



# **Digitalisierung als Flexibilisierung**

Konzepte für die Beratung

Fachtagung

Fulda

23.–24. März 2022

Texte zum Programm

# Vorträge

Prof. Dr. Mathias Berg

## **Digitale Lebenswelten – digitale Beratung?**

Eine Standortbestimmung der Erziehungsberatung!

Die Digitalisierung ist in zahlreichen gesellschaftlichen Bereichen weit vorangeschritten. Nicht nur im Berufsleben, auch im Alltag von Familien, insbesondere von Kindern und Jugendlichen, scheinen die Grenzen zwischen digitaler und analoger Welt an Konturierung zu verlieren. Digitalität kann als ein Kennzeichen des post-modernen Menschen verstanden werden: Aufwachsen findet dabei heute nicht mehr mit, sondern im digitalen Medium statt. Beratung im Allgemeinen und Erziehungsberatung im Besonderen als Teile gesellschaftlicher Funktionssysteme sind von dieser Transformation nicht ausgenommen. Doch wie kann und muss sich Beratung von Eltern, Kindern und Jugendlichen im digitalen Zeitalter aufstellen, um in den veränderten Lebens- und Familienwelten Relevanz zu besitzen? In thesenhafter Zuspitzung versucht der Vortrag hier eine kritische Standortbestimmung der Erziehungsberatung zwischen Digitalisierung und Digitalität.

Matt Bristow

## **Blended Counseling: Erfahrungen aus dem Ausland**

Bekanntlich hat Deutschland einen gewissen Nachholbedarf gegenüber dem digitalen Fortschritt einiger europäischen Nachbarn, aber auch hierzulande gibt es eine Vielzahl innovativer Ansätze. Gleichwohl lohnt es sich, über den deutschen Tellerrand hinauszuschauen und einige der Ideen und Entwicklungen in anderen Ländern zu entdecken. Schon bevor die Pandemie uns zwang, unsere Arbeitsweise zu überdenken, gab es viele psychosoziale Fachkräfte, deren Arbeit nicht nur in traditionellen Beratungskontexten stattfand. In diesem Vortrag wird eine Reihe verschiedener praktischer und theoretischer Ansätze für die beratende Tätigkeit außerhalb des Beratungsraums untersucht, dabei werden nicht nur akademische Quellen, sondern auch die „graue Literatur“ (einschließlich beruflicher Richtlinien und Standards) und Online-Ressourcen berücksichtigt.

Rüdiger Dreier

## **Blended Counseling: Aufbau und Nutzung hybrider Beratung**

Der Vortrag beschreibt den (nicht immer leichten) Weg der Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche der Caritas Münster, die 2019 durch die systematische Kombination von analogen und digitalen Settings erfolgreich Blended Counseling eingeführt hat. Der Vortrag zeigt auf, welche Herausforderungen aus Organisations-, Mitarbeitenden- und Zielgruppenperspektive zu lösen waren (und teilweise auch noch zu lösen sind), wie wichtig auch die Auffindbarkeit der Beratungsangebote im Netz ist, wie sich seit der Einführung der Beratungsalltag der Mitarbeitenden verändert hat, warum sogenannte Early Adopters bis heute so wichtig für den Erfolg von Blended Counseling sind und warum Blended Counseling die Kinder, Jugendlichen und Familien in ihren Lebenswelten so gut abholt. Ein Blick in die Zukunft der hybriden Beratung rundet den Vortrag ab.

Prof. Dr. Nadia Kutscher  
**Ethische Fragen und Herausforderungen  
der Digitalisierung**

Im Zusammenhang mit digitalen Beratungsformaten stellen sich für Fachkräfte verschiedene Fragen, die ethische Abwägung erfordern. Der Beitrag beleuchtet verschiedene Herausforderungen in diesem Zusammenhang und diskutiert Handlungsansätze, die sich daraus ergeben.

## **Arbeitsgruppen**

M1 Dr. Bernhard Kühnl, Frank Opderbeck  
**Getrennt – Gemeinsam:  
Eine App hilft beraten**

Kann eine Handy-App Beratung zu Umgang und Sorgerecht unterstützen?

