

## 6. SuRe als Applikation: SuRe online

---

*Clemens Seyfried*

Die Begrifflichkeiten im Kontext der Onlineberatung sind weit gestreut und nach Engelhardt & Storch (2013, S. 2) ist es noch nicht gelungen, eine »Theorie der Onlineberatung« zu entwickeln. Es wird auf das Fehlen entsprechender Definitionen der in der Fachliteratur verwendeten Begriffe verwiesen, wie z.B. Onlineberatung, E-Coaching, Online-Counseling, E-Mental-Health, virtuelle Beratung, E-Beratung oder E-Consulting (vgl. Engelhardt & Storch, 2013, S. 2). SuRe online lässt sich diesen Begriffen schwer zuordnen. Ausgehend von SuRe als Form Kollegialer Beratung mit Präsenz der teilnehmenden Personen (Face to Face), wurde das Format SuRe online entwickelt. Eine der Intentionen dabei ist das Angebot der Nutzung i. S. eines Austauschs von Erfahrungswissen und Kompetenzen, die in einer Usercommunity in großer Anzahl vorhanden sind. Positive Wirkungen von Onlineberatung in Bereichen der Selbsthilfe oder Prävention sind nach Eichenberg & Küsel (2016, S. 93) wenig umstritten.

Unter diesem Fokus erscheint der Zusammenhang zwischen Selbstwirksamkeitserwartung von Lehrkräften und Gesundheit sowie Berufszufriedenheit erwähnenswert. Weber (2020, S. 219) fasst Untersuchungen zusammen, nach denen Lehrkräfte mit hoher Selbstwirksamkeitserwartung weniger anfällig gegenüber Burnout und Stress seien. Diese Selbstwirksamkeitserwartung beschreibt Bandura (1997, S. 87) in Abhängigkeit von eigenen Erfahrungen, ob und wie eigenes Handeln gelingt, von beobachteten Erfahrungen i. S. des Modelllernens, von verbaler Unterstützung



Code 4

und von der eigenen emotionalen Lage. Die Bedeutung für die Reflexionsarbeit mit SuRe liegt u.a. in der Möglichkeit, auf die Selbstwirksamkeitserwartung – als sensible Variable für Gesundheit und Berufszufriedenheit – positiv einzuwirken (vgl. Kapitel 4).

Während Erfahrungen des Misslingens eigenen pädagogischen Handelns die Selbstwirksamkeitserwartung negativ beeinflussen, können durch reflexive Bearbeitung diese Erfahrungen »neu erfahren« werden, indem neue Handlungsmöglichkeiten für diese Situation erarbeitet werden, die Situation als bewältigbar eingestuft werden kann und so negative Emotionen ab- und positive Emotionen aufgebaut werden können. Der interaktive, soziale Austausch – auch über die Onlineapplikation von SuRe – ermöglicht den verbalen Zuspruch und eigene, positive Handlungserfahrungen erhöhen die Selbstwirksamkeitserwartung.

In den Phasen der Sammlung von Handlungsmöglichkeiten zeigte sich in der Praxis mit SuRe, dass für schwierige, herausfordernde Situationen, für die es ad hoc kaum eine Perspektive zu geben schien, viele interessante, kreative und nützliche Handlungsmöglichkeiten aus dem Team kamen. Die »Folge« oder »Schlussfolgerung« daraus war, dass dieses Potenzial kollegialer Kompetenzen sich massiv erweitern lässt, wenn eine größere Usergruppe die Handlungsmöglichkeiten einbringt und so das Wissen und den praktischen Erfahrungshintergrund bereitstellt. Sowohl die Diskursbeiträge als auch die Erfahrungen in der kollegialen Beratung führten zur Entwicklung eines Onlinetools.

Bei einer Gegenüberstellung der Face-to-Face Arbeit mit der Onlinearbeit zeigen sich unterschiedliche Akzentuierungen. Werden bei der Onlinevariante mitunter Möglichkeiten der Face to Face Arbeit mit SuRe reduziert (z.B. nonverbale Kommunikation oder Spontanität) so bietet SuRe online auf der anderen Seite auch Vorteile. SuRe online stellt ein niedrigschwelliges Angebot dar. Die Nutzung ist mit geringerem Zeitaufwand verbunden als die Teilnahme an einer kollegialen Beratung vor Ort. Bei der Onlinevariante handelt es sich um ein leicht zugängliches Angebot, das hohe Anonymität bietet und orts- und zeitunabhängig genutzt werden kann. Damit verbunden kann es auch Personen erreichen, die für sich keine Möglichkeit sehen, direkt an einer Face to Face Beratung teilzunehmen.

Bei akuten Herausforderungen besteht zudem die Möglichkeit, zeitnah das Thema in die Onlineanwendung einzutragen. Bereits die Verschriftlichung kann sich als klärungshelfender Prozess herausstellen. Ein positiver Effekt der Onlinearbeit liegt in der Partizipationsmöglichkeit. Alle Nutzerinnen und Nutzer können an den eingebrachten Situationen partizipieren. Durch Suchfunktionen über die Kategorien und Themenfelder ist es möglich, gezielt Handlungsmöglichkeiten in bestimmten Kategorien oder Themenfeldern zu finden, um so Anregungen für die eigene Arbeit zu erhalten.

