

supervision. 1.2019

**Brigitte Koch**

## **Reden ist Silber, schreiben ist Gold: onlineSupervision**

### **Wie Supervision textbasiert und zeitversetzt gelingt**

*„Ah, wie interessant! Sie skypen also?“ „Nein, ich schreibe mit meinen Kundinnen und Kunden.“ „Ach so, Sie chatten!“ „Nein, wir schreiben uns zeitversetzt, so wie beim Briefe schreiben.“ „???“*

So oder so ähnlich ist meist der Dialog, wenn ich seit fünfzehn Jahren davon erzähle, dass ich online coache und supervidiere. Von den für Coaching Verantwortlichen in Unternehmen werde ich immer noch als Pionierin bezeichnet. Aber bei Supervisor\_innen, die vorwiegend im psychosozialen Bereich arbeiten, ist das Unverständnis ähnlich. Obwohl die Telefonseelsorge seit 1995 eine textbasierte und asynchrone Beratung im Netz anbietet und inzwischen schwerlich ein psychosoziales Beratungsangebot zu finden ist, das nicht auch ein Online-Beratungsangebot macht.

Es ist inzwischen für die meisten Menschen völlig selbstverständlich in virtuellen Läden einzukaufen, sich eben mal eine Information oder auch einen Rat aus dem Netz zu holen. Der medizinische und psychotherapeutische Bereich beschäftigt sich mit sinnvollen Angeboten im Internet. Viele Menschen suchen im Netz Partner\_innen. Lediglich bei Supervision und Coaching scheint die – zumindest erste - Begegnung von Angesicht zu Angesicht das Maß aller Dinge zu sein: online Angebote in diesem Bereich werden von Kolleg\_innen verglichen mit der Präsenzberatung als defizitär beschrieben. Manche meinen sogar, dass es onlineCoaching nicht geben kann, da keine wirkliche Begegnung stattfindet, um eine echte Beziehung herzustellen.

So beschreibe ich, wie ich textbasiertes und asynchrones Coaching und Supervision gestalte, damit eine tragfähige Arbeitsbeziehung, ein vertrauensvolles Arbeitsbündnis für die Beratung aufgebaut wird. Und ich zeige, was dieses Beratungsverfahren gerade für Coaching und Supervision zu bieten hat.

### **Wie das Setting zur Vertrauensbildung beiträgt**

Grundlage für eine erfolgreiche Arbeit ist meine Vertrauenswürdigkeit. Mayer et al. (Winkler, 2012) nennt drei Faktoren um die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit einer Person zu beschreiben: Die wahrgenommene Kompetenz, das wahrgenommene Wohlwollen und die wahrgenommene Integrität einer Person.

Interessierte finden mich in der Regel über eine Suchmaschine im Netz und der erste Kontakt den sie mit mir haben, ist meine Website. Dort beschreibe ich nicht nur meine formalen Qualifikationen und Erfahrungen, nenne meine Zugehörigkeit zu Berufsverbänden, sondern lasse auch ehemalige Kund\_innen über mich zu Wort kommen. Mein Angebot habe ich transparent dargestellt, ich beantworte häufig

gestellte Fragen und ich gehe mit meinem Angebot auf mögliche individuelle Bedürfnisse meiner Interessent\_innen ein. Ich stelle Nähe her durch aktuelle

professionelle Bilder, die nicht bearbeitet sind und über eine Seite mit Persönlichem über mich. Im Netz ist mehr über mich zu finden, wie ältere Bilder, Interviews mit mir, Forumsbeiträge oder politische Bekenntnisse. Aber nichts hindert daran, mich als integre Person wahrzunehmen.

Wenn dann jemand Kontakt mit mir aufnimmt, oft bereits mit dem Anliegen, hat die Person sich schon für ein onlineCoaching bei mir entschieden und will entweder sofort oder zu einem bestimmten Termin beginnen. Dies ist für beide Seiten eine gesichtswahrende Version des Erstgesprächs: mir muss niemand absagen und mir wird nicht abgesagt.

Da die Menschen sich für ein onlineCoaching entscheiden, sehen sie offensichtlich kein Problem für sich, dass der Kontakt nur schriftlich stattfindet. Zu Beginn meiner Arbeit online habe ich noch ein Treffen von Angesicht zu Angesicht angeboten, das aber nie in Anspruch genommen worden ist. Zudem hatte ich noch nie den Fall, dass jemand anonym beraten werden wollte.

