

2021

Reset oder Next Level?  
Wie geht es weiter mit  
Onlineberatung und  
Blended Counseling?

**Online,  
20. September 2021**

# WORKSHOPS, VORTRÄGE UND SEMINARE AUS 4 THEMENSTRÄNGEN

Blended Counseling,  
blended Arbeiten

1

Innovationen in  
der Onlineberatung

2

Handwerkszeug  
Grundlagen/  
Besonderheiten

3

Gesellschaftliche  
Entwicklungen

4

ANKOMMEN

Begrüßung und Keynote

Pause

8:30

9:00

10:15

10:30

- Onlineberatung in Dänemark: Entwicklung von neuen Initiativen und Herausforderungen während der Pandemie  
**VORTRAG | HENRIK OVERGAARD**
- Suizidprävention in der Onlineberatung: Wie unterstütze ich eine\*n Klient\*in mit Suizidgedanken?  
**WORKSHOP | CHRISTINE SCHWEIZER, JAKOB HENSCHEL**
- Blended Counseling – Basics und Aktuelles aus Forschung und Praxis  
**VORTRAG | MARTINA HÖRMANN (PROF. DR.)**
- „Endlich traue ich mich“ – Chancen, Möglichkeiten und Herausforderungen der Onlineberatung für Betroffene sexualisierter Gewalt  
**WORKSHOP | PETRA RISAU**
- Wirkungsvolle Arbeit mit Gruppen via Video: Partizipation und Interaktion gestalten  
**WORKSHOP | INSE BÖHMIG, JESSICA RANITZSCH**
- Transfer meiner erlernten Methoden in die Onlineberatung  
**WORKSHOP | HELMUT KRELLER**
- Dialogkompetenz in der Chatberatung  
**VORTRAG | BIRGIT KNATZ**
- Streetwork im Netz – Die Arbeit von Condrobs e.V.  
**WORKSHOP | SVENJA SCHÜÜRMAN, THI-TRA-MY NGUYEN**
- Online-Supervision mit Esprit – Gelingensfaktoren guter Online-Supervision  
**WORKSHOP | CONSTANCE SPRING (DR. MED.)**
- Digitale Gesellschaft: Zukünftige Herausforderungen für Onlineberatung und Soziale Arbeit  
**VORTRAG | ROBERT LEHMANN (PROF. DR.)**
- Onlineberatung – die Wahl der richtigen Technik  
**VORTRAG | STEFAN KÜHNE**

12:00

12:45

Mittag

- Was macht das “Digitale” mit Sozialer Arbeit und welche Fähigkeiten brauchen wir jetzt und in Zukunft?  
**WORKSHOP | ADRIAN ROESKE**
- „Kannst du hören, was ich geschrieben habe?“ Interaktionsorientiertes Schreiben als Intervention in der Onlineberatung  
**VORTRAG | GERHARD HINTENBERGER**
- Medienkompetenz Blended Counseling  
**WORKSHOP | GINA CAMENZIND**
- Wie verändert sich die Face-to-Face-Beratung durch die Onlineberatung (und Corona)?  
**WORKSHOP | SASKIA FESTER**
- Ist Videoberatung \*die\* neue Onlineberatung?  
**WORKSHOP | HELMUT PASCHEN, SYLVIA ENGELS**
- Die Online-Beratung der Caritas: Vielfalt, Open Source und Blended Counseling  
**VORTRAG | ANJA KUHR**
- Zielgruppenspezifische Zugänge in der Onlineberatung – Am Beispiel von Lebensformen jenseits heteronormativer Entwürfe und der Vielfalt von Geschlecht  
**WORKSHOP | ISABELLE MELCHER, KAI JANIK**
- Digitale Grundbildung von sozial benachteiligten Familien mit Migrationserfahrung  
**WORKSHOP | THOMAS KIESSLICH**
- Teilhabe durch Onlineberatung – Onlineberatung als Möglichkeit, das Schweigen über eine drohende oder bestehende Zwangsverheiratung zu brechen  
**WORKSHOP | SEVILAY INCI-KARTAL**

14:15

14:30

Pause

- Methodengestützte Onlineberatung im virtuellen Beratungsraum am Beispiel des Familienbretts/Systembretts  
**WORKSHOP | BENJAMIN LAMBECK**
- Messengerdienste – mobile und alltagsnahe Begleitung in Beratungs- & Therapieprozessen  
**WORKSHOP | KATHARINA PIEKORZ**
- Systemisch Arbeiten in virtueller Realität – Perspektiven, Chancen und Hürden 2021  
**WORKSHOP | STEFAN WIERZBITZA**
- Interventionen in der Videoberatung  
**WORKSHOP | SUSANNA HARTMANN-STRAUSS**
- Online wachgeküsst – Wie wir hinderliche Glaubenssätze im Umgang mit Online-Formaten transformieren können. Ein Lei(d)t/faden für Skeptiker\*innen  
**VORTRAG | TOM KÜCHLER**
- Beraterische Professionalität reloaded. Ein Arbeitsfeld zwischen Digitalität und Digitalisierung  
**VORTRAG | MARC WEINHARDT (PROF. DR.)**
- Wie lässt sich Onlineberatung sinnvoll ergänzen? Protokolle, Schlaftagebücher & Co.  
**WORKSHOP | MONIKA FEIL**
- Moderierte Gruppenchats in der Onlineberatung  
**WORKSHOP | KORDULA GRUHN**
- Der Einsatz von Peers in der Onlineberatung  
**WORKSHOP | ALEKSANDRA POLTERMANN, RITA NEIDHART**
- Kreative Methoden in der Mailberatung  
**WORKSHOP | STEFAN KÜHNE**
- Digitale Perspektiven in Kommunikations- und Beratungsprozessen  
**WORKSHOP | JENNIFER BURGHARDT**
- Zwischen den Zeilen spüren – Onlineberatung mit Kindern und Jugendlichen  
**VORTRAG | KATJA SCHWEITZER**

16:00

Pause

16:15

Austausch

17:00

Keynote und Verabschiedung

18:15

ENDE

# Übersicht

06 Grußworte

10 Eröffnungskeynote

13 Workshops  
& Vorträge

52 Abschlusskeynote

54 Das Institut  
für E-Beratung

78 Impressum & Kontakt

Herzlichen Dank an unsere  
Mitveranstaltenden



# Grußwort des Präsidenten



Prof. Dr.  
Niels Oberbeck

Präsident der TH Nürnberg

Ich begrüße Sie herzlich zum 14. Fachforum Onlineberatung an der Fakultät Sozialwissenschaften der Technischen Hochschule Nürnberg!

In den letzten eineinhalb Jahren hat die Pandemiebekämpfung uns alle vor große Herausforderungen gestellt, uns aber zugleich auch neue Erkenntnisse und Errungenschaften gebracht. Schon im vergangenen Jahr fand das Fachforum im Onlineformat statt; wir freuen uns sehr, dass das Forum unter diesen Bedingungen noch gewachsen ist und wir Ihnen 2021 ein neues Konzept mit noch umfassenderem Programm anbieten können. Es ist ja vielleicht auch naheliegend, dass der inhaltliche Austausch über Blended Counseling und Onlineberatung in digitaler Form stattfindet.

In den Vorträgen, Workshops und Diskussionen wird dabei immer wieder reflektiert, welchen Unterschied die jeweiligen medialen Kanäle machen und wie sie zum größten Nutzen der Ratsuchenden und Beratern eingesetzt werden können. Die Vielfalt ist groß: Schrift oder gesprochene Sprache, Chat, Messengerdienst oder Video. Digitale und analoge Formate müssen dabei nicht zwangsläufig konkurrieren, sondern können sich auch wechselseitig ergänzen, wenn sie entsprechend auf die unterschiedlichen Zielgruppen und Beratungskonzepte abgestimmt werden.

„Was wird bleiben?“ – Diese Frage steht beim diesjährigen Fachforum Onlineberatung im Mittelpunkt. Wurden die neuen Beratungsangebote nur vorübergehend aus der Not geboren oder entwickeln sie eine Langlebigkeit, weil sie sich auch noch nach dem Ende der Pandemie bewähren werden? Wir richten den Blick nach vorne auf gesellschaftliche, medientechnologische und methodische Entwicklungen, die nicht isoliert voneinander betrachtet werden können.

Ich wünsche Ihnen viele wertvolle Impulse und interessante Einsichten in die Zukunft der Onlineberatung!

# Grußwort der Dekanin



Prof. Dr.  
Ruth Limmer

Dekanin der Fakultät  
Sozialwissenschaften

Herzlich willkommen zum 14. Fachforum Onlineberatung an der Fakultät Sozialwissenschaften der TH Nürnberg!

Zum zweiten Mal findet das Fachforum ausschließlich in digitaler Form statt. In den letzten 1 1/2 Jahren haben wir alle neue Routinen für die digitale Zusammenarbeit entwickelt und Erfahrungen mit digitalen Tagungsformaten gesammelt. Die gesetzten Themen des 14. Fachforums versprechen eine Reflexion auf der Metaebene. Wie entwickeln sich Onlineberatung und Blended Counseling nach der Pandemie weiter: Mehr desselben oder eine Weiterentwicklung, die zu einer neuen Qualität führt? Mit diesen Fragen können Sie sich entlang von vier thematischen Strängen befassen:

- Blended Counseling, Blended Arbeiten
- Innovationen in der Onlineberatung
- Handwerkszeug, Grundlagen und Besonderheiten der Onlineberatung
- Gesellschaftliche Entwicklungen

In gewohnter Weise können Sie sich auf interessante Vorträge, Workshops und Diskussionen freuen. Zeit für den informellen Austausch hat das Vorbereitungsteam jeweils zwischen 16:15 und 17 Uhr vorgesehen.

Gute Erfahrungen im digitalen Raum an unserer Hochschule!

# Grußwort des Instituts für E-Beratung



Prof. Dr.  
Robert Lehmann

Akademischer Leiter des  
Institut für E-Beratung

Sehr geehrte Damen und Herren,  
liebe Gäste,

ich freue mich sehr, dass wir auch in diesem Jahr das Fachforum Onlineberatung durchführen können, zum zweiten Mal voll digital.

Wir haben versucht, aus der Erfahrungen des letzten Fachforums und insbesondere auch aus den vielen guten Rückmeldungen der damaligen Teilnehmer:innen zu lernen, sodass ich mich sehr freue, Ihnen das zweite digitale Fachforum mit neuem Konzept zu präsentieren!

Die in vielerlei Hinsicht größere Flexibilität einer digitalen Tagung hat uns ermutigt, das Fachforum in einer neuen Größenordnung zu planen. Daher freue ich mich besonders, Ihnen hier das bei weitem umfangreichste Fachforumsprogramm zu präsentieren, das wir je angeboten haben.

Wir haben das Fachforum unter das Motto „Reset oder Next Level? Wie geht es weiter mit Onlineberatung und Blended Counseling?“ gestellt. Damit versuchen wir aus ganz unterschiedlichen Perspektiven die vielfältigen Auswirkungen der Covid-19 Pandemie auf digitale Beratungsformate zu erfassen. Neben einem breiten Vortragsangebot, mit dem wir möglichst viele Facetten der Entwicklung abbilden wollen, bietet eine Vielzahl an Workshops und Austauschformaten den Raum, um uns gemeinsam mit Ihnen Gedanken dazu zu machen, wie es in Zukunft in unserem Bereich weitergehen wird.

Selbstverständlich wissen wir nicht, was die Zukunft bringen mag. Noch ist unklar, ob und wann die Covid-19 Pandemie in ein Stadium eintritt, in dem wir langfristig ohne Kontaktbeschränkungen auskommen werden. Fest steht, dass wir alle die Hoffnung

teilen, dass dieser Zeitpunkt möglichst bald eintritt. Für uns Fachkräfte aus dem Bereich der Onlineberatung schwingt hier aber auch ein wenig Sorge mit: Gibt es den großen „Reset“ und wird alles, was wir in den letzten 1,5 Jahren erreicht haben als verzichtbare Notlösung wieder abgeschafft? – Oder haben wir mit der breiten Einführung digitaler Beratungsansätze die Tür zu einem nächsten Level der Beratung aufgestoßen und können nun daran arbeiten, die verschiedenen Ansätze und Technologien zum Wohle unserer Ratsuchenden optimal zu verschränken? Ohne die sprichwörtliche Glaskugel können wir alle nicht vorhersagen, wie sich unser Feld in Zukunft entwickeln wird. Ich möchte Ihnen daher für dieses Fachforum ein Zitat von Willy Brandt mit auf den Weg geben: „Der beste Weg, die Zukunft vorherzusagen, ist, sie zu gestalten.“

Lassen Sie uns in diesem Sinne gemeinsam auf diesem Fachforum 2021 arbeiten und nutzen wir die Zeit, um zusammen Ideen zu generieren, wie wir die Zukunft der Onlineberatung und des Blended Counselings in einem guten Sinne gestalten können.

