

FACH
FORUM | Online
Beratung

2020

Mit Onlineberatung
durch die Krise –
Worauf wir jetzt
achten müssen

Online,
21. & 22. September 2020

4	–	Grußwort des Präsidenten	→	Prof. Dr. Niels Oberbeck
6	–	Grußwort der Dekanin	→	Prof. Dr. Ruth Limmer
7	–	Grußwort des Instituts	→	Prof. Dr. Robert Lehmann
8	–	Grußworte der Mitveranstalter	→	Caritas, bke, DGOB und sextra
14	–	Eröffnungsvortrag Prof. Dr. Martina Hörmann	→	Unbegrenzte Möglichkeiten!? 10 Thesen rund um Blended Counseling und digitale Beratung vor, während und nach der Krise
16	–	Workshops	→	<p>Qualitätsstandards online - in Zeiten von Corona</p> <p>Einführung in die Videoberatung</p> <p>Lessons learned - Beratung nach Corona</p> <p>Onlineberatung für die Zielgruppe Menschen mit Migrationshintergrund</p> <p>Plattformökonomie - Droht uns die „Amazonisierung“ der Beratung?</p> <p>Trennungs- und Scheidungsberatung per Chat</p> <p>Digital Detox: Warum Sie auch als Online-Berater/in einfach mal abschalten dürfen</p> <p>Supervision goes und geht online</p>

28	–	Abschlussvortrag Julia Krüger	→	Werden Bots die besseren Berater*innen?
38	–	Topic Lunches	→	Datenschutz im Spannungsfeld anderer Grundrechte Onlineberatung im Zwangskontext
42	–	Fishbowl	→	Digitale soziale Ungleichheit: Wie damit umgehen?
44	–	Abendprogramm	→	mit Klaus Billmeyer und Ils, Stadtführer*innen bei Straßenkreuzer e.V.
47	–	Das Institut für E-Beratung	→	<p>Weiterbildung</p> <p>Fachexpertise</p> <p>Projekte</p>
62	–	Impressum		

Grußwort des Präsidenten

Sehr geehrte Damen und Herren, verehrte Gäste,

herzlich willkommen zum 13. Fachforum Onlineberatung! In den vergangenen Jahren konnten wir Sie immer vor Ort an der Technischen Hochschule Nürnberg begrüßen – in diesem Jahr findet die Veranstaltung am 21. und 22.09.2020 erstmals als komplett virtuelles Format statt.

Dies ist ein Experiment; die digitale Tagung ist eines von vielen neuen Formaten, die wir als Hochschule in den letzten Monaten pandemiebedingt in Lehre, Forschung oder auch im Austausch und der Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen erprobt haben. Unsere Studierenden, aber auch unsere Lehrenden haben sich in kürzester Zeit auf digitale Lehr- und Lernformate umstellen müssen. Nicht immer hat dies reibungslos funktioniert – alle Beteiligten haben Durchhaltevermögen, Kreativität und Mut zur Veränderung und Erprobung neuer „Werkzeuge“ und Methoden bewiesen.

In Summe hat diese Ad-hoc-Umstellung auf digitales Lehren, Lernen und Arbeiten deutlich besser funktioniert als zunächst gedacht. So wie an der TH Nürnberg die Bedeutung digitaler Formate gestiegen ist, gewinnt auch die Onlineberatung während der Corona-Pandemie eine besondere Bedeutung. Die erfreulich hohen Anmeldezahlen für das Fachforum Onlineberatung sind ein Zeichen dafür, dass die Veranstaltung etabliert, unter Fachleuten geschätzt und in ihrer Themenwahl hochaktuell ist. Auch ein neues, ungewohntes Format stellt kein Hindernis zur Teilnahme dar.

Unter dem Motto „Mit Onlineberatung durch die Krise – Worauf wir jetzt achten müssen“ erwarten Sie in den kommenden zwei Tagen Vorträge und Workshops zu verschiedensten Facetten der Onlineberatung: von Qualitätsstandards digitaler Beratungsangebote über verschiedene Kanäle der Onlineberatung bis hin zu zielgruppenspezifischen Beratungsansätzen. Diskussionspanels und Chats werden Ihnen die Möglichkeit zum direkten Austausch mit Fachkolleginnen und -kollegen geben.

Mein besonderer Dank gilt dem Team unseres Instituts für E-Beratung sowie allen weiteren Veranstaltern für die Organisation und Durchführung dieser trägerübergreifenden Tagung, die seit nunmehr 13 Jahren den Austausch zwischen Fachkräften aus der Praxis und der Wissenschaft fördert und einen wichtigen Beitrag zur Vernetzung leistet.

Ich wünsche allen Beteiligten für die kommenden zwei Tage spannende Vorträge, einen lebhaften Austausch und viele neue Erkenntnisse und Impulse für Ihre Arbeit!

N. Oberbeck

Prof. Dr. Niels Oberbeck
Präsident der TH Nürnberg



Grußwort der Dekanin

Normalerweise würde dieses Fachforum wie immer in den Räumen unserer Hochschule stattfinden und ich würde Sie in gewohnter Weise im Namen der Fakultät Sozialwissenschaften herzlich willkommen heißen. Normalerweise. Seit im März die Maßnahmen zur Eindämmung von Covid-19 greifen, verschiebt sich unsere Idee von Normalität zusehends. Das bildet sich auch bei diesem Fachforum ab: Wir machen uns gerade alle gemeinsam daran zu schaffen, das, was wir unter einer „normalen Tagung“ verstehen, neu zu justieren. Das Team rund um Prof. Dr. Richard Reindl und Prof. Dr. Robert Lehmann hat den traditionellen Fachtag komplett von der analogen in die digitale Welt übertragen und Sie alle haben sich darauf eingelassen, dieses Experiment mit uns zu starten.

Sicher kennen Sie die Arbeiten von Christo und Jean-Claude – das Künstlerpaar, das u.a. den Reichstag in Berlin verpackt hat. Das Motto ihrer Arbeit war: „Verhülltes sieht man besser“. Dahinter steckt das Wissen darum, dass Differenzierungen neue Perspektiven auf Alt-Vertrautes eröffnen. Das letzte halbe Jahr ist eine solche Differenzierung und es hat viele von uns gelehrt, dass im virtuellen Raum noch viel mehr geht als vermutet. Wir konnten aber auch deutlicher erkennen, durch was sich das vermeintlich Selbstverständliche – die Kommunikation mit physischer Präsenz – auszeichnet. Ich für meinen Teil kann nach einem Semester voller Zoom-Meetings sagen, dass es eine Herausforderung ist, wenn ich schwarze Kacheln vor mir sehe, weil mein Gegenüber die Videofunktion deaktiviert hat, und ich die Mimik der Menschen, zu denen ich spreche, gerade nicht erkennen kann und nicht weiß, ob sie gerade schmunzeln, gähnen oder sich eine Tasse Kaffee kochen. Die Face-to-Face-Kommunikation bietet mir andere Möglichkeiten, Aufmerksamkeit zu mobilisieren und ein Gefühl für die Situation, in der ich mich bewege, zu entwickeln. Bei Tagungen wie dem Fachforum spielt der direkte Austausch in der Präsenz eine wesentliche Rolle und er ist Teil der vertrauten Tagungsnormalität. Ich bin gespannt, welche Erfahrungen wir mit dem ersten digitalen Fachforum Onlineberatung machen – alle zwölf Vorläufer haben bisher analog stattgefunden. Gehen die Erwartungen auf? Und: Gibt es Erfahrungen, die sich als nützlich erweisen, aber mit denen so niemand von uns gerechnet hat? Die Resonanz auf die Tagung ist jedenfalls enorm, wir hatten noch nie in so kurzer Zeit derart viele Anmeldungen. Dazu hat sicher auch die Erfahrung des Lockdowns beigetragen, denn die meisten Sozialen Dienste haben in dieser Zeit ihre Präsenz im digitalen Raum mit deutlich mehr Nachdruck entwickelt als es bisher der Fall war.

Sie können sich auf interessante Vorträge, Workshops und Diskussionen freuen und ich wünsche Ihnen viele nützliche Erfahrungen in diesem veränderten Tagungsformat. Das Vorbereitungsteam hat mit Angeboten wie zum Beispiel den Topic Lunches, Infoständen und dem Abendprogramm keine Chance ausgelassen, um Ihnen auch im virtuellen Raum die Möglichkeit zum Austausch zu geben.

Unser Blick auf vermeintlich Selbstverständliches wird sich mit dieser neuen Tagungserfahrung verändern und ich bin sehr neugierig darauf!



Prof. Dr. Ruth Limmer
Dekanin der Fakultät Sozialwissenschaften



Grußwort des Instituts für E-Beratung

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Gäste,

die regelmäßigen Besucher*innen unseres Fachforums erinnern sich vielleicht noch daran, wie am Ende des 12. Fachforums im letzten Jahr Richard Reindl den Staffelstab der Verantwortung für das Fachforum Onlineberatung an mich übergab. Ich war mir damals sicher, dass auch unter meiner Leitung im Jahr 2020 ein Fachforum stattfinden wird, das sich eng an den sehr erfolgreichen bisherigen Fachforen orientiert, denn warum ein erfolgreiches Konzept verändern?

Wie falsch diese Einschätzung war, ist offensichtlich. Als wir uns im Frühjahr überlegt haben, wie wir unter den Pandemiebedingungen ein Fachforum durchführen können, war unserem ganzen Team klar, dass wir die Krise als Chance begreifen müssen. Daher haben wir uns entschieden, ein komplett digitales Fachforum zu organisieren. Das ganze Team des Instituts für E-Beratung hat die letzten Wochen und Monate fieberhaft an der Vorbereitung dieses neuen Formats gearbeitet, stets getragen von dem Anspruch, nicht einfach nur „irgendwie das Fachforum zu digitalisieren“, sondern bewusst die Vorteile digitaler Formate zu nutzen und gute Lösungen zu finden, um die Nachteile einer rein digitalen Form zu kompensieren. Wir sind voller Zuversicht, ein wirklich gutes neues Konzept entwickelt zu haben, dennoch ist ein komplett virtuelles Fachforum auch für uns Neuland, das wir voller Spannung betreten.

Neben der neuen Form wurden im letzten Jahr ganz neue Themen relevant. Abgesehen von den direkten gesundheitlichen Folgen von Covid-19 und den wirtschaftlichen Problemen, die mit den Kontakteinschränkungen einhergingen, verschärften sich in dieser Zeit auch viele soziale Probleme.

Daher überrascht es nicht, dass im letzten halben Jahr die Nachfrage nach den bestehenden Angeboten der Onlineberatung gestiegen ist, viele erfahrene Onlineberater*innen innerhalb ihrer Verbände eine ganz neue Form der Wertschätzung erfahren haben und manche lang ersehnte Finanzierung von Digitalisierungsprojekten schneller zugesagt wurde, als das Geld ausgegeben werden kann. Gleichzeitig wurden in vielen Bereichen schnelle Lösungen nötig, die aus fachlicher oder datenschutzrechtlicher Sicht nicht immer ganz unproblematisch sind.

Entsprechend versuchen wir unter dem Motto „Mit Onlineberatung durch die Krise – Worauf wir jetzt achten müssen“ die vielen Facetten dieser neuen Entwicklungen für die Onlineberatung zu reflektieren. Wir freuen uns darauf, mit Ihnen in den verschiedenen Formaten in einen fruchtbaren Austausch zu treten, die Erfahrungen aus der Krisenzeit zu teilen, aber auch gemeinsam in die Zukunft zu blicken und gemeinsam zu überlegen, wie wir diese Zukunft gestalten wollen.

Ich freue mich sehr auf diesen Austausch und bin schon sehr auf Ihre Rückmeldungen zu dieser neuen Form des Fachforums gespannt.



Prof. Dr. Robert Lehmann
Sprecher der Akademischen Leitung
Institut für E-Beratung
TH Nürnberg



Grußworte der Mitveranstalter

Grußwort Caritasverband

Kirsten Schellack (DCV) & Andrea Bartsch (DCV)



Sehr geehrte Damen und Herren,

liebe Teilnehmer_innen des 13. Fachforums Online-Beratung, es ist wieder September und die Online-Beratungswelt trifft sich beim Fachforum. Alles wie immer und doch ganz anders. Eine gesundheitsbezogene Krise wirft uns, die Teilnehmer_innen des Fachforums Onlineberatung, auf unser eigenes Medium zurück.

Der Lockdown ab März 2020 hat der Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes einen hohen Zuwachs sowohl an neuen teilnehmenden Beratungsstellen als auch an Ratsuchenden beschert. In der Krise konnten viele erreicht werden, die der Online-Beratung bisher skeptisch oder ablehnend gegenüber standen. Seitdem treiben uns und die Beratungsstellen neue und/oder wieder aktuelle Themen in Bezug auf neue Tools, Arbeitsorganisation, Datenschutz oder Qualitätssicherung etc. um. Wir als Mitveranstalter freuen uns, dass Prof. Dr. Lehmann und das E-Beratungsinstitut das Angebot gemacht haben, ein virtuelles Fachforum Onlineberatung durchzuführen, in dessen Rahmen die zurzeit relevanten Themen diskutiert werden können. Wir wünschen Ihnen und uns, dass die



Konferenz und ihr Format als Videoangebot uns letztlich in dem bestätigt, was wir eigentlich schon zu wissen glauben: es funktioniert - und es funktioniert auf allen Ebenen richtig gut!

Wir freuen uns auf die vielen virtuellen Begegnungen mit Ihnen.

Grußwort bke

Dorothea Jung und Christine Sutara
Leitungsteam der bke-Onlineberatung



Das Fachforum Onlineberatung bietet seit Jahren ein hervorragendes Netzwerk des Austausches zwischen neuen Onlineberaterinnen und -beratern, bereits erfahrenen Praktikern jeder Trägercouleur als auch der Forschungs- und Entwicklungslandschaft. Es findet in diesem Jahr unter ganz besonderen Herausforderungen statt: durch die Krise – nur online.

„Mit Onlineberatung durch die Krise“ ist im doppelten Wortsinn auch das Markenzeichen der bke-Onlineberatung. Seit über 15 Jahren begleiten wir Jugendliche und Eltern durch die unterschiedlichsten kleinen und großen Krisen des Lebens. In diesem Krisenjahr profitieren alle mitwirkenden Fachkräfte ganz besonders von ihren meist langjährigen Erfahrungen im digitalen Austausch mit Ratsuchenden. Viele Erziehungs- und Familienberatungsstellen standen und stehen vor der Problematik, den Zugang für die Ratsuchenden trotz eingeschränkter örtlicher Erreichbarkeit niedrigschwellig anzubieten. Das Interesse am Angebot und dem Konzept der bke-Onlineberatung steigt seit dem Lockdown stetig – sowohl von Seiten der Ratsuchenden als auch der Fachöffentlichkeit.

Hervorzuheben ist an dieser Stelle die besondere Form der Begleitung von Paaren während der Trennungs- und Scheidungsphase per Chatberatung, die einzelne Koope-



rationspartner der bke-Onlineberatung seit einigen Jahren durchführen.

Dann, wenn das übliche Setting einer Beratung vor Ort nicht zu den Umständen des Paares passt, weil die Emotionen keine Gespräche im selben Raum zulassen oder die Parteien zu weit entfernt wohnen, gibt es bei uns die Möglichkeit eines virtuellen Beratungszimmers. Dort wird rein schriftbasiert beraten.

In unserem Workshop stellen wir das Konzept und die Wirkung dieser Kombination aus Face-to-Face- und digitaler Beratung theoretisch und praktisch vor.

Wir sind als Mitveranstalter dem Institut für E-Beratung und der TH Nürnberg sehr dankbar, dass die Verantwortlichen sowohl die technischen als auch die besonderen organisatorischen Herausforderungen angenommen und gemeistert haben – wenn nicht das E-Beratungsinstitut – wer dann?! So wünschen wir allen Verantwortlichen viel Erfolg sowie allen Beteiligten viele spannende und nachhaltige Erkenntnisse zum Thema Onlineberatung.

Grußwort DGOB

Helmut Kreller
1. Vorsitzender der DGOB



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

Auch aus Sicht der DGOB hat die Corona-Krise die Online-Beratung nachhaltig verändert und weit in den Vordergrund gerückt. Video-Beratung ist plötzlich vielerorts möglich, die Mail-Beratung erfreut sich neuer Beliebtheit und sogar die Telefon-Beratung ist wieder erstarkt. Viele dieser Veränderungen werden Bestand haben. Zugleich müssen wir auf Einiges achten: Beispielsweise wurde in der Krise der Datenschutz vielfach ausgehebelt. Oder die Videoberatung wird als digitale Rückkehr zur natürlichen Kommunikation gefeiert, was sie tatsächlich nicht ist.

So sind wir gespannt auf die beiden Vorträge, die interessante Erkenntnisse versprechen: Beispielsweise, wie Blended-Counseling funktionieren kann, ohne die Probleme außen vor zu lassen, die der Medienbruch mit sich bringt. Und auch der Blick in die Zukunft der Chatbots verspricht – wie die vielfältigen Workshops – interessant zu werden.

