

Kollegiale Beratung Online – nachhaltig wirksam

Dokumentation eines Fallberatungsprozesses auf kokom.net

Die Autorin, Beate Kamp, hat diese reflektierte Dokumentation einer Online-Fallberatung 2013 nach dem Heilsbronner Model (vom 18.11. bis zum 01.12.2013). in der Abschlussphase ihres Studiums der Sozialen Arbeit an der Hochschule München im Studiengang BASAonline, 2015 erstellt. (1) Frau Kamp leitet derzeit (2020) das Bildungszentrum des Stephanuswerks Isny. Ihr erneuter Rückblick auf die verändernde Wirkung dieser Online- peer-to-peer- Beratung, betont im Mai 2020, noch mitten in der ‚Corona-Krise‘, den Aspekt der Nachhaltigkeit: „Veränderungsprozesse brauchen viel Zeit und beginnen in uns selbst“.

Das nachfolgend mehrfach erwähnte viersemestrige Modul WTP [„wissenschaftlicher Theorie-Praxistransfer“] verbindet alltägliche Berufstätigkeit der Studierenden und deren berufsbegleitendes Studium durch eigene Kollegiale Beratung Online in zumindest zwei Prozessen. Die Beratungsgruppen arbeiten allein, ohne Benotung und Kontrolle, in vertraulichen, geschützten Onlineräumen; erwartet werden nach Beendigung schriftliche Reflexion und Feedback. Diesem Studiengangskonzept (2) verdanken wir so wesentliche Ergebnisse der Evaluation der asynchronen, textbasierten Kollegialen Beratung Online auf kokom.net.

Die Plattform unterstützt die Strukturierung des Online-Prozesses nach dem Heilsbronner Modell (3); die Aufgabenstellung eines jeden Schrittes ist – wie im Online-Beratungsraum auch – im nachfolgenden Bericht jeweils eingefügt (Kasten).

Kollegiale Beratung Online im Heilsbronner Modell	
Kollegiale Beratung	Dateien Mitglieder Die Schritte... Löschen Bearbeiten Einladungen
1. Schritt: Startfähig?	alle
2. Schritt: Vortragen des Falles / der Problemsituation	Fall-GeberIn
3. Schritt: Nachfragen	BeraterInnen
4. Schritt: Sammeln von Einfällen	BeraterInnen
5. Schritt: Rückmeldung	Fall-GeberIn
6. Schritt: Sammeln von Lösungsvorschlägen	BeraterInnen
7. Schritt: Rückmeldung	Fall-GeberIn
8. Schritt: Allgemeiner Austausch	alle
9. Schritt: Abschluss	alle
10. Schritt: Meta-Runde	alle

Redaktionelle Vorbemerkung und Bearbeitung:
Wolfgang Schindler, im Mai 2020

Dokumentation: Beate Kamp, Juli 2015

Wichtigste „Studienarbeit“ und zugleich Erfahrung im WTP ist und bleibt für mich die Kollegiale Beratung auf kokom.net nach dem Heilsbronner Modell.

Ehe ich einen der zwei sehr intensiven Beratungsprozesse, die ich auf kokom.net in unterschiedlichen Gruppen erleben durfte, versuche darzustellen ohne die Vertraulichkeit

zu verletzen, möchte ich noch feststellen, wie treffend für mich die Hypothese „Distanz führt zu mehr Nähe“ (4) erlebbar wurde:

„Jüngere psychologische Studien (2013) zu Auswirkungen computervermittelter Kommunikation (getrennt lebender Paare) belegen erneut eindeutig, dass die Bereitschaft, sich zu öffnen, über sich zu sprechen, Gefühle zu zeigen („Selbstoffenbarung“) zunimmt, wenn die Gesprächspartner a-synchron, textbasiert und mobil miteinander kommunizieren - anders als bei Gesprächen ‚face-to-face‘, über Telefon oder Skype. Das passt zu den Ergebnissen früherer Studien (1996, 2002), wonach a-synchrone, textbasierte Kommunikation zu verstärkter Selbst-Explikation führt und zum Bemühen, Unsicherheiten in der Kommunikation zu vermindern.“ (5)

Mehrfach habe ich erlebt, dass Öffnung in Online-Beratungsprozessen gut gelingt, dass Reflexions- und Veränderungsprozesse angestoßen werden, dass es jedoch auch sehr wichtig ist, sorgsam zu formulieren, um zum einen gut verstanden zu werden, zum anderen um bei Rückmeldungen nicht zu verletzen.

