich und darum, dass eine Klinik sich für die Gefühle ihrer Angestellten interessieren muss. Bislang gab es für die Mitarbeiter der kardiologischen Intensivstation, die täglich mit schwerstkranken und sterbenden Menschen konfrontiert sind, keine Supervision. Dies wäre ein Ort gewesen, an dem die Betroffenen eine Diskussion über die vielen Merkwürdigkeiten im Verhalten von Schwester B. hätten führen können.“²⁸

²⁶ Petzold, H. und Müller, L. (Hg.): Supervision in der Altenarbeit, Pflege und Gerontotherapie. Brisante Themen - Konzepte - Praxis - integrative Perspektiven. Paderborn, Junfermann, 2005.

²⁷ Berliner Morgenpost 18.04.2007

²⁸ taz 30.05.2007

Auf die folgende journalistisch zugespitzte Frage bleiben beim Leser vermutlich weniger die Rahmenbedingungen, sondern eher die Versprechungen in Erinnerung:

*Frage: „Gute Teamarbeit und Supervision verhindern Todesengel?“
Antwort von Gertrud Hergenhahn vom Pflegeverband: „Ganz ausschließen lässt sich so etwas leider nie. Aber ein kreatives und kommunikatives Betriebsklima mit akzeptablen Arbeitsbedingungen schließt Burnout oder Schlimmeres nahezu aus.“²⁹*

Supervision kommt generell schnell den Ruf einer Notfallmaßnahme, die als letztes Mittel zum Einsatz kommt, wenn alle anderen Mechanismen nicht mehr greifen, wie die Antwort eines Einsatzleiters der Polizei auf die folgende Frage des Journalisten zeigt:

*„Werden Polizisten nicht auch psychologisch betreut?“
Langthaler: Nur in den ganz extremen Fällen.“³⁰*

Überhaupt erscheint Supervision fast als Allheilmittel für grundlegende Probleme oder Extrembelastungen des beruflichen Arbeitsalltags:

„Ernüchternd ist das, doch resigniert wirkt Ines Rose auf gar keinen Fall. Seit fast 30 Jahren ist sie Polizistin, seit 1989 arbeitet sie im K 2, seit 1991 als Leiterin. Ging es früher meist mehr um Prostitution, Sexualdelikte und häusliche Gewalt, so nimmt inzwischen das Thema Kinderpornographie die Hälfte der Arbeitszeit der sechs Ermittler ein. [...] Wie viele Stunden lang erträgt man es, sich die Aufnahmen anzuschauen? ‚Das überlegen wir selbst oft‘, sagt Ines Rose. Supervision soll helfen, die Bilder zu verarbeiten, sie nicht ins Privatleben zu nehmen.“

Ob Supervision tatsächlich vor Burn-Out schützt ist wissenschaftlich noch nicht nachgewiesen, dennoch taucht dieses Bild immer wieder in der Presse auf:

²⁹ Frankfurter Rundschau 29.06.2007

³⁰ Der Standard 09.05.2007

„Stol: ,1995 litten Sie auch an einem hochgradigen Erschöpfungszustand und massiven psychosomatischen Symptomen. Wie kamen Sie wieder auf die Beine und wie verkraften Sie heute die Konfrontation mit all den Schicksalen?‘

Hauser: ,Indem ich schmerzhaft lernen musste, auf meine Belastungs-Grenzen mehr zu achten. Dies wird durch professionelle Supervision gewährleistet. So trage ich die belastenden Inhalte nicht mehr nach Hause und achte auf genügend Balance zwischen Arbeit und Entspannung. So versuche ich ein gesundes Gleichgewicht zwischen Empathie und Distanz herzustellen, denn ohne dieses Gleichgewicht kann ich in dieser Arbeit langfristig nicht bestehen.“³¹

Supervision wird auch immer wieder als Maßnahme zu Entlastung von traumatischen Erfahrungen im Berufsalltag gefordert. Ohne spezielle Zusatzausbildung wird die Mehrheit der Supervisoren hier an ihre Grenzen stoßen. Ohnehin sind die Erwartungen an Supervision oft sehr hoch:

„Außerdem will ich für eine Supervision kämpfen“ – das heißt, dass die Seelsorger nach den Einsätzen bei geschulten Kräften selbst die Chance haben, sich von Belastendem zu befreien. Baier selbst hat es sich zur Gewohnheit gemacht, nach Einsätzen sofort am Computer das Protokoll darüber zu tippen – „um alle Bilder wieder an die Seite legen zu können“. Bilder von Opfern im ausgebrannten Auto, der verzweifelten Mutter nach dem plötzlichen Kindstod der Tochter oder von einer verheerenden Explosion auf einem Betriebsgelände.“³²

³¹ Südtirol online 13.06.2007

³² Lausitzer Rundschau 31.05.2007

11.2 Kritische Berichte über Supervision

Supervision scheint für fast alle Probleme eine Lösung und Entlastung zu bieten. Nur sehr selten wird in Presseberichten diese Funktion von Supervision kritisch hinterfragt, wie im Fall Kevin, der in Bremen bei seinem drogenabhängigen Vater völlig verwahrlost starb. Die taz berichtete im Januar 2007 ausnahmsweise recht differenziert von den Möglichkeiten bzw. Grenzen von Supervision:

„Mitarbeiter des Jugendamtes hatten nach dem Tod Kevins beklagt, zu viel zu tun zu haben, um sachgerecht arbeiten zu können. Dafür soll mittels Fortbildung und Supervision die Qualität der Arbeit verbessert werden. Jetzt soll ein Notruftelefon eingerichtet werden und eine Clearing-Stelle und ein Krisendienst. Geld soll keine Rolle spielen, versichert der Bürgermeister. Doch sein Satz ‚Wir werden das ausgeben, was nötig ist‘ offenbart ein Dilemma. Es wird nicht reichen, hier und da ein paar Euro auszugeben, damit ein freier Träger eine Honorarkraft für die Hotline einstellt. Es reicht auch nicht, mit Fortbildung und Supervision für eine bessere Motivation im Amt zu sorgen. Die stellt sich nur bei gleichzeitiger Arbeitsentlastung ein. Und solange die Träger der freien Jugendhilfe in einem Konkurrenzkampf um knappe Mittel gegeneinander ausgespielt werden, können die ihre Arbeit nicht so machen, wie sie es gerne wollten.“³³

Über die Funktion von Supervision wird selten differenziert berichtet. Ausnahme war dieser Bericht in der Märkischen Allgemeinen Zeitung. Hier stellt sich für eine Lehrerin die Frage, ob eine kontrollierende Supervision nicht eher schadet als nützt:

taz: „In Brandenburg gibt es immerhin Supervisoren, die beispielsweise bei der Integration von behinderten Schülern behilflich sind.

Haas: Ja, das ist gut. Aber leider kommen sie aus dem Bildungsministerium. Das widerspricht meines Ermessens den Grundvoraussetzungen von Supervision. Überspitzt gesagt, hat das eher mit Überwachung zu tun. In einer Supervision oder beim Coaching bekommen die Lehrer die Möglichkeit,

³³ taz 09.01.2007

ihre Probleme mit Schülern, Eltern, aber auch mit der Schulbehörde zu besprechen. Sie lernen zu erkennen, wie sie in Konflikte verwickelt sind. Kein Lehrer wird offen über seine Schwierigkeiten sprechen, wenn er befürchten muss, dass dies eventuell dem Arbeitgeber übermittelt wird.“³⁴

Dass Supervision selbst in Frage gestellt wird und schädlich sein bzw. zu neuen Problemen führt, war nur in einem von über 159 gesichteten Artikeln Thema. Im Pressebericht der Zürcher Zeitung geht es um Interessenvermischungen und mangelnde Unabhängigkeit einer Supervisorin:

„Zum Ausbruch waren die Probleme im Mai 2006 gekommen. Das Mittelstufen-Team hatte damals die Schulpflege Uto um Hilfe im Konflikt gebeten. Schulpräsident Rüegg setzte eine Supervision an, welche erfolglos blieb. Die Eltern werfen der beauftragten Supervisorin nun mangelnde Unabhängigkeit vor: Die Frau sei mit einer Lehrerin im alten Bachtobel-Schulhaus befreundet gewesen, die ebenfalls eine Rolle im Konflikt gespielt habe. Schulpräsident Rüegg habe diesen Umstand aber trotz Hinweisen ignoriert und habe sich auch geweigert, die Supervision mit einer unabhängigen Person erneut durchzuführen.“³⁵

Handwerkliche Fehler oder mangelnde Unabhängigkeit von Supervisoren werden in der Realität immer ein Problem darstellen. In der Presse werden solche Themen nur angesprochen, wenn beim Leser einerseits ein ausreichendes Verständnis und andererseits Interesse daran vorausgesetzt wird. Beides scheint nur sehr selten der Fall zu sein.

³⁴ Märkische Allgemeine Zeitung 05.07.2007

³⁵ Neue Zürcher Zeitung 20.04.2007

11.3 Supervision in der allgemeinen Berichterstattung

Supervision genießt, in der allgemeinen öffentlichen Darstellung einen überwiegend guten Ruf. Da davon auszugehen ist, dass Supervision, ähnlich wie Coaching oder auch psychotherapeutische Beratung, auch mit fehlerhaften und unprofessionellen Verhalten einhergeht, kann man durchaus von einem geschönten Bild von Supervision in der Presse sprechen.

Blinkert und Hupperts³⁶ vermuteten schon 1975, dass der Glaube an das Allheilmittel Supervision verhindern könnte, dass die Gläubigen über Methodik und Wirkungsweise von Supervision detaillierten Einblick haben möchten. Die Begriffe Supervision und Coaching werden durch einzelne Mitarbeiter einer Organisation oder Institution je nach subjektiver mentaler Repräsentation oft sehr unterschiedlich gebraucht. So wird in einer Drogeneinrichtung unter Supervision etwas anderes verstanden als in der Schule, einem Krankenhaus oder einer stark hierarchisch strukturierten Institution wie der Bundeswehr. Nicht selten wird ein Team zur Supervision verpflichtet – ob es den Mitarbeitern gefällt oder nicht. Supervision wird dabei immer wieder für die eigenen Organisationszwänge vereinnahmt. Die unterschiedlichen, zugeschriebenen Funktionen von Supervision werden aus der folgenden Tabelle deutlich:

Entlastung und Hilfe	Aus- und Weiterbildung	Pflicht	Burnout-Vorbeugung	Heilsversprechungen	Keine Zuordnung möglich
67	54	9	7	11	11

Abb. 28: Zuschriebene Funktionen von Supervision in der Presse

Das Thema „Entlastung und Hilfe“ nimmt mit Abstand den größten Raum in der Berichterstattung ein. Auch dies kann als Hinweis auf einen fortschreitenden Institutionalisierungsprozess verstanden werden, in dem Supervision vor allen Dingen ausgleichende Funktion für gesellschaftliche Missstände

³⁶ Blinkert, B. und Huppertz, N.: Der Mythos der Supervision – Kritische Anmerkungen zu Anspruch und Wirklichkeit. In: Neue Praxis, 2, 1974, S. 117-127.

einnimmt. Im Kontext von Aus- und Weiterbildung wird Supervision kaum qualitativ bewertet, sondern eher als Teil der Mitarbeiterfortbildung erwähnt, die zum Teil verpflichtenden Charakter hat.³⁷

Im folgenden Beispiel wird deutlich, wie sehr das institutionelle Umfeld das Selbstverständnis von Supervision prägen.

