

FACH
FORUM

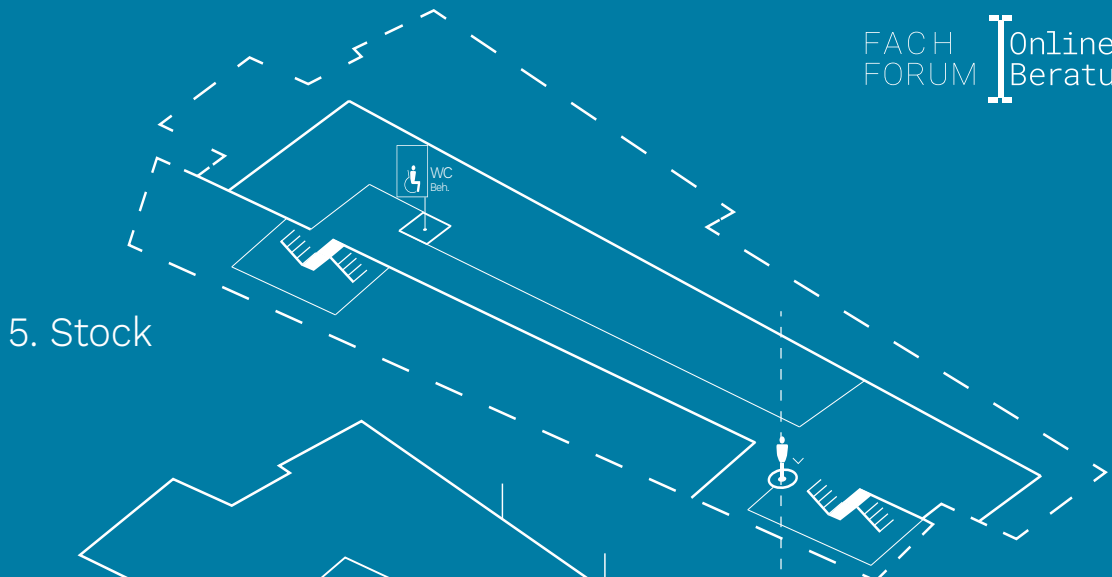
Online
Beratung

2019

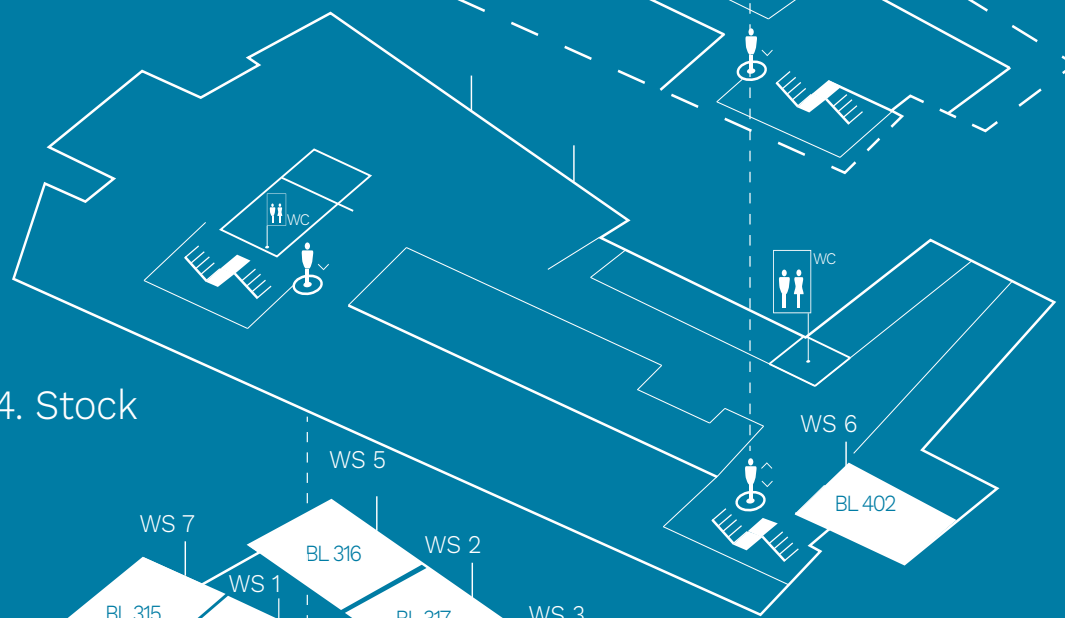
Soziale Innovation
braucht
Onlineberatung

NÜRNBERG,
16. & 17. September 2019

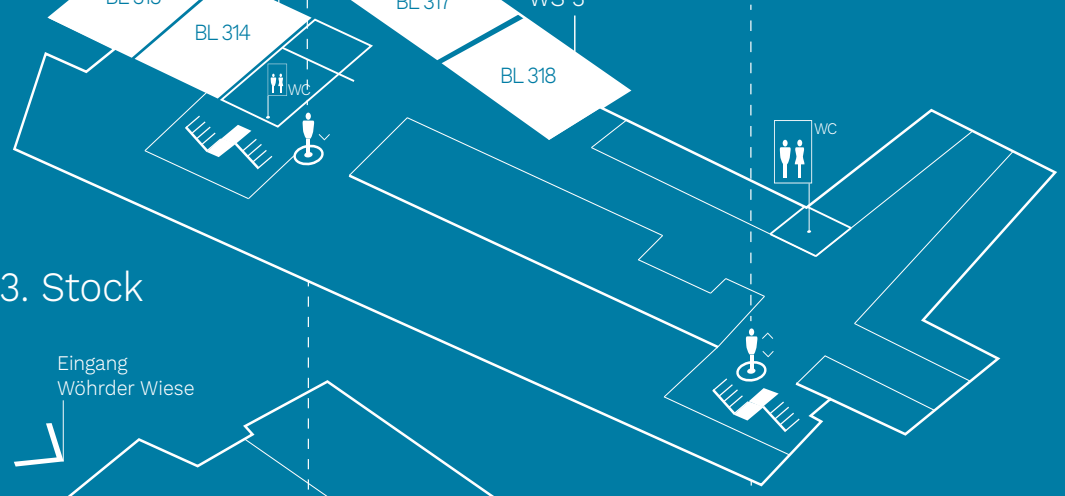
5. Stock



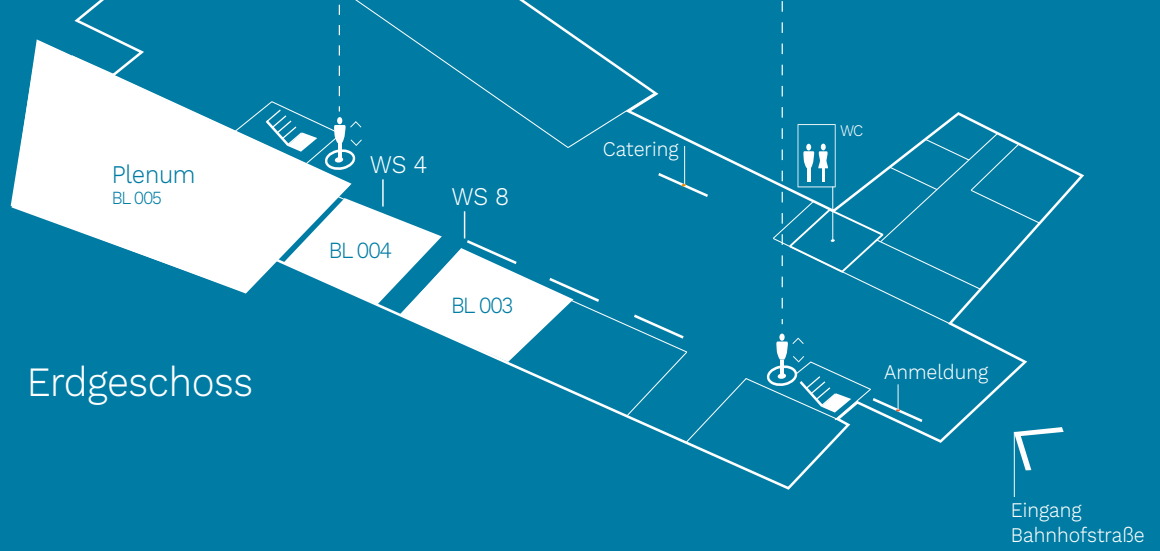
4. Stock



3. Stock



Erdgeschoss



Legende



Aufzüge

HINWEIS:

Aufzug-Nord fährt nur bis in den 3. Stock.

Um zum 5. Stock zu gelangen, bitte Aufzug-Süd benutzen.



Toiletten Rollstuhlfahrer

HINWEIS:

Toiletten für Rollstuhlfahrer nur im 5.Stock verfügbar.

Um zum 5. Stock zu gelangen, bitte Aufzug-Süd benutzen.



Treppenhäuser

Alle Stockwerke erreichbar



Toiletten

Siehe Beschilderung Erdgeschoss & 3.Stock

> Raum BL.314 <

Workshop 1

Hands on Audio: Audioinhalte als ergänzendes Element der Online-Beratung?

Workshop 2

Add-ons der Onlineberatung: Mit welchem Material kann in der textbasierten Onlineberatung gearbeitet werden?

> Raum BL.317 <

> Raum BL.318 <

Workshop 3

#HowTo: Selbstreflexion als Kernkompetenz in der Online-Beratung

Workshop 4

Onlineberatung, Digitalisierung and behind...

> Raum BL.004 <

> Raum BL.316 <

Workshop 5

Blended Counseling: Vom Szenario zum Handeln

Workshop 6

Digitale Transformation in der Caritas – was bedeutet das für die Online-Beratung?

> Raum BL.402 <

> Raum BL.315 <

Workshop 7

Interventionen als Spiegel der Zeit“ – Überlegungen zu einer zeitgemäßen Methodik der Onlineberatung

Workshop 8

Plattformökonomie entdeckt Onlineberatung

> Raum BL.003 <

6 – Grußwort des Präsidenten → Prof. Dr. Michael Braun

8 – Grußworte der Mitveranstalter → bke, sextra, Caritasverband, DGOB

12 – Eröffnungsvortrag
Abschlussvortrag → Geraldine de Bastion
Prof. Dr. Thomas Voit

14 – Workshops 1-8
↓

1 Hands on Audio: Audioinhalte als ergänzendes Element der Online-Beratung?

2 Add-ons der Onlineberatung: Mit welchem Material kann in der textbasierten Onlineberatung gearbeitet werden?

3 #HowTo: Selbstreflexion als Kernkompetenz in der Online-Beratung

4 Onlineberatung, Digitalisierung and behind...

5 Blended Counseling: Vom Szenario zum Handeln

6 Digitale Transformation in der Caritas – was bedeutet das für die Online-Beratung?

7 Interventionen als Spiegel der Zeit“ – Überlegungen zu einer zeitgemäßen Methodik der Onlineberatung

8 Plattformökonomie entdeckt Onlineberatung

22 – Einführungsworkshop
Onlineberatung → Petra Risau
Stefan Kühne

- 24 – #HowTo: Selbstreflexion für Online-Berater in zehn Impulsen → Dr. Astrid Dobmeier
- 30 – Face-to-Face und mehr → Patricia Flammer
- 34 – Prozessmodelle für die schriftbasierte Onlineberatung → Gerhard Hintenberger
- 44 – Projekt EMPAMOS Womit motivieren uns Spiele? → Prof. Dr. Thomas Voit
- 46 – Über das Institut und das Fachforum
- 48 – Qualifizierung & Fachexpertise
- 52 – Projekte des Instituts für E-Beratung
- 58 – Impressum

Grußwort des Präsidenten

Sehr geehrte Damen und Herren, verehrte Gäste,


herzlich Willkommen an der Technischen Hochschule Nürnberg! Bereits zum 12. Mal findet am 16. und 17. September 2019 das „Fachforum Onlineberatung“ an der TH Nürnberg statt. Der langjährig stabile Veranstalterkreis, der gemeinsam mit unserem Institut für E-Beratung das Fachforum ausrichtet, hat auch in diesem Jahr ein vielfältiges Programm mit Vorträgen und Workshops zusammengestellt.

In diesem Jahr steht das Fachforum Onlineberatung unter dem Motto „Soziale Innovation braucht Onlineberatung“. Für Sie als Fachkräfte im Bereich der Onlineberatung eröffnen sich durch soziale Innovationen nicht nur ganz neue Beratungsformate, sondern auch Ihre eigene Art zu arbeiten verändert sich: Sie können ‚mobil‘ und flexibler Beratungsleistungen anbieten oder erreichen durch neue Angebote andere Zielgruppen als zuvor.

Auch vor uns als Hochschule machen technische Innovationen und stetige Fortschritte im Bereich der Digitalisierung natürlich nicht halt. Derzeit entstehen in nahezu allen Branchen ganz neue Berufsbilder und bestehende Kompetenzprofile verändern sich. Es ist deshalb unsere Aufgabe, unsere Studierenden bestmöglich auf die Arbeitswelt der Zukunft vorzubereiten. Dies gelingt uns durch die Verknüpfung von anwendungsorientierter und praxisnaher Lehre und Forschung und durch innovative Lehr- und Lernformate. Wir fördern aktiv den Erwerb überfachlicher Schlüsselkompetenzen – ein gutes Beispiel hierfür ist das Zertifikat „DigKom“, das Studierenden aller Fachrichtungen digitale Schlüsselkompetenzen vermittelt und erst unlängst vom Stifternverband mit dem Preis „Hochschulperle des Monats“ ausgezeichnet wurde.

Doch nicht nur unsere Studierenden, wir alle stehen vor der Herausforderung, lebenslang zu lernen und flexibel (aber nicht unkritisch!) mit Veränderungen und digitalen Innovationen umzugehen. Das Fachforum ist insofern eine ideale Plattform: für den Austausch zwischen Wissenschaftlern und Fachexpertinnen und -experten aus der Praxis, zum Diskutieren neuer, innovativer Beratungsmodelle und zur weiteren Vernetzung.

Nutzen Sie die kommenden zwei Tage zum Austausch mit anderen Fachkolleginnen und -kollegen, die in der Onlineberatung tätig sind! Ich wünsche allen Beteiligten für die kommenden zwei Tage viele neue Erkenntnisse und Impulse für Ihre Arbeit.



Prof. Dr. Michael Braun
Präsident





Grußworte der Mitveranstalter

Grußwort der DGOB

Helmut Kreller
1. Vorsitzender der DGOB



Als der Fachverband für psychosoziale Online-Beratung im deutschsprachigen Raum freuen wir uns, auch in diesem Jahr erneut als Mitveranstalter des Fachforums Onlineberatung zum Gelingen dieses Formats beitragen zu dürfen.

Auch aus Sicht der DGOB ist die Frage virulent, ob das Soziale das Digitale braucht oder das Digitale das Soziale, letztere Variante deshalb, weil das, was aktuell unter Digitalisierung verstanden wird, aus rein ökonomischen Motiven geboren wurde. Erwachsen wird diese Entwicklung aus Sicht der DGOB erst dann, wenn Digitalisierung durch soziale Kompetenz und ethische Vorgaben kanalisiert wird. Das Fachforum kann durch Aufgreifen dieser Themen und deren kritische Begleitung den Weg in eine andere Gesellschaft kritisch begleiten.

So sind wir gespannt auf die beiden Vorträge, die interessante Erkenntnisse versprechen, wie die so genannte Digitalisierung die Soziale Arbeit beeinflusst und verändert. Dass der Einführungs-Workshop besonders den Fachkräften entgegenkommt, die sich erst seit kurzem mit dem Thema Online-Beratung beschäftigen, ist sehr zu begrüßen.

Die „Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung e.V. (DGOB)“ ist der Fachverband, der sei-

nen Mitgliedern fachlichen Austausch und kollegiale Vernetzung bietet. Zentrales Anliegen des Verbandes ist die Entwicklung inhaltlicher und organisatorischer Standards sowie die Herausgabe von Stellungnahmen, auch in Kooperation mit anderen Fachverbänden. Weiterhin beteiligt sich die DGOB an Forschungsvorhaben und Hochschulprojekten und befördert mit ihren Veröffentlichungen (z.B. grundlegende Definitionen und Präzisierungen) die Qualitätssicherung. Die DGOB bietet mit ihren Jahrestagungen eine Plattform für den Austausch mit Wissenschaftler*innen und erfahrenen Praktiker*innen. Die nächste Jahrestagung – mit Prof.Dr. Dirk Baecker (Univ. Witten/Herdecke) als Referent – findet vom 24.-25. April 2020 in Berlin statt. Thema ist: „Online-Beratung ist die Zukunft. Was ist die Zukunft der Online-Beratung? Ein aufregender Ausflug in die Welt von Robotik, Algorithmen, künstlicher Intelligenz und Brain Hacking.“

Wir wünschen dem Fachforum einen erfolgreichen Verlauf und anregende Diskussionen. Wir hoffen mit den Veranstalter*innen, dass es gelingt, die Begeisterung für dieses spannende Beratungssetting zu stärken und Mut zu machen, sich dieser Beratungsform anzunehmen. Die DGOB unterstützt diesen Prozess nach Kräften, sei es Einzelmitgliedern gegenüber (z.B. Selbstständige) oder Institutionen, die ein Online-Angebot vorhalten.

Die DGOB ist ein unabhängiger und gemeinnütziger Fachverband.

Der Verband unterstützt und begleitet fachlich die Weiterentwicklung der Online-Beratung, des Online-Coaching sowie der Online-Supervision im deutschsprachigen Raum.

Grußwort der bke

Dorothea Jung und Christine Sutara
Leitungsteam der bke-Onlineberatung



Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke) bietet bereits seit 20 Jahren Onlineberatung für Jugendliche und Eltern an. Erste Erfahrungen sammelte die bke ab der Jahrtausendwende mit dem Projekt „Sorgenchat und Online-Beratung im Internet“. Im Jahr 2004 nahm dann die bke-Onlineberatung in der heutigen Form ihre Arbeit auf. Als Angebot nach SGB VIII – Hilfen zur Erziehung im Internet – unterstützt und begleitet sie Jugendliche und junge Erwachsene im Alter von 14 bis 21 Jahren (bke-jugendberatung.de) und Eltern mit Kindern bis zum 21. Lebensjahr (bke-elternberatung.de). In der bke-Onlineberatung haben die Ratsuchenden verschiedene Möglichkeiten der Beratung und Begleitung: So können sie sich vertraulich im Einzelkontakt per Mail oder Chat durch eine*n Berater*in Unterstützung holen oder sich im moderierten Gruppenchat oder Forum mit anderen Ratsuchenden austauschen.