Im Folgenden habe ich eine Prozessbeschreibung dargestellt, die Textteile aus dem Beratungsprozess im November/Dezember 2013, WTP 1, 5. Semester herausgreift, die bedeutsam waren und die dennoch präsentiert werden können. Die Vertraulichkeit im Beratungsprozess war und ist oberstes Gebot! Ich berichte also nicht über Inhalte, sondern über den Prozess und verwende Inhalte nur, wenn sie so neutral sind, dass sie die Vertraulichkeit nicht gefährden.

Ich habe also für die hier angebotene Darstellung aus 53 Seiten Word-Dokument über einen intensiven Beratungsprozess Allgemeinaussagen herausgegriffen, die den Prozess verdeutlichen und zur Veröffentlichung geeignet sind. Ich war selbst Fallgeberin, so viel möchte ich gerne mitteilen. Ich konnte daher die Erfahrung, wie eine kollegiale Beratung auf kokom.net wirkt, unmittelbar machen. Ich habe in diesem Beratungsprozess viel gegeben und noch viel mehr zurückbekommen.

Diese 10 Schritte strukturieren und ordnen den Beratungsprozess, der Zeitrahmen ist klar, wenn alle gut mitarbeiten – wir waren zu fünft in der Gruppe.

1. Schritt - Startfähig?

Der Fallgeber hat zur Gruppenbildung eingeladen und steht somit bereits fest. Das zweite angemeldete Mitglied ist Moderator. Der Raumeigner bzw. Fallgeber kann dies ändern. Prüfen Sie bitte, ob sie unbeschwert eine Beratung in dieser Gruppe anfangen können.

Zeitmanagement: Wenn jede/r TeilnehmerIn mindestens einmal am Tag mitarbeitet, ist der Fall in ca. 5 - 10 Tagen bearbeitet.

Als FallgeberIn: Teilen Sie der Gruppe mit, in wievielen Tagen Sie Ihren Fall bearbeiten möchten.

Als BeraterIn: Teilen Sie der Gruppe mit, ob Sie sich auf diesen Zeitrahmen einlassen.

Die Fallgeberin **F** öffnete einen Raum auf kokom.net und lud am 18.11.2013 zur Gruppenbildung ein. Gruppenmitglied **M** übernahm als erster der Gruppe Beigetreter die Moderation. Gruppenmitglieder **I**, **R** und **B** traten als Berater bei. Der Raum wurde dann von **F** rasch geschlossen, um keine weiteren Berater mehr aufzunehmen.

Zuerst wurde die Arbeitsweise geklärt. Ein Tag Lücke im Beratungsprozess wurde von allen genehmigt, Vorkenntnisse über das Heilsbronner Modell wurden mitgeteilt und erfragt. **F** wurde dann offiziell von **M** gebeten, den Fall vorzustellen. **I**, **R** und **B** wurden gebeten, auf die Reihenfolge der Informationen, auf Empfindungen oder Assoziationen zu achten, die der Bericht bei ihnen auslösen würde. Anschließend, das wurde von **M** gleich angekündigt, sei dann die Möglichkeit für Fragen. Alle Berater erklärten sich durch kurze Statements mit der Vorgehensweise einverstanden.

2. Schritt - Vortragen des Falles - der Problemsituation

Der Fall wird vorgestellt und der Fallgeber versucht das Problem so gut wie möglich zu fokussieren. Der Moderator leitet zum nächsten Schritt über, wenn er sich beim Fallgeber vergewissert hat, dass der Fall vorgestellt ist!

Regel: Die Berater folgen aufmerksam und konzentriert dem Bericht und achten z.B. auf die Reihenfolge der Informationen, Empfindungen oder Assoziationen, die der Bericht bei ihnen ausgelöst hat. In diesem Schritt schreibt nur der Fallgeber.