Die „Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung e.V. (DGOB)“ ist der Fachverband, der seinen 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 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 12.-13. März 2021 in Berlin statt. Thema ist: „Online-Beratung in der postdigitalen Gesellschaft. Haben wir den



Einstieg bereits verpasst?“

Wir wünschen dem Fachforum einen erfolgreichen Verlauf und anregende Diskussionen. Wir danken den Veranstalter*innen für ihren Mut, das Fachforum dieses Jahr online stattfinden zu lassen und hoffen mit ihnen, dass es gelingt, die Begeisterung für die spannenden und zukunfts-fähigen telemedialen Beratungssettings zu stärken. Die DGOB unterstützt diesen Prozess nach Kräften und stellt die im Verband vorhandene Expertise Einzelpersonen und Träger*innen zur Verfügung.

Grußwort sextra

Helmut Paschen



Liebe Teilnehmer*innen des Fachforums,

das diesjährige Fachforum steht unter der Überschrift „Mit Onlineberatung durch die Krise – Worauf wir jetzt achten müssen“.

Wer hätte vor einem Jahr gedacht, dass online so viele Menschen erreicht werden können und schon vorher bekannte Online-Formate in der Breite realisierbar sind? Videoberatungen und Fortbildungen via Internet – der Fortschritt hat in vielen Beratungsstellen in unserem Lande Einzug gehalten. Die Pandemie macht es möglich!

Wo es über Jahre zähe Prozesse der Überzeugung von Personen in Leitungs- und Verbandsfunktion, der Beratenden und eventuell auch in Teilen der Klient*innen gab, ist plötzlich „grünes Licht“ – fast auf jeder Ebene. In vielen Bereichen bewirkt die Pandemie einen gesellschaftlichen Wandel, für viele Menschen und Organisationen begleitet durch massive Belastungen und Existenzängste.

Im Gegensatz dazu kann die Corona-Lage 2020 fast als „Geschenk“ für die digitale Entwicklung im Bereich Kommunikation, Onlineberatung und der verschiedenen Formate im Fortbildungsbereich angesehen werden.

Doch ist alles Gold, was glänzt? Sicher werden Sie auf dem Fachforum viele Antworten bekommen und gleichzeitig neue nachdenkliche Gedankenanstöße zum Gesamtkontext, zur eigenen Haltung und zu anwendbaren Methoden finden.

Durch das Ausprobieren der verschiedenen digitalen For-

sextra

mate können Sie Ihre Perspektive erweitern und vermutlich im Anschluss besser entscheiden, welche nächsten Schritte in Richtung digital vermittelter Formate Sie – auf Ihren individuellen Bedarf abgestimmt – gehen wollen.

Ich wünsche Ihnen im Rahmen des 13. Fachforums viele anregende und klärende Gespräche, gute Erkenntnisse aus den Vorträgen und Workshops und viele Denkanstöße, die Sie mit nach Hause nehmen!

Herzlich

Helmut Paschen



Vorträge und Workshops

Eröffnungsvortrag

Unbegrenzte Möglichkeiten!? - 10 Thesen rund um Blended Counseling und digitale Beratung vor, während und nach der Krise

Im Vortrag werden einige Thesen zu den Möglichkeiten von Blended Counseling und digitaler Beratung vor, während und nach der Krise skizziert und mit aktuellen Beispielen veranschaulicht.

Onlineberatung hat sich in den letzten Jahrzehnten insbesondere in Form der schriftbasierten, asynchronen Mailberatung als Unterstützung jenseits von Zeit und Raum etabliert. Diese Entgrenzung hat maßgeblich zum Erfolg dieses Beratungsformates beigetragen. Die Professionalisierung von Onlineberatung zog auch eine Ausdifferenzierung und Vervielfältigung der Formate nach sich, was auch Überlegungen zu einem Blended Counseling einschloss. Einen Mix aus analogen und digitalen Kommunikationssettings für die Beratung zu nutzen, stellt eine Art Grenzgang dar, denn es gilt die Spielregeln beider „Welten“ zu kennen und zu nutzen.

Zugleich standen viele Beratende digitalen Beratungssettings eher skeptisch gegenüber und vertrauten auf das Bewährte: die Face-to-Face-Beratung. Dies änderte sich abrupt, als die Pandemie persönliche Kontakte vor Ort verunmöglichte und Beratende somit gezwungen waren, auf andere kommunikative Settings auszuweichen, wenn sie ihre Klientinnen und Klienten weiterhin unterstützen wollten. Dies hatte (und hat) eine beeindruckende Nutzung von Beratungssettings jenseits von Face-to-Face zur Folge.

Zugleich wurden zuvor bewährte Standards, wie z.B. die Qualifikation von Beratenden für das Onlinesetting sowie die hohe Bedeutung der Vertraulichkeit, auch und gerade in digitalen Settings, teilweise dem Pragmatismus geopfert. Umso wichtiger erscheint es, bewährte Standards von Onlineberatung und Blended Counseling wieder mehr in den Blick zu nehmen und mit der Frage zu verbinden, wie die Breite digitaler Erfahrungen von Beratenden für die Zeit nach der Krise genutzt werden kann.

Blended-Formate werden zukünftig an Bedeutung gewinnen: zum einen durch einen systematischen und konzeptionell fundierten Mix analoger und digitaler Kommunikationssettings in der Beratung, zum anderen aber auch durch eine Weiterentwicklung des Blended Online Counseling, die sich beispielsweise in einer zunehmenden Verflüssigung digitaler Beratungsoptionen zeigt, wenn Mail- und Chatberatung auf Beratungsportalen nicht mehr explizit getrennt werden.

Hintergrund des Vortrags ist die Beschäftigung mit der Frage, wie das beraterische Face-to-Face-Gespräch und die Beratung mittels digitaler Medien miteinander verknüpft und zu einem Blended Counseling weiterentwickelt werden können und welchen Mehrwert dies – insbesondere in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit – generieren kann. Für die gelingende Realisierung von Blended Counseling erscheint zudem die Frage zentral, welche Qualifikationen Beratende benötigen und wie sich die Kompetenzvermittlung auch in grundständige Beratungsweiterbildungen integrieren lässt. Dabei fließen aktuelle Erkenntnisse aus drei Forschungsprojekten im Themenfeld Blended Counseling in die Überlegungen ein (vgl. <https://www.blended-counseling.ch/laufende-projekte/>).

Selten war dieses Thema so aktuell wie in Zeiten der Pandemie, wo viel Bewährtes plötzlich nicht mehr möglich war. Die Krise ist auch Thema der Tagung und strukturiert den Vortrag insofern, als die Thesen sich auf die Zeiträume vor, während und nach der Krise richten.



Referentin

Prof. Dr. Martina Hörmann Fachhochschule Nordwestschweiz

- » Prof. Dr., Dipl. Pädagogin
- » Systemische Beraterin
- » Prof. Dr. Martina Hörmann lehrt und forscht an der Hochschule für Soziale Arbeit der FH Nordwestschweiz. Sie leitet den Arbeitsschwerpunkt Blended Counseling und führt derzeit mehrere Forschungsprojekte zur digitalen Beratung durch (www.blended-counseling.ch). Sie leitet ein Masterprogramm Beratung und untersucht, wie Beratungskompetenzen für digitale Settings in Aus- und Weiterbildungscurricula integriert werden können.

Track 1 - Workshop 1

Qualitätsstandards online - in Zeiten von Corona

In Zeiten von Corona hat Onlineberatung Hochkonjunktur. Face-to-Face-Kontakte sind/waren nur eingeschränkt möglich und Beraterinnen und Berater sind auf digitale Kanäle ausgewichen, um mit Klient*innen und Ratsuchenden Beratung und Therapie umsetzen zu können. Doch was ist dabei fachlich zu berücksichtigen, wo bleibt der Datenschutz und dürfen wir überhaupt jeden digitalen Kanal für diese Zwecke nutzen?

In diesem Workshop nehmen wir uns Zeit, um Fragen zur Qualität digitaler Beratungsangebote zu diskutieren.



Referent:
Stefan Kühne

- » MSc in Social Management
- » Dipl.-Erwachsenenbildner (wba)
- » 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. 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.

Track 1 - Workshop 2

Einführung in die Videoberatung

Bedingt durch die aktuelle Situation gab es einen großen Schub in Richtung digital vermittelte Beratung, gerade in beraterischen und therapeutischen Einrichtungen. Vor allem die Beratungskommunikation per Video hat dabei an Relevanz zugenommen, um weiterhin Beratung trotz Kontaktbeschränkungen anbieten zu können. Viele Menschen, sowohl die Berater*innen als auch die Klient*innen, hatten so die Möglichkeit, mit dem Konzept der Videoberatung in Berührung zu kommen und ihre Erfahrungen mit dieser Art der Beratung zu machen. Dadurch sinkt die Hemmschwelle, Videoberatung zu nutzen, und immer mehr Einrichtungen wünschen sich, ein solches Angebot dauerhaft anbieten zu können, weil sie von den Vorteilen überzeugt sind.

Der Workshop versucht die konkrete Umsetzung und Gestaltung von Videoberatung in psychosozialen Beratungskontexten zu vermitteln. Zu Beginn sollen die notwendigen technischen Voraussetzungen dargestellt werden, die die Basis einer erfolgreichen Videoberatung sind. Geschätzte 20-30 % der Beratungen bringen technische Probleme mit sich, weshalb ein technisches Grundverständnis eine wichtige Voraussetzung für die Onlineberatung per Video ist.

Anschließend werden die methodischen Aspekte der Onlineberatung per Video näher beleuchtet. Dabei geht es um konkrete Handlungs- und Interventionsmaßnahmen, auf welche die Berater*innen zugreifen können, um die Beratung per Video so zielführend wie möglich zu gestalten.

Ein großer Teil des Workshops stellt auch die Arbeit an der eigenen Haltung zum Thema Videoberatung dar. Ziel ist es, die Videoberatung als eine Bereicherung der Beratungslandschaft anzuerkennen und sie nicht länger als eine „Notlösung“ für Face-toFace-Beratung zu sehen. Dafür werden die Potenziale der Videoberatung vorgestellt und gezeigt, wie diese optimal



Referent:
Helmut Paschen

- » Diplom-Sozialpädagoge
- » Systemischer Supervisor
- » Psychosozialer Onlineberater seit 1997
- » Leiter der profamilia.sextra-Onlineberatung mit ca. 15 000 Beratungen pro Jahr und etwa 100 Beratern
- » In diesem Arbeitsfeld ist er seit vielen Jahren in den Bereichen Fortbildung und Fachberatung tätig
- » Mitgründer von OnTheMove.online

ausgeschöpft werden können. Auch die Nachteile, die eine Beratung per Video mit sich bringen kann, werden beleuchtet, wobei es immer wichtig ist, diese in den jeweiligen Kontext einzuordnen und Lösungsmöglichkeiten zu entwickeln, sodass die Videoberatung erfolgreich funktionieren kann. Hierbei wird viel mit Praxisbeispielen gearbeitet, um bestimmte Probleme darzustellen und aufzuzeigen, wie mit diesen umgegangen werden kann.

Track 1 - Workshop 3

Lessons learned - Beratung nach Corona

Die Corona-Pandemie und die mit ihr verbundenen Kontaktbeschränkungen haben die klassische Face-to-Face-Beratung vor neue Herausforderungen gestellt. Viele Beratungsstellen haben ihr Angebot 'über Nacht' digitalisiert. Neben Onlineberatungskanälen per Mail, Chat, Messenger und/oder Video ging es auch ganz grundsätzlich um die Frage, wie über digitale Wege mit Ratsuchenden der Kontakt gehalten werden kann.

So wurde viel spontan und kreativ entwickelt und ausprobiert. Die Erfahrungen, so zeigen erste Rückmeldungen aus den Beratungsstellen, waren jedoch ganz unterschiedlich. Bei manchen ging ein Angebot geradezu „durch die Decke“, andere erlebten eher Ernüchterung ob der aus ihrer Sicht ‚guten‘ Angebote.

Die Auswirkungen der Kontaktbeschränkungen haben jedoch auch deutlich gemacht: Wir waren nicht alle gut vorbereitet. Nach wie vor findet Beratung und Begleitung von Menschen im Selbstverständnis der Sozialen Arbeit vor allem im direkten, persönlichen Kontakt statt. Digitale Medien zur Kommunikation werden flankierend und eher unbewusst oder unreflektiert eingesetzt. So fanden bislang zum Beispiel Terminabsprachen durchaus per Mail oder Messenger statt. Eine systematische Einbindung telemedialer Kommunikationskanäle für die Beratung hat jedoch nur vereinzelt stattgefunden.

Neben allen Herausforderungen hat die Corona-Pandemie der Sozialen Arbeit aber auch eine große Chance geboten: Jetzt findet endlich die lange überfällige Auseinandersetzung mit den sich aus der digitalen Transformation ergebenden Möglichkeiten für die Beratung statt!

Im Workshop wollen wir gemeinsam Erfahrungen austauschen und 'lessons learned' ableiten, die für die Beratung im Zeitalter der digitalen Transformation hilfreich und zukunftsweisend sind. Denn nun besteht die Möglichkeit, neue Standards zu entwickeln, die dringend nötig sind, um sicherzustellen, dass



**Referentin:
Emily Engelhardt**

- » Pädagogin M.A.
- » Systemische Beraterin & Supervisorin
- » Onlineberaterin & Online-Supervisorin
- » Seit 2012 Geschäftsführerin am Institut für E-Beratung der TH Nürnberg sowie freiberufliche Supervisorin und Trainerin für Systemische Beratung und Onlineberatung; Autorin des „Lehrbuch Onlineberatung“. Lehr- und Forschungsschwerpunkte: Onlineberatung, Digitale Sozialarbeit sowie Digitalisierung und Beratung.

keine Beliebigkeit eintritt. Es sollte gerade jetzt der Anspruch Sozialer Arbeit sein, dafür Sorge zu tragen, dass die Adressat*innen Sozialer Arbeit nicht nur die Möglichkeit haben, weiter mit dem Hilfesystem 'In Kontakt zu bleiben'. Sondern es geht auch darum, dass diese Angebote qualitativ den höchsten Standards entsprechen, was Qualifizierung der Professionellen, Datenschutz und Vertraulichkeit angeht.

Wir haben in den vergangenen Monaten an einem großen Experiment teilgenommen – lassen Sie uns diese wertvollen Ergebnisse sichern!

Track 1 - Workshop 4

Onlineberatung für die Zielgruppe Menschen mit Migrationshintergrund

Voraussetzungen für die erfolgreiche Einführung einer Onlineberatung in Beratungsstellen mit der Zielgruppe Menschen mit Migrationsgeschichte zu beleuchten, ist das Thema dieses Workshops.

Viele Menschen suchen inzwischen Hilfe und Beratung zuerst im Internet und wählen seltener den Weg zu einer Beratungsstelle vor Ort. Das gilt insbesondere auch für Menschen mit Migrationsgeschichte. Vor diesem Hintergrund stehen Beratungsstellen vor der Frage, welche Voraussetzungen sie schaffen müssen, um auf diesen neuen Bedarf an Hilfe im Internet zu reagieren.

Die Vorteile liegen auf der Hand: Die Beratungsstellen können eine größere Reichweite erzielen und für die Zielgruppe ergibt sich ein Zuwachs an Kund*innersouveränität. Dennoch stehen Beratungsstellen beim Aufbau von Onlineangeboten vor großen Herausforderungen und es läuft nicht immer reibungslos. Das liegt zum einen daran, dass die Erfahrungen aus der Face-to-Face-Beratung nicht einfach auf die Onlineberatung zu übertragen sind. Häufig fehlt es in den Beratungsstellen aber auch an zentralen Rahmenbedingungen für eine gelingende digitale Transformation.

Nur wenn die notwendigen organisatorischen, beratungsfachlichen sowie rechtlichen Voraussetzungen entwickelt werden, gelingt der Aufbau einer erfolgreichen und qualitativ hochwertigen professionellen Onlineberatung. Diese Voraussetzungen zu schaffen, lohnt sich: Vom Ergebnis profitieren Beratungsstellen und Ratsuchende: Die Einführung einer Onlineberatung stellt die bisherige Arbeit einer Beratungsstelle auf den Prüfstand und führt zu einer Qualitätssteigerung ihrer gesamten Beratungsleistung. Dabei trägt der Aufbau einer Onlineberatung zugleich zur Emanzipation der Zielgruppe der Menschen mit Migrationsgeschichte gegenüber den Beratungsstellen bei und damit zu deren Empowerment.



**Referentin:
Nadja Hitzel-Abdelhamid**

- » Diplom Politologin
- » Sozialmanagement M.A.
- » Sie ist seit dem Jahr 2000 in den Themenfeldern Migration, Rechtsextremismus, Antidiskriminierung tätig. Sie hat u. a. die Antidiskriminierungsberatung Brandenburg aufgebaut und viele Jahre geleitet. Aktuell ist sie in der Koordinierungsstelle der bundesweiten Onlineberatungsstruktur mbeon tätig.