Die Landesarbeitsgemeinschaft für Erziehungsberatung Bayern ist Herausgeberin einer App, die getrennten Eltern eine zusätzliche Form des Austausches anbietet. Kalender, Chat und Dokumentencenter sind dort hinterlegt. Wir möchten Ihnen einen Einblick in die Entwicklung, Umsetzung und Bedienung dieser App geben, Möglichkeiten des Einsatzes innerhalb der Beratung aufzeigen, sowie zukünftige inhaltliche Erweiterungen mit Ihnen diskutieren. Hilfreich für den Besuch dieser Arbeitsgruppe wäre, wenn Sie die App bereits kennen.



QR-Code zum Download der App.

M2 Matt Bristow  
**Apps, Tools, Tipps und Tricks für die  
Videoberatung**

Worin unterscheidet sich die Videoberatung von einem persönlichen Gespräch oder einem Telefonat? Für viele Beratungsfachkräfte ist diese Form der Beratung aufgrund von Lockdowns und Kontaktbeschränkungen aus der Not heraus entstanden und stellt eine relativ neue und manchmal herausfordernde Arbeitsweise dar. Nichtsdestoweniger hat die Videoberatung jenseits von Ebbe und Flut pandemischer Wellen auch Vorteile gegenüber der Präsenzberatung. In einer zunehmend digitalisierten Gesellschaft ist mit einer wachsenden Erwartung von Ratsuchenden an flexible, digitale Zugangswege zur Erziehungsberatung zu rechnen.

In dieser praxisorientierten Arbeitsgruppe werden wir nicht nur unsere Erfahrungen, Hoffnungen und Sorgen in Hinblick auf die Videoberatung miteinander teilen, sondern auch praktische Tipps und Tricks für den (Video-)Beratungsalltag. In der Gruppe werden sowohl praktische Überlegungen (z. B. Kamerawinkel, Beleuchtung, Bildschirmteilung) als auch Beziehungsaspekte behandelt. (Z. B.: Wie heißen wir Ratsuchende im digitalen „Raum“ willkommen? Wie gehen wir mit mangelndem Blickkontakt um?) Mit praktischem Werkzeug und kreativen Impulsen aus dieser Arbeitsgruppe sind Sie einem souveränen und professionellen Auftritt vor der Webkamera einen großen Schritt näher.

### M3 Felix Braun

## **Technisch-organisatorischer Aufbau eines Blended-Counseling-Konzepts**

Das Schlagwort Blended Counseling hat unter corona-pandemischen Bedingungen Hochkonjunktur. Akut und auch jenseits der Pandemie stellen sich einige kritische Fragen nach der Umsetzbarkeit des Konzeptes: Widerspricht dieses Beraten in unterschiedlichen Formen nicht den Grundsätzen humanistischer/therapeutischer Arbeit? Schafft dies nicht zu viel Distanz innerhalb der Beratung? Und was bedeutet die Umsetzung für die Kolleginnen und Kollegen und die Beratungsstelle? Sitzen die Fachkräfte nur noch zu Hause? Braucht jede/r immer das modernste EDV-Equipment? Wie wird dieses gewartet, bedient, finanziert, vernetzt? Wie gehen wir Berater/innen mit dieser Form von „New Work“ um? Und kann ich mich von der ganzen Elektronik abgrenzen? Und haben wir überhaupt noch einen eigenen Arbeitsplatz oder Beratungsraum, denn wer weiß, was dann noch alles kommt....

In diesem Workshop wollen wir uns den obigen kritischen Fragen stellen und erarbeiten, was es heißt, ein Blended-Counseling-Konzept technisch und organisatorisch aufzubauen und was dies für unsere Mitarbeiter/innen bedeutet.