Sehr wichtig bei einer Arbeit im virtuellen Raum scheint mir zu sein so etwas wie eine virtuelle Präsenz zu entwickeln. Im direkten Kontakt bekommen wir mit, dass unser Gegenüber gerade aus dem Kontakt geht, weil ein Termin im Kalender gesucht wird. Online muss ich dafür sorgen, dass meinem Gegenüber bewusst ist, dass ich da bin, also so wie ein Kunde, der mir schrieb: „Danke fürs Zuhören – das können Sie wie sonst niemand auch über E-Mail.“ So bemühe ich mich auf Anfragen möglichst noch am selben Tag zu antworten und ich sichere zu, einen Coachingraum innerhalb von 48 Stunden bereit zu stellen. Dies unterstützt sicherlich auch das wahrgenommene Wohlwollen und die wahrgenommene Integrität.

Für die Vertrauensbildung ist es mir auch wichtig, dass ich technisch den state of the art erfülle. So arbeite ich auf einer webbasierten, SSL-verschlüsselten Coachingplattform, einer individuellen Anpassung des Lern-Management-Systems Moodle. Um der Komplexität der Prozesse gerecht werden zu können, nutze ich eine Forenstruktur. So kann ich verschiedene Schwerpunkte setzen und Dialoge finden thematisch statt, sodass der Prozess nicht nur übersichtlich ist, sondern auch nicht-linear stattfinden kann – also nicht wie bei E-Mails: Re: Re: Re: Re:

Mein Onlineangebot umfasst Coaching, Supervision und Lehrsupervision. Unter onlineCoaching verstehe ich kurze Prozesse, in denen es in erster Linie um die Lösung eines aktuellen Anliegens geht. Längerfristige Begleitprozesse, deren Schwerpunkt auf der Entwicklung professionellen Handelns, der Professionalisierung liegt, wie z.B. die Übernahme einer neuen Position, eine anlassfreien Reflexion oder Fallsupervision bezeichne ich als onlineSupervisionen. Diese Unterscheidung ist für mich insofern sehr wichtig, weil das Setting unterschiedlich gestaltet werden muss.

Der Einstieg ist für beide Verfahren gleich: Sicherheit und Orientierung durch Informationen über die Besonderheiten computervermittelter Kommunikation, wie ich arbeite, wie man auf der Plattform arbeiten kann, die Klärung des Anliegens und der

Kontrakt. Ein wesentlicher Bestandteil des Kontraktes ist meine Zusicherung, innerhalb von 48 Stunden von Montag bis Freitag auf einen Beitrag zu reagieren. Diese Verlässlichkeit ist wichtig für eine virtuelle Präsenz, das wahrgenommene Wohlwollen und die wahrgenommene Integrität.

Beim onlineCoaching gibt es einen hohen Leidensdruck und die Reaktionssgeschwindigkeit auf meine Beiträge ist sehr hoch. Hier steuere ich über meine Reaktionszeiten. Es zeigt sich vor allem der Effekt der psychologischen Anonymität und ihre Folge, die private Selbstaufmerksamkeit. Dies führt dazu, dass der Prozess deutlich schneller abläuft als In der Präsenz.

Ganz anders entwickelt sich der Prozess bei einer onlineSupervision. Hier gibt es in der Regel keinen Leidensdruck, es werden durchaus Probleme gesehen, aber die müssen nicht sofort bearbeitet werden. Hier muss ich den Prozess gestalten, damit ich bei eventuell auftauchenden Problemen dann so präsent bin, dass ich auch genutzt werde. Je nach Auftrag überlege ich mir Themen, die sinnvoll sind zu bearbeiten, wie z.B. Mein Rollennetzwerk und ‚bespreche‘ meinen Vorschlag mit den Kund\_innen. Bei Lehrsupervisand\_innen vereinbare ich zwei qualitative Beiträge pro Woche und bestimmte Berichte bereits im Kontrakt.

