

Digitalisierung als Flexibilisierung

Professionelles Blended Counseling in der Erziehungsberatung: Formen, Medien und Möglichkeiten

Die fachliche und konzeptionelle Diskussion, wie elektronische Kommunikationskanäle für die Kinder- und Jugendhilfe, für die Beratung und insbesondere für die Erziehungsberatung verstärkt, aber datensicher fachlich nutzbar gemacht werden können und sollten, war schon sehr lebhaft geführt worden, bevor die Maßnahmen zur Eindämmung der Corona-Pandemie ab März 2020 für viele Wochen die Möglichkeiten der Präsenzberatung stark einschränkten. Nachdem viele Familien durch die besondere Situation zusätzliche Herausforderungen zu ihrem oft vorher schon schwierigen Alltag zu bewältigen hatten, ist der Bedarf an Unterstützung eher gewachsen

ratung und Videokonferenzen in den Erziehungsberatungsstellen hing sehr von der technischen Ausstattung der Beratungsstelle und der fachlichen Erfahrung der einzelnen Fachkräfte in der Arbeit mit elektronischen Medien ab. So waren zwar die allermeisten Beratungsstellen gut erreichbar und sie haben laufende Beratungen fortgeführt und neue begonnen. Die Vielfalt der eingesetzten Kommunikationskanäle über das Telefon hinaus war jedoch unterschiedlich.

Noch vor und vor allem im Zuge der Wiederöffnung der Beratungsstellen für Präsenzberatungen wurden dann auch Beratungsspaziergänge durchgeführt, weil es im Freien leicht möglich war,

Flexibler Einsatz der Kommunikationsmittel in der Beratung

Die Entwicklung hin zu einer Flexibilisierung der Beratungsprozesse im Sinne eines Blended Counseling hat in dieser Ausnahmesituation einen Schub bekommen. Die dadurch entstandenen Erfahrungen sollten nun genutzt werden, um die Flexibilisierung durch Ausweitung der Kommunikationskanäle weiter voranzubringen. Fachlich reflektiert eingesetzt, sind unterschiedliche Medien in der Beratung keine Notlösung, sondern eine sinnvolle Erweiterung. Es werden dadurch mehr Möglichkeiten geschaffen, Menschen mit Bedarf zu erreichen und auch über räumliche Distanzen hinweg miteinander am Beratungsprozess teilhaben zu lassen. Je nach Bedarf kann in Abstimmung mit den Ratsuchenden zwischen Sequenzen von persönlichen Treffen, Telefonaten, Videokonferenzen, Chats und Mailberatung gewechselt werden. Nicht jedes Medium ist für alle Kinder, Jugendliche und Eltern gleichermaßen geeignet. Sei es, dass ihnen die Mittel oder die Erfahrung fehlen, oder, dass es bestimmte Vorlieben oder Abneigungen gibt. Daneben gibt es Beratungsthemen, vor allem in akuten Krisensituationen, für die die persönliche Anwesenheit der Beteiligten für die erfolgreiche Unterstützung fast unabdingbar ist, z.B. wenn es um Gewalt und Gefährdungen geht.

Das Ziel der Flexibilisierung der Beratung ist es, allen Ratsuchenden die



als zurückgegangen. Schnell mussten Wege gefunden werden, wie Kinder, Jugendliche und Eltern ohne persönlichen Kontakt in belastenden Lebenslagen unterstützt werden können. Der verstärkte oder ausschließliche Einsatz von telefonischer Beratung, Onlinebe-

geltende Abstandsregeln einzuhalten. Beratungsspaziergänge sind zwar kein digitales Angebot, können aber dennoch als ein Element der Flexibilisierung der Beratung gesehen werden und passen somit in den Kontext Blended Counseling.

bestmögliche Hilfe auf dem Weg, der ihnen und ihrer Situation entspricht, zukommen zu lassen. Die Festlegung auf ein einziges Medium, welches auch immer, ist weder notwendig noch sachdienlich. Der Bedarf bestimmt den Einsatz der Mittel, die dafür natürlich auch in der Breite für die Beratung zur Verfügung stehen müssen. Die technische Ausstattung sollte unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorgaben vorhanden sein oder nachgerüstet werden. Die Verantwortung dafür liegt bei den Trägern der Beratungsstellen, während der Bedarf von den Fachkräften formuliert und konkretisiert werden muss.

