

Aspekte der Digitalisierung im Kontext Erziehungsberatung

Die Digitalisierung der Gesellschaft ist eines der am häufigsten diskutierten Themen der Gegenwart. Sowohl die technischen Möglichkeiten als auch deren Integration in unterschiedliche Lebensbereiche unterliegen einer rasanten Entwicklung. Das betrifft das familiäre Zusammenleben von Kindern, Jugendlichen und Eltern ebenso wie das Berufsleben. Auch der Arbeitsalltag von Erziehungsbera-

wickelt, um sich bei den Beratungsanliegen darauf einzustellen und sich ein Bild vom familiären Alltag machen zu können.

Des Weiteren verändern sich die Beratungsformen durch die technischen Möglichkeiten der Kommunikation. Beratung im Internet hat sich in großer Vielfalt bereits fest etabliert. Konzepte, Präsenzberatung mit Beratung mit digitalen Medien zu verbinden, sind dem-

sierung im Hinblick auf die Arbeit von Erziehungsberatungsstellen zu beleuchten.

Digitalisierung im Familienalltag

Während zunächst die starke Befassung von Kindern und Jugendlichen mit Computerspielen, später dann mit sozialen Medien, den familiären Alltag bestimmt hat und zunehmend thematisiert wurde, geht es in der Beratung mittlerweile zunehmend um die veränderte Kommunikation innerhalb der Familie. Nicht nur Jugendliche, auch Eltern, können physisch anwesend sein und sich parallel mit Abwesenden austauschen, die Suchfunktion im Internet nutzen oder online spielen, was sich im Detail für die Anwesenden nicht erschließt, da sie von außen nur den Blick des Gegenübers auf das Smartphone wahrnehmen. So greift die »virtuelle« Kommunikation mit der Präsenz-Kommunikation eng ineinander. Viele Eltern ringen um Vereinbarungen, in welchen Familienzeiten die parallele virtuelle Welt buchstäblich beiseite gelegt wird.

Durch die technisch mögliche Kommunikation über Messenger-Gruppen oder per Skype ist eine zeitintensive und unmittelbare Nähe zu örtlich weit entfernten nahestehenden Menschen möglich. Davon profitieren bestenfalls alle Familienmitglieder bei räumlichen Trennungen, z.B. zu Ausbildungszwecken. Problematisch kann diese permanente Verfügbarkeit der Kom-



beratungsstellen wird durch die Möglichkeiten, die die Digitalisierung bietet, in vielerlei Hinsicht schon jetzt bestimmt und unterliegt ständiger Entwicklung, die mit einigen Herausforderungen verbunden ist.

In der Beratung nimmt der Umgang mit digitalen Medien in der Familie ebenso wie die neue Vielfalt der Kommunikationswege einen breiten Raum ein. Die Fachkräfte der Erziehungsberatung müssen stets im Blick haben, in welcher Weise sich das Familienleben in der digital geprägten Welt weiterent-

gegenüber erst langsam im Entstehen.

In der Arbeitsorganisation von Beratungsstellen ist die Digitalisierung mittlerweile selbstverständlich, ohne dass die Möglichkeiten fachlich bereits ausgeschöpft und die Grenzen immer richtig gezogen werden. Die Öffentlichkeitsarbeit einer Beratungsstelle ohne Internetauftritt ist praktisch nicht mehr vorstellbar.

Die bke nimmt die auf vielen gesellschaftlichen, fachlichen und fachpolitischen Ebenen geführte Diskussion zum Anlass, einige Aspekte der Digitali-

munikation bei getrennten Familien sein, wenn das Kind bei Konflikten mit dem anwesenden Elternteil direkt per Messenger oder SMS den abwesenden Elternteil einbezieht. Dadurch bekommt das Gemeinsam-Getrennt-Erziehen eine ganz neue Dimension, die sich positiv nutzen lässt, aber auch erschwerend auf die Erziehungs- und Beziehungsgestaltung von getrennten Eltern wirken kann.