Eine Besonderheit von onlineBeratung ist, dass es quasi nur eine Sitzung gibt, es ist ein fortlaufender Dialog. Beim onlineCoaching wird er von den Kund\_innen forciert, in der onlineSupervision gestalte ich – zumindest zu Beginn – den Dialog. Der fortlaufende Dialog bewirkt, dass der Coaching- bzw. Supervisionsprozess einen anderen Stellenwert im Leben meiner Kund\_innen hat, als ein Prozess in Sitzungen. Durch die fortlaufende Kommunikation wird zudem die Beziehung vertieft.

Nach Ende des Prozesses bleibt der virtuelle Raum noch drei Monate für meine Kund\_innen geöffnet, sozusagen als Sicherheitsnetz. Allerdings hat bisher noch niemand nach Beendigung des Prozesses innerhalb der Zeit noch geschrieben, aber nachgelesen oder etwas für sich gespeichert. Danach gibt es zum Abschluss Reflexionsfragen zum Erfolg und Prozess, nach Anregung von Siegfried Greif mit einer angepassten Kurzform des Change Explorer-Interview-Leitfadens Greif, Franke und Seeberg (2006/2007).

Ein Coaching oder eine Supervision zu beginnen, hat immer etwas von Einer-Katze-im-Sack-kaufen, im Internet dürfte das Gefühl noch stärker sein. Darum ist so wichtig, so viel wie möglich für meine Vertrauenswürdigkeit zu tun. So bekomme ich, wie auch im Präsenzcoaching, ein Vorschuss-Vertrauen, dass es zu erhalten und zu verstärken gilt.

### **Wie das Schreiben zur Vertrauensbildung beiträgt**

Die Kommunikation besteht aus Schreiben und Lesen. Es gibt viele unterschiedliche Ansätze, wie man Text lesen kann und was beim Schreiben in der Online-Beratung zu beachten ist. Kolleg\_innen fragen mich allerdings: „Wie machst du das? Wie kommst du ohne dein Gegenüber zu sehen in Kontakt?“ Eine Frage, die mir als Präsenz-Supervisorin nie jemand gestellt hat.

Die beste Beschreibung, die ich für mich gefunden habe, stammt von Virginia Satir: „Das größte Geschenk, das ich geben kann, ist, den anderen zu sehen, zu hören, zu verstehen und zu berühren. Wenn dies geschieht, entsteht Kontakt.“ Für mich ist das eine Haltung und nicht eine Technik, die man lernen kann. Ich bin neugierig, erwartungsvoll, interessiert an meinem Gegenüber und ich lasse mich berühren vom Text. Es ist auch eine dialogische Haltung: „Letztlich weiß ich nicht, wie deine Situation, deine Probleme zu verstehen sind und was eine angemessene Lösung sein kann; was ich weiß (Information über Fakten oder Konstrukte) und was ich zu erkennen meine und wie ich diese Wahrnehmung interpretiere, will ich dir gerne mitteilen, aber ob es für dich gültig ist, kann ich nicht wissen, und es bleibt deine Aufgabe, es zu überprüfen, es dir zu Eigen zu machen oder zu verwerfen.“ (Schmidt-Lellek, 2007, S.197).

Ich gehe in Resonanz mit dem Text, er löst bei mir Bilder aus und er redet mit mir. Nicht außer Acht zu lassen ist die Tatsache, dass ich nicht durch ein Gegenüber beeinflusst werde, denn es ist so, dass mir z.B. durch den Kopf geht: „Was für ein Dialekt!“ oder „Weiße Socken in Sandalen!“ Die Idealisierung des Gegenübers im Netz – was in Datingportalen manchmal ein Problem ist – ist für Beratungsbeziehungen hilfreich.

Aus dem E-Learning kenne ich die Goldene Regel „Hände weg von der Tastatur, wenn Du emotional bist!“. Dies trifft auch auf die Online-Beratung zu, wenn die Gefühle vom Gegenüber als negativ empfunden werden könnten. Ich musste erfahren, dass auch meine Gefühlszustände wie z.B. Gereiztheit trotz sorgfältigstem Schreiben bei meinen Kund\_innen ankommen.