Der persönliche Kontakt im Gespräch oder in der Kommunikation im Spiel mit Kindern wird in der Regel in der Bedeutung für die Gestaltung der beraterisch-therapeutischen Beziehung zentral bleiben und kann nicht beliebig ersetzt werden. Andererseits kann die Kommunikation über ein zwischengeschaltetes elektronisches Gerät auch Vorteile gegenüber dem persönlichen Treffen haben, z. B. indem Menschen erreicht werden, die sich aus unterschiedlichen Gründen nicht in der Lage sehen, eine Beratungsstelle persönlich aufzusuchen (siehe z. B. Wenzel 2015). Neben durch körperliche Beeinträchtigungen bedingten Barrieren können auch andere Hemmnisse wie Schwellenängste oder Schamgefühle eine Rolle spielen. Angebote, die unter Wahrung der Anonymität in Anspruch genommen werden können, sind in dem Fall sehr nützlich. Für den Beratungsprozess kann die jeweilige Begrenztheit des gewählten Kommunikationsmittels konstruktiv genutzt werden, z. B. indem die Themenbreite angesichts knapper Zeit zugunsten eines gemeinsam gesetzten Fokus' beschränkt wird.

Bei der Wahl des jeweils angemessenen Beratungsmediums und der Kombination unterschiedlicher Zugangswege innerhalb einer Beratung steht handlungsleitend im Vordergrund, was der Unterstützung einer individuellen Familie zum Wohl der Kinder und Jugendlichen dient, und nicht, was sich aus Gründen der Einsparung von Zeit oder Geld anbietet.

Weiterentwicklung fachlicher Konzepte

Der flexible Wechsel zwischen unterschiedlichen Kommunikationswegen im Beratungsprozess, das Blended Counseling, bedeutet letztendlich, dass die herkömmliche Form der Beratung mit der Konzentration auf die professionelle Beziehungsgestaltung im Präsenzkontakt völlig neu gedacht und konzipiert werden muss. Bisher fehlt es noch weitgehend an fachlichen Konzepten, welches (elektronische) Medium in welcher Situation förderlich oder auch hinderlich für die Effektivität der Unterstützung ist und wie die verschiedenen Möglichkeiten zu einem Gesamtbild zusammengefügt werden können. Die Frage, ob, was, mit welcher Indikation und zu welchem Zeitpunkt gewinnbringend eingesetzt wird, muss vor dem Hintergrund von Erfahrungswerten weiter reflektiert werden. Dabei geht es nicht um reine Alternativen zur herkömmlichen Präsenzberatung in den Räumen der Beratungsstelle, sondern um deren flexible Ergänzung durch

und Schwachstellen diskutiert. Dabei werden keine Empfehlungen für bestimmte Anbieter von Beratungsportalen oder Videokonferenz-Tools gegeben. Diese Entscheidung muss auf der Ebene der Träger von Beratungsstellen im Einvernehmen mit dem/der zuständigen Datenschutzbeauftragten getroffen werden. Die Entwicklung, bei welchem Tool jeweils die Datenschutzbestimmungen ausreichend erfüllt werden und welche Technik belastbar ist, ist sehr dynamisch, so dass eine Empfehlung immer nur für den Moment gelten kann.

Grundsätzlich gilt für alle Kommunikationsmedien jenseits des persönlichen Gesprächs, dass das gewählte Medium für die meisten Beteiligten mehr oder weniger gut vertraut sein muss. Dabei spielt die Vorerfahrung, die Haltung und manchmal auch das Alter eine Rolle. Die Besonderheit beim Einsatz elektronischer Medien ist eine Reduzierung der Kanäle, die für die Kommunikation genutzt werden. Gestik, Mimik, Stimmlage usw. können in unterschiedlichem Ausmaß nicht

Die Besonderheit beim Einsatz elektronischer Medien ist eine Reduzierung der Kanäle, die für die Kommunikation genutzt werden.

andere Medien und die bewusste, fachlich reflektierte Entscheidung über deren Einsatz. Wünschenswert wäre, dass auch die statistische Erfassung der Erziehungsberatung im Rahmen der Jugendhilfestatistik den neuen Gegebenheiten und der Selbstverständlichkeit der Beratung über elektronische Medien angepasst wird.