Trennungskonflikte von Eltern werden ebenfalls mit elektronischer Unterstützung ausgetragen. In Situationen, die von heftigen Emotionen begleitet werden, werden Auseinandersetzungen ganz selbstverständlich über einen Messenger oder per E-Mail fortgeführt und damit beliebig nachlesbar. Auf diese Weise besteht die Gefahr, dass Konflikte unnötig aufrecht erhalten werden und eine Deeskalation erschwert ist. Hinzu kommt, dass der Chatverlauf und der Mailwechsel im eigenen Unterstützungssystem im Original bekannt gemacht werden kann. Das bedeutet, dass Fachkräfte die Konfliktsituation in der Beratung getrennter Eltern nicht nur berichtet bekommen, sondern diese zum Nachlesen ausgedruckt mitgebracht werden. Demgegenüber kann die Kommunikation getrennter Eltern per E-Mail aber auch konstruktiv eingesetzt werden und zur Konfliktreduktion beitragen, weil Absprachen, z.B. über die Übergabe des Kindes vom einen zum anderen Elternteil schriftlich besser funktionieren. Erziehungsberatung kann Eltern in konflikthaften Trennungssituationen u.a. dabei unterstützen, die digitalen Kommunikationsmöglichkeiten konstruktiv einzusetzen und zu differenzieren, wann das direkte Gespräch zielführender ist.

Lebenswelt Internet im Jugendalter

Seit nunmehr 20 Jahren gibt die JIM-Studie jährlich einen umfassenden Eindruck von der Medien-Nutzung der 12- bis 19-Jährigen. Wenig überraschend stellt die Studie für 2018 fest, dass die Jugendlichen zu 97 Prozent ein Smartphone besitzen. In nahezu allen Familien ist ein Internetzugang vorhanden und 91 Prozent der befragten Jugendlichen gaben an, täglich Zugang zum Internet zu haben. Interessant ist, dass die Jugendlichen nach Selbstein-

schätzung durchschnittlich 214 Minuten täglich online sind. Davon werden 35 Prozent für Kommunikation genutzt, 31 Prozent für Unterhaltung und 10 Prozent für Informationssuche. Bei den Jungen fällt auf, dass sie ein Drittel der Nutzungszeit mit Online-Spielen verbringen, während Mädchen nur zu einem Zeitanteil von 10 Prozent spielen, dafür aber mit einem Anteil von 41 Prozent der Zeit online kommunizieren. Im Schnitt erhalten die Jugendlichen 36 Nachrichten am Tag (mpfs 2018, Seite 73). Die JIM-Studie bietet Fachkräften eine gute Möglichkeit zur regelmäßigen Information über Entwicklungen in der Mediennutzung der Altersgruppe und ihre Vorlieben, z.B. bei Spielen, TV-Sendern und Serien sowie Kommunikationsformen im Netz.

Für Kinder und Jugendliche stellt sich die digitale Welt nicht getrennt von der »realen« Welt dar. Sie wachsen hinein in ein Alltagsleben, in dem die Digitalisierung einen breiten Raum einnimmt und eng verwoben ist mit analoger Kommunikation. Den Umgang mit möglichen Gefahren der modernen Medien müssen sie erst lernen, insbesondere auch auf den Schutz der eigenen Daten zu achten. Viele interessante und nützliche digitale Anwendungen sind zwar kostenlos, aber nur datenunsicher zu bekommen. Eltern sind gefragt, ihre Kinder hin zu einem gewinnbringenden, risikoarmen Medienverhalten zu begleiten und dies in die Erziehung zu integrieren. Erziehungsberatung kann Eltern dabei sinnvoll unterstützen. Die Medienkompetenz der Eltern und der Fachkräfte ist eine Grundvoraussetzung.

Herausforderungen für Fachkräfte

Fachkräfte sind gefordert, die Entwicklungen, die sich bei der Digitalisierung des Alltags von Familien und der Lebenswelt von Jugendlichen ergeben, zu begleiten und dabei stets auf dem Laufenden zu bleiben, wie die technischen Möglichkeiten sich weiterentwickeln, welche Chancen und Risiken damit verbunden sind und welche neuen Gewohnheiten im Familienleben sich daraus ergeben. Eine realistische Einschätzung fällt dabei nicht immer leicht, zumal wenn Fachkräfte, häufig aufgrund ihres Alters, die virtuellen

Medien und ihre Möglichkeiten nicht in gleicher Weise in ihren Alltag integrieren wie Jugendliche und junge Eltern.