Wenn ich schreibe, dann schreibe ich nicht für mich, sondern ich habe ein reales Gegenüber, dem ich schreibe. So ist mir auch immer bewusst, dass ich nie weiß, in welcher Situation und mit welcher Befindlichkeit mein Text gelesen wird. Mein Fokus liegt immer darauf, was stützt, stärkt oder was mein Gegenüber in seinem Anliegen weiterbringt.

Zum einen schreibe ich überlegt, andererseits hat mir die Analyse von vier meiner Prozesse durch die Linguistin Weininger gezeigt, wie ich unüberlegt schreibe. Gerade Konfrontation ist bei zeitversetzter Kommunikation schwierig. Weininger (2015) schreibt: «Vor allem der Einstieg in ein Posting erfolgt fast durchweg mit einer positiven Evaluation des Berichts z.B. ‚Wie schön, dass Ihnen das Online-Coaching taugt! 😊‘ oder ‚Das liest sich ja wunderbar‘. Kritische Rückmeldungen erfolgen erst später und abgemildert mit sehr vorsichtigen und abschwächenden Formulierungen. Zumeist werden kritische Bemerkungen auch mit einer positiven Evaluation eingeleitet, wie z.B. ‚Ihre guten Gründe sind wirklich gut! Aber Ihr Muster vor Augen, wünsche ich Ihnen, dass...‘. Ausserdem wählt die Coachin häufig Frageformulierungen anstelle von direkten Aussagen (‚Vielleicht macht es Sinn, [Person X] mal zu erklären, was Sie eigentlich wollten, und was daraus geworden ist?‘). Damit gibt sie ihrer Leserin die Möglichkeit, ohne grosse Hürden zu widersprechen, wenn eine Einschätzung nicht deren Meinung entspricht.» (S. 23)

Weinzinger beschreibt meinen Schreibstil als einen Stil, der sich weniger an schriftsprachlichen Normen orientiert, als an der mündlichen Kommunikation. „Im schriftlichen Umfeld stehen teilweise andere Möglichkeiten zur Verfügung als im Gespräch, um Beziehungen dieser Art zu schaffen und aufrecht zu erhalten. Das beginnt schon bei der Anrede, bei der man sich entscheiden muss, wie formell oder freundschaftlich man miteinander verkehren möchte. In den Untersuchungsdaten

wählt die Coachin die Variante ‚Liebe Frau XY‘, sie bleibt also mit Titel und Nachnamen auf einer professionell distanzierten Ebene, bricht diese jedoch durch die Anrede ‚Liebe‘ (anstelle von z.B. ‚Sehr geehrte‘) zugunsten eines lockereren Umgangstons auf. Diese Kombination von Distanz- und Nähesprachlichen Mitteln zieht sich durch all ihre Postings. So schreibt sie konsequent orthografisch korrekt und in vollständigen Sätzen und vermittelt so das Bild einer gebildeten, kompetenten Schreiberin. Zugleich wählt sie einen unverkrampften Schreibstil: Sie setzt Emoticons, wie 😊, verwendet umgangssprachliche Ausdrücke, wie ‚moin‘ oder ‚fein‘, und lehnt ihre Sprache an prototypisch mündliche Sprachverwendungen an, durch Ausrufe und Gesprächspartikel (‚So, und jetzt...‘, ‚Ah, sie haben schon...‘). Auf diese Weise lesen sich ihre Texte leicht, erzeugen eine ungezwungene Atmosphäre und laden zu einem offenen Austausch ein. Abhängig von Klient und Situation variiert sie die Ausprägungen dieser Sprachmittel etwas, bleibt im Grundsatz jedoch ihrem Stil treu.» (Weinzinger, 2015, S. 22f)

Dies ist eine Art des Schreibens mit der zum Einen Nähe hergestellt werden kann und zum Anderen „... auf institutioneller Ebene die im Coaching erwünschte leichtfüßige Beziehungsgestaltung.“ (Weinzinger, 2016, S.118 f.)

Andererseits weist Weinzinger (2016) auf ein Dilemma hin, denn die Kommunikation in der Beratung ist ja keine private, sondern eine professionelle. Kund\_innen erwarten von mir Kompetenz und geben mir zum Beispiel aufgrund meines Bildes oder meiner Informationen über meine Ausbildungen ein Vorschuss-Vertrauen. Allerdings muss dieses Vertrauen immer wieder bestätigt werden.