Mehr zum Thema zu finden in:

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

Track 2 - Workshop 1

Plattformökonomie - Droht uns die „Amazonisierung“ der Beratung?

Helmut Kreidenweis (2018) macht deutlich, dass die Plattformökonomie in anderen Bereichen des gesellschaftlichen und sozialen Lebens dazu geführt hat, dass der Betreiber einer Plattform, wie z.B. Amazon, den Markt in vielerlei Hinsicht kontrolliert. So kann der Plattformbetreiber, zumindest sobald er eine gewisse Marktmacht entwickelt hat, die Preise der Anbieter auf seiner Plattform diktieren, aber auch Einfluss auf die Qualität der vermittelten Dienstleistung nehmen. Weiterhin ist die Rolle des Plattformbetreibers in der freien Wirtschaft attraktiv, da diese sehr viele relevante Daten über die Kunden generiert („Kunden, die X kauften, kaufen auch Y“), die dann zumindest in ihrer ganzen Breite und Tiefe vom Plattformbetreiber (und nicht den dort vertretenen Dienstleistern) genutzt werden können. Diese Aspekte machen auch den Sozialbereich für internationale Konzerne attraktiv. Erkenntnisse im Sinne von „Menschen, die Beratung zur Erziehungsfragen suchen, kaufen sicher auch gerne Erziehungsratgeber und buchen den Sommerurlaub eher in einer familienfreundlichen Ferienanlage...“ versprechen gute Gewinne auf dem Werbemarkt.

Aber auch für Akteure im Sozialbereich ist die Rolle des Plattformbetreibers attraktiv. Sowohl auf Grundlage für innovative Lösungen im Sozialraum (Halfar 2017), als auch für große bundesweit aufgestellte Träger können Plattformen interessante Perspektiven beinhalten. Große Träger, die über ein „Vollsortiment“ an Beratungsangeboten verfügen, können so umfangreiche Hilfsangebote vorhalten. Außerdem besteht so die Möglichkeit, eine themenoffene Eingangsberatung anzubieten, die nach einem ersten Clearing an die verschiedenen Fachberatungen verweist. Dadurch werden die Hürden für die Ratsuchenden abgebaut und gerade für stigmatisierte Beratungsanliegen Zugänge erschlossen.



Referent:
Prof. Dr. Robert Lehmann

» Prof. Dr. Robert Lehmann vertritt an der TH Nürnberg das Lehrgebiet Theorien und Handlungslehre der Sozialen Arbeit und ist Sprecher der akademischen Leitung des Instituts für E-Beratung. Davor war er an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt als akademischer Oberrat tätig. Dort forschte er zur didaktischen Gestaltung von elektronischen Lernumgebungen und zur Wirkung von Sozialer Arbeit. Praktische Erfahrungen sammelte er bei der Brücke München e.V. im Täter-Opfer-Ausgleich mit GraffitiSprayern.

Für kleine, hochspezialisierte Beratungsangebote und Einzelselfständige bietet diese Entwicklung einerseits das Risiko, dass sie nur weiter existieren können, wenn sie sich den Vorgaben der Plattformbetreiber beugen, andererseits aber auch die Chance, von der Bekanntheit etablierter Plattformen zu profitieren.

Ein weiterer relevanter Aspekt in diesem Themenkreis ist die Integration von Beratungsangeboten in bestehende Plattformen. Aktuell verbreiten sich digitale Assistenten wie Alexa, Siri, Cortana & Co. Für die Nutzer*innen entsteht so die praktische Möglichkeit, ihre Anliegen per Stimme an den Assistenten zu übermitteln, dieser versorgt sie dann mit passenden Angeboten aus dem Internet. Was aber passiert, wenn die Nutzer*innen um Unterstützung bei Beratungsanliegen bitten? Aktuell ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass ihnen z.B. ein Erziehungsberater als Buch angeboten wird oder sie zu den ersten Ergebnissen einer Google-Anfrage zu dem Thema weitergeleitet werden. Angesichts der Tatsache, dass die inhaltlich professionelle Onlineberatung in Deutschland eine eher gewachsene Organisationsstruktur aufweist (Reindl 2018) und nicht in der Lage ist, mit einer Stimme mit den Urhebern dieser digitalen Assistenten in Bezug auf die Auffindbarkeit ihrer Angebote zu verhandeln, zeichnen sich hier neue Risiken für die Zugänglichkeit der Angebote ab.

Die möglichen Auswirkungen und Strategien zum Umgang mit diesen Entwicklungen werden in dem Workshop diskutiert.

Literatur:

Halfar, B. (2017). Sozialraum: Der Dienstleistungs-Hub als Vermittler im Stadtteil. *SW Sozialwirtschaft*, 27(3), 12–14. <https://doi.org/10.5771/1613-0707-2017-3-12>

Helmut Kreidenweis (2018). Sozialwirtschaft im digitalen Wandel. In H. Kreidenweis (Hrsg.), *Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft: Grundlagen - Strategien - Praxis* (1. Auflage, S. 9–26). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG. <https://doi.org/10.5771/9783845285016-9>

Reindl, R. (2018). Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung. *E-Beratungsjournal*, 14, 16–26.

Track 2 - Workshop 2

Trennungs- und Scheidungsberatung per Chat

Manchmal passt das übliche Setting einer Beratungsstelle für die Trennungsberatung, mit Beratungstermin, gemeinsamen Sitzungen mit einem Menschen, der im eigenen Befinden von unangenehm bis gehasst wahrgenommen wird, nicht. Doch auch diese Eltern brauchen Unterstützung, fordern diese auch ein, auch wenn es schwerfällt, Hilfe und Unterstützung tatsächlich anzunehmen. Sie brauchen aber diese Unterstützung, damit deren Kinder gut groß werden können.

Oder Eltern trennen sich und wohnen nun 700 km voneinander entfernt. Das Eskalationsniveau muss dabei gar nicht hoch sein, um die Vorteile gemeinsamer, moderierter Gespräche nutzen zu können. Gute Lösungen wirken präventiv, damit das Streitniveau niedrig bleiben kann.

Oder Grenzen gibt es nicht, Ideen noch viele.

Für Eltern gibt es seit 2013 die Möglichkeit in meiner Beratungsstelle, sich in einem virtuellen Beratungszimmer, einem Chatroom, rein schriftbasiert beraten zu lassen.

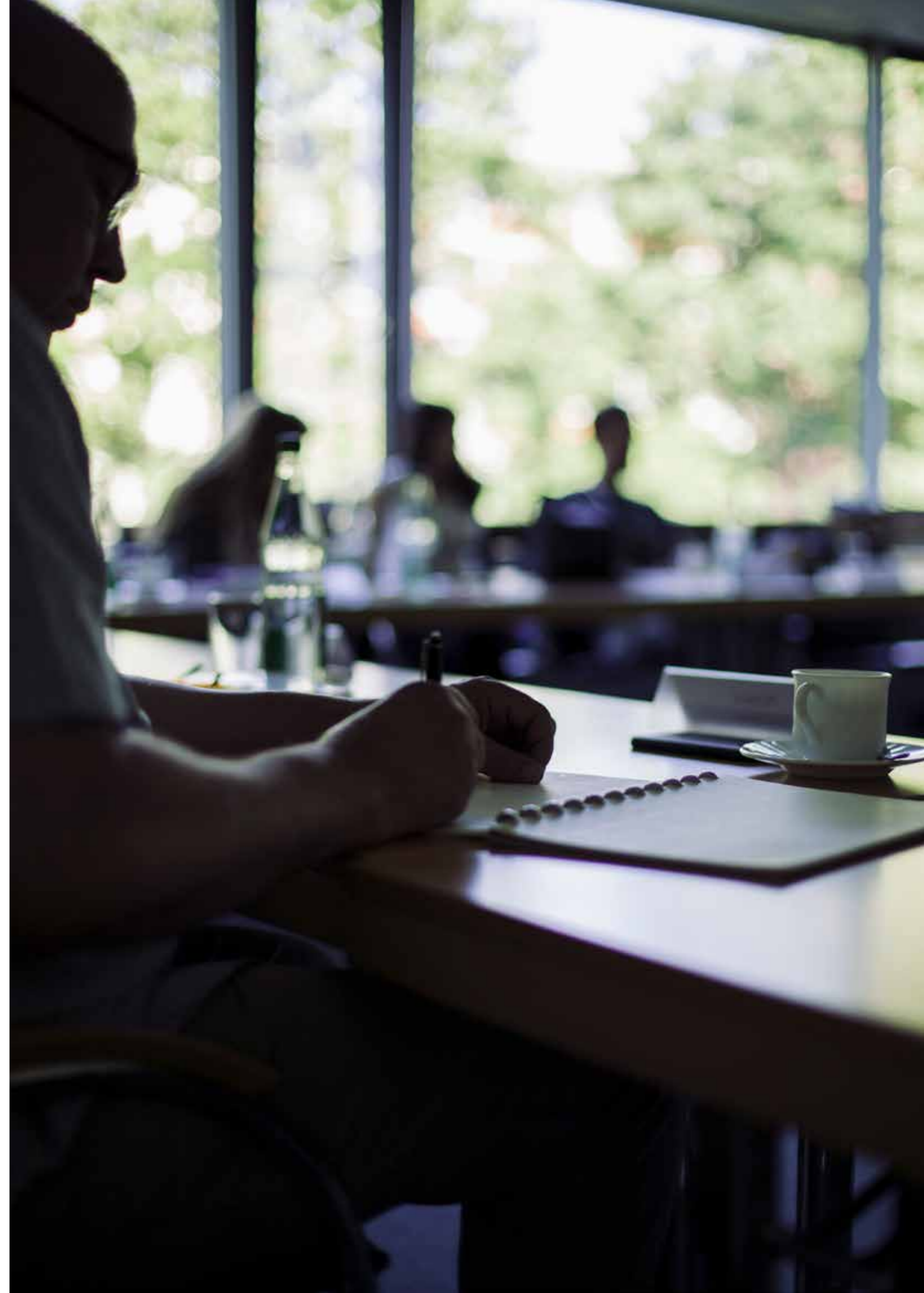
Die Kooperation mit Familiengericht und Jugendamt ermöglicht es, auch mit quasi verordneter Beratung mit Eltern zusammenzuarbeiten. Wie in allen anderen Settings ist es auch hier unerlässlich, dass die Eltern kooperieren und zumindest darüber nachdenken, ob eine Zusammenarbeit einen Vorteil bringen könnte.

Diese und andere Aspekte werden in dem Workshop vertieft, theoretisch und praktisch.



Referent:
Ulric Ritzer-Sachs

- » Diplom-Sozialpädagoge
- » Systemischer Berater
- » Mediator und Therapeutischer Zauberer.
- » Ulric Ritzer-Sachs ist seit 20 Jahren in der Erziehungsberatung vor Ort, seit 14 Jahren zusätzlich in der bke-Onlineberatung tätig.



Track 2 - Workshop 3

Digital Detox: Warum Sie auch als Online-Berater/in einfach mal abschalten dürfen

Die Digitalisierung verändert unsere Arbeits- und Lebenswelt immer mehr – natürlich auch die von Online-Berater*innen: Stets sind wir umgeben von Bildschirmen und fast rund um die Uhr online, nicht nur, wenn wir beraten. Die Digitalisierung hat uns als Berater*innen neue Welten eröffnet und macht auch im Arbeitsalltag ohne Frage vieles einfacher und schneller. Doch die Vielfalt der digitalen Kanäle und Möglichkeiten erschwert auch eine Arbeitsplatzorganisation, die Konzentration und Fokussierung sicherstellt. Dies gilt für jede*n, aber für Menschen, die online arbeiten, ganz besonders.

Einem Menschen, den wir beraten, unsere ungeteilte Aufmerksamkeit zu schenken, ist unser höchstes Gut. In diesem Sinne nimmt der Workshop die Rahmenbedingungen unserer Arbeit als Online-Berater*innen unter die Lupe und hinterfragt, wann es sinnvoll ist, auch als Online-Berater*in bewusst „abzuschalten“.

Das kann gelingen, indem wir zunächst unserem aktuellen (oder zukünftigen) Onlineberatungs-Arbeitsplatz unsere Aufmerksamkeit zuwenden. Welche Rahmenbedingungen setzen wir für unsere Arbeit in Bezug auf Zeit, Raum, Technik, Absprachen im Team, aber auch auf unseren Umgang damit, „online“ zu sein?

Hier setzt der Workshop den Fokus. Wir werden analysieren: Welche Geräte haben wir angeschaltet, wenn wir am Arbeitsplatz sind? Welche digitalen Kommunikationswege nutzen wir? Welche Programme haben wir offen, obwohl wir sie gerade nicht benötigen? Von welchen Programmen erhalten wir Pop-up-Nachrichten und Desktop-Meldungen?



Referentin:
Ursula Klupp

- » Selbstständige Trainerin für psychosoziale Onlineberatung
 - » zert. Onlineberaterin (TH Nürnberg)
 - » Dipl.-Sozialpädagogin (FH)
 - » staatl. geprüfte Kinderpflegerin
 - » Ursula Klupp ist seit 17 Jahren in der Onlineberatung tätig und unterstützt Starter*innen, wie erfahrene Onlineberater*innen rund um dieses Thema in Schulungen, Workshops, Mentoraten, Lehrformaten und Einzelsettings.
- #OnlineberatungbrauchtAusbildung

Das Nutzungsverhalten der meisten Menschen geht dabei immer mehr in Richtung Gleichzeitigkeit. Doch das vielgelobte Multitasking ist ein Mythos. In der Regel schaltet unser Gehirn bei zwei Tätigkeiten, die wir glauben, parallel zu bearbeiten, permanent zwischen diesen beiden Aufgaben hin und her. Dies bedeutet einen enormen Effektivitätsverlust, den wir uns im Arbeitsalltag nicht bewusst machen. Die Hirnforschung belegt: Wann immer wir Aufgaben nacheinander bearbeiten, statt parallel, sind wir effektiver und letztlich schneller.

Eine weitere Schwierigkeit ist, dass das Internet eine Art Sogwirkung hat. Fast jede*r kennt das: Man geht für eine gezielte Recherche ins Netz und verliert sich in der wunderbaren Weite des Angebots. Aber warum ist das eigentlich so? Hier muss man wissen, dass Smartphones und Apps als einer der ersten Technologien ganz gezielt so entwickelt wurden, dass wir möglichst viel Zeit mit ihnen verbringen.

Die Smartphone-Entwickler machen sich dabei unsere evolutionären Bedürfnisse zunutze: Die sogenannte „FOMO“ (fear of missing out), die Angst etwas zu verpassen, hat ursprünglich als Urmensch unser Überleben gesichert. Unser menschliches Bedürfnis, mit Handlungen Wirkung zu erzielen, führt dazu, dass Kinder jeden Knopf drücken, den sie finden können – und dadurch lernen. Aber genau aus dem gleichen Bedürfnis heraus, drücken wir heute jeden App-Button und freuen uns, wenn dann etwas passiert ...

Alles in allem kann man sagen, dass die Digitalisierung uns als Online-Berater*innen wunderbare Möglichkeiten bietet, aber sie fordert uns auch heraus. Wir brauchen neue Kompetenzen, um aus der Vielfalt der zur Verfügung stehenden digitalen Tools das jeweils richtige auszuwählen und es als sinnvolles Werkzeug zu benutzen. Es geht also darum, wählerisch statt wahllos zu sein.

Für alle, die wie wir Online-Berater*innen professionell mit dem Internet arbeiten, scheint es mir zentral, sich mit diesen Fragen bewusst auseinanderzusetzen.

Dabei gibt es keine fixe Regel, aber sehr wohl hilfreiche Tipps und technische Hacks. Es geht darum, die ganz persönliche „Digital Balance“ zu finden – zum Wohle der Klient*innen, aber auch im Sinne einer professionellen Selbstfürsorge und Stressprävention.

Track 2 - Workshop 4

Supervision goes und geht online

Nachdem die meisten Beratungsformen inzwischen online und offline angeboten werden, haben sich nun auch die Supervision und ihr Fachverband (DGSv) mit eigenen Angeboten auf den Weg ins Netz gemacht. Erste Erfahrungen zeigen, dass Online-Supervision funktioniert, sehr effektiv ist und im Wesentlichen die gleichen Vor- und Nachteile hat, wie die Online-Beratung.

Wichtigster Vorteil der schriftbasierten Online-Supervision ist sicher das selbstreflexive Be-Schreiben der zu supervidierenden Situation. Indem der*die Supervisor*in die als problematisch empfundene Situation oder Beziehungskonstellation be-schreibt, ist er*sie fortwährend damit beschäftigt, abzugleichen, ob das Gemeinte mit dem Geschriebenen übereinstimmt. Durch diese ständige Fokussierung/Scharfstellung gewinnt das Problem scharfe Konturen und ist, wenn es an den*die Supervisor*in geschickt wird, bereits klar umrissen. Diesen Zustand erreicht man in der f2f-Supervision oft erst in der ersten oder den ersten beiden Stunden. Das heißt: Oft beginnt die Online-Supervision in der mailbasierten Beratung bereits mit einem fertigen Produkt und einer klaren Fragestellung.