Kommunikationsmittel

Im Folgenden werden die gängigen Kommunikationskanäle und Beratungsmedien im Hinblick auf ihre Chancen

wahrgenommen und für die Einschätzung des Gegenübers genutzt werden. Ein Vorteil dieser Reduzierung kann darin gesehen werden, dass die Anonymität der Ratsuchenden auf Wunsch leichter gewahrt werden kann als in der Präsenzberatung. Für einige Ratsuchende wird das Einbringen schambesetzter Themen erleichtert. Selbst wenn die Beratungsfachkraft bekannt ist, kann es hilfreich sein, bestimmte Themen nicht persönlich zu besprechen, z. B. weil man sich eben nicht sieht (Engelhardt, Jaschke, Wenzel 2020).

Beratung am Telefon

Das Telefon ist ein Medium, das die meisten Menschen bereits seit der Kindheit selbstverständlich genutzt haben. Die telefonische Beratung hat bei den Beratungsstellen schon eine lange Tradition. Fragen und Mitteilungen zwischen zwei Beratungsterminen gehören meist zur Routine, ebenso wie Beratungsgespräche am Telefon aufgrund räumlicher Entfernung eines Elternteils. So gesehen, spielt das Telefon schon am längsten eine Rolle bei der Flexibilisierung der Beratung.

Telefonische Beratung kann im Hinblick auf die Konzentration erschöpfend sein und verlangt trotz der Vertrautheit des Mediums die Beachtung der Besonderheiten. Reflexion und Rückmeldung im Team kann ebenso hilfreich sein, wie ein gezieltes Training der Artikulation. Werden Telefonberatungen häufig und dauerhaft durchgeführt, empfiehlt sich die Verwendung eines Headsets. Dadurch wird insbesondere das Anfertigen von Notizen während des Gesprächs erleichtert.

Als nachteilig wird von Fachkräften beschrieben, dass der optische Eindruck fehlt, dass Mimik, Gestik und der Umgang der Familie miteinander nicht so gut wahrgenommen werden können. In der telefonischen Beratung erfahrenen Fachkräften gelingt es, diese Nachteile auszugleichen. Neben der Wahrnehmung der Atemfrequenz und -tiefe, der Sprach- und Satzmelodie des Ratsuchenden, hat auch die Fachkraft vielfältige Möglichkeiten, die Sprache zu modellieren. Das Senken der Stimme, die Verringerung des Sprechtempos und die Kontrolle der eigenen Atmung sind nur einige Möglichkeiten, fehlende optische Signale zu kompensieren. Das Telefon ist in der Regel für ein Gespräch zu zweit gut geeignet. Telefonkonferenzen hingegen sind in der Beratung eher unbekannt und bedürfen, um ein aufwändiges und verwirrendes Hin- und Hertelefonieren zwischen den Beteiligten oder die Weitergabe des Hörers an andere Familienmitglieder zu vermeiden, einer App oder Telefoneinrichtung. Zudem ist eine erfahrene Gesprächsmoderation erforderlich. Einleitend gehört in ein Telefongespräch die Frage, wer unter

Umständen ungewollt mithören kann und wo sich ggf. die Kinder befinden.

Auch in der durch die Corona-Pandemie hervorgerufenen Ausnahmesituation war für die meisten Beratungsstellen das Telefon das erste Mittel der Wahl, schon aufgrund der Verfügbarkeit und der Vertrautheit. Es hat sich allerdings schnell herausgestellt, dass insbesondere Jugendliche nicht die gleiche Vertrautheit mit dem Telefon haben. Sie nutzen im Alltag viel mehr Schrift- oder Bildsprache in Form kurzer Nachrichten oder telefonieren mit Bild und wünschen sich überwiegend Beratung in einer dieser, durch ihre Sozialisation zu ihrem Alltag gehörenden Formen.