Mit dem Anspruch einer Beratung auf Augenhöhe verbietet sich eine überlegene Positionierung. „Dies macht einen Aushandlungsprozess erforderlich, in dem Kompetenz und Wissen stetig implizit angezeigt werden muss, um Vertrauen zu erhalten und die Rollen der Beteiligten zu legitimieren, das heißt die Autorität der Coachin/des Coaches herzustellen und aufrecht zu erhalten.“ (S. 120 f.)

Die Analyse zeigt, dass mir das gemeinsam mit meiner Kundin in einem Balanceakt gelingt: sie die Expertin für ihr Erfahrungswissen und ich die Expertin für den Prozess und fachbezogenes Wissen. „Verschiedene Arten des Anzeigens von Wissen und Nicht-Wissen auf Seiten der Coachin wie auch der Klientin tragen dazu bei, die Coachin als vertrauenswürdig zu bestätigen.“ (S. 138)

Auch geschriebene Sprache ermöglicht also die Entwicklung von Nähe und Vertrauen und einen Beziehungsaufbau.



## **Was sind für mich die besonderen Vorteile von onlineSupervision?**

onlineSupervision ist immer auch Reflexion des eigenen beruflichen Handelns. Hier unterstützt das Schreiben aus mehreren Gründen: Schreiben entlastet, schafft Distanz und einen Perspektivenwechsel, strukturiert, überprüft, vergleicht. Schreiben übt, Gefühlen Ausdruck zu verleihen, fördert die Selbstreflexionsfähigkeit und führt allein zu Erkenntnissen und Einsichten. Beim Schreiben kann man sich ganz auf sich selbst konzentrieren, weil es keine verbalen oder nonverbalen Reaktionen oder sonstige ablenkende Faktoren wie in einem Gespräch gibt. Man ist frei von Erwartungs- und Handlungsdruck, sofort reagieren zu müssen.

Nach meinen Erfahrungen kommt onlineSupervision dem Anspruch der Beratung auf Augenhöhe näher als eine Präsenzberatung. Online äußern Kund\_innen deutlich ihren Ärger oder Unmut über mich, wenn sie mit etwas nicht einverstanden sind, was ich von Angesicht zu Angesicht so nicht kenne. Vermutlich ist es leichter, wenn man mir dabei nicht ins Gesicht sehen muss. Wenn ich z.B. eine kreative Übung einsetze, muss ich nicht nur eine verständliche Anleitung dazu schreiben, ich gebe sie auch in die Hände und damit in die Verantwortung meiner Kund\_innen. Die Supervision findet dort statt, wo eine Kund\_in sich aufhält. onlineBeratung bietet zudem psychologische Anonymität und Rückzugsoptionen, die es im persönlichen Kontakt so nicht gibt. Eine Kundin berichtete, dass sie – wenn ihr meine Reaktion nicht gefällt – erstmal ihren Laptop schließt.

Eine onlineSupervision besteht nicht aus einzelnen Sitzungen, sondern nur aus einem fortlaufenden Dialog und findet nicht bei mir sondern bei der Supervisand\_in statt. Dadurch kann sie die Funktion einer Professionalisierungsbegleitung wesentlich besser erfüllen, als eine Präsenzsupervision.

Zunehmend erkenne ich den Wert der Schriftlichkeit. Natürlich würde manches mündlich viel schneller gehen und mehr Information vermittelt werden. Beim Schreiben hingegen wird mehr fokussiert und nach- und überdacht und kann immer wieder nachgelesen werden. Auch die Erkenntnisse sind nicht flüchtig, sondern sind festgehalten. Ich kann mit dem kopierten Text der Supervisand\_innen arbeiten, um zum Beispiel etwas deutlich zu machen, was sich mündlich durchaus als schwierig erweisen kann, z.B. wie unterschiedlich über zwei Klientinnen berichtet wird. Mein Eindruck ist, dass onlineProzesse nachhaltiger sind, als die in der Präsenz.