Hinzu kommt, dass sich auch Fachkräfte im Netz bewegen und dabei Spuren hinterlassen, die ihr Privatleben betreffen. Sie müssen einen Umgang damit finden, dass sie Ratsuchenden, Kolleginnen, Kollegen und Kooperationspartner/innen nicht nur in der realen Welt im Freizeitkontext begegnen, sondern auch in der virtuellen, zumindest, wenn sie sich dort in sozialen Netzwerken bewegen. Einige Träger und Institutionen reagieren mit Social-Media-Guides und stellen damit Leitlinien zur Verfügung, wie die Mitarbeitenden sich im Netz verhalten sollten, um ihr Ansehen und das des Trägers nicht zu beschädigen (Gravelmann 2016).

Datenschutz und Fachlichkeit bei zunehmender Digitalisierung

Die Digitalisierung der Kommunikation und der Arbeitswelt betrifft nicht nur die Beratungsthemen, auch die Arbeitsweise von Erziehungsberatungsstellen entwickelt sich mit zunehmenden technischen Möglichkeiten weiter. Jede Veränderung hin zur Digitalisierung der Beratung und der Organisation der Beratungsstelle muss vor dem Hintergrund der Vorgaben zu Schweigepflicht und Datenschutz geschehen. Die Gewährleistung der Datensicherheit hat dabei stets eine hohe Priorität. Dabei geht es nicht um eine formale Einhaltung der Vorgaben, sondern um die ethische Verpflichtung den Ratsuchenden gegenüber, sehr persönliche Informationen, die sie geben, um Unterstützung bei Problemen zu bekommen, sorgsam zu behandeln. Die Standards zur Vertraulichkeit der Beratung uneingeschränkt auch digital beizubehalten, ist eine Grundvoraussetzung für den Erfolg von Erziehungsberatung. In einer konstruktiven Zusammenarbeit mit den Datenschutzbeauftragten des Trägers wird die Umsetzung der bestehenden Regelungen vor dem Hintergrund der speziellen Vorgaben in der Sozialgesetzgebung, insbesondere in § 65 SGB VIII, für die Erziehungsberatungsstelle gestaltet.

Darüber hinaus muss das Zusammenspiel von neuer Technik und

Fachlichkeit stets reflektiert werden. Eine sorgfältige Überlegung, welche technischen Möglichkeiten zur Kommunikation und bei der Organisation der Arbeitsabläufe in welcher Weise gewinnbringend eingesetzt werden können und wo dem auch Grenzen, nicht nur durch den Datenschutz, sondern auch aus fachlichen Überlegungen heraus, gesetzt sind, ist Voraussetzung jeder digitalen Neuerung.

Beratung im Internet

Bereits seit fast 20 Jahren gibt es in der bke-Onlineberatung Erfahrung mit anonymer Beratung im Internet. In getrennten Bereichen können Jugendliche

Tonfall noch unterstrichen werden, zu reduzieren und so einen konstruktiven Beratungsverlauf zur Klärung der Belange der Kinder möglich zu machen (vgl. Ritzer-Sachs 2015). Eine weitere Verbreitung und damit einhergehend eine Evaluation der Methode wäre wünschenswert.

Offen ist die Frage, ob Apps, die im Bereich Therapie und Gesundheit entwickelt wurden, bei entsprechenden Voraussetzungen auch die Beratung unterstützen könnten. Zu den so genannten Gesundheits-Apps gibt es eine umfassende Studie des Bundesministeriums für Gesundheit (CHARISMHA 2016). Damit verbundene rechtliche Fragen zum Datenschutz und Berufs-

Lösung suchen, die dann in der Regel nicht so niedrigschwellig ist, wie das unverschlüsselte Beantworten von E-Mails. Alternativ kann auf die Kommunikation mit Ratsuchenden auf elektronischem Weg ganz verzichtet werden. In dem Fall empfiehlt es sich, auch keine E-Mail-Adresse zu veröffentlichen und bei Kontaktaufnahme per E-Mail knapp auf das Telefon zu verweisen. Diese Variante ist zwar praktikabel, kommt aber dem Bedarf nicht entgegen.