F trug den Fall am 20.11.2013 sehr ausführlich, offen und auch lebendig vor. Sie war motiviert durch die ermutigenden und einladenden Worte der Gruppe und fühlte sich sicher im Raum auf kokom.net, hatte sich aber auch nochmals vergewissert: *„Ich habe vorab nochmals eine ganz große Bitte, ich weiß, es ist euch eh selbstverständlich, aber ich muss es nochmals schreiben. Ich habe nichts davon, einen Fall zu ‚erfinden‘, nur dass hier im Raum was bearbeitet wurde und wir unser WTP-Modul haben. Ich lebe überall von Authentizität, so auch hier. Das, was ich jetzt so mit euch teile, braucht daher euren ganz besonderen Schutz und ich bitte um absolute Vertraulichkeit, auch darum, dass wir nicht so zwischen Tür und Angel irgendwo an der Hochschule drüber reden oder so. Bitte gar nirgends, nur hier. Ich bitte euch um einen Schutzraum, hier auf kokom.net.“*

Die Berater „lasen“ zu [statt: „hörten“ zu; Erläuterung: WS], sicherten absolute Vertraulichkeit zu, und dann beschrieb die Fallgeberin die Situation, bei der es um eine berufliche Problemlage im sozialen Bereich mit vielen Facetten ging.

3. Schritt - Nachfragen

Jetzt sind die Berater an der Reihe und stellen Informations- und Verständnisfragen an den Fallgeber. Nicht alle müssen Informations- und Verständnisfragen stellen! Teilen Sie bitte kurz mit, wenn Sie keine Frage haben. Diskutieren Sie hier nichts! Stellen Sie nur Rückfragen, die Ihnen helfen, den Fall besser zu verstehen und mischen Sie keine eigenen Vermutungen und Informationen an dieser Stelle mit hinein.

Der Moderator fordert den Fallgeber zur Beantwortung auf und leitet danach zum vierten Schritt weiter.

Regel: Es sind nur Informations- und Verständnisfragen erlaubt. Keine Diskussion, keine Vermutungen, Spekulationen etc.!

Die Berater durften nun Informations- und Verständnisfragen an die Fallgeberin stellen. Wer keine Frage hatte, sollte das zumindest kurz mitteilen, damit der Moderator **M** zum nächsten Schritt überleiten konnte. Der Moderator passte gut auf, informierte noch einmal, dass hier nichts zu diskutieren sei, dass hier eigene Vermutungen, Informationen usw. nichts zu suchen hätten. Alle hielten sich gut daran.

Am 22.11.2013 kam von **M** ein Dank für die recht vielen Fragen an die Berater. **M** gab der Fallgeberin nochmals Motivation, indem er verdeutlichte, wie wichtig den Beratern der Fall sei, wenn sie so viele Nachfragen hätten. Es gab unter anderem sehr strukturiert durchnummerierte Fragen, die einfach auf Fakten bezogen waren. Eine Skalierungsfrage war auch dabei. Es gab auch spontane Fragen, die aus dem Gefühl heraus gestellt wurden und ein paar provozierende Fragen.

Die Beantwortung der Fragen erbrachte für die Fallgeberin wichtige Erkenntnisse, bereits in diesem Stadium - das teilte sie auch mit.

4. Schritt - Sammeln von Einfällen

Die Gruppe der Berater sammelt Assoziationen, Empfindungen, Phantasien, die die Situation bei ihr ausgelöst hat. Hilfreich ist es, eigenen Einfällen Raum zu geben.

Z. B. mit wem identifiziere ich mich am meisten, warum? Löst eine Information bei mir Ängste oder Freude aus? Habe ich mich gelangweilt oder bin ich abgeschweift, als ich den Fall las? Hat irgendetwas meine Phantasie angeregt? Habe ich Assoziationen, die scheinbar gar nichts mit dem Fall zu tun haben? usw.

Dies alles können Sie für den Fallgeber jetzt notieren, denn es könnte für ihn / für sie wichtig sein.

Vermeiden Sie aber bitte alles nach dem Motto: ‚Das kenne ich schon, das habe ich auch schon erlebt.‘ (dazu können Sie sich im 9. Schritt äußern!) Bleiben Sie beim Fall!

Der Moderator **leitet** zum nächsten Schritt weiter, wenn sich die Berater geäußert haben. Kurze Nachfrage bei den Beratern!