„Bundeswehr-Hauptmann Dirk Schluckebier, stationiert in Köln-Wahn, war bis November für neun Monate im Sudan. Dort hatte er die Aufgabe, als UN-Beobachter die Einhaltung des Friedensvertrages zu überwachen. [...] ‚Die Nachbereitung ist ebenfalls gut organisiert‘, so Schluckebier. Jeder muss eine psychologisch betreute Supervision besuchen - nicht nur der, der Bedarf anmeldet: ‚Drücken kann man sich dort nicht.‘³⁸

Wie sinnvoll eine so verstandene Supervision ist, sei dahingestellt. Bemerkenswert in diesem Fall ist wie die persönlichen und sozialen Repräsentationen des Hauptmannes die Sichtweise von Supervision prägen. Die Funktionstüchtigkeit des Supervisanden soll wieder hergestellt werden, damit ein reibungsloser Ablauf in der Truppe gewährleistet ist. Supervision hat sich den Zielen der Organisation, in diesem Fall der Bundeswehr, rigoros unterzuordnen. Das Wohlbefinden des Supervisanden oder gar eine kritische Reflektion der Arbeit spielen offensichtlich keine Rolle.³⁹

Diese Sichtweise von Supervision ist auch in der freien Wirtschaft nicht selten. So wird aus einem Gespräch für Menschen, die am Ende eines Outplacement-Prozesses stehen, schnell ein Coaching oder eine Supervision kreiert. Der sogenannte Coach gibt dann nicht selten auch die Ziele vor, die der Klient zu erreichen hat. Oder Manager treten mit der Bitte an Supervisoren heran, bestimmte Mitarbeiter zu coachen, damit „sie effizienter arbeiten“. Funktionale (und oft auch unrealistische) Ansprüche an Supervision sind aber auch im sozialen Arbeitsfeld zu finden:

³⁷ Petzold, H., Schigl, B., Fischer, M. und Höfner, C.: Supervision auf dem Prüfstand. Opladen, Leske und Budrich, 2003, S. 201.

³⁸ Kölner Stadtanzeiger 11.05.2007

¹⁰² Petzold H. u.a.: Supervision auf dem Prüfstand. Opladen, Leske und Budrich, 2003.

*„Nach den Missbrauchsvorwürfen in einer Kinderdorf-Familie in Vorarlberg forderte am Mittwoch Pro Juventute die Festlegung und Einführung von Mindeststandards. Sowohl beim Auswahlverfahren der Mitarbeiter, als auch im laufenden Betrieb sollen strengere Kontrollen etwaige Risiken minimieren. Angestellt soll ‚ausschließlich qualifiziertes Personal entsprechend der Vorgaben der Länder‘ werden, hieß es in einer Aussendung der Kinder- und Jugendwohlfahrtsorganisation. Außerdem müssten sich alle Betreuer regelmäßig (zwei Einheiten pro Monat) zur Supervision verpflichten.“*⁴⁰

Deutlich ist auch der Einfluss der Ausbildung des Supervisors auf seine fachlichen Konzepte. Diese bestimmt sehr stark das Vorgehen, die Methodik und den Blickwinkel des Beraters und damit auch die öffentliche Darstellung von Supervision in der Presse. Hier macht ein Supervisor mit analytischer (Vor-)Ausbildung Vorschläge für den Umgang mit Schulangst bei Schülern:

*„Die Angst des Schülers vor der Schule spiegelt sich in der Angst der Lehrer‘, sagte Haubl. Helfen könne den Pädagogen regelmäßige Supervision und der Austausch: ‚Gute Schulen sind immer die, in denen die Lehrer über die Fächer hinweg kooperieren und in denen die Kollegien heterogen sind.‘ Als allgemeinen Rat an Lehrer formulierte der Analytiker, sie sollten ‚in ihrer Innenwelt das Kind aufsuchen, das sie selbst einmal waren‘.“*⁴¹

⁴⁰ Vorarlberg Online 16.05.2007

⁴¹ Frankfurter Allgemeine Zeitung, 28.06.07

11.4 Fazit der Presseanalyse

Zeitungen und Online-Medien stellen Supervision insgesamt eindeutig positiv dar. Negative Berichte kommen so gut wie nicht vor. Meistens wird Supervision als Entlastungsmöglichkeit und notwendige bzw. positive Kontrolle verstanden. Man könnte also aus Sicht der Supervisoren ein rundweg zufriedenes Fazit ziehen und von einer hohen gesellschaftlichen Wertschätzung ausgehen.

Die Bedeutung der medialen Repräsentanz in den Köpfen der Menschen hängt aber neben der Art der Darstellung unter anderem auch von der Häufigkeit der Nennung ab. Hier fällt auf, dass Supervision in der öffentlichen Darstellung keinen besonders großen Stellenwert besitzt. So finden sich bei „Google News“ unter dem Suchbegriff „Coaching“ im Durchschnitt 4 bis 5 Mal mehr Artikel. Berichte über Coaching sind in diesem Zusammenhang nicht nur quantitativ stärker vertreten, sondern haben häufig auch inhaltlich mehr Gewicht. In vielen Artikeln wird Supervision nur einmalig erwähnt, ohne dass der Autor darauf eingeht, was sich hinter dem Begriff verbirgt.

So kann eine nachhaltige Eindrucksbildung beim Leser nicht entstehen, und viele Menschen wissen mit dem Begriff „Supervision“ nichts anzufangen. Dabei gibt es, wie der Fall Kevin oder die Patiententötung in der Berliner Charité zeigen, genügend Anlässe, sich fachgerecht in öffentliche Debatten einzumischen. Aber auch in weniger spektakulären Fällen könnte sich Supervision als eine Form der professionellen Begleitung präsentieren, die einen exzentrischen und differenzierten Blick auf soziale Probleme und Missstände hat.

Eine verstärkte Öffentlichkeitsarbeit der Supervisoren, aber auch die Einmischung von Berufsverbänden in aktuelle, supervisionsrelevante Diskussionen erscheint also dringend notwendig, wenn das Profil von Supervision in der Öffentlichkeit geschärft werden soll. Auch hier sind mediale Kompetenzen im Umgang mit und der Aufbereitung von Information sehr nützlich und sollten als Einheit in die Supervisionsausbildung einfließen.

12. Zusammenfassung und Abschlussbemerkung

Nach Sichtung von mehr als 200 Online-Repräsentationen, den Websites der deutschsprachigen Berufsverbände und 159 Presseberichten bleibt ein Eindruck besonders haften:

Das vermittelte Bild von Supervision ist vor allem eins: uneinheitlich. Das betrifft im Bereich der Online-Analyse nicht nur den Aufbau der Websites, sondern auch das „Impression Management“ der Supervisoren insgesamt. Nicht selten haben die Supervisions-Websites einen deutlich niedrigeren Standard als die Institutionen und Organisationen, die sie supervisorisch beraten. An dieser Stelle lässt sich auch ein bestimmter Ansatz oder Schulenorientierung nicht hervorheben. Unabhängig davon, ob sich ein Supervisor als systemisch, systemisch-analytisch, integrativ, gestalttherapeutisch, themen- oder personenzentriert bezeichnet – die Unterschiedlichkeit der Präsentationen ist auch innerhalb der Schulen selbst durchgängig.

Zum Abschluss möchte ich mit den folgenden sieben Thesen die wichtigsten Erkenntnisse dieser Arbeit zusammenfassen und darauf basierend mögliche Konsequenzen für die Weiterentwicklung von Supervision ableiten:

These 1: Die Professionalisierung von Supervision befindet sich noch in den Kinderschuhen.

Supervision ist eine vergleichsweise junge Disziplin und noch nicht lange an Universitäten und Forschungseinrichtungen verankert. So steht die Forschung, aber auch die Theorieentwicklung, noch in den Anfängen. Eine fundierte, eigenständige und allgemein anerkannte Supervisionstheorie liegt noch nicht vor. Eine übergreifende Praxeologie fehlt bis heute, weil die verschiedenen Supervisionsschulen sich mit sehr unterschiedlichen konzeptionellen und methodischen Ansätzen beschäftigen.

Konsequenz: Sozialwissenschaftliche Theorieanbindung und engere Zusammenarbeit von Dachverbänden und Ausbildungsinstituten ist nötig. Außerdem besteht noch ein großer Forschungsbedarf, um Supervision als Instrument der Qualitätssicherung zu bestätigen. Wichtige Grundlage dafür ist es, das Bewusstsein für berufliche Identitätsprozesse zu schärfen. Das kann nicht im luftleeren Raum geschehen, sondern nur auf einer soliden sozialwissenschaftlich und sozialpsychologisch abgesicherten Grundlage. Voraussetzung ist eine sich selbst reflektierende Haltung in Bezug auf Denken und Handeln.

These 2: Supervisoren sind Super-Pädagogen und Super-Sozialarbeiter.

Mehr als 70 Prozent der Supervisoren sind Pädagogen, Sozialarbeiter oder Sozialwissenschaftler. Die diffuse Allzuständigkeit in diesen Grundberufen und eine zunehmende Belastung in den betreffenden Arbeitsfeldern verstärken das Bedürfnis, „in den beruflichen Aufstieg zu flüchten“. Aus diesem Grund spielen Statusfragen und das damit verbundene Selbstdarstellungsbedürfnis manchmal eine größere Rolle als die zugegeben mühevoll-strukturierte des scheinbar grenzenlosen Arbeitsfeldes von Supervision. Das wird durch eine wenig spezifizierte supervisorische Ausbildung weiter verstärkt und führt zu einer wenig authentischen medialen Selbstdarstellung auf fachlich geringem Niveau.

These 3: Supervisoren müssen lernen, sich zu begrenzen.

Buer stellte in seinem Aufsatz über die Selbstdarstellungs-Kompetenzen von Supervisoren fest, dass mancher Berater der Verführung unterliege, einen Auftrag anzunehmen, den er gar nicht seriös bedienen könne.⁴² Zum einen kann das mit einer Selbstüberschätzung der Supervisoren zu tun haben, zum

⁴² Buer, F., Siller, G. (Hg.): Die flexible Supervision. Herausforderungen – Konzepte – Perspektiven. Eine kritische Bestandsaufnahme. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften 2004.

anderen aber auch mit einer fehlenden Selbstbegrenzung. Aufgrund großer gesellschaftlicher Bedürfnisse nach Entlastung, Hilfe und Errettung in Zeiten des schnellen Wandels und radikaler Ökonomisierung (auch der sozialen Arbeit) ist das kollektive Verlangen nach einem Super-Supervisor groß und das Verführungspotential hoch.

These 4: Supervision ist bisher kaum ökonomisch ausgerichtet.

