

Einführung in die Onlineberatung für die Zielgruppe Menschen mit Migrationsgeschichte

2 Workshops beim 13. Fachforum Onlineberatung
am 21. und 22.09.2020
Referentin: Nadja Hitzel-Abdelhamid

Ablauf

Vorstellungsrunde

Vortrag

1. Einleitung ins Thema
2. Beratungsfachliche Voraussetzungen
3. Rechtliche Voraussetzungen
4. Organisatorische Voraussetzungen
5. Resümee und Ausblick

Diskussion und Austausch

1. Einleitung

Welche organisatorischen, beratungsfachlichen und rechtlichen Voraussetzungen müssen Beratungsstellen mit der Zielgruppe Menschen mit Migrationsgeschichte entwickeln, um eine erfolgreiche Onlineberatung aufzubauen?

Vom Aufbau einer Onlineberatung profitieren

Beratungsstellen + Ratsuchende:

Qualitätssteigerung ihrer
Beratungsarbeit

-> online und in der
Präsenzberatung

Emanzipation gegenüber den
Beratungsstellen

-> Empowerment

2. Beratungsfachliche Voraussetzungen

► Workshop beim 13. Fachforum Onlineberatung am 21. und 22.09.2020, Nadja Hitzel-Abdelhamid

Besonderheiten der Onlinekommunikation

Text-zu-Text Kommunikation

Enträumlichung und Entzeitlichung

Be- und Entschleunigung

Maximale Geschütztheit und Wahrung der Würde

Dokumentation und Wissenstransfer

Beratungsansatz und Strukturierungshilfen

Systemischer Ansatz

Das 14-Schritte-Programm

Vier-Folien-Konzept

Systematische Metaphernanalyse

Integratives Qualitätssicherungsmodell

Blended Counseling

Herausforderungen und Grenzen

- Ratsuchende wenden sich an mehrere Stellen zugleich
- Grenzüberschreitungen
- Kontaktabbrechende
- Stagnierende/sich im Kreis drehende
- Fake-Identitäten und Inszenierungen
- Psychisch Erkrankte und Krisensituationen
- Hate Speech, Shitstorms

3. Rechtliche Voraussetzungen

Datenschutz

- **Pflichten Beratende**
- **Pflichten Vereinsvorstand, Geschäftsführung**
- **Vorkehrungen zur IT-Sicherheit und Aufbau eines umfassenden Datenschutzkonzepts unter Hinzuziehung von Expert*innen für IT-Sicherheit und Expert*innen für Datenschutz**

Haftung

- **Rechtsdienstleistungsgesetz**

4. Organisatorische Voraussetzungen

- ▶ Workshop beim 13. Fachforum Onlineberatung am 21. und 22.09.2020, Nadja Hitzel-Abdelhamid

Was ist alles zu entwickeln und aufzubauen?

- ✓ Bisheriges Einrichtungs-/Beratungskonzept reflektieren und Onlineberatungskonzept entwickeln
- ✓ Dazu passendes Format auszusuchen: Mailberatung? Chatberatung? Forenberatung?
- ✓ Aufbau juristischer Regelwerke
- ✓ Beauftragung und Kontrolle eines/einer technischen Dienstleisters/in
- ✓ Online-Arbeitsplätze einrichten, Umgang mit Homeoffice (Arbeitsbedingungen, Datenschutz)?
- ✓ Ausbildung der Berater*innen in Onlineberatungsmethoden, in der Integration von Präsenz- und Onlineberatung, im Zeit- und Ablaufmanagement
- ✓ Strukturierungshilfen, Checklisten zur Intervention im Krisenfall, bei Hatespeech u.a. entwickeln
- ✓ Aufbau einer digitalen Verweisberatungsstruktur
- ✓ Dokumentation und Controlling
- ✓ Feedback-/Beschwerdemanagement
- ✓ Qualitätsmanagement
- ✓ Öffentlichkeitsarbeit on- und offline
- ✓ Übersetzungen des Angebotes und des Systems in stetig mehr Sprachen, zudem in einfache und ggf. in leichte Sprache
- ✓ Organisation/Team diversitätsorientiert entwickeln
- ✓ Partizipation der Zielgruppe

Kooperationen, digitale Verweisberatung

Onlineberatungen:

jmd4you

mbeon

MB 4.0

adis e.V.