Eine Mailanfrage kann zu jeder Tages- oder Nachtzeit gestellt werden und wird im Erstkontakt innerhalb von 48 Stunden beantwortet. Die Einzel- und Gruppenchats finden zu festen Terminen meist in den Nachmittags- und Abendstunden statt. Sie können von registrierten Nutzer*innen ohne vorherige Anmeldung besucht werden. Das Jugend- und das Elternforum sind für die Ratsuchenden rund um die Uhr nutzbar und werden täglich von Fachkräften moderiert und betreut. Die Foren sind öffentlich und können auch ohne Registrierung gelesen werden (bke-beratung.de). Eine Registrierung bei der bke-Onlineberatung erfordert lediglich einen fiktiven Namen (Nickname) – die Kommunikation zwischen Nutzer*innen und Berater*innen erfolgt somit immer anonym und vertraulich. Alle Bereiche der bke-Onlineberatung unterliegen den aktuellen strengen Datenschutzrichtlinien.

Alle beratenden Fachkräfte verfügen neben einem Hochschulstudium in einer der für Erziehungsberatung relevanten Fachrichtungen, wie Psychologie oder Sozialpädagogik, über eine therapeutische Zusatzqualifikation und blicken auf eine mehrjährige Berufserfahrung in einer Erziehungs- und Familienberatungsstelle zurück. Aktuell wirken 85 Berater*innen aus allen Bundesländern



mit mindestens 5 Stunden pro Woche an der bke-Onlineberatung mit.

Neben ihrer Tätigkeit als Onlineberater*innen arbeiten die Fachkräfte vor Ort in einer Erziehungs- und Familienberatungsstelle. Sie profitieren in der Face-to-Face-Beratung von ihren „neuen“ Erfahrungen aus der Onlineberatung und umgekehrt können sie bewährte Interventionen und Erfahrungen aus der Face-to-Face-Beratung in der Onlineberatung nutzen. Beide Formen der Beratung ergänzen sich gut – vor allem auch, weil in der Onlineberatung (bedingt durch die Anonymität) Hilfesuchende erreicht werden, die Angebote vor Ort nicht nutzen können oder (noch nicht) nutzen wollen.

Vielversprechende Erfahrungen mit der Angebotsform Blended Counseling können seit geraumer Zeit einige Online-Fachkräfte über das bke-Projekt „Virtuelle Beratung von Eltern mit hocheskalieren Konflikten“ machen. Hier wird im Einzelfall die Anonymität zwischen Klient*innen und Berater*in aufgehoben und so eine direkte Verknüpfung von Online- und Präsenzberatung ermöglicht. Die Chancen, die diese Variante innerhalb der psychosozialen Beratung bieten kann, sollen eruiert werden und können Grundlage sein für eine mögliche Erweiterung der Angebotspalette.

In diesem Sinne wünschen wir dem diesjährigen Fachforum Onlineberatung „Soziale Innovation braucht Onlineberatung“ anregende und erkenntnisreiche Diskussionen und einen regen Austausch und Vernetzung.



Grußwort Sextra

Helmut Paschen
Leitung profamilia.sextra-Onlineberatung



Seit über 20 Jahren wenden sich Menschen mit unterschiedlichen Anliegen rund um Schwangerschaft, Familienplanung, Partnerschaft und Sexualität online an pro familia. Aktuell nutzen vor allem die 20- bis 50-Jährigen unser Angebot. Jugendliche werden nach den Relaunches der Webseiten in 2017/8 wieder verstärkt erreicht.

Das multiprofessionelle Team besteht aus ca. 90 fachlich fundiert ausgebildeten Berater*innen, die ihren „analogen Arbeitsplatz“ in einer der bundesweit 180 Beratungsstellen haben.

Mehr finden Sie auf
→ sextra.de

Liebe Teilnehmer*innen des Fachforums,

die Digitalisierung schreitet in vielen Bereichen der Gesellschaft in großer Geschwindigkeit voran. Auch medial vermittelte Beratungs- und Psychotherapieangebote verändern sich. Die Entwicklungen der Technik und Kommunikationsgewohnheiten eröffnen neue Möglichkeiten. Gleichzeitig gilt es nach meiner Einschätzung zu prüfen, an welchen Stellen es sinnvoll ist, an Bewährtem festzuhalten.

Das diesjährige Fachforum steht unter der Überschrift „Soziale Innovation braucht Onlineberatung“. In welchem Tempo entwickelt sich die psychosoziale Onlineberatung? Und wohin? Welche Innovationen sind in die vorhandenen Strukturen einzubinden? Wo braucht es neue?

Und wie können wir unseren gesellschaftlichen Beitrag dazu leisten, dass zukünftige Entwicklungen sowohl für Klient*innen, als auch für die Berater*innen positiv erlebte Veränderungen bringen?

Wenn Visionen zur Realität werden: Wie gelingt es, erfahrene Fachkräfte der Onlineberatung mitzunehmen in veränderte Formate und Rahmenbedingungen? Wie können wir möglicherweise vorhandenen Bedenken einen Raum geben und gleichzeitig Neugier und Spaß an neuen Onlineberatungsangeboten erwecken?

Wichtig erscheint mir auch noch der Aspekt, wie ein gut gestalteter Onlineberatungsarbeitsplatz aussieht, lokal vor Ort und innerhalb der Beratungssoftware.

Ich wünsche Ihnen im Rahmen der Tagung viele anregende Gespräche, Antworten auf Ihre Fragen und viele Denkanstöße, die Sie mit nach Hause nehmen!

Herzlich

Helmut Paschen

sextra

Grußwort Caritasverband

Andrea Bartsch
Referatsleiterin Online-Beratungsplattform



Der Deutsche Caritasverband bietet seit 2006 Online-Beratung an.
Mittlerweile wird auf

→ www.caritas.de/onlineberatung

in 16 Fachbereichen beraten. Die Online-Beratung wird in den Beratungsstellen, Diensten und Einrichtungen vor Ort durchgeführt. Die Beraterinnen und Berater sind speziell für die Online-Beratung geschult und beraten und informieren Menschen, die eine anonyme, zeitlich unabhängige Unterstützung möchten. Zurzeit arbeiten Berater und Beraterinnen aus ca. 1000 Beratungsstellen der verbandlichen Caritas in der Online-Beratung.

Sehr geehrte Online-Beratungs-Interessierte,
als langjährige Kooperationspartnerin des Fachforums Onlineberatung heiße ich Sie herzlich willkommen beim diesjährigen 12. Fachforum!

Die Caritas hat beim Bundesförderprogramm „Digitale Transformation und gesellschaftlicher Zusammenhalt – Organisationsentwicklung der Freien Wohlfahrtspflege unter dem Vorzeichen der Digitalisierung“ des Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) in diesem Jahr die Online-Beratung an erste Stelle gesetzt.

Dadurch gab es in diesem Jahr vielfältige neue Entwicklungen zum Thema Online-Beratung, was diese auch in einen neuen Fokus im Verband gerückt hat. Eine neue Online-Beratungsplattform ist mit den ersten Fachbereichen gestartet und ein Konzept Blended-counseling wird gerade entwickelt und wird dann bundesweit in allen Online-Beratungsstellen der Caritas umgesetzt werden.

Wir freuen uns, dass wir uns bei diesem Fachforum mit diesen vielen Erfahrungen aus einem arbeitsreichen und spannenden Jahr 2019 einbringen können und freuen uns auf viele schöne und bereichernde Begegnungen mit Ihnen und sind gespannt auf die vielen Diskussionen zu aktuellen Fachthemen zur Online-Beratung.

Lassen Sie uns gemeinsam die Online-Beratung an diesen beiden Tagen hier in Nürnberg weiterentwickeln – schön, dass Sie da sind!



caritas.de/onlineberatung

Eröffnungsvortrag

Digital für Sozial – Soziale Innovationen im Rahmen der Digitalisierung

Digitalisierung verändert unsere Arbeitswelt – während viele Berufe durch Automatisierung und KI in Zukunft nicht mehr von Menschen gemacht werden, entstehen neue Berufe – vom Drohnenpilot zum Datenanalysten.

Was bedeutet die Veränderung von Arbeitswelten für soziale Berufe, wo der Mensch im Mittelpunkt steht? Oft sehen wir Digitalisierung als Bedrohung und stellen uns eine Zukunft vor in der menschliche Nähe und Fürsorge durch Roboter und Telemedizin ersetzt wird. Dabei liegt es an uns, unsere zukünftigen Arbeitswelten zu gestalten. Dieser Vortrag wird einen Überblick geben, wie sich heute soziale Berufe durch digitale Transformation verändern und einen Ausblick wagen, wie wir uns in Zukunft gute Arbeit in sozialen Sektoren vorstellen können.

•



Referentin:

Geraldine de Bastion
Berlin

- > Geraldine de Bastion ist eine britisch/deutsche Politikwissenschaftlerin mit interkulturellem Fachschwerpunkt. Sie hat langjährige Erfahrung in der Zusammenarbeit mit Netz-Aktivisten, Regierungen, Start-Up Unternehmen und Nicht-Regierungsorganisationen in der ganzen Welt.
- > Ihre Forschungs- und Arbeitsschwerpunkte sind internationale Kooperation, Innovation und Menschenrechte.
- > Frau de Bastion ist Gründerin der Beratungsfirma Konnektiv (2013). Konnektiv berät unterschiedlichste Kunden zum Thema digitale Transformation, unter anderem das Deutsche Ministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ) und die Deutsche Gesellschaft für internationale Zusammenarbeit (GIZ).

Abschlussvortrag

Spielerisch Motivation erzeugen – Was können wir aus Spielen für die Gestaltung digitaler Beratungssysteme lernen?

Artikel auf Seite 44

Gute Spiele machen Spaß und motivieren uns, schlechte Arbeit nervt und demotiviert uns. Aber wie wäre es, wenn uns die motivationale Kraft aus Spielen auch im Alltag zur Verfügung stünde?

Gamification ist der Versuch, Spiel-Design-Elemente in spielfremden Kontexten einzusetzen, um Verhalten zu verändern, zu erzeugen oder zu stabilisieren. Das klappt manchmal schon ganz gut, geht aber oft genug auch schief, wenn nur ein motivationales Strohfeuer entfacht wird. Was aber wäre, wenn wir mithilfe Maschinellem Lernverfahren die motivationale DNA von Spielen entschlüsseln könnten? Welche neuartigen Beratungs- und Unterstützungssysteme ließen sich dann entwickeln?

•



Referent:

Prof. Dr. Thomas Voit
Nürnberg

- > Prof. Dr. Thomas Voit lehrt und forscht seit 2014 an der Fakultät Informatik der TH Nürnberg zum Thema Gamification. Seit Ende 2016 leitet er in Kooperation mit dem Deutschen Spielearchiv Nürnberg das Forschungsprojekt EMPAMOS, das die Textanleitungen von über 30 000 Spielen mithilfe von Maschinellen Lernverfahren analysiert. Vor dem Wechsel an die Hochschule war er bei der Robert Bosch GmbH im Bereich IT- und Prozessmanagement beschäftigt.

Workshop 1

Hands on Audio: Audioinhalte als ergänzendes Element der On-line-Beratung?

Was ist ein Podcast? Welche Zielgruppe kann erreicht werden? Und wie könnten diese Erfahrungen auf Nutzer*innen von Online-Beratungen gewinnbringend übertragen werden? Diese Überlegungen sollen als "Irritation und Anregung von außen" diskutiert werden.

Im Workshop "Hands on Audio" sollen neben einem einführenden Input (Podcast) und gemeinsamen Ideensammlungen auch konkrete Schritte exemplarisch in der Gruppe erlebbar werden. So ist neben dem gemeinsamen "Hören" von Kurz-Beispielen eine gemeinsame Aufnahme von Audioinhalten geplant.

Der Workshop lebt von dem gemeinsamen Austausch und der Experimentierfreude der Teilnehmenden.

•

- > Links:
- > <https://benedikt-geyer.de>
- > <https://irgendwas-mit-menschen.com>
- > <https://soziale-arbeit.digital>



Referent:

Benedikt Geyer

- > Benedikt Geyer – Sozialarbeiter/Sozialpädagoge (M.A.) bei pro familia Mainz e.V.
- > Während des Studiums an der KH Mainz befasste er sich verstärkt mit den Themenkomplexen Sexualpädagogik, Pornografie-Rezeption von Jugendlichen, Klassische Beratung sowie Online-Beratung.
- > In seiner täglichen Praxis und in seinem Blog setzt er sich mit „neueren Medien“ und der "Digitalisierung (in) der Sozialen Arbeit" auseinander (#digitaleSoA), zum Beispiel im Rahmen des Gemeinschaftsprojekts Soziale-Arbeit.digital.
- > In seinem Sozialarbeits-Podcast "Irgendwas mit Menschen – IWMM" diskutiert er zusammen mit Gesprächspartner*innen aus Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit über Wirkung der Digitalisierung auf die Soziale Arbeit, auf ihre Adressatinnen und Adressaten sowie mit den Implikationen auf organisationaler Ebene.

Workshop 2

Add-ons der Onlineberatung: Mit welchem Material kann in der textbasierten Onlineberatung gearbeitet werden?

Für Onlineberater*innen stellt sich immer wieder die Frage, auf welches zusätzliche Material bei der Beratung zurückgegriffen werden kann.

Bei diesem zusätzlichen Material, den Add-ons, handelt es sich um kreative Interventionstechniken, mit deren Hilfe die textbasierte Onlineberatung gestaltet wird. Zu den Add-ons können Gedichte, Märchen, Liedertexte, Fotos, Bildmetaphern oder YouTube-Videos gehören.

Der Workshop ist als Think-Tank gedacht. In seinem Rahmen entwickeln wir gemeinsam Formen kreativer Interventionsmöglichkeiten der textbasierten Onlineberatung.

-



Referentin:

Anna Kasten

- > Dr. des., Diplom-Sozialarbeiterin/Sozialpädagogin (FH) und Soziologin, Onlineberaterin (TH Nürnberg).
- > Vertretung der Professur „Gender und Diversity in der Sozialen Arbeit“ an der Ernst-Abbe-Hochschule Jena
- > Arbeitsschwerpunkte: Gendersensible Soziale Arbeit, Familiensoziologie, Polenstudien, Feministische Interventionen (On- und Offline)

Workshop 3

#HowTo: Selbstreflexion als Kernkompetenz in der Online-Beratung

Artikel auf Seite 24

Was?

In einer immer komplexeren Welt braucht es Menschen, die fokussieren können. Die priorisieren – und sich selbst hinterfragen. Der Schlüssel dafür ist die Kernkompetenz unserer Zeit: Selbstreflexion. Wir verstehen Selbstreflexion als lebenslangen Lern- und Erfahrungsprozess. Die „Sichtweise auf uns selbst“ ist veränderbar. Vor allem dann, wenn sich unser Wertesystem im Laufe unseres Lebens verändert.

Wie?

Ein Workshop für alle, die Impulse mitnehmen möchten für das eigene Denken, Fühlen und Handeln in unserer digitalisierten Welt. Für Menschen, die ahnen, dass der Mensch der wichtigste Teil der Digitalisierung ist – und sein wird.

•



> *Link:*
> <https://deselfie.de>



Referentinnen:

Dr. Astrid Dobmeier

> Kommunikationswissenschaftlerin, Systemische Beraterin, Therapeutin, Coach und Supervisorin (DGSF), Change Managerin und Organisationsentwicklerin in Wirtschaft und psychosozialem Bereich. Lehrbeauftragte, Weiterbildnerin in Systemischem Coaching und Systemischer Supervision, geb. 1974, 2 Kinder in wilder Ehe, Herausgeberin der Online-Plattform www.deselfie.de

Carina Rothenbücher

> Hilft als Personalberaterin Unternehmen, die Experten von morgen zu finden, hinterfragt als Wirtschaftspsychologin stets aktuelle arbeitspsychologische und systemische Themen und inspiriert als Entrepreneur in Residence auf DeSelfie täglich Menschen dazu, ihr eigenes Handeln zu reflektieren – geb. 1996.

Workshop 4

Onlineberatung, Digitalisierung and behind...

Derzeit ist die psychosoziale Versorgungslandschaft und die immer weiter wachsende Onlineberatungscommunity mit viel Energie dabei, Regelangebote zu entwickeln, zu implementieren und zu erweitern.

Nicht vergessen werden darf dabei jedoch, dass der Gesamtkomplex Digitalisierung durch ein sehr hohes Innovationstempo gekennzeichnet ist: Kaum sind neue Möglichkeiten für Beratung genutzt, stehen schon neue technologische Optionen vor der Tür. Ein Beispiel hierfür ist die zunehmende Nutzung von KI-Technologien für Prävention, Intervention von Forschung in der psychosozialen Versorgung.

Im Workshop sollen Optionen, Herausforderungen und mögliche Risiken zukünftiger Technologien für die Onlineberatung vorgestellt und diskutiert werden.

-



Referent:

Prof. Dr. Marc Weinhardt

- > Prof. Dr. rer. soc., Professur für Psychosoziale Beratung (EH Darmstadt), Studium der Erziehungswissenschaft (Universität Tübingen) und Sozialpädagogik (BA Stuttgart).
- > Nach Tätigkeit in den Hilfen zur Erziehung Konzeption und Aufbau der Onlineberatungsstelle youth-life-line (Landesstiftung Baden-Württemberg/Arbeitskreis Leben e.v.), danach wiss. Mitarbeit am Institut für Erziehungswissenschaft (Prof. Dr. Siegfried Müller, Prof. Dr. Maja Heiner, Prof. Dr. Barbara Stauber, Prof. Dr. Petra Bauer), dort Aufbau der Arbeitsstelle für Beratungsforschung, Promotion zum Thema Onlineberatung (Universität Tübingen), Ausbildung zum Systemischen Familientherapeuten am Psychotherapeutischen Zentrum Stuttgart Sonnenberg.
- > Vorstand der Deutschen Gesellschaft für Beratung (DGfB), Mitglied der Redaktion des e-beratungsjournals, der DGfE, DGSF, DGOB, wiss. Beirat im DFG-Projekt Multiprofessionelle Kooperation im Aushandlungsprozess.

Workshop 5

Blended Counseling: Vom Szenario zum Handeln

Artikel auf Seite 30

Im Projekt «Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung» der Fachhochschule Nordwestschweiz wurden mit der Praxis Blended Counseling-Szenarien für die Suchtberatung entwickelt, erprobt und evaluiert. Entstanden ist daraus ein Modell von Blended Counseling, welches Anforderungen bzw. Gelingensfaktoren in klientenbezogener, beratungsfachlicher und organisationaler Hinsicht beschreibt.