Die Gewöhnung an betriebswirtschaftliche Notwendigkeiten geht sehr langsam vor sich. Vielen Supervisoren fällt es schwer, in den Regeln des Marktes zu denken und sich den Supervisanden als zahlenden Kunden vorzustellen. Dazu gehört auch, für eine angemessene Werbung und Präsentation zu sorgen und dabei zugewandt auf den möglichen Supervisanden zuzugehen, wofür es medialer Kompetenzen bedarf, die zurzeit noch nicht ausreichend entwickelt sind. Im Sinne einer differentiellen Kundenorientierung geht es außerdem darum die Qualität des Angebots weiterzuentwickeln. Oder wie Buer es ausdrückt: Es kann nicht *„um Qualitätssicherung gehen, sondern nur um Qualitätsverbesserung.“*⁴³

These 5: Viele Menschen wissen mit Supervision (noch) nicht wirklich etwas anzufangen.

Supervision ist in den Köpfen und Herzen der Menschen bisher nur schwach sozial repräsentiert. Dieses Phänomen wird durch eine zwar positive, aber letztendlich wenig differenzierte Berichterstattung bestätigt. Vom Coaching-Boom der letzten Jahre profitieren Supervisoren auch deshalb nur wenig, weil sie als Professionelle zu wenig öffentlich in Erscheinung treten. Eine Verbesserung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit auf der Ebene der Berufsverbände, aber auch die Professionalisierung der PR-Arbeit der Supervisoren selbst ist notwendig. Öffentlich relevante Themen mit

⁴³ Buer, F.: Lehrbuch der Supervision. Münster, Votum Verlag, 1999, S. 35.

sozialpsychologischen Inhalten, in die sich Supervisoren fachlich einmischen können, sind reichlich vorhanden.

These 6: Die unsichere Identität des Supervisors ist Folge einer immer komplizierter werdenden Gesellschaft.

Die Erwartungen an Supervision sind je nach Institution, Organisation oder Einzelperson sehr unterschiedlich. Vom Supervisor verlangt das die Fähigkeit, Komplexität zu erfassen und zu reduzieren sowie eine überdurchschnittliche Begabung, die Übersicht im Ansturm der Anforderungen nicht zu verlieren. Diffuse Anspruchshaltungen an Supervision erhöhen im Sinne des symbolischen Interaktionismus den Druck zur Klärung der professionellen und persönlichen Identität. Ansonsten kommt es leicht zur Verunsicherung in der Entwicklung einer professionellen Rolle als Supervisor. In der Folge mangelt es an einem geeigneten „Impression Management“, was immer wieder zu ungewollten Fehlleistungen bei der Selbstdarstellung führen kann. Vielen Supervisoren scheint unter diesen Umständen selbst nicht klar zu sein, was genau ihr besonderes Angebot für den Hilfesuchenden ausmacht. Notwendig scheint das, was Petzold als Identitätsarbeit bezeichnet. Diese stellt einen wesentlichen und unerlässlichen Beitrag zur Professionalisierung dar. Auf der Ebene der Ausbildungsinstitute bedeutet das Kooperation, kritischen Austausch und die Weiterentwicklung von Ideen und Konzepten.

These 7: Das Internet sollte im Kontext von Supervision weder unter- noch überschätzt werden.

In allen Lebensbereichen hat eine Vielfalt von technischen Umsetzungsmöglichkeiten wie Internet- oder Handynutzung an Relevanz gewonnen, aber der Informationsaustausch über verbale Kommunikation ist weiterhin von entscheidender Bedeutung. Ein geglückter supervisorischer Prozess wird von den Supervisanden fast immer weiter kommuniziert und ist die beste Werbung. Ein professioneller und gut durchdachter Online-Auftritt im Netz

kann diese Resonanzen verstärken und unterstreichen. Wie deutlich wurde, ist das eine recht anspruchsvolle Aufgabe. Das heißt nichts anderes, als dass ein Supervisor das Wesen professioneller Supervision erfassen muss und gute Fachkenntnisse benötigt, um dann sich selbst und seine Informationen klar und authentisch zu vermitteln. Die Lösung für dieses Problem kennen wir schon seit ungefähr 200 vor Christus:

„Begreife die Sache, die Worte werden folgen.“
Cato der Ältere, ca. 200 Jahre v. Chr.

13. Literatur und Online-Quellen

Adam, H.: Supervision, Coaching, Fortbildung. In: Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv), Online-Quelle: <http://www.supervision-adam.de>
(letzter Zugriff 07.07.2007)

Affeldt, B.: Praxis für Supervision. In: Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv), Online-Quelle: <http://www.barbara-affeldt.de>
(letzter Zugriff 07.07.2007)

Alberts, M.: Perspektiven verändern. In: Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv), Online-Quelle: <http://www.alberts-supervision.de>
(letzter Zugriff 07.07.2007)

Albrecht, C.: Coaching, Supervision. In: Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv), Online-Quelle: <http://www.claudioalbrecht.de>
(letzter Zugriff 07.07.2007).

Alkan, S. R.: Texten für das Internet. Praxisbuch für Online-Redakteure und Webtexter. Bonn, Galileo Press, 2004.

Asprion, P.: Supervision. In: Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv), Online-Quelle: <http://www.asprion-supervision.de> (letzter Zugriff 07.07.2007)

Bachmann, A.: Supervision, Coaching, Organisationsberatung. In: Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv), Online-Quelle: <http://www.supervision-bachmann.de> (letzter Zugriff: 07.07.2007)

Ballod, M.: Informationskompetenz. Dimensionen eines Begriffs.
In: Computer und Unterricht 14, 2005, S. 44 – 46.

Bauseler, M.: Soziovision. In: Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv), Online-Quelle: <http://www.sozi supervision.de>
(letzter Zugriff: 07.07.2007)

Bechtel, M.: Coaching, Supervision. In: Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv), Online-Quelle: <http://www.manuel-bechtel.de> (letzter Zugriff: 07.07.2007)

Beck, K. und Schweiger, W. (Hg.): Attention please! Online-Kommunikation und Aufmerksamkeit. München, Fischer Verlag, 2001.

Behaviour and Information Technology, V. 25, Nr. 2/March-April, S. 115-126, 2006.

Behrend, M.: Supervision und Beratung. In: Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv), Online-Quelle: <http://www.behrend-supervision.de> (letzter Zugriff: 07.07.2007)

Bergknapp, A.: Supervisionsforschung – zum Stand der Forschung und Perspektiven für die Zukunft. In: Supervision 1/2007, S. 79.

Beschorner, E.: Supervision, Training, Beratung und Fortbildung. In: Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv), Online-Quelle: <http://www.supervision-beschorner.de.vu> (letzter Zugriff 07.07.2007)

Blinkert, B. und Huppertz, N.: Der Mythos der Supervision – Kritische Anmerkungen zu Anspruch und Wirklichkeit. In: Neue Praxis, 2/1974, S. 117–127.

Buer, F.: Lehrbuch der Supervision. Münster, Votum Verlag, 1999.

Buer, F.: Profession oder Organisation? – Wem dient Supervision?
In: Pühl, H. (Hg.): Supervision und Organisationsentwicklung. Leske und Budrich, Opladen 1999, S. 70-103.

Buer, F. und Siller, G. (Hg.): Die flexible Supervision. Herausforderungen – Konzepte – Perspektiven. Eine kritische Bestandsaufnahme. Wiesbaden, VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2004.

Combe, A., Helsper, W. (Hg.): Pädagogische Professionalität. Frankfurt/M., Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft, 1996.

Deutsche Gesellschaft für Supervision: Online-Quelle: <http://www.dgsv.de>
(letzter Zugriff: 07.09.2007)

Dresen, A.: Schwimmen lernen im Info-Meer. Informationskompetenz erwerben und die gesellschaftliche Relevanz neuer Medien erkennen: ein Unterrichtsprojekt. In: Computer und Unterricht, 12 (2002), 46, S. 11–15.

Flammer, A.: Erfahrung der eigenen Wirksamkeit. Einführung in die Psychologie der Kontrollmeinung. Bern, Stuttgart, Toronto, Verlag Hans Huber, 1990.

Fincham F. und Hewstone, M.: Attributionstheorie und Forschung. In: Stroebe, Jonas, Hewstone (Hg.): Sozialpsychologie: eine Einführung. 4. Auflage: Berlin, Springer, 2003, S. 216–263.

Fink, G. und Kammerl, R.: Virtuelle Identitäten. Ein Ausdruck zeitgemäßer Identitätsarbeit. In: Medien Praktisch 1/2001.

Hedtke, R. (Hg.): Vom Buch zum Internet und zurück. Medien- und Informationskompetenz im Unterricht. Darmstadt, Winklers Verlag 1997.

Heltzel, R.: Zur Identität des gruppenanalytischen Supervisors und Organisationsberaters. In: Ardjomandi M., Berghaus A., Knauss W. (Hg.): Jahrbuch für Gruppenanalyse und ihre Anwendungen. Mattes, Heidelberg, 2000, S. 95–119.

Heltzel, R.: Identität und Profession. Vortrag auf der Begrüßungsveranstaltung der DAGG am 13.01.2007 in Frankfurt

Hemmer, U. in: Die Bedeutung der Neuen Medien für die Identitätsentwicklung von Jugendlichen in der Adoleszenz. Zeitschrift für Integrative Therapie 4/2005.

Krug, S.: Don't make me think. Das intuitive Web. Bonn, mitp Verlag, 2002.

Lankau, R.: Web-Design und Publishing. Grundlagen und Designtechniken. München, Hanser Verlag, 2001.

Maeder, C. und Nadai, E.: Professionalität unter den Bedingungen des Sozialamts: Sozialarbeit in der öffentlichen Sozialhilfe. In: Mieg, H., Pfadenhauer, M. (Hg.): Professionelle Leistung – Professional Performance. Positionen der Professionssoziologie. Konstanz, UVK Verlagsgesellschaft, 2003, S. 147–166.

Manhartsberger, M. und Musil, S.: Web Usability. Das Prinzip des Vertrauens. Bonn, Galileo Design, 2001.

Merleau-Ponty, M.: Phänomenologie der Wahrnehmung, Berlin, Walter de Gruyter Verlag, 1966.

Mertens, D.: Schlüsselqualifikationen. Thesen zur Schulung für eine moderne Gesellschaft. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, 7 (1974), 1, Quelle: http://doku.iab.de/mittab/1974/1974_1_MittAB_Mertens.pdf

Merten, R. und Olk, T.: Sozialpädagogik als Profession. Historische Entwicklung und künftige Perspektiven. In: Combe, A. und Helsper, W. (Hg.): Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns. Frankfurt/M., Suhrkamp, 1996, S. 570-613.

Nielsen, J.: Designing Web Usability. München, Verlag Markt und Technik, 2001.

Oevermann, U.: Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionellen Handelns. In: Combe, A., Helsper, W. (Hg.): Pädagogische Professionalität. Frankfurt/M., Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft, 1996, S. 70-182.

Petzold, H.: Die Rolle der Medien in der Integrativen Pädagogik, In: Brown G., Petzold, H. (Hg.): Gestaltpädagogik. Konzepte der integrativen Erziehung. München, Pfeiffer, 1977.