Eine besondere Herausforderung ist die telefonische Beratung in Situationen, in denen eine Selbst- oder Fremdgefährdung bei den Gesprächspartner/innen angenommen werden muss. Die Berater/Innen können sich

dem Gespräch mitunter nicht entziehen und müssen ggf. nebenbei Hilfe und Unterstützung organisieren. Telefonate in krisenhaft zugespitzten Situationen sind zeitlich wenig regulierbar und müssen ebenso wie Präsenzberatungen im Kontext von Krisen mit Gefährdungspotenzial im Team nachbearbeitet werden, in dem Fall unter besonderer Beachtung der Bedingungen, die durch das Medium Telefon hinzukommen.

Zunehmend arbeiten Fachkräfte auch mit Diensthandys. Das hat Einfluss auf die Zusammenarbeit im Team, und es muss gut reflektiert und abgewogen werden, wie damit umgegangen wird und wo Grenzen der Erreichbarkeit zu setzen sind. Gespräche sollten, wie im Festnetzbetrieb, aus Datenschutzgründen nur mit unterdrückter Nummer stattfinden. Hinzu kommt, dass die Fachkraft damit selber entscheiden kann, wer die Nummer zu welchem

Zweck bekommt. Auf diese Weise wird vermieden, dass direkte Anrufe bei Berater/Innen zum Regelfall werden. Der Einsatz von Diensthandys erfordert zudem eine veränderte und angepasste Organisations- und Leitungsstruktur. Ein Gewinn der direkten Erreichbarkeit der Fachkräfte ist, dass Informationsverlust vermieden wird und dass Ratsuchende bestenfalls selber entscheiden können, was sie in welcher Form und wann besprechen möchten.

Videotelefonie/ Videokonferenzen

Per Videoübertragung zu kommunizieren, erlaubt einen größeren Teilnehmerkreis und bietet sich an, wenn mehrere Familienmitglieder oder weitere Fachkräfte am Gespräch teilnehmen, wenn etwas gezeigt werden soll oder wenn der optische Eindruck wichtig ist. Anders als im persönlichen Gespräch

Der Einsatz von Diensthandys erfordert eine veränderte und angepasste Organisations- und Leitungsstruktur.

sind nicht alle im gleichen Raum, sondern allein oder zu zweit in ihrem persönlichen Umfeld. Die Konzentration auf das Gespräch kann dadurch beeinflusst sein. Die Kommunikation per Video kann ebenso umfassend sein wie in der Präsenzberatung und folgt doch etwas anderen Regeln. Die Gesprächspartner sind zwar zu sehen, aber der Kontakt durch Blicke ist erschwert. Der übliche Rhythmus zwischen Blickkontakt und Wegschauen ist nicht möglich. Eine klare und deutliche Moderation ist in jedem Fall hilfreich. Ebenso sollten Zeichen vereinbart werden, wie jemand sich zu Wort meldet, sonst wird es schnell unübersichtlich. Ebenso wie bei Telefongesprächen ist zu klären, wo die Kinder sich gerade aufhalten und dass keine weiteren Personen in Hörweite sind.

Beratung per Video schafft Einblicke in das persönliche Umfeld der Familie,

die sonst allenfalls durch Hausbesuche möglich sind. Das kann diagnostisch sehr aussagekräftig sein. Dieser ungeplante Nebeneffekt muss aber mit den Beteiligten angemessen thematisiert werden. Auf der anderen Seite muss auch die Fachkraft auf ihren Bildhintergrund achten, wenn sie per Video mit Ratsuchenden kommuniziert.