Der Workshop stellt – ausgehend von den erprobten Blended Counseling-Szenarien – dieses Modell vor und rückt Handlungsempfehlungen für die Praxis in den Fokus. Dabei werden zentrale Aspekte für die Planung, Umsetzung und Implementierung von Blended Counseling aufgegriffen und mit den Teilnehmenden in Bezug auf ihre eigene Praxis diskutiert.

-

> [Link:](#)
> www.blended-counseling.ch



Referentin:

Patricia Flammer

- > Patricia Flammer, lic. phil. I, arbeitet als Wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW in Olten (Schweiz).
- > Sie ist in Lehre, Weiterbildung und Forschung tätig, u.a. in den Bereichen Beratung, Selbstführung und Praxisausbildung.
- > Sie war im Forschungsteam des Ende 2018 abgeschlossenen Blended Counseling-Projekts "Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung". Weitere Projektinfos dazu unter: www.blended-counseling.ch

Workshop 6

Digitale Transformation in der Caritas – was bedeutet das für die Online-Beratung?

"Sozial braucht Digital", so lautet der Titel der diesjährigen Jahreskampagne der Caritas. „Digitaler Wandel“ und „digitale Transformation“ sind Schlagworte, die momentan überall genutzt werden.

Die Caritas bietet schon seit 2006 in 16 Arbeitsfeldern Onlineberatung an. Der Workshop stellt exemplarisch den Prozess der Caritas vor und lädt dazu ein die Herausforderungen der digitalen Transformation für die Onlineberatung zu diskutieren.

-



Referentin:

Andrea Bartsch

- > Diplom-Pädagogin mit Schwerpunkt Erwachsenenbildung/Weiterbildung; Personzentrierte Beraterin und TZI-lerin mit Diplom; 10 Jahre als Dozentin der Fortbildungs-Akademie; Referatsleiterin Online-Beratungsplattform beim DCV.
- > Zusatzausbildungen in Personzentrierter Beratung nach Carl Rogers und ein Diplom in Themenzentrierter Interaktion nach Ruth Cohn.

Workshop 7

„Interventionen als Spiegel der Zeit“ – Überlegungen zu einer zeitgemäßen Methodik der Onlineberatung

Artikel auf Seite 34

Bereits 2003 legten Birgit Knatz und Bernhard Dodier mit dem Vier-Folien-Konzept ein Konzept zur Beantwortung von Mailanfragen vor, das bis heute eine große Verbreitung gefunden hat. Während in der Onlinetherapie vorwiegend verhaltenstherapeutisch-orientierte Manuale zur Anwendung kommen, versteht sich die Onlineberatung von Beginn an als individualisierte und prozessorientierte Beratung. Dennoch gibt es seit dem Vier-Folien-Konzept mit Ausnahme einiger systemischer und integrativer Überlegungen keine neuen methodischen Entwürfe. In ihren Anwendungsformen und technischen Varianten hat sich Onlineberatung jedoch immer weiter ausdifferenziert. Wir werden in diesem Workshop der Frage nachgehen, wie diese Ausdifferenzierung, aber auch wie sozio-kulturelle Veränderungen zu einer zeitgemäßen Weiterentwicklung einer Onlineberatungsmethodik führen können.

•



Referent:

Gerhard Hintenberger

- > *Psychotherapeut und Supervisor in freier Praxis*
- > *Lehraufträge an verschiedenen Hochschulen*
- > *Mitherausgeber des www.e-beratungsjournal.net*
- > *Mitglied der www.forschungsgreisslerei.at*

> *Link:*

> <http://www.praxis-hintenberger.at>

Workshop 8

Plattformökonomie entdeckt Onlineberatung

Im Zuge der Digitalisierung entwickeln sich im Dienstleistungsbereich zunehmend Plattformen, die sich zwischen Endkunden und Anbietern schieben und Dienste serviceorientiert und nah am Endkunden anbieten bzw. vermitteln: Beispiele wie Amazon oder Ebay (Marktplattformen), Uber (Taxidienste), Airbnb (Übernachtungen) etc.

Was, wenn wir diese Entwicklung auf Beratungsdienstleistungen übertragen: Für die Klient(innen) der Traum einer am individuellen Bedarf orientierten, maßgeschneiderten, weil Zuständigkeiten übergreifenden und schnell zugänglichen (Online-)Beratung, für die Beratungsfachkräfte die Ambivalenz eines zeitflexiblen und kleinteiligen Arbeitens (Crowdworking/Gigworking) und für die verbandlich organisierte Beratung der Alptraum von Konkurrenz schlechthin?

Der Workshop stellt Szenarien vor und diskutiert Entwicklungen, wünschenswerte Modelle und Konsequenzen für die Beratungslandschaft heute.

-



Referent:

Prof. Dr. Richard Reindl

- > Prof. Dr. Richard Reindl, Dipl.-Theologe und Dipl.-Pädagoge, ist seit 2004 Professor für Soziale Arbeit, Sozialinformatik und Sozialmanagement an der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm und leitet das Institut für E-Beratung.
- > Er forscht zur internetbasierten Beratung und Unterstützung.

Einführungsworkshop Onlineberatung

In diesem Jahr bieten wir Einsteiger*innen ins Thema Onlineberatung einen Einführungsworkshop an. Sie haben die Möglichkeit sich vor dem Start des Fachforums in einem Workshop zu informieren und fortzubilden.

Wer in die Onlineberatung einsteigt, hat viele Fragen: Was genau ist eigentlich Onlineberatung? Und für wen ist sie geeignet? Welche Voraussetzungen benötige ich, um Onlineberatung anzubieten? Der Einführungs-Workshop richtet sich an Anfänger*innen in der Onlineberatung. Der Workshop gibt einen Überblick über die wichtigsten Fragen rund um die Onlineberatung. In kleinen Übungseinheiten werden erste praktische Erfahrungen (z. B. beim Verfassen einer E-Mail) gemacht.



Petra Risau

Diplom-Pädagogin, Systemische Beraterin mit den Schwerpunkten Prävention gegen sexualisierte Gewalt und psychosoziale Online-Beratung, Mitinitiatorin des Kinderschutzportals und freie Mitarbeiterin im Forschungsprojekt www.kinderschutzportal.de, Lehrbeauftragte, Referentin und Mentorin für Onlineberatung, Onlineberaterin, Redaktionsmitglied des e-beratungsjournal.net, Arbeitsschwerpunkte u.a.: Qualifizierung von Online-Berater*innen, Entwicklung und Konzeptionierung virtueller Beratungsangebote für den psycho-sozialen, gesundheitlichen und Bildungsberatungsbereich.

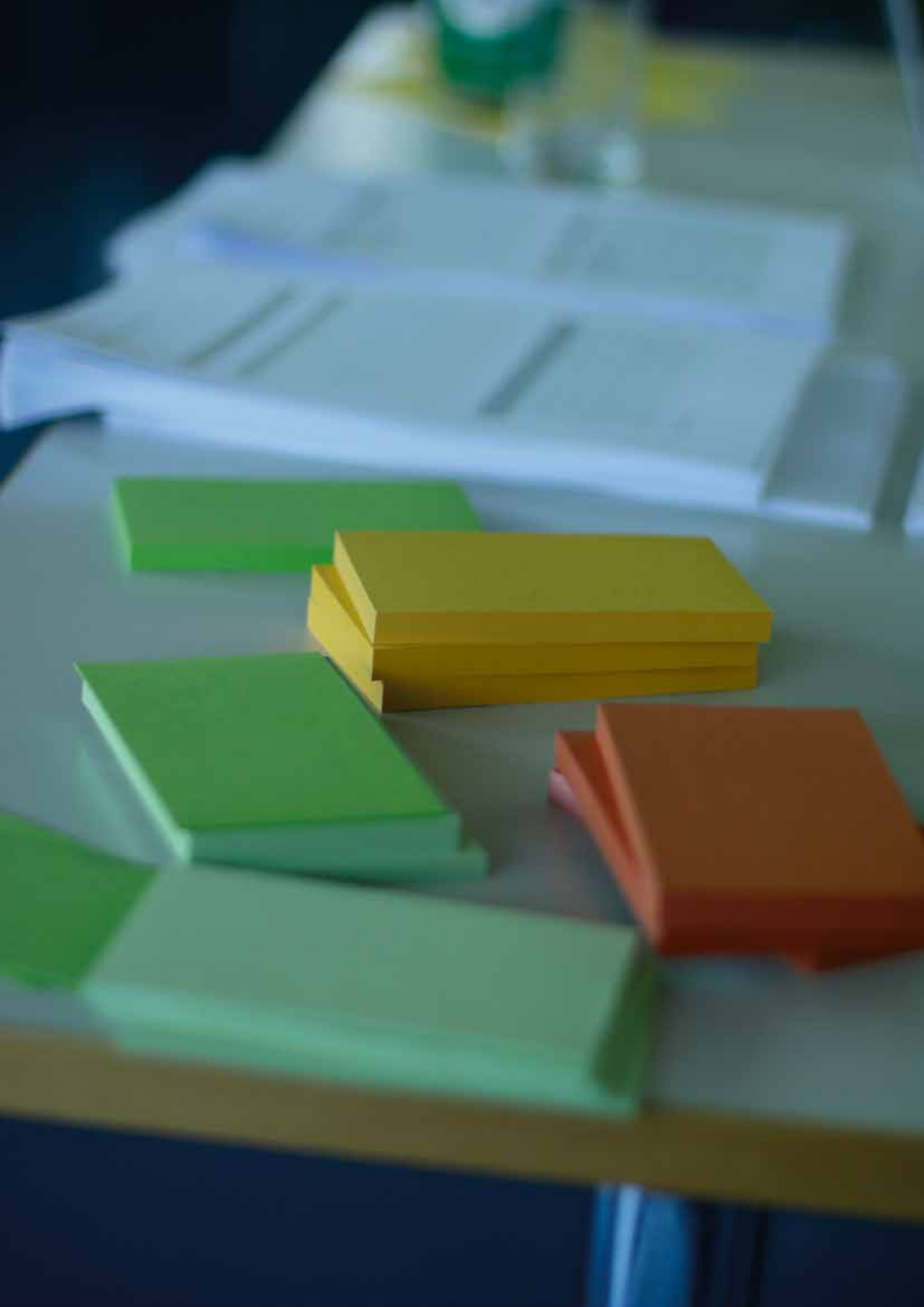


Stefan Kühne

Stefan Kühne ist Leiter der wienXtra-jugendinfo und der wienXtra-soundbase. Er ist Obmann des Bundesnetzwerk Österreichische Jugendinfos und Mitglied der [Forschungsgreisslerei – institut: wissenschaft. online. beratung](http://Forschungsgreisslerei-institut-wissenschaft.online.beratung)

Seit 2005 Herausgeber des e-beratungsjournal.net, 2009 Herausgabe des Handbuchs *Onlineberatung* (mit Gerhard Hintenberger). Co-Autor *Einführung Onlineberatung und -therapie* (2014, mit Christiane Eichenberg). Er ist als Lehrbeauftragter zum Thema Onlineberatung an verschiedenen Hochschulen tätig.

Zu seinen Arbeitsschwerpunkten und Interessen gehören: Onlineberatung/-therapie & Onlinekommunikation, Jugendarbeit & Jugendinformation, Gesprächsführung & Moderation, Historische Benimm- & Sexualratgeber.



#HowTo: Selbstreflexion für Online-Berater in zehn Impulsen

Dr. Astrid Dobmeier, Gründerin und Herausgeberin von DeSelfie, dem Online-Portal rund um das Thema Selbstreflexion, über die Kernkompetenz der Gegenwart und Zukunft.

von Dr. Astrid Dobmeier

Wer Online-Kommunikation in Schriftform oder video-basiert professionell ausführt, kommt irgendwann an den Punkt, an dem er sich viele Fragen stellt. Im Bestfall tauschen sich Lernende in Interventionsgruppen und Supervisionen aus. Parallel dazu können Online-Berater* auch zielführend selbstständig reflektieren.

Wofür das nützlich ist? Wer sich seiner Haltung zu „eigenen Themen“, Dauerbrennern, Glaubenssätzen und Erfahrungen bewusster ist und diese einordnen kann, der geht oft flexibler und für den Prozess zielführender mit dem Geschriebenen und Gelesenen, Gesprochenen und Gehörten um. Und wird selbst professioneller im Handeln.

Zehn Impulse zur Selbstreflexion

1. Der Klient ist Experte

Nicht ich als Online-Berater stelle mich als Experte ins Zentrum der Arbeit, sondern der Klient ist Experte seiner selbst und erfährt durch meine Begleitung die Erweiterung seiner Handlungsoptionen. Ich lerne als Berater mit jedem Auftrag und mit jedem Klientenkontakt dazu. Ich selbst muss dafür nicht Experte in der Lebenswelt des Klienten sein.

Für den guten Kontaktaufbau kann es allerdings nicht schaden, kurz einmal in einen Ausschnitt der Lebensrealitäten eingetaucht zu sein. Ein Beispiel: Wenn mein Klient Fortnite spielt und das indirekt Thema und Teil der Beratung ist, ich aber nicht einmal das Wort vorher gehört habe, kann ich durch ein zweiminütiges Googlen zumindest „gefährliches Halbwissen“ ansammeln. Das ist gut für den Kontakt mit den Klienten, für eine konkrete Lösungsfindung jedoch eher weniger wichtig.

Der Klient ist Experte Selbstreflexion:

- > Und? Wie ist das bei mir: Wie gut schaffe ich es, keine Ratschläge zu geben?
- > Wie gut schaffe ich es, meine Erlebenswelt von der meiner Klienten zu trennen?



2. Ein Wort ist ein Wort. Ein Bild ist ein Bild.

Geschriebene Sprache ist ein System von Zeichen, das wir zwar in unserer Kulturtechnik als Lesen und Schreiben gelernt haben. Wie wir einzelne Worte, Ausdrücke, Sätze und Zeichen jedoch in welchem Kontext verwenden, wie wir schreiben, welche Kurzformen wir in Chats benutzen oder wie wir diese mit Emojis, Sticker oder Memes anreichern, ist sehr individuell und sowohl kultur-, als auch (peer-)gruppen- und altersspezifisch geprägt.

Daher: Wer nicht nachfragt, was mit „Ehrenweib“ gemeint ist, wer oder was Rezo, Tinder oder Slack ist, kann leicht Gefahr laufen, zu glauben, was der Klient damit meinen könnte. und, achtung, wie geht es uns in unserer wohlgezogenen deutschen rechtschreibewelt eigentlich damit, wenn ein klient konsequent die groß- und kleinschreibung missachtet? oder noch schlimma, total die rechtschreibung oda gramattik.

Wenn das Profilbild unseres Klienten ein rosa Häschen zeigt, dann sehen wir ein rosa Häschen. Was das bedeutet, warum und inwiefern es überhaupt etwas mit dem Klienten zu tun hat, das soll er uns lieber selbst erklären. Wenn er will.

Ein Wort ist ein Wort. Ein Bild ist ein Bild. Selbstreflexion:

- > Wie, rosa Häschen? Das ist doch eindeutig...Wie gut gelingt es mir, das Geschriebene als gegebene Lebensrealität des Gegenübers hinzunehmen und wertzuschätzen?
- > Inwiefern nehme ich den ständigen Lernprozess an, meine eigene Wirklichkeit nicht mit der meiner Klienten zu verwechseln?

3. Lösungsorientierung

Meistens wendet sich der Klient erst einmal mit einem Problem an uns. Oder zumindest mit „etwas“, das er für eines hält. Oder, das er uns erst einmal als „das Problem“ präsentiert. Das sollten wir in jedem Fall wertschätzen und mit dem Prozess der Situationschilderung mitgehen.

Damit jedoch ein konstruktiver, zielführender Online-Beratungs-Kontakt und im zweiten Schritt ein -Kontrakt entstehen kann, ist es essentiell, das Ziel bzw. kleine Etappenziele, die der Klient ins Auge fasst, immer wieder mit ihm abzugleichen – und den Auftrag evt. noch einmal neu anzupassen.

Die Richtung, in die gearbeitet wird, gibt der Klient vor – und diese sollte zuversichtlich-lösungsorientiert und weniger problemorientiert sein. Das gibt dem Klienten Hoffnung – und uns Online-Beratern rekursiv ein Gefühl von Optimismus.

Lösungsorientierung Selbstreflexion:

- > Wie gut schaffe ich es, meinem Klienten Impulse zur Lösungshaltung zu setzen?
- > Wie gut kann ich mich vom Problem des Klienten abgrenzen?
- > Inwiefern schaffe ich es, meine eigenen Lösungsgedanken zurückzuhalten?

4. Wahrnehmung schulen

Geschulte Wahrnehmung heißt: professionelles Hin-hören, Hinsehen, Fragen und Spüren – und Mut in-nezuhalten. Als Online-Berater lernen wir, zwischen den Zeilen zu lesen. Damit einher geht der Mut, den eigenen Blick für das große Ganze zu weiten, die Perspektiven zu wechseln oder auch einmal den einst begonnenen Pfad zu verlassen.

Das erfordert in der Regel viel Übung und Lernen im Tun. Vor allem dann, wenn wir über ein Medium kommunizieren. Hier passiert viel zwischen den Zeilen – daher ist ein guter Online-Berater gut beraten, wenn er sich beim Lesen von Texten und in Kommunikationssituationen wie ein neugieriger Feldforscher durchs Dickicht der Zeichen bewegt.

Offenheit und Neugier können neben „richtigen“ Techniken wie beispielsweise MBSR, Meditation oder Yoga die besten Lehrmeister für unsere Wahrnehmungsschulung sein.

Wahrnehmung schulen Selbstreflexion:

- > Welcher Wahrnehmungstyp bin ich selbst? Lerne ich am ehesten über das Sehen, das Hören – oder das Fühlen?
- > Inwiefern bin ich offen genug für die Wahrnehmungskanäle meiner Klienten? Welche Kanäle sollte ich einmal ganz gezielt reaktivieren?

5. Feedback geben und nehmen

Ob in fachlichem Austausch, in Interventionsgruppen oder in Supervisionen: Aus konstruktivem Feedback können wunderbare Wachstumschancen resultieren.

Wenn ich es will. Und wenn mein Gegenüber es will. Das Feedbackgeben und –nehmen sollte gelernt sein: Wertschätzend-konstruktives Feedbackgeben hat viel mit Beobachtung und nichts mit Bewertung zu tun. Feedback anzunehmen, ohne sich gleich rechtfertigen zu wollen? Richtig, auch das erfordert: üben, üben, üben. - Und beim Feedback immer dran denken: You get what you give.