# Eröffnungs- keynote

## Drei Thesen zur Sozialen Arbeit zwischen Prä- und Post-Corona

09.00 Uhr

Wenn die häufig verwendete Aussage stimmt, dass “Corona Brennglas für gesellschaftliche Probleme” ist, sind die sozialen Berufe unmittelbar im Zentrum der Aufmerksamkeit. Soziale Berufe sind systemrelevant! Wir alle haben die Solidaritätsbekundungen für Berufe des Sozial- und des Gesundheitswesens zu Beginn der Pandemie aufmerksam verfolgt, auch wenn das Klatschen langsam verhallt. Und trotz aller Systemrelevanz waren wir in der Pandemie gefordert, neu, anders, oftmals digital, zu arbeiten, was trotz aller Entwicklungen der letzten Jahre nicht Kern sozialer Arbeit ist.

Welche weiteren Entwicklungen lassen sich in diesem Spannungsfeld jetzt und für die Zukunft absehen?

Im Impuls werden anhand von (mindestens) drei Thesen Herausforderungen, insbesondere aber auch Chancen der Pandemie für die Soziale Arbeit umrissen.



Hendrik Epe

» Dipl. Sozialarbeiter/-pädagoge, Sozialmanager (MA), Gründer der auf soziale Organisationen spezialisierten Organisationsberatung IdeeQuadrat und Koordinator des Instituts für Wissenschaftliche Weiterbildung (IWW) der Katholischen Hochschule (KH) Freiburg

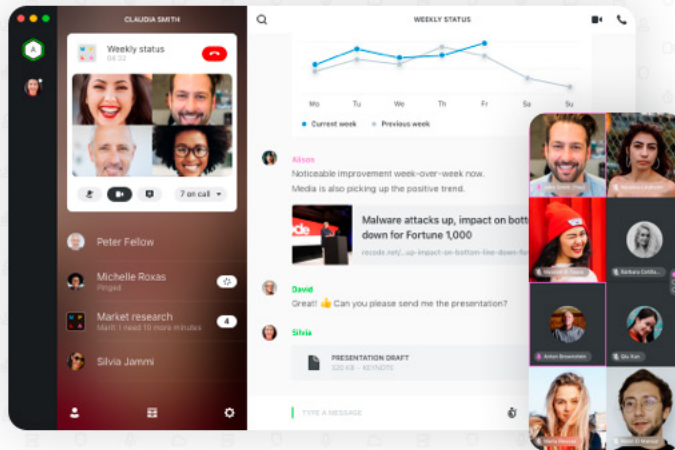


## Sichere & datenschutzkonforme Onlineberatung mit Wire

Die Nutzung von Messenger-Apps ist aus unserem heutigen Berufsleben nicht mehr wegzudenken. Umso wichtiger ist es, sich für einen Anbieter zu entscheiden, der sowohl höchsten Datenschutz als auch eine einfache Handhabung bietet – für Sie, Ihre Mitarbeiter und Ihre Klienten.

Unsere Kunden verlassen sich auf Wire, um sicherzustellen, dass sensible Informationen unter ihrer Kontrolle bleiben und um den Mitarbeitern ein sicheres Kommunikationstool zu bieten:

- ✓ Vollständig DSGVO-konform & Server in der EU
- ✓ Stärkste Ende-zu-Ende-Verschlüsselung
- ✓ Kostenloser Gastzugang für Klienten ohne Benutzerkonto
- ✓ Audio- und Videokonferenzen
- ✓ Datei- und Bildschirmfreigabe
- ✓ Freigabeempfehlung durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)



[www.wire.com](http://www.wire.com)

# Programm

von  
10.30 –  
12.00 Uhr

## Onlineberatung in Dänemark: Entwicklung von neuen Initiativen und Herausforderungen während der Pandemie

10.30-12.00 Uhr

### Vortrag | Innovationen in der Onlineberatung

Die Onlineberatungsstelle für Ausbildung, Weiterbildung und Beruf eVejledning besteht in Dänemark nun mehr als 10 Jahre und hat sich stetig weiterentwickelt. Durch die Angliederung an ein Ministerium, muss sich eVejledning ständig an die politische Lage anpassen. Werden neue politische Initiativen und Aufgaben implementiert, muss eVejledning damit arbeiten.

Telefon, Chat und Mail waren lange die einzigen Kontaktmöglichkeiten. Heute werden auch Video-Gespräche und Webinare angeboten und sozialen Medien gezielt benutzt. Wie funktioniert das und ist es nur vorübergehend?

Die Pandemiesituation weltweit hat auch Konsequenzen für eVejledning gehabt. Der Vortrag stellt vor, wie eVejledning sich den Herausforderungen mit neuen Initiativen gezielt anpasst hat. Abschließend wird es Zeit für Fragen und Diskussion geben. Hat die Pandemie dauerhafte Konsequenzen für die Onlineberatung? Und wenn ja, welche? Bei welchen Zielgruppen gelangt die Onlineberatung während der Pandemie gut – und wo funktionierte sie nicht? Was können wir von der Pandemiesituation für die Onlineberatung lernen?



Henrik Overgaard

- » Lehrer und Bildungsberater in einer Grundschule
- » Lehrer und Bildungsberater in einer kaufmännischen Berufsschule mit Schwerpunkt auf Berufsausbildung für Erwachsene über 25 Jahren und Kompetenzanerkennung
- » Master of Guidance 2020: Abschlussprojekt mit dem Thema "Berufsausbildung für Erwachsene – Neue Wege"
- » E-Berater bei eVejledning, Dänemark seit 2018

## Suizidprävention in der Onlineberatung: Wie unterstütze ich eine\*n Klient\*in mit Suizidgedanken?

10.30-12.00 Uhr

### Workshop | Handwerkszeug, Grundlagen & Besonderheiten

Immer wieder begegnen uns in der Onlineberatung Klient\*innen mit Suizidgedanken. Der Workshop führt in das Themenfeld Suizidalität ein und legt den Schwerpunkt auf Handlungsmöglichkeiten im Rahmen der Onlineberatung.

Was der Workshop bietet: Grundlagen zum Erkennen von Suizidalität und angezeigte erste Schritte innerhalb der Onlineberatung. Anhand praktischer Beispiele sollen Möglichkeiten einer guten Begleitung von suizidgefährdeten Klient\*innen aufgezeigt werden.



Jakob Henschel & Christine Schweizer

- » Christine Schweizer, M.A. und Dipl. Psych. Jakob Henschel sind Gründer\*innen und Vorstand des Vereins Niedrigschwellige Suizidprävention e.V.. Beide waren zwischen 2007 und 2021 in verschiedenen Funktionen für die Online-Beratung für suizidgefährdete Jugendliche [U25] (Deutscher Caritasverband) tätig. Jakob Henschel ist zudem seit 2016 Mitglied im Vorstand der Deutschen Gesellschaft für Suizidprävention.



# Blended Counseling – Basics und Aktuelles aus Forschung und Praxis

10.30-12.00 Uhr

## Vortrag | Blended Counseling, blended Arbeiten

Der systematische Mix digitaler und analoger Kommunikationssettings im Beratungsprozess bietet zahlreiche Chancen: So kann Beratung deutlicher als bisher an der Lebenswelt der Klient\*innen anknüpfen, Prozesse intensivieren und stabilisieren sowie niederschwellige Kontaktmöglichkeiten schaffen.

Im Kurzvortrag werden die Grundlagen des Blended Counseling-Modells skizziert und mit aktuellen Forschungsergebnissen und Praxisbeispielen aus verschiedenen beraterischen Handlungsfeldern angereichert. Dabei stehen neben Impactfaktoren und Erfahrungen mit verschiedenen Videotools auch konkrete Fallverläufe im Fokus. Die Diskussion bietet die Möglichkeit zu vertiefenden Fragen und weiteren Beispielen.



Prof. Dr.  
Martina Hörmann

» Prof. Dr., Dipl.-Päd., systemische Beraterin, lehrt und forscht an der Hochschule für Soziale Arbeit der FH Nordwestschweiz. Sie leitet den Arbeitsschwerpunkt Blended Counseling und führte mehrere Forschungsprojekte zur digitalen Beratung durch ([www.blended-counseling.ch](http://www.blended-counseling.ch)). Sie leitet ein Masterprogramm Beratung und untersucht, wie Beratungskompetenzen für digitale Settings in Aus- und Weiterbildungscurricula integriert werden können.

# “Endlich traue ich mich” – Chancen, Möglichkeiten und Herausforderungen der Onlineberatung für Betroffene sexualisierter Gewalt

10.30-12.00 Uhr

## Workshop | Handwerkszeug, Grundlagen & Besonderheiten

Nicht erst seit Corona ist deutlich, dass Onlineberatung, als eigenständige Beratungsform für Betroffene sexualisierter Gewalt, eine notwendige Erweiterung der bestehenden Beratungsstrukturen darstellt. So geht es aktuell nicht mehr um die Frage, ob Onlineberatung eine sinnvolle Beratungsform ist, sondern darum, wie Onlineberatung konzipiert sein muss, um effektiv zu wirken und Ratsuchende zu erreichen. Dies betrifft sowohl die Beratungsformate als auch die Beratungskonzepte und Interventionen.

Im Rahmen des Workshops werden die Chancen, Möglichkeiten und Herausforderungen sowie aktuelle Entwicklungen der Onlineberatung im Kontext sexualisierter Gewalt aufgezeigt. Ebenso wird der Frage nachgegangen, welche Beratungs- und Kommunikationskanäle (Mail, Chat, Messenger, Video, hybride Formen...) mit welchen möglichen Wirkmechanismen für welche Zielgruppe geeignet sind und die Wahrscheinlichkeit erhöhen, Betroffene sexualisierter Gewalt zu erreichen.

Neben einem fachlichen Input gibt es im Workshop die Möglichkeit, sich u.a. zu diesen Fragestellungen auszutauschen und diese gemeinsam zu reflektieren. Der Workshop richtet sich sowohl an Einsteiger\*innen als auch bereits an in der Onlineberatung tätige Berater\*innen und alle am Thema interessierten Personen.



Petra Risau

» Diplom Pädagogin und Systemische Beraterin. Sie ist Fachreferentin und Dozentin für psychosoziale Onlineberatung und Mitarbeiterin beim [www.kinderschutzportal.de](http://www.kinderschutzportal.de)  
» Sie ist Redaktionsmitglied des [www.e-beratungsjournal.net](http://www.e-beratungsjournal.net).  
» Ihre Arbeitsschwerpunkte sind die Qualifizierung von Online-Berater\*innen, Entwicklung sowie die Konzeptionierung virtueller Beratungsangebote für den psychosozialen, gesundheitlichen und Bildungsberatungsbereich.

## Wirkungsvolle Arbeit mit Gruppen via Video: Partizipation und Interaktion gestalten

10.30-12.00 Uhr

### Workshop | Handwerkszeug, Grundlagen & Besonderheiten

Wie können wir mit Gruppen im virtuellen Raum via Video partizipativ, prozessorientiert und interaktiv arbeiten? In unserem Workshop erarbeiten wir zusammen Impulse, wie Leichtigkeit, Nähe und Aktivierung im virtuellen Raum gelingen kann. Dabei geht es um die eigene Haltung und ein wirkungsvolles Online-Setting, in dem wir die Ressourcen und Prozesse der Gruppe aktivieren können, unterstützt durch den Einsatz von digitalen Tools und vertrauten analogen Methoden. In einer Mischung aus theoretischem Input und praktischer Übung erhalten die Teilnehmenden praxistaugliche Ideen für den Transfer in den eigenen Arbeitskontext sowie Gelegenheit für Fragen und kollegialen Austausch.