Videogespräche mit mehreren Beteiligten erfordern erfahrungsgemäß von allen Beteiligten eine hohe Konzentration. Das bedeutet, dass bei der zeitlichen Planung ggf. Pausen bedacht werden müssen und die Fachkraft beachten muss, ob die Aufmerksamkeit bei den Beteiligten noch vorhanden ist. Auf der anderen Seite gibt es technische Möglichkeiten, die in der Präsenzberatung nicht gegeben sind, z. B. parallel per Chat einen schriftlichen Beitrag zu geben oder Symbole einzublenden. Der Moderator kann Teilnehmer/innen das Mikrofon oder die Kamera kurzzeitig abstellen. Die Beratungsfachkraft muss mit dem Tool und dessen Möglichkeiten gut vertraut sein und vorab darüber informieren, ob und

Mailberatung

Beratung in der Schriftsprache über das Internet ist bisher hauptsächlich per Mail verbreitet. In der bke-Onlineberatung ist die Mailberatung seit Anbeginn das zentrale Element. Die Kommunikation ist zeitverzögert. Die Ratsuchenden können sich Zeit nehmen, die Mail zu schreiben, und bekommen zu einem späteren Zeitpunkt eine Antwort, die sie bei Bedarf auch wiederholt lesen können. Auch die Fachkraft kann über die Antwort länger nachdenken als in einem Gespräch oder in der Chatberatung.

Beratung per Mail stellt einen Zugang für Kinder, Jugendliche und Eltern dar, die die Beratungsstelle nicht oder nicht zu den üblichen Öffnungszeiten persönlich besuchen können, ist also auch eine direkte Unterstützungsleistung für Menschen, die z. B. aufgrund besonderer beruflicher Beanspruchung oder Betreuungsaufgaben keine festen Zeiten einhalten können.

Mailberatung kann konzeptionell als eigenständiges Angebot beste-

liche Überlegungen, wie und wann Mails sinnvoll in der Einzelberatung ergänzend eingesetzt werden können, sollten in den Beratungsprozess einfließen und mit dem Ratsuchenden abgestimmt werden.

Für Beratungsstellen empfiehlt es sich, eine sichere Kommunikationsmöglichkeit per Mail für die Ratsuchenden vorzuhalten, um diese Kommunikationsform nutzen zu können, da der übliche unverschlüsselte E-Mailversand nicht den Datenschutzvorgaben entspricht. Viele Jugendliche und Eltern, z. B. in Trennungskonflikten fordern diese Möglichkeit direkt ein. Da sich Mailberatung durch die Reduzierung der Kanäle und die Zeitverzögerung deutlich von der herkömmlichen Beratung unterscheidet, sind geschulte Fachkräfte nötig, um eine Mailberatung anbieten zu können (siehe Institut für E-Beratung 2020). Wenn das nicht möglich ist, kann der Mailwechsel mit Ratsuchenden nicht zur Beratung, sondern ausschließlich zum Informationsaustausch und zur Terminabsprache genutzt werden.

Für Beratungsstellen empfiehlt es sich, eine sichere Kommunikationsmöglichkeit per Mail für die Ratsuchenden vorzuhalten.

in welchem Fall sie die technischen Moderationsmöglichkeiten nutzen wird. Häufig können bei Videogesprächen technische Probleme entstehen, und im schlimmsten Fall muss das Treffen abgebrochen werden. Das bedeutet, dass die Wahl des genutzten Tools sorgfältig erfolgen muss und ggf. nochmal angepasst werden muss.

Beim Einsatz von Videokonferenztools ist es unabdingbar, dass die Beteiligten mit einer Datenschutzerklärung informiert werden. Mit dem Anbieter des Tools muss ein Auftragsdatenverarbeitungsvertrag geschlossen werden (bke 2018). Gerade im Hinblick auf den Datenschutz empfiehlt es sich, neue Entwicklungen stets im Blick zu behalten.

hen oder als Möglichkeit der ersten Kontaktaufnahme mit dem Ziel, eine Präsenzberatung in die Wege zu leiten. Das wiederum kann bei der gleichen Fachkraft sein oder bei der örtlich zuständigen Beratungsstelle, wenn die Kontaktaufnahme per Mail überregional ist.