### M4 Prof. Dr. Mathias Berg, Maik Sawatzki

## **Instagram, Messenger, Podcasts und Co.**

### Digitale Zugänge in der Praxis

Das Leben der Adressatinnen und Adressaten der Erziehungs- und Familienberatung spielt sich heute ebenso in digitalen wie in analogen Räumen ab. Digital kompetente Beratungsfachkräfte und Beratungsstellen sind in vielen Fällen gefordert. Doch was benötigen diese, um heute mit Familien, Kindern und Jugendlichen „in beiden Welten“ hilfreich in Kontakt zu kommen? Welche Zugänge können genutzt werden, um Ratsuchende zu erreichen, welche Methoden bieten sich an? In dieser Arbeitsgruppe sollen neben einigen Dos und Donts der professionellen Online-Beratung Möglichkeiten und Grenzen von digitalen Formaten wie Sozialen Netzwerken (z.B. Instagram), Messenger-Apps oder Podcasts für die Familienberatung erschlossen werden. Dabei wird auch der gegenseitige Erfahrungsaustausch innerhalb der Gruppe im Fokus stehen.

## M5 Susanne Bisterfeld

### **Prävention digital: Online-Elternkurse und -Elternabende**

*Kein Kind zurücklassen – ein Elternonlinekurs zur Stärkung der Erziehungskompetenz:* Schon vor der Corona- Pandemie haben wir eine Idee verwirklicht, die uns bestärkt durch die tägliche Erziehungsberatung schon seit einigen Jahren beschäftigte: Kann es nicht auch möglich sein, Erziehungsinhalte und -kompetenzen digital zu vermitteln, um so noch mehr Eltern erreichen und stärken zu können, als „nur“ durch die Beratung in akuten Problemsituationen? Die Idee hinter diesem digitalen Elternkurs war klar umrissen: Wir wollten nicht nur einseitig theoretischen Input vermitteln, sondern vielmehr durch Gedankenanstöße, Fragestellungen bis hin zu kleinen digitalen Aufgaben und Spielen die eigene Reflexion von Eltern anregen, damit sie zu eigenen Einschätzungen und Lösungsideen im Umgang mit ihrem Kind kommen können. Dabei wurde uns in der Entwicklung der Kurse deutlich, dass wir sie an bestimmte Lebenssituationen mit Kindern unterschiedlichen Alters anpassen mussten. So entstanden im Laufe einer vierjährigen Projektförderung Onlinekurse für Eltern von Babys, Kleinkindern, Kindergartenkindern, Grundschulkindern und Teenagern, sowohl in deutscher als auch türkischer Sprache, die nun auch bundesweit genutzt werden dürfen. Wie lebensnah, praktisch, spielerisch und lösungsorientiert die Kurse ausgerichtet sind, davon können Sie sich in dem ersten Teil dieses Workshops überzeugen.

Im zweiten Teil werden Sie die digitalen Elternabende kennenlernen, die in der Coronapandemie entstanden sind, aber auf Wunsch der Eltern weiterhin ein wesentlicher Bestandteil unserer präventiven Arbeit bleiben werden. Es ist häufig für Eltern, Mütter, aber auch Väter, einfacher, aus ihrem Zuhause heraus an einem interessanten Thema digital teilzunehmen, wenn die Kinder im Bett sind, ohne Babysitter und lange Anfahrtszeiten. So können wir auch in diesem Bereich der präventiven Arbeit eine breitere Eltern- Öffentlichkeit erreichen. Wie und mit welchen einfachen Mitteln man einen Elternabend online gestalten und anbieten kann, darüber können Sie einiges in diesem Workshop erfahren und sich mit anderen Fachkräften austauschen.

## M6 Ulric Ritzer-Sachs

### **Schriftbasierte Onlineberatung im Eltern-Chat**

*Trennungs- und Scheidungsberatung per Chat:* Wie ist es möglich, mit Menschen zu arbeiten, die nicht in einem Raum sein können oder es nicht sein wollen? Wie können sich Eltern einigen, ohne dass eine nonverbale Kommunikation stattfindet oder eine Versöhnung vorausgeht? Was ist bei einer Chatberatung zu beachten? Welche Unterschiede gibt es zur Beratung vor Ort? Dazu gibt es einige theoretische Überlegungen und viel Praxis. Fallbeispiele sind sehr willkommen.