Mobile Beratung für Opfer rechter Gewalt in Sachsen-Anhalt
u.a.

Informationsplattformen:

<https://handbookgermany.de>

www.wefugees.de

ww.make-it-in-germany.com

www.erkennung-in-deutschland.de

u.a.

Dort und in den sozialen Medien
ist Ihre Zielgruppe unterwegs ➡ kennt Sie z.T. nicht

Achtung:
Stets zwischen
qualifizierter Beratung
und Aufklärungsarbeit/
Informationsvermittlung
unterscheiden !

5. Resümee und Ausblick

- ▶ Workshop beim 13. Fachforum Onlineberatung am 21. und 22.09.2020, Nadja Hitzel-Abdelhamid

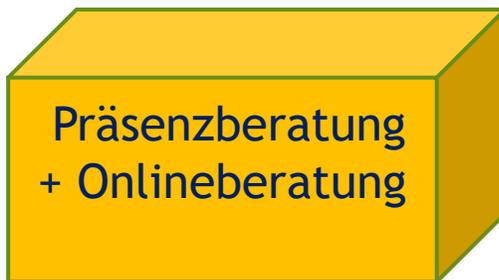
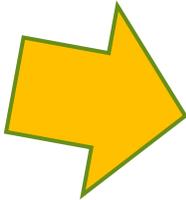
Resümee

Vom Aufbau einer Onlineberatung profitieren die Beratungsstellen und die Ratsuchenden

Ausblick

„Der 'Digital Turn' ist in der psychosozialen Beratung bereits seit geraumer Zeit im Gange. Vor gut 20 Jahren schon startete die Telefonseelsorge mit der Beratung über das Internet. Mittlerweile existiert eine Vielzahl an unterschiedlichen internetbasierten Beratungsangeboten. (...) So gesehen hat sich neben der Präsenz- und Telefonberatung die Online-Beratung als dritte Säule in der psychosozialen Beratungslandschaft etabliert“ (Reindl 2019).

Zukunft



Literaturempfehlungen

Zum Thema des Workshops:

Hitzel-Abdelhamid, Nadja: Onlineberatung - Ein Leitfaden zur Einführung für Beratungsstellen mit der Zielgruppe Menschen mit Migrationsgeschichte. In: Sozialwissenschaftliche Forschungswerkstatt, Band 7. Berlin: Logos Verlag, 2020.

Informationsverbund Asyl & Migration und Minor - Projektkontor für Bildung und Forschung gGmbH (Hrsg.): „Digital Streetwork“ in der Asyl- und Migrationsberatung. Wie Geflüchtete soziale Medien nutzen und was daraus für Beratungsstellen folgt. Beilage zum Asylmagazin 7-8/2018. Berlin: Informationsverbund Asyl & Migration, 2018.

Minor - Projektkontor für Bildung und Forschung (2017): Migrationsberatung 4.0. Das Informationsverhalten von Neuzugewanderten in den sozialen Medien und seine Konsequenzen für Beratungsanbieter. Berlin. Verfügbar unter: https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2018/04/Minor_NiB_Migrationsberatung-4-0_2017.pdf [29.08.2019].

Minor - Projektkontor für Bildung und Forschung GmbH: MB 4.0 - Gute Arbeit in Deutschland - Beratung für neuzugewanderte Arbeitssuchende und Arbeitnehmende aus Polen, Rumänien und Bulgarien in den digitalen und sozialen Medien. Beratungsrichtlinien. Berlin: Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration, 2019.

Allgemein zu Onlineberatung:

Eichenberg, Christiane; Kühne, Stefan: Einführung in Onlineberatung und -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung. München: Ernst Reinhardt Verlag GmbH & Co. KG, 2014.

Engelhardt, Emily M.: Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht 2018.

Justen-Horsten, Agnes; Paschen, Helmut: Online-Interventionen in Therapie und Beratung. Ein Praxisleitfaden mit E-Book inside. Weinheim, Basel: Beltz Verlag, 2016.

Kühne, Stefan; Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. 2. unveränderte Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG, 2009.

Nadja Hitzel-Abdelhamid

Politikwissenschaft Diplom
Sozialmanagement M.A.

Kontakt: nha@mail36.net

- ▶ Workshop beim 13. Fachforum Onlineberatung am 21. und 22.09.2020, Nadja Hitzel-Abdelhamid