Feedback geben und nehmen Selbstreflexion:

- > Wie offen bin ich für Feedback?
- > Wie gehe ich mit Kritik um, inwiefern kann ich Dinge gut lassen?
- > Wie wertschätzend formuliere ich selbst Feedback, wenn ich etwas äußern möchte?

6. Wissen teilen

Heute, im Zeitalter von Digitalisierung und Transformationsprozessen, die das soziale und pädagogische Leben genauso durchziehen wie die freie Wirtschaft, können wir als Online-Berater ruhig großzügig unser Wissen teilen. Tools, Konzepte und Theorien sind ohnehin alle googlebar. Oder auf YouTube nachzuschauen.

Aus dem Teilen von Wissen kann Kooperation entstehen. Aus Kooperation kann wiederum Vertrauen wachsen. Und wer sich als Mensch in seinem Wesen angenommen fühlt und Vertrauen spürt, kooperiert sehr energievoll. Wer Wissen teilt, profitiert in jedem Fall. Kommt einmal nichts Adäquates zurück, ändert das ja nichts an der eigenen Qualität.

Das steht unserer sich wandelnden Lebensrealität gut zu Gesicht und kann Ausdruck in der eigenen Interaktionsgruppe finden, in Arbeitsgemeinschaften oder – um ein aktuell erfolgreiches Reflexionsprogramm zu nehmen – in einer Working-Out-Loud-Gruppe.

Wissen teilen Selbstreflexion:

- > Wie offen gehe ich mit Wissen um?
- > Wie fühlt es sich an, wenn andere mit mir Wissen teilen?
- > Was ist der Vorteil, was der Nachteil vom Wissenteilen?

7. Vorbild suchen

Ich hatte in meiner beruflichen Laufbahn das Glück,

von wunderbaren Mentoren gefördert zu werden. Sowohl in meiner Zeit als Studierende, als auch als angehende Journalistin und später als Beraterin. Früher von Professoren. Dann von Förderern im Journalismus. Später von Lehrenden, die ich während meiner Weiterbildungen traf, von Kollegen und Kolleginnen im Beraterkreis. Von Kreativen.

Wie sehr ich noch heute davon profitiere! Gerade in der Beratung ist es so, dass wir uns häufig an gelebten Vorbildern orientieren können. Das heißt nicht, dass wir später nicht unseren eigenen Stil entwickeln. Nicht umsonst wird auch heute noch das Modell „Vorbild und Nachahmung“ im reformpädagogischen Ansätzen so erfolgreich gelebt.

Dafür bin ich dankbar und versuche das heute jungen Menschen zurückzugeben. So kann sich ein Vorbildkreis auch gut wieder schließen. Wäre schön, wenn dieser Umstand auch bei Ihnen zum nächsten Punkt führen könnte...

Vorbild suchen Selbstreflexion:

- > Wer ist mein Vorbild – und inwiefern?
- > Welche Werte möchte ich selbst verfolgen, welche nicht?
- > Inwiefern traue ich mich, aktiv nach Mentoren zu suchen?

8. Vorbild sein

Vorbilder haben, ist eine Seite. Selbst versuchen, Vorbild zu sein, die andere. Mit wachsender Anzahl an Online-Beratungsprozessen und mit der damit wachsenden Erfahrung, wächst auch die Verantwortung, die wir gegenüber unseren Klienten haben.

Ein guter Online-Berater sollte selbst bereit sein, an seiner eigenen Weiterentwicklung zu arbeiten und als gutes Vorbild durchs Leben zu gehen. Okay, keiner ist unfehlbar ... und der Anspruch ist vielleicht etwas hoch gewählt...und wir wachsen ja bekanntlich mit unseren Aufgaben. Jeder lernt ständig dazu.

Vorbild sein Selbstreflexion:

- > In welcher Hinsicht kann ich mir vorstellen, Vorbild sein?
- > Worin kann ich nicht Vorbild sein, weil es noch mein eigenes Entwicklungsfeld ist?
- > Was heißt es für mich, Vorbild zu sein?

9. Lust auf Lernen

Das für mich allerwichtigste Lernfeld für Online-Berater: immer neugierig und offen zu bleiben. Kritik konstruktiv aufzunehmen und sich persönlich und fachlich weiterzuentwickeln. Darauf zu vertrauen, was man kann, denkt und fühlt. Sich im Nicht-Wissen üben. Den Mut haben, sich selbst zu hinterfragen. Interdisziplinär denken.

Und irgendwann auch die Erkenntnis haben: Synchroner Kommunikation ist nicht mehr oder weniger wert als asynchrone. Technisch up to date zu sein und technischer Experte zu sein, ist aus meiner Sicht weniger wichtig als Aufgeschlossenheit gegenüber Neuem. Neue „Familienmitglieder“ wie Alexa, Siri oder Cortana sollten wir nicht per se verurteilen, sondern im ersten Schritt liebevoll in unserem Universum begrüßen.

Schließlich sind sie in vielen Familien bereits Lebensrealität. Und wer sind wir, zu beurteilen, ob das ein „falsches“ im „richtigen“ Leben ist?

Lust auf Lernen Selbstreflexion:

- > Inwiefern kann ich mich von der schulischen oder universitären Lernidee des Noten- und Punktesammelns trennen?
- > In welchen Feldern ist es mir wichtig, fürs Leben zu lernen?
- > Welches Feld identifiziere ich für mich als ein wichtiges, um Online-Berater zu werden oder zu sein?

10. Balance aus Online- und Offline-Leben

Womit wir bei einem sehr wichtigen #How To angekommen wären: In Online-Beratungen werden wir häufig implizit mit Sucht-Themen konfrontiert. Und natürlich ahnen und wissen wir: Digitalisierung und Onlinesein hat mindestens genauso viele Vorteile wie Nachteile.

Daher sind wir als Online-Berater auch ganz besonders gefordert: Sich bewusst eigene Grenzen zum Thema Erreichbarkeit, Schnelligkeit und Flexibilität zu setzen. Versuchen, die ganz eigene persönliche Balance zu finden.

Und zum Lernen für Online-Berater gehört dazu: Bei aller Flexibilität immer wieder Erdung und Ruhe finden. Auszeiten nehmen. Digital Detox.

Fazit in einem Satz: Ein guter Online-Berater ist nur so gut wie sein state of mind and body.

Balance Online-Offline Selbstreflexion:

- > Wie sieht es mit meiner Bildschirmzeit aktuell aus?
- > Inwiefern schaffe ich es, mein Offline-Leben in Balance zu halten, wie schaffe ich auch körperlichen Ausgleich?
- > Wie gut pflege ich meine Offline-Kontakte?

Ein opulenter Werkzeugkasten alleine macht noch keinen guten Berater aus – offline wie online. Entscheidend ist, einerseits durch das praktische Tun eine gewisse Routine zu entwickeln und sich über Feedbackprozesse weiterzuentwickeln. Andererseits erkennt man souveräne Online-Berater vor allem daran, dass sie eine eigene Haltung zu den unterschiedlichen Tools, gegenüber den Klienten und dem Gesamtsystem, in dem jene sich bewegen, entwickelt haben. Daraus kann schließlich ein ganz eigener Beratungsstil wachsen.

Dr. Astrid Dobmeier, Jahrgang 1974, ist Gründerin und Herausgeberin des Online-Portals www.deselfie.de und Referentin am Fachforum Onlineberatung 2019. Sie ist Kommunikationswissenschaftlerin, Systemische Beraterin, Therapeutin, Coach und Supervisorin (vft/DGSF) in eigener Praxis und berät Einzelpersonen, Paare, Familien, Teams und Organisationen in Veränderungsprozessen. Als gelernte Redakteurin hat sie früh das Handwerk des Schreibens gelernt – und kombiniert dieses seit 2007 aktiv in der Online-Beratung, unter anderem war sie ehrenamtlich drei Jahre bei der kids-hotline in der Pionierarbeit der Onlineberatung für Kinder und Jugendliche tätig. Heute lehrt sie an Hochschulen und ist als Systemische Weiterbildungnerin an den Schnittstellen zwischen freier Wirtschaft und psychosozialen Bereich tätig.

www.deselfie.de

von Dr. Astrid Dobmeier

#How To: Ein Tool zur Selbstreflexion – der Learning Circle

Um sich selbst als Online-Berater weiterzuentwickeln, stelle ich Ihnen ein ganz einfaches Tool vor: den Learning Circle. Der Lernkreis ist ein Meta-Konzept, das auf dem Prinzip der Lernenden Organisation basiert und auf sehr einfache Art und Weise Selbstreflexionsprozesse fördern kann. Anzuwenden entweder in der frühen Phase eines Beratungsprozesses – oder nach einem Beratungsprozess.

von Dr. Astrid Dobmeier



> *Link:*
> <https://deselfie.de>

PREVIEW: IN DER FRÜHEN PHASE DES BERATUNGSPROZESSES

Frage 1:

Wie schaffe ich es, dass wir – Berater und Klient – ein gemeinsames Verständnis zur Ausgangssituation und den Herausforderungen herstellen können?

Frage2:

Welches Ziel und welcher Weg kristallisieren heraus? Werden die Ziele auf dem Weg immer wieder angepasst, verändern oder verworfen – und welche Auswirkungen hat das auf Prozess, Klient und mich als Berater?

Frage 3:

Inwiefern läuft die Umsetzung der gesetzten Ziele kraftvoll von Seiten des Klienten – und welche Etappenziele springen dabei für den Klienten heraus – oder nicht? Welche Auswirkungen hat das für mich als Berater?

Frage 4:

Wie erlebe ich mich selbst bisher im Prozess? Wie erlebe ich den Klienten und welche Auswirkungen hat das auf meine Art zu kommunizieren? Welche auf Frequenz, Qualität und Quantität der Online-Kommunikation?

REVIEW: NACH DEM BERATUNGSPROZESS

Frage 1:

Inwiefern haben wir – Berater und Klient – ein gemeinsames Verständnis zu Ausgangssituation und Herausforderungen herstellen können? Wo lagen wir nahe beieinander, wo auseinander?

Frage 2:

Welches Ziel und welcher Weg kristallisierten sich im Verlauf des Prozesses heraus? Wurden die Ziele auf dem Weg angepasst, verändert oder verworfen – und welche Auswirkungen hatte dies? Konnte ich als Berater gut meine eigenen Hypothesen und Ziele loslassen? Inwiefern habe ich es geschafft, dem Prinzip der „Hilfe zur Selbsthilfe“ zu folgen, ohne mich als Experte zu platzieren?

Frage 3:

Inwiefern lief die Umsetzung der Ziele dann kraftvoll von Seiten des Klienten – und was ist dabei für den Klienten „herausgesprungen“ – oder was nicht? Und welche Auswirkungen hatte das für mich als Berater?

Frage 4:

Wie habe ich mich selbst, das Thema, den Prozess und den Klienten erlebt und wahrgenommen? Was habe ich aus dieser Sequenz für die nächsten Prozesse gelernt, was würde ich beim nächsten Mal anders machen, was kann ich gut annehmen, was lasse ich beim Klienten?

Zum Thema Selbstreflexion für Online-Berater weiterlesen, sehen und hören:

> [Mehr Kommunikationspsychologie](#)

Watzlawick, Paul (2016): Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien. Göttingen: Hogrefe Verlag.

> [Wunderbar als selbstkritische Projektionsfläche geeignet](#)

Die britische Science-Fiction-Serie Black Mirror. Staffel 1 bis 5 auf Netflix.

> [Anregungen zu positiven Wachstumschancen und Selbstreflexion](#)

Satir, Virginia (2001): Meine vielen Gesichter. München: Kösel Verlag.

> [Zum Thema Transformation und Führung](#)

Malik, Fredmund (2015): Navigieren in Zeiten des Umbruchs: Die Welt neu denken und gestalten. Frankfurt: Campus Verlag.

> [Mehr über Kybernetik 2. Ordnung und Konstruktivismus](#)

Foerster, Heinz und Pörksen, Bernhard (2019): Wahrheit ist die Erfindung eines Lügners. Heidelberg: Carl Auer Verlag.

> [Schön im Spiegel seiner selbst zu hören](#)

Früher nur Rapper, heute auch Buddhist und Coach: Curse spricht auf seinem Podcast über Lebenskenntnisse: curse.de/podcasts/

> [Über junge Kommunikation auf DeSelfie](#)

Google: DeSelfie + Zeichen unserer Zeit

Über DeSelfie

DeSelfie ist das erste Portal zum Thema Selbstreflexion. DeSelfie regt Interessierte an, über sich selbst, ihr Denken, Fühlen und Handeln zu reflektieren – und sich persönlich weiterzuentwickeln. Professionelle Helfer wie Online-Berater können von Impulsen und Tools profitieren, denn DeSelfie erklärt auf wissenschaftlicher Basis, inwiefern Selbstreflexion hilfreich sein kann, stellt Methoden zur Selbstreflexion vor und regt durch Impulse und Inhalte zur Selbstreflexion an.

www.deselfie.de

Um in Zukunft redaktionelle DeSelfie-Artikel in größeren Abständen kompakt und gesammelt zu erhalten, registrieren Sie sich gerne für den Newsletter: www.deselfie.de/newsletter/

*Aus Gründen der Lesbarkeit und der Einfachheit halber wähle ich jeweils die männliche Form. Ich fühle mich als Frau dadurch nicht diskriminiert und hoffe, dass es Ihnen – als lesende Frau – auch so ergehen möge.

Flammer, Patricia/Hörmann, Martina/Aeberhardt, Dania/Tschopp, Dominik, 2019. Face-to-Face und mehr: Konzeption von Blended Counseling in der Suchtberatung. Projektdarstellung des Instituts Beratung, Coaching und Sozialmanagement. In: Soziale Innovation. 14. Jg., Seite 34-39

Face-to-Face und mehr: Konzeption von Blended Counseling in der Suchtberatung

Patricia Flammer, Martina Hörmann, Dania Aeberhardt und Dominik Tschopp

Abstract

Das Projekt «Face-to-Face und mehr – Neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung» hatte zum Ziel, in Kooperation mit Partnern aus Praxis und Hochschule erstmals Blended Counseling-Szenarien für die Suchtberatung zu entwickeln, zu erproben und zu evaluieren.

In einem partizipativen Entwicklungsprozess wurden mit zwei Suchtberatungsstellen sowie der Schweizerischen Fach- und Koordinationsstelle Sucht Infodrog, die das Onlineportal SafeZone betreibt, mögliche Vorgehensweisen bei der gezielten Kombination analoger und digitaler Kommunikationskanäle in der Beratung ausgelotet. Ausgewählte Szenarien wurden anschliessend erprobt und evaluiert. Dies mündete in die Erarbeitung von Empfehlungen für die Beratungspraxis. Darin wurden klientelbezogene, beratungsfachliche und organisational als bedeutsam identifizierte Aspekte integriert.

Im Projekt zeigte sich, dass Blended Counseling in der Suchtberatung als zukunftssträchtiges professionelles Beratungsformat wahrgenommen wird. Die Fachkräfte sahen für verschiedene Zielgruppen, Beratungsanliegen, Lebenslagen und Beratungsphasen einen Nutzen, benannten aber auch beratungsfachliche, technische und organisatorische Herausforderungen. Als zentral erwies sich, nutzerfreundliche Tools mit Anforderungen des Datenschutzes in Einklang zu bringen, damit neue Zugänge und flexiblere Kontaktmöglichkeiten für Hilfesuchende attraktiv sind und zugleich die berateri-

sche Vertraulichkeit geschützt bleibt.

Zielsetzung und Fragestellungen

Ziel des Projekts war, empirisch gestützt ein erstes Modell für Blended Counseling für die Suchtberatung zu konzipieren. Unter Blended Counseling wird dabei die gezielte Kombination verschiedener Beratungskanäle (digitale Medien, klassisches Telefon, Face-to-Face) bezeichnet. Damit wollte das Projekt einen Beitrag zu einer zukunftsorientierten, flexiblen und adressatengerechten Beratung von Klientel der Sozialen Arbeit und angrenzenden Beratungskontexten leisten.

Die projekbezogenen Überlegungen zu einem professionellen Blended Counseling basieren auf einem dreidimensionalen Denkmodell, das die Ebenen der Klientel, der Organisation und den Beratungsprozess berücksichtigt. Folgende Leitfragen wurden verfolgt:

- > **Ebene der Klientel:** Für welche Zielgruppen kann über Blended Counseling ein Mehrwert generiert werden? Welche Zugänge zum Beratungsangebot bzw. im Beratungsprozess werden befördert? Bei welchen Zielgruppen besteht das Risiko, den Zugang zu erschweren?
- > **Ebene des Beratungsprozesses:** Wie sehen mögliche Blended Counseling-Szenarien in der Suchtberatung aus? Welche Vor- und Nachteile ergeben sich daraus? Welche Kompetenzen benötigen Beratungsfachkräfte für Blended Counseling?
- > **Organisationale Ebene:** Welche institutionellen Voraussetzungen (Konzept, technische Ausstattung etc.) sind notwendig für Blended Counseling? Wie gestalten sich die Anforderungen an beraterische Vertraulichkeit/Datenschutz? Welche technischen Lösungen sind sinnvoll, notwendig und realisierbar?

Das Projekt zielte darauf, verschiedene Blended Counseling-Szenarien am Beispiel der Suchtberatung zu konkretisieren. Auf organisationaler Ebene sollten erste Empfehlungen resultieren, wie die Vertraulichkeit der Beratung gewährleistet werden kann und welche Kriterien geeignete Tools unter Berücksichtigung relevanter Datenschutzfragen erfüllen müssen. Zudem war avisiert, Szenarien zur erweiterten Nutzung der Plattform SafeZone im Sinne eines Blended Counseling zu entwickeln.

Hintergrund und Forschungsstand

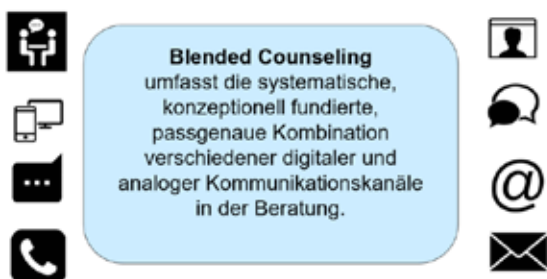
Der digitale Wandel der letzten Jahre hat die Alltagskommunikation stark verändert. Dies lässt sich auch in Beratungskontexten im psychosozialen Feld be-

obachten. Durch die verbreitete Nutzung von Smartphones werden Beratungsanliegen vermehrt auch in digitaler Form an Beratende herangetragen. Im letzten Jahrzehnt haben sich neben der klassischen Präsenz- und Telefonberatung zahlreiche onlinebasierte Beratungsangebote entwickelt.