Jessica Ranitzsch & Inse Böhmg

» Systemisch, partizipativ und prozessorientiert bieten Inse & Jessica Online Trainings zu virtueller Beratung, Moderation und Führung an. Als Gründerinnen von [www.sistemica.org](http://www.sistemica.org) bringen beide unterschiedliche Ressourcen in die Zusammenarbeit ein: Führungserfahrung, internationale Zusammenarbeit und systemisches Denken. Ihre gemeinsame Idee: Menschen, Organisationen und Teams zu befähigen, aktiv Veränderungsprozesse zu gestalten.

## Transfer meiner erlernten Methoden in die Onlineberatung

10.30-12.00 Uhr

### Workshop | Handwerkszeug, Grundlagen & Besonderheiten

Berater\*innen und Supervisor\*innen verfügen in der angesichtigen Beratung meist über eine breite methodische Vielfalt. Geht es um Online-Beratung, ziehen sich viele dieser versierten Berater\*innen auf Gesprächsführung und das empathische Spiegeln zurück, anstatt die erlernten Methoden zu nutzen. Dieser Workshop will die Transformation der eigenen Methoden in das schriftbasierte Format befördern und einüben. Einige Beispiele „gelungener“ Methodentransformation werden gezeigt und besprochen.



Helmut Kreller

» Theologe und Psychologe, 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.

# Dialogkompetenz in der Chatberatung

10.30-12.00 Uhr

## Vortrag | Handwerkszeug, Grundlagen & Besonderheiten

Die besondere Herausforderung in der Chatberatung sind der Wegfall von Mimik und Gestik als Informationsquelle. Beim Chatten bleiben neben der „nackten“ Sprache tatsächlich gemeinte Aussagen verborgen, was ein „zwischen den Zeilen lesen“ erfordert. Hierbei ersetzen wir unbewusst das Fehlende, ohne zu wissen, ob wir damit richtig liegen.

Wenn ein Dialog gelingen und Vertrauen gewonnen werden soll, braucht es aktives Zuhören - durch Aufmerksamkeit, Respekt und Interesse. Es geht um die Haltung: „Bitte, versteh ich nicht zu schnell.“ Das Ziel ist, das Eigene und das Fremde, ähnlich zweier Landkarten, zu übersetzen und miteinander in Beziehung zu bringen. Wie auch beim Tango ist die Verbindung das Wichtigste – sowohl zu sich, als auch zum Gegenüber. Wie eine Tänzerin oder Tänzer, sollen auch Online-Beratende auf die „eigene Achse“ und „Bodenkontakt“ achten, und gleichzeitig sensibel für das sein, was das Gegenüber zeigt und darauf reagieren.

*Der Vortrag gibt einen Überblick über die Merkmale der Chatberatung und zeigt Ideen, wie diese mit in die eigene Beratungskompetenz integriert werden können, so dass aus schwierigen Chatdialogen, beseelte Dialoge werden können.*



Birgit Knatz

» **Gründete 1995 die erste Online-Beratung im deutschsprachigen Raum und die TelefonSeelsorge im Internet. Sie leitet die Telefonseelsorge Hagen-Mark und ist Geschäftsführerin des Instituts für Online-Beratung. Ihr Buch: „Hilfe aus dem Netz“ (2003), gehört zu den Standardwerken der Online-Beratung. Zudem tanzt sie leidenschaftlich gerne Tango und findet, dass der getanzte Dialog und der geschriebene Dialog Ähnlichkeiten haben.**

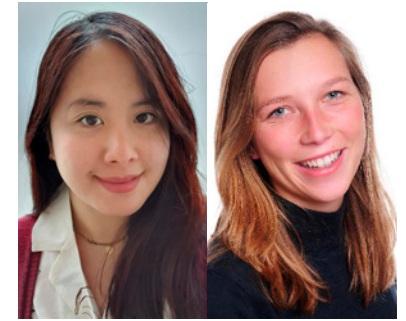
» [www.birgit-knatz.de](http://www.birgit-knatz.de)

# Streetwork im Netz – Die Arbeit von Condrobs e.V.

10.30-12.00 Uhr

## Workshop | Handwerkszeug, Grundlagen & Besonderheiten

Das Internet hat längst Einzug in den Alltag von Jugendlichen und jungen Erwachsenen erhalten. Information und Kommunikation finden zu einem erheblichen Teil über Social Media und Messengerdienste statt. Durch deren große Online-Aktivität bietet sich somit für die Erreichbarkeit, gerade auch von suchtmittelkonsumierenden Jugendlichen die Chance, neue Wege der Ansprache und neue Zugänge zu jungen Menschen zu entwickeln. Als lebensweltorientiertes Angebot ist Streetwork im Netz aufsuchend in Foren, Chats und Social Media unterwegs. Das Projekt ist deutschlandweit einzigartig und wird aktuell durch die TH Nürnberg mit einer Begleitstudie auf seine Wirksamkeit befohrt. In diesem Workshop wollen wir ein Bild der aufsuchenden Arbeit im Internet, den Strukturen und der Forschung vermitteln. Durch einen interaktiven Teil soll es den Teilnehmer\*innen möglich sein einen genaueren Einblick in die Chat und Forenarbeit sowie in den Social Media Bereich zu erhalten. In einer abschließenden Diskussion werden wir uns dann über relevante Aspekte der online Arbeit austauschen.



Thi-Tra-My Nguyen & Svenja Schüürmann

- » **Sozialarbeiterin (B.A.) bei Condrobs ConAction mit dem Schwerpunkt im Projekt „Streetwork im Netz“**
- » **Svenja Schüürmann Master-Absolventin in „Soziale Arbeit, Sozialmanagement und Sozialpolitik“, Einrichtungsleitung von Condrobs ConAction und somit verantwortlich für das Projekt „Streetwork im Netz“ (Siehe unter Institut für E-Beratung).**
- » [www.condrobs.de](http://www.condrobs.de)

# Online-Supervision mit Esprit – Gelingensfaktoren guter Online-Supervision

10.30-12.00 Uhr

## Workshop | Handwerkszeug, Grundlagen & Besonderheiten

Online-Supervision für Online-Berater\*innen benötigt zwei unterschiedliche Perspektiven: die supervisorische Sicht auf den Prozess und das spezifische Fachwissen der Online-Beratung.

Das Themenspektrum ist groß. Zu den inhaltlichen Themen gehören zum Beispiel Fragen der professionellen Distanz online oder die Reflexion eines stockenden Beratungsverlaufs.

Auch gruppenspezifische Prozesse in Arbeitsteams bekommen in der Online-Supervision Raum.

Ein weiterer wichtiger Bereich sind strukturelle oder auch konzeptionelle Themen innerhalb des (neuen) Online-Beratungsangebots – gerade dafür sind die beiden sich ergänzenden Sichtweisen wesentlich.

Die Kernfrage dieses Workshops:

Was braucht es, um Online-Supervision für Online-Berater\*innen attraktiv zu gestalten und so fachspezifisches und persönliches Wachstum zu ermöglichen? Wie würde die Online-Supervision aussehen, die genau zu Ihnen passt?

Die Referentin spannt einen Bogen von den Pflichtelementen bis zur Kür – und teilt ihre Erfahrungen, die sie in einer eigenen Online-Gruppensupervision für Solo-Berater\*innen, „Himbeerconfetti, die etwas andere Supervision für Online-Berater\*innen“, gemeinsam mit einer Fachkollegin seit März 2021 gesammelt hat.



Dr. med.  
Constance Spring

- » Ärztin, Systemische Einzel-, Paar- und Familientherapeutin, systemische Körpertherapeutin, zertifizierte Online-Beraterin DGOB.
- » Ob als freie Trainerin für systemische Weiterbildungen, als Supervisorin oder als Dozentin an der Hochschule – Arbeit mit und in Gruppen ist ihr eine Herzensangelegenheit, denn es ermöglicht Austausch, Tiefe und reiches Lernen.

# Digitale Gesellschaft: Zukünftige Herausforderungen für Onlineberatung und Soziale Arbeit

10.30-12.00 Uhr

## Vortrag | Gesellschaftliche Entwicklungen

Bereits in der Zeit vor Corona war die Digitalisierung das gesellschaftliche Megathema. Die Auswirkungen des allgegenwärtigen Internets und neuer Technologien wie z.B. künstlicher Intelligenz oder virtueller Realität wurden breit diskutiert. Mit den Kontaktbeschränkungen im Kontext der Covid-19-Pandemie haben große Teile der Gesellschaft eine „Turbo“- oder sogar „Zwangs“-Digitalisierung erlebt, die man in ihrer Intensität und Geschwindigkeit nicht für möglich gehalten hätte. Das ist auch an der Onlineberatung und der Sozialen Arbeit nicht spurlos vorüber gegangen. In einigen Bereichen haben Präsenzberater:innen schnell auf Videoberatung umgesattelt und Onlineberater:innen, die seit Jahren mit textbasierten Methoden arbeiten, mussten sich anhören, dass sie mit veralteter Technologie arbeiten und doch endlich auch ein schickes Videoberatungstool nutzen sollen. Die ersten Fachkräfte der Sozialen Arbeit freuten sich bereits, dass wir nach der Pandemie die „lästigen digitalen Tools“ endlich wieder abschaffen können und können es kaum erwarten, endlich wieder in die Idylle der vordigitalen Welt zurückkehren zu können.

Aus dieser Gemengelage unterschiedlichster Einflüsse, Wünsche und Potenziale fällt es nicht leicht, in die Zukunft zu blicken. Dennoch stellt der Vortrag den Versuch dar, aus verschiedenen Beobachtungen rund um die Zeit der Pandemie einen hoffnungsvollen Blick in die Zukunft von Onlineberatung und Sozialer Arbeit zu werfen.



Prof. Dr.  
Robert Lehmann

- » Vertritt an der TH Nürnberg das Lehrgebiet Theorien und Handlungslehre der Sozialen Arbeit und ist Mitglied der akademischen Leitung des Instituts für E-Beratung.
- » Zuvor forschte er an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt 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 Graffiti-sprayern.

## Onlineberatung – die Wahl der richtigen Technik

10.30-12.00 Uhr

### Vortrag | Handwerkszeug, Grundlagen & Besonderheiten

Onlineberatung nutzt Tools, um mit den Ratsuchenden in den Kontakt gehen zu können. Ob Mail, Chat, Video oder Messenger – es gibt viele technische Lösungen am Markt und die Auswahl fällt nicht immer leicht. Neben den Funktionalitäten für die Onlineberatung ist auf den Datenschutz und die Stabilität des Tools zu achten. Der Vortrag bietet einen Überblick zu technischen Lösungen und Tools für Onlineberatung.



Stefan Kühne

- » M. Sc. Social Management, Dipl.-Erwachsenenbildner (wba)
- » Leiter der wienXtra-jugendinfo und der wienXtra-soundbase, Obmann des Bundesnetzwerks Österreichische Jugendinfos, Mitglied der Forschungsgreisslerei – institut: wissenschaft.online.beratung
- » Hsg. des e-beratungsjournal.net, Hsg. des Handbuchs Onlineberatung (mit Gerhard Hintenberger). Co-Autor Einführung Onlineberatung und -therapie (2014, mit Christiane Eichenberg), Lehrbeauftragter Onlineberatung an verschiedenen Hochschulen

# Jetzt kurz durchatmen

# 45 Minuten Mittags- pause

# Programm

von  
12.45 –  
14.15 Uhr

Was macht das “Digitale” mit Sozialer Arbeit und welche Fähigkeiten brauchen wir jetzt und in Zukunft?

12.45-14.15 Uhr

## Workshop | Blended Counseling, blended Arbeiten

Wir sind mediatisiert, digitalisiert und datafiziert – was bedeutet das eigentlich? Warum ist das wichtig und was müssen wir dafür wissen und können? Insbesondere der Kompetenz-Begriff wird in Sozialer Arbeit immer wieder bemüht – mit Digitalisierungsbezug sind das Stichworte wie Medienkompetenz, Datenkompetenz oder auch Internet-Kompetenz. Im Workshop soll von den Begrifflichkeiten und einem Überblick zum Status quo der Digitalisierung ausgehend darüber gesprochen werden, welche Inhalte ein Studium Soziale Arbeit vermitteln sollte und was es in Fort- und Weiterbildung braucht, um in der Praxis einen produktiven Umgang mit einer tiefgreifenden Mediatisierung zu finden. Gemeinsam wollen wir Herausforderungen sammeln und uns damit auseinandersetzen, welche Strukturen es an welcher Stelle braucht.