Regel: Der/Die FallgeberIn hält sich während dessen ganz zurück. Er soll sich darauf konzentrieren alles aufzunehmen, was den Beratern zu seiner Situation einfällt und geht darauf im nächsten Schritt ein.

Moderator **M** leitete über und lud die Berater ein, Einfälle zu nennen, die der Fall bei ihnen ausgelöst hat. Nur nicht nach dem Motto ‚das kenne ich, das habe ich auch schon erlebt ...‘. Eher Gefühle, Assoziationen, Phantasien waren hier gefragt. Die Fallgeberin wurde dazu eingeladen, sich zurückzulehnen und einfach „zuzulesen“. Von den Bildern der Berater werden hier nun einige wörtlich übernommen, weil hierdurch die Anonymität des Falles nicht gefährdet ist:

- *Die Glücksspirale, die zu einem Teufelskreis werden kann: Diese Bild zeigt für mich, dass Karriere sehr schnell zur Belastung werden kann*
- *Die Perle, die die Fassung verliert. Ohne Fassung haben wir keinen Halt und taumeln und schlingern*
- *Angekommen im Nicht-Angekommen sein*
- *Immer weniger Zeit für diese Menschen*
- *Ich bin absolut begeistert von EUCH! Vielen Dank, dass ich das so erleben darf. Das baut mich gerade sehr auf*
- *Achterbahnfahrt*
- *Eine große, starke, tapfere und mutige Löwin*
- *Da brüllt wirklich die Löwin*
- *Da würde ich persönlich zur Zeit eher den Geparden in Dir sehen als den Balu...*
- *Sorgen, dass Du in der Geisterbahn unter die Räder kommst*
- *Aus meiner Sicht bist Du allerdings die starke und kluge Löwin, die sich vor Geistern nicht zu fürchten braucht*
- *Basisbezug*
- *Oberflächlich opfert man dafür "kostbare Zeit", die an anderer Stelle dann fehlt (oder aber zusätzlich obendrauf als Mehrzeit gesetzt wird)*
- *Das eigentlich kostbare aber ist in der Sozialen Arbeit der Klient selbst mit seinen Anliegen, Problemen und Fragestellungen, denn ohne ihn gäbe es auch keine Leitungsaufgaben*
- *Leitung heißt immer auch, dass man die Situation der Mitarbeiter auch beurteilen kann*
- *... und da habe ich Dich schon zum ersten Mal bewundert, wie konsequent Du diesen Weg trotz der Zeitbelastungen durchziehst, zum zweiten habe ich Deine innere Ruhe bewundert, die Du Dir wohl immer noch behalten hast*
- *Deine Schilderung der Situation strahlt trotz (...) eine enorme Ruhe aus*
- *Allerdings wurde ich beim Lesen innerlich auch zornig und wütend*
- *Wer sich nur ansatzweise an eines der Löwenkinder wagt, wird sofort mit dem gefährlichen Blick der Löwenmutter zurück in die Savanne geschickt*

5. Schritt – Rückmeldung

Der Fallgeber sagt den Beratern, welche der Assoziationen ihm wichtig geworden sind (z.B. sind dadurch neue Perspektiven etc.) und teilt dem Moderator mit, dass seine Rückmeldung beendet ist. Der Moderator fordert die Berater zum nächsten **Schritt** auf.

Regel: Nur der Fallgeber äußert sich! Die Berater nehmen seine wichtigen Informationen auf und bedenken sie im Hinblick auf den nächsten Schritt, in dem wieder ihre Ideen gefragt sind.

Die Fallgeberin teilte am 26.11.2013 mit, welche Assoziationen ihr wichtig sind, z. B.

- Übersatt mit „Glück“, Achterbahn, ja
- Ich fühle sie nicht immer, die kämpfende Löwin
- Ich schüttele meine Mähne und kämpfe
- Ruhe ja, aber nicht durchgängig, aber sie ist rasch wieder da

6. Schritt: Sammeln von Lösungsvorschlägen

Jetzt sammeln die Berater Lösungsvorschläge, die sie dem Fallgeber mitteilen. Er soll sich darauf konzentrieren alles aufzunehmen, was den Beratern zu seiner Situation einfällt und geht selber darauf erst im nächsten Schritt ein. Der Moderator leitet zum nächsten Schritt über, wenn die Berater ihre Beiträge abgeschlossen haben. Kurze Nachfrage bei den Beratern!

