

## praxis *im dialog* 2019

### **Digitale Transformation**

#### **Medien als Ausweitung von Körper und Lebenswelt**

Auszug aus  
„Familien im Medienzeitalter.  
Digitalisierung in der  
Beratungspraxis“,  
Vandenhoeck & Ruprecht

Dr. Joachim Wenzel

#### **Die Bedeutung des Kompetenzempfindens von Berater\*innen beim digitalen Wandel der Beratung**

Valentin Frangen

#### **Beratung im Zeitalter der digitalen Transformation**

Zum aktuellen Stand  
und den zukünftigen  
Entwicklungen der  
Onlineberatung

Emily M. Engelhardt

#### **„Schön, dass du den Mut hast, zu schreiben!“**

Beratung in der virtuellen  
Beratungsstelle der  
Bundeskonferenz  
Erziehungsberatung

Dr. Uta-Kristina Meyer

#### **Digitale Transformation im praxis institut**

Peter Martin Thomas

Jubiläum – 30 Jahre praxis institut für systemische beratung:

FT19\_Jubi

## Das Geheimnis der Veränderung und die Kraft der Stabilität

mit Dr. Susanne Altmeyer, Prof. Dr. Eia Asen, Dr. Carole Gammer,  
Prof. Dr. Friedrich Glasl, Dr. Ellert Nijenhuis, Prof. Dr. Günter Schiepek



Deutsche Gesellschaft für Systemische  
Therapie, Beratung und Familientherapie

### Fachtagung am 15. – 16.11.2019 in Hanau, Congress Park

Ein Kooperationsprojekt des praxis – instituts für systemische beratung und der Deutschen Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie

Vor dreißig Jahren – in 1989 – wurde das praxis institut aus der Taufe gehoben. Der erste Kurs startete bei Hannover, wir hatten uns damals nicht auszumalen gewagt, in welche Dimensionen uns das führen sollte. Heute gibt es zwei regional verankerte Institute, Nord und Süd mit zahlreichen Standorten, und vielen tausend zufriedenen Teilnehmer\*innen in Weiterbildungskursen, Workshops und Fachtagen.

Das müssen wir feiern und wir haben uns dazu etwas besonders Schönes ausgedacht: Wir haben unsere Lehrerinnen und Lehrer, wichtige Impulsgeber und Kooperationspartner\*innen eingeladen, mit uns gemeinsam über das „Geheimnis der Veränderung“ nachzudenken: Was ermöglicht Menschen in Systemen, produktive Änderungen und Entwicklungen anzugehen?

**Dr. Carole Gammer** aus Paris war für viele von unserem Team die Lehrerin, die uns in die Welt der Familientherapie und der systemischen Supervision einführte und gründlich ausbildete. Ihr besonderer Schwerpunkt liegt auf der Einbeziehung von Kindern mit sehr kreativen und handlungsorientierten Methoden.

**Prof. Dr. Friedrich Glasl**, weltweit bekannt als Experte für Organisationsentwicklung und Konfliktmanagement und auch weltweit in vielen Krisengebieten in dieser Richtung tätig, wird uns über Veränderungsdynamiken in Organisationen und im politischen Feld berichten.

**Dr. Susanne Altmeyer** baut als Chefärztin eine systemisch orientierte Klinik für Psychosomatische Medizin und Psychotraumatologie auf, sie verfügt über tiefgehende Einblicke bei Veränderungsprozessen von Klienten und von Gesundheitssystemen.

**Prof. Dr. Günter Schiepek**, wissenschaftlicher Beirat des Instituts, hat eine einzigartige Kombination von naturwissenschaftlichen Konzepten der Synergetik und der Psychotherapie geschaffen und forscht dazu seit Jahrzehnten. Er verfügt durch neuartige Methoden des Prozessmonitoring über genaue Erkenntnisse, wie Veränderung im Mikroprozess funktioniert und was dazu wichtig ist.

**Prof. Dr. Eia Asen** hat weltweit die Multifamilientherapie entwickelt und in viele Anwendungsfelder mit hochgradig belasteten und fordernden Klienten gebracht. Zusammen mit Peter Fonagy hat er die Mentalisierungskonzepte integriert und ein einzigartiges und hocheffizientes Psychotherapiekonzept geschaffen. Beide waren häufig auf Fachtagen zu Gast und haben unsere Arbeit grundlegend inspiriert.

**Dr. Ellert Nijenhuis** hat das Konzept der strukturellen Dissoziation für schwierigste Traumafolge-Störungen entwickelt, mit ihm zusammen haben wir den Titel und die Idee für diese Tage entwickelt. Er schafft es wie kaum ein anderer, Philosophie, Forschung und konkrete Praxis in einem schlüssigen Konzept zusammenzufassen. Er war und ist Lehrer für viele unserer Referent\*innen.