Adrian Roeske

» Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Informationsmanagement Bremen, Promovend an der Universität zu Köln und Sozialpädagoge. Seine Schwerpunkte liegen im Bereich Schulsozialarbeit, soziale sowie digitale Ungleichheiten und der Datafizierung Sozialer Arbeit. Hinzu kommen bisherige Projekte im Bereich Co-Creation und berufliche Medienkompetenz.

# „Kannst du hören, was ich geschrieben habe?“ Interaktionsorientiertes Schreiben als Intervention in der Onlineberatung

12.45-14.15 Uhr

## Vortrag | Handwerkszeug, Grundlagen & Besonderheiten

„Der Brief ist kein ordentliches Gespräch. Er ist eine freie Nachahmung des guten Gesprächs.“  
(Christian Fürchtegott Gellert, 1715-1769)

Schriftbasierte Medien erzeugen eine kommunikative Distanz. Damit Beratung hinreichend gut gelingen kann, ist jedoch eine bestimmte Form von Nähe notwendig. Mit Hilfe eines interaktionsorientierten Schreibstils lassen sich schriftliche Dialoge realisieren, die mündlich konzipiert sind. Ziel ist dabei nicht die Umsetzung genauer grammatikalischer und lexischer Vorgaben, sondern die Ermöglichung eines beziehungsorientierten Austauschs. Interaktionsorientiertes Schreiben wird, so verstanden, zu einer gezielten Intervention, um verschriftlichte Inhalte hörbar zu machen, wobei ein Wissen über Eigenheiten mündlicher Sprache dafür unabdinglich ist.



Gerhard Hintenberger

» Als Psychotherapeut und Supervisor in freier Praxis tätig und beschäftigt sich seit 20 Jahren mit Onlineberatung. Er ist Herausgeber des e-beratungsjournal.net und produziert den Podcast „Landschaftsgärtnerinnen der Neurosen“. Er leitet den Universitätslehrgang für Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie an der Donau-Universität Krems.

# Medienkompetenz Blended Counseling

12.45-14.15 Uhr

## Workshop | Blended Counseling, blended Arbeiten

Damit Blended Counseling – also die konzeptionell fundierte Kombination von digitalen und analogen Medien in der Beratung – erfolgreich umgesetzt werden kann, sollten Beraterinnen und Berater über bestimmte (Medien-)Kompetenzen verfügen. Doch welche Kompetenzen sind dies genau? Was braucht es auf Seiten einer Beraterin oder eines Beraters, damit Blended Counseling gelingen kann? Im Workshop werden wir uns mit diesen Fragen vertieft auseinandersetzen. Als Grundlage dient uns hierbei das Modell „Medienkompetenz Blended Counseling“, welches im Rahmen eines Forschungs- und Entwicklungsprojekts der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW entstanden ist.



Gina Camenzind

» M. Sc., Dipl.-Psychologin, arbeitet als wissenschaftliche Mitarbeiterin im Arbeitsschwerpunkt Blended Counseling der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW. Sie ist in verschiedene Forschungs- und Entwicklungsprojekte zum digitalen Wandel in der Beratung involviert und führt regelmäßig Schulungen sowie Workshops zu den Themen Blended Counseling und Videoberatung durch ([www.blended-counseling.ch](http://www.blended-counseling.ch)).

# Wie verändert sich die Face-to-Face-Beratung durch die Onlineberatung (und Corona)?

12.45-14.15 Uhr

## Workshop | Blended Counseling, blended Arbeiten

Die Vorteile von Onlineberatung sind inzwischen allen klar. Seit Jahren digitalisiert sich die psychosoziale Beratung, aber durch Corona hat dieser Prozess nochmal einen High-Speed-Schub nach vorne bekommen. Doch was bedeutet dies eigentlich für die Face-to-Face-Beratung? Hat die bald ausgedient? Oder hat sie nach der Pandemie eher ihren zweiten Frühling? Ergänzen oder konkurrieren sich die beiden Formate jetzt und künftig? Wollen Beratende und Ratsuchende dasselbe? Und was bedeutet die Digitalisierung des Lebenswandels insgesamt für die Face-to-Face-Beratung? Muss ich jetzt etwas beachten oder anders machen?

Im Workshop wollen wir Erfahrungen austauschen, gemeinsam spekulieren und neue Implikationen für die Face-to-Face-Beratung diskutieren.



Saskia Fester

» **Klinische Psychologin und systemische Therapeutin. Seit 2014 arbeitet sie im mental e-health-Bereich und berät Menschen mit psychischen Erkrankungen über alle Kanäle – face-to-face, telefonisch, online. Sie leitet ein Team aus Berater\*innen in der integrierten Gesundheitsversorgung und begleitet supervisorsch online und offline arbeitende Beratungsteams.**

# Ist Videoberatung \*die\* neue Onlineberatung?

12.45-14.15 Uhr

## Workshop | Innovationen in der Onlineberatung

Während Videoberatung noch 2019 eher für bestimmte Beratungskontexte (z.B. Online-Supervision, Beratung von mobil lebenden Klient\*innen) und weniger in der Fläche genutzt wurde, scheinen 2020 und die folgenden Jahre unter dem Zeichen „Boom der Videoberatung“ zu stehen. Im Workshop wird der Frage nachgegangen, welche Rolle Videoberatung spielt – auch in den Arbeitskontexten der Teilnehmenden – und welche Erfahrungen damit gemacht wurden. Welche Motivationen, Rückmeldungen und Lerneffekte gab es seitens der Beratenden, der Einrichtungen und vielleicht auch der Ratsuchenden? Weiter bietet der Workshop die Möglichkeit, sich mit den verschiedenen Onlineberatungsformen auseinanderzusetzen. Gemeinsam können die jeweiligen Potenziale und Grenzen der Videoberatung und der „klassischen“, schriftbasierten Onlineberatung in den Blick genommen werden.

Wir orientieren uns an Ihrem Bedarf und widmen uns Fragen wie z.B.:

- Unter welchen Bedingungen passt ein Format gut, weniger gut oder gar nicht?
- Welche Vorteile hat es, das eine oder das andere zu lernen und zu machen?
- Ist schreibend Beraten anstrengend(er)?
- Wann und wie können schriftbasierte Elemente zum Nutzen der Klient\*innen in die Videoberatung integriert werden?



Helmut Paschen & Sylvia Engels

» **Diplom-Sozialpädagoge, systemischer Supervisor und Berater. Leiter der bundesweiten profamilia. sextra-Onlineberatung. Psychosozialer Onlineberater seit 1997. In den Bereichen Fortbildung und Fachberatung. Mitgründer von OnTheMove.online.**

» **Sylvia Engels, Staatsexamen in Germanistik, Sozial- und Erziehungswissenschaften, zertifizierte Onlineberaterin, Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für E-Beratung und freiberufliche Referentin für Medienbildung.**



# Die Onlineberatung der Caritas: Vielfalt, Open Source und Blended Counseling

12.45-14.15 Uhr

## Vortrag | Innovationen in der Onlineberatung

Im Jahr 2006 ist die Caritas mit einem ersten Angebot für Online-Beratung an den Start gegangen. Seit dem Relaunch in 2019 wird das Informations- und Beratungsangebot der Caritas mit der Online-Beratungsplattform „Beratung & Hilfe“ stetig durch agile Entwicklung schnell und risikominimiert weiter ausgebaut.

Mit der Open-Source-Stellung des Quellcodes im Juni 2020 wird das Ziel verfolgt, eine Nutzer\*innen- und Entwickler\*innencommunity in der gesamten Wohlfahrt und darüber hinaus aufzubauen. Es soll eine Community entstehen, die die Vernetzung zum Arbeitsfeld Online-Beratung insgesamt verstärkt und dem Gemeinwohl zugutekommt. Blended Counseling ist das leitende Konzept, das hinter der Online-Beratungsplattform steht.



Anja Kuhrt

» Hat Soziologie und Betriebswirtschaftslehre studiert und eine Weiterbildung zur Systemischen Coachin absolviert. Sie ist seit 2019 im Themenfeld digitale Transformation beim Deutschen Caritasverband tätig, zunächst als Digital Coach im Projekt Caritas Tandem 4.0 und seit März 2021 Community-Managerin für die Online-Beratungsplattform, gefördert durch die Aktion Mensch.

# Zielgruppenspezifische Zugänge in der Onlineberatung – Am Beispiel von Lebensformen jenseits heteronormativer Entwürfe und der Vielfalt von Geschlecht

12.45-14.15 Uhr

## Workshop | Gesellschaftliche Entwicklungen

In diesem interaktiven Workshop wollen wir uns zunächst mit Begrifflichkeiten im Kontext von LSBTIQA\* und der Vielfalt von Geschlecht auseinandersetzen.

In einem nächsten Schritt geht es darum, sich intensiver mit diesem Thema zu beschäftigen. Dabei spielen eigene Vorstellungen, Bewertungen und Zugänge eine große Rolle. Denn es ist unabdingbar, dass eine Auseinandersetzung mit dem Thema stattfindet, bevor es von Ihren Klient\*innen an Sie herangetragen wird.

Der Workshop ist als Einführung in die Themen Vielfalt von Geschlecht und sexueller Orientierung gedacht. Einzelne Aspekte lassen sich aber auch auf andere Zielgruppen übertragen und/oder können als Impulse zur Selbstreflexion dienen.

„Dann habe ich meine Kleine an der Hand genommen und ihr geholfen auf die Rutsche zu klettern“, erzählt Frau H. weiter und lächelt. Sie scheint in Gedanken versunken. Plötzlich blickt sie nach unten, ihr Gesichtsausdruck verschließt sich. „Auf einmal höre ich, wie eine andere Mutter hinter mir zu ihrem Kind sagt: „Komm weg da, ich will nicht, dass du mit so einem in Kontakt kommst.“ Frau H. schluckt und scheint nach Worten zu suchen. „Es war klar, dass sie mich meint, mein Trans\*-Sein. Sie hat mich so angestarrt.“

[Leitfaden zur S3 Leitlinie Geschlechtliche Vielfalt](#)  
[/ Schulbroschüre Geschlechtliche Vielfalt](#)  
[/ Fortbildungsprojekt / Beratungsprojekt / z.B. Ergänzungsausweis / Verband für lesbische, schwule, bisexuelle, trans\\*, intersexuelle und queere Menschen in der Psychologie](#) / [Informationen und Flyer zu geschlechtlicher Vielfalt](#)



Isabelle Melcher & Kai Janik

» Heilpraktikerin für Psychotherapie in eigener Praxis in Ulm mit den Schwerpunkten Gesprächspsychotherapie, Beratung für Paare, Familien und im Kontext der Vielfalt von Geschlecht. Mitarbeit bei: Netzwerks LSBTTIQ BaWü und „Online-Beratung von und für lsbtqiq Menschen“

» Kai Janik, Kunsttherapeut und Creative and Therapeutic Arts (B.A.), mit Schwerpunkt queere Jugendgruppen und geschlechtliche Vielfalt, Mitarbeit bei: „Fortbildung und organisationsspezifische Beratungsangebote im Kontext der Vielfalt von Geschlecht“, Netzwerk LSBTTIQ BaWü, 100% MENSCH sowie freiberuflicher Künstler.

## Digitale Grundbildung von sozial benachteiligten Familien mit Migrationserfahrung

12.45-14.15 Uhr

### Workshop | Gesellschaftliche Entwicklungen

Der massive Digitalisierungsschub, ausgelöst durch die Corona-Pandemie, hat gezeigt, dass Menschen, insbesondere aus strukturell benachteiligten Bevölkerungsgruppen, auf dem Weg von der analogen zur digitalen (Lern-)Welt abgehängt werden. Mit dem Projekt „Digital Immigrants – digitale Grundbildung für sozial benachteiligte Familien mit Migrationshintergrund“ begegnet das Bildungsbüro der Stadt Nürnberg genau dieser Herausforderung und sucht nachhaltige Lösungen.

Doch welche Unterstützung brauchen nun die Betroffenen für einen kompetenten Umgang mit digitalen Medien? Welche Unterstützung brauchen Sie, um auch digitale Bildungs- und Beratungsangebote nutzen zu können? Wie müssen Lehr-Lernmaterialien zur digitalen Grundbildung für Menschen mit Zuwanderungsgeschichte entwickelt und gestaltet werden? Wie kann erworbenes Wissen weitergereicht und multipliziert werden? Wie kann also die digitale Teilhabe nachhaltig ausgebaut werden? All diesen Fragen geht das Projekt nach und stellt erste (Zwischen-)Ergebnisse im Rahmen des Workshops vor.