Regel: Nur die Berater äußern sich ! Der Fallgeber achtet auf die Lösungsvorschläge, auf die er im nächsten Schritt reagiert.

Jetzt erst durften die Berater Lösungsvorschläge sammeln und vortragen. Die Fallgeberin war ruhig und las mit. Die Lösungsvorschläge können nicht veröffentlicht werden, sie waren sehr konkret und behandelten viel Persönliches oder Betriebsinternes.

7. Schritt – Rückmeldung

Der Fallgeber teilt den Beratern mit, welche **Lösungsvorschläge** ihm wichtig geworden sind und er für sich verwenden will und teilt dem Moderator mit, dass seine Rückmeldung abgeschlossen ist.

Der Moderator fordert alle Gruppenmitglieder zum nächsten Schritt auf.

Regel: Nur der Fallgeber äußert sich!

Die Fallgeberin teilte am 30.11.2013 mit, welche Lösungsvorschläge ihr wichtig sind. Viele der Lösungsvorschläge wurden aufgegriffen, teilweise etwas abgewandelt, vor einigem saß die Fallgeberin ratlos, weil sie es nicht für umsetzbar hielt.

8. Schritt - Allgemeiner Austausch

Alle Gruppenmitglieder tauschen sich über die angedachten Lösungen und die Rückmeldungen dazu aus, sodass Lösungsvorschläge unter Umständen noch einmal verdeutlicht werden können, die nicht an erster Stelle stehen. Ferner besteht hier z.B. die Gelegenheit, erste konkrete Lösungsschritte zu planen. Der Moderator stellt das Ende dieses Schrittes fest (z.B. weil er sieht, dass sich alle geäußert haben) und leitet zum nächsten Schritt weiter.

Hier ist es nun möglich, einige wörtliche Zitate als „Wortfetzen“ stehen zu lassen, ohne die Anonymität des Falles zu gefährden:

(...) schön, wenn wir irgendwann zu einem späteren Zeitpunkt sagen können „ja, daraus habe ich viel gelernt“, „das hat mich stärker, klarer und mutiger gemacht“, „das war eine wichtige Zeit für mich“, „diese Zeit möchte ich nicht missen“, - aber wenn ich ehrlich sein darf, währenddessen (und momentan) denke ich doch eher: „puh – brauch ich nicht“, „will ich nicht“, „warum nur ich“, „das hab ich so nicht bestellt“, „alles ist so anstrengend“, „ich kann nicht mehr“, „ich will nicht mehr“! Aber ich glaube, dass wir (auch wenn es mir nicht immer passt) diese „Zeiten“ aus einem ganz bestimmten Grund bekommen und vermutlich es einen Grund gibt, warum ich sie so und nicht anders für mich erfahre. Ich darf daraus etwas lernen! Und es wird leichter, wenn ich das (auch oder gerade in schwierigen, turbulenten Zeiten) für mich (wieder mal) bewusst verstanden habe. Dann kann ich etwas verändern. Schon alleine das darüber nachdenken, aufschreiben, im Kopfkino durcharbeiten verändert die Sicht auf die Zeit und regt somit den Prozess an (...). Ich gehe in diesem Beitrag bewusst auf keinen unserer Lösungsvorschläge / auf keinen möglichen Weg mehr ein....es ist alles gesagt....ich glaube es ist wirklich ein bunter, starker, blühender Blumenstrauß entstanden

(...) ich bin mir sicher, bereits durch deinen ersten Beitrag am Mittwoch, den 20.11.2013 hat sich vieles in Deiner Wahrnehmung, (...) verändert

(...) Ich bin mir sicher, die nächsten Tage waren immer mal wieder mit kleinen Geistesblitzen gefüllt, die dir zeigten „was läuft hier eigentlich“

(...) und ich bin fest überzeugt, dass vieles nebenbei bei dir ankam, in dir arbeitete und auf den Weg gebracht ist. Vieles das du schon wusstest.