Petzold, H.: Zur Frage nach der „therapeutischen Identität“ in einer pluralen therapeutischen Kultur am Beispiel von Gestalttherapie und Integrativer Therapie – Überlegungen (auch) in eigener Sache, 1993n.

In: Petzold, H., Sieper, J. 1993a, S. 51–92.

Petzold, H., und Brown, G. (Hg.): Gestaltpädagogik. Konzepte der integrativen Erziehung. München, Pfeiffer, 1977.

Petzold, H., van Beek, Y., van der Hoek, A.-M.: Grundlagen und Grundmuster „intimer Kommunikation und Interaktion“ – „Intuitive Parenting“ und „Sensitive Caregiving“ von der Säuglingszeit über die Lebensspanne, 1994a. In: Petzold, H.: Psychotherapie und Babyforschung, Bd. 2: Die Kraft liebevoller Blicke. Paderborn: Junfermann 1994j, S. 491–646.

Petzold, H. und Orth, I.: Kreative Persönlichkeitsdiagnostik durch mediengestützte Techniken in der Integrativen Therapie und Beratung. Integrative Therapie 4, 1994.

Petzold, H.: Integrative Supervision, Meta-Consulting & Organisationsentwicklung. Modelle und Methoden reflexiver Praxis, Paderborn, Junfermann, 1998.

Petzold, H., Petzold, Ch. und Veal, F.: „Kundenorientierung“ in psychosozialen Institutionen und Organisationen. London, 1998.

In: Petzold, H.: Integrative Supervision, Meta-Consulting & Organisationsentwicklung. Modelle und Methoden reflexiver Praxis, Paderborn, Junfermann, 1998, S. 395–453.

Petzold, H.: Wissenschaftsbegriff, Erkenntnistheorie und Theorienbildung in der „Integrativen Therapie“ für ihre biopsychosoziale Praxis der Hilfe in „komplexen Lebenslagen“. In: Polyloge: Materialien aus der Europäischen Akademie für Psychosoziale Gesundheit, 01/2002.

Petzold, H. unter Mitarbeit von Hildenbrand, C.-D. und Jüster, M.: Coaching als „soziale Repräsentation“ – sozialpsychologische Reflexionen und Untersuchungsergebnisse zu einer modernen Beratungsform, 2002.

Petzold, H., Schigl, B., Fischer, M. und Höfner, C.: Supervision auf dem Prüfstand. Wirksamkeit, Forschung, Anwendungsfelder, Innovation. Leske und Budrich, Opladen 2003.

Rötzer, F.: Der erste Eindruck zählt. In: Telepolis 2006,
Online-Quelle: <http://www.heise.de/tp/r4/html>

Scheier, C. und Held, D.: Wie Werbung wirkt. Erkenntnisse des Neuromarketing. München, Haufe Verlag, 2007.

Schmidt, A.: Chatten. Spiel-ohne-Grenzen-Spiel mit Grenzen. In: Medien Praktisch, 3/2000.

Schreyögg, A.: Supervision – ein integratives Modell. Lehrbuch zu Theorie und Praxis. Wiesbaden, Verlag für Sozialwissenschaften, 4. Auflage, 2004.

Schulz von Thun, F.: Miteinander reden 1 - Störungen und Klärungen. Reinbek, Rowohlt Taschenbuchverlag, 1981.

Schütze, F.: Sozialarbeit als bescheidene Profession. In: Dewe, B., Ferchhoff, W., Radtke, F.-O. (Hg.): Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern. Opladen, Leske und Budrich, 1992, S.132-170.

Spitzer, M.: Lernen. Gehirnforschung und die Schule des Lebens. Heidelberg, Spektrum Akademischer Verlag, 2007.

Turkle, S.: Leben im Netz. Identitäten im Zeitalter des Internet. Reinbek, Rowohlt Taschenbuchverlag, 1999.

van Wijnen, H., Petzold, H.: Moderne Identitätstheorien und ihre Bedeutung für die Supervision. Supervision: Theorie – Praxis – Forschung, Ausgabe 15/2003

Wirth, W.: Aufmerksamkeit im Internet. Ein Konzept- und Theorieüberblick aus psychologischer Perspektive mit Implikationen für die Kommunikationswissenschaft. In: Beck, K. und Schweiger, W. (Hg.): Attention please! Online-Kommunikation und Aufmerksamkeit. München, Fischer Verlag, 2001, S.69–89.

Wissenschaftsrat: Thesen zur künftigen Entwicklung des Wissenschaftssystems in Deutschland. DRS 4594/00, Berlin 2000, Online-Quelle:
<http://www.wissenschaftsrat.de/texte/4594-00.pdf>

Wolf-Kügel, I: Supervision. In: Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv), Online-Quelle: www.therapie-supervision-wolfshoehe.de
(letzter Zugriff am 17.07.2007)

Anhang: Analyseraster einer Website

Beispiel 1: www.supervision-seite-xy.de

A. Gestaltung

1. Übersichtlichkeit, Anschaulichkeit, grafische Gestaltung
2. Gliederung des Inhalts, Absätze, Lesbarkeit

B. Inhalt

1. Aktualität

Wann wurde die Seite zuletzt aktualisiert?

2. Verständlichkeit der Sprache

Nutzung von Fachtermini, Satzstrukturen

3. Transparenz

- Sind Namen und Kontaktadresse leicht zu finden/ vorhanden?
- Welche Qualifikation bringt der Supervisor mit?
- Auf welcher professionellen Grundlage wird beraten?
- Werden Methoden und Verfahren erklärt und benannt?

C. Selbstverständnis des Autors

- Klingt das Angebot seriös? Wie stellt sich der Supervisor dar?
- Wie geht der Autor auf den Ratsuchenden ein?
- Ist der Text sachlich oder emotional stark eingefärbt?

Gesamteindruck

Presseauschnitte zum Stichwort „Supervision“ von Juli 2005 bis Juli 2007

[Schiss vorm Job! Angst hackelt bei Grazern mit!](#)

Neuer Grazer - Steiermark, Österreich

... diese auch privat finanzieren. Dr. Bitzer-Gavornik: „Supervision in Betrieben hat sich bei uns leider noch kaum durchgesetzt. Obwohl dadurch wertvolle präventive Arbeit für ein offenes und konstruktives Arbeitsklima geschaffen werden könnte. Auch der gesamtwirtschaftliche Nutzen wäre ein viel größerer!“ ...

[Beistand im Gefühlschaos](#)

taz Hamburg - Hamburg, Deutschland

... Die für Sterbebegleiter unverzichtbare **Supervision** überlässt sie darum nicht externen Fachkräften, sondern bietet sie selbst an ...

[Universität Wien veranstaltet Supervisions- und Coaching-Lehrgang](#)

presstext Österreich (Pressemitteilung) - Österreich

Wien - Der Lehrgang für **Supervision** und Coaching (SuCo) der Universität Wien richtet sich an alle Berufsgruppen ...

[Dauerstress im Altenheim](#)

Salzburger Nachrichten - Salzburg, Österreich

... **Supervision** für die Mitarbeiter Weiterbildung für Mitarbeiter und **Supervision** im Heim - Das habe das Land als Hilfestellung angeboten, sagt Soziallandesrat ...

[Kurze Meldungen](#)

hochschulanzeiger.de - Deutschland

... (re.). Um die Erfahrungen mit Coaching in Unternehmen geht es beim Kongreß für Coaching und **Supervision** am 10. und 11. Juni in Wiesbaden ...

[Systemische Weiterbildung für Therapie, Beratung oder Supervision ...](#)

idw (Pressemitteilung) - Deutschland

... Informationen über rund 50 Weiterbildungsinstitute, die Weiterbildung in systemischer Therapie, Beratung oder **Supervision** anbieten, sind jetzt in einer neuen...

[Zu wenig Leute, zu viele Fälle](#)

Märkische Oderzeitung - Brandenburg, Deutschland

... Entlastung der Mitarbeiter von Schreivarbeit, Verringerung der Fallzahlen pro Mitarbeiter, mehr Zeit für Beratung und Vorbeugung sowie **Supervision** ...

[Nicht auf Berufsgruppe hinhacken](#)

Die Presse.com – Wien, Österreich

... einfach. Besonders wichtig wäre auch eine verpflichtende **Supervision** für alle Lehrer, die dadurch einiges loswerden könnten ...

[Schulberatung professionalisiert](#)

St. Galler Tagblatt - St. Gallen, Schweiz

Beratung und **Supervision** im Bildungsbereich haben bislang vor allem Lehrerinnen und Lehrer mit individuellen Weiterbildungen übernommen ...

[Supervisoren sind online](#)

Südtirol Online - Italien

... Außerdem wurde die Broschüre „**Supervision** Südtirol“ neu aufgelegt, in der Allgemeines zur **Supervision** sowie eine Liste der Supervisoren angeführt sind ...

[Nachsitzen soll wieder erlaubt sein: Viele Lehrer begrüßen VP-Vorstoß](#)

OÖ Nachrichten - Österreich

Um die immer größer werdende Gruppe von aggressiven und verhaltensauffälligen Schülern in den Griff zu bekommen, will die VP den Lehrern neue Erziehungsmittel in die Hand geben. Viele Pädagogen begrüßen dies ... SP-Bildungssprecher Erwin Niederwieser hält von

Disziplinierungsmaßnahmen in Schulen nichts. Zur Konfliktbewältigung sollten stattdessen Mentoring und **Supervision** für Lehrer, und Mediation für Schüler eingesetzt werden.

[Eine Million Menschen in Deutschland sind demenziell erkrankt. ...](#)

CareLounge - Cologne, Deutschland

... Dies könne bei professionell Pflegenden zum ‚Ausgebrannt sein‘ führen. Daher seien Maßnahmen der **Supervision** unverzichtbar ...

[Kreis Mettmann: Bei Liebeskummer hilft der Chat](#)

Westdeutsche Zeitung - Nordrhein-Westfalen, Deutschland

... Deshalb ist auch immer ein Hauptamtlicher dabei und beantwortet schwierige Fragen." Außerdem bekommen die jungen Berater **Supervision** durch die Sozialarbeiter ...

[SOLDINER KIEZ HILFT SICH SELBST](#)

taz Berlin - Berlin, Deutschland

... Jetzt werden neue Sponsoren gesucht, denn die Finanzierung der Honorarkraft, die die Unterrichtsvorbereitung, die **Supervision** in den Familien und die Betreuung ...

[Salzburger Universitätslehrgang bietet einzigartige akademische ...](#)

Salzburg.at - Salzburg, Österreich

... zur Reflexion der eigenen Tätigkeit durch Coaching und **Supervision** stehen im Mittelpunkt der Qualifizierung und Professionalisierung von künftigen Trainern ...

[Wenn Mama ein Problem hat](#)

Sulzbach-Rosenberger Zeitung - Bayern, Deutschland

... Dafür, dass dabei die Ehrenamtlichen selbst nicht zu sehr belastet werden, soll der regelmäßige Erfahrungsaustausch und die **Supervision**, die Begleitung ...