Wie in der f2f-Supervision auch, gilt es im nächsten Schritt, Kontrakt- und evtl. Triangulierungsfragen zu regeln. Vor allem bei den Vertragsdingen ist online einiges anders, was es zu beachten gilt. Das bezieht sich z.B. auf die Schweigepflicht, den Datenschutz und evtl. die Bezahlweise.

Näher an der f2f-Kommunikation scheint die videobasierte Online-Supervision von Einzelnen oder Teams. Wer hier bereits Erfahrungen gemacht hat, weiß, dass dieser Schein trügt. Die „artifizielle Präsenz“ (Wiesing Lambert, Artifizielle Präsenz. Studien zur Philosophie des Bildes, Frankfurt 2005) stellt noch einmal ganz andere Anforderungen an Supervisor*innen



Referent:
Helmut Kreller

» Helmut Kreller hat Theologie und Psychologie studiert und arbeitet seit vielen Jahren als freiberuflicher Supervisor (DGSv) und psychosozialer Berater in Erlangen und Berlin. Beide Formate führt er sowohl in seiner Praxis als auch auf einem geschützten Online-Portal durch. Helmut Kreller ist Vorsitzender der „Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung (DGOB)“ und Weiterbildner für Online-Beratung/Online-Supervision.

und Supervisor*innen. Hier ist beispielsweise das „contact-eye-dilemma“ zu nennen, die Problematik der Selbstbeobachtung oder der auf den Bildschirm fixierte Blick, während „der natürliche Blick wandert...“ (Kleinspehn Thomas, Der flüchtige Blick: Sehen und Identität in der Kultur der Neuzeit, Hamburg 1989). Auch das „Ankern“ von Personen und deren Äußerungen z.B. durch den Platz im Stuhlkreis entfällt. Zusätzlich gibt es neben den technischen Voraussetzungen (Bandbreite, Stabilität der Verbindung...) Besonderheiten, die tiefgreifende Auswirkungen auf den Prozess und die Bindung zwischen Supervisor*innen und Supervisor*innen haben, wie eine erste Untersuchung von Videoberatung gezeigt hat.

Für die Qualitätssicherung in Online-Supervision gibt es bisher nur wenige Modelle. Wünschenswert wäre es, wenn neben dem IQSM von Eidenbenz auch der Selbstevaluierungsbogen der DGSv um das Online-Setting erweitert würde.

Gängig in der Qualitätssicherung ist Online-Intervision/Online-Kontrollsupervision, die bei schriftbasierter Online-Supervision davon profitieren, dass der Prozess in Gänze betrachtet werden kann. Bewährt hat sich auch die Erweiterung der bisher genutzten Begriffe (Struktur-, Prozess-, Ergebnis- und Konzeptqualität) durch die Begriffe „Schönheit“, „Nutzen“ und „Respekt“ (Ludewig Kurt, Nutzen, Schönheit, Respekt. Drei Grundkategorien für die Evaluation von Texten, in: System Familie 1, 1988, S. 103-114).



Abschlussvortrag

Werden Bots die besseren Berater*innen? - Perspektiven smarterer Technologien (Künstlicher Intelligenz – KI) in der Online-Beratung

Sehr geehrte Damen und Herren, werden Bots die besseren Berater*innen? Ein Geist geht um in der Beratungswelt – und nicht nur dort. Er ist entstanden im Zuge der Digitalisierung der Gesellschaft und wurde zu ungeahntem Leben erweckt mit der Entwicklung der Künstlichen Intelligenz (KI), zumindest in der Theorie.¹ Die Rede ist von Bots - Computerprogrammen, die weitestgehend automatisch sich wiederholende Aufgaben abarbeiten, ohne dabei auf menschliche Interaktion angewiesen zu sein. Manche von Ihnen kennen vielleicht die Debatte um Social Bots - Computerprogramme, die sich in Sozialen Netzwerken als Person ausgeben, Inhalte produzieren oder teilen und mit Menschen interagieren. Aus US-Wahlkämpfen ist bekannt, dass zu ihrer Steuerung auch Analysen großer, komplexer Datenmengen (»Big Data«) zum Einsatz kommen können, die individualisierte Kommunikationsstrategien (»Microtargeting«) und Manipulation ermöglichen. Weil Social Bots oft reale Nutzer_innen imitieren, sind sie häufig schwer zu identifizieren.²

Weit von diesem speziellen Anwendungsfall entfernt finden sich Bots zunehmend in der Kundenkommunikation von Banken, Telekommunikationsunternehmen, technischen Dienstleistungen usw. Sie sollen etwa die Wartezeit von Kund_innen bei der Beratung verkürzen, häufige Rückfragen standardisiert beantworten oder Anliegen der Kund_innen an Experten weiterleiten. Doch der Teufel steckt immer im Detail.

¹ Für eine anschauliche Übersicht zu den mit Bots verbundenen Visionen im Recruiting-Bereich siehe: Queb – Bundesverband Employer Branding, Personalmarketing, Recruiting e.V. (15.09.2017): Bots im Recruiting (Blogbeitrag), unter: <https://www.queb.org/blog/bots-im-recruiting/> (letzter Zugriff 11.10.20).

² Marwick, Alica/Lewis, Rebecca (2017): Media Manipulation and Disinformation online, unter: https://datasociety.net/pubs/oh/DataAndSociety_MediaManipulation-AndDisinformationOnline.pdf (letzter Zugriff 11.10.20).



Referentin
Julia Krüger

» Julia Krüger (Dipl. Politologin, Uni Potsdam/King's College London 2012) arbeitet als freie Politik-Entwicklerin, Journalistin und Wissenschaftlerin schwerpunktmäßig zu den Themen Künstliche Intelligenz (KI), IT-Sicherheit und Urheberrecht aus zivilgesellschaftlicher Perspektive. Weitere Informationen, eigene Projekte (etwa zu "Smart Democratic Governance"/Gemeinwohl-orientierter KI) sowie Talks und Auftritte finden sich unter phenomen.org.

Table of Contents

- I. Service-Bots in Theorie + Praxis – eine Einführung
- II. Digitalisierung + KI: Grundlagen – damit Maschinen allen Menschen dienen
 - II.1 Digitalisierung in Deutschland
 - II.2 Globale KI-Entwicklung aktuell
 - II.3 Technik-Gestaltung am Beispiel von KI und Corona
- III. Künstliche Intelligenz (KI) in der E-Beratung
 - III.1 What Could Possibly Go Wrong?
 - III.2 Sozio-technische Innovationen durch Bedarfsorientierung, Kooperation + Know How
- IV. Was am Ende zählt, sind Problemlösungen

I. Service-Bots in Theorie + Praxis – eine Einführung

So spannend die Entwicklungen auch sind, sie erfordern ein ganz genaues Hinsehen an mindestens folgenden Punkten:

Komplexität des Anwendungsgebietes, Anwendungsziele:

Bietet die Online-Beratung in den Bereichen Soziales, Asyl und Psychologie ein geeignetes Anwendungsfeld für auf Standardisierung ausgerichtete und/oder auf Standards beruhenden Computerprogrammen und wenn ja, mit welchen Zielen?

IT-Sicherheit: Die Brexitabstimmungen und die Wahl Donald Trumps zum US-Präsidenten haben der Welt gezeigt, wie vielfältig und wirksam Manipulationsmöglichkeiten im Kontext von Social Bots sind.³ Diese lassen sich aktuell auch im Kontext der Corona-Debatte beobachten.⁴ Die Frage nach Sicherheit bei KI gleicht aktuell einem schwarzen Loch, das bei fehlenden Standards im Daten-Management beginnt, über intransparente Algorithmen reicht und bei Softwarefehlern/Schnittstellenproblemen noch längst nicht endet.⁵ Wie sicher sind Tools, die besonders angreifbare Menschen unterstützen sollen?

• Funktionalität und Feedback: Die Digitalisierung versprach den Bürger_innen von Beginn an mehr Information und Demokratie – und doch haben wir mit Facebook und Co heute vor allem Fakenews und

³ Ausführlich dazu: Krueger, Julia (2017): Warum der Kampf gegen Hatespeech und Fakenews auf Facebook irreführend ist – und welche Alternativen sich bieten (Blogbeitrag), siehe: <https://netzpolitik.org/2017/warum-der-kampf-gegen-hatespeech-und-fakenews-auffacebook-irrefuehrend-ist-und-welche-alternativen-sich-bieten/>, auch: Krueger, Julia (2017): Wie man den Hass schürt? Risiken privatisierter Rechtsdurchsetzung (Blogbeitrag), siehe: <https://netzpolitik.org/2017/wie-man-den-hass-schuert-risikenprivatisierter-rechtsdurchsetzung/> (letzte Zugriffe: 02.07.2020).

⁴ Für einen Überblick zur Entwicklung deutscher Diskurse rund um das Thema Covid-19 bzw. sars-cov2 in Sozialen Netzwerken siehe: Quandt, Thorsten et al. (2020): Pandemic Populism: Facebook Pages of Alternative News Media and The Corona Crisis – A Computational Content Analysis (Muenster Online Research (MOR) Working Paper 1/2020), unter: <https://arxiv.org/pdf/2004.02566.pdf>, (letzter Zugriff: 11.10.20). Das Paper beschreibt eine weitere Politisierung über die Corona-News, leider ohne Berücksichtigung des Plattform- Designs (Recommendation System Facebook etc.) oder des Wirkens von Social Bots. Hinweise eines starken Einflusses von Social Bots in der Debatte kommen aus den USA: Obwohl die zugrunde liegenden Methoden noch Unklarheiten aufweisen, sprechen Forscher_innen dort von einem bis zu 50% durch Social Bots beeinflussten Diskurs, siehe: Papenfuss, Mary (24.05.20 Huffington Post): Bots Are Likely Responsible For Nearly Half Of COVID-19 Tweets, Say Researchers, unter: https://www.huffpost.com/entry/carnegie-mellon-covid-19-twitter-botsresearch_n_5ec9e47bc5b64085c39ba7d0 (letzter Zugriff: 11.10.20). Das indiziert ein Wachstum von Social-Bot-Aktivitäten

Radikalisierung und eine Plattform, die aktuell weder zu durchschauen noch zu beeinflussen scheint. Daher muss immer auch die Frage gestellt werden: Funktionalisieren die Tools wie intendiert, unter welchen Bedingungen und wohin sind Fehlfunktionen zu melden bzw. wie sind Fehler im Zweifelsfall zu beheben?

In meiner beinahe täglichen Erfahrung mit text-basierten Service-Bots wie sie etwa bei der Steuersoftware Elster, Paypal, dem Berliner Senat (Corona-Bot Bobbie) und vielen weiteren (siehe auch Illustration 1, exemplarisch) im Einsatz sind, werde ich ständig enttäuscht und die Probleme ähneln einander – hier am Beispiel der Berliner Sparkasse:

Die Bank hatte ihr Online-Banking umgestellt; die Funktionen waren ab diesem Zeitpunkt nur noch wahlweise durch eine App auf dem Smartphone oder ein komplizierteres Verfahren auf dem Rechner zu benutzen, das ein Kartenlesegerät erforderte. Da die Sicherheit der App zu diesem Zeitpunkt nicht ganz klar war, wollte ich mir so ein Kartenlesegerät besorgen, fragte in der Filiale nach. Ich bekam dort die Information, dass ich dieses auf der Webseite der Bank im Internet bestellen könne. Dort fand ich allerdings keine entsprechenden Informationen – und auch keinen Kontakt, an den ich meine Frage oder Bitte richten könnte, sondern nur einen Computer-Assistenten. Ich stellte diesem Assistenten also die Frage, wo ich

im Vgl. zur Wahl Donald Trumps zum US-Präsidenten.

⁵ Ausführlich dazu: Krueger, Julia/ Lischka, Konrad (2018): Damit Maschinen den Menschen dienen (Arbeitspapier der Bertelsmann Stiftung), siehe: <https://www.bertelsmannstiftung.de/de/publikationen/publikation/did/damit-maschinen-den-menschen-dienen/> (letzter Zugriff: 01.07.2020).

das Kartenlesegerät bestellen könnte und bekam den Hinweis auf eine Webseite, die aber nicht funktionierte. Ich informierte also den Bot und bat um weitere Hinweise. Aber da wusste der Bot auch nicht weiter. Weil es keine E-Mail-Adresse gab, musste ich das Problem über Twitter klären – was natürlich allen Seiten eher unangenehm war. Bis heute kann ich mir kaum vorstellen, dass die Apps gut und sicher funktionieren.

Für das Sparkassen-Beispiel kann ich sagen:

1. ein sicheres Online-Banking scheint mir mit der Anwendung über Google-Accounts (Android) oder Apple (iPhone) nicht gewährleistet; 2. offenbar funktioniert die Anwendung nicht, wie sie soll; und 3. ohne Feedbackmechanismen scheint mir Technologie unsicher und wenig kundenorientiert.

Darüber hinaus bedauere ich, dass mögliche Alternativen smarterer Technologien hier kaum eine Rolle spielen. Denn die digitale Transformation des Finanzsektors (Fintech) kann mehr als eine unsichere Online-Banking-App. Denkbar wären etwa Crypto-Währungen; Micro-Kredite über Plattformen oder auch innovative Finanzierung und/oder Förderung von Startups und anderen digitalen, gemeinwohl-orientierten Unternehmungen. Deutsche Banken unterstützen Gründer_innen bislang allerdings nur durch sehr einseitige Crowd-Funding-Optionen (nach dem Alles-oder-Nichts-Prinzip) und haben für Privatkunden den Nachteil: Kreditanträge berücksichtigen entweder Gehälter ODER selbstständige Einnahmen, nicht aber die Kombination – also den Normalfall meiner Generation. Darüber hinaus scheint Fintech bei den Banken eher als Bedrohung wahrgenommen und abgelehnt zu werden.

Es gäbe also Spielraum für digitale Angebote der Banken, aber was bedeutet das für die E-Beratung? Was bräuchten die Bereiche Asyl, Soziales und Psychologie an technischer Unterstützung - Bereiche, die durch hohe Komplexität, oft erdrückende Existenzialität und konstanten Wandel gekennzeichnet sind, welche Chancen bietet hier KI?

⁶ Internet-Mythen bleiben weit verbreitet, wie eindrücklich eine Anekdoten aus Dresden zeigt: Im Juli 2020 gab es dort einen Antrag im Stadtrat zur zweitägigen Abschaltung des Internets. Ziel war es, den durch den Online-Handel im Allgemeinen und die Corona-Pandemie im Besonderen in Notlage gebrachten Einzelhandel zu unterstützen, siehe: Barfuss, Thore (08.07.20 Meinung in Die Welt): Das Internet abschalten? Hauptsache, die Aufmerksamkeit stimmt!, unter: <https://www.welt.de/debatte/kommentare/article211300419/Dresden-Das-Internetabschalten-Hauptsache-die-Aufmerksamkeit-stimmt.html> (letzter Zugriff 11.10.20). Dies zeigte, wie wenig Verständnis unter lokalen Politiker_innen für das Internet vorhanden ist, das heute essentiell ist für kritische Infrastrukturen usw.

II. Digitalisierung + KI: Grundlagen - damit Maschinen allen Menschen dienen

Um Chancen und ihre Bedingungen sowie mögliche Risiken anwendungsorientiert zu erörtern, braucht man einen Überblick über das Feld und der Überblick beginnt mit der Entzauberung von Mythen.⁶ Denn viele Menschendenken beim Thema Digitalisierung zuerst an das Internet – und sie denken, dass das Internet vom US-amerikanischen Militärhimmel gefallen sei und sich dann mit dem Silikon Valley durch die ganze Welt verbreitet hätte.

Das Stichwort ist hier immer das so genannte ARPA-Netz, die in den USA entwickelte, dezentrale Kommunikationsarchitektur, die aufbauend auf einer physischen Infrastruktur (wie etwa Kabel, Satelliten oder Funkantennen) seit den 90er-Jahren global das Leben der Menschen verändert.

Doch beides ist weit gefehlt: Der Entwicklung des Internets und der Digitalisierung liegen verschiedene technologische Revolutionen aus mehreren Ländern der damaligen westlichen Welt (USA, Kanada, Westeuropa und Japan) zugrunde. Hervorzuheben sind hier die Digitalisierung, d.h. die Umwandlung von analogen in digitale Signale zum Zwecke der schnelleren und (theoretisch) von Störungen freieren Datenübertragung⁷, und – damit verbunden – der Aufbau einer digitalen Infrastruktur, d.h. die technische Integration von damaligen Fernsprech-, Datenübertragungs- und Massenkommunikationstechnologien:

Die Vision einer Vernetzung der Gesellschaft, die Anbindung aller Betriebe, Verwaltungen und Haushalte an eine universale Informations- und Kommunikationsarchitektur, stellte bereits in den 80er-Jahren ein kostspieliges Infrastrukturprojekt dar, über dessen Gestaltung man breit debattierte.