In bestimmten Situationen sollte eine Güterabwägung erfolgen, ob eine kurze Antwort-Mail trotz der Datenschutz-Problematik erfolgen kann. Das kann der Fall sein, wenn die Inanspruchnahme von Erziehungsberatung andernfalls scheitern würde, weil keine Telefonnummer angegeben wurde. Generell gilt, bei jeder Antwort per E-Mail, die in diesen Ausnahmefällen erfolgt, muss die ursprüngliche E-Mail gelöscht werden, damit sie nicht ein weiteres Mal versandt wird, und auf namentliche Anrede verzichtet werden. Eine Information der Ratsuchenden, dass E-Mail-Kommunikation aus Gründen der Datensicherheit vermieden wird, ist in jedem Fall geboten. Selbst wenn ein E-Mail-Server gewählt wird, der mit Verschlüsselung arbeitet, sind dem Mailaustausch mit Ratsuchenden Grenzen gesetzt, da bereits Mailadressen als personenbezogene Daten gelten und auch häufig den Namen des Empfängers enthalten. Über die Verschlüsselung von E-Mails wird nur der Inhalt verschlüsselt, nicht die Adresse des Empfängers, das Datum und die Betreffzeile. Daher ist darauf zu achten, wenn dennoch im begründeten Ausnahmefall eine E-Mail versandt wird, die Betreffzeile allgemein ohne weitere personenbezogene Daten zu formulieren.

Die Kommunikation mit Ratsuchenden über Portale, die eine Verschlüsselung anbieten, ist insofern höherschwellig, weil sie eine Anmeldung im System voraussetzen. Dafür muss ein selbstgewählter Code-Name und ein Passwort eingegeben werden. In Kooperation mit der LAG für Erziehungsberatung Baden-Württemberg wurde ein Portal für Erziehungsberatung entwickelt, dass auch in den anderen Bundesländern eingesetzt werden kann. Es wird in die Website

Unverschlüsselter E-Mail-Wechsel mit Ratsuchenden sollte vermieden werden.

ab 14 Jahren und Eltern von Minderjährigen Mailberatung, Chatberatung und Gruppenchats nutzen. Auch ein öffentlich lesbares Forum steht für beide Gruppen, Jugendliche und Eltern, zur Verfügung. In der bke-Onlineberatung lassen sich direkt die veränderten Nutzungsgewohnheiten vor allem der Jugendlichen beobachten. Da spielt die Beratung per Mail (webbasiert) zunehmend weniger eine Rolle, während die Chatberatung sehr beliebt ist (siehe bke 2019). Bei freien Trägern und einigen Beratungsstellen gibt es parallel dazu Onlineberatungs-Angebote, die vor allem die Weg in die Präsenzberatung bahnen sollen oder zu deren Ergänzung dienen.

Sowohl, was die Konzepte betrifft als auch die Entwicklung der technischen Basis, stehen Ansätze des Blended Counseling in der Erziehungsberatung noch am Anfang. Ein gelungenes Beispiel ist die Verbindung von Präsenzberatung mit Chat-Beratung bei der Beratung von Eltern im Kontext der Trennung, die von Ritzer-Sachs entwickelt und umgesetzt wurde. Durch den professionell moderierten Austausch von Eltern im Chat gelingt es, Konflikte, die z.B. durch Mimik und

recht bedürfen ebenfalls der Klärung (vgl. Gassner, Strobl 2019). Eine fachliche Diskussion, ob und wenn ja wie Apps gezielt für die Erziehungsberatung entwickelt und nutzbar gemacht werden könnten, steht aus.

Digitale Kommunikation mit Ratsuchenden

Sehr wohl in der Erziehungsberatung angekommen sind demgegenüber die Initiativen von Jugendlichen und Eltern, per E-Mail mit der Beratungsstelle zu kommunizieren. Dazu gehören Terminanfragen über die E-Mail-Adresse der Beratungsstelle ebenso wie die Kontaktaufnahme mit der Fachkraft zwischen den Terminen, um über Ereignisse und Entwicklungen, die in der Beratung eingebracht werden sollen, zu informieren. Insbesondere Jugendliche, aber auch Ratsuchende, die emotional sehr aufgewühlt sind, z.B. durch eine Trennungssituation, wählen diesen Weg. Unverschlüsselter E-Mail-Wechsel mit Ratsuchenden ist datenschutzrechtlich nicht sicher und sollte vermieden werden. Die IP-Adresse der Ratsuchenden zählt zu den persönlichen Daten. Beratungsstellen müssen für nach einer

der Beratungsstelle integriert und dient sowohl der Kontaktaufnahme als auch der Kommunikation im Verlauf der Beratung. Auch die Kommunikation zwischen den beteiligten Fachkräften ist über das Portal datensicher möglich (vgl. Reuser 2019).