[Neuer Studiengang Coaching & Supervision](#)

Der Standard - Wien, Österreich

Mit dem neuen Master für **Supervision** und Coaching baut die Uni Salzburg auf ein schon lange etabliertes Programm auf. Berufspraktische ...

[Die kleine Angst nach den Ferien](#)

Tages-Anzeiger Online - Zurich, Schweiz

... genauer zu analysieren. Mein Tipp: nach dem Wiedereinstieg eine professionelle Beratung aufsuchen (Coaching, **Supervision**). Das Ziel ...

[Jung und engagiert](#)

Kirchenzeitung der Diözese Linz - Linz, Österreich

... Die Anforderungen an Dominik sind sehr hoch. Zudem hat er im jeweiligen Einsatzort auch keine Möglichkeit zur **Supervision**. Doch ...

[Saarland hält an Initiative zur Förderung pflegender ...](#)

CareLounge - Cologne, Deutschland

... Dies könne bei professionell Pflegenden zum ‚Ausgebrannt sein‘ führen. Daher seien Maßnahmen der **Supervision** unverzichtbar. ...

[Viele Gäste im "Café Lichtblick"](#)

Allgemeine Zeitung Mainz - Deutschland

... vom Malteser Hospizdienst den Krankenpflegekräften in der Region Unterstützung bei ihrer Arbeit mit sterbenden Menschen durch Gruppen-**Supervision** angeboten ...

[für die Lüneburger Heide](#)

Landeszeitung (Lüneburg) - Niedersachsen, Deutschland

... zu dürfen." Die Mentoren werden sich regelmäßig treffen: zur **Supervision**, zur Fortbildung, um Erfahrungen auszutauschen. Dass ...

[Von der Zwangsjacke zur Menschlichkeit](#)

Die Presse.com - Wien, Österreich

... Aber auch die eigene Verzweiflung in Konfrontation mit seelischem Leid stelle eine enorme Herausforderung im Berufsalltag des Psychiaters dar. **Supervision** und ...

[Hauseigene Fachkräfte werden "Leiharbeiter"](#)

Evangelischer Pressedienst - Deutschland

... Er hat sich in Familientherapie, **Supervision** sowie "Körpersprache und Rhetorik" schulen lassen, berufsbegleitend zu seinem Job bei der Caritas Bottrop ...

[Für die Nöte anderer Verständnis zeigen](#)

Tageblatt-online (Abonnement) - Deutschland

... bescheinigt. Auch im späteren Alltag wird keiner alleine gelassen: Bei der regelmäßigen **Supervision** lässt sich Ballast abladen ...

[Neuer Durchblick im Job](#)

Yahoo! Nachrichten - Deutschland

... hat er ähnliche Fälle gelöst, kann er Referenzen nennen, wie geht er mit Misserfolgen um, reflektiert er selbst in der **Supervision** seine Tätigkeit ...

[Kinderpsychiater sind 24 Stunden im Dienst und müssen sich ...](#)

Ärztewoche - Österreich

... Friedrich: Wir müssen uns davor hüten, dem Helfer-Syndrom zu erliegen, weil das rasch zum Burnout führt. **Supervision** ist da ungeheuer wichtig ...

[„Standpunkten Raum geben“ Astrid Spengler neue Schiedsfrau](#)

Rhein Main Presse - Rheinland-Pfalz, Deutschland

... Lehrbuch... Spengler: Ich schreibe gerade meine Diplom-Arbeit in Pädagogik. Mein Berufswunsch geht in Richtung **Supervision**. Und ...

[Kinderbetreuung optimieren](#)

Merkur Online - Bayern, Deutschland

... Ihr Wissen und der Status einer unbefangenen Ansprechpartnerin ermögliche **Supervision** und Mediation - also den Überblick behalten und Schlichten zwischen den ...

[„Das Berufsfeld wandelt sich enorm“](#)

St. Galler Tagblatt - St. Gallen, Schweiz

... ist. Die meisten haben noch zusätzliche akademische Abschlüsse und/oder solche in **Supervision** und Organisationsentwicklung. Natürlich ...

[Rezept gegen Burnout: **Supervision** für LehrerInnen](#)

Der Standard - Wien, Österreich

Wolfgang Knopf, Vorsitzender der ÖVS: "Die **Supervision** hat den Sinn, das Interesse der Lehrperson an dem Gegenstand und den Kindern aufrechtzuerhalten."

[Sprache ist die Basis](#)

Aachener Zeitung - Deutschland

... Die Unterrichtsstunden finden an einem Abend in der Woche und einem Wochenende pro Monat an statt. Auch Einheiten zur **Supervision** sind vorgesehen ...

[Top-Ausbildung in Beratungsformen](#)

Vorarlberg Online - Österreich

... Hofen und die Fachhochschule Vorarlberg den Masterlehrgang "Organisationsberatung/-entwicklung" und den universitären Lehrgang für "**Supervision** und Coaching ...

[GIGA Hannover Internal: PraktiMaria sagt schü-hüs](#)

Giga.de - Düsseldorf, Deutschland

... Land. Heute, an meinem letzten Arbeitstag, wäre ich wohl endlich soweit, die Sendung auch ohne Jans **Supervision** zu meistern. Wenn ...

[Mitleid ist fehl am Platz](#)

Die Presse.com - Wien, Österreich

... Renate Szilagyí sieht die Gefahr von dem Thema absorbiert zu werden, deswegen bedürfe es, meint Rösler, einer **Supervision** von Freiwilligen ...

[Kulturjobs werden neu besetzt](#)

ORF.at - Wien, Österreich

... Auch die Leiterin des Literaturhauses Mattersburg, Barbara Tobler, will sich nach neun Jahren beruflich neu orientieren und in der **Supervision** arbeiten ...

[Lob von allen Seiten](#)

Märkische Allgemeine - Potsdam, Brandenburg, Deutschland

... in Zehdenick nicht nur ihre langjährige Leiterin, sondern auch eine überaus beliebte und engagierte Fachfrau für Lebensberatung und **Supervision** ...

[Pflegeeltern suchen den Austausch](#)

Mitteldeutsche Zeitung - Sachsen-Anhalt, Deutschland

... Thema Pubertät. Oder **Supervision** nach Trennungen von den Kindern, von denen manche ja nur zeitweilig bei ihnen sind. Andere Fragen ...

[Lohnende Bildung - für wen?](#)

uniprotokolle (Pressemitteilung) - Deutschland

... Menschen in der sozialen Arbeit") und bietet ein am beruflichen Bedarf orientiertes Fort- und Weiterbildungsprogramm (zum Beispiel **Supervision** oder Master of ...

[Die „Doktorspiele“ spalten die Gemeinde Ilsfeld](#)

Stuttgarter Zeitung (Abonnement) - Baden-Württemberg, Deutschland

... den evangelischen Landesverband in Stuttgart, die evangelische Gemeinde in Heilbronn plus eine freie Sozialpädagogin, die bei der **Supervision** hilft ...

[Von Schock und Ohnmacht zu Neuorientierung](#)

OÖ Nachrichten - Österreich

... Ärzte und Pflegepersonal, die andauernd mit traumatisierten Menschen zu tun haben, laufen Gefahr auszubrennen. **Supervision** schützt vor Burn-out-Syndrom ...

[Roten Kreuzes Kufstein leistete letztes Jahr 79 Mal Beistand](#)

Tirol Online - Tirol, Österreich

... Stunden seelischen Beistand. Nicht mitgerechnet sind dabei die Zeiten für Ausbildung und **Supervision**. Das Kriseninterventionsteam ...

[Deutsche Lehrer leiden](#)

Focus Online - Deutschland

... Und natürlich verweisen sie wieder auf den PISA-Primus Finnland: Dort sei der Lehrer-Beruf viel anerkannter, Teamarbeit und **Supervision** durch Kollegen die Regel ...

[Vorlesen, Einkaufen, Arztbesuche](#)

Ostthüringer Zeitung (Abonnement) - Thüringen, Deutschland

... Bei einem Gesprächsaustausch der Betreuer untereinander und **Supervision** können weitere Erfahrungen zum Thema "Sozialarbeit" gesammelt werden ...

[Ziel ist Hilfe zur Selbsthilfe](#)

Neuß-Grevenbroicher Zeitung - Nordrhein-Westfalen, Deutschland

... Bei Problemlagen wie Missbrauch oder Misshandlung muss sicher gestellt werden, dass die Pflegefamilien **Supervision**, Schulungen und enge Begleitung durch das ...

[Coaching im Betrieb](#)

ORF.at - Wien, Österreich

... Coaching sei grundsätzlich keine eigene Profession, sondern eine Ergänzung anderer beratender Berufe, etwa **Supervision**, Unternehmensberatung, Training ...

[Die Sucht und das Risiko](#)

taz Hamburg - Hamburg, Deutschland

... Schulung in „Entscheidungsmanagement“ bekommen. Noch „erwogen“ werde, ob für alle ASD-Kräfte **Supervision** Pflicht wird. Für die SPD ...

[Einzelberatung als neues Angebot](#)

ORF.at - Wien, Österreich

... Jeden Donnerstag geht es in der Energiemühle nun um **Supervision** und Coaching für Menschen, die ihre Arbeitssituation verbessern wollen ...

[Jeder Einzelfall ist schlimm](#)

Kinzigal-Nachrichten - Deutschland

... Rudolf Meyer und er hält es auch für notwendig, dass Lehrer öfter auf professionelle beratende Hilfe wie zum Beispiel auf **Supervision** zurückgreifen könnten ...

[Programm der Lehrgewerkschaft zur Integration](#)

Die Welt - Deutschland

... kostenfreie Kitaplätze. Der Berliner GEW-Vorsitzende Ulrich Thöne mahnt eine bessere Ausbildung für Lehrer und **Supervision** an ...

[Absurde Zwangs- und Abschiebungsdebatte beenden](#)

Ebel Team (Pressemitteilung) - Deutschland

... Sie mahnten eine bessere Aus-, Fort- und Weiterbildung der Lehrerinnen und Lehrer sowie Unterstützungsangebote, etwa **Supervision**, an ...

[Meinhardt: Hauptschulen durch Qualitätsoffensive stärken](#)

FDP - Berlin, Deutschland

... Wir brauchen die größtmögliche Unterstützung für die Lehrer in ihrer Arbeit – mit Weiterbildung, **Supervision** und vor allem einem offenen Ohr bei der ...

[Karrieren fördern durch Beratungskompetenz](#)

uniprotokolle (Pressemitteilung) - Deutschland

... Die Weiterbildung, die sich an Interessenten aus den Arbeitsfeldern Training, **Supervision** und Beratung sowie Personal- und Organisationsentwicklung wendet ...

[Für Ruhe im Gefühlschaos](#)

Mitteldeutsche Zeitung - Sachsen-Anhalt, Deutschland

... Kraft in der Kirche. Auch die monatliche **Supervision** in der Gruppe helfe großartig, das Erlebte zu verarbeiten. "Und ich muss sagen ...