Die Startseite<sup>1</sup> bietet einen kurzen Überblick zur Anwendung, Informationen zur Anmeldung<sup>2</sup> und ein Erklärvideo.

Beim Öffnen zeigt die Anwendung auf der linken Seite eine Menüleiste für die Navigation mit den einzelnen Funktionen. Für Nutzerinnen und Nutzer ist der Name der Usergruppe zu sehen. Weiter auf der Menüleiste werden wählbare Funktionen aufgelistet. Eine Möglichkeit ist »Alle Fälle durchsuchen«. Damit können bearbeitete Situationen mit Handlungsvorschlägen gelesen werden um z.B. aus diesen für die eigene Arbeit Anregungen zu finden. Bestimmte Auswahlkriterien steuern die Suchfunktion. Dazu gehört u.a. die »Altersgruppe« oder »Schulform«. Weitere Auswahlkriterien stellen unterschiedliche Themenfelder dar (z.B. »Sozialverhalten« oder »Lernen«). Die Suche kann auf eigene, selbst eingebrachte Situationen oder auf individuell ausgewählte Situationen beschränkt werden. Auf dem Dashboard sind drei Optionen zur Ansicht möglich: »Eigene, offene Fälle«, »Neue, aktuelle Fälle« und »Geschlossene Fälle«.

Weitere Funktionen sind »Situationen einreichen« (eine eigene relevante Situation kann eingebracht werden) und »Handlungsmöglichkeiten«. Diese Funktion führt zu Situationsbeschreibungen, um



Code 5



Code 6

<sup>1</sup> Die Anwendung ist abrufbar unter »sure.giz.berlin«, als App unter <https://play.google.com/store/apps/details?id=sure.giz.berlin> oder <https://apps.apple.com/us/app/sure-online/id1568854219>

<sup>2</sup> Kontakt und weitere Informationen zur Anmeldung: [sure@giz.berlin](mailto:sure@giz.berlin)

Abbildung 10: SuRe online

The screenshot shows a web-based application with a green header bar. The header contains a logo of a speech bubble with a question mark, the text 'SuRe online', and a back arrow icon. Below the header, a large green box contains the text 'Situationsbericht einreichen.' in white. Underneath this box, there are two text instructions in bold: 'Denken Sie bitte daran, möglichst kurz die Situation so zu beschreiben, wie Sie diese erlebt haben.' and 'Führen Sie auch an, wie Sie konkret in der Situation gehandelt, reagiert oder was Sie gesagt haben.' Below these instructions are two input fields: a white box for 'Titel der Situation' and a larger white box for 'Beschreibung der Situation'.

entsprechende Handlungsmöglichkeiten zu formulieren. Die Funktion »Handlungsmöglichkeit bewerten« ermöglicht, Handlungsmöglichkeiten für eigene, eingebrachte Situationen nach Kriterien zu bewerten. Die Bewertung ist immer nur für die eigene Situation möglich.

Einen Überblick zu einzelnen Funktionen und Beispiele werden folgend dargestellt.

Die aktuelle Version von SuRe online begleitet die Anwenderinnen und Anwender bei der Nutzung.

### Funktionen und Ablaufschritte in SuRe online

#### *Funktion: »Situationsbericht einreichen«*

##### 1. Definition der Relevanzsituation

Eine Person entscheidet über die Eintragung einer eigenen Situation, um weitere Handlungsoptionen zu gewinnen.

### *1.1 Für die Situation eine Überschrift formulieren*

Die Überschrift gibt einen Hinweis über den Inhalt der Situation.

### *1.2. Situationsbeschreibung*

Die Situationsbeschreibung schließt eine Situationsanalyse i. S. einer selbständigen Reflexion ein. Die Anwendung bietet dafür entsprechende Felder an.

Zur Auswahl stehen:

- Altersgruppe (z.B. »5-10 Jahre«, »11-15 Jahre« bis »>19 Jahre«)
- Schulformen
- Kontext (»Unterricht«, »Außerschulische Betreuung von Schülerinnen und Schülern«)

### *1.3 Kategorienwahl*

Das Tool bietet mehrere Kategorien an, die für diese Situation in Frage kommen können. Diese Kategorien können gewählt werden. Damit haben Nutzerinnen und Nutzer die Möglichkeit, nach bestimmten Situationen innerhalb einer Kategorie zu suchen.