*(...) Geben ist seliger denn nehmen. Allerdings muß das ganze dennoch in einem gesunden Gleichgewicht stehen, damit man am Ende nicht nur selber gibt. Grundsätzlich hat dieser lange Spaziergang mit Dir gezeigt, **dass Du viele Lösungsansätze selbst schon im Kopf hast. Wir waren in vielem nur als Zuhörer dabei und konnten Dir Deine eigenen Gedanken als Spiegel zurückgeben.***

(...) Eine gute Balance von Actio und Passio ist bei diesem Prozess wichtig. Die Ökonomisierung der Hilfe (...) darf sich nicht auf die Arbeit der Mitarbeiter und die Hilfe für Bedürftige dermaßen auswirken. Unter dem Aspekt niemanden enttäuschen bzw. verletzen zu wollen, oder einfach aus einer Kritik- und Konfliktunfähigkeit heraus, gepaart mit einem unermesslichen Harmoniebedürfnis, wird oft die Wahrheit verdrängt oder in

*graue Diskussionszonen verschoben. Das kann bei Mitarbeitern auch in eine Selbstaussbeutung oder in eine persönliche Immigration führen.
(...) Loslassen und darin Vorbild sein!*

Am Samstag, 30.11.2013 schrieb der Moderator:

„nun sind mit heutigem Tag genau zehn Tage seit der Einbringung des Falles (...) vergangen. Wir liegen gut in der Zeit und unsere Lösungsvorschläge können sich wirklich sehen lassen.“

9. Schritt – Abschluss

Jetzt erst teilen die Berater (somit auch der Moderator) eigene Erfahrungen zum Fall mit. Jeder kann kurz berichten, wo er schon einmal selber Erfahrungen mit einem ähnlichen Problem hatte. Dies macht dem Fallgeber deutlich, dass er mit seinem Fall nicht allein ist **und** ermöglicht den Beratern, sich von Anfang an auf den eingebrachten Fall zu konzentrieren.

Der Moderator beendet diesen Schritt (z.B. weil er sieht, dass sich alle geäußert haben), und leitet zur Schlussrunde weiter.

Die Berater durften nun auch eigene Erfahrungen einbringen. Diese waren bereits beim vorhergehenden Schritt enthalten. Eine große Textmenge war in diesem Beratungsprozess geschrieben worden!

10. Schritt - Meta-Runde

Jetzt ist z. B. Gelegenheit für den Fallgeber, sich bei den Beratern zu bedanken oder **Rückmeldung** an den Moderator für die Leitung zu geben. Moderator: Vereinbaren Sie mit den Gruppenmitgliedern: Wer ggf. einen neuen Fall einbringt (und wie dieser Teilnehmer den Raum dafür benennen wird) und wer die Moderation übernimmt und wann der Fallgeber die jetzige Gruppe / den Raum schließen soll.

Eine Beraterin schrieb, dass der Beratungsprozess auf kokom.net Leichtigkeit und Menschlichkeit schenkte, dass dadurch das parallel laufende Schwerpunktmodul nicht ganz so schwer war, dass alles intensiv, bereichernd und aufmunternd war.

Ein Berater dankte dem Moderator für die gute Arbeit, der Fallgeberin für die Intensität und den Beratern für die vielen guten Beiträge. Viel Freude sei da gewesen, trotz vieler nachdenklicher Momente.

Von einer Beraterin kam wörtlich *„Die Zusammenarbeit mit euch hier lief aus meiner Sicht auf einem ganz hohen Niveau ab. Ihr seid alle toll!!!“*

Die Fallgeberin bedankte sich bei jedem namentlich, das kann hier erneut teilweise wörtlich wiedergegeben werden:

(...) ganz herzlichen Dank für deine sehr klaren Worte, für deine starken Bilder und dein unverkrampftes, ehrliches Äußern hier. Du hast mir die Löwin geschenkt und vieles mehr, da war auch Humor drin und eben so eine besondere Form von Ehrlichkeit. Das schätze ich sehr. Ich werde alles nochmals lesen, wenn einige Tage vorbei sind, jetzt muss es erst einmal verdaut werden!

Ich danke dir!

(...) du hast richtig gearbeitet hier, dich ganz intensiv mit meinen (..)themen befasst auch. Von dir kann ich ganz viel nehmen an Lösungsschritten und -ideen und letztendlich wird es doch so einfach wieder. Da war aber vor allem auch viel Verständnis, auch eine Sicht auf Zwänge, in denen ich stehe, hattest du sehr klar. Danke, danke für deine intensiven gut durchdachten Beiträge!