Viele Ratsuchende nutzen die E-Mail-Adresse der Beratungsstelle um die zuständige Fachkraft zu kontaktieren, wenn sie eine Frage haben oder etwas mitteilen möchten. Voraussetzung dafür ist, dass der Mailaustausch datensicher möglich ist. Nur dann lässt sich Mailberatung gut in die Präsenzberatung integrieren und stellt die klassische Variante des Blended Counseling dar. Fach-

Chatberatung

Die Beratung im Chat erfolgt ebenso rein schriftlich, ggf. ergänzt durch Bildsprache, aber verläuft nicht zeitversetzt und ist somit einem persönlichen Gespräch näher als die Mailberatung. Auch können sich mehrere Personen daran beteiligen, so dass Chatten mit einzelnen Kindern, Jugendlichen und Eltern möglich ist, aber auch mit Paaren, Familien oder Gruppen. Durch die im Alltag bekannte und häufig genutzte Kommunikation per Messenger, die dem Chatten ähnlich ist, ist das Chatten den meisten Menschen vertraut. Allerdings ist die Frequenz der Antworten in der Regel höher als in der Messenger-Kommunikation. Das Chatten ist an eine bestimmte, vereinbarte Zeit gebunden.

Neben der vielfältigen Erfahrung mit Einzel- und Gruppenchats in der bke-Onlineberatung, die ebenfalls von Beginn an zum Angebot gehörten, gibt es seit einigen Jahren in kleinem Umfang die Kombination aus Präsenz- und Chatberatung in der Beratung von Elternpaaren in Trennung (Ritzer-Sachs 2015). Hier wird die Reduzierung der Kommunikationskanäle bewusst

genutzt, um Provokationsmöglichkeiten zwischen den getrennten Eltern, z. B. durch Gesten oder einen bestimmten Tonfall zu begrenzen. Die Erfahrung zeigt, dass dies gerade in der Beratung mit sehr streitbereiten Ex-Paaren hilfreich ist, um eine konstruktive Kommunikation zu erreichen.

Für Chatberatung gilt genauso, dass eine Schulung und Sicherheit im Umgang mit dem Medium Voraussetzung ist. Ist das jedoch gegeben, eröffnen sich Möglichkeiten, ein schriftliches »Gespräch« über weite Entfernungen hinweg zu führen, das in der Intensität der Begegnung nicht hinter einem Präsenzberatungsgespräch zurückbleibt.

Beratung über Messengerdienste

Aufgrund der zweifelhaften Datensicherheit der meisten Dienste sind Messenger-Beratungen eher die Ausnahme. Wird ein datensicherer Anbieter¹ eingesetzt, kann die Kommunikation per Messenger, insbesondere in der Jugendberatung, durchaus hilfreich sein. Ein eigener Messengerdienst für die Vor-Ort-Beratung könnte eine denkbare und wünschenswerte Ergänzung der Arbeit darstellen. Die besonderen Stärken zeigen sich bei der Kommunikation über Messenger, neben der Vereinfachung der Terminvereinbarung mit jungen Menschen, in akuten Krisen oder wenn direktes Coaching in bestimmten Situationen notwendig wird. Wichtig bleibt es hinsichtlich Krisenprophylaxe alternative Wege zu besprechen, wenn die Erreichbarkeit über den Messengerdienst nur eingeschränkt gewährleistet ist.

Apps zur Unterstützung der Beratung

In der Erziehungsberatung noch selten eingesetzt werden Apps zur Unterstützung der Beratung. In der Entwicklung ist eine App für getrennte Eltern, in der Termine vereinbart werden können, Dokumente und Kontaktdaten, z. B. von Ärzten, hinterlegt werden können

sowie ein Austausch zwischen den Eltern integriert werden kann (mündliche Mitteilung Landesarbeitsgemeinschaft für Erziehungsberatung Bayern). In der Zukunft könnte eine solche App betroffene Familien sehr gut bei der Gestaltung der gemeinsamen Elternschaft trotz Trennung unterstützen.

Beratungsspaziergang

Zwar seit langer Zeit in seltenen Situationen bereits bekannt, aber erst seit den Corona-bedingten Beschränkungen häufiger genutzt, ist der Beratungsspaziergang (siehe Rietmann 2020).