[Menschen für Gesundheit: die Gesundheitsberufe – Motto des ...](#)

openPR.de (Pressemitteilung) - Hamburg, Deutschland

... Ständige Fort- und Weiterbildung, innerverbandlicher Erfahrungsaustausch sowie **Supervision** gehören zu den Standards, die eine hohe fachliche und menschliche ...

[Telefonseelsorge Elbe-Weser legt Jahresbericht 2005 vor und sucht ...](#)

Evangelische Zeitung - Deutschland

... Geboten wird eine einjährige gründliche Ausbildung in Gesprächsführung und Krisenintervention, ergänzt durch regelmäßige Fortbildungen und **Supervision** ...

[Fortbildungsmesse für Lehrer der Region](#)

Echo-online - Deutschland

... Die Themen reichten von Essstörungen, **Supervision**, Sport in der Schule, Chemie bis hin zu Stimmbildung von Lehrkräften und Berufsorientierung von Schülern ...

[Uni-Lehrgang in Schloss Hofen](#)

Vorarlberg Online - Österreich

... Die Wissensvermittlung erfolgt durch die verschiedensten Lernformen wie Selbsterfahrung, Lernpartnerschaften, Peer-Group-**Supervision**, Aufstellungsarbeit und ...

[Wenn Lehrer um Hilfe rufen / Psychologen setzen auf ...](#)

Verbände Forum (Pressemitteilung) - Deutschland

... Supervision und Coaching durch Schulpsychologen kann das Lehrerverhalten professionalisieren und den Umgang mit schwierigen Schülern erleichtern ...

[Mit **Supervision** berufliche Konflikte bearbeiten ...](#)

Informationsdienst Wissenschaft (Pressemitteilung) - Bayreuth, Deutschland

Supervision ist eine Beratungsform, die die Qualität beruflicher Arbeit sichern und verbessern soll. Sie setzt sich konstruktiv ...

[Vom Wahlkampfbus ins Krankenbett](#)

derStandard.at - Wien, Österreich

... „Es wäre wirklich gut, wenn auch für Politiker Supervision angeboten werden würde“, schlägt Gesundheitspolitiker Grünewald vor ...

[„Burn-Out“ kündigt sich durch kleine Warnsignale an](#)

Web.de - Deutschland

... Wenn die erste Phase der Behandlung nach etwa zehn Tagen abgeschlossen sei, könne eine Psychotherapie oder **Supervision** folgen ...

[Mit **Supervision** berufliche Konflikte bearbeiten](#)

uniprotokolle (Pressemitteilung) - Deutschland

Berufsbegleitendes Kontaktstudium der ZEW **Supervision** ist eine Beratungsform, die die Qualität beruflicher Arbeit sichern und verbessern soll ...

[Auf Warnsignale des Burnout-Syndroms achten](#)

LexisNexis - Deutschland

... Dem Körper müsse Gelegenheit gegeben werden, sich erholen zu können. Nach etwa zehn Tagen könne dann eine Psychotherapie oder **Supervision** folgen ...

[Auf dem Weg begleiten Erster Kinder-Hospizdienst gegründet](#)

ka-news.de - Deutschland

... angewiesen ist. Die Ehrenamtlichen erhalten eine Ausbildung und in der Arbeit **Supervision** und Fortbildung. Ansprechpartnerin für ...

[Wenn Kinder sterben](#)

NZZ Online - Zurich, Schweiz

... Wie andere Spitäler bietet auch das Kinderspital Weiterbildungskurse in Palliative Care, kommunikative Schulungen, **Supervision** oder Trauerseminare für Eltern ...

[After-Work-Coaching](#)

sueddeutsche.de - Bayern, Deutschland

Das hört sich anstrengend an. Mühlbauer: Das Feierabend-Coaching ist ja keine **Supervision** und soll auch kein individuelles Coaching ersetzen ...

[Der Wettbewerb wird zum Kampf](#)

Stuttgarter Zeitung (Abonnement) - Baden-Württemberg, Deutschland

... „Wir zahlen Tariflöhne. **Supervision** und Fortbildungen sind selbstverständlich“, sagt der Leiter einer Einrichtung, der nicht genannt werden will ...

[Sanktionen allein reichen nicht](#)

Salzburger Nachrichten - Salzburg, Österreich

... Sinnvoll wäre auch eine **Supervision** für Lehrer. Früher hatten die Schüler, so scheint es, mehr Respekt vor den Lehrern. Was hat sich verändert? ...

[Gemeinsam gegen Leere und Einsamkeit im Alter](#)

Stuttgarter Zeitung (Abonnement) - Baden-Württemberg, Deutschland

... professionellen Mitarbeitern von Sofa dazu. Es gebe Schulungen, Fallbesprechungen und **Supervision**. Keiner der Ehrenamtlichen müsse ...

[Sozialeinrichtungen in Wien unterliegen seit 1. Mai dem BAGS ...](#)

ÖGB - Österreich

... in Kraft. Weiters beinhaltet der Kollektivvertrag Maßnahmen gegen das Burn-out-Syndrom, wie Sabbatical und **Supervision** ...

[Gewaltprävention als durchgängiges Thema](#)

Fränkische Nachrichten - Bayern, Deutschland

... Die RRS begleitet diese Aktivitäten mit speziell instruierten Lehrkräften, die später die **Supervision** der Kursgruppen übernehmen ...

[Flexibilität ist alles](#)

Stuttgarter Zeitung (Abonnement) - Baden-Württemberg, Deutschland

... Dafür müssen die Fortbildungen wieder in Gang kommen. Sonderpädagogik, **Supervision** und Prozessbegleitung sind unbedingt erforderlich ...

[Zuhause auf Zeit im Dienst des Kinderglücks](#)

Fuldaer Zeitung - Hessen, Deutschland

... Es gibt für sie eine einführende Schulung sowie Seminare und **Supervision**, damit sie ihr Engagement unter Anleitung reflektieren können ...

[Geteiltes Leid ist halbes Leid](#)

Main-Spitze - Deutschland

... darüber gesprochen wird. "Wenn es echt brennen sollte", gibt es noch eine **Supervision** unter professioneller Anleitung ...

[Chancen und Risiken der systemischen Aufstellung für ...](#)

Perspektive Mittelstand (Pressemitteilung) - München, Bayern, Deutschland

... nachweislich mehr schaden als nützen. Auch Aufsteller brauchen **Supervision** und Kontrolle. Und fünfens sollten Aufsteller mit ...

[Hospiz Stiftung: Pflege muss mehr geschätzt werden](#)

Ärzte Zeitung - Deutschland

... Mit einer besseren **Supervision** und mehr Zeit für die Pflege der Patienten könne man Frustration und Überforderung des Personals entgegenwirken ...

[Kirche stellt Angebote vor](#)

Gränzbote - Deutschland

... Berthold Seeger informiert über verschiedene Beratungsmöglichkeiten und stellt folgende Lernfelder vor: **Supervision**, Gemeindeberatung, Mediation, geistliche ...

[Deutsches Rotes Kreuz - Ambulante Soziale & Dienste](#)

Nürtinger Zeitung - Baden-Württemberg, Deutschland

... Beratung, Diagnostik und Therapie für Eltern, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene, themenbezogene Gruppen, Beratung und **Supervision** von Fachkräften ...

[„Wohl-Spannung“ im Hauskreis](#)

Sonntagsblatt - Deutschland

Die zweite Gefährdung besteht in einer Unterspannung. Hier wird es zu unverbindlich, zu lasch. Es herrscht zu wenig Struktur. Spielregeln, die man sich selbst gegeben hat, werden missachtet... bitten Sie doch darum, dass Sie sich dafür eine **Supervision**, eine fachliche Begleitung, nehmen ...

[Schulpsychologen aus Moskau lernen in Münster](#)

presse-service.de (Pressemitteilung) - Herten, Deutschland

... Beratungsarbeit nehmen. Sie verfolgten eine **Supervision**, die Arbeit in einem Klassenteam und nahmen an Gesprächen mit Pädagogen teil.

[Arzt für Psychotherapie dringend gesucht](#)

Ärzte Zeitung - Deutschland

... Alle Mitarbeiter, vom Lehrling bis zum Geschäftsführer, nehmen an der monatlichen **Supervision** teil, dazu alle zwei Wochen an der Balint-Gruppe und der ...

[Reformbedarf bei Turnusausbildung ist nichts Neues ...](#)

gruene.at - Österreich

... Rauch-Kallats Aussagen hinsichtlich der **Supervision** für JungärztInnen verweist Grünewald ins Reich der frommen Wünsche, da dies längst gesetzlich vorgesehen sei ... die Umsetzung jedoch nicht funktioniere.

[Rauch-Kallat plant Neuerungen bei Ärzteausbildung](#)

derStandard.at - Wien, Österreich

... soll es künftig verpflichtende regelmäßige Gespräche der Turnusärzte mit den Oberärzten geben, außerdem sollen die Jungärzte **Supervision** erhalten ...

[„Menschen Zeit schenken“](#)

Thurgauer Zeitung - Schweiz

... Sie erhalten eine Grundausbildung (Sterbebegleitkurs), später können sie eine Weiterbildung besuchen und erhalten auch eine **Supervision**.

[Transdisziplinäre Erforschung des Kulturellen](#)

Informationsdienst Wissenschaft (Pressemitteilung) - Bayreuth, Deutschland

... Fragestellungen wird durch eigene Studien- und Forschungsprojekte erweitert, die die Studierenden unter **Supervision** eigenständig durchführen und in ...

[Erkrath: Männer scheuen vor dem Ehrenamt](#)

Westdeutsche Zeitung - Nordrhein-Westfalen, Deutschland

... auseinander. Auch während ihrer Arbeit werden sie nicht allein gelassen, gibt es regelmäßige Gesprächsangebote, **Supervision** ...

[Ethisch und fachlich verwahrlost](#)

derStandard.at - Wien, Österreich

... weder eine spezielle Ausbildung in Psychotraumatologie noch die nötige - etwa von der Berliner Ärztekammer längst geforderte - **Supervision** und Weiterbildung ...

[Meinhardt: Längere gemeinsame Schulzeit nicht von oben verordnen](#)

FDP - Berlin, Deutschland

... Hauptschulen anfangen: Hauptschulen müssen zu Ganztagschulen werden, und die Lehrer brauchen jede Unterstützung durch Fortbildung und **Supervision**, die wir ...

[Neue Schwerpunkte setzen](#)

Fränkische Nachrichten - Bayern, Deutschland

... So ging es etwa um den Besuch von Tieren in Einrichtungen zum Beispiel der Altenpflege, um Kinderhospize, **Supervision**, Abklären von Problemen in der Arbeit ...

[Geschlechtsverkehr für Behinderte](#)

Tages-Anzeiger Online - Zürich, Schweiz

... Drei Männer und zwei Frauen zwischen 34 und 61. Sie werden von der Mitte Mai eröffneten Fachstelle Behinderung und Sexualität (Fabs) vermittelt und müssen dort regelmäßig in die **Supervision**. Für 150 Franken die Stunde bieten sie ihren Klienten Zärtlichkeit und Anleitung zur Selbstbefriedigung an. Aber keinen Geschlechtsverkehr ...