⁷ Der Einfluss der Digitalisierung im Sinne einer Umwandlung analoger in digitale Signale auf die menschliche Wahrnehmungsfähigkeit wäre im Kontext der Online-Beratung einen eigenen Artikel wert und kann hier nicht weiter ausgeführt werden. Dazu und für den folgenden historischen Abriss (II.1) siehe den Literaturbericht von Krueger, Julia (2016): Das digitale Phänomen – 30 Jahre Netzpolitik im Spiegel der Sozialforschung, unter: https://juliakrueger.org/wp-content/uploads/2016/05/das-digitalephaenomen_30_jahre_netzpolitik_im_spiegel_der_sozialforschung_final.pdf (letzter Zugriff: 11.10.20), er enthält weiterführende Quellen und Links.

II.1 Digitalisierung in Deutschland

Diese Vision des Zusammenwachsens der Fernmelde- und Informationstechnologie geht in Deutschland zurück auf einen Anfang der 70er-Jahre von der OECD initiierten, internationalen Diskurs zu >gaps in technology<: Man meinte, Deutschland sei zurückgefallen in der technologischen Entwicklung nach dem Zweiten Weltkrieg. Trotz einer starken Position der deutschen Fernmeldeindustrie sei Deutschland den USA und Japan im Bereich mikroelektronischer Technologien unterlegen und hindere damit insbesondere industrielle Großanwender (z.B. Banken, Versicherungen, Automobilkonzerne usw.) daran, potenziell mit Datenverarbeitungs- und Kommunikationstechnologien verbundene Rationalisierungsvorteile auszuschöpfen und international konkurrenzfähig zu bleiben. Daher sollten mit Hilfe staatlicher Förderung moderner Technologien (Elektrotechnik, Datenverarbeitung, Luft- und Raumfahrt, Atomenergie) die Modernisierung der Volkswirtschaft vorangetrieben und industrielle Wachstumsreserven mobilisiert werden. Die Modernisierung der Telekommunikation war Teil dieser Pläne: Die deutsche Bundespost (Staatsmonopol) sowie bedeutsame Fernmeldeunternehmen (z.B. Siemens) sollten eine Führungsrolle übernehmen, flankiert von der Zusammenlegung der Ministerien für Forschung und Technologien sowie für Post und Fernmeldewesen unter Minister Horst Ehmke. Kernbestandteile waren die Digitalisierung der Netze, d.h. Einsatz von Datenverarbeitungskapazität in den Netzen selbst, und die Nutzung der Netze für digitale Endgeräte. Das geplante Kommunikationsnetz sollte durch eine schrittweise Integration vorhandener Dienste der Sprach-, Daten- und Textverarbeitung zunächst durch ISDN und dann über breitbandige Glasfaserverkabelung realisiert werden.

Doch dann kam alles anders: 1. verwirklichte Siemens (wichtigster Stakeholder) bereits damals nicht die Breitband-Ausbau-Pläne, 2. siegte eine dezentrale-laterale Vernetzungsvision – das Internet – über nationale Planungen, 3. wurde der Telekommunikationssektor privatisiert und de-reguliert – damit verschwanden bekannte, nationale Gestaltungsoptionen, die 4. mit der Wende in Vergessenheit gerieten.

Die vielschichtige Entwicklung löste in den 80er-Jahren eine interessante Debatte zu den >sozialen Kosten der Vernetzung< aus: Die Debatte von Wissenschaft, Kirchen, Gewerkschaften usw. verwies nicht nur auf die Visionen, die mit der Digitalisierung für den Einzelnen verbunden wurden: mehr und bessere Information, mehr Demokratie, mehr Bequemlichkeit im Alltag durch Smart Homes zum Beispiel. Sie thematisierte früh etwa auch die Gefahren von Überwa-

chung, wachsender IT-Unsicherheit oder die Rationalisierung privater Lebensbereiche. Sie richtete sich auf eine gemeinwohl-orientierte Technik-Gestaltung. Doch bereits damals wurde eine fehlende Bedürfnis-Orientierung und -Ermittlung kritisiert bzw. eine Technologie-Entwicklung ohne Fokus auf die Menschen.⁸

Heute ist die automatisierte Produktion gang und gäbe, die Finanzwelt in großen Teilen von Algorithmen gesteuert und trotz Bedenken halten auch immer mehr Sprachassistenten Einzug in die Haushalte und steuern theoretisch Kaffeemaschine, Heizung oder Waschmaschine. Doch gleichzeitig sehen wir nicht nur immer mehr Überwachung oder Manipulation von Menschen – sei es zu politischen Zwecken oder weil man den Bürger_innen Spezielles verkaufen möchte. Viel schwerer als diese – durchaus kritisch zu diskutierende – Durchdringung des Alltags noch wiegt aktuell die Problematik, dass wir zwar einerseits ein globales Netz entwickelt haben, das globale Kommunikation ermöglicht, Wissen und Informationen vermitteln könnte und globale Produktions- und Verteilungsprozesse steuern kann. Doch andererseits stellen aktuell vor allem Falschnachrichten eine globale Herausforderung dar, es fehlen noch immer multilinguale Kommunikationstools und die meisten Berufstätigen verfügen über keine Technik für gutes Arbeiten im Home Office.

II.2 Globale KI-Entwicklung aktuell

Und TROTZDEM stehen wir mit der Entwicklung von Künstlicher Intelligenz, die der visionären Entwicklung von Bots aktuell voraus geht, bereits an der Stufe zu einem weiteren fundamentalen Wandel – mit potenziell noch größeren Schäden, sollte es uns nicht gelingen, die Entwicklung am Menschen auszurichten. Jenseits der jahrzehntelangen Forschung zu logisch konstruierter KI (etwa Schachcomputer), Weltmodellen und Expertensystemen sind in den letzten Jahren Durchbrüche in einer ganzen Reihe von Datenanalyse-Systemen gelungen. Sie ermöglichen in Verbindung mit großen Mengen an Daten, Rechenpower und hoher Vernetzung das, wovon Menschen seit Jahrzehnten träumten: **Die Entwicklung von lernfähigen Maschinen – also aus Daten lernender Software, die in Verbindung mit steuerungs-fähiger Hardware Aufgaben übernehmen kann, die bislang Menschen vorbehalten waren, zum Beispiel in der Analyse, Bewertung und Steuerung komplexer Sachverhalte**, wie etwa im Be-

⁸ Für den gesamten historischen Abriss (II.1) siehe den Literaturbericht von Krueger, Julia (2016): Das digitale Phänomen – 30 Jahre Netzpolitik im Spiegel der Sozialforschung, unter: https://juliakrueger.org/wp-content/uploads/2016/05/das-digitalephaenomen_30_jahre_netzpolitik_im_spiegel_der_sozialforschung_final.pdf (letzter Zugriff: 11.10.20), er enthält weiterführende Quellen und Links

reich Sicherheit oder Verkehr. Diese Entwicklung wäre heute kaum denkbar ohne die Entwicklung großer **Plattformen**, welche die erforderliche Menge an Daten bereitstellen, die allerdings recht unterschiedlich designt sein können. Dabei ist es hilfreich, zu unterscheiden, ob diese Technologien eingesetzt werden: 1. zur Analyse von Sachverhalten (z.B. Coronadiagnose) oder zur Anwendung/einer durch technische Tools unterstützten Steuerung von Dingen, 2. im Falle einer Anwendung/ Steuerung: in einfachen, statischen Systemen (z.B. automatisierte Bettenverteilung im Krankenhaus) oder aber in komplexen, mitunter dynamischen Systemen (z.B. eine plattform-basierte Vernetzung von Patient_innen und Ärzt_innen, die besonderen Informationsbedürfnissen wie Sprach- oder Rechtskenntnissen Rechnung trägt). In allen Fällen von Bedeutung für Bewertung und Einschätzung der Technik sind:

- » **Basis des Systems** (z.B. Daten, Algorithmen, Modelle/berücksichtigte Korrelationen);
- » **Funktionsweise und Sicherheit** (z.B. Performance, Schwachstellen, Bugs, etc.);
- » **Ziele, beziehungsweise Ausrichtung der Optimierung** (z.B.: Soll eine automatisierte Bettenverteilung im Krankenhaus dem Patientenwohl dienen, dem Renommee der Ärztin oder der Krankenhausauslastung?).⁹

Und hier beginnt bei den meisten industriellen Anwendungen, zum Beispiel Sprachassistenten oder Bots, bereits das Problem; denn **Nachvollziehbarkeit und Kontrolle** von KI stellen Menschen vor große Herausforderungen: Zunächst einmal stellen sie ein technisches Problem dar, das mit den Analysetechnologien selbst zusammenhängt. Früher konnten Algorithmen in Softwaresystemen oder sogenannten >algorithmischen Entscheidungssystemen< logisch getestet werden auf Basis etwa der Überprüfung der Algorithmen, der Operationalisierung und Datenauswahl zur Lösung des Problems, der Einbindung in

Softwaresysteme usw. Ein solches Algorithmen-Auditing ist heute kaum mehr möglich. Denn einerseits sind die Systeme meist zu komplex, zu interaktiv und zu dynamisch. Andererseits besteht eben der Clou der KI darin, dass sich die Technik mit der Datenanalyse und Anwendung verändert, also: dass sie selbst lernt. Um nachzuvollziehen, was die KI gelernt hat oder warum sie zu bestimmten Ergebnissen kommt, muss man heute deswegen in einem komplizierten Verfahren den Daten-Input und -Output miteinander vergleichen. Allerdings sind die meisten existierenden KI-basierten Systeme, wie die großen Plattformen Google, Facebook, Amazon und Co, durch AGBs, IT-Sicherheits- und Urheberrecht vor externen Datenzugriffen geschützt. Das heißt, die wenigen Expert_innen, die in der Lage wären, eine solche Prüfung vorzunehmen, haben in der Regel kein Material zum Üben und Testen. Das erhöht Risiken.¹⁰

Und die Unternehmen selbst sind im Regelfall äußerst verschlossen, was die Transparenz über ihr Handeln angeht – auch, was die Möglichkeiten und Grenzen der aktuellen Technologien betrifft, leider: Seit drei Jahren debattiert die Medienbranche nun bereits über die Möglichkeit, dass Facebook durch das Design der Plattform und die darüber beförderte Verbreitung von Falschnachrichten und Hasskommentaren zur Wahl des US-Präsidenten Donald Trumps und dem Brexit beigetragen haben könnte.¹¹ Doch Facebook gibt kaum Daten dazu raus und noch schlimmer: Die vergangenen Jahre zeigten kaum einen Fortschritt in Sachen Transparenz oder Manipulationskontrolle. Alexa fällt immer wieder dadurch auf, dass eben doch Daten unberechtigt an Dritte gelangen.¹² Und im Kontext von Google kommt es immer wieder zur Fehlidentifikation oder Fehleinschätzung von farbigen Menschen, zum Beispiel als Gorillas.¹³ Wir können kaum erahnen, wie stark das Scoring der Plattformen **soziale Ungleichheit** verstärkt¹⁴ – was insbesondere dann problematisch

wird, wenn **Plattformen konvergieren**, d.h. wenn die Daten aus einem System zur Bewertung von Menschen in anderen Systemen genutzt werden¹⁵ – ein normales Feature des globalen Datenhandels.¹⁶ Wir haben bislang keine gesellschaftlich tragfähigen Lösungen, um die **Qualität der ausgewerteten Daten** zu sichern.¹⁷ Es sind vor allem die Probleme, die derzeit im Bereich der Datensammlung und Analyse auffallen. Das ist ungeschickt, kommen doch diese Technologien unabhängig von Entwicklungsstand und Nachvollziehbarkeit immer mehr zum Einsatz. Und es zeigt: **Wenn uns eine Technologie die Möglichkeit bietet, vollständig neues Wissen zu erlangen und Dinge völlig neuartig steuern zu können, dann sollten wir uns sehr gut überlegen, was wir wissen und steuern wollen und was wir dazu brauchen.** Diese Technologie bietet große Chancen, aber beinhaltet durch ihre fehlende Nachvollziehbarkeit auch elementare Risiken. Dazu kommt, dass sie von zu wenigen beherrscht wird, Fachkräfte rar sind.

II.3 Technik-Gestaltung am Beispiel von KI und Corona

Plante man beispielsweise, das neuartige sars-cov2-Virus und seine Verbreitung besser zu verstehen, könnte man neben Virolog_innen auch Data Scientist_a befragen. Bislang wurde die Verbreitung des Virus v.a. durch Tests an Hamstern und Frettchen untersucht oder auch Experimenten mit Menschen und Objekten. Offen ist dabei etwa die Frage: Wird sars-cov2 auch über Objekte oder CO² übertragen? Und was bedeutete das für den Handel mit Geld, für internationale Lieferketten, Klimaanlagen etc.? Was bedeutete das für die Freiheitseinschränkungen im Kontext der Covid19-Bekämpfung, sind diese zielführender? Eine solche datenbasierte Lösung wäre günstiger, ethischer, schneller und repräsentativer als traditionelle Forschung – und würde so öffentliche Gelder für andere Bereiche freistellen. Allerdings bräuhete man hier den Zugang zu entsprechenden Daten; nicht nur zu Infektionsdaten, sondern etwa auch zu den

Daten globaler Produktion und Verteilung (z.B. Infrastrukturen und Routen, Art und Menge der Güter, Verpackung, Art des Transports etc.), zu den Daten aus Stadtplanung und Architektur (z.B. Gebäudepläne mit Luftkanälen oder Klimaanlagen, Lufträume, Nähe zu Häusern etc.), zu den Daten vom öffentlichen Nahverkehr (Infrastruktur, Lufträume, Auslastung und Frequenz etc.) und so weiter. Diese müssten maschinenlesbar und standardisiert sein und man bräuhete eine Art öffentliches Daten-Management, das den Zugriff für viele Akteur_innen und unterschiedliche Zwecke ermöglicht. Zumindest in Deutschland wäre das bislang undenkbar. Dazu kommt das menschliche Know-How: Um solche und andere Fragen datenbasiert, offen und transparent zu beantworten, bräuhete es die richtigen Fachkräfte – Fachkräfte die aktuell v.a. im Bereich von Sicherheit und Überwachung oder Medien und Plattformen beschäftigt sind. Eine gemeinwohlorientierte Tech-Entwicklung bedarf damit eines Umdenkens der Sicherheit von Grenzen zu Menschen.¹⁸

⁹ Ausführlich dazu: Krueger, Julia (2019): Künstliche Intelligenz oder Künstliche Dummheit? (Blogbeitrag), unter: <https://netzpolitik.org/2019/kuenstliche-intelligenz-oderkuenstliche-dummheit/> (letzter Zugriff: 02.07.2020).

¹⁰ Ausführlich dazu: Krueger, Julia/ Lischka, Konrad (2018): Damit Maschinen den Menschen dienen (Arbeitspapier der Bertelsmann Stiftung), siehe: <https://www.bertelsmannstiftung.de/de/publikationen/publikation/did/damit-maschinen-den-menschen-dienen/> (letzter Zugriff: 01.07.2020).

¹¹ Ausführlich dazu: Krueger, Julia (2017): Warum der Kampf gegen Hatespeech und Fakenews auf Facebook irreführend ist – und welche Alternativen sich bieten (Blogbeitrag), siehe: <https://netzpolitik.org/2017/warum-der-kampf-gegen-hatespeech-und-fakenews-auf-facebook-irrefuehrend-ist-und-welche-alternativen-sich-bieten/> (letzter Zugriff: 02.07.2020), auch: Krueger, Julia (2017): Wie man den Hass schürt? Risiken privatisierter Rechtsdurchsetzung (Blogbeitrag), siehe: <https://netzpolitik.org/2017/wie-manden-hass-schuert-risiken-privatisierter-rechtsdurchsetzung/> (letzter Zugriff: 02.07.2020).

¹² Siehe beispielsweise: Eckert, Svea/ Köhler, Eva/ Strozyk, Jan Lukas/ Wirtz, Henning (2020): Alexa, Siri & Co – Die lauschenden Lautsprecher (Rundfunkbeitrag), unter: <https://www.tagesschau.de/investigativ/ndr/smart-speaker-101.html> (letzter Zugriff: 02.07.2020); auch Hauck, Mirjam (2018): Amazon verschickte intime Sprachnachrichten an Wildfremden, unter: <https://www.sueddeutsche.de/digital/amazonalexa-datenskandal-dsgvo-1.4261117> (letzter Zugriff: 02.07.2020).

¹³ Siehe beispielsweise: Simonite, Tom (2018): When It Comes to Gorillas, Google Photos Remains Blind (Blogbeitrag), siehe: <https://www.wired.com/story/when-it-comes-to-gorillas-google-photos-remains-blind/> (letzter Zugriff: 02.07.2020).

¹⁴ Orwat, Carsten (2019): Diskriminierungsrisiken durch Verwendung von Algorithmen (Studie), siehe: https://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/Experten/Studie_Diskriminierungsrisiken_durch_Verwendung_von_Algorithmen.html (letzter Zugriff: 02.07.2020).