Beim Nebeneinanderherlaufen können Beratungsgespräche durch die gemeinsame Bewegung und durch die gleiche Blickrichtung für manche Menschen besonders hilfreich sein. Auch über die aktuelle Zeit hinaus kann darin eine Methode integriert werden, die einige Beratungen buchstäblich in Bewegung bringt. Zu klären ist dabei, wo ein Spaziergang in der Umgebung der Beratungsstelle möglich ist, ohne dass die Ratsuchenden Gefahr laufen, von Nachbarn, Freunden, Bekannten oder Verwandten gesehen zu werden. Ggf. muss vorbesprochen werden, wie in dem Fall reagiert werden soll. Gleichwohl Beratungsspaziergänge nicht im Kontext der Nutzung digitaler Kommunikationswege zu sehen sind, dienen sie einer sinnvollen Flexibilisierung der Beratung.

Möglichkeiten in der Zukunft

Es ist absehbar, dass es auch in Zukunft Weiterentwicklungen der Kommunikationsmedien geben wird, die für die Beratung genutzt werden können. Dabei sind die technischen Möglichkeiten, die es gibt, zu prüfen, inwieweit und welcher Form deren Einsatz jeweils fachlich einen Gewinn für die Beratung bringt, oder eben nicht. Wenn diese

Frage bejaht werden kann, muss die Datensicherheit ebenfalls gewährleistet sein.

Zur Umsetzung der Datenschutzvorgaben beim Einsatz digitaler Medien gibt es in der Praxis einige Unsicherheiten. Verlässliche Empfehlungen, die die Zeit überdauern und auch neu entstehende Möglichkeiten einbeziehen, sind unerlässlich, um die Kommunikation in der Beratung der vertrauten Alltagskommunikation mit dem flexibel Ineinanderübergehen unterschiedlicher Medien anzupassen und damit für die Zukunft tragfähig zu gestalten.

Um das Potenzial der zur Verfügung

Zur Umsetzung der Datenschutzvorgaben beim Einsatz digitaler Medien gibt es einige Unsicherheiten.

stehenden und noch zu entwickelnden Kommunikationsmittel zukünftig umfassend und flexibel nutzbar zu machen, braucht es die professionsübergreifende Zusammenarbeit von Beratungsfachkräften, technischen Entwicklern und Datenschützern.

Um die Weiterentwicklung und Flexibilisierung der Beratung mit variabel eingesetzten Kommunikationswegen nicht nur der fachlichen Reflexion und Bewertung der Erfahrungen aus der Praxis zu überlassen, ist dringend Forschung zur Wirksamkeit und die Evaluation der unterschiedlichen Herangehensweisen geboten. Die Chancen und Risiken der einzelnen Methoden und deren Kombination muss herausgearbeitet werden, um den Praktikern Sicherheit zu geben und eine Basis für wissenschaftlich begründete Entscheidungen im Beratungsprozess zu schaffen. Zu beantworten wären die Fragen, ob die zentrale Stellung der Präsenzberatung weiterhin ihre Berechtigung hat, ob bestimmte Zielgruppen besser oder schlechter mit bestimmten Medien erreichbar sind, ob die Begrenztheit der Kommunikation ohne gleichzeitige Anwesenheit der Beteiligten am gleichen Ort benennbare Auswirkungen hat, welche dieser Wirkungen unerwünscht sind und dergleichen mehr.

¹ Dazu gibt die Verbraucherzentrale Hinweise: <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/datenschutz/whatsappalternativen-messenger-im-ueberblick-13055>, abgerufen am 7. August 2020