## D1 Annagreta König Dansokho

### **Therapie und Beratung per Video: Ergänzung oder Ersatz von Face-to-Face?**

Die Frage, ob digitale Beratungsformate den Vor-Ort-Formaten den Rang ablaufen, ist so alt wie die digitale Beratung selbst. Die Pandemie hat hinsichtlich digitaler Beratungsformate eine Trendwende gebracht: Nun ist nicht mehr die Frage, ob digital beraten, sondern es gilt zu differenzieren, für welche Zielgruppen und für

welche Anlässe digitale Formate indiziert sein könnten. Wie in der Vor-Ort-Beratung bzw. -Psychotherapie spielt die Kontaktgestaltung die entscheidende Rolle für das Gelingen des beraterischen Prozesses. Deshalb werden in dem Workshop Möglichkeiten und Grenzen der digitalen Beziehungsgestaltung beleuchtet und die Psychodynamik digitaler Beratungsprozesse in den Blick genommen.

## D2 Rüdiger Dreier

### **Analoge Methoden in der digitalen Beratung**

In der Präsenzberatung können Berater/innen auf eine Vielzahl Methoden zurückgreifen. Das Familienbrett steht im Regal, die Emotionskarten liegen in der Schublade. Aber wie können die Methoden in der digitalen Beratung eingesetzt werden? Welche Methoden sind gut übertragbar, welche eher nicht? Welche digitalen Werkzeuge können den Einsatz von Methoden unterstützen? Und welche technische Ausstattung ist sinnvoll, damit kreativen Methoden digital erfolgreich eingesetzt werden können? Alle unterstützende Tools, die vorgestellt werden, sind DSGVO-konform. Am Ende des Workshops haben die Teilnehmenden Ideen, welche Methoden sie gut in der Videoberatung einsetzen können.

## D3 Dr. Claudia Goertz

### **Weiter gehen: Flexibilisierung durch Beratungsspaziergänge**

Während der Kontakteinschränkungen in der Corona-Pandemie haben viele Erziehungsberater\*innen Beratungsspaziergänge als Präsenzalternative zum Telefonieren oder Videoberatung angeboten und konnten mit dieser Methode Erfahrungen sammeln. Das „Walk & Talk“-Setting hat sich als wirksame und bereichernde Ergänzung im Beratungsprozess erwiesen, die viele Kolleg\*innen weiterhin nutzen möchten. In der Arbeitsgruppe werden die Vorteile und die Herausforderungen bei diesem Beratungssetting näher betrachtet, die Bedingungen, die es zu beachten gilt, sowie Raum für Erfahrungsaustausch sein. Mit welchen Klient\*innen bieten sich Beratungsspaziergänge an? Welche Konstellationen sind zu vermeiden? Welche therapeutischen Methoden eignen sich auch für Anwendung im Freien? Welche Bedingungen sind von den Berater\*innen zu beachten oder auch mit den Klient\*innen vorab zu klären? Welche Voraussetzungen hinsichtlich des Datenschutzes und anderer Formalia sind zu erfüllen? Welche positiven Wirkungen sind von Spaziergängen mit Klient\*innen zu erwarten?

## D4 Christine Sutara, Dorothea Jung

### **Digitale Teamprozesse**

Wie können Teamprozesse auf digitalem Wege so gestaltet werden, dass eine tragfähige Basis für die Zusammenarbeit aller Beteiligten gelingt? Seit fast 20 Jahren bietet ein standortverteiltes Team aus gut 100 Beraterinnen und Beratern über das Portal der bke-Onlineberatung professionelle Beratung und Begleitung für Rat-suchende an. Die Verteilung der Mitwirkenden auf alle 16 Bundesländer erfordert die enge Zusammenarbeit über digitale Kommunikationswege. Ein fundierter fachlicher Austausch, hohe Professionalität und eine wertschätzende Kollegialität sind unerlässlich. Am Beispiel der bke-Onlineberatung werden notwendige Voraussetzungen und wichtige Eckpunkte für digitale Teamprozesse aufgezeigt. Im

Workshop wollen wir gemeinsam Perspektiven für die Teamarbeit der Zukunft entwickeln.