**Organisatorisches und Kosten:** Vormittags werden wir jeweils drei Impuls-Vorträge hören, nachmittags wird dies dann in drei Subplena anhand von konkreten Fällen weiterverfolgt. Wir möchten keinen Flickerlteppich von Workshops anbieten, sondern den Teilnehmer\*innen ermöglichen, an einer Gedankenlinie dran zu bleiben, keine verwirrende Vielfalt, sondern Vertiefung und Reflexion. Die beiden Tage werden wir schön rahmen, mit Kunst, Musik und auch Bewegungs- und interaktiven Elementen. Und ein Fest wird auch dazu gehören. Wir sind noch in der Planung, aber Sie können sich jetzt schon einen Platz unter dieser Web-Adresse reservieren: <https://www.praxis-institut.de/sued/fachtage/>. Der „Early Bird“ Preis beträgt 240 Euro für die beiden Tage, ab dem 01.06.2019 beträgt der Preis 280 Euro. Für DGSF-Mitglieder und Absolvent\*innen von praxis-Weiterbildungen jeweils 210 bzw. 250 Euro.

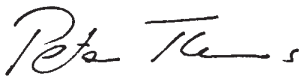
## Digitale Transformation

The future's in the air  
I can feel it everywhere  
Blowing with the wind of change  
(Scorpions, Winds of Change, 1991)

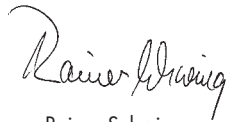
Als das praxis institut 1989 gegründet wurde, waren West- und Ost-Europa scheinbar fest durch die Mauer in Berlin getrennt, fuhr noch kein ICE bei der Deutschen Bahn und sollte es weitere drei Jahre dauern, bis das World Wide Web öffentlich verfügbar wurde. Heute erleben wir die digitale Transformation aller Lebensbereiche. Die Digitalisierung verändert die Gesellschaft und die Individuen, die Politik, die Wirtschaft und die Wissenschaft und genauso die Beratung, die soziale Arbeit und die Lehre. Wir haben unsere Weiterbildungs-Teilnehmer\*innen zum digitalen Wandel befragt sowie verschiedene Autor\*innen um einen Beitrag zum Thema gebeten. Herausgekommen ist ein Heft, in dem wir erste Antworten geben auf die Fragen: Was sind eigentlich Medien? Wie nehmen Berater\*innen ihre Selbstwirksamkeit in der digitalen Welt wahr? Wie verändert sich Beratung mit der digitalen Transformation? Wie funktioniert Online-Beratung? Und schließlich: Welche Konsequenzen ziehen wir als praxis institut daraus?

30 Jahre nach der Gründung des praxis instituts weht weiter der „Wind der Veränderung“ und gibt es zugleich den Wunsch, dass zumindest manche Beziehungen, Strukturen und Haltungen stabil bleiben. Bei unserem großen Jubiläum am 15./16. November widmen wir uns daher dem Geheimnis der Veränderung und der Kraft der Stabilität (siehe nebenstehendes Veranstaltungsprogramm). Mitten im Wandel nehmen wir uns Zeit, mit Ihnen, unseren Lehrer\*innen und Kooperationspartner\*innen über die notwendigen Grundlagen und Haltungen für gelungene Veränderungen und gute Stabilität nachzudenken. Wir freuen uns auf diese persönliche Begegnung mit Ihnen.

Herzliche Grüße,



Peter Martin Thomas



Rainer Schwing

# Medien als Ausweitung von Körper und Lebenswelt

## Auszug aus Joachim Wenzel, Familien im Medienzeitalter.

### Digitalisierung in der Beratungspraxis, Vandenhoeck & Ruprecht, S. 35 – 43

#### Dr. Joachim Wenzel

*Ein tieferes Verständnis des digitalen Wandels, setzt ein grundlegendes Wissen über die Bedeutung und Funktion von Medien voraus. Joachim Wenzel stellt in seinem Beitrag die verschiedenen Medientypen und ihre Wirkung im Hinblick auf die räumliche und zeitliche Dimension der Kommunikation dar. Er zeigt auf, wie Kopplung und Vermittlung zwischen verschiedenen Systemen und Systemtypen durch Medien gelingt. Damit wir einerseits deutlich, dass die elektronischen Medien nicht alles verändern, sondern sich in eine Systematik aller Medien einordnen lassen. Andererseits bringen sie jedoch grundlegende Veränderungen, wenn die Kommunikation mit räumlich abwesenden Menschen zum Normalfall unserer Kommunikation wird.*

*Eine weitere Vertiefung der Thematik findet sich im Buch „Familien im Medienzeitalter“, aus dem dieser Text entnommen wurde. Am 7. Juni veranstalten wir einen Fachtag zum Thema „Digitalisierung in der Jugendhilfe - Neue Anforderungen im Medienzeitalter“ mit Joachim Wenzel in Mainz.*

Medien als Kommunikationsmittel sind keine neuen Phänomene in der Menschheitsgeschichte, sondern haben sich als Begleiter der Menschen in Jahrtausenden entwickelt und kontinuierlich weiterentwickelt.