Das Projekt „Digital Immigrants“, gefördert vom Bundesministerium des Inneren, für Bau und Heimat (BMI), hat eine dreijährige Laufzeit und wird durchgeführt in Kooperation mit der Stiftung Sozialidee, dem Medienzentrum Parabol und dem Institut für E-Beratung der TH Nürnberg.



Thomas Kießlich

» **Diplom-Soziologe, arbeitet seit 2012 in zahlreichen Projekten im Bereich Kommunales Bildungsmanagement. Seit 2016 ist er wissenschaftlicher Mitarbeiter im Bildungsbüro der Stadt Nürnberg und ist seit Oktober 2020 Teil des Projektteams von [Digital Immigrants](#) (Siehe unter [Institut für E-Beratung](#)).**

## Teilhabe durch Onlineberatung – Onlineberatung als Möglichkeit, das Schweigen über eine drohende oder bestehende Zwangsverheiratung zu brechen

12.45-14.15 Uhr

### Workshop | Gesellschaftliche Entwicklungen

In der Fachberatungsstelle gegen Zwangsheirat erfolgt die Kommunikation zwischen Ratsuchenden und Berater\*innen komplett anonymisiert via E-Mail und Chat. Diese Kommunikationsform eröffnet spezifische Möglichkeiten für die Beratung zu dem immer noch tabuisierten und sensiblen Thema Zwangsheirat. Der Workshop bietet einen Einblick in das gesellschaftliche Thema Zwangsheirat und spannt den Bogen zur Onlineberatung: Welche Möglichkeiten bietet die anonymisierte Onlineberatung? Was sind die Herausforderungen für Berater\*innen? Was braucht es, damit anonyme Beratung zu einem sensiblen Thema wie Zwangsheirat gelingen kann? Diese Fragen werden im Workshop anhand anonymisierter Fälle beleuchtet und diskutiert.



Sevilay Inci-Kartal

» **Dipl.-Päd., System. Familientherapeutin. Seit 1999 im Mädchenhaus Bielefeld e.V. beschäftigt.**

» **Sie arbeitet seit 2007 in der Fachberatungsstelle gegen Zwangsheirat, einem NRW-weitem Projekt als Beraterin. Dort bietet sie psychosoziale Beratung und Prävention gegen Zwangsheirat an. Sie berät Betroffene persönlich telefonisch und online und führt Schulungen/Workshops/Vorträge online sowie offline für Mädchengruppen und Fachkräfte durch.**

Ein kleiner  
Snack ...

... und dann  
auf zum  
Endspurt!  
15 Minuten  
Pause

# Programm

von  
14.30 –  
16.00 Uhr

## Methodengestützte Onlineberatung im virtuellen Beratungsraum am Beispiel des Familienbretts/Systembretts

14.30-16.00 Uhr

### Workshop | Innovationen in der Onlineberatung

In diesem Workshop dreht sich alles um das Familien-/Systembrett: coachingspace.net hat dieses transformiert und einen virtuellen Beratungsraum damit ausgestattet. Wie das Systembrett zu bedienen ist und wie Klient\*innen in den virtuellen Beratungsraum eingeladen werden können, wird in diesem Workshop thematisiert. Benjamin Lambeck geht dabei auf Fragen ein und zeigt praktische Anwendungsbeispiele auf. Die Teilnehmer\*innen werden außerdem die Gelegenheit bekommen, das Handling mit dem Online-Systembrett in Kleingruppen selbst auszuprobieren.

Willkommen in der methodengestützten Onlineberatung 4.0.

Systemiker\*innen lieben ihre Methodenvielfalt und auch die bewusste Gestaltung und Nutzung des Beratungsraums spielt eine große Rolle. Wie können aber das Familienbrett oder das Innere Team nun in den virtuellen Raum transportiert werden? Und welcher Mehrwert ergibt sich sogar aus der Nutzung eines Onlinetools für das systemische Arbeiten?

Darüber hat Emily Engelhardt mit Benjamin Lambeck gesprochen, der im Jahr 2020 [www.coachingspace.net](http://www.coachingspace.net) entwickelt hat. Die Vision von ihm und seinen Mitstreiter\*innen: Einen virtuellen Beratungsraum schaffen, den ich mir als Berater\*in nach meinen Vorlieben (oder denen meiner Ratsuchenden) gestalten kann.



Benjamin Lambeck

» Geschäftsführer des Institutes für Schulentwicklung und Hochschuldidaktik (ISH-Bochum GmbH) sowie Gründer von coachingspace.net. Er studierte Wirtschaftswissenschaften und ev. Theologie an der Bergischen Universität Wuppertal. Außerdem ist er ausgebildeter systemischer Berater (DGSF) mit erlebnispädagogischem Hintergrund und hat eine ausgeprägte Affinität zu technischen Raffinessen. Online-Beratung ist für ihn die Verbindung zweier Leidenschaften: Beratung und Agilität.

## Messengerdienste – mobile und alltagsnahe Begleitung in Beratungs- und Therapieprozessen

14.30-16.00 Uhr

### Workshop | Innovationen in der Onlineberatung

Messengerdienste sind in unserem Kommunikationsalltag und in dem unserer Klient\*innen allgegenwärtig und nicht mehr wegzudenken – doch in Beratungs- und Therapieprozessen finden sie bisher meist wenig Beachtung.

Welche Chancen und Möglichkeiten können Messengerdienste in der Onlineberatung bieten? Wie können die einzelnen Funktionen sinnvoll in den Beratungs- und Therapieprozess eingebunden werden? Was muss bei der Umsetzung beachtet werden? Wo gibt es Herausforderungen und Grenzen? Und für welche Arbeitskontexte ist der Einsatz von Messengerdiensten überhaupt geeignet?

Diese und andere Fragen werden im Workshop gemeinsam thematisiert, erarbeitet und durch Erfahrungsberichte der Referentin angereichert.



Katharina Piekorz

- » Psychologin (B.Sc.), psych.-päd. Lerntherapeutin (M.A.)
- » Systemische Therapeutin (DGSGF) & systemische Onlineberaterin (DGOB)
- » Gründerin [www.die-onlinepraxis.de](http://www.die-onlinepraxis.de)
- » bietet für Fachkräfte und Einrichtungen Workshops zum Thema Umsetzung von systemischen Methoden in der Onlineberatung an.
- » erprobt gern den Einsatz von Messengerdiensten in Beratungs- & Therapieprozessen

## Systemisch Arbeiten in virtueller Realität – Perspektiven, Chancen und Hürden 2021

14.30-16.00 Uhr

### Workshop | Innovationen in der Onlineberatung

Virtuelle Realität, das bedeutet: Sprechen, Gestikulieren, Malen, Interagieren, Aufstellen und Tricksen im selben digitalen Raum, auch wenn man sich an unterschiedlichen Orten befindet. Steuerung, Interaktion und Bewegung in der virtuellen Umgebung finden über die Bewegungen des eigenen Körpers statt. Durch VR-Brillen werden die virtuelle Realität und ihre physikalischen Eigenschaften immersiv wahrgenommen.

Beratung in virtueller Realität ist technisch heute schon möglich ... wie, mit welchen Einschränkungen, aber auch mit welchen Vorteilen und Potenzialen wird in diesem Workshop vorgestellt.

Da Beratung in VR noch in den Kinderschuhen steckt, sind die Teilnehmenden dazu aufgefordert, gemeinsam zu überlegen, welche Chancen und Potenziale, aber auch welche Hürden sie sehen.



Stefan Wierzbitza

- » Magister (Soziologie, Politik und Ethnologie), systemischer Berater und Personaler in Hamburg ([www.sehr-wahrscheinlich.de](http://www.sehr-wahrscheinlich.de)). Aktuelle Interessensschwerpunkte: VR-Beratung, systemische Podcasts, "how to make work not suck"

# Interventionen in der Videoberatung

14.30-16.00 Uhr

## Workshop | Handwerkszeug, Grundlagen & Besonderheiten

Videoberatungen werden oft weiterhin als Ersatz verstanden, der gewählt wird, wenn der „Goldstandard“ der persönlichen Begegnung nicht möglich ist. Doch es gibt Vorteile, die der Videoberatung inhärent sind und deren Nutzung Sinn machen kann, selbst wenn eine Beratung vor Ort möglich wäre. Viele Interventionen sind effektiver, einige überhaupt erst durch das Video-Setting möglich und manche Vorgehensweise müssen modifiziert werden, um ihre Wirkung entfalten zu können.

Lernen Sie im Workshop die speziellen Vorteile und Möglichkeiten des Mediums kennen, um Ihre Interventionen zu intensivieren und um z.B. fehlende Personen einzubinden, systemische Fragen zu stellen oder bewegte Interventionen einzusetzen.

Auch auf die verschiedenen Beratungsphasen bezogen erhalten Sie Anregungen. Wie Sie das Medium in kritischen Situationen zu Ihrem Vorteil einsetzen können wird abschließend erläutert.



Susanna  
Hartmann-Strauss

- » **Diplompsychologin**
- » **Psychologische Psychotherapeutin, Systemische Paar- und Familientherapeutin**
- » **Supervisorin (DGSv, GwG) und Lehrsupervisorin Systemische, verhaltenstherapeutische und gesprächspsychotherapeutische Supervisorin (anerkannt durch die LPK Baden-Württemberg)**

# Online wachgeküsst – Wie wir hinderliche Glaubenssätze im Umgang mit Online-Formaten transformieren können. Ein Lei(d/t)faden für Skeptiker\*innen

14.30-16.00 Uhr

## Vortrag | Handwerkszeug, Grundlagen & Besonderheiten

In diesem Fachvortrag mit interaktiven Elementen thematisieren wir, wie unsere Beratungskompetenzen aus der Offline-Welt in die Online-Welt übertragen werden können und welche Rolle dabei unsere Glaubenssätze spielen. Dabei nehmen wir speziell folgende Aspekte in den Blick:

- Welche hinderlichen Glaubenssätze begegnen mir im Kontext meiner Online-Beratungskompetenz?
- Welche Wort-Konstruktionen nutze ich und wie wirken diese?
- Meine Beratungskompetenz und mögliche Indikatoren zur Reflexion
- Veränderung muss S.E.X.Y. sein, denn S.M.A.R.T. war gestern
- Hirnschisse in Hirnküsse verwandeln – Tools und Strategien zur Veränderung von hinderlichen Glaubenssätzen



Tom Küchler

- » **Diplom Sozialpädagoge (FH); Systemischer Berater, Supervisor und Therapeut (SG), Systemisch-lösungsorientierter Coach (isi), Lehrtherapeut (SG), Lehrender Supervisor (SG), Lehrender Coach (SG), Lehrender für Systemische Organisationsentwicklung (SG)**
- » **Autor zu Themen wie Veränderung, Potenzialentfaltung, Lösungsorientierung und Motivation**

## Beraterische Professionalität reloaded. Ein Arbeitsfeld zwischen Digitalität und Digitalisierung.

14.30-16.00 Uhr

### Vortrag | Blended Counseling, blended Arbeiten

Digitale Beratung ist als Hilfeform sehr erwachsen geworden. Der Pioniergeist der ersten Projekte liegt mehr als drei Jahrzehnte zurück, praktische Arbeitsfelder und akademische Diskurse sind mit verwendungsorientiertem Wissen bestückt. Der Vortrag fordert die hierzu gehörigen Denkfiguren heraus und möchte zur kritischen Analyse anregen: Ist eine Mehrwelten-Theorie, die zwangsläufig zum Konzept des „Blending“ führt, noch instruktiv? Ist digitale Beratung ein Arbeitsfeld oder eine Methode? Hat sich das Denken um digitale Beratung selbst zu einer digitalen Blase verdichtet? Entlang der Leitdifferenz zwischen Digitalisierung und Digitalität werden hierzu gehörige Fragen systematisch entfaltet und im Anschluss diskutiert.