Blended Counseling geht hier einen Schritt weiter: es nimmt die systematische, konzeptionell fundierte und passgenaue Kombination von digitalen und analogen Kommunikationskanälen in den Blick (vgl. Flammer/Hörmann 2018). Dies erfolgt mit dem Ziel, die Vorteile der einzelnen Kommunikationskanäle gezielt zu verschränken.

Abb.1: Projektdefinition Blended Counseling

Der Fachdiskurs zu Blended Counseling ist noch jung (siehe dazu Weiss 2013, Hörmann 2018) und in der Beratungspraxis finden sich noch kaum konzeptionell



getragene Ansätze (vgl. Hörmann 2018). Den bisherigen Überlegungen gemeinsam ist, dass sie in diesem Mix digitaler Medien mit der Face-to-Face (F2F)-Beratung viel Potential sehen: Blended Counseling setzt am Kommunikationsverhalten des Gegenübers an, sodass Beratungsprozesse lebensweltnaher, passgenauer und flexibler gestaltet werden können. Zudem zielt es auf einen verbesserten Zugang zur Beratung, eine Intensivierung der Beratung, eine Stabilisierung der Beratungsbeziehung und auf eine grössere Nachhaltigkeit von Beratung.

Methodisches Vorgehen und Projektdesign

Das Vorgehen gliederte sich in drei Phasen:

Phase 1:

Weiterentwicklung allgemeiner Erfordernisse für

Blended Counseling: dies umfasste die konzeptionelle Grundlegung für ein Blended Counseling-Modell für die Soziale Arbeit bzw. die psychosoziale Beratung. Zudem wurden relevante Datenschutzfragen recherchiert und bearbeitet sowie mögliche Beratungstools bzw. Plattformen für Blended Counseling recherchiert und vorausgewählt.

Phase 2:

Entwicklung von Blended Counseling-Szenarien für die Suchtberatung: In einem partizipativen Prozess mit Fachkräften und Leitungspersonen der Praxispartner (Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme, Berner Gesundheit, Infodrog) wurden insgesamt zwölf Blended Counseling-Szenarien entwickelt. Drei davon waren Szenarien für die Onlineplattform SafeZone, in welchen etablierte Onlineformate durch einen Wechsel in die F2F-Beratung weiterentwickelt werden. Zur Szenarientwicklung fanden mit sechs Fachkräften beider Beratungsstellen drei Entwicklungsworkshops statt, um Beratungsverläufe mit kombiniertem Medieneinsatz möglichst realitätsnah zu konzipieren. Ergänzend wurde exemplarisch die Sichtweise von Klientinnen und Klienten aus der Suchtberatung erhoben und in den Entwicklungsprozess einbezogen.

Im Anschluss an die Szenarientwicklung wurden fünf der Szenarien zur Erprobung ausgewählt. Nach zwei Schulungen für die erprobenden Fachkräfte fand zwischen Mai und August 2018 die Erprobung in der Beratungspraxis statt. Die Fallverläufe wurden zwecks Evaluation dokumentiert.

Phase 3:

In der letzten Phase wurden die Erkenntnisse zusammengeführt und bilanziert. In zwei Workshops wurden die Evaluationsergebnisse im Projektteam bzw. mit den Praxispartnern diskutiert. Dies resultierte in überarbeiteten Blended Counseling-Szenarien und Handlungsempfehlungen für die Beratungspraxis.

Ausgewählte Projektergebnisse und Diskussion

Struktur und Funktion eines Szenarios:

Die entwickelten Szenarien verstehen sich als konzeptioneller Orientierungsrahmen, weniger als konkrete Handlungsanweisung. Ein Szenario konkretisiert, für welche Art von Klient/in und für welche fachliche Ausgangslage es hilfreich sein könnte. So zielt z.B. das Szenario «Beratung von temporär anwesenden Klienten/Klientinnen» auf Personen, welche wegen örtlicher Distanz, fehlender zeitlicher Passung oder aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen nicht persönlich erscheinen können. Aufgrund der Vertrautheit mit und der Präferenz von bestimmten digitalen Medien seitens Klientel und anhand der Verfügbarkeit von datenschutzkonformen Medien auf der Beratungsstelle werden im Szenario potentielle Kommunikationskanäle erwogen. Ein Szenario bildet zudem Vorüberlegungen ab, welches digitale Medium im Beratungsprozess aus welchen Gründen verwendet werden soll. Schliesslich legt es auch dar, welche Impactfaktoren bzw. Ziele mit diesem Szenario angestrebt werden. Dabei weisen die verschiedenen Szenarien unterschiedliche Schwerpunkte auf, so z.B. die Gestaltung einer bestimmten Beratungsphase, das Erweitern des Zugangs zu einem Beratungsangebot oder die Lebenssituation vom Gegenüber.

Toolauswahl und -einsatz:

In der Erprobungsphase standen grundsätzlich HIN-Mail bzw. die im Projekt recherchierten datenschutzkonformen, flexibel und rasch einsetzbaren Tools ProtonMail und Threema (Messenger) zur Verfügung. Ferner wurden neben der F2F-Beratung die in den Beratungsstellen bereits vorhandenen Kanäle Userlike-Livechat, Telefon sowie Trinktagebuch-Apps in die Erprobung einbezogen. – In den 19 dokumentierten Fällen mit total 106 Beratungskontakten von insgesamt 10 Fachpersonen wurden häufig F2F-, Telefon-, E-Mail-Kontakte genutzt, vereinzelt kamen auch der Messenger und die erwähnte App zum Einsatz.

Einblick in die Evaluationsergebnisse:

Der bewusste und organisational legitimierte Einsatz von Blended Counseling wurde von den Fachkräften als sehr positiv wahrgenommen. Die kombinierte Verwendung verschiedener Einzeltools zeigte viele positive Effekte. Insbesondere ergänzende E-Mail- und Telefonkontakte bargen für das Gegenüber einen grossen Nutzen. Sie konnten Fachkräfte bei hoher

F2F-Termindichte entlasten. Gleichzeitig standen über den Mix der Kommunikationskanäle kurzfristige Kontaktmöglichkeiten für unterschiedliche Phasen im Beratungsprozess zur Verfügung. So war es auch in schwierigen Situationen möglich, den Kontakt zum Klienten oder zur Klientin zu halten und so die Beratung zu stabilisieren. Über den beraterischen Einsatz von E-Mail zwischen F2F-Kontakten konnte gezielt die Selbstreflexion angeregt und für den Beratungsprozess genutzt werden. Es zeigte sich, dass ergänzende digitale Beratungskontakte eine Kontinuität und Stabilisierung des Beratungsprozesses auch unter schwierigen Bedingungen ermöglichten. Die Medienwahl im Beratungsverlauf erwies sich als von unterschiedlichen Motiven abhängig, so auch von der zeitlichen, örtlichen und gesundheitlichen Verfügbarkeit des Gegenübers, der Medienaffinität und Schreibkompetenz (bei E-Mail und Messenger) und dem Mediennutzungsverhalten beider Parteien.

Für die Beratenden gilt es, die eingesetzten Tools sorgsam zu verknüpfen, da der Einsatz unterschiedlicher technischer Lösungen zu einem Medienbruch führen kann. Ferner zeigte sich eine Herausforderung darin, die technischen Sicherheitsanforderungen (Datenschutz), die für die Vertraulichkeit der Beratung erfüllt sein müssen, und die Benutzerfreundlichkeit in Einklang zu bringen. So gilt es die Klientinnen und Klienten dafür zu sensibilisieren, zusätzliche «sichere» Tools zu Beratungszwecken zu installieren.

Als starke Erfolgsfaktoren für Blended Counseling sahen die Erprobenden zudem die Beratungsbeziehung bzw. das Vertrauen zur Beratungsperson sowie die Bereitschaft zur Selbstreflexion des Gegenübers. Als wichtige Gelingensfaktoren seitens Beratungsperson zeichneten sich deren offene Haltung gegenüber Blended Counseling ab, die Medienaffinität sowie die Fähigkeit, das eigene methodische Vorgehen und das Beratungskonzept situativ und individuell auf die eingesetzten Medien abzustimmen.

Eckdaten zum Projekt

Forschungsteam:

Prof. Dr. Martina Hörmann (Projektleitung), Dania Aeberhardt, MSc, Patricia Flammer, lic. phil., Alexandra Tanner, MSc (Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW), Dominik Tschopp, lic. phil.

Laufzeit des Projekts:

1.4.2017 bis 31.12.2018

Hochschulpartner:

Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW

Praxispartner:

Stiftung Berner Gesundheit, Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme, Schweizerische Koordinations- und Fachstelle Sucht infodrog

Projektförderung:

Stiftung FHNW

Der Schlussbericht mit Handlungsempfehlungen für die Praxis ist auf www.blended-counseling.ch verfügbar. Weitere Projektpublikationen: siehe Literatur.

Literatur

Flammer, Patricia/Hörmann, Martina (2018). Flexibel und passgenau beraten – Blended Counseling. In: ZESO Zeitschrift für Sozialhilfe, 3/2018, 16–18.

Hörmann, Martina/Aeberhardt, Dania/Flammer, Patricia/Tanner, Alexandra/Tschopp, Dominik/Wenzel, Joachim (2019). Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten: FHNW. URL: www.blended-counseling.ch/forschung_entwicklung/2019_Face_to_Face_und_mehr_Schlussbericht_FHNW.pdf

Hörmann, Martina (2018). Blended Counseling. Mediennutzung und Potenzialeinschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In: Soziale Arbeit, 67(6), 202–209.

Hörmann, Martina/Flammer, Patricia/Tanner, Alexandra/Tschopp, Dominik/Aeberhardt, Dania (2018). Blended Counseling in der Suchtberatung. In: Suchtmagazin, 6/2018, Jg. 44, 21–26.

Weiss, Stefanie (2013). Blended Counseling: Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung. Hamburg: Diplomica Verlag.

e-beratungsjournal.net - Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation 15. Jahrgang, Heft 1, Artikel 2, 2019, ISSN 1816 - 7632

Prozessmodelle für die schriftbasierte Onlineberatung

Gerhard Hintenberger

Zusammenfassung

In Beratungen bilden sich wiederkehrende Muster und Abläufe ab, die bewusst eingesetzt werden können, um Beratungsprozesse zu steuern. In diesem Artikel werden für die Mailberatung und für die Chatberatung Modelle vorgestellt, die eine Strukturierung schriftbasierter Kommunikation ermöglichen.

Schlüsselwörter

Onlineberatung, Chatberatung, Mailberatung, Prozessmodelle, Strukturieren von Beratungsprozessen

Abstract

During consultations there are recurring patterns and sequences, which can be used consciously to drive the consulting process. In this article, we present models for mail and chat consultations which allow to structure communication in written form.

Keywords

online counseling, chat counseling, email counseling, process model, structuring of consulting processes

Autor

- > Gerhard Hintenberger, Mag.
- > Psychotherapeut und Supervisor in freier Praxis
- > Lehraufträge an verschiedenen Hochschulen und Universitäten
- > Mitglied der „Forschungsgreisslerei – institut: wissenschaft.online.beratung“
- > Kontakt: Ringstraße 48, A-3500 Krems an der Donau
- > Web: <http://www.praxis-hintenberger.at>
- > <http://www.forschungsgreisslerei.at>
- > E-Mail: info@praxis-hintenberger.at

1. Einleitung

Beratungs- und Psychotherapieverläufe können als prozessuales Geschehen beschrieben werden in denen sich einerseits wiederkehrende Verlaufsmuster herauskristallisieren, andererseits sehr individuelle Elemente zum Tragen kommen (Petzold, 2003). In diesem Spannungsfeld bewegen sich seit jeher Prozesstheorien, die unabhängig von der theoretischen Ausrichtung, die Beschreibung und Gestaltung des Behandlungsverlaufes zu erfassen versuchen. Thiel (2003) geht davon aus, dass sich professionelle Beratung auch dadurch von einer Alltagsberatung unterscheidet, dass sie eine konkrete Vorstellung darüber entwickelt, „in welche inhaltlichen bzw. zeitlichen Abschnitte, Stadien oder Phasen sich der Verlauf einer Beratung strukturieren lässt“ (S. 74).

Die vorgenommene Strukturierung umfasst hier sowohl die Einzelsitzung als auch den gesamten Therapie- und Beratungsverlauf und wird als wichtiges Element interventorischen Basisverhaltens angesehen (Hoffmann, 2015). Berater*innen stehen vor der anspruchsvollen Aufgabe, die Inhalte des Beratungsgeschehens zu analysieren, nonverbale Begleitphänomene zu erfassen, eine Beziehung zum Ratsuchenden herzustellen, adäquate Entscheidungen für Interventionen zu treffen und diese Anforderungen mit Hilfe von Schematisierungen und Phaseneinteilungen in eine Struktur zu bringen (Gieseke, Käßplinger & Otto, 2007). Dies führt unweigerlich auch zu der Frage, welche Wirkfaktoren in Beratungsprozessen am Werk sind und in der Folge zu erfolgreichen Beratungen führen. Das Kontextmodell von Wampold und Imel (2018) und seine Adaptierung durch Weinhardt (2018) bietet hier eine Rahmung, die auch für die Onlineberatung eine hohe Relevanz aufweist. Die Phasenmodelle weisen dabei durchaus Ähnlichkeiten auf. Als gemeinsame Schnittmenge sind folgende Elemente auszumachen: Gestaltung der Anfangsphase, Auftragsklärung, Zielfindung und diagnostische Analyse, Durcharbeiten der Themen, Evaluierung und Integration sowie Kontinuitätssicherung. Allen Modellen liegt die Erkenntnis zugrunde, dass eine chronologisch ablaufende Struktur von Beratungsprozessen idealtypisch konstruiert ist und eine messerscharfe Trennung in der Praxis nicht erfolgen kann (Stimm & Freide, 2016).

Diese Überlegungen gelten auch für die Onlineberatung, wobei durch die schriftliche Codierung spezielle Elemente zum Tragen kommen. So erfolgt in einer



Mailberatung der Prozess des Schreibens zunächst mit sich alleine in Gegenwart einer schriftlich vorliegenden Klient*innenanfrage. Die Strukturierung eines Beratungsprozesses umfasst hier also auch den Prozess des Lesens und Schreibens ohne direkte Klient*innenkommunikation. Im Vordergrund steht weniger der zeitliche Ablauf als besonderes Strukturelement als die Anzahl der Wörter, die Gliederung in Absätzen, Besonderheiten in der Zeichensetzung oder grafische Hervorhebungen. Para- und nonverbale Elemente werden also durch visualisierte Strukturierungshilfen ersetzt.

Schriftbasierte Kommunikation strukturiert per se prägnanter als mündliche Kommunikation und ermöglicht dadurch vor allem in einer zeitversetzten Modalität den reflektierten Einsatz von Interventionen, um Beratungsprozesse zu steuern. Dies wird speziell im Kontext der Onlinetherapie genutzt, die vorwiegend auf kognitiv-verhaltenstherapeutischen Konzepten mit stark manualisierter Ausrichtung aufbaut (siehe auch Berger, 2015; Knaevelsrud, Wagner & Böttche, 2016). Interessanterweise steht dies in einem gewissen Widerspruch zu Entwicklungen im Face-2-Face-Bereich, wo eine Abkehr von einem manualisierten hin zu einem stärker individuell ausgerichteten modularisierten Vorgehen zu beobachten ist (Bohus, 2013; Sack, 2019). Onlineberatung zeichnete sich im Gegensatz zur Onlinetherapie von Beginn durch eine starke Prozessorientierung aus, sodass grundsätzliche Überlegungen zur Prozessgestaltung hier von wesentlicher Bedeutung waren und bis heute sind. Im vorliegenden Artikel werden für die Mail- und die Chatberatung Modelle vorgestellt, die eine prozesshafte Strukturierung schriftbasierter Kommunikation ermöglichen.

2. „Landkarten des Verstehens“ in der Mailberatung: Vom Text erfassen zum Text verfassen

Für den Bereich der Onlineberatung wurde von Knatz und Dodier (2003) zu einem sehr frühen Zeitpunkt ein Modell zur Beantwortung von Mailanfragen vorgelegt, das bis zum heutigen Zeitpunkt eine weite Verbreitung gefunden und sich in der Praxis gut bewährt hat. Das sogenannte „Vier-Folien-Konzept“ (Knatz & Dodier, 2003, S. 142ff.) versteht sich als Orientierungshilfe im Beantwortungsprozess auf der Grundlage einer hermeneutischen Herangehensweise. Die Mailanfragen werden den eigenen Resonanzen zur Verfügung

gestellt und in der Folge in mehreren Schritten auf dahinterliegende Sinnstrukturen untersucht. Ziel ist es, Verstehenszusammenhänge zu erschließen, die die Grundlage für eine dialogorientierte Antwort bilden.

Das hier vorgestellte Prozessmodell „Landkarten des Verstehens“ zur Beantwortung von Mailanfragen im Rahmen einer schriftbasierten Onlineberatung baut in großen Teilen auf dem Konzept von Knatz und Dodier auf und ergänzt es vor allem um eine Ausdifferenzierung des Schreibprozesses (siehe Abbildung 1). Das Bild der „vier Folien“ verweist auf eine Filterfunktion, mit deren Hilfe es möglich wird, den Text von unterschiedlichen Perspektiven aus zu erschließen (Knatz & Dodier, 2003). Über den Text werden definierte Folien gelegt und entlang bestimmter Fragen die vorliegenden Inhalte in einer „hermeneutischen Spirale“ (Petzold, 2003, S. 162) über das Wahrnehmen und Erfassen zum Verstehen und Erklären gebracht. Ein hermeneutisch fundiertes Vorgehen bedeutet in diesem Zusammenhang, durch eine fokussierte Einengung mit Hilfe unterschiedlicher Perspektiven zu einem vertieften Verständnis des vorliegenden Textes zu gelangen und dadurch neue Bedeutungszusammenhänge zu gewinnen. Ergänzt wird dieses Modell durch eine Reisetmetapher. Der eigene Resonanzboden der 1. Folie wird so zur Beschreibung der Landschaftsimpressionen, die 2. Folie zur Landschaftsbeschreibung, die 3. Folie untersucht die Landschaftsstruktur während sich die 4. Folie mit der Reiseplanung beschäftigt.