¹⁵ Klaus Lenk (2016): Die neuen Instrumente der weltweiten digitalen Governance, in: Verwaltung & Management/ VM, Volume 22 (2016), Issue 5, page 227 – 240; ausführlich aufgearbeitet in: Krueger, Julia (2018): Wie der Mensch die Kontrolle über den Algorithmus behalten kann (Blogbeitrag), siehe: <https://netzpolitik.org/2018/algorithmenregulierung-im-kontext-aktueller-gesetzgebung/> (letzter Zugriff: 02.07.2020).

¹⁶ Christl, Wolfie/ Spiekermann, Sarah (2016): Networks of Control - A Report on Corporate Surveillance, Digital Tracking, Big Data & Privacy, siehe: <https://crackedlabs.org/en/networksofcontrol> (letzter Zugriff: 02.07.2020).

¹⁷ Krueger, Julia (2019): Strategie ohne Perspektive? Datenpolitik der Bundesregierung (Blogbeitrag), siehe: <https://netzpolitik.org/2019/strategie-ohne-perspektive/> (letzter Zugriff: 02.07.2019).

¹⁸ Für mehr Details zu dem Konzept (eingebunden in weitere Module zur technischen Unterstützung etwa von konstruktiven Debatten, Abstimmungen oder einer besseren Information und Kooperation relevanter Stakeholder durch Daten-Analyse und Plattform-Technologien) siehe: Krueger, Julia (2020): Smart Democratic Governance - How to use data-analysis+ platform technologies to support + transform democratic governance (Technical Disclosure Commons), unter: https://www.tdcommons.org/dpubs_series/3346/; für eine Illustration der Idee in Form einer Kurzgeschichte siehe: Krueger, Julia (2020): Flatten The Curves – Demokratische Politik Hacken für Anfänger und Fortgeschrittene, unter: http://phaenomen.org/flatten_the_curves_short_story (letzter Zugriff: 11.10.2020). Für mehr Informationen zu politischen Bedingungen siehe: Krueger, Julia (2019): Künstliche Intelligenz oder Künstliche Dummheit? (Blogbeitrag), unter: <https://netzpolitik.org/2019/kuenstliche-intelligenz-oder-kuenstliche-dummheit/> (letzter Zugriff: 02.07.2020).

III. Künstliche Intelligenz (KI) in der E-Beratung

Wollen wir wirklich die smarte Dunstabzugshaube, die unterschiedliche Gerüche verbreiten kann oder wollen wir eine Software, die es im Falle von Pandemien und reduziertem Schulunterricht erlaubt, die Schulzeiten mit anderen Verpflichtungen der Eltern zu koordinieren? Wollen wir autonome Autos oder eine smarte Mobilität, die unterschiedliche Verkehrsmittel verknüpft? Wollen wir Pflegeroboter und Sprachassistenten oder wollen wir Technologien, die unsere Arbeit so stützen, dass wir mehr Zeit für Familie, Freunde und anderes haben? Wie müssen Sozialsysteme gestaltet sein, damit alle am digitalen Wandel teilhaben können bzw. ihn für ihr jeweiliges Umfeld mitgestalten können: Welche Weiterbildungsoptionen braucht es und wäre dabei ein Grundeinkommen hilfreich? Und: Wie können digitale Technologien genutzt werden, solche großen Forderungen in Wirtschaft und Politik einzubringen? Wie können Datenanalyse und Plattformtechnologien demokratisches Regieren generell stützen? Welche Position hat der Einzelne? Und was bedeuten diese Fragen für die E-Beratung?

III.1 What Could Possibly Go Wrong?

Dass ich dem Einsatz von **Bots in der Online-Beratung** kritisch gegenüberstehe, habe ich bereits in der Einleitung begründet – aus Gründen der IT-Sicherheit, der in anderen Bereichen gewonnenen Einsichten zu Funktionalität und Feedback sowie der Annahme, dass in den Themenbereichen der Online-Beratung zu Sozialem, Asyl und Psychologie die zuvor benannten Probleme noch heftiger ausfallen dürften, da diese Beratungen komplexer und emotionaler sind als die Frage nach einer Webseite bei einer Bank. Ebenso kritisch gegenüber stehe ich **Forschungsvorhaben zur Analyse von Beratungstätigkeiten**, welche die **Privatsphäre von Klient_innen und/ oder Beratenden verletzen, Analyse-Dienste auslagern** (z.B. an Dienstleister in den USA) oder **sich an den verfügbaren Technologien orientieren anstelle von Forschungsfragen und Visionen**: Das Topic-Modelling beispielsweise, eine Form der automatisierten Diskursanalyse, bleibt den meisten Wissenschaftlichen als Methode nicht nur intransparent. Oft spiegeln die Ergebnisse v.a. vorab als wesentlich definierte Kategorien und untermauern sie mit Daten. Bereits vorhandenes Wissen wird zementiert – eine kritische Voraussetzung für das Training von KI, die Generierung neuartigen Wissens oder die Entwicklung von Bots.¹⁹ Ebenso kritisch stehe ich beispielsweise dem Facebook-Screening nach Devianz gegenüber mit der Vision einer „automatisierten“ Reaktion „offizieller Einsatzkräfte“ vor Ort.²⁰ Seien es Freunde oder Poli-

zeibeamte: bei einem bislang völlig intransparenten Netzwerk mit hoch manipulativen Effekten erschiene ein solcher „Support“ immer arbiträr, mit unbekanntem Folgen für Grundlagen wie Selbstwirksamkeit.

Ebenso kritisch stehe ich beispielsweise dem **Facebook-Screening nach Devianz gegenüber mit der Vision einer „automatisierten“ Reaktion „offizieller Einsatzkräfte“ vor Ort**.²⁰ Seien es Freunde oder Polizeibeamte: Bei einem bislang völlig intransparenten Netzwerk mit hoch manipulativen Effekten erschiene ein solcher „Support“ immer arbiträr, mit unbekanntem Folgen für Grundlagen wie Selbstwirksamkeit.

Bislang völlig unterbeleuchtet erscheinen mir die Themen **Manipulation und Daten-basiertes Targeting in (Social) Media**: Was bewirken Methoden der Werbeindustrie in Politik und Alltagswelt sozial und psychologisch? Und wie kann man den negativen Effekten von **Hatespeech** besser entgegenwirken als durch eine Kampagne, die geeigneten Zielgruppen in Musik-Streaming-Diensten begegnet mit: „Aus Dir wird niemals was“ [Werbung der Telekom gegen Hatespeech, Soundcloud September 2020]?

III.2 Sozio-technische Innovationen durch Bedarfsorientierung, Kooperation + Know How

Überhaupt, das Thema Hate Speech – also eine als Hassrede bezeichnete Kommunikationsform, die Gruppen-bezogene Menschenfeindlichkeit zum Ausdruck bringt – könnte **umfassende Einsichten** in die vermeintlich neuen, vermutlich durch (intransparente) Plattformen gesteigerten, **psycho-sozialen Leiden der Menschen bringen**.²¹ Gibt es hier bspw. lokale, soziale

¹⁹ Ein äußerst gut dokumentiertes Forschungsprojekt in diesem Bereich findet sich unter CaSoTex - Computergestützte Analyse Sozialwissenschaftlicher Texte mit Hilfe maschineller Lernverfahren bzw. <https://www.e-beratinginstitut.de/projekte/casotex/> (letzter Zugriff 11.10.20). Es berücksichtigt wesentliche der hier genannten Prämissen bspw. im Bereich der IT-Sicherheit. Äußerst negativ stellen sich dagegen vielfältige Unterstützungsangebote dar, die in der Corona-Krise aus dem Boden gestampft wurden, bspw. das Unterstützungsnetzwerk nebenan.de (und die meisten vergleichbaren Angebote). Jenseits eines fragwürdigen Identitätsfeststellungsverfahrens am Beginn der Registrierung zeigt ein kurzer Blick in die Datenschutzerklärung, dass die persönlichen Daten mit diversen Drittparteien und den meisten großen amerikanischen Plattformen geteilt werden (für die aktuelle Fassung erbitte ich kurze Anfrage, Anmerkung der Autorin).

²⁰ Für mehr Informationen zu der Idee eines Facebook-Devianz-Screening im Kontext des Zuckerberg-Manifests siehe: Krueger, Julia (17.02.2017): Mark Zuckerberg stellt die Machtfrage und antwortet mit: „Mehr Facebook“ (Blogbeitrag), unter: <https://netzpolitik.org/2017/mark-zuckerberg-stellt-die-machtfrage-und-antwortet-mitmehr-facebook/> (letzter Zugriff: 11.10.20).

²¹ Zu den Grundlagen und Reaktionsmöglichkeiten im Bereich Hate Speech siehe: Krueger, Julia (20.04.2016): #hatespeech im globalen Kontext (Blogbeitrag), unter: <https://netzpolitik.org/2016/hatespeech-im-globalen-kontext/> (letzter Zugriff 11.10.2020). Zu der generellen Beziehung zwischen Digitalisierung und dem Wachstum psycho-sozialer Devianz und/oder gesundheitlichen Problemen siehe: Krueger, Julia (2016): Das digitale Phänomen – 30 Jahre Netzpolitik im Spiegel der Sozialforschung, unter: https://juliakrueger.org/wp-content/uploads/2016/05/das-digitalephaenomen_30_jahre_netzpolitik_im_spiegel_der_sozialforschung_final.pdf (letzter Zugriff: 11.10.2020), der Beitrag enthält weiterführende Quellen und Links.

oder kulturelle Unterschiede und wenn ja: wie lassen diese sich begründen? Zeigen sich eventuell neue Optionen, dem Problem wachsender Polarisierung und verbaler Gewalt entgegenzuwirken? Grundbedingung dafür wäre etwa der Zugriff auf die (anonymisierten/ pseudonymisierten) aggregierten Daten in Kombination mit der Analyse ökonomischer oder ökologischer Entwicklungen. Natürlich ist dieser Datenzugriff derzeit nicht gegeben und die Ergebnisse wären aktuell auch unklar. Denn durch die fehlende Transparenz führender KI-unterstützter Unternehmen wie Plattformen wissen wir letztlich wenig darüber, was KI bzw. hier Datenanalyse im Einzelnen kann.

Diese Tatsache lässt leider auch **weitere Chat-Angebote in den Beratungsbereichen Gesundheit und Psychologie** von Unternehmungen wie **#tellada** (<https://ada.com/>) in einem dunklen Licht erscheinen: Denn einerseits haben die Unternehmen vollen Zugriff auf die von Menschen geäußerten Sorgen und Nöte, andererseits ist wenig bekannt, welche Schlussfolgerungen sie daraus ziehen und auf welche Unterstützung sie optimiert sind und ob das Ganze die gewünschten Effekte erzielt. Zudem sind laut öffentlichen Berichten Datenschutz- und IT-Sicherheitsprobleme nachgewiesen worden.

Dennoch lohnt ein Blick in andere, private Märkte manchmal, um innovative Ideen für den eigenen Bereich zu entwickeln. Als ich kürzlich an einem Workshop für Soundentwickler teilnahm und von der Automatisierung von Frequenzen hörte, ergab sich sofort die Idee, diese „Musik“ für Heilungs- und Genesungsprozesse zu durchdenken. Ich teilte meine Idee mit den Entwickler_innen vor Ort und fand da sofort Resonanz und einiges an bereits vorhandener Expertise aus dem Bereich der Musikwissenschaften. Eine Nutzung von Frequenzen in der Online-Beratung würde eine **Art Erweiterung der verbalen Kommunikation durch multimediale Erfahrungen** bedeuten. Ein Anwendungsbereich wären unter Umständen Patient_innen, die nach einer OP an Angststörungen leiden – und die noch viel zu beeinträchtigt sind von den Eingriffen, um an verbalen Informationen und/oder Kommunikation teilhaben zu können. Doch auch hier genügt ein Blick zu Youtube, z.B. unter dem Stichwort „Deep Meditation“, um zu wissen, dass der Markt schwarze und weiße Schafe bietet, Transparenz und Forschung auch hier unabdingbar sind. Positiv an solchen Methoden wäre u.U. auch der vereinfachte Zugang.

Last but not least: Eine weitere Idee für die sinnvolle Nutzung von Datenanalyse und Plattformtechnologien in der Online-Beratung in den Bereichen Soziales, Asyl und Psychologie ergab sich aus meinen eigenen

Projekten zur Technologie-Entwicklung: Dabei es darum, mittels Datenanalyse und Plattform-Technologien demokratisches Regieren und Innovationsprozesse im Bereich einer neuen, nachhaltigen Wirtschaft zu unterstützen.²² Hintergrund dafür war meine eigene Tätigkeit im Bundestag (wissenschaftliche Mitarbeiterin einer Abgeordneten in den Bereichen Inneres, Digitales und Künstliche Intelligenz) bzw. eine Erfahrung, die Sie vermutlich alle kennen: konstante Überarbeitungsprozesse infolge von einerseits schnellen Wandlungsprozessen und andererseits im Regelfall veralteten Technologien. E-Mails erscheinen mir häufig ebenso ungeeignet, das relevante Wissen schnell und aktuell griffbereit zu haben wie Aktenordner. Und leider führt uns Google eben nicht das wichtigste Wissen aus unterschiedlichen Disziplinen oder Gemeinschaften auf den ersten Seiten zusammen, sondern im Gegenteil: Google wie Google Scholar tendieren zur Echokammer, zur Spezialisierung, und zwar nach unbekanntem und schwer änderbaren Kriterien. Kein Mensch weiß, welche Informationen oder Nachrichten ein anderer Mensch sieht und alle werden zunehmend verwirrt ob der Undurchsichtigkeit von Informationen.

Um dem zu begegnen, entwickelte ich ein Konzept, das – für meine Bereiche optimiert – beispielsweise konstruktive Debatten, Abstimmungen oder eine bessere Information und Kooperation relevanter Stakeholder mittels Daten-Analyse und Plattform-Technologien ermöglicht. Auch für die Online-Beratung könnte eine an solcher Technologie orientierte **Beratungsplattform** sehr sinnvoll sein, wo Beratende und eventuell auch Klient_innen interdisziplinär In-

²² Für mehr Details dazu siehe: Krueger, Julia (2020): Smart Democratic Governance -How to use data-analysis+ platform technologies to support + transform democratic governance (Gesamtkonzept zu Modulen und potenziell Workflow in der Entwicklung technischer Unterstützung von konstruktiven Debatten, Abstimmungen oder einer besseren Information und Kooperation relevanter Stakeholder mittels Daten-Analyse und Plattform-Technologien, Technical Disclosure Commons/ Prior Art CC-Non-Commercial), unter: https://www.tdcommons.org/dpubs_series/3346/, für eine Illustration der Idee in Form einer Kurzgeschichte siehe: Krueger, Julia (2020): Flatten The Curves – Demokratische Politik Hacken für Anfänger und Fortgeschrittene, unter: http://phaenomen.org/flatten_the_curves_short_story (letzte Zugriffe 11.10.20).

formationen sammeln, zusammenstellen und unter Umständen auch debattieren könnten – in einem konstruktive Diskurse unterstützenden, transparenten Design. Das würde Beratenden eventuell viel Zeit und Nerven sparen bei der Recherche neuer Fälle oder Entwicklungen, bei dem Austausch mit Kolleg_innen relevanter Disziplinen oder etwa auch bei dem Empowerment der Klientinnen bei der Aneignung geeigneter Informationen und/oder Kommunikationsprozessen und Technologien. Eine solche Plattform zu bauen und zu benutzen, ist mitnichten trivial (phaenomen.org). Aber unter Berücksichtigung weiterer technologischer Prämissen wie Transparenz, Offenheit und Feedback-Optionen könnte sie allen Beteiligten etwas davon zurückgeben, was uns digitale Tools ständig zu nehmen scheinen: ein Gefühl für das Verständnis von Beherrschbarkeit und die Chancen für ein kooperatives Miteinander im Bereich smarter Technologien – Kontrolle.²³

²³ In der Debatte um die sozialen Kosten der Digitalisierung wurden bereits in den 80er-Jahren auch psycho-soziale Devianzen prognostiziert, wie sie heute vielfältig zu beobachten sind. Wiewohl eine ursächliche Analyse mit Blick auf die Interdisziplinarität der Frage äußerst voraussetzungsreich erscheint, würde eine gemeinwohl-orientierte Technik-Entwicklung wie oben skizziert u.U. dazu beitragen können, die Folgen zu mindern und tatsächlich eine digitale Souveränität zurückzugewinnen. Siehe: Krueger, Julia (2016): Das digitale Phänomen – 30 Jahre Netzpolitik im Spiegel der Sozialforschung, unter: https://juliakrueger.org/wp-content/uploads/2016/05/das-digitalephaenomen_30_jahre_netzpolitik_im_spiegel_der_sozialforschung_final.pdf (letzter Abruf: 11.10.2020), der Beitrag enthält weiterführende Quellen und Links.