(...) und dir danke ich für das Herz, für die positive Annahme dessen, was ist. Für deine ganz andere Sprache, eine Sprache in Bildern, in Symbolik, mit der ich so gut sein kann... Ich danke dir für die Nähe, die wir auch schon in anderen Modulen hatten und die uns in diesem Beratungsprozess getragen hat! Danke!

(...) zuletzt mag ich dir danken. Was warst du für ein genialer Moderator! Was hast du den Rahmen gut gehalten und noch viel mehr als das, du hast uns begleitet und ich bin so froh, dass du dich auch eingebracht hast. Ich spüre viel Liebe, viel Spiritualität in deinem Schreiben und du hast ganz schön was angeschoben in mir, das braucht jetzt Zeit zum Wachsen und Reifen und es wird gut sein, denn ich bin voll Vertrauen. Ganz herzlichen Dank!

Am 01.12.2013 war der Fall abgeschlossen, die Beratung beendet und der Raum wurde geschlossen, aber noch nicht gelöscht, um für meine jetzige Arbeit am ePortfolio noch verfügbar zu sein.

Meine Erkenntnisse aus dem Beratungsprozess:

Ein unglaublich intensiver, offener Dialog war das auf kokom.net. Die Schutzbedürftigkeit der Texte wird jetzt, beim Erstellen des Portfolios nochmals deutlich. Eine erneute Betroffenheit und Reflexion ist beim Überarbeiten soeben entstanden. Es ist gerade ein Blick auf die Zeit vor Weihnachten 2013 möglich, als der Prozess lief und was damals bedeutsam war für das Beraterteam, für die Fallgeberin. Was ist heute, im Mai 2015, daraus geworden?

Die wichtigsten Punkte eines Beratungsablaufs sollten als Ergebnis, als Essenz, zusammengefasst und für eine spätere Überprüfung verwendet werden, insbesondere, wenn es sich um Beratungen mit konkreten Lösungsschritten gehandelt hat. Es wäre sinnvoll, eine Zeit festzulegen, zu der diese Überprüfung stattfindet, damit die Betroffenheit und Intensität nicht im Alltag verloren geht.

Durch das ePortfolio ist es mir nun so ergangen, dass die Realität im Mai 2015 nochmals an der Situation im Herbst/Winter 2013 gemessen wurde. Das ist enorm hilfreich.

Die wichtigsten, gehaltvollsten Erkenntnisse aus der Fallschilderung sowie Assoziationen und Lösungsschritte können hier leider nicht veröffentlicht werden, weil sie an Aktualität und Intensität nicht verloren haben, aber weiterhin unbedingt vertraulich und schutzbedürftig sind.

Es sind heute glücklicherweise bereits Änderungen im Vergleich zur Problemsituation von 2013 deutlich, aber es wurde auch sichtbar, dass manches überhaupt nicht umgesetzt werden konnte und dass eine große Entschlusskraft, aber auch die Ruhe nach der intensiven Zeit des Studiums erforderlich sind, um die nach wie vor dringenden Veränderungen anzugehen. Hier hat die erneute Überarbeitung des langen Textes vom Beratungsprozess Anstoß gegeben zur rechten Zeit.

Im Beratungsprozess wurde ein wichtiges Prinzip aus der Beratung deutlich: „Die Lösung liegt im Ratsuchenden selbst“.

Deshalb ist die Textpassage, die dies verdeutlicht, fett markiert:

„ ... dass Du viele Lösungsansätze selbst schon im Kopf hast. Wir waren in vielem nur als Zuhörer dabei und konnten Dir Deine eigenen Gedanken als Spiegel zurückgeben.“

Ich konnte die Erfahrung machen, dass Online-Beratung intensiv und sehr hilfreich ist und eine Alternative zu persönlichen Beratungsgesprächen sein kann. Teilweise bietet das Setting besonderen Schutz und daher die Möglichkeit, sich mehr zu öffnen als im direkten Kontakt, wenn die Vertraulichkeit sicher und glaubhaft gewahrt wird.