Da die E-Mail-Nutzung bei jungen Menschen deutlich zurückgeht, wird auch die Kommunikation per Messenger-App von Ratsuchenden angefragt, z.B. zur Terminbestätigung. Dieser Weg der Übermittlung von kurzen Informationen ist den meisten Menschen derzeit der vertrauteste und somit auch sehr niedrigschwellig. Allerdings gibt es bei dem meistgenutzten Anbieter nicht akzeptable Datenschutz-Probleme. Wenn sich eine Beratungsstelle dafür entscheidet, die Kommunikation per Messenger zur Verfügung zu stellen, insbesondere, weil Jugendliche damit auf einfache Weise angesprochen werden können, ist dafür ein dienstliches Mobiltelefon Voraussetzung. Es muss ein Messenger-Dienst gewählt werden, der datensichere Einstellungen möglich macht, die dann auch entsprechend umgesetzt werden (vgl. Lehmann, Radewegen, Stücker 2018). Der Datenschutzbeauftragte des Trägers muss seine Zustimmung geben.

Digitale Kommunikation im Team und in der Vernetzung

Bei der Übermittlung von Informationen innerhalb des Teams der Beratungsstelle ist die Elektronik nicht mehr wegzudenken. In der Regel wird ein eigener, nach außen geschützter Mail-Server genutzt. In dem Fall können Mitarbeitende untereinander darüber auch sensible Daten austauschen. Vor der Übermittlung personenbezogener Daten ist zu beachten, ob es sich um im Rahmen der Beratung persönlich anvertraute Informationen, die auch auf anderem Wege teamintern nicht ausgetauscht werden dürfen, handelt (§ 65 SGB VIII). Ohne den eigenen Mail-Server gilt für die Kommunikation im Team das gleiche wie für den Austausch mit Kooperationspartnern, auf einzelne Beratungen bezogen oder im Rahmen der Vernetzung. Personenbezogene Daten dürfen – unter den üblichen Voraussetzungen der Befugnis oder der Berechtigung – nur mit Ver-

schlüsselung ausgetauscht werden und die Betreffzeile muss frei von Informationen sein, die einer konkreten Person zugeordnet werden können.

Da auch E-Mail-Adressen schützenswerte Daten sind, ist es im Rahmen der Vernetzung, z.B. beim Versand von Einladungsschreiben zu einem Arbeitskreis oder ähnlichem, notwendig, den Mailverteiler für den Empfängerkreis nicht einsehbar einzufügen. Mails unterliegen ebenso wie Telefonate dem Fernmeldegeheimnis (§ 88 TKG, § 206 StGB). D.h. vor einer Weiterleitung an Dritte, Teammitglieder oder Kooperationspartner ist die Zustimmung des Absenders einzuholen. Es sei denn, es ist aus dem Text erkennbar, dass eine Weiterleitung ausdrücklich gewünscht wird, z.B. weil es um möglichst breite Verteilung einer Information im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit oder ähnliches geht.

Digitalisierung der Organisation

Die Speicherung der Beratungsdokumentationen nicht in Papierform, sondern elektronisch ist keine Seltenheit mehr. Ein geeignetes Programm, das die Sicherheit der Daten gewährleistet in Verbindung mit Serverlösungen, bei denen sowohl der Zugriff von außen nicht möglich ist als auch die internen Berechtigungen geregelt sind, ist dafür Voraussetzung. Bei einigen Beratungsstellen wird, meist aufgrund einer

digital gespeichert nicht als Nachweis der Befugnis zum fachlichen Austausch dienen können.

Bei der Nutzung eines digitalen Terminkalenders muss gesichert sein, dass der Zugriff von außen nicht möglich ist. Die Einführung muss mit dem Datenschutzbeauftragten des Trägers abgestimmt werden. Die internen Zugriffsrechte werden im Rahmen der Vorgaben entsprechend der Arbeitsweise der Beratungsstelle gestaltet. Grundsätzlich sollte jede Fachkraft nur die eigenen Termine einsehen können, während die Teamassistenten umfassenden Zugriff auf alle Termine haben kann. Durch unterschiedliche Rahmenbedingungen, wie unzureichende Verfügbarkeit der Teamassistenten, kann es notwendig sein, dass die Fachkräfte ebenfalls Zugriff auf die Termine der Kolleginnen und Kollegen haben, weil u.a. Telefonate mit Terminabsagen von allen entgegen genommen werden. In jedem Fall sind die Ratsuchenden zu Beginn der Beratung über die Arbeitsweise aufzuklären, so dass sie wissen, wer Kenntnis von ihren persönlichen Daten hat. Zugriff auf die Beratungsdokumentationen darf unabhängig davon nur die fallverantwortliche Fachkraft haben.