IV. Was am Ende zählt, sind Problemlösungen

Sehr geehrte Damen und Herren,

an verschiedenen Punkten habe ich weit ausgeholt in diesem Vortrag. Einerseits wollte ich damit auf die Vielschichtigkeit der technologischen Entwicklungen und mögliche Optionen aufmerksam machen. Denn Digitalisierung und KI sind nicht per se gut für den oder die Menschen, sondern nur unter bestimmten Bedingungen. Andererseits wollte ich damit auch auf bestimmte Zusammenhänge aufmerksam machen, beispielsweise:

Eine ungenügend an menschlichen Bedürfnissen ausgerichtete Technik-Entwicklung führt zum Wachstum psycho-sozialer Probleme (konzeptionalisiert in der Debatte zu den >sozialen Kosten< der Digitalisierung, heute eindrucksvoll illustriert bspw. durch die Manipulation und Radikalisierung der Gesellschaft durch Facebook);

Eine am Menschen und/ oder dem Gemeinwohl ausgerichtete Technik-Entwicklung erfordert ein äußerst rares Gut: menschliches Know-How in den Bereichen Digitalisierung und KI. Um hier voranzukommen, müssen Fachkräfte aus anderen Bereichen abgeworben werden; das impliziert die Änderung von Sicherheitsprämissen ebenso wie eine Abkehr von undurchsichtigen Tech-Spielereien sowie Weiterbildung;

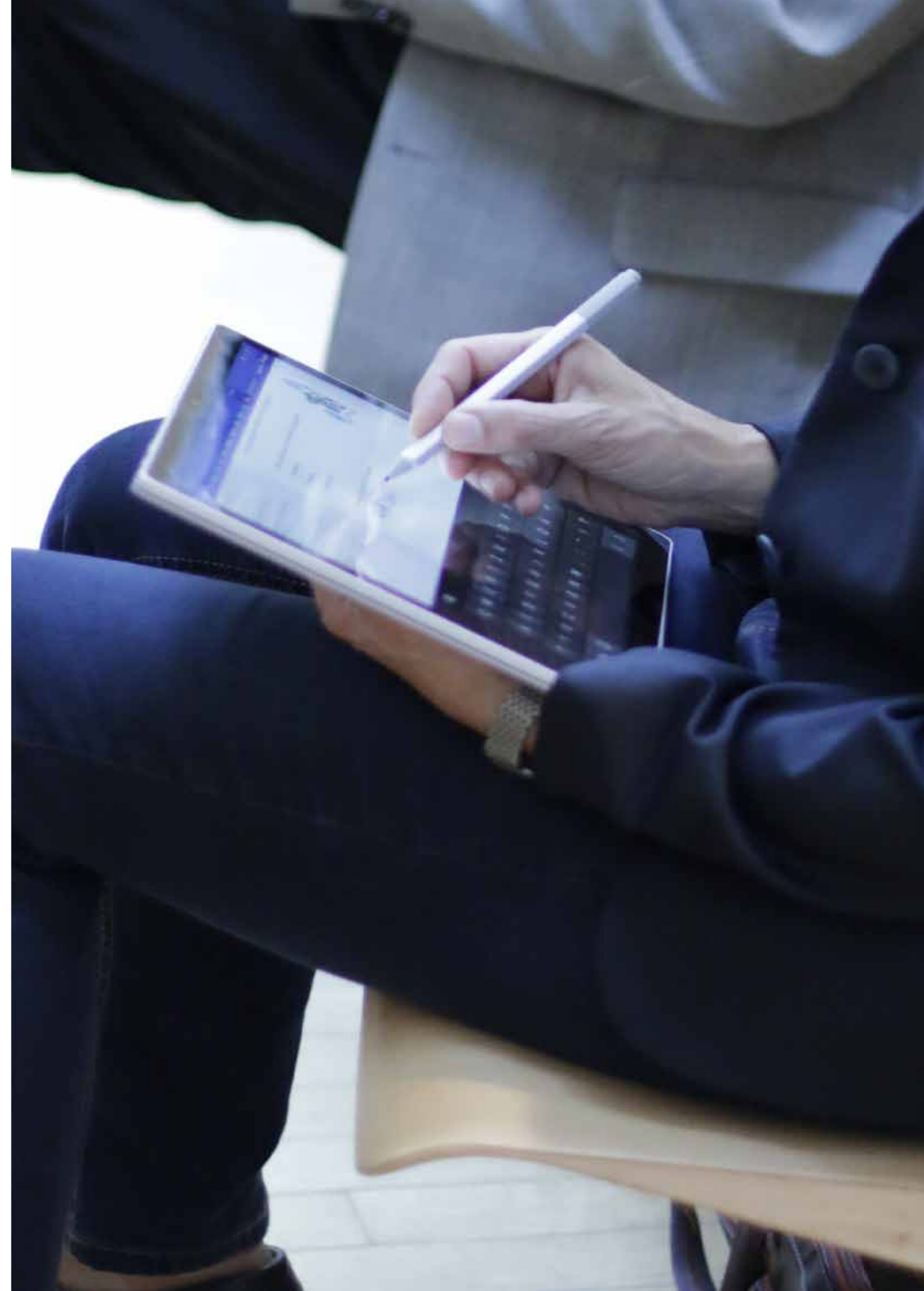
Eine sinnvolle Entwicklung und Anwendung smarter Technologien in der Online-Beratung in den Bereich Soziales, Asyl und Psychologie bedarf zunächst der Analyse von Bedürfnissen und eine darauf ausgelegte Technologie-Entwicklung. Sie sollte zudem transparent, offen und IT-sicher angelegt sein, denn der Mangel solcher Technologien befördert „menschliches Unwohlsein“ und undurchschaubare Risiken.

Sollten Sie weiterführende Fragen haben, stehe ich Ihnen unter den angeführten Kontaktdaten gern zur Verfügung. Und verbleibe ansonsten mit den

besten Wünschen,

Julia Krüger

[phaenomen.org | research@juliakrueger.org]



Topic Lunches

21. & 22. September 2020; jeweils 11:30 bis 13:00 Uhr

Teilnehmende können die Mittagspause nutzen, um sich eigenständig informell auszutauschen oder an einem Topic Lunch – im Sinne eines lockeren Diskussionsformats – teilzunehmen. Diese Lunches werden zu verschiedenen Themen angeboten und moderiert.

Unsere Expert*innen leiten die Moderation eines solchen Topic Lunches, steuern diesen durch Ihre Expertise und präsentieren gegebenenfalls den Teilnehmer*innen kleine Input-Happen. Es handelt sich um ein eher lockeres Format – daher sind Improvisation und z.B. Kaffee-Trinken explizit erwünscht.

Was ist ein Topic Lunch?



Topic Lunch 01

Datenschutz im Spannungsfeld anderer Grundrechte

Ihr Gesprächspartner:

Dr. phil. Joachim Wenzel, Diplom-Pädagoge, nimmt sich des Themas „Datenschutz im Spannungsfeld anderer Grundrechte“ an und nimmt Sie mit!

Aber keine Sorge - es ist eine thematische Mittagspause. Kommen Sie gern mit Kaffee oder Ihrem Mittagsgesicht vorbei, lauschen Sie rein oder melden Sie sich nach dem Essen zu Wort.



**Sie sprechen mit:
Dr. Joachim Wenzel**

» Dr. phil. Joachim Wenzel, Diplom-Pädagoge, freiberuflich tätig in eigener Praxis: spi – Systemische Praxis und Institut Mainz www.spi-mainz.de, Lehrender Systemischer Berater, Therapeut und Supervisor (DGSF), Trainer am systemischen Aus- und Weiterbildungsinstitut ifs Essen www.ifs-essen.de, Begründer von Portal und Netzwerk „Vertraulichkeit & Datenschutz in der Beratung“ (www.vertraulichkeit-datenschutz-beratung.de).

Topic Lunch 02

Onlineberatung im Zwangskontext

Ihr Gesprächspartner:

Sandro Rösler, tätig beim mudra e.V., enterprise Büro (Jugendberatungsstelle der mudra) und zertifizierter Onlineberater, über seine Erfahrungen in der Onlineberatung im Zwangskontext.

Aber keine Sorge - es ist eine thematische Mittagspause. Kommen Sie gern mit Kaffee oder Ihrem Mittagsgesicht vorbei, lauschen Sie rein oder melden Sie sich nach dem Essen zu Wort.



**Sie sprechen mit:
Sandro Rösler**

» M.A. Pädagoge und Soziologe
» Seit 2009 ist Herr Rösler nebenberuflich bei mudra e.V. und hauptberuflich seit 2012 im enterprise Büro (Jugendberatungsstelle der mudra), www.mudra-iknow.de, beschäftigt. Seit 2014 ist er zertifizierter Onlineberater.

Fishbowldiskussion

Digitale soziale Ungleichheit: Wie damit umgehen?

Methode der Diskussionsführung für große Gruppen:
Der Name hat seinen Ursprung in der Sitzordnung: Im Innenkreis befindet sich eine Gruppe von Teilnehmer*innen, diese sind umgeben von einem Außenkreis, welcher aus Teilnehmer*innen besteht, die die Diskussion beobachten. Die aktiv Diskutierenden können immer wieder durch andere Teilnehmende abgelöst werden. Das Format ermöglicht es so allen, an der Diskussion teilzunehmen.

Trudi Götz, Stiftung Sozialidee gGmbH, und Martina Schuster, Bildungsbüro Nürnberg, leiten eine spannende Fishbowl zum Thema „Digitale soziale Ungleichheit: Wie damit umgehen?“ ein. Robert Lehmann moderiert diese Diskussion. Auch Sie können und dürfen sich sehr gern an diesem Format beteiligen - wir haben zwei Plätze frei, die Sie besetzen dürfen. Heben Sie hierfür Ihre Hand.

Was ist eine Fishbowldiskussion?



Abendprogramm:

mit Klaus Billmeyer und IIs, Stadtführer*innen bei Straßenkreuzer e.V.



Zu Beginn würden wir gerne wissen, wie du zum Straßenkreuzer gekommen bist?

Durch einen guten Freund. Zu der Zeit habe ich schon auf der Straße gelebt, war also obdachlos und dieser Freund war schon beim Straßenkreuzer. Er fragte mich, ob ich ihn bei einer Abendveranstaltung unterstützen kann das Magazin zu verkaufen, weil dort viel los war und er es alleine nicht hätte stemmen können. Ja und das haben wir ein paar Mal so durchgezogen bis er irgendwann gesagt hat, dass es langsam mal Zeit wird, ins Büro vom Straßenkreuzer zu gehen und selbst anzufangen, Hefte zu verkaufen. Das habe ich dann auch gemacht, da bekommt man dann die ersten zehn Hefte umsonst und kann loslegen. Nach diesen zehn kostenlosen Heften sind diese nicht mehr umsonst, aber trotzdem springt noch genug für uns ab.

Zu der Zeit wo du selbst noch auf der Straße gelebt hast, hattest du da Berührungspunkte mit dem Thema Onlineberatung?

Eher wenig. Für uns Betroffene ist Onlineberatung nicht der beste Weg, weil viele von uns weder Zugang zu einem Computer noch einem Smartphone haben und zum anderen das Vertrauen fehlt. Viele, die auf der Straße leben, haben auch Kontakt mit Alkohol oder Drogen oder haben allgemein eher schlechte Erfahrungen gemacht und erzählen deswegen nicht alles in einem Online-Chat. Wir bevorzugen den persönlichen Kontakt, da wir nur so eine Beziehung aufbauen können und uns demjenigen überhaupt anvertrauen. Zur Informationsbeschaffung kann das Internet hilfreich sein, gerade um sich zu informieren, wo man Hilfe bekommt, aber für den Beratungskontext ist es eher nicht zielfüh-

Eine Stadtführung durch Nürnberg

rend, weil der Zugang fehlt. Ich selbst hätte auch keinen Bezug dazu, muss ich ganz ehrlich sagen.

Wobei ich Onlineberatung dann gut finde, wenn man eher in ländlichen Gegenden wohnt und nicht viel Hilfe vor Ort bekommen kann. Das kommt aber ganz auf die Menschen an, ihren Zugang zu Computern und Smartphones und auch dem Vertrauen der Leute. Auch in anderen Bereichen, z.B. der Drogenberatung oder Alleinerziehende, kann es bestimmt sinnvoll sein.

Was müsste sich denn ändern, damit Onlineberatung auch für Obdachlose relevant wird?

(lacht) Naja, da müsste erstmal jeder ein Smartphone oder Laptop geschenkt bekommen. – Nein also, das Problem ist einfach der finanzielle Aufwand. Viele Einrichtungen haben zwar Computer, aber wenn ich schon in der Einrichtung bin, habe ich dann doch lieber ein persönliches Gespräch. Also es ist einfach sehr schwer umsetzbar. Außerdem, zumindest von dem was ich von meinen Kolleg*innen und mir weiß, wird es wahrscheinlich eh nicht wahrgenommen.

Welche Hilfeleistungen und Unterstützungsmöglichkeiten gab es während des „Lockdowns“?

Also es war für uns schon eine gewisse Umgewöhnung. Wir haben zwar sehr wenig Struktur im Leben, aber ein bisschen Struktur haben wir durch die Öffnungszeiten der Einrichtungen. Allerdings wurde das sehr stark eingeschränkt. Man konnte sich nicht mehr lange in den Einrichtungen aufhalten, weil diese dann irgendwann desinfiziert werden mussten. Außerdem wurden wir natürlich auch von unseren Treffpunkten, den „sozialen Brennpunkten“ vertrieben, weil wir da zu viele Menschen auf einem Haufen waren. Diese Zeit war schon sehr schwer für uns.

Es war schon auffällig, wie wenige Leute noch unterwegs waren. Wo konntet ihr während des Lockdowns hin?

Ja, die meisten sind in Pensionen untergebracht worden oder eben auf ihrer „Platte“ (der Ort, an dem Obdachlose schlafen) geblieben. Die Bereiche sind ja doch immer etwas versteckter, und

da hatten wir dann auch während dem Lockdown unsere Ruhe und wurden nicht sofort vertrieben.

Konntet ihr Beratungen zur Zeit des Lockdowns erhalten?

Die Beratungen wurden ebenfalls stark eingeschränkt und waren nur in akuten Notfällen möglich. Ein Notfall ist aber bei uns auch, wenn ein Mensch beschließt, wieder eigene vier Wände haben zu wollen. Vor Corona sind wir ja letztendlich auch nicht nur in die Einrichtung, um beraten zu werden, sondern auch um sich mal „normal“ zu unterhalten und nicht nur darüber, wie man an Geld oder sowas kommt.

Und wie kommt ihr eigentlich mit solchen Beratungsangeboten in Kontakt?

Wenn es gut läuft, erfährst du es durch einen Kollegen. Wobei das immer so eine Sache ist. Jeder hat Angst, dass ihm sein Bett oder Essen weggenommen wird. Aber jeder sollte wissen, dass wenn man ein Problem hat, es am besten ist, zur Bahnhofsmission zu gehen. Dort bekommt man zumindest alle Informationen: wo bekomme ich was zu essen, welche Beratungsstellen können mir bei meinem Problem helfen und so weiter. Aber das ist nicht nur für Betroffene gedacht, sondern für einen jeden Menschen, egal in welcher Situation derjenige sich befindet. Dieser Kontakt würde, denke ich zumindest, online auch nicht so ganz funktionieren.

Vielen Dank für den kleinen Einblick in das Leben Obdachloser in Nürnberg!

Weitere Informationen gibt es in unserem gemeinsamen Video mit dem Straßenkreuzer oder auch in unserer Abendveranstaltung am Montag, den 21. September um 17:30 Uhr.



Das Institut für E-Beratung

Weiterbildung

Qualifizierung

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. Dieser Wandel beeinflusst wiederum, was Beratende wissen müssen.

Das Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm verfügt über langjährige Erfahrungen in der Qualifizierung von (angehenden) Fachkräften zu Onlineberater*innen.

Die Ergebnisse aus unseren verschiedenen Forschungsprojekten fließen in die Weiterentwicklung von Ausbildungscurricula der Onlineberatung ein. Erprobte und wirksame innovative Lehr-/Lerninhalte und -konzepte werden in die Ausbildung von Onlineberatenden integriert. Alle Qualifizierungsangebote des Instituts werden zudem regelmäßig umfangreich evaluiert.

Im Fokus der vielfältigen Kurszuschnitte steht stets die zielgruppenadäquate, fundierte und praxistaugliche Vermittlung. Das Institut für E-Beratung bildet Studierende der Sozialen Arbeit wie auch tätige Beratungsfachkräfte in verschiedenen Kursvarianten aus: von Einführungskursen über Inhouse-Schulungen bis hin zu mehrmonatigen zertifizierten Weiterbildungen, von reinen Onlinekursen mit hoher Flexibilität über klug kombinierte Blended-Learning-Formate bis hin zu kompakten und intensiven Präsenzveranstaltungen.



Weiterbildung Hochschulzertifikat Onlineberatung

Um Ratsuchende über unterschiedliche Kommunikationswege erreichen und unterstützen zu können, benötigen 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 werden können 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.

Die Weiterbildung umfasst insgesamt 150 Unterrichtsstunden. Sie findet entweder als Blended-Learning-Format oder als Onlinekurs mit Online-Seminaren anstelle von Präsenzveranstaltungen statt: Präsenzveranstaltungen bzw. Online-Seminare und Online-Lern- und Arbeitsphasen wechseln sich dabei 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 den Teilnehmenden eine Auseinandersetzung mit dem eigenen Kommunikationsverhalten ermöglicht und konkrete Umsetzungsmöglichkeiten für die Beratungstätigkeit vermittelt.