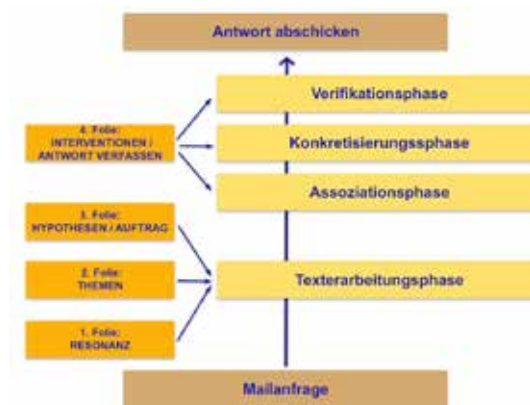


Abb. 1

2.1 Texterarbeitungsphasen

1. Folie: Landschaftsimpressionen (Resonanz)

Zunächst geht es darum, die Anfragemail mit einer möglichst großen Offenheit zu lesen und den eigenen Resonanzen zur Verfügung zu stellen. Hartmut Rosa (2016) beschreibt „Resonanz“ als strikt relationalen Begriff. „Als Kernmoment lässt sich dabei die Idee isolieren, dass sich die beiden Entitäten der Beziehung in einem schwingungsfähigen Medium (oder Resonanzraum) wechselseitig so berühren, dass sie als aufeinander antwortend, zugleich aber auch mit eigener Stimme sprechend, also als ‚zurück-tönend‘ begriffen werden können (Rosa, 2016, S.285). Der Text als schwingungsfähiges Medium erzeugt also Resonanzen, die auf einer körperlich-leiblichen, einer kognitiven, einer emotionalen und einer interaktionellen Ebene erfahrbar werden, wobei der Text als anwesender Repräsentant des abwesenden Dialogpartners fungiert (siehe auch Vellusig, 2000).

Es empfiehlt sich, die Anfragemail auszudrucken, um sie im wahrsten Sinn des

Wortes zu „begreifen“ und zu „erfassen“. Zudem kann dadurch auch eine körperlich-leibliche Annäherung an den Text erfolgen und das ausgedruckte Blatt Papier mit eigenen Notizen, Randbemerkungen, Fragen sowie Gedanken ergänzt, bestimmte Kernworte unterstrichen sowie Symbole oder Zeichnungen eingefügt werden.

Hilfreiche Fragen:

- > Welche ersten, spontanen Resonanzen nehme ich beim Lesen wahr?
- > Welche Gefühle stellen sich ein?
- > Wie bilden sich Resonanzen auf einer körperlich / leiblichen Ebene ab?
- > Welche Gedanken und Fantasien löst der Text in mir aus?
- > Welchen Handlungsimpuls verspüre ich?
- > An welchen Stellen des Textes reduziere ich meine Lesegeschwindigkeit, wo
- > erhöhe ich sie, wo unterbreche ich meinen Lesefluss?
- > Wenn es sich um eine Geschichte oder einen Film handeln würde, welchen Titel würde ich dieser Anfrage geben (Schlüsselmetapher)?

2. Folie: Landschaftsbeschreibung (Themen, sprachliche Ausdrucksmittel, ...)

Mit Hilfe dieser Folie wird versucht, den Text „systematisch“ zu erfassen. Es werden Informationen gesammelt, Themen benannt und geordnet. Die formale Struktur des Textes wird ebenso untersucht wie der Schreibstil, die Lexik und die Grammatik. Anhand dieser Ordnungskriterien können die vorliegenden Texte dahingehend befragt werden, inwieweit äußere Gestaltungskriterien auf innere Befindlichkeiten schließen lassen. Erfahrungsgemäß legen Klient*innen, die sich emotional unter Druck fühlen, weniger Wert auf eine Strukturierung ihrer Mail. Oft wird die Mail in diesem Fall ohne Absätze, manchmal auch ohne Satzzeichen, vor allem aber ohne nochmaliges Korrekturlesen abgeschickt. Umgekehrt lässt natürlich auch eine Mail, die fehlerfrei und mit inhaltlich nachvollziehbaren Absätzen verfasst wurde, erste Rückschlüsse auf psychische Verfasstheiten zu. Die visuelle Repräsentation der Schrift kann so als symbolisierte Äquivalenz für dienicht vorhandenen para- und nonverbalen Kommunikationsphänomene verstanden und genutzt werden. Ähnliches gilt für die Verwendung bestimmter Metaphern, die mit Hilfe einer systematischen Metaphernanalyse (Beck, 2009; Schmitt, 2017) zum Verstehen der Dialogpartner*innen beitragen können.

Hilfreiche Fragen:

- > Was sind die Themen der Mail?
- > Welche Bilder und Metaphern verwendet der/die Ratsuchende?
- > Welche Schlüsselwörter finden sich darin?
- > Bekomme ich ein „Bild“ zu dem/der Ratsuchenden?
- > Wie ist der Text formal aufgebaut (Absätze, Gliederung, etc.)?
- > Gibt es grammatikalische, lexische, ... Eigenheiten?
- > Welche Fragen, Wünsche und Erwartungen sind an mich gerichtet?
- > Welche ersten Frageimpulse stellen sich bei mir selbst ein?

3. Folie: Landschaftsstruktur (Hypothesenbildung / Diagnostik / Auftragsklärung)

Im nächsten Schritt geht es darum, „zwischen den Zeilen zu lesen“, um „Themen hinter den Themen“ bzw. „Strukturen hinter den Phänomenen“ zu identifizieren. Reflexionen zum Thema „Fokusbildung“ (Hintenberger, 2009) und „Auftragsklärung“ sowie erste diagnostische Überlegungen und Hypothesenbildungen rücken in den Vordergrund. Gerade das Thema „Hypothesenbildung“ zeigt, dass sich die einzelnen Folien nicht strikt voneinander trennen lassen. So spielen Fragen zu den Hintergründen der vorliegenden Problematik bereits in der 2. Folie eine Rolle.

Ein stärker diagnostisch orientiertes Vorgehen kann sich dreigliedrig ausdifferenzieren (Zaepfel & Metzmacher, 1996):

Symptomdiagnostik:

- > Symptombeschreibung, Auslöseanalyse, Bewältigungsversuche, ...
- > Leitfrage: Vor welchen Aufgaben und Herausforderungen steht der/die Klient*in im Rahmen seiner/ihrer (psycho-sozialen) Entwicklung?

Strukturdiagnostik:

- > Die Symptomatik kann als Geschichte gelingender und misslingender Beziehungserfahrungen beschrieben werden.
- > Leitfrage: Welche verinnerlichte Interaktions- und Problemlösemuster blockieren oder fördern die Lösung anstehender Entwicklungsaufgaben?

Systemdiagnostik:

- > Im Mittelpunkt stehen Fragen inwieweit das Lebensumfeld an der Aufrechterhaltung des störenden Verhaltens beteiligt ist und welche Ressourcen es bietet.
- > Leitfrage: Welche systemisch-lebensweltlichen Bedingungen blockieren oder unterstützen die Bewältigung anstehender Entwicklungsaufgaben?

Hilfreiche Fragen:

- > Welche der an mich gerichteten Fragen, Wünsche und Erwartungen möchte und kann ich beantworten bzw. erfüllen?
- > Wie ist die familiäre Situation, die Arbeitssituation, das soziale Netzwerk, etc. beschaffen? Was bedeutet dies für die Fragestellung?
- > Welche Ressourcen, welche Konfliktfelder kann ich erkennen?
- > Welche Themen könnten unter/hinter dem „benannten“ Thema liegen?
- > Welche Ziele hat der Ratsuchende?
- > Welche (ersten) Hypothesen habe ich zu dieser Anfrage?

- > Wie könnte der Beratungsfokus / der Auftrag lauten?
- > Welche Fragen sind noch offen?

4. Folie: Reiseplanung (Ziele, Interventionen)

Beim Schreiben der Antwort werden spezielle Interventionsstrategien theoriegeleitet eingesetzt, die sich an der Zielsetzung des/der Klient*in, des professionellen Hintergrunds des/der Berater*in sowie dem Kontext des Beratungssettings (institutioneller Hintergrund, freie Praxis, etc.) orientieren. Der Schreibprozess kann idealtypisch in unterschiedlichen Phasen erfolgen (siehe „Schreibphasen“).

Hilfreiche Fragen:

- > Welche Antwortmodalitäten werden gewählt?
- > Welche Ziele hat der/die Ratsuchende?
- > Welche Interventionen sollen theoriegeleitet eingesetzt werden?
- > Welcher „Schreibstil“ / „Ton“ ... ist dem/der Klient*in angemessen?
- > Wie gestaltet sich ein sinnvoller und nachvollziehbarer Aufbau der Antwortmail?
- > Wie kann eine formale Gestaltung der Antwort den Inhalt unterstützen?

2.2 Schreibphasen

In der Texterarbeitungsphase geht es also darum, sich mit Hilfe verschiedener Perspektiven (Folien 1 - 3) dem vorliegenden Text anzunähern und Verstehenszusammenhänge herzustellen. Auf dieser Grundlage kann nun der Schreibprozess beginnen. Als hilfreich hat sich die Unterteilung in unterschiedliche Phasen, wie sie zum Beispiel in der Praxis des kreativen Schreibens zur Anwendung kommen (Heimes, 2009), herausgestellt.

Assoziationsphase

In der Assoziationsphase kann es zunächst einmal sinnvoll sein, die Beratungssituation zu visualisieren und sich vorzustellen, wie sich der Dialog als Gespräch konkretisieren würde. In dieser Phase entstehen erste Antwortskizzen und Ideen zum Mailaufbau. Es ist möglich, diese auch handschriftlich als Assoziationsketten, Halbsätze, Fokusformulierungen oder aber auch als grafische Aufzeichnungen und Gliederungsentwürfe zu Papier zu bringen. Dabei können syntaktische und andere grammatikalische Eigenheiten mündlich konzipierter Kommunikation in der Verschriftlichung zunächst beibehalten werden. In

dieser Phase kommt es zu einer emotionalen Verdichtung und/oder sachlichen Vertiefung. Handelt es sich um eine Beratung, in der schwerpunktmäßig Informationen vermittelt werden, sind möglicherweise zusätzliche Nachforschungen notwendig. Dann kann ergänzend von einer Recherchephase gesprochen werden.

Konkretisierungsphase

In der Konkretisierungsphase weicht die assoziative Herangehensweise wieder einem höheren Grad an bewusst-reflektiertem Zugang. In dieser Phase werden die Kernelemente der Antwort festgelegt und sowohl inhaltlich als auch formal umgesetzt. Spezielle Interventionsstrategien kommen theoriegeleitet zum Einsatz.

In der Gestaltung des Beratungsprozesses kann indikations- und institutionsspezifisch der Schwerpunkt auf verschiedene Modalitäten gelegt werden:

- > Informations- / sachzentrierte Modalität:
Der Schwerpunkt liegt auf der Sach- und Informationsebene.
Stichworte: Weitergabe von Informationen; Hypertextverweise; Wissensmanagement; Wissensfilter; schriftbasierte Nachhaltigkeit;
- > Beziehungs- / emotionszentrierte Modalität:
Der Schwerpunkt liegt auf der emotionalen Vertiefung, eingebettet in ein beziehungsorientiertes Beratungsgeschehen.
Stichworte: emotionale Differenzierung; von den Phänomenen zu den Strukturen; Bearbeitung narrativer Fixierungen, Bewusstseinsarbeit; vom Wissen zum Verstehen; kreatives Schreiben;
- > Lösungszentrierte Modalität:
Der Schwerpunkt liegt auf der Problemlösung und nicht auf der Entstehungsgeschichte der Probleme. Stichworte: Problemlösungstechniken, Lösungstrance; Zielorientierung; Skalieren; zirkuläre Fragestellungen.

Verifikationsphase

Bevor der Text weggeschickt wird, erfolgt in der Verifikationsphase eine Überarbeitung des Textes unter Einbezug der Besonderheiten computervermittelter Kommunikation, der Persönlichkeitsstruktur und der Problemlage des/der Klient*in sowie der besonderen Zielsetzungen der Beratungseinrichtung. Die Antwort wird, wo notwendig, wieder der Schriftsprache angepasst oder aber oraliteralisch erweitert (Hintenberger, 2010), auf seine innere Logik hin überprüft und seine Gesamtatmosphäre mit in den Blick genommen. Interventionen müssen zielorientiert mit Blick auf die zu Grunde liegende Beratungstheorie nachvollziehbar eingesetzt werden.

3. Chatberatung als tetradischer Prozess

Einer der großen Vorteile des Chats liegt in der Intensivierung des Kontaktgeschehens. Gleichzeitig spiegelt sich die Grenzenlosigkeit internetbasierter Kommunikation beim Chatten in der Tendenz zu unstrukturierter Verlaufsgestalten, mangelnden Auftragsklärungen sowie Schwierigkeiten bei der Fokusbildung (Hintenberger, 2009). Vor allem die professionelle Berater*innen-Klient*innen-Beziehung verschimmt durch den „Plaudermodus“ manchmal im Chat und muss immer wieder geklärt werden. Während in der Mailkommunikation der zeitliche Ablauf gestreckt wird und so aktiv ein Zeitkontinuum zwischen Klient*in und Berater*in hergestellt werden muss, verdichtet sich im Chat die Zeit. Der Chat suggeriert die Illusion einer Synchronität der Kommunikationspartner, wo im Gegensatz zum zeitversetzten Modus nicht die Zeit, sondern der Raum antizipiert werden muss. Genau genommen ist der Chat jedoch ein quasisynchrones Medium, da keine zeichen-simultane Übertragung erfolgt, sondern die Inhalte zu Sequenzen zusammengefasst und dann erst abgeschickt werden.

Viele Berater*innen spüren diese Ambivalenz. Sie fühlen sich von der Lebendigkeit und dem spontanen Geschehen, die sich in Chatdialogen abbilden, angezogen. Schnell macht sich allerdings auch eine gewisse Überforderung bemerkbar, die durch das subjektive Gefühl erhöhter Geschwindigkeit sowie chaotischer Chatverläufe ausgelöst wird. Wenn der Chat als „Plaudermedium“ im professionellen Beratungskontext zum Einsatz kommen soll, dann ist ein Mindestmaß an Strukturierung notwendig. Das hier vorgestellte Modell des „tetradischen Prozesses“ (Petzold, 2003) mit seiner Unterteilung in Initialphase, Aktionsphase, Integrationsphase und Neuorientierungsphase ist der Face-to-Face- Psychotherapie entlehnt, den Rahmenbedingungen schriftbasierter Synchron- Kommunikation angepasst und kommt vor allem im Einzelchat zur Anwendung (siehe Abbildung 2).



Abb. 2

3.1 Initialphase

Die Initialphase dient dazu, Kontakt herzustellen und eine Atmosphäre des Vertrauens aufzubauen. Hier geht es neben dem Sammeln von Daten und Fakten, in erster Linie darum, den Kontext gemeinsam zu explorieren. Idealerweise endet die Initialphase mit einer Problemdefinition und einem ersten Konsens über Ziele und „Aufträge“.

„Initiale Szenen“ können erste Hinweise auf zukünftige Themen geben. Durch Eröffnungsfragen wie „Was führt Sie zu mir?“, „Was ist Ihr Anliegen?“, „Was möchten Sie gerne besprechen?“ oder „Worüber würden Sie gerne heute chatten?“ wird der Ratsuchende eingeladen, sich in Erzählräume zu begeben. Unsicherheiten und Anspannung können durch stützende und ressourcenorientierte Interventionen sowie durch vorsichtiges Paraphrasieren gemildert werden. In diese Phase fällt meistens auch die Entscheidung über die „Hauptmodalität“ in der Chatberatung. Der Übergang von der Initialphase zur Aktionsphase erfolgt in der Regel durch eine „spiegelnde Zusammenfassung“ und der Klärung des Arbeitsauftrags. Erst wenn es einen beidseitigen Konsens darüber gibt, zu welcher Fragestellung bzw. zu welchen Themen gechattet werden soll, macht eine Vertiefung, gegebenenfalls auch eine Verbreiterung der Themen Sinn. Manchmal ist es auch notwendig, den gesamten Chat zur Klärung des Arbeitsauftrags zu nutzen.

3.2 Aktionsphase

In der Aktionsphase setzen sich Beraterin und Klientin dialogisch mit der definierten Fragestellung im Sinne des vereinbarten Arbeitsauftrags auseinander. Dies

führt zu einer sachlichen Vertiefung und/oder emotionalen Verdichtung und ermöglicht Ratsuchenden idealerweise neue Erfahrungs-, Erlebnis- und/oder Wissenswelten sowie eine Offenheit für alternative Denk- und Verhaltensweisen.

Schriftbasierte Interventionstechniken stehen vor der Aufgabe die Distanz, die diesem Medium strukturgegeben innewohnt, zu überwinden. Oraliteralische Elemente sind dazu ebenso geeignet wie die Simulation szenischen Erlebens oder die Aktivierung bildhafter Vorstellungen.

Beispiel „Oraliteralität und Virtualisierung von Szenen“:

- > ja Anne, die vielen tränen. jetzt wollte ich dir eigentlich ein taschentuch geben. aber dann habe ich mir gedacht, naja vielleicht brauchen die tränen jetzt einfach auch ihren platz und, wie soll ich sagen, wollen gar nicht gleich weggewischt werden. hm, ich lege das taschentuch jetzt einfach neben dich und dann entscheidest du selbst.

Beispiel „Aktivierung bildhafter Vorstellungen“:

- > ihre erzählung erinnert mich an eine bergwanderung: ziemlich anstrengend, aber der ausblick ganz oben lohnt sich wirklich.

3.3 Integrationsphase

Die in Inter-Aktion gesetzten Themen münden in der Integrationsphase in ein vertieftes Verstehen. Ziel ist es, die in der Aktionsphase besprochenen Themen nochmals zusammenzufassen und kognitiv einzuordnen. Im Chat spielen an dieser Stelle selektives Zusammenfassen, türöffnendes Spiegeln und Reframing ebenso eine wichtige Rolle wie Fragen zur Unterstützung selbstreflexiver Prozesse. Dies fördert Umsetzungsprozesse, da ein Chatprotokoll auch zu einem späteren Zeitpunkt wiederholend gelesen und reflektiert werden kann.

Beispiele „Integration“:

- > welche erkenntnisse aus diesem chat sind dir jetzt besonders wichtig?
- > welche der informationen aus diesem chat helfen ihnen am meisten weiter?
- > wenn ein wohlwollender freund diesen chat mitgelesen hätte, was würde er als wichtigste erkenntnis für dich mit deiner momentanen fragestellung sehen?
- > was bedeutet der heutige chat für ihre momentane situation?