Um die zeitversetzte Kommunikation nicht noch mehr zu verlangsamen, frage ich mich immer wieder: Muss ich das wirklich wissen? Oder wäre es nur interessant und würde meine Neugier befriedigen? Andererseits muss ich meine Antwort so gestalten, dass die Kommunikation im Fluss bleibt. Zum einen arbeite ich mit Fragen zur Selbstreflexion, um anzuregen in Ecken zu sehen oder auch um Ecken. Manchmal gibt es Lernen am Modell: „Und jetzt werden Sie mich sicher fragen ...“. Zum anderen entstehen bei mir beim Lesen Bilder im Kopf, die ich meist meinen Kund\_innen zur Verfügung stelle. Es fasziniert mich immer, wie dadurch ein schneller Zugang zu Erkenntnis und zu einer Lösung möglich ist.

Vor allem schätze ich die Zeit, die ich habe um mich mit meiner Resonanz auf den Text auseinanderzusetzen, nachzugehen was meine Anteile dabei sind, schneller Spiegelphänomene erkennen zu können und um über die passende Intervention nachzudenken.

Nicht unerwähnt lassen möchte ich die zeitliche und räumliche Flexibilität, die natürlich nicht nur meine Kund\_innen haben, sondern auch ich. Für mich ist das ein sehr großer Vorzug.

### **Was sind mögliche Befürchtungen, Nachteile und Grenzen von onlineSupervision?**

Dadurch, dass ich mit meinen onlineKund\_innen in einem fortwährenden Dialog bin, sind sie mir näher und präsenter als die, die nach einer Sitzung nach Hause gehen. Als ich dann technisch mobil geworden bin, bevölkerten meine Kund\_innen auch noch meine Wohnküche. Ich musste also eine neue Art der Abgrenzung lernen.

Ungewohnt ist auch die Abhängigkeit von Technik – nicht nur, dass sie funktioniert, sondern auch die Beratungssoftware, die man benutzt, beeinflusst die Beratung. Zudem muss man aus meiner Sicht bereit sein, sich zumindest mit den Sicherheitsaspekten der Datenübertragung auseinanderzusetzen. Was ich so beobachte, scheint hier ein Mittelweg nicht so einfach zu finden zu sein: es gibt Kolleg\_innen, die die Implikationen der Nutzung des Internets völlig zu ignorieren scheinen, während sich andere ihre Beratungssoftware selbst programmieren oder programmieren lassen, die sie dann vermarkten wollen.

Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit sind eine wesentliche Basis für erfolgreiche onlineBeratung, damit sich Menschen, die sich vertrauensvoll mit ihren Anliegen an uns wenden sich nicht im virtuellen Nirwana verloren fühlen.

Online zu beraten hat mich und meine Arbeitsweise auch in der Präsenz – verändert. Ich fand das immer selbstverständlich, dass Menschen mit ihren Anliegen zu mir kommen. Online bin ich immer sehr berührt, welchen Vertrauens-Vorschuss Menschen mir gewähren, wenn sie mir ihr Anliegen darlegen. Das zeitversetzte Arbeiten hat mich viel konsequenter lösungs- und ressourcenorientierter werden lassen. Zudem „... erfordert diese Form des textbasierten Online-Coachings (noch) mehr Demut von Ihnen als im Präsenz-Coaching. Klienten können und müssen noch mehr selbst leisten. Sie sind noch ein Stück weniger aktiv in Ihrer Coaching-Expertise oder gar als Ratgeber gefragt als im Präsenz-Coaching, sondern eher als achtsame Prozessbegleiter.“ (Nohl, 2015) Und nach meiner Erfahrung, muss man auch gegebenenfalls um Entschuldigung bitten können.

Bisher gab es kein Anliegen, dass sich nicht online bearbeiten ließ. In der Regel kann man davon ausgehen, dass die Interessierten wissen, dass ich sie weder sehe noch höre. Wenn jemand mit einem rhetorischen Problem zu mir kommt, würde ich ihn nicht sofort abweisen. Denn es hat sich gezeigt, dass sich mündliche wenig effektive Sprachmuster auch im Schriftlichen zeigen, wie z.B. ellenlange Monologe um das eigene Wissen zu präsentieren oder „nicht zuhören“.

In der Literatur wird immer wieder darauf hingewiesen, dass man als Online-Berater\_in eine Affinität und Lust zum Schreiben braucht. Ich kann dem so nicht zustimmen. Ich verspüre wenig Lust zum Schreiben, aber viel zum Kommunizieren und mit Menschen in Kontakt zu kommen, eine Beziehung aufzubauen, auch mit denen, die ich nie von Angesicht zu Angesicht sehen werde.