Bekannt aus anderen Arbeitsbereichen, auch aus Arztpraxen, ist die Möglichkeit der digitalen Terminvergabe, bei der ein direkter Eintrag in einen im Internet öffentlich zugänglichen Kalender erfolgt. Obwohl das eine sehr

Schweigepflichtentbindungen sollten in Papierform aufbewahrt werden.

Vorgabe des Trägers, das so genannte papierlose Büro mit weitgehend digitaler Speicherung der Daten eingeführt. Unterlagen, die in Papierform vorliegen, werden gescannt, gespeichert und dann unmittelbar vernichtet. Eine Ausnahme bilden die von Ratsuchenden unterschriebenen Schweigepflichtentbindungen. Diese sollten in Papierform aufbewahrt werden, da sie

niedrigschwellige Form der Kontaktaufnahme darstellt, wird die digitale Terminvergabe in der Erziehungsberatung eher kritisch gesehen. Bei Neuanmeldungen ist es übliche Praxis, kurz nach dem Anliegen zu fragen, um die Dringlichkeit abzuschätzen und um eine gezielte teaminterne Zuordnung der Terminanfragen zu ermöglichen. Die Klärung vorab dient der passgenauen

Unterstützung der Ratsuchenden und ist bei digitaler Terminvergabe nicht umsetzbar. Gegenüber der digitalen Terminvergabe ist die Anmeldung über sichere Mailkommunikation mit Passwort zu favorisieren.

Öffentlichkeitsarbeit

Flyer in Papierform und Ähnliches werden nach wie vor gebraucht, um bei persönlichen Gesprächen mit Multiplikatoren Informationsmaterial übergeben zu können. Darüber hinaus haben mittlerweile vermutlich alle Erziehungsberatungsstellen Informationen ins Netz gestellt und einen eigenen Internetauftritt, meist integriert in die Website des Trägers. Sehr unterschied-

lich im Internet wird neben der Bevölkerung auch die Fachwelt informiert. Die meisten Jahresberichte werden mittlerweile parallel zur gedruckten Version für das Einstellen ins Internet oder für den Versand per E-Mail aufbereitet. Inwieweit auch aktuelle Termine und Veranstaltungen auf der Website zu erfahren sind, hängt von der Zeit ab, die für die stete Aktualisierung erübrigt werden kann. Der Versand eines Newsletters ist aufwändig und verlangt die regelmäßige Pflege des Verteilers, bietet sich aber an für Stellen, die sich verstärkt bei Multiplikatoren bekannt machen wollen.

Einige regionale und überregionale Portale dienen dazu, Einrichtungen zur Unterstützung für Kinder, Jugendliche

stehen. Von daher hat es durchaus Sinn und eine große Bedeutung, stets zu reflektieren, was passt in diesen Rahmen und stellt eine Bereicherung dar und wo gibt es Grenzen fachlicher Art oder durch ethische Notwendigkeit, die Daten der Kinder, Jugendlichen und Familien, die in der Erziehungsberatung Unterstützung bei ihren ganz individuellen Problemen suchen, bestmöglich zu schützen und die Vertraulichkeit auch im Kontext zunehmender Digitalisierung zu sichern.