3.4 Neuorientierungsphase

In der Neuorientierungsphase werden vor dem Hintergrund durchlebter Erfahrungen und rationaler Einsichten erste Veränderungsszenarien entworfen und Lösungsmöglichkeiten gesichtet. Eine handlungsleitende Frage ist in diesem Zusammenhang: „Was könnte der nächste (kleine) Schritt sein?“ Auch hier unterstützt die schriftliche Beratung ein Veränderungsmanagement, in dem man zum Beispiel den Ratsuchenden bittet, den „nächsten Schritt“ aus dem Text herauszukopieren und auszudrucken oder im Sinne eines Transfertrainings gemeinsame Aufgaben bis zur nächsten Chatsitzung vereinbart. Dazu zählen auch Rechercheaufgaben, um Berater*innen aus ihrer „Datenbankrolle“ zu lösen und Ratsuchenden in ihrer Selbstwirksamkeit zu stärken.

Beispiele „Neuorientierung“:

- > ich würde dir gerne folgendes experiment vorschlagen, ...
- > was könnte der nächste kleine schritt sein, den sie gerne ausprobieren möchten?

4. Fazit

Die aktive Steuerung von Beratungsprozessen zählt zu den grundlegenden Interventionstechniken professioneller Beratung. Dies gilt auch für Unterstützungsformate, die schriftbasiert über das Internet vermittelt werden. Da der Ablauf und die Inhalte von Onlineberatungen ohne Qualitätsreduktion durch subjektiv-rekonstruierende Erzählungen oder durch Beeinträchtigungen bei Audio- und Videoaufzeichnungen im Original vorliegen, ergeben sich hier auch für die Forschung neue Möglichkeiten, die bislang wenig genutzt wurden. Es ist zu vermuten, dass Mikroanalysen schriftlich vorliegender Beratungsprozesse auch für Rückschlüsse auf die Face-2-Face-Beratung herangezogen werden können. Dies gilt ebenso für methodische Ansätze wie die Fallrekonstruktion oder für den Einsatz in Aus- und Weiterbildung im Sinne eines strukturierten Kompetenzerwerbs. Vor allem aber in der Supervision können Interventionen und Abläufe entlang der Chatprotokolle und Maildialoge reflektiert werden und so zu einem vertieften Verständnis der Beratungsprozesse führen.

Literatur

- Beck, C. (2009). Die systematische Metaphernanalyse in der Online-Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), Handbuch Online-Beratung (S. 131- 142). Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.
- Berger, T. (2015). Internetbasierte Interventionen bei psychischen Störungen. Fortschritte der Psychotherapie, Bd. 57. Göttingen: Hogrefe.
- Bohus, M. (2013). Modulare Psychotherapie. Ein Werkzeugkoffer für Psychotherapeuten? In H. Znoj & T. Berger. (Hrsg.). Die Kunst und Wissenschaft der Psychotherapie (S. 161 – 181). Bern: Huber.
- Gieseke, W., Käßplinger, B. & Otto, S. (2007). Prozessverläufe in der Beratung analysieren – Ein Desiderat. Begründung und Entwicklung eines Forschungsdesigns. REPORT. Zeitschrift für Weiterbildungsforschung, 30(1), S. 33 – 42.
- Heimes, S. (2009). Kreatives und therapeutisches Schreiben. Ein Arbeitsbuch (2., durchgesehene Auflage). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Hintenberger, Gerhard. (2009). Der Fokus in der Online-Beratung. Eine Orientierungshilfe im Beratungsgeschehen. e-beratungsjournal.net - Zeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation 5(1). Zugriff am 18.03.2019. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0210/hintenberger.pdf
- Hintenberger, G. (2010). Oraliteralität als Interventionsstrategie in der Mail- Beratung mit Jugendlichen. e-beratungsjournal.net - Zeitschrift für Online- Beratung und computervermittelte Kommunikation 6(2). Zugriff am 18.03.2019. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0210/hintenberger.pdf
- Hoffmann, N. (2015). Strukturierung des Therapieablaufs. In M. Lindern & M. Hautzinger (Hrsg.), Verhaltenstherapiemanual (8. Auflage). (S. 25- 28). Berlin: Springer.
- Knaevelsrud, C., Wagner, B. & Böttche, M. (2016). Online-Therapie und – Beratung. Ein Praxisleitfaden zur onlinebasierten Behandlung psychischer Störungen. Göttingen: Hogrefe.

Knatz, B. & Dodier, B. (2003). Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart: Klett-Cotta.

Petzold, H. (2003). Integrative Therapie: Modelle, Theorien und Methoden für eine schulenübergreifende Psychotherapie (2. Auflage). Paderborn: Junfermann.

Rosa, H. (2016). Resonanz. Eine Soziologie der Weltbeziehung. Berlin: Suhrkamp.

Sack, M. (2019). Individualisierte Psychotherapie. Ein methodenübergreifendes Behandlungskonzept. Stuttgart: Schattauer.

Schmitt, R. (2017). Systematische Metaphernanalyse als Methode der qualitativen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer VS.

Stimm, M. & Freide, S. (2016). Theoretische und konzeptionelle Vorschläge für die Gestaltung des Beratungsprozesses. In W. Gieseke & M. Stimm, Praktiken der professionellen Bildungsberatung. Innensichten auf die Entscheidungsfindung im Beratungsprozess (S. 69 – 90). Wiesbaden: Springer VS.

Thiel, H.-U. (2003). Phasen des Beratungsprozesses. In C. Krause, B. Fittkau, R. Fuhr, & H.-U. Thiel (Hrsg.), Pädagogische Beratung. Grundlagen und Praxisanwendung (S. 73–84). Paderborn: Verlag Ferdinand Schöningh.

Vellusig, R. (2000). Schriftliche Gespräche. Briefkultur im 18. Jahrhundert. Wien: Böhlau Verlag.

Wampold, B. E., Imel, Z. E. & Flückiger, C. (2018). Die Psychotherapiedebatte. Was Psychotherapie wirksam macht. Göttingen: Hogrefe.

Weinhardt, M. (2018). Kompetenzorientiert systemisch beraten. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Zaepfel, H. & Metzmacher, B. (1996). Integrative Fokal- und Kurzzeittherapie bei Kindern und Jugendlichen. Dargestellt anhand der Angstsymptomatik eines 14jährigen Jugendlichen. In B. Metzmacher, H. G. Petzold & H. Zaepfel, Praxis der Integrativen Kindertherapie. Integrative Kindertherapie in Theorie und Praxis (Bd. 2) (S. 17-56). Paderborn: Junfermann Verlag.



Projekt **EMPAMOS**

Empirische **A**nalyse **m**otivierender **S**pielelemente

Womit motivieren uns Spiele?

EMPAMOS ist ein Forschungsprojekt der Technischen Hochschule Nürnberg, das seit Ende 2016 in enger Zusammenarbeit mit dem Deutschen Spielearchiv durchgeführt wird. Unser Ziel ist es herauszufinden, welche motivierenden Elemente gute Spiele enthalten und kombinieren. Hierzu haben wir seit Ende 2016 viele Spiele gespielt und die darin enthaltenen Spielelemente systematisiert. Parallel dazu bereiten wir die Spielanleitungen des Deutschen Spielearchivs digital so auf, dass Machine-Learning-Algorithmen diese Elemente identifizieren und in den über 30.000 Spielen des Archivs auch nach neuen Mustern und Zusammenhängen suchen können.

Bislang wurden 104 Spielelemente identifiziert, die in der nebenstehenden Grafik mit ihren Verbindungsmöglichkeiten abgebildet sind. In spielfremden Kontexten lassen sich diese Elemente und Elementkombinationen gezielt einsetzen, um Verhaltensänderungen zu motivieren (Gamification). Hierbei zeigt sich, dass uns die Elemente auf unterschiedliche Art und Weise motivieren können, je nachdem, ob sie das Erleben von Kompetenz, Bedeutung, Autonomie oder sozialer Eingebundenheit fördern (vgl. Deci & Ryan 1985, Sailer 2017 S. 113-125).

*Prof. Dr. Thomas Voit, Fakultät Informatik,
Technische Hochschule Nürnberg*

Kompetenzerleben

Wir erleben uns als lern- und handlungsfähig, die gewünschten Ergebnisse zu erzielen

Autonomieerleben

Wir fühlen uns bei unserer Tätigkeit als selbst- und nicht fremdbestimmt

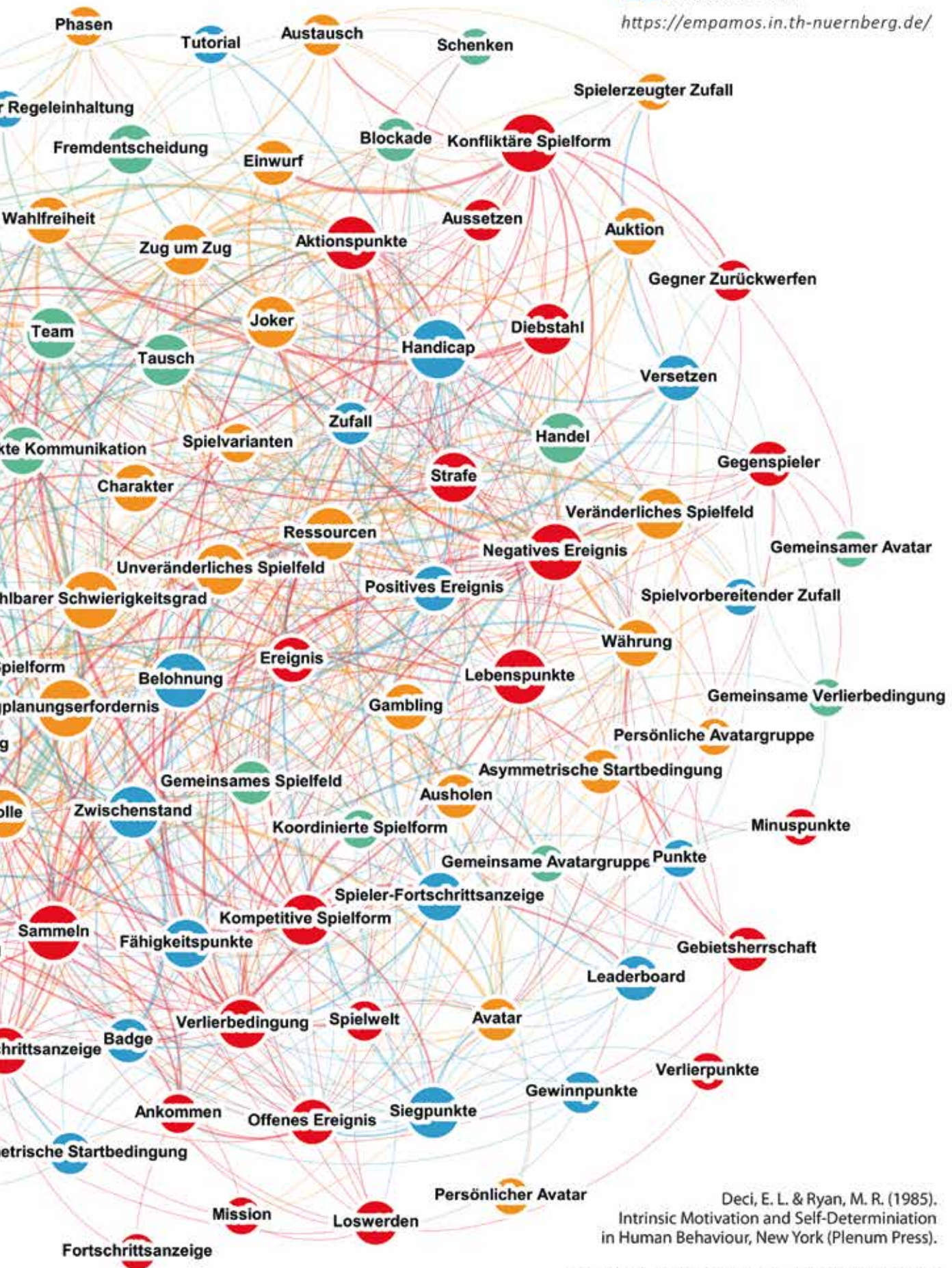
Bedeutung

Wir betrachten unser Tun als sinnvoll, da wir ein wichtiges Ziel verfolgen

Soziale Eingebundenheit:

Wir fühlen uns verbunden und von anderen akzeptiert und anerkannt





Deci, E. L. & Ryan, M. R. (1985).
Intrinsic Motivation and Self-Determination
in Human Behaviour, New York (Plenum Press).

Sailer, M. (2017). Die Wirkung von Gamification auf
Motivation und Leistung, Dissertation, Wiesbaden (Springer).

Über das Institut & das Fachforum

Das Institut für E-Beratung wurde 2012 an der Fakultät Sozialwissenschaften der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm gegründet. Als Forschungsinstitut bündelt es Projekte, Expertenwissen und Aktivitäten elektronisch vermittelter Kommunikation im psychosozialen Beratungsbereich.

Neben der textgebundenen Onlineberatung beschäftigt sich das Institut in seinen Projekten auch mit weiteren Formen internetbasierter Beratungs- und Unterstützungsleistungen, z. B. mit videogestützten Formaten. Kernaufgaben des Instituts für E-Beratung sind die Durchführung innovativer Forschungs- und Entwicklungsprojekte. Hierzu kooperiert das Institut für E-Beratung mit Praxispartnern sowie mit anderen Fakultäten der TH Nürnberg (z. B. Informatik) und anderen Hochschulen oder Forschungseinrichtungen. Das Institut für E-Beratung bietet sowohl für Studierende der Sozialen Arbeit an der TH Nürnberg, als auch für Beratungsfachkräfte unterschiedliche Möglichkeiten der Qualifizierung an. Im Rahmen von Fort- und Weiterbildungen können Kompetenzen rund um das Thema Onlineberatung erworben werden.

Das Institut für E-Beratung finanziert sich vollständig aus Drittmitteln und wird von einem wissenschaftlichen Beirat aus Mitgliedern der Fakultät Sozialwissenschaften und Informatik fachlich beraten.

Das Fachforum Onlineberatung wird vom Institut für E-Beratung im September jeden Jahres gemeinsam mit der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB), der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke), der Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes (caritas.de/onlineberatung) sowie des pro familia SEXTRA Onlineberatungs-Projektes (sextra) veranstaltet. Es versteht sich als Plattform für Austausch und Vernetzung unter Fachkräften, die bereits in der Onlineberatung tätig sind oder sich mit dem Thema künftig befassen möchten. In Form von Vorträgen, Workshops und Diskussionsforen gibt es die Möglichkeit, sich zu aktuellen Entwicklungen der Onlineberatung zu informieren und eigene Erfahrungen zu teilen.

Das Fachforum Onlineberatung wird an der Technischen Hochschule Nürnberg seit 2008 veranstaltet und findet in diesem Jahr zum 12. Mal statt.

Die Dokumentationen aller bisherigen Fachforen sowie der diesjährigen Tagung, finden Sie im Anschluss an die Veranstaltung online unter:

www.fachforum-onlineberatung.de





Qualifizierung

Weiterbildung Hochschulzertifikat Onlineberatung

Die Mediatisierung und Digitalisierung unserer Alltagswelt hat auch Auswirkungen auf die Beratung. Der Einsatz von internetgestützten Medien in der Beratung hat sich inzwischen etabliert. Onlineberatung findet im psychosozialen Beratungsbereich, aber auch in Coaching und Supervision immer häufiger statt. Um zukunftsfähig zu bleiben, müssen Beratende in der Lage sein, Ratsuchende über unterschiedliche Kommunikationswege erreichen und unterstützen zu können.

Für eine gelingende Onlineberatung benötigen die Fachkräfte Kompetenzen, die im Rahmen dieser Weiterbildung vermittelt werden. Die Teilnehmenden lernen die Besonderheiten von Onlinekommunikation kennen und setzen sich mit den unterschiedlichen Tools der textgebundenen Onlineberatung (Mail, Chat-, Forenberatung sowie Messenger-Varianten) und deren Einsatzmöglichkeiten intensiv auseinander. Ebenso werden die Möglichkeiten von nicht-textgebundenen Formaten (z. B. Video) beleuchtet und erlebbar gemacht.

Im Rahmen der Weiterbildung wird vermittelt, wie Onlineberatungsprozesse gestaltet und die systematische Verknüpfung von unterschiedlichen Kommunikationskanälen (Blended Counseling) gelingen kann. Die Teilnehmenden erfahren außerdem, auf welche rechtlichen, technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen sie bei der Umsetzung eines Onlineberatungsangebotes achten müssen.

Das Hochschulzertifikat Onlineberatung ist die derzeit umfangreichste Weiterbildung in Onlineberatung. Für die Teilnehmenden trägt es damit zur Erweiterung der eigenen beruflichen Kompetenzen und als Qualifikationsnachweis zur Entwicklung neuer beruflicher Perspektiven bei.

-

Termine:

Der Kurs von März - Oktober 2020 ist bereits ausgebucht.

Hochschulzertifikat Onlineberatung Oktober 2020 bis Mai 2021:

- > Modul 1
„Einstieg in die Onlinekommunikation“
01.10.-15.10.20
- > Modul 2
„Grundlagen der Onlinekommunikation & -beratung“
16./17.10.20 täglich 09:00 - 17:00 Uhr
- > Modul 3
„Beratungskompetenzen online“
12.10.-19.11.20
- > Modul 4
„Beratungskonzepte und -methoden für die Onlineberatung“
13./14.11.20 täglich 09:00 - 17:00 Uhr
- > Modul 5
„Anfragetypen in der Onlineberatung“
16.11.20-14.01.21
- > Modul 6
„Bedarfsgerechter Medien-Einsatz in der Onlineberatung“
15./16.01.21 täglich 09:00 - 17:00 Uhr
- > Modul 7
„Theorie-Praxis Transfer - Online-Rollen spielphase“
18.01.-06.05.21
- > Modul 8
„Persönliches Onlineberatungs-Profil“
07./08.05.21 täglich 09:00 - 17:00 Uhr

Eine ausführliche Modulbeschreibung sowie weitere wichtige Informationen zum Hochschulzertifikat Onlineberatung finden Sie auf unserer Website!