Sicherlich ist onlineCoaching und onlineSupervision nicht für jede\_n das passende Verfahren. In einer Supervision habe ich gelernt, dass nicht mit allen Menschen ein Text sozusagen spricht. Er löst bei ihnen keine Resonanz aus, keine Bilder. Ich stelle es mir sehr schwer und aufwändig vor, sich Text ausschließlich analytisch erschließen zu müssen. Für potentielle Kund\_innen scheint das Schreiben die Hürde zu sein, aber anders, als man sofort meinen könnte. Psychosoziale Online-Beratungsangebote würden nicht angenommen werden, wenn es nicht auch Kindern, Jugendlichen und den sogenannten bildungsfernen Schichten gelingen würde, ihre Anliegen schriftlich auszudrücken. Es scheint eher das Thema zu sein, dass man sich beim Schreiben deutlicher festlegt als beim Reden und das Um-den-heißen-Brei-Reden oder das Zu-Texten wird sofort sichtbar.

Vor sechs Jahren schrieb ich als Fazit eines Artikels (Koch, 2012), das für mich heute noch gilt, auch für die onlineSupervision und die onlineLehrsupervision: „Für mich hat onlineCoaching einen ganz besonderen Zauber: ich begleite einen Lern- und Entwicklungsprozess, einen Weg von der Erfahrung zum Lernen aus Erfahrung, der durch die Verschriftlichung nachvollziehbar wird. Dieser Prozess hat seine eigene Zeit und seinen ganz eigenen Rhythmus. Ich schätze es, dass ich im onlineCoaching meinen Kundinnen und Kunden die Steuerung dieses Prozesses weitestgehend übergeben und ihren Bedürfnissen entgegenkommen kann. Die Verlangsamung durch das zeitversetzte Schreiben und Lesen, die Möglichkeit in Ruhe nachdenken zu können, ist gerade in der heutigen Zeit, in der alles schnell gehen muss und verglichen mit der ungeheuren Geschwindigkeit in der Face-to-Face-Kommunikation eine Wohltat.“

#### Literatur

Greif, S., Franke, K. & Seeberg, I. (2006/2007). *Studienprojekt Coaching WS.*, unveröffentlichtes Manuskript.

Koch, B. (2012). *OnlineCoaching: Wenn nur der Text spricht*. <http://www.personalmanagement.info/hr-know-how/fachartikel/detail/onlinecoaching-wenn-nur-der-text-spricht/> (3.07.2018) sowie als PDF-Datei unter [https://www.das-onlinecoaching.com/onlinecoaching/?file=files/dload/onlineCoaching\\_Wenn-nur-der-Text-spricht\\_Brigitte-Koch.pdf](https://www.das-onlinecoaching.com/onlinecoaching/?file=files/dload/onlineCoaching_Wenn-nur-der-Text-spricht_Brigitte-Koch.pdf) (31.08.2018).

Nohl, M. (2015). *Online-Coaching*. CreateSpace Independent Publishing Platform (26. September 2015).

Satir, V. <http://www.sasserlone.de/autor/101/virginia.satir/> [23.07.2018].

Schmidt-Lellek, C. J. (2007). Was heißt „dialogische Beziehung“ in berufsbezogener Beratung? Das Modell des Sokratischen Dialogs. Schreyögg, A. & Schmidt-Lellek,



C.J. (Hrsg.). *Konzepte des Coaching*. S. 189–203). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Weinzinger, C. (2015). Beratung und Coaching am Bildschirm. In: *Panorama 6* | 15, 22-23.

Weinzinger, C. (2016). "genau darum gez doch" - (Nicht-)Wissenszuschreibungen als vertrauensbildende Maßnahmen im Online-Coaching. Gross, A. & Harren, I. (Hrsg). *Wissen in der institutionellen Kommunikation*. S. 113-143. Frankfurt a.M.: Peter-Lang-Verlag (= Forum Angewandte Linguistik).

Winkler, B. (2012). Traust du mir – traue ich dir. Wie entsteht Vertrauenswürdigkeit? *OrganisationsEntwicklung* Nr. 1|2012, 24–31.