Fazit

Die Flexibilisierung der Beratung hin zur kombinierten Nutzung unterschiedlicher, auch elektronischer Kommunikationsmöglichkeiten trägt dazu bei, dass die Beratung noch niedrigschwelliger wird und passgenauer auf die Bedürfnisse der Kinder, Jugendlichen und Eltern abgestimmt werden kann. Diese Entwicklung ist für die Jugendhilfe insgesamt zu begrüßen, aber nicht um jeden Preis (DlJuF 2020). Für viele Ratsuchende und in vielen Konstellationen bleibt das persönliche Treffen das zentrale Kernelement der Beratung. Dennoch ist die Kommunikation mit anderen Mitteln eine sinnvolle Bereicherung im Beratungsprozess, und durch neue Zugänge wird die Niedrigschwelligkeit, abgestimmt auf die Zielgruppen, weiter gefördert. Die Vor- und Nachteile der unterschiedlichen, auch digitalen Kommunikationswege und deren Einsatz müssen im Blick behalten werden, und jeder Nutzung von technischen Möglichkeiten muss eine fachliche Reflexion sowie eine datenschutzrechtliche Klärung vorausgehen.

Eine fundierte Ausbildung in Präsenzberatung ist die Voraussetzung, aber nicht allein ausreichend für den Transfer der Kompetenz in ein anderes Medium. Für die Kommunikation mit Ratsuchenden im Chat, per Telefon

oder per Mail wird ebenso wie für die Integration dieser Elemente in den Gesamtprozess eine gesonderte fachliche und ggf. technische Schulung zur Qualifikation benötigt. Neben der Kompetenz im Umgang mit Medien, brauchen Fachkräfte Wissen über die Methodik der Beziehungsgestaltung unter den veränderten Bedingungen und Erfahrungsaustausch in diesem Feld. Aktuell ist das Angebot an Fort- und Weiterbildungen dazu allerdings noch weitgehend in der Entwicklung und es gibt einiges »learning by doing«. Die bisherigen Erfahrungen und Fortbildungen fokussieren vorrangig eine bestimmte Beratungsform, z. B. Onlineberatung und weniger Konzepte der Integration verschiedener Möglichkeiten.

Um in der Zeit der Pandemie-bedingten Einschränkungen die Hilfe für Familien aufrechtzuerhalten, war eine schnelle Reaktion aller Erziehungsberatungsstellen notwendig. Weniger gut ausgestattete Teams und Fachkräfte griffen pragmatisch auf schnell verfügbare, praktische digitale Anwendungen zurück, die mitunter datenschutzrechtlich erheblich bedenklich sind. Um den Einsatz digitaler Medien auch nach dieser Ausnahmesituation weiter voranzubringen, stehen nun wieder die Anstrengungen für rechtlich abgesicherte und fachlich fundiert reflektierte Lösungen unbedingt im Vordergrund.

Literatur

- Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) (2018): Zur Umsetzung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) in der Erziehungsberatung. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 3, S. 8–11.
- Engelhardt, Emily; Jaschke, Stephanie; Wenzel, Joachim (2020): Krisenberatung am Telefon und per Video in Zeiten von Corona, <https://www.dgsf.org/ueber-uns/gruppen/fachgruppen/online-beratung/krisenberatung-am-telefon-und-per-video-in-zeiten-von-corona>, abgerufen am 27. Juli 2020.
- Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm (2020), Handlungsempfehlungen zur kurzfristigen Umsetzung von Onlineberatung vor dem Hintergrund der Corona-Krise, https://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2020/03/IEB_1012_INFO_Onlineberatung_Corona_public.pdf, abgerufen am 27. Juli 2020
- Rietmann, Stephan (2020): Gedankengänge – Beratung Schritt für Schritt. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 2, S. 16–21.
- Ritzer-Sachs, Ulric (2015): Der Hochkonflikt-Chat. Hoch eskalierte Elternkonflikte im virtuellen Beratungszimmer. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 2, S. 4–7.
- Deutsches Institut für Jugendhilfe und Familienrecht (DlJuF) (2020), Digitalisierung der Kinder- und Jugendhilfe – nicht nur zu Zeiten von Corona, Zwischenruf der Ständigen Fachkonferenz 1 (SFK 1) des DlJuF vom 7. 7. 2020, https://www.dijuf.de/files/downloads/2020/Zwischenruf_SFK_1_DlJuF.pdf, abgerufen am 27. Juli 2020
- Wenzel, Joachim (2015): Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt – Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. In: E-Beratungsjournal, Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5, April 2015, https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/wenzel.pdf, abgerufen am 27. Juli 2020.