Zur Auswahl stehen:

- Altersgruppe (z.B. »5-10 Jahre«, »11-15 Jahre« bis »>19 Jahre«)
- Schulformen
- Kontext (»Unterricht«, »Außerschulische Betreuung von Schülerinnen und Schülern«)

### *1.4 Wahl der Themenfelder*

Eine weitere Zuordnungsmöglichkeit stellen die Themenfelder dar. Diese beziehen sich auf inhaltliche Schwerpunkte der eingebrachten Situation und ermöglichen Suchvorgänge, die sich danach orientieren. Zu Auswahl stehen:

- Sozialverhalten
- Lernen
- Kommunikation mit Schülerinnen und Schülern
- Kommunikation mit Lehrerinnen und Lehrern
- Anderes Themenfeld

## 2. »Handlungsmöglichkeit vorschlagen«

Nutzerinnen und Nutzer können für eingebrachte Situationen Handlungsmöglichkeiten eingeben. Kriterien dafür sind die Nachvollziehbarkeit sowie ein hohes Maß an Konkretheit. Bei der Formulierung von Handlungsmöglichkeiten ist Verständlichkeit ein wichtiger Aspekt, damit der Gedanke der Handlungsmöglichkeit nachvollzogen werden kann. Zudem geht es um konkrete Handlungsmöglichkeiten. Allgemeine – wenn auch gute – Ideen für eine Veränderung sind meist wenig hilfreich.

Bereits eingebrachte Handlungsmöglichkeiten können eingesen werden, um Doppelungen zu vermeiden. In der Praxis zeigt sich aber auch, dass diese bereits vorhandenen Handlungsmöglichkeiten inspirierend für neue Ideen sind.

Grundsätzlich gilt bei der Formulierung der Handlungsmöglichkeiten ebenso die Orientierung an Kriterien für förderliche Kommunikation wie bei der Face to Face Arbeit (vgl. Kapitel 3.1). Auch geschriebene Texte transportieren einen Subtext der dahinterstehenden Vorstellungen und Haltungen und stellen den kommunikationspsychologisch »nonverbalen Anteil« dar. Eine Bitte unterscheidet sich von der Formulierung eines Befehls, ein Angebot unterscheidet sich von Formulierungen einer »Besserwisserei«. Wenn die Einschätzung von Formulierungen auch in Abhängigkeit von individuellen Interpretationen steht, so bietet sich dennoch ein Spielraum für bewussten Umgang mit den Worten dar. Die Formulierung: »Ich habe eine Idee, die du vielleicht auch aufgreifen willst: ...« unterscheidet sich deutlich von einer anderen Wortwahl: »Ich kann dir nur sagen, dass du damit nicht Erfolg hast, ist klar. Mache es doch so wie ich: ...«.

## 3. Einschätzung der Handlungsmöglichkeiten

Die Einschätzung bzw. Bewertung der Handlungsmöglichkeiten ist nur durch die Person möglich, die die Situation eingebracht hat.

Die Einschätzungen erfolgen nach den Kriterien »Kurzfristige Folgen« und »Nachhaltigkeit« mit dem theoretischen Bezugspunkt der Lerntheorien (vgl. Kapitel 3.5), sowie dem Kriterium »Aufwand-Nutzen-Relation« (als Bezugspunkt steht hier die Salutogenese, vgl. Kapitel 4.5) und »Stimmigkeit« i. S. förderlicher Kommunikation (Kapitel 3.1). Diese Kriterien werden in der Anwendung durch ent-

sprechende Symbole dargestellt, Pop-up-Fenster liefern dazugehörende Erklärungen.

#### 4. Wahl einer Handlungsmöglichkeit und Abschluss des Reflexionsprozesses

Die Situation mit den bewerteten Handlungsmöglichkeiten wird von der Person, die die Situation eingebracht hat, abgeschlossen und gespeichert. Die Wahl der Handlungsmöglichkeit ergibt sich aus der Summe der jeweiligen Punkte, die für jede Handlungsmöglichkeit vergeben worden sind. In der Anwendung wird die Punkteanzahl im Hintergrund errechnet, sodass die Anwenderinnen und Anwender die für die jeweilige Handlungsmöglichkeit erreichte Punktezahl ablesen können und eine Rangreihe der Handlungsmöglichkeiten entsteht. Diese Rangreihe drückt die subjektive Einschätzung hinsichtlich der Umsetzung der Handlungsmöglichkeit in die eigene Praxis aus.

Für Anwenderinnen und Anwender kann das Tool nicht nur für die Bearbeitung eigener Situationen genutzt werden, es ermöglicht auch die Partizipation an vielen bearbeiteten Situationen. Rückmeldungen der Nutzerinnen und Nutzer weisen auf diesen Effekt hin: »Mir macht das durchaus Spaß, auch in diese Onlineanwendung zu gehen, weil ich ja auch von Problemen lese, wo ich denke, ach Mensch, guck mal, das bin nicht nur ich, die das Problem hat, sondern das taucht hier auch noch zehnmal auf.«<sup>3</sup>



Code 7

---

<sup>3</sup> Aus dem Evaluierungsbericht »Das Modell Subjektiver Relevanz (SuRe) für pädagogische Fachkräfte«. Camino, Werkstatt für Fortbildung, Praxisbegleitung und Forschung im Sozialen Bereich gGmbH Berlin 2020