## D5 Ines Enge

### **Mailberatung in der Vor-Ort-Beratung**

Corona hat die Nutzung der digitalen Medien verstärkt in die realen Beratungsstellen gebracht. Eine besondere Form ist die Mailberatung, nutzbar für Eltern und Jugendliche. In dem Workshop werden zunächst Grundlagen der Mailberatung angeschaut. Wie sieht es aus, wenn eine schriftliche Anfrage einer Klientin/eines Klienten kommt? Wie gestaltet sich ein Prozess des Lesens und Schreibens ohne direkte Kommunikation mit den Ratsuchenden? Wie gelingt uns als Berater/innen, einen gelingenden Kontakt zu schaffen? Es geht hier um das Erkennen der Anliegen, des Auftrags, den Umgang mit der zeitversetzten Antwort. In welcher Situation befand sich der/die Ratsuchende als die Anfrage geschrieben wurde? Ein zweiter Punkt wird sein, wie sich diese Form der Beratung in den Alltag der Vor-Ort-Beratung integrieren lässt. Welche Möglichkeiten und Grenzen hat die Mailberatung? Durch praktische Übungen werden die Teilnehmer/innen selbst die Möglichkeit haben, Erfahrungen mit dieser Beratungsform zu machen. Theoretische Grundlagen sind das Vier-Folien-Konzept von Knatz/Dodier und Prozessmodelle für schriftbasierte Onlineberatung von Gerhard Hintenberger

## D6 Susanne Bisterfeld

### **Gruppenarbeit per Video**

Die Coronapandemie hat auch die Beratungsstellen herausgefordert, sich Gedanken darüber zu machen, wie die Angebote von Beratung und Prävention unter den erschwerten Bedingungen weiterhin aufrecht erhalten bleiben konnten. Viele Beratungsstellen haben sich dadurch den digitalen Medien geöffnet und damit ganz unterschiedliche Erfahrungen gemacht. Auch wir haben unsere Erfahrungen nicht nur in der digitalen Einzelberatung, sondern vor allem auch bei Gruppenangeboten ausgebaut. So haben wir im Rahmen unserer Präventionsarbeit unsere Angebotspalette um die Form von Videoangeboten erweitert und sowohl Elternabende, Schulungen für Erzieher/innen, Präventionsveranstaltungen für Schüler/innen, Team- und Fallbesprechungen als auch Supervisionen per Video angeboten und durchgeführt. Dabei haben wir versucht, unserem Anspruch an eine abwechslungsreiche und methodisch ansprechende Arbeit gerecht zu werden. So haben wir uns nach und nach kreative Methoden angeeignet oder entwickelt, die dafür geeignet sind, sie auch digital per Video nutzen zu können.

In diesem Workshop wird es nun darum gehen, sich gemeinsam die Bedingungen anzuschauen, die dafür notwendig sind, Gruppenarbeit in verschiedenen Kontexten der Beratungsstellenarbeit anbieten und durchführen zu können. Es wird zudem um kreative Methoden gehen, die auf ganz einfachem Wege eingesetzt werden können und die Sie in diesem Workshop ganz praktisch einmal ausprobieren können. Sie werden sehen, dass für diese Form der Arbeit kein großes technisches Vorwissen nötig ist, sondern es einfach Ihren Mut und Ihr Zutrauen braucht, neue Wege zu gehen.

Uns haben es unsere Ratsuchenden gedankt, von denen wir viele positive Rückmeldungen erhalten haben – verbunden mit der Bitte, diese Angebote auch nach Corona beizubehalten. Denn für viele Eltern ist es oft einfacher, an Elternabenden digital teilzunehmen, als mit viel Organisation zu einem Elternabend zu fahren. Das Interesse – das hat uns dieses Angebot deutlich aufgezeigt – ist auf jeden Fall vorhanden!