Die digitale Terminvergabe in der Erziehungsberatung wird eher kritisch gesehen.

lich gut gelöst sind die Auffindbarkeit ebenso wie der Informationsgehalt und die äußere Gestaltung. Eine Website ansprechend und mit dem richtigen Maß an Inhalt zu gestalten, ist aufwändig und braucht ausreichende finanzielle Mittel, die häufig nicht zur Verfügung stehen. Vorgaben des Trägers sind nicht immer gut damit in Einklang zu bringen, was auf die Zielgruppen ansprechend wirkt. Bei der Überarbeitung einer Beratungsstellen-Website ist die Frage zu stellen, was das Ziel ist und wer angesprochen werden soll. Hauptsächlich sollte es um die Information der Bevölkerung über das Angebot gehen. Dafür sind die unterschiedlichen Gruppen im Einzugsbereich in den Blick zu nehmen und je nach Infrastruktur fremdsprachige Inhalte aufzunehmen. Unabhängig davon, ob auch eine Version in leichter Sprache erstellt wird, sind die Texte kurz und möglichst alltagssprachlich zu verfassen. Die Möglichkeit zur verschlüsselten Kontaktaufnahme per Internet sollte in die Website integriert werden.

Über die Selbstdarstellung des Angebots der Erziehungsberatungsstel-

und Familien in der Nähe zu suchen. Inwieweit die Beratungsstelle dort angemessen vertreten und auffindbar ist, muss regelmäßig überprüft und wenn nötig korrigiert werden. Die Nutzung weiterer Möglichkeiten der Öffentlichkeitsarbeit im Netz hängt von dem Konzept der Stelle und des Trägers ab und ist ebenso von der Kapazität wie von der Notwendigkeit abhängig. Es gilt, die sich stets weiterentwickelnden Kommunikationsformen im Internet im Blick zu haben und zu prüfen, welche geeignet sind und genutzt werden sollten.

Fazit

Erziehungsberatungsstellen stehen vor der Herausforderung, die Digitalisierung angemessen in ihren Alltag und in ihre Arbeitsweise zu integrieren. Dabei müssen die analoge und die digitale Welt in Einklang gebracht werden. Traditionell steht die Erziehungsberatung auch für einen Raum, in dem Ruhe im oftmals hektischen Alltag von Familien und ein miteinander Nachdenken über neue Wege möglich werden. Die Schnelligkeit der digitalen Welt kann diesem Ansatz auch entgegen

Literatur

Albrecht, U.-V. (Hrsg.) (2016): Chancen und Risiken von Gesundheits-Apps (CHARISMHA). Verfügbar unter https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3_Downloads/A/App-Studie/CHARISMHA_gesamt_V.01.3-20160424.pdf, abgerufen am 22. Juli 2019.

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) (2019): Jahresbericht der bke-Onlineberatung 2018, Fürth 2019, <https://www.bke.de/content/application/explorer/public/virtuelle-beratungsstelle/2019/online-projektbericht-2018-web.pdf>, abgerufen am 22. Juli 2019.

Engelhardt, Emily M.; Reindl, Richard (2016): Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? In: E-Journal für Biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung, , Ausgabe 2/2016, S. 130–144. www.resonanzen-journal.de.

Gassner, Ulrich M., Strobl, Dominik (2019): E-Health, Health-Apps & Co. – rechtliche Aspekte. In: e-beratungsjournal.net, Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, Ausgabe 2/2019, https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2019/07/Gassner_Strobl.pdf, abgerufen am 22. Juli 2019

Gravelmann, Reinhold (2016a): Social-Media-Guidelines in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. Zwischen Ablehnung, Unkenntnis, Überforderung und Desinteresse. In: Dialog Erziehungshilfe, Ausgabe 3/2016.

Gravelmann, Reinhold (2016b): Entwicklung von Social Media Guidelines – Anregungen aus der Praxis für die Praxis. In: Dialog Erziehungshilfe, Ausgabe 4/2016.

Lehmann, M. Karl-Heinz; Radewagen, Christof; Stücker, Ulrike (2018):

Basiswissen Datenschutz: Vertrauen und Schweigepflicht in Der Kinder- und Jugendhilfe – mit DSGVO –; Theorie und Praxis der Jugendhilfe, Band 22, EREV (Hrsg.) Hannover.

Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (mpfs) (2018), JIM-Studie 2018. Jugend, Information, Medien, Suttgart, Landesanstalt für Kommunikation Baden-Württemberg (LFK).

Reuser, Bodo (2019), Sichere E-Mails. Datengeschützter E-Mail-Verkehr in der Erziehungsberatung Baden-Württemberg. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 2, S. 21–22.

Ritzer-Sachs, Ulric (2015) Der Hochkonflikt-Chat. Hoch eskalierte Elternkonflikte im virtuellen Beratungszimmer. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 2, S.4–7.