Prof. Dr.  
Marc Weinhardt

» **Diplom-Sozialpädagoge,  
Diplom-Pädagoge, Systemischer  
Familientherapeut**

## Wie lässt sich Onlineberatung sinnvoll ergänzen? Protokolle, Schlaftagebücher & Co.

14.30-16.00 Uhr

### Workshop | Innovationen in der Onlineberatung

Wenn Ratsuchende zu Beginn einer Beratung von einem spezifischen „Problem“ berichten, sind sie oftmals nicht in der Lage, die Veränderungen und Unterschiede in der Ausprägung ihres Problems über die Zeit wahrzunehmen und zu beschreiben. In ihren Berichten und Klagen über das Problem liegt der Fokus nicht selten auf „immer“ und „nie“. Eine Differenzierung der Wahrnehmung für Unterschiede ist in vielen Beratungsformen und -settings ein basaler methodischer Baustein – sowohl bei eher verhaltensorientierten als bei auch systemischen Beratungsansätzen. Aus diesem Grund hat sich bei manchen Beratungsthemen das Führen von täglichen Protokollen oder Tagebüchern bzgl. bestimmter Aspekte des Erlebens und Verhaltens bewährt, um den Ratsuchenden die Veränderlichkeit ihres Problems und ggf. den Zusammenhang mit anderen Faktoren ihres Alltags erfahrbar zu machen. Auch zur Dokumentation von Veränderungen und Fortschritten im Zuge der Beratung können solche Protokolle überaus hilfreich sein.



Monika Feil

» **B.Sc. Psychologie**  
» **Zertifizierte Online-beraterin (TH Nürnberg)**  
» **Weiterbildung in Kognitiver Verhaltenstherapie für Insomnie (KVT-I)**  
» **Systemische Beraterin i. A.**  
» **Staatlich geprüfte Logopädin**  
» **Monika Feil arbeitet als Projektkoordinatorin und Beraterin im Projekt [„Gesund bleiben im Schichtdienst“ \(GebiS\) am Institut für E-Beratung der TH Nürnberg \(Siehe unter \[Institut für E-Beratung\]\(#\)\)](#).**

# Moderierte Gruppenchats in der Onlineberatung

14.30-16.00 Uhr

## Workshop | Handwerkszeug, Grundlagen & Besonderheiten

Mit dem Workshop „Zwischen Leichtigkeit und Tiefgang – Beratung im Gruppenchat“ möchte ich euch und Sie für die Beratung von Jugendlichen im Gruppenchat begeistern und zeigen, wie gerade bei Jugendlichen im Chat mit der eigenen peer-group Beratungen gelingen und nachhaltig wirken können.

Ich werde Aufbau und Ablauf eines Chats sowie die Aufgaben des Chatmoderators beschreiben, auf die Besonderheiten dieser Beratungsform eingehen, einen kurzen Einblick in die spezifische Chatsprache geben und von Erfahrungen, die ich im Laufe der Jahre in diesem Bereich sammeln konnte, berichten. Anhand von Beispielen werde ich die vielfältigen Vorteile aufzeigen, aber auch auf mögliche Stolpersteine hinweisen und auch einen kritischen Blick auf diese Form der Arbeit werfen.



Kordula Gruhn

» Studium der Psychologie und Ethnologie, Dipl. Psychologin, Ausbildung in Systemischer Therapie und Hypnotherapie. Viele Jahre Erfahrung mit der Leitung einer Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche, seit 2006 Mitarbeit in der Virtuellen Beratungsstelle mit den Schwerpunkten Mailberatung und Gruppenchat; verschiedene Lehrtätigkeiten in diesen Bereichen.

# Der Einsatz von Peers in der Onlineberatung

14.30-16.00 Uhr

## Workshop | Handwerkszeug, Grundlagen & Besonderheiten

Der Peer-Beratungsansatz in Deutschland ist im Vergleich zu anderen Ländern weniger etabliert und noch ausbaufähig. Dabei sind die positiven Wirkungen vom Peer-Einsatz in der Beratung unbestritten. Es handelt sich dabei um eine wichtige und wertvolle Ergänzung innerhalb des sozialpsychiatrischen Hilfesystems in Form von personenorientierter und -zentrierter, individualisierter, verstehensbasierter Unterstützungsleistung. Es lohnt sich für die Klient\*innen und Patient\*innen, aber auch für Teams und Institutionen, weil dadurch wichtige Aspekte von Empowerment und Recovery in die eigenen Institutionen Einzug erhalten. Wir treten mit Ihnen in den Austausch und schauen gemeinsam auf Peer-Beratungsansätze und Potentiale.



Rita Neidhart & Aleksandra Poltermann

» Heilerziehungspflegerin, Sozialpädagogin (B.A.), Dozentin und Projektmitarbeiterin für TriN und HelpEX an der Robert-Kümmert-Akademie in Würzburg.  
» Aleksandra Poltermann, Projektmitarbeiterin im Projekt TriN – Onlineberatungsportal für Genesungsbegleiter\*innen am E-Beratungsinstitut (Siehe unter [Institut für E-Beratung](#)).



## Kreative Methoden in der Mailberatung

14.30-16.00 Uhr

### Workshop | Handwerkszeug, Grundlagen & Besonderheiten

Mailberatung bietet als schriftbasierte Form der Beratung viele Möglichkeiten, Methoden des kreativen Schreibens und der Poesietherapie einzusetzen. In diesem Workshop werden kreative Zugänge im Beratungskontext vorgestellt – und ausprobiert.



Stefan Kühne

- » M. Sc. Social Management, Dipl.-Erwachsenenbildner (wba)
- » Leiter der wienXtra-jugendinfo und der wienXtra-soundbase, Obmann des Bundesnetzwerks Österreichische Jugendinfos, Mitglied der Forschungsgreisslerei – institut: wissenschaft.online.beratung
- » Hsg. des e-beratungsjournal.net, Hsg. des Handbuchs Onlineberatung (mit Gerhard Hintenberger). Co-Autor Einführung Onlineberatung und -therapie (2014, mit Christiane Eichenberg), Lehrbeauftragter Onlineberatung an verschiedenen Hochschulen

## Digitale Perspektiven in Kommunikations- und Beratungsprozessen

14.30-16.00 Uhr

### Forum | Gesellschaftliche Entwicklungen

Die zunehmende Digitalisierung hat nicht nur unsere Lebens- und Arbeitswelt verändert, sie hat auch neue Formen der Kommunikation hervorgebracht bis hin zu "intelligenten" Algorithmen, die bei der fachlichen Einschätzung und Entscheidung unterstützen sollen. Wie hat sich das auf unser fachliches Handeln ausgewirkt? Was wird die Zukunft noch bereithalten? Das werden wir in diesem interaktiven Workshop gemeinsam diskutieren.



Jennifer Burghardt

- » Hat Soziale Arbeit an der Katholischen Universität Eichstätt (Dipl. / M.A.) studiert und spezialisierte sich bereits früh auf die Zielgruppe der Kinder und Jugendlichen. In ihrer langjährigen Arbeit in einem Jugendamt wie auch in ihrer aktuellen wissenschaftlichen Tätigkeit beschäftigt sich Jennifer Burghardt insbesondere mit der Frage, wie beispielsweise „Künstliche Intelligenz“ und „Big Data Analytics“ die Soziale Diagnostik sowie sozialarbeiterische Kommunikations- und Beratungsprozesse unterstützen kann ([Siehe unter Institut für E-Beratung](#)).

## Zwischen den Zeilen spüren – Onlineberatung mit Kindern und Jugendlichen

14.30-16.00 Uhr

### Vortrag | Gesellschaftliche Entwicklungen

In der psychosozialen Arbeit mit Kindern und Jugendlichen kommt der Begegnung auf Augenhöhe große Bedeutung zu. Onlineberatung ermöglicht echte Begegnungen im virtuellen Raum. Indem die Kinder und Jugendliche “unsichtbar” bleiben dürfen, finden sie für sich selbst die Möglichkeit, sich – auch mit ihrer leidenden Seite – zeigen zu können und sich dabei auf angenehme Art und Weise gesehen zu fühlen, Ressourcenaktivierung und nährende Beziehungserfahrungen über den Kanal der Schrift sind bereits ab dem Alter von ca. acht Jahren möglich und ergeben einen oftmals sehr berührenden Einblick in die Seelenwelt der jungen Klient\*Innen. Wie die Nähe zwischen den Zeilen entsteht und welche Prozesse sich dabei abspielen, wird Gegenstand des Vortrags sein.



Katja Kristin  
Schweitzer

» Psychologin, Notfallpsychologin, Kinderbeistand, Psychotherapeutin in Ausbildung unter Supervision (Hypnosepsychotherapie), seit 2010 Koordinatorin von [www.kids-lin.at](http://www.kids-lin.at): Rat für junge Leute“ Salzburg – [www.katja-schweitzer.at](http://www.katja-schweitzer.at).

# Die Ruhe vor dem Finale!

# 15 Minuten Pause und 45 Minuten Austausch

# Abschluss- keynote

## Das Beste aus zwei Welten: gute Digitalisierung in der Psychotherapie

17.00 Uhr

Die Corona-Pandemie führte zum Sprung ins unbekannte Wasser: plötzlich führten wir Psychotherapeut\*innen Online-Psychotherapien und Online-Fortbildungen durch und lernten learning-by-doing Vor- und Nachteile der neuen Formate kennen. Die Keynote reflektiert die gemachten Erfahrungen und stellt sie in einen breiteren Rahmen: wie kann gute Digitalisierung im Bereich der Psychotherapie und der psychischen Gesundheit aussehen? Fokussiert werden Datenlage, Indikationen und Kontraindikationen, Qualitätsaspekte und Gesundheitswirtschaft, Besonderheiten in der Berufsethik sowie Herausforderungen durch die Sozialen Medien im Behandlungskontext. Und was braucht es, um eine gute Digitalisierung in der Psychotherapie zu ermöglichen: wie steht es mit der digitalen Kompetenz von Behandler\*innen und Patient\*innen? Wenn digitale Transformation gelingen soll, müssen wir sie mit gestalten statt sie zu erdulden.



Sabine Maur

- » Psychologische Psychotherapeutin, niedergelassen in Mainz mit einem Versorgungsauftrag für Kinder- und Jugendlichen-Psychotherapie. Präsidentin der Landespsychotherapeutenkammer Rheinland-Pfalz. Sprecherin der Kommission Digitale Agenda der Bundespsychotherapeutenkammer. Dozentin und Supervisorin.
- » Twitter: @SabineMaur.

# Das Institut für E-Beratung



Das Institut für E-Beratung an der Fakultät Sozialwissenschaften der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm bündelt seit 2012 Projekte, Expert\*innenwissen und Aktivitäten elektronisch vermittelter Kommunikation im psychosozialen Beratungsbereich.

Über die textgebundene Onlineberatung hinaus beschäftigt sich das Institut mit weiteren Formen internetbasierter Beratungsleistungen, wie beispielsweise videogestützten Formaten, Gesundheitscoaching via Smartphone oder dem KI-Einsatz in der psychosozialen Beratung. So gibt es ein breites Themenspektrum am Institut. Neben innovativen Aus- und Weiterbildungsangeboten betreibt das Institut Forschungsoperationen und begleitende Evaluationen sowie unterschiedliche kooperative Praxisforschungsprojekte mit Partner\*innen der psychosozialen Beratung.



Robert Lehmann, Joachim Scheja, Ruth Limmer, Emily Engelhardt, Sigrid Zauter

# COVID-19 Pandemie

Die Auswirkungen der Corona-Pandemie zeigen sich im Institut für E-Beratung in einer stark gestiegenen Nachfrage nach Weiterbildung und Coaching. Auch bei den Forschungs- und Praxisprojekten sind die Folgen spürbar. So war der Zugang zu den Zielgruppen, beispielsweise in den Projekten „Digital Immigrants“, „Helfen.Lotsen.Beraten“ oder „Smart Inklusion von Wohnungslosen“, zeitweise sehr erschwert und Firmenkooperationen wie im Projekt „Gesund bleiben im Schichtdienst“ waren durch Kurzarbeit geprägt.

Dem Thema Onlineberatung hat die Corona-Pandemie insgesamt eher zu einem Entwicklungsschub verholfen.