Pflege als Herausforderung

Salzburger Fenster - Salzburg, Österreich

... Der oft grenzwertigen physischen und psychischen Belastung in der Pflege muss durch bessere Beratung, **Supervision** und auch psychotherapeutische Angebote ...

Peter Ehrlich: Bilanz eines schleichenden Skandals

Financial Times Deutschland - Deutschland

... Die Lehrer dort haben zwar die schwerere Aufgabe, aber sie werden schlechter bezahlt, es fehlt an **Supervision** und an Sozialarbeitern ...

„Kirchliche Arbeit am Menschen ausrichten“ Klaus Weber beim ev. ...

Osthessen News - Deutschland

... sagte Weber. Wichtige Elemente seien neben den Jahresgesprächen die **Supervision**, Mediation und Gemeindeberatung. Den Superintendentinnen ...

Angst vor Montagmorgen

Kölner Stadt-Anzeiger - Köln, Deutschland

... Viele Lehrer seien ihrer Erfahrung nach in Nöten. „Die Bitten um Supervision bei uns reißen nicht ab, denn es gibt in Köln keine speziellen Hilfsprogramme für Lehrer.“ „Wir hatten mal acht Kollegen, die **Supervision** für Lehrer und Schulkollegien anboten und ständig voll ausgebucht waren ...

Der Fall Charité: Neue Debatte über humanes Sterben - Politiker, Ärzte und Hospiz-Mitarbeiter fordern ein Umdenken bei der Begleitung von Todkranken

Tagesspiegel - Deutschland

... Deshalb fordert Becker: „Wo dauernd Entscheidungen über Leben und Tod getroffen werden, muss es eine **Supervision** von außen geben.“

Wenn eigene Ressourcen nicht reichen

Wiesbadener Tagblatt - Deutschland

... haben. **Supervision** bekommen die Beraterinnen und Berater auch, denn hinter den "Fällen" stecken oft belastende Geschichten. "Therapie ...

„Manchmal, du weißt, wenn ich weine“

AZ-Bad Kreuznach - Deutschland

... Petra Maltzan. Nach Abschluss des Kurses erhalten die ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer darüber hinaus **Supervision**. Für die ...

Qualität in der psychologischen Weiterbildung sichern ...

Informationsdienst Wissenschaft (Pressemitteilung) - Bayreuth, NRW, Deutschland

... Er beinhaltet Fernstudienmaterialien, Präsenzveranstaltungen, kollegiale Gruppenarbeit, **Supervision**, in die Berufspraxis integrierte Beratungstätigkeit und ...

Die schwerste Arbeit

Thüringer Allgemeine - Thüringen, Deutschland

... leisten die schwerste Arbeit." Damit sie am Druck des Erlebten nicht zerbrechen, nehmen sie mindestens einmal im Monat die so genannte **Supervision** in Anspruch ...

Aktionswochen zur Suchtvorbeugung in Gronau: „Wir können Kinder ...

presse-service.de (Pressemitteilung) - Herten, Deutschland

... Zusatzausbildungen, unter anderem ist sie Theaterpädagogin, Supervisorin und eine gefragte Organisationsberaterin mit Schwerpunkt „Kreative **Supervision**". ...

Anwalt der „Todespflegers“ von Sonthofen plädiert auf ...

Mittelbayerische - Regensburg, Deutschland

... der Verteidiger. Statt Fehler zu vermeiden und ihm Gespräche und **Supervision** anzubieten, habe man bei L. nach Fehlern gesucht.

[Leben zwischen Liebe und Hass](#)

Wormser Zeitung - Rheinland-Pfalz, Deutschland

Zwei Jahre dauert die Behandlung in halboffenen Gruppen, die sich auf die vier Säulen der Einzel- und Gruppentherapie sowie Telefonkontakte und regelmäßige **Supervision** stützt, um den Erkrankten Fertigkeiten mitzugeben, ihr Leben mit all den für Borderliner typischen Widersprüchen besser zu meistern.

[„Man muss fragen: Was ist schiefgelaufen?“](#)

taz - Deutschland

taz: Herr Merchel, im Fall Kevin hat das Jugendamt ein misshandeltes Kind zu lange in seiner Familie belassen. Liegt das am Sparkurs oder an Fehleinschätzungen der Beteiligten?

Antwort: Die Fallkonferenz selbst ist ja dafür da, dass die verantwortliche Fachkraft sich mit Kolleginnen und Kollegen berät. Sie ist also schon so eine Art **Supervision** ...

[Eine neue Familie kann die Rettung sein](#)

Rhein-Berg-Online.de - Köln, Deutschland

... „Es gibt regelmäßige Treffen und die Möglichkeit der **Supervision**, bei denen die Eltern über etwaige Probleme sprechen können.“ ...

[Trost geben, aber nicht vertrösten](#)

Passauer Neue Presse (Abonnement) - Bayern, Deutschland

... Gabriele Rössle-Kohl hört meist zu. Und sie hat eine Menge zu verarbeiten. Dabei helfen ihr regelmäßige **Supervision** und eine Arbeitsgruppe für Kollegen ...

[„Die Gefahr für die Kinder kommt manchmal ganz schleichend“](#)

Stuttgarter Zeitung (Abonnement) - Baden-Württemberg, Deutschland

... Brauchen Sie bei den drastischen Fällen selbst Hilfe? Wunderlich: Wir bekommen jederzeit **Supervision**, wenn wir sie brauchen.

[Selbstbewusst entscheiden und Konflikte lösen](#)

Hamburger Abendblatt - Hamburg, Deutschland

... Zu den Inhalten gehören Zeit-, Wissens-, Konflikt-, und Projektmanagement sowie Grundlagen der Psychologie, Arbeitsrecht, **Supervision** und Personalmanagement. ... „Ich habe schon sehr viel in meinem Leben gemacht, aber mir hat noch keine Weiterbildung so gut gefallen“, sagt Diplom-Sozialarbeiterin Lioba Mitter, die seit 13 Jahren ein Alten- und Pflegeheim leitet.

[Voraussetzungen für die Integration in der Schule](#)

NZZ Online - Zurich, Schweiz

... bisher der Fall war. Bisweilen ist Unterstützung durch Weiterbildung und **Supervision** erforderlich. Gegenwärtig werden den Lehrerinnen ...

[Hilfestellungen für Lehrer im Schulalltag](#)

ka-news.de - Deutschland

... Das Seminar "**Supervision** für Lehrkräfte in den ersten Berufsjahren" will die Junglehrer beim Hineinwachsen in den Schulalltag in den ersten drei Jahren ...

[2 Jahre Hartz IV, 2 Jahre Sozialberatung](#)

gegen-hartz.de - Hannover, Deutschland

Für das sensible Gebiet des Sozialen fehlen hier Qualifikation, Motivation, Selbstreflexion und **Supervision**. Wünschenswert wäre, dass sozialarbeiterischer...

[„Konsequenzen für Lehrer“](#)

Die Presse.com - Wien, Österreich

Andererseits sollen Lehrkräfte jederzeit eine **Supervision** in Anspruch nehmen können. Besonders Lehrerengagement soll aber auch besonders entlohnt werden. ...

[Es reicht nicht](#)

taz Bremen - Bremen, Deutschland

Es reicht auch nicht, mit Fortbildung und **Supervision** für eine bessere Motivation im Amt zu sorgen. Die stellt sich nur bei gleichzeitiger Arbeitsentlastung ...

[Jetzt neu: Qualitätsarbeit im Jugendamt](#)

taz Bremen - Bremen, Deutschland

Dafür soll mittels Fortbildung und **Supervision** die Qualität der Arbeit verbessert werden. Auch neu: Die Vorgesetzten sollen ihre Leitungsaufgaben wahrnehmen ...

[Souffleuse im Kinderzimmer](#)

Berliner Morgenpost - Berlin, Deutschland

Heute: Unterwegs mit Katharina Saalfrank, die als "Super Nanny" bundesweit bekannt wurde. Auf Austausch sollte auch die Politik setzen, findet Saalfrank, die seit Jahren Mitglied in der SPD ist: „Menschen, die mit Menschen arbeiten, müssen die Gelegenheit bekommen, mit jemandem darüber zu sprechen.“ Das gelte auch für Lehrer und Erzieher. Sie sollten nicht nur besser bezahlt werden und sich weiterbilden können, sondern bräuchten vor allem Begleitung in Form von Supervision.

[Ein Jahr lang freiwillig sozial engagiert](#)

Kleine Zeitung - Graz, Österreich

„Beim Seminar im Februar stand neben **Supervision** noch berufliche Orientierung und Bewerbungstraining für die Zeit nach dem Jahr auf dem Programm“, ...

[Wie viele Morde gesteht die Charité-Schwester?](#)

Berliner Morgenpost - Berlin, Deutschland

Dazu gehört der Ausbau der **Supervision**, zu der Gespräche mit Teams und bei Bedarf auch Einzelgespräche mit externen Psychologen gehören ...

[Im Schulkreis Uto bricht ein weiterer Konflikt auf](#)

NZZ Online - Zurich, Schweiz

Schulpräsident Rüegg setzte eine **Supervision** an, welche erfolglos blieb. Die Eltern werfen der beauftragten Supervisorin nun mangelnde Unabhängigkeit vor ...

[Zehn Jahre Einsatz für Projekt- und Teamarbeit in österreichischen ...](#)

presseraum.at (Pressemitteilung) - Österreich

Hundertern Schulen wurde mit Trainingseinheiten, **Supervision** und persönlicher Betreuung geholfen, ein gutes Projektergebnis zu erzielen und einen Preis zu ...

[Online-Erziehungsberatung geht weiter](#)

Landkreis Darmstadt-Dieburg - Darmstadt, Deutschland

Wie ihre Berater-Kollegen qualifiziert sie sich regelmäßig weiter, erhält eine fachliche Betreuung und Online-**Supervision**. Nicht zuletzt ist auch der ...

[Kinderdorf: Forderung nach Mindeststandard](#)

Vorarlberg Online - Österreich

Außerdem müssten sich alle Betreuer regelmäßig (zwei Einheiten pro Monat) zur **Supervision** verpflichten. Jeder neue Mitarbeiter soll bei Arbeitsbeginn die...

[Schlüsselqualifikationen für die Zukunft](#)

hpd-online - Hamburg, Deutschland

... Zeitstunden in der Schule verbringen, von denen nur ein Teil Unterricht ist, dann ist damit auch kostenlose **Supervision** und Lehrerfortbildung verbunden ...

[Die Angst vor dem finalen Verdacht](#)

taz Berlin - Berlin, Deutschland

Seit sechs Wochen steht eine Charité-Schwester wegen Mordes vor Gericht. Im Prozess wird deutlich, dass die Klinikmitarbeiter zu spät reagiert haben. Bislang gab es für die Mitarbeiter der kardiologischen Intensivstation, die täglich mit schwerstkranken und sterbenden Menschen konfrontiert sind, keine Supervision. Dies wäre ein Ort gewesen, an dem die Betroffenen eine Diskussion über die vielen Merkwürdigkeiten im Verhalten von Schwester B. hätten führen können.