Juni 2020, also 5 Jahre später:

Nach dieser langen Zeit blicke ich nochmals auf den damaligen Beratungsprozess und den Studienabschluss. Der Dialog aus dem Jahr 2013 ist in Erinnerung geblieben, spannend das nochmals zu lesen, auch um zu erkennen, dass sich viel an dem damaligen Fall verändert hat. Was nicht gelöst werden konnte, hat zumindest eine völlig andere Entwicklung genommen und manche Themen scheinen „Dauerbrenner“ zu sein. Ich erkenne ein wenig demütig, Veränderungsprozesse brauchen viel Zeit und beginnen in uns selbst.

Das Prinzip „die Lösung liegt im Ratsuchenden selbst“, das damals schon so wichtig war, habe ich verinnerlichen können. So wie damals die Berater mir mitteilten, dass ich schon viele Lösungsansätze habe, so suche ich selbst stets nach den Lösungen, die die Menschen, mit denen ich im Berufsalltag spreche, bereits schon mitbringen. Die Zeit für diese Gespräche ist mir kostbar und ich ermögliche sie, so oft es geht. Der Berufsalltag, so stelle ich heute kritisch fest, birgt zu viel Reagieren-Müssen, zu viel Bürokratie, zu viel Formalismus auf Kosten von Innovation, auf Kosten von Gestaltungsräumen und Zeit für die Menschen. Gerade deshalb ist es sehr wichtig, immer wieder Freiräume zu schaffen und auch Auszeiten für Teams und deren Reflektion.

Nachdem wir in der Corona-Krise im Frühling 2020 ein Homeoffice-Konzept aus dem Boden stampften und eigentlich umsetzten, ehe es fertig geschrieben war, war wieder spürbar, was in besonderen Zeiten alles möglich ist und wie die Bürokratie dann in den Hintergrund treten muss. Nach der vollständigen Online-Durchführung von Bildungsmaßnahmen der beruflichen Rehabilitation und der Schule besteht seit Mitte Mai eine Kombination aus Präsenz und Homeoffice und da vollständige Präsenzmaßnahmen vielleicht noch lange Zeit nicht möglich sein werden, sind individuelle, passgenaue Online-Lösungen weiterhin wichtig. Grenzen wurden deutlich, zum einen lagen diese in der Person der Lernenden und Lehrenden, zum anderen aber auch in technischen Hürden. Hier wird Entwicklung nötig und auch möglich sein, die uns insgesamt flexibler und individueller handeln lässt – kokom.net kann bei dieser Entwicklung ein wichtiger Baustein für konzeptionelle Arbeit, für Beratungsprozesse und vieles mehr sein.

Aus dem Beratungsprozess aus dem Jahr 2013 ist noch wichtig zu wiederholen, dass Ergebnisse stets zusammengefasst, Lösungsschritte konkretisiert und formuliert, Zeiträume der Überprüfung festgelegt werden müssen. Gerade im sozialen Bereich ist neben der Kommunikation auf klare Umsetzungen zu achten, damit wertvolle Arbeit nicht verloren geht.

Kontakt zur Autorin: b.kamp@ev-heimstiftung.de

Quellen:

- (1) Online-Bachelorstudiengang Soziale Arbeit BASA-online
https://w3so-n.hm.edu/studienangebot/bachelor/soziale_arbeit_basa_online/
- (2) Arnold, P. & Schindler, W. (2018).
Kollegiale Beratung online als Brücke zwischen Studium und Praxis der Sozialen Arbeit.
In P. Arnold, C. Füssenhäuser, & H. Griesehop (Hrsg.), Profilierung Sozialer Arbeit online.
Innovative Studienformate und Qualifizierungswege. Wiesbaden: Springer VS., S. 301ff
- (3) Spangler, G. (2012)
Kollegiale Beratung. Heilsbronner Modell zur kollegialen Beratung
Nürnberg mabase, 2. wesentlich erweiterte Auflage
und
Spangler, G. und Schindler, W. (2016) Das Heilsbronner Modell,
https://www.kokom.net/page_493.html (letzter Zugriff: 1.07.2020)
- (4) Institut für kollegiale Beratung e. V., https://www.kokom.net/p2395411425_416.html
(letzter Zugriff: 14.06.2015).
- (5) Jing, C. und Hancock, J "Absence Makes the Communication Grow Fonder: Geographic Separation, Interpersonal Media, and Intimacy in Dating Relationships, 2013
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jcom.12029/full>