In einer Analyse von 10 Beratungsforen konnte das Institut für E-Beratung zeigen, dass sich das Thema der Pandemie auch in öffentlichen, moderierten Beratungsforen wiederfinden lässt. Während der Begriff „COVID“ bzw. „COVID-19“ ab März 2020 immer wieder genannt wird, tritt das Wort „Risikogruppe“ vor allem zu Beginn der Krise auf, flachte kurzzeitig ab und erscheint erneut mit Beginn der Impfungen. Themen wie Kurzarbeit, Homeoffice und Homeschooling werden erstmalig sichtbar. Der Begriff „Quarantäne“ wird überwiegend zu Krisenbeginn diskutiert, lebt aber auch in der Sommerurlaubszeit 2020 sowie im darauffolgenden Herbst mit der Debatte

um Schulschließungen immer wieder auf.

Beratungsstellen konnten phasenweise ihre Zielgruppen kaum erreichen. So kam in vielen Bereichen neben Mail- und Videoberatung zunächst vor allem das Telefon als Ersatzmedium zum Einsatz. In einer bundesweiten Umfrage in einem Verband der Schwangerschaftsberatung zeigte sich, dass die notgedrungen vertiefte Beschäftigung mit alternativen Beratungsformaten zu einem sehr differenzierten Bild der Eignung der verschiedenen digitalen Beratungsmethoden führte. Die Videoberatung stellte sich hierbei als alternatives Angebot für besonders geeignet heraus.

Insofern spüren wir am Institut die vielfältigen Auswirkungen der Pandemie und haben Gelegenheit, Auswirkungen in der psychosozialen Beratungslandschaft wissenschaftlich zu begleiten. Wir hoffen, dass die starken Digitalisierungsimpulse aus der Zeit der Krise zu einer langfristigen und nachhaltigen Weiterentwicklung der psychosozialen Onlineberatung führen.

# Weiterbildung

Der Bedarf an qualifizierten Fort- und Weiterbildungsangeboten in der Onlineberatung ist nach wie vor groß. Viele Einrichtungen und Beratungsstellen haben in den vergangenen Monaten ihr Beratungsangebot verstärkt in den digitalen Raum verlagert oder nutzen Onlineberatungsmöglichkeiten als Ergänzung zur klassischen Präsenzberatung.

Das Qualifizierungsangebot des Instituts für E-Beratung bietet in Form von reinen Online-Seminarveranstaltungen ein breites Spektrum an Möglichkeiten: Von der Mail- über die Chat- und Messengerberatung bis hin zur aktuell stark gefragten Videoberatung bieten wir verschiedene Qualifizierungs-Level an. Als offenes Seminarangebot oder In-House-Schulung können unterschiedliche Themen- und Kursformate gebucht werden.



Weiterbildungs-Team:  
Sylvia Engels, Anastasia Lisunova, Madlen Krause, Yasmin Weber

# Projekte und Evaluation

Der Bereich Forschungs- und Entwicklungsprojekte in Kooperation mit Praxispartnern aus der psychosozialen Beratung wächst beständig am Institut, ebenso wie die Zahl der wissenschaftlichen Evaluationen.

## Wissenschaftliche Evaluation

Das Institut für E-Beratung besitzt eine ausgezeichnete Expertise bei der Erstellung wissenschaftlicher Erhebungen. Quantitative Erhebungsinstrumente, die reliabel und valide die Sachverhalte zu psychosozialen Themen erheben, stellen sicher, dass die Befragten mit möglichst wenig Verfälschungstendenzen antworten. Ebenso sind unterschiedliche qualitative Verfahren und ihre systematische Auswertung Kernkompetenzen im interdisziplinären Team des E-Beratungsinstituts.

Eine fachgerechte Verschränkung der Ergebnisse aus Befragungen mit unserer breiten fachlichen Expertise sowie die Ableitung relevanter Handlungsempfehlungen kennzeichnen unseren Evaluationsansatz. Seit kurzem haben wir unser Repertoire um KI-basierte Verfahren zur computergestützten Analyse von Texten erweitert, die in aktuellen Projekten innovative Perspektiven auf die Fragestellungen ermöglichen.

Das Institut für E-Beratung begleitet aktuell folgende Projekte evaluierend:



Team: Marion Bradl, Julisha Dierks, Mara Stieler

# HeLB

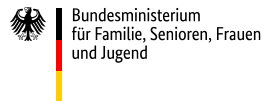
Ist Onlineberatung für Frauen in ländlichen Regionen einfacher realisierbar als Präsenzberatung? Sind digitale Beratungsformate für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen besser geeignet? Welche Formen der Beratung eignen sich für schwer erreichbare Zielgruppen der Schwangerschaftsberatung? Diesen Fragen geht das Modellprojekt HeLB des donum vitae Bundesverbandes nach. Im Rahmen des Projektes, gefördert vom Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ), erproben die HeLB-Beraterinnen aufsuchende und digitale Formate und transferieren die Ergebnisse in den Gesamtverband. Das Institut für E-Beratung ist seit 2019 und bis 2022 mit der Durchführung der wissenschaftlichen Begleitforschung des Modellprojektes durch den "donum vitae"- Bundesverband beauftragt.



Im Auftrag von:



Gefördert durch:



# Digital Immigrants

Der Digitalisierungsschub des letzten Jahres hat gezeigt, dass Menschen v.a. aus strukturell benachteiligten Bevölkerungsgruppen auf dem Weg von der analogen zur digitalen (Lern-)Welt oftmals abgehängt werden – so auch Menschen mit Zuwanderungsgeschichte. Mit dem Projekt „Digital Immigrants – digitale Grundbildung für sozial benachteiligte Familien mit Migrationshintergrund“ stellt sich das Bildungsbüro der Stadt Nürnberg genau dieser Herausforderung und sucht nachhaltige Lösungen. Das dreijährige Modellprojekt wird in Kooperation mit der Stiftung Sozialidee und dem Medienzentrum Parabol durchgeführt und vom Bundesministerium des Inneren, für Bau und Heimat (BMI) gefördert. Das Institut für E-Beratung übernimmt in der Projektlaufzeit von 2020 bis 2023 die wissenschaftliche Begleitforschung.



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

# Empowering Learning

Ziel des Vorhabens ist die Entwicklung eines intelligenten Lern-Systems, das Menschen unkompliziert zu der berufsbezogenen Weiterbildung führt, die sie wollen bzw. brauchen. Eine fortlaufende Analyse des Nutzer\*innenverhaltens durch KI ermöglicht das Angebot individueller Lernwege in Form von adaptiv gewählten Micro-Learning-Einheiten. Damit soll der Lernerfolg auf eine qualitativ höhere Stufe gehoben werden. Um diese Ziele erfolgreich umsetzen zu können, bildete sich ein interdisziplinärer Projektverbund in Kooperation mit der Zentralstelle für Berufsbildung, der TU Dresden sowie KOMPASS, Qualitus GmbH, IFH Köln, der Bundesfachschule des Lebensmittelhandels, BZT und BZH. Gefördert wird das Projekt von 2021 bis 2024 durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF).

**Begleitende  
Evaluation für  
Empowering  
Learning**



# Begleitforschung zu Streetwork im Netz

Streetwork im Netz ist aufsuchende Soziale Arbeit in Internetforen und über Social Media-Kanäle mit Beratungsmöglichkeit in einem geschützten, virtuellen Raum. Die Zielgruppen sind Jugendliche und junge Erwachsene mit psychosozialen Schwierigkeiten und Suchtmittelkonsum. Das Ziel ist, junge Menschen möglichst frühzeitig sowohl präventiv, als auch intervenierend zu erreichen. Die Begleitforschung geht der Frage nach, welche Wirkung die verschiedenen Maßnahmen von ConAction im digitalen Beratungsformat haben und versucht, eine Einschätzung der Passgenauigkeit aufsuchender Sozialer Arbeit in den digitalen Kommunikationsforen zu geben. Die Erkenntnisse sollen als Empfehlungsgrundlage für zukünftige Maßnahmen digitaler aufsuchender Arbeit dienen. Das Projekt wird von 2021 bis 2023 durch das Bundesministerium für Gesundheit gefördert.

**Streetwork  
im Netz**  
Begleitende Evaluation  
von ConAction



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages





# Forschungsprojekte KI und Soziale Arbeit

KI verändert die Praxis der Sozialen Arbeit. In der Lebenswelt der Klient\*innen ist sie bereits voll angekommen. Verschiedene Forschungsprojekte am Institut für E-Beratung beschäftigen sich mit dem Einsatz von KI. Im Projekt Computergestützte Analyse Sozialwissenschaftlicher Texte (CASoTex) wurde ein KI gestütztes Evaluationsinstrument für vielfältigen Einsatz entwickelt. Zwei interdisziplinäre Forschungsteams arbeiten an der Entwicklung einer digitalen, natürlichsprachlichen Assistenz innerhalb des Projekts „DiA“, das noch bis Ende 2021 läuft und seit 2021 im Projekt „Interactive Artificial Intelligence“ (IAI). Projektinhalt ist hierbei der Aufbau eines prototypischen Chatbots zur niederschweligen Interaktion mit Jugendlichen zu schambesetzten Themen.

Von 2020 bis 2022 entwickelt das Institut für E-Beratung einen Kurs zum Thema „KI und Soziale Arbeit“ im Rahmen von nicht-curricularen, offenen Online-Kursen (Open vhb- Kurse), die für alle interessierten Praktiker\*innen und Studierende der Sozialen Arbeit zugänglich sind. Die Teilnahme ist kostenfrei und ab 2022 an der Virtuellen Hochschule Bayern möglich. Anfang 2021 kam das mit einer Promotionsstelle verbundene Projekt „KAIMO“ mit der Frage, ob ein Algorithmus im Konflikt moralisch kalkulieren könnte, hinzu. Das jüngste Projekt „Empowering Learning“ befasst sich mit dem Versuch einer Ermöglichung adaptiven Lernens in der beruflichen Weiterbildung.



Team: Jennifer Burghardt, Philipp Jäger, Dagmar Kiener, Aleksandra Poltermann

# Projekt Smart Hospital

Hier verschmilzt künstliche Intelligenz mit digitaler Beratung zur Prädiktion eines spontanen Steinabganges von Patient\*innen mit Koliken bei Harnleitersteinen. Im Rahmen der Denkfabrik „Smart Hospital“ kooperieren das Klinikum Nürnberg und das Institut für E-Beratung.

Ziel des Projektes ist es, mit Hilfe der Onlineberatung und integrierter künstlicher Intelligenz vorherzusagen, ob ein\*e Patient\*in mit Harnleitersteinen diese spontan verliert, oder ob hierfür ein Eingriff erforderlich wäre. Die Förderung übernimmt hierbei von 2021 bis 2022 das Leonardo-Zentrum.

Gefördert im Rahmen der Sonderausschreibung Denkfabrik „Smart Hospital“

**LEONARDO**

Zentrum für  
Kreativität und  
Innovation

**Klinikum Nürnberg**  
*Wir sind für Sie da!*

**Smart  
Hospital**  
Ambulante  
Onlinebegleitung bei  
Harnleitersteinen



# KI und Soziale Arbeit

Das Institut für E-Beratung bietet ab nächstem Jahr ein offenes Kursangebot zum Thema Künstliche Intelligenz und Soziale Arbeit für alle praktizierenden Sozialarbeiter\*innen und Studierenden der Sozialen Arbeit an. Kursstart ist März 2022 an der virtuellen Hochschule Bayern (vhb). 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. Der Kurs wird durch die vhb seit 2020 und bis 2022 gefördert.

Gefördert durch:



**Kurs**  
**KI**  
und Soziale Arbeit



# Interactive Artificial Intelligence

Das Projekt beinhaltet den prototypischen Aufbau eines Chatbots, der mit den Nutzenden zu schwierigen und schambesetzten Themen niederschwellig interagieren soll, indem er den jeweiligen Gesprächsverlauf in Echtzeit analysiert und sein Antwortverhalten an die individuellen Spezifika der Ratsuchenden ausrichtet. Das Projekt ist eine interdisziplinäre Zusammenarbeit der Fakultäten Sozial- und Betriebswirtschaft, Elektro-, Feinwerk- und Informationstechnik. Die Förderung übernimmt das Leonardo-Zentrum für den Zeitraum 2021 bis 2022.