[Tod, Leid, Sterben - eine „permanente Grenzerfahrung“](#)

Lausitzer Rundschau - Brandenburg, Deutschland

„Außerdem will ich für eine **Supervision** kämpfen“ - das heißt, dass die Seelsorger nach den Einsätzen bei geschulten Kräften selbst die Chance haben, ...

[Damit Opfer und Helfer zueinander finden](#)

Heidenheimer Zeitung - Deutschland

... wollen Fila auch weiter kontinuierlich bei ihrer Aufbauarbeit in Polen durch Vorträge und Schulungen von Fachpersonal wie auch **Supervision** unterstützen ...

[Peking als Abschluss](#)

NÖN Online - Niederösterreich, Österreich

Inzwischen habe ich aber auch ein Studium an der Donau-Universität, das sich mit **Supervision** und Coaching beschäftigt, in Angriff genommen ...

[Lust auf Lernen schaffen: Lehrgang verhilft Trainer/innen zu ...](#)

Salzkammergut Internet Zeitung - Ohlsdorf, Österreich

... für Weiterbildner/innen zu entwickeln. Darüber hinaus können sechs Wahlmodule, darunter Bildungsmanagement, **Supervision** und Evaluation, besucht werden.

[Internationale Gäste informierten sich über Hospizarbeit](#)

Oberberg Aktuell - Gummersbach, NRW, Deutschland

Über die Möglichkeiten einer **Supervision** für die Hospizmitarbeiter informierte sich die Polin Natalia Pasternak. In der Geschäftsstelle der ...

[Großes Interesse an Palliativmedizin](#)

Ärzte Zeitung - Deutschland

Die Niedergelassenen müssen zwölf Monate bei einem Weiterbildungsbefugten oder 120 Stunden Fallseminare einschließlich **Supervision** sowie 40 Stunden ...

[Gut geschult zum Einsatz](#)

Delmenhorster Kreisblatt - Niedersachsen, Deutschland

Zwei Treffen der Begleiter pro Monat und eine **Supervision** dienen dem Austausch der Begleiter untereinander und sorgen dafür, dass sie nicht in Situationen geraten, die sie überfordern ...

[Frischer Wind](#)

Teachers News - Deutschland

Zehn Stunden muss jeder von ihnen mit uns **Supervision** und Teamteaching machen. Die Neuen gehen mit besonders starrsinnigen Alten in die Klassen und führen ...

[Fachtagung „Frühe Hilfen für Familien“](#)

My Sauerland - Olpe, Nordrhein-Westfalen, Deutschland

Die Patinnen sind von den verschiedenen Kooperationspartnern geschult und erhalten eine **Supervision**. Regelmäßige Informationsnachmittage für die Mütter und ...

[Begleitung bis zum Schluss](#)

Allgemeine Zeitung Mainz - Deutschland

Es sind in Seminaren gut geschulte und in **Supervision** betreute und angeleitete Kräfte, die als Hospizhelfer und im Besuchsdienst bei Hospiz Mainspitze zum ...

[25 Lehrkräfte erhalten Supervisor](#)

Ad-Hoc-News (Pressemitteilung) - Deutschland

Rupprecht sagte, es sei nicht einfach, die **Supervision** im Land zu etablieren. Externe Beratung biete aber die Chance zur Besinnung, Neuorientierung und ...

[„Ich will Gerechtigkeit für Frauen erreichen“](#)

Südtirol Online - Italien

Dies wird durch professionelle **Supervision** gewährleistet. So trage ich die belastenden Inhalte nicht mehr nach Hause und achte auf genügend Balance zwischen ...

[Aggressive Angsthasen](#)

Frankfurter Rundschau - Frankfurt, Deutschland

Daneben erhält das Kita-Personal im zweiwöchigen Rhythmus **Supervision**, mit den Eltern spricht Winges über den psychosozialen Ist-Zustand ihrer Kinder ...

[Vorwürfe basierten auf internen Problemen](#)

Kleine Zeitung - Graz, Österreich

Angebote wie **Supervision**, Weiterbildungen, Teambuildingmaßnahmen werden laut Gerhard Heinz noch verstärkt. "Außerdem denken wir intensiv darüber nach, ...

[Altötting: "Diese Ungerechtigkeit ist meine Motivation"](#)

Trostberger Tagblatt - Bayern, Deutschland

Regelmäßige **Supervision** mit einer Psychologin, für jede Deliktgruppe ein Seminar - ehrenamtliche Mitarbeiter seien vorbereitet. "Das Entscheidende ist der ...

[Chefärztin wehrt sich](#)

Ebersberger Zeitung - Deutschland

Konflikte können in einer psychosomatischen Abteilung auftreten. Diese müssen unter Beteiligung aller Berufsgruppen gelöst werden. Das könne auch unter externer Supervision geschehen. „Das ist üblich, einmal im Monat“, so Monhof gegenüber der Ebersberger Zeitung ...

[„Schule als pathogener Ort“: Verstehen, nicht gutheißen](#)

Frankfurter Allgemeine Zeitung - Frankfurt, Deutschland

Helfen könne den Pädagogen regelmäßige **Supervision** und der Austausch: „Gute Schulen sind immer die, in denen die Lehrer über die Fächer hinweg kooperieren ...“

[„Die Täter haben mehr Mitleid mit sich selbst als mit dem Patienten“](#)

Frankfurter Rundschau - Frankfurt, Deutschland

Gertrud Hergenbahn vom Pflegeverband über Todesengel, den Kostendruck im Krankenhaus, fehlende **Supervision** und hohe Arbeitsbelastung. ...

[Zahl der Ratsuchenden steigt stetig an](#)

Echo-online - Deutschland

Außerdem liegt die **Supervision** von Bereitschaftspflegeeltern in den Händen des Kinderschutzbundes. Bei Neuwahlen wurden Claudette Walther als zweite ...

[Die Pädagogin Renate Haas über gestresste Eltern, überforderte ...](#)

Märkische Allgemeine - Potsdam, Brandenburg, Deutschland

Das widerspricht meines Ermessens den Grundvoraussetzungen von **Supervision**. Überspitzt gesagt hat das eher mit Überwachung zu tun. In einer **Supervision** oder ...

[„Leider reicht es meist nur für eine Geldstrafe“ ...](#)

Rhein Main Presse - Rheinland-Pfalz, Deutschland

Ging es früher meist mehr um Prostitution, Sexualdelikte und häusliche Gewalt, so nimmt inzwischen das Thema Kinderpornographie die Hälfte der Arbeitszeit der sechs Ermittler ein. Wie viel Stunden lang erträgt man es, sich die Aufnahmen anzuschauen? „Das überlegen wir selbst oft“, sagt Ines Rose. Supervision soll helfen, die Bilder zu verarbeiten, sie nicht ins Privatleben zu nehmen.

[Frau, behindert - und ganz stark](#)

Neues Deutschland - Deutschland

Sie hat zwei Studiengänge, Sozialpädagogik und **Supervision**, absolviert und trainiert Selbstverteidigung.

[Alles für die Sicherheit](#)

sueddeutsche.de - Bayern, Deutschland

Vielleicht sollten Männer und Frauen in solchen Schlüsselämtern eine ständige psychotherapeutisch Begleitung wie andere eine **Supervision** zur Pflicht bekommen ...

[„Betriebsblindheit und Defizite an Zivilcourage“ Nach den ...](#)

Tagesspiegel - Deutschland

Pflegedirektorin Hedwig Francois-Kettner berichtete, dass den Pflegekräften der Charité inzwischen verstärkt **Supervision** und psychologische Teambegleitung ...

[Charité operiert an Strukturen](#)

taz Berlin - Berlin, Deutschland

Diese Aussage steht im Kontrast zu einer Schwester, die im Prozess geäußert hatte, ihr Wunsch nach **Supervision** sei mit der Begründung abgelehnt worden: „Es sei kein Geld dafür vorhanden ...“ Die Pflegedirektorin Hedwig Francois-Kettner sagte, die Station 104 i habe keine Supervision erhalten, weil danach nicht verlangt wurde. Ob es sie nicht beunruhigt habe, keine Supervision bei einem so stark belasteten Team? „Hinterher ist man immer schlauer“, so Francois-Kettner. Jetzt werde das Team regelmäßig supervidiert.

[Kommilitonen als Coaches](#)

Die Zeit - Hamburg, Deutschland

Stein betreut das Projekt und die Coaches im Rahmen eines wöchentlich stattfindenden Seminars, in dem die Studenten ihr Handwerk erlernen und **Supervision** ...

[Hilfe für LehrerInnen](#)

derStandard.at - Wien, Österreich

Rund 300 Lehrer haben in diesem Schuljahr **Supervision** in Anspruch genommen, für Seminare mit den Themen Burnout, Gesundheit oder Persönlichkeitsstärkung ...

[Kooperation über Fachgrenzen hinweg - neues Palliativprojekt ...](#)

Ärzte Zeitung - Deutschland

... muss in beiden Landesteilen außer der 40-stündigen Weiterbildung innerhalb von zwei Jahren 120 Stunden Fallseminar inklusive **Supervision** absolvieren ...

[Lehrer suchen Beratung gegen Burnout](#)

ORF.at - Wien, Österreich

300 weitere Lehrer sind in **Supervision**. Außerdem sind die Weiterbildungsangebote in der ersten und letzten Ferienwoche ausgebucht ...

[Eltern: Mehreinnahmen zur Hebung des Bildungsniveaus einsetzen!](#)

bildungsklick.de (Pressemitteilung) - Osnabrück, Deutschland

Ein enormer Fortschritt wäre, allen Lehrern **Supervision** anzubieten. Das ist eine begleitende, professionelle Beratung, die das eigene berufliche Handeln ...

[Gewalt in der Schule](#)

OÖ Rundschau - Österreich

Sozialarbeiter, Schulpsychologen, **Supervision** oder Coaching können außerdem helfen. Wichtigster Grundsatz: Die innere Haltung des Konfliktschlichters muss ...

[Zwei Preise für „Exzellenz in der Lehre“ an die Uni Kassel: Das ...](#)

Informationsdienst Wissenschaft (Pressemitteilung) - Bayreuth, NRW, Deutschland

Ein Jahr lang müssen sie Woche für Woche drei Stunden für ein Grundschulkind da sein, es begleiten, verstehen und fördern, gemeinsame Unternehmungen planen, an Supervision und zugehörigem Seminar teilnehmen.

[Bisschen Gift und Galle](#)

Thüringische Landeszeitung - Thüringen, Deutschland

... (Bündnisgrüne) und Bürgermeister Friedrich Folger (SPD) so, die eine **Supervision** nutzten, um einen augenscheinlichen Vater-Sohn-Konflikt auszuräumen ...

[Gutachter: Irene B. voll schuldfähig](#)

Berliner Morgenpost - Berlin, Deutschland

... sehr selten Konferenzen und Aussprachen gegeben. Auch an **Supervision** habe es gemangelt, obwohl sie auf derartigen Stationen zum Standard gehören müssten.