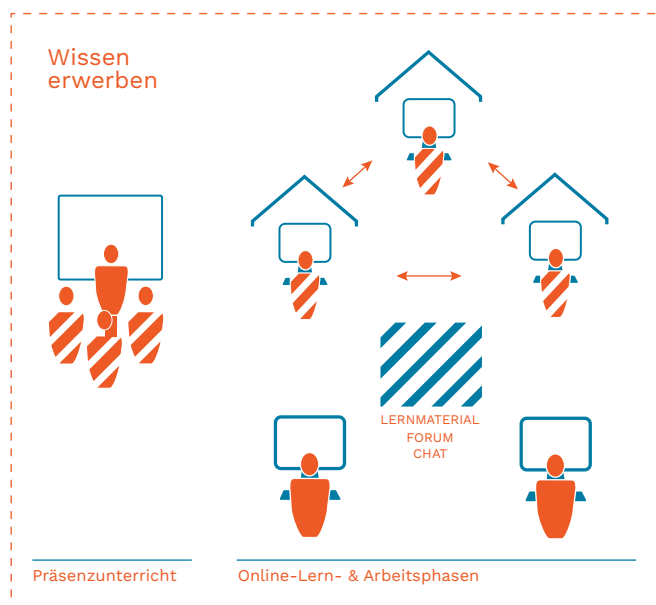
www.e-beratungsinstitut.de

Blended-Learning Konzept

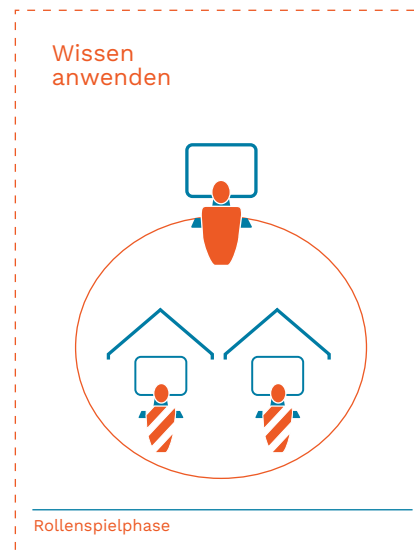
Die Weiterbildung umfasst insgesamt 150 Unterrichtsstunden, die in Form von Blended Learning stattfinden. Hierfür wechseln sich Präsenzveranstaltungen und Online-Lern- und Arbeitsphasen ab. Das didaktische Konzept des Hochschulzertifikats ist darauf ausgerichtet, Onlineberatung und die Möglichkeiten der Kombination unterschiedlicher Settings und Kommunikationskanäle praktisch erfahrbar zu machen.

Während der Online-Lern- und Arbeitsphasen werden die Teilnehmenden von Dozent*innen durch den Einsatz unterschiedlicher Kommunikationstools begleitet. So erarbeiten sie in Foren, Chats und Webinar-Sequenzen per Video unterschiedliche Arbeitsaufträge, die zum einen eine Auseinandersetzung mit dem eigenen Kommunikationsverhalten ermöglichen und zum anderen konkrete Umsetzungsmöglichkeiten für die Beratungstätigkeit vermitteln.

•



In einer intensiven Rollenspielphase setzen die Teilnehmenden das theoretisch Vermittelte praktisch um und bilden ihre Kompetenzen als Onlineberatende aus. Sie werden hierbei von erfahrenen Online-Supervisor*innen begleitet, die sie bei der Reflektion und Auswertung ihrer Onlineberatungspraxis unterstützen.



In-House Schulungen

Gerne gestalten wir Formate nach Ihren individuellen Wünschen und Anforderungen. Kontaktieren Sie uns bitte für ein persönliches Angebot. Unser Themenspektrum ist vielfältig und wir arbeiten bei Bedarf auch mit externen Referent*innen zusammen.

Beispiele für In-House-Schulungen:

- > [Einführung in die E-Mail-Beratung/Chatberatung/Forenberatung](#)
- > [Neue Kommunikationsformen in der Onlineberatung – Messenger & Co.](#)
- > [Technik & Datenschutz](#)
- > [Qualitätskriterien in der Onlineberatung](#)
- > [Umgang mit Krisen in der Onlineberatung](#)
- > [Blended Counseling](#)

Infos zur Anmeldung:

Wenn Sie sich für eine Fort- oder Weiterbildung bei uns anmelden möchten, benötigen wir von Ihnen eine E-Mail mit genauer Angabe des Angebots, das Sie buchen möchten, eine Rechnungsanschrift sowie Ihre Kontaktdaten.

Senden Sie diese bitte an:

→ info@e-beratungsinstitut.de

Sie erhalten von uns dann eine Anmeldebestätigung per E-Mail.

•

Fortbildungen des Instituts für E-Beratung

Onlinekurs

„Einführung in die Onlineberatung“

Der Onlinekurs bietet eine Einführung in die Onlineberatung. Die Teilnehmenden lernen unterschiedliche Konzepte und Methoden zur Beantwortung von Onlineberatungsanfragen („E-Mail“-Beratung) und die Besonderheiten der Chatberatung kennen. Sie setzen sich mit den grundlegenden Aspekten des Datenschutzes und der Organisation eines Onlineberatungsangebots auseinander.

In einer Mischung aus theoretischem Input und praktischen Übungen mit Fallbeispielen wird konkretes Handwerkszeug vermittelt.

- > [Wie kann ich mich komplexen Anfragen strukturiert nähern?](#)
- > [Worauf muss ich beim Aufbau meiner Antwort achten?](#)
- > [Welche Methoden und Interventionen kann ich zur Gestaltung eines Onlineberatungsprozess einsetzen?](#)

Diese und weitere Fragen werden im Online-Kurs mit den Teilnehmenden erarbeitet. In Übungen und moderierten Diskussionsforen wird das eigene Vorgehen reflektiert und die eigene Beratungskompetenz erweitert.

Das Seminar findet ausschließlich online statt und richtet sich an Personen, die einen ersten Überblick über die Onlineberatung gewinnen möchten. Es besteht die Möglichkeit zum gegenseitigen Austausch mit anderen Teilnehmenden. Das Lernen auf der Plattform findet selbstgesteuert statt und wird von einer Referentin begleitet.

Termine:

- > [Frühjahreskurs 2020: 02.-27.3.2020](#)
- > [Winterkurs 2020: 05.-30.10.2020](#)
- > [Kosten: 350 €](#)

Onlinekurs

„Krisen und schwierige Anfragen in der Onlineberatung“

Onlineberater/innen sehen sich häufig mit der Frage konfrontiert, ob und wenn ja wie eine Krisenintervention online gestaltet werden kann. Wie gehe ich vor, wenn ein Ratsuchender suizidale Gedanken äußert? Wie reagiere ich, wenn ein User von häuslicher Gewalt berichtet? Wann muss ich rechtlich aktiv werden? Und wo liegen meine eigenen Grenzen?

Neben einem Überblick über rechtliche Grundlagen (und Grauzonen), werden den Teilnehmenden des Online-Kurses vor allem methodische Interventionsmöglichkeiten vermittelt. In Übungen und Diskussionsforen können sie ihre bisherige Onlineberatungstätigkeit bei Krisenthemen und im Umgang mit schwierigen Beratungsanfragen reflektieren und erweitern ihre Kompetenzen.

Das Seminar findet ausschließlich online statt und richtet sich an Onlineberater/innen, die mit Krisensituationen in ihrer Beratungstätigkeit konfrontiert sind. Es besteht die Möglichkeit zum gegenseitigen Austausch mit anderen Teilnehmenden. Das Lernen auf der Plattform findet selbstgesteuert statt und wird von einer Referentin begleitet.

Inhalte:

- > [Rechtliche Grundlagen](#)
- > [Methoden und Interventionsmöglichkeiten](#)
- > [Konzepte zum Umgang mit „Krisen online“](#)
- > [Reflexion und Austausch](#)

Termin:

- > [15.-26.06.2020](#)
- > [Kosten: 280 €](#)

Fachexpertise

Die Auswirkungen der digitalen Transformation auf die Soziale Arbeit und deren Arbeitsfelder und Einrichtungen stellen eine große Herausforderung dar. Wir unterstützen Sie mit unserer Fachexpertise in diesem spannenden Veränderungsprozesse und bieten Ihnen unterschiedliche Leistungen an.

Beratung und Unterstützung bei der Einrichtung einer virtuellen Beratungsstelle:

- > Bedarfsklärung
- > Zielgruppenspezifische Zugangsmöglichkeiten
- > Qualitätskriterien
- > Planung und Konzeptentwicklung
- > Umsetzung, Technikbewertung
- > Qualifizierung
- > Evaluation
- > Praxisbegleitung und Supervision

Wir begleiten Sie je nach Bedarf bei einzelnen Schritten oder von Beginn bis zum Abschluss eines Projektes. Hierbei lassen wir aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse sowie praxisnahe Erfahrungen in den Arbeitsprozess einfließen. Sei es bei der Durchführung eines Entscheidungsworkshops oder bei der Erstellung einer Konzeption für Ihr Vorhaben.

Gerne können Sie uns auch für Vorträge, Kamin-gespräche o. ä. anfragen.

Für folgende Firmen und Einrichtungen waren wir bereits tätig (Auswahl):

- > Robert Bosch GmbH – Betriebliche Sozialberatung
- > Siemens AG – Human Resources
- > Bundesagentur für Arbeit
- > Bundesamt für Familie & zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFZA)
- > Landespräventionsrat Niedersachsen
- > Weißer Ring e. V.
- > donum vitae e. V.
- > Caritasverband Würzburg

Projekte des Instituts für E-Beratung

Das Institut für E-Beratung wurde 2012 an der Fakultät Sozialwissenschaften der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm gegründet. Als Forschungsinstitut bündelt es Projekte, Expertenwissen und Aktivitäten elektronisch vermittelter Kommunikation im psychosozialen Beratungsbereich.

Eine Kernaufgabe des Instituts für E-Beratung ist die Durchführung innovativer Forschungs- und Entwicklungsprojekte. Hierzu kooperiert das Institut für E-Beratung mit Praxispartnern sowie mit vielfältigen Fachdisziplinen.

Das Institut forscht an Fragen zur Qualität von Onlineberatung für die Gestaltung von Beratungsangeboten, die Nutzung aus Sicht von Ratsuchenden und für die Ausbildung zur Onlineberater*in (Weiterbildung). Es bearbeitet Forschungsfragen rund um das Thema Schutz der Daten in Verbindung mit modernen Kommunikationstechnologien wie Messenger, Video oder Chatbots (Projekt DiA). Der verantwortungsvolle Umgang mit Künstlicher Intelligenz ist ein Schwerpunktthema der interdisziplinären Zusammenarbeit mit der Fakultät Informatik (Projekt Casotex).

Praxisprojekte bestehen am Institut zu Themen wie Onlineberatung für Genesungsbegleitung im Trialog (Projekt TriN) und Online-Schlafberatung (Projekt GebiS). Die Projekte basieren auf einer Praxis-Hochschul-Kooperation. Dafür stehen bei der Onlineschlafberatung sowohl das Klinikum Nürnberg wie auch der betriebliche Partner Robert Bosch GmbH. Bei den Genesungsbegleitenden ist es die Robert Kümmert Akademie, ein großer Bildungsanbieter im Bereich sozialer Dienstleistungen für Menschen mit Behinderung in Würzburg. Smart-Inklusion für Wohnungslose (Projekt SiWo) in Kooperation mit Nürnberger Hilfeeinrichtungen widmet sich dem Aufbau und der Nutzung von Onlineberatung sowie der dafür nötigen Infrastruktur. Daneben leistet das Institut wissenschaftliche Begleitung zu unterschiedlichen Onlineberatungsangeboten.



TRiN Trialog im Netz



Projektteam TRiN im Frühjahr 2019

Die Projektidee Trialog im Netz (TriN) will den Prozess der Implementierung des neuen Berufsbildes „Genesungsbegleiter*in“ unterstützen. Dazu soll ein digital gestütztes Informations- und Unterstützungsangebot mit interaktiven Beratungsangeboten entwickelt werden, das deutschlandweit Unternehmen wie Arbeitnehmer*innen zur Verfügung steht. Genesungsbegleiter*innen sind Menschen, die schwere psychische Krisen überwunden haben und nach einer Qualifizierung Unternehmen der psychiatrischen Versorgung als „Experten und Expertinnen aus Erfahrung“ bei ihrer Arbeit unterstützen können.

Das Institut für E-Beratung der TH Nürnberg Georg Simon Ohm verantwortet im Verbund schwerpunktmäßig die Koordination der technischen Entwicklung der digitalen Plattform, die Schulung der Onlineberater*innen, sowie die begleitende Evaluation.

TriN an der Robert Kümmert Akademie in Würzburg (Mitte 2018 bis Mitte 2021 gefördert vom BMBF)



Gebis - Gesund bleiben im Schichtdienst

Gesund bleiben im Schichtdienst – Schlafberatung online für besonders vulnerable Zielgruppen. Schlafstörungen sind insbesondere im Schichtdienst eine weit verbreitete und unterschätzte Gefahr für die Gesundheit der Menschen. Dem steht eine sehr geringe Inanspruchnahme der Schlafberatung in Kliniksprechstunden mit langen Wartezeiten und hohen Zugangshürden gegenüber. Das Forschungsvorhaben identifiziert Faktoren und Bedingungen, die eine möglichst frühzeitige Inanspruchnahme einer Schlafberatung auslösen und entwickelt eine alltagstaugliche und niedrigschwellige internetbasierte Schlafberatung mit Integration verschiedener datengenerierende Elemente (Schlafstagebücher, Smartwatches) zur Prävention von Schlafstörungen. Die Implementation in ein betriebliches Gesundheitsmanagement wird gekoppelt mit der Gewinnung von Erkenntnissen zur Wirkung einer personalisierten Online-Schlafberatung für besonders vulnerable Personengruppen im Vergleich mit Erkenntnissen aus der Präsenzberatung. (2019 – 2023, gefördert vom BMBF)



In Kooperation mit



BOSCH

Klinikum Nürnberg

Wir sind für Sie da!



PARACELSUS

MEDIZINISCHE PRIVATUNIVERSITÄT



SIWo - Smart Inklusion für Wohnungslose in Nürnberg

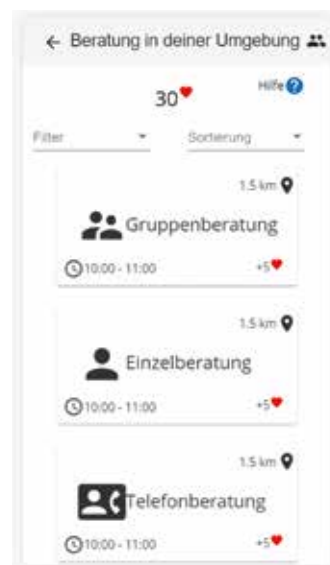
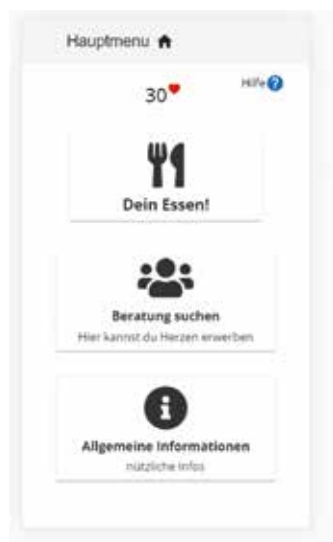
Ziel des Projektes ist die Entwicklung innovativer Lösungen zur Prävention und Intervention von Wohnungslosigkeit mit besonderem Augenmerk auf die digitale Inklusion der Zielgruppen.

Das Projekt versucht Unterstützungsbedarfe zu identifizieren, Peerberatung zu implementieren und digitale Unterstützung zu leisten. Kern ist die Entwicklung einer Beratungs-App im Verbund mit allen relevanten lokalen Akteuren. Dazu ist Wiederaufbereitung von Smartphones durch Peers vorgesehen sowie Zugang zu Strom, kostenlosem Internetzugang und eine sichere Aufbewahrungsmöglichkeit des eigenen Smartphones. (2019 – 2022)



In Kooperation mit

- > [Straßenkreuzer e.V.](#)
- > [Amt für Existenzsicherung und soziale Integration – Sozialamt, Haus Großweidenmühlstraße](#)
- > [Die Heilsarmee, Sozialwerk Nürnberg gGmbH](#)



Wireframe Prototyp Screenshots einer Vorstudie (Bastian Walk)



CASoTex - Computergestützte Analyse Sozialwissenschaftlicher Texte

C | ASoTex- Computergestützte Analyse Sozialwissenschaftlicher Texte mit Hilfe maschineller Lernverfahren.

Gefördert durch Vorlaufforschung der Technischen Hochschule Nürnberg.

Das Vorliegen verschriftlichter Beratungsprozesse aus der Onlineberatung bietet die Chance, durch geeignete Datenanalyseverfahren ein tieferes Verständnis des Beratungsprozesses und der Wirkungszusammenhänge der beraterischen Interventionen zu erlangen. Informatiker*innen und Sozialwissenschaftler*innen arbeiten Hand in Hand um Algorithmen zu trainieren, die hierzu sinnhafte Ergebnisse liefern können. Es handelt sich um eine Vorlaufforschung, die zu weitergehenden Forschungsfragen führt.



DiA - Digitale Assistenz in der psychosozialen Beratung:

Digitale Assistenz in der psychosozialen Beratung: Ganz aktuell startet das Projekt DiA. Als konkrete Versuchsfelder sind Bildungsberatung im Kontext des Zertifikatskurses Online-Beratung sowie die Beratung pflegender Angehöriger geplant. Dabei soll anhand eines einsatzfähigen Prototypen untersucht werden, inwiefern moderne Chatbot-Technologie unterstützt durch Methoden der künstlichen Intelligenz für die persönliche Beratung in genannten Umfeld sinnvoll eingesetzt werden kann. Bisher wird die künstliche Intelligenz für Beratung im sozialen Bereich kaum genutzt, obwohl vor allem hier ein hoher und dringender Bedarf an jederzeit zugänglicher Kommunikation besteht.

Eine digitale Beratungsassistenz ist flexibel einsetzbar. Sie wäre in einem optimierten Zustand in der Lage, sehr viele Fachgebiete der psychosozialen Beratung zu „erlernen“ und jederzeit Fachwissen bereit zu stellen. Sie kann in verschiedenen Sprachen oder auch in verschiedenen Komplexitätsstufen von Sprache reagieren, zu jeder Zeit und an jedem Ort. (Sept. 2019 bis Februar 2021)

Gefördert von der STAEDTLER Stiftung





Impressum

Redaktion

Emily Engelhardt
Prof. Dr. Richard Reindl
Prof. Dr. Robert Lehmann
Sigrid Zauter

Gestaltung

Sebastian Richter
Katrin Proschek

Produktion

Katrin Proschek

Kontakt

Institut für E-Beratung
Technische Hochschule Nürnberg
Keßlerplatz 12
90489 Nürnberg

Telefon: +49 911 5880-2580
Telefax: +49 911 5880-6580
E-Mail: info@e-beratungsinstitut.de



**13. Fachforum Onlineberatung
am 21. und 22. September
2020**

Wir freuen uns auf Sie!



TECHNISCHE HOCHSCHULE NÜRNBERG
INSTITUT FÜR E-BERATUNG