Gefördert durch:

**LEONARDO**  
Zentrum für  
Kreativität und  
Innovation



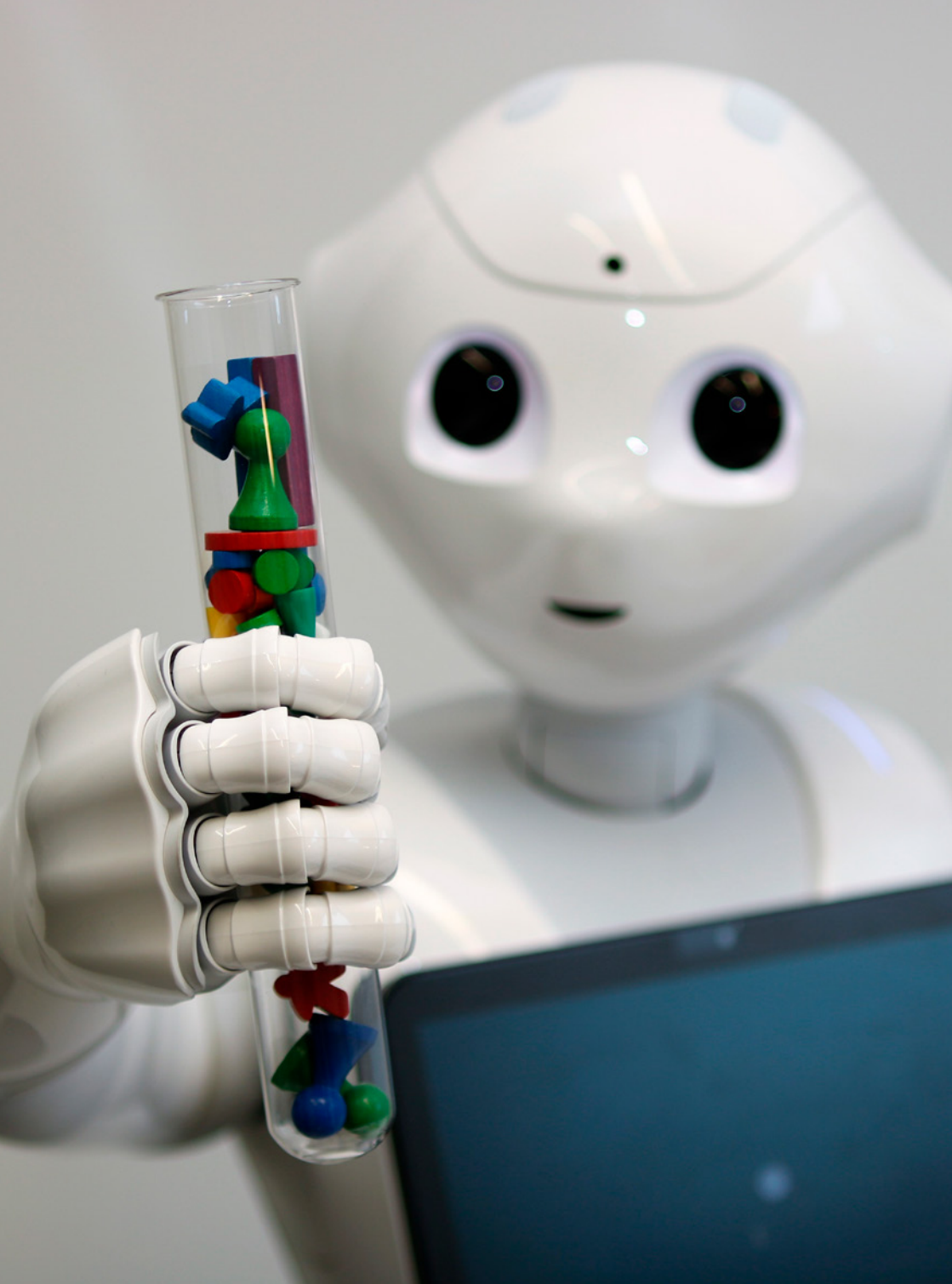
# Kann ein Algorithmus im Konflikt moralisch kalkulieren?

Kann ein Algorithmus im Konflikt moralisch kalkulieren? Am Beispiel der Anforderungen an Jugendämter bei der Einschätzung von Kindeswohlgefährdung analysiert das explorative Projekt, ob und inwieweit normative Kriterien in Algorithmen übersetzt und damit Entscheidungsprozesse digital unterstützt werden können. Ein Kooperationsprojekt zwischen der Hochschule für Philosophie in München, der Fakultät (Wirtschafts-)Informatik der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Würzburg/Schweinfurt und des E-Beratungsinstituts der TH Nürnberg, gefördert vom Institut der Bayerischen Akademie der Wissenschaften und dem Bayerischen Forschungsinstitut für Digitale Transformation (bidt) seit 2021 bis 2023.

Gefördert durch:

**bidt** Bayerisches Forschungsinstitut  
für Digitale Transformation  
EIN INSTITUT DER BAYERISCHEN AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN





# Forschungs- und Entwicklungsprojekte

In verschiedenen Praxisforschungsprojekten werden moderne Beratungsstrukturen in sehr unterschiedlichen Feldern entwickelt, getestet und evaluiert.



Team: Monika Feil, Max Höllen, Lukas Retzer, Jean-Pierre Widerhold,

Im Projekt SIWo: Marco Heinrich, Tanja Holzmeier, Katrin Proschek

# Spiel-Design-Elemente

Das Projekt dient als Basis für eine Innovationsplattform zur Entwicklung sozialer Technologien. Das Projekt knüpft an die Ergebnisse des Projekts „Empirische Analyse motivierender Spielelemente“ (EMPAMOS) an, indem es Strukturen für einen kommerziellen Wissenstransfer in die Praxis schafft, der die Basis für eine neue Form der anwendungsorientierten Begleitforschung darstellt und gleichzeitig diese Forschung finanziert. Beteiligte sind: Prof. Dr. Thomas Voit (Informatik), Prof. Dr. Laila Hofmann (Betriebswirtschaftslehre), Prof. Dr. Robert Lehmann (Sozialwissenschaften), sowie Dr. Thomas Bröker, Dr. Benjamin Zinger (Hochschuldidaktik & -entwicklung). Das Leonardo-Zentrum ist hier von 2021 bis 2022 der Förderer.

Gefördert durch:

**LEONARDO**

Zentrum für  
Kreativität und  
Innovation

**Spiel  
Design  
Elemente**



Veröffentlichung

Voit, Thomas & Lehmann, Robert (2020): Spielerisch Motivation erzeugen. neue caritas, 16, S. 26–29.

# Smart Inklusion für Wohnungslose

Die materiellen, kulturellen, sozialen und politischen Möglichkeiten der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben 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 dieser Zielgruppe 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.

**SIWo**  
Smart Inklusion für  
Wohnungslose



Veröffentlichung

Sowa, Frank; Rösch, Benedikt; Holzmeyer, Tanja; Neberich, Marcel; Opferkuch, Frank; Proschek, Katrin et al. (2020): Digitalisierung für alle? Zur Auswirkung digitaler Angebote auf Teilhabechancen von Wohnungslosen. Soz Passagen, 87 (3), S. 365. doi: 10.1007/s12592-020-00338-1

# Schlafberatung Online

„Schlafberatung Online zur Prävention von Schlafstörungen“: 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. Gefördert wird das Projekt seit 2019 bis 2023 vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF).



# Weiterbildung zur Prävention von Schlafstörungen

Im Rahmen des Projektes „Gesund bleiben im Schichtdienst“ entstand außerdem eine neue Weiterbildung: „Schlafberatung Online zur Prävention von Schlafstörungen“. Unter der Schirmherrschaft der Deutschen Gesellschaft für Schlafforschung und Schlafmedizin (DGSM) bietet ein interdisziplinäres Team von Expert\*innen aus Medizin, Psychologie und psychosozialer Beratung die bislang im deutschsprachigen Raum einzigartige Weiterbildung in Form von E-Learning an. Weitere Infos finden Sie unter [www.e-schlafberatung.de](http://www.e-schlafberatung.de).



In Kooperation mit:



Veröffentlichungen

Retzer, Lukas; Reindl, Richard; Zauter, Sigrid & Richter, Knežinja (2021): Bevorzugen Frauen Face-to-Face-Beratung bei Insomnie? *Somnologie – Schlafforschung und Schlafmedizin*, 25(2), S. 151–154. DOI: 10.1159/000507573 .

Richter, K., Zauter, S., Peter, L., Feil, M., Lehmann, R. & Reindl, R. (2020). "Digital Social Work in big companies: Online Consulting of Shift worker with sleep Problems". In M.G. Mitev (Hrsg.), *Book of Abstracts - International Week: Innovation in humanities and social sciences* 17.Feb. - 21.Feb 2020, Skopje (S. 17–18). Skopje: Faculty of Philosophy, Ss. Cyril and Methodius, Skopje.



# TriN & TriN+

TriN: Die Beratungsstelle für Genesungsbegleitende startete zeitgleich mit der aufkommenden COVID-19-Pandemie am 20.02.2020 und bot zeitgemäße Möglichkeiten der Onlinekommunikation in Form von Austausch und Beratung mit zielgruppenspezifischen Informationen für Genesungsbegleiter\*innen, Angehörige, Trainer\*innen und Arbeitgeber\*innen. Vor allem die Stellenbörse des Projekts entwickelte sich zum Zentrum der Wissens- und Beratungsplattform.

TriN+: Im Fortsetzungsprojekt wird noch einmal ein spezieller Fokus auf die Optimierung der Stellenbörse gelegt. Hier kooperieren die Robert-Kümmert-Akademie mit dem Verein für Soziale Inklusion, EX-IN Deutschland und das E-Beratungsinstitut. Es soll eine kontinuierliche EX-IN Akademie entstehen, um die begonnene Arbeit nachhaltig auszubauen. Die Förderung seit 2018 bis 2022 wird hier vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gestellt.



## Genesungsbegleitung

# TriN

### Dialog im Netz



#### Veröffentlichungen

Baatz-Kolbe, Christel & Zauter, Sigrid (2021): Dialog im Netz – Aufbau einer bundesweiten Online-Beratungsplattform: Chancen für Vernetzung und Verbreitung rund um das Thema Genesungsbegleitung in der psychosozialen Onlineberatung. In: Carolin Freier; Joachim König; Arne Manzeschke & Barbara Städtler-Mach (Hrsg): Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Wiesbaden: Springer Verlag.

Zauter Sigrid, Poltermann Aleksandra (i.E.): Evaluation der Online- Beratung im Projekt Dialog im Netz (TriN)

# DiA

Erst kürzlich wurde das Projekt der digitalen Assistenz, ein Kooperationsprojekt zwischen Prof. Jens Albrecht aus der Fakultät Informatik und Prof. Robert Lehmann aus der Fakultät Sozialwissenschaften, abgeschlossen. Ziel des Projekts war die prototypische Entwicklung eines lernfähigen Chatbots für die psychosoziale Beratung. Dabei wurde insbesondere die Frage untersucht, wie aufwändig es ist, einen KI-basierten Chatbot ausschließlich mit Open-Source-Technologie zu entwickeln. Insgesamt kann festgehalten werden, dass das Thema Chatbot aus der Sicht der psychosozialen Arbeit über ein großes Potenzial verfügt. Zukünftige Studien sollten sich vor allem auf die Vereinfachung der Pflege des Chatbots konzentrieren, um damit ein langes Leben des Chatbots mit stetiger Verbesserung der Wissensbasis sowie der Antwortperformance anzustreben. Gefördert wurde das Projekt von 2019-2021 durch die Städtler Stiftung.

#### Gefördert durch:



## STÄDTLER STIFTUNG



#### Veröffentlichungen

Albrecht, Jens; Lehmann, Robert & Zauter, Sigrid (2021): Digitale Assistenz in der psychosozialen Beratung. Projekt-Abschlussbericht. DOI: 10.34646/thn/ohmdok-779.



# Impressum & Kontakt

## Redaktion

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

Danke auch an das gesamte Team des  
E-Beratungsinstituts und die studentischen  
Mitarbeiterinnen Carolyn Haberkern,  
Susanne Kempinger und Yuli Zimen


## Gestaltung

Pascal Oswald  
(Student der Fakultät Design)

## Kontakt

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

Telefon: +49 911 5880-2580  
E-Mail: [info@e-beratungsinstitut.de](mailto:info@e-beratungsinstitut.de)



Save the date:  
15. Fachforum Onlineberatung  
am 19. und 20. September 2022

Wir freuen uns auf Sie!





TECHNISCHE HOCHSCHULE NÜRNBERG  
INSTITUT FÜR E-BERATUNG

FACH FORUM  Online  
Beratung