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. Nach erfolgreicher Teilnahme sind die Teilnehmenden berechtigt, den Titel „Online-Berater/in“ zu führen. Der Kurs ist von der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung (DGOB) e.V. anerkannt und ermöglicht eine Zertifizierung durch diese.

Onlinekurs „Einführung in die Onlineberatung“

Der Onlinekurs bietet eine Einführung in die Onlineberatung. Die Teilnehmenden lernen unterschiedliche Konzepte und Methoden zur Beantwortung von Onlineberatungsanfragen (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 Onlineberatungsprozesses einsetzen?

Diese und weitere Fragen werden im Onlinekurs 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 einem*r Referent*in begleitet.

Inhouse-Schulungen

Gerne gestalten wir Formate nach Ihren individuellen Wünschen und Anforderungen. Kontaktieren Sie uns bitte für ein persönliches Angebot per E-Mail an:

- » info@e-beratungsinstitut.de

Unser Themenspektrum ist vielfältig und wir arbeiten bei Bedarf auch mit externen Referent*innen zusammen.

Beispiele für Inhouse-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

Bitte informieren Sie sich auf unserer Website über Termine und freie Plätze in unseren Kursangeboten:

<https://www.e-beratungsinstitut.de/fort-und-weiterbildung-2/>

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.

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 Veränderungsprozess 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, Kamingsgespräche 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 an der Fakultät Sozialwissenschaften der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm bündelt Projekte, Expertenwissen und Aktivitäten elektronisch vermittelter Kommunikation im psychosozialen Beratungsbereich.

Der Bereich Forschungs- und Entwicklungsprojekte in Kooperation mit Praxispartnern aus der psychosozialen Beratung hat eine lange Tradition im Institut. Das Institut forscht seit 2012 an Fragen zur Qualität von Onlineberatung für die Gestaltung von Beratungsangeboten, die Nutzung aus Sicht von Ratsuchenden und für die Aus- und Weiterbildung zur Onlineberater*in.

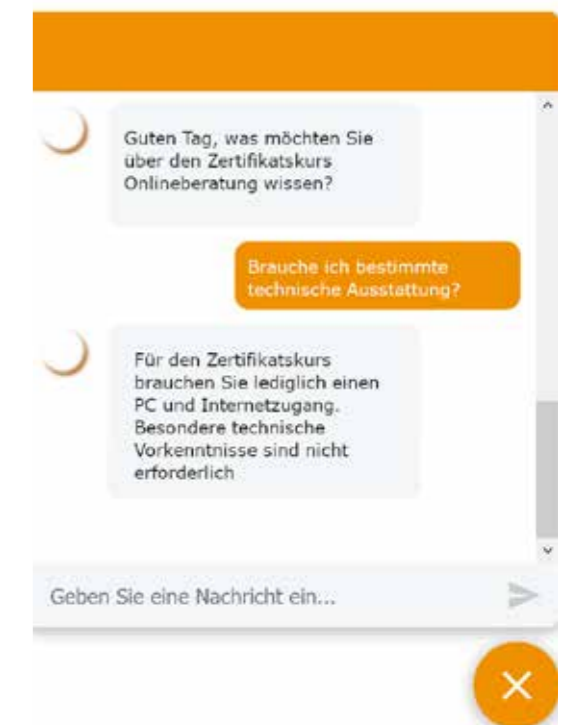
Die Projektthemen der letzten Jahre haben verschiedene Themencluster ergeben, denen sich das Institut fortlaufend widmet:

- » **Praxisaufbau und Erprobung und Begleitung mit Praxispartnern und Unternehmen:** aktuell im Bereich Onlineschlafberatung (Gebis), Genesungsbegleitung (TriN), Wohnungslosigkeit (SIWo) und Schwangerschaftsberatung (HeLB).
- » **Beratungsapps:** Analysen im Bereich der Verhaltensänderung sowie der Migration
- » **KI und Soziale Arbeit:** Im aktuellen Praxisprojekt DiA wird ein nicht-kommerzieller Chatbot entwickelt. Daneben entsteht ein Kursangebot für alle Mitarbeitenden der Sozialen Arbeit, um die Möglichkeiten und Grenzen der künstlichen Intelligenz für die Soziale Arbeit verstehen und einschätzen zu können.

DiA

DiA - Digitale Assistenz in der psychosozialen Beratung

Digitale Assistenz in der psychosozialen Beratung versucht, im konkreten Versuchsfeld der Bildungsberatung im Kontext des Zertifikatskurses eine Erweiterung der Beratung für Studierende anzubieten. Dabei soll anhand eines einsatzfähigen Prototypen untersucht werden, inwiefern moderne Chatbot-Technologie unterstützt durch Methoden der künstlichen Intelligenz für die persönliche Beratung in genanntem 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 bereitzustellen. 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:



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 Klinikprechstunden 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 datengenerierender 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:



Klinikum Nürnberg
Vir sind für Sie da!



HeLB

Helfen. Lotsen. Beraten.

Das Institut für E-Beratung führt die wissenschaftliche Begleitforschung und Evaluation des Modellprojektes „HeLB – Helfen. Lotsen. Beraten.“ des donum vitae Bundesverbandes durch.

Ziel des Projektes ist die Erprobung neuer, multipler Beratungszugänge zu schwer erreichbaren und besonders vulnerablen Zielgruppen in der Schwangerschaftsberatung mit Schwerpunkt im ländlichen Raum. Schwer erreichbaren Frauen und gegebenenfalls ihren Familien soll dadurch ein geschützter und zugleich möglichst einfacher und niedrigschwelliger Zugang zu den Beratungsangeboten von donum vitae ermöglicht werden. „HeLB“ wird gefördert durch das Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ).

Das Institut für E-Beratung unterstützt und berät den Verband bei der Durchführung und Implementierung von innovativen Beratungsansätzen, die im Projekt sowohl in

aufsuchender, als auch in digitaler Form als Erweiterung der Präsenzberatung angeboten werden. Neben den Spezifika des ländlichen Raums werden auch weitere Aspekte der erschwerten Erreichbarkeit in den Fokus genommen, wie etwa sprachliche und raumwirksame Barrieren, die die gesellschaftliche Teilhabe von Menschen mit Behinderung oder Erkrankung beeinträchtigen.

Neben neuen Beratungsansätzen untersucht und evaluiert die wissenschaftliche Begleitforschung auch den Fort- und Weiterbildungsbedarf der Beratungsfachkräfte von donum vitae im Kontext der Weiterentwicklung des Gesamtverbands (2019-2022).

Im Auftrag von:



KI

Kurs: KI und Soziale Arbeit

Im Rahmen der Förderung durch die virtuelle Hochschule Bayern (vhb) entsteht ein offenes Kursangebot zum Thema Künstliche Intelligenz (KI) und Soziale Arbeit für alle praktizierenden Sozialarbeiter*innen und Studierenden der Sozialen Arbeit. Ab September 2021 startet ein erster Testlauf, als Kursstart ist März 2022 vorgesehen.

Die Lernenden erwerben die Kompetenz, in ihrem eigenen beruflichen Alltag KI-Anwendungen technisch zu verstehen und auf der Basis pragmatischer ethischer Modelle umfassend zu bewerten.

Sozialarbeiter*innen sind wichtige Bezugspersonen für Menschen mit multiplen psychosozialen Problemstellungen, die häufig nur Konsument*innen digitaler Entwicklungen sind. Daher legt der Kurs einen Schwerpunkt auf die Erlangung vertiefter Kenntnisse zu KI-Anwendungen, die insbesondere für die Lebenswelten des Klientels Sozialer Arbeit relevant sind, sowie auf gesamtgesellschaftlich verbreitete KI-Anwendungen, die für die Klientel der Sozialen Arbeit ganz spezifische Gefahren bergen.

- » Grundlagen: Künstliche Intelligenz
- » Berufliche Haltung: Ethische Fragestellungen
- » Fachkompetenz: KI in der Praxis der Sozialen Arbeit
- » Fachkompetenz: KI in der Lebenswelt der Klient*innen

Gefördert von:



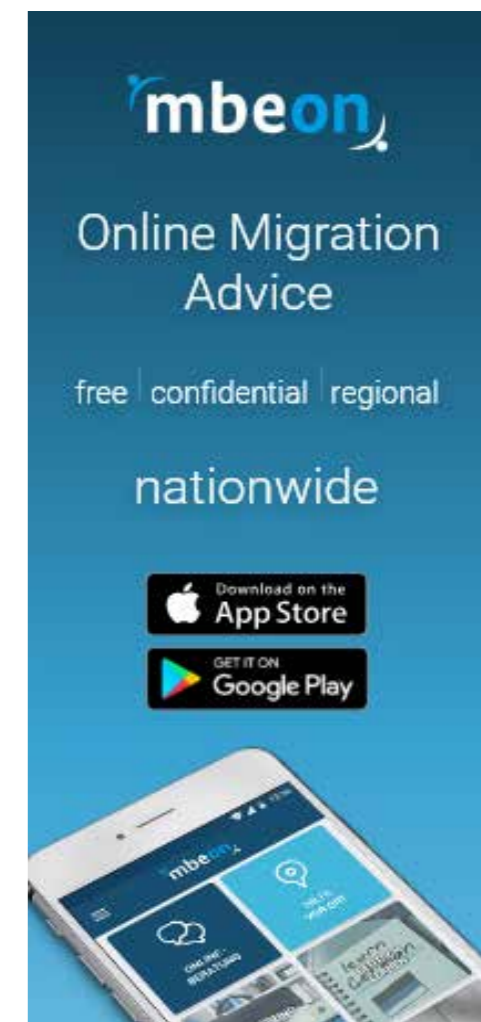
mbeon

Evaluation und Fortbildung

Das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) fördert im Rahmen des Projekts „mbeon“ seit 2017 die Erprobung eines Onlineberatungssystems für zugewanderte Menschen. Dabei verfolgen das Bundesamt sowie das Bundesministerium des Inneren das Ziel, die bestehenden Beratungsangebote der MBE durch ein attraktives Online-Angebot zu ergänzen und den Adressatenkreis der MBE zu erweitern.

Es entstand die Beratungs-App „mbeon“, die seit Mitte 2019 in den App Stores der beiden Mobilplattformen iOS und Android inzwischen allgemein verfügbar ist. Sie ermöglicht die direkte Kommunikation mit den Berater*innen über einen Messengerchat. Zusätzlich wird sowohl in der App, als auch auf der Webseite von mbeon ein Wissenspool mit Informationen zu den vielfältigen Fragen der Ratsuchenden in mehreren Sprachen (Deutsch, Englisch, Arabisch und Russisch) bereitgehalten.

Das Institut für E-Beratung evaluierte 2019 in einem mehrdimensionalen Projektdesign mit Methoden der quantitativen Wirkungsforschung, der Usability Evaluation, der qualitativen Sozialforschung und transparenten und fundierten Expertenbeurteilungen die Beratungssapp. Das Institut für E-Beratung unterstützt mbeon weiterhin in verschiedenen Belangen, unter anderem durch eine Fortbildungsreihe mit zahlreichen Berater*innen in ganz Deutschland.



SIWo

Smart Inklusion für Wohnungslose

Die materiellen, kulturellen, sozialen und politischen Möglichkeiten am Leben der Gesellschaft teilzunehmen sind für Menschen ohne eigene Wohnung stark eingeschränkt. In welcher Form sich die Teilhabechancen für die heterogene Zielgruppe wohnungsloser oder von Wohnungsnot betroffener Menschen mittels digitaler Angebote verbessern lassen und welche Informations-, Unterstützungs- und Beratungsbedarfe bei wohnungslosen Menschen vorliegen, soll in dem dreijährigen Forschungsprojekt Smart Inklusion für Wohnungslose (SIWo) geklärt werden. Hierfür arbeiten die Fakultäten Sozialwissenschaft, Energietechnik und Informatik, sowie lokale Praxispartner interdisziplinär zusammen, um prototypische Lösungen zu entwickeln und ihren Einfluss auf die Teilhabe wohnungsloser Menschen zu erforschen (2019-2022 gefördert vom BMBF).



In Kooperation mit:

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



TriN

Trialog im Netz



Trialog im Netz

Das Projekt Trialog im Netz (TriN) will den Prozess der Implementierung des neuen Berufsbildes „Genesungsbegleiter*in“ unterstützen. Dazu entstand ein digital gestütztes Informations- und Unterstützungsangebot mit interaktiven Beratungsangeboten, das deutschlandweit Unternehmen wie auch Arbeitnehmer*innen zur Verfügung steht. Es ist zu finden unter : www.trinetz.de



Genesungsbegleiter*innen sind Menschen, die schwere psychische Krisen überwunden haben und nach einer Qualifizierung Unternehmen der psychiatrischen Versorgung und andere Betroffene 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 mit der Robert Kümmert Akademie in Würzburg, dem Soziale Inklusion e.V. und dem Erthal Sozialwerk schwerpunktmäßig die Koordination der technischen Entwicklung der digitalen Plattform, die Schulung der Onlineberatenden sowie die begleitende Evaluation (2018-2021, gefördert vom BMBF).



App - Evaluation

Verhaltensänderungs Apps

Im Rahmen der Evaluation von Apps zur Reduktion von stoffgebundenen und Verhaltensüchten im Auftrag der BZgA untersuchte das Institut für E-Beratung das aktuelle Angebot an deutschsprachigen Apps, die für sich in Anspruch nehmen, eine entsprechende Verhaltensänderung zu bewirken.

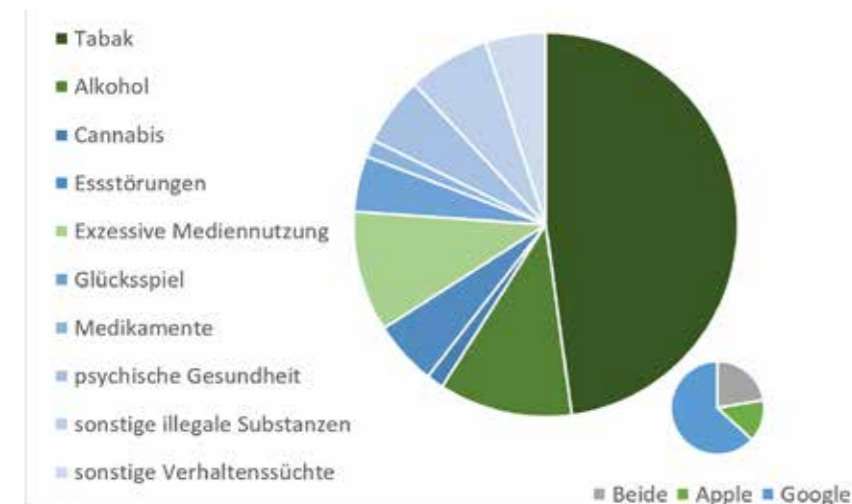
Dazu wurde zunächst der Stand der internationalen Fachliteratur erhoben und die dort gewonnenen Erkenntnisse für die Analyse der deutschsprachigen Apps nutzbar gemacht. Neben einer Übersicht aller deutschsprachiger Apps zu dem vorliegenden Problembereich, zum Stichtag 220, wurde eine Auswahl von 45 Apps vertieft auf ihre inhaltliche Gestaltung, wissenschaftliche Unterfütterung und rechtlich-technische Gestaltung, insbesondere in Bezug auf den Schutz personenbezogener Daten untersucht. Die Ergebnisse stellen die Grundlage für fünf Handlungsempfehlungen in diesem Feld dar, die sowohl einzeln als auch in Kombination zu einer verbesserten Versorgung der Menschen mit Suchtproblemen in Deutschland führen können:

- » Verantwortungsvolles Monitoring der am meisten verbreiteten Apps
- » Erschließung weiterer Nutzergruppen
- » Sinnvolle Eigenentwicklungen
- » Anwendung innovativer Technologien: Gamification und KI und Gadgets wie Smartwatches
- » Übersetzung gut evaluierter Apps

Im Auftrag der:



**Bundeszentrale
für
gesundheitliche
Aufklärung**



Anzeige



Die Komplettlösung für Webkonferenzen und Event-Management

Ecosero verbindet modernste virtuelle Veranstaltungsräume mit umfangreichem Wissensmanagement und einer DSGVO-konformen Datenübertragung.

Mehr Information unter www.ecosero.de



Impressum

Redaktion

Prof. Dr. Robert Lehmann
Emily Engelhardt
Sigrid Zauter
Sylvia Engels
Aleksandra Poltermann

Gestaltung

Sebastian Richter
Katrin Proschek

Produktion

Katrin Proschek
Carolyn Haberkern
Maximiliane Lang

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

**14. Fachforum Onlineberatung
am 20. und 21. September 2021**

**Face-to-Face oder Online?
Wir freuen uns auf Sie!**





TECHNISCHE HOCHSCHULE NÜRNBERG
INSTITUT FÜR E-BERATUNG



FACH FORUM  Online
Beratung