#### **Versammlung vor Ort – ursprünglich zur Kommunikation notwendig**

Zunächst war Kommunikation zwischen Menschen auf den unmittelbaren Nahraum der sogenannten Fernsinne begrenzt. Lediglich so weit wie man sich sehen und hören konnte, war es möglich, zu kommunizieren. Diese Begrenzung gilt nicht nur für die räumliche Dimension, sondern auch zeitlich. Kommunikation, die im Hier und Jetzt erlebt wurde, ist unmittelbar danach wieder vergangen. Eine zeitlich über die punktuelle Situation hinausgehende Repräsentation fand lediglich im Gehirn der beteiligten Individuen statt. Eine kollektive Speicherung von kommunikativen

Inhalten war in der menschlichen Lebenswelt also zunächst nicht möglich.

So wird deutlich, dass ursprünglich die Versammlung vor Ort – bei der sich die menschlichen Körper begegnet sind – zentrale Bedeutung hatte, um kollektive Erinnerung immer wieder vollziehen zu können. Das Versammeln um ein Lagerfeuer steht für einen solchen Gemeinschaftsort nicht nur beispielhaft, sondern dürfte in der Menschheitsgeschichte sehr früh für Familien und Clans der zentrale Gemeinschaftsort gewesen sein. Zentrale Versammlungsorte inmitten von Unterkünten sind auch archäologisch über Jahrtausende hinweg – von der Steinzeit bis heute – nachweisbar.

#### **Medien jenseits des Körpers als Erweiterung der menschlichen Sphäre**

Erst durch die Nutzung von Medien jenseits des Körpers konnte die unmittelbare

Sphäre des Nahraums ausgeweitet werden. Der Ausdruck »Medien« ist dabei vielgestaltig. Im Online-Duden (2017) wird die Bedeutung von Medien mit »Trägersysteme zur Informationsvermittlung« auf den Punkt gebracht. Dabei wird deutlich, dass es bei Medien grundsätzlich um die Vermittlung von Informationen geht, wobei ein System notwendig ist, das den Informationsaustausch ermöglicht.

Betrachtet man die ursprüngliche Herkunft des Wortes »Medium«, so wird die grundlegende Bedeutung noch klarer. Es handelt sich dabei um ein Fremdwort, das im Deutschen seit dem 17. Jahrhundert belegt ist und von dem lateinischen Adjektiv »medius, in der Mitte befindlich, mittlerer usw.« (Duden, 1989, S. 449) abgeleitet ist. Der Ausdruck wurde ursprünglich im Sinne von »Mittel« verwendet, also in der Bedeutung eines stofflichen Vermittlers. Erst später wird »Medium/Medien« auch in der Bedeutung eines immateriellen Übermittlers von Infor-

mationen verwendet. »Medien« verende ich im Sinne von Kommunikationsmedien und in Abgrenzung zu reinen Werkzeugen, die primär auf die Bearbeitung der materiellen Umwelt gerichtet sind. Wie im Sprachgebrauch üblich, werden hier als Medien sowohl die Trägermedien (zum Beispiel Buch, Telefon, E-Mail) bezeichnet als auch die basalen Übermittler selbst (chemische Stoffe, Strom, Schallwellen, Licht). Diese grundlegende Bedeutung und basale Funktion von Medien ist in der wissenschaftlichen Theoriebildung bislang noch wenig genutzt worden, um auch die Kopplungsmöglichkeiten unterschiedlichster Systeme aufzuzeigen. Gerade in den Beratungswissenschaften, in denen Kommunikation grundlegend ist, kann damit aber deutlich gemacht werden, wie selbst unterschiedliche Systemtypen durch Medien systematisch miteinander verknüpft werden und über Systemgrenzen hinweg miteinander kommunizieren. Dabei dürfte es der Fächersystematik geschuldet sein, dass sich unterschiedliche Wissenschaftsdisziplinen traditionell nur mit bestimmten Arten von Systemen befassen. Eine allgemeine systemtheoretische Betrachtung hilft, diese fachlichen Einschränkungen zu überwinden.

### **Drei Medientypen: Körpermedien, Objektmedien und elektronische Medien**

Medientheoretisch sind im Zusammenhang mit diesem Buch drei Medientypen relevant. Dabei erscheint gerade für das Feld der Beratung der Ansatz weiterführend, dass der menschliche Körper selbst als

Medium (»Primärmedien«: Pross, 1972) verstanden werden kann. Vor diesem Hintergrund werden nachfolgend drei unterschiedliche Medientypen (Wenzel, 2013) skizziert.

Ausgangspunkt zur Beschreibung dieser drei Medientypen sind die Körpermedien. Der Begriff zeigt, dass der Körper eines Menschen selbst als Kommunikationsmedium fungiert. Nur mithilfe des Körpers vermag es der Mensch, sich über Stimme, Gestik oder Mimik (mittels Schallwellen und Licht) anderen Menschen gegenüber auszudrücken. Und es sind die Sinnesorgane des Körpers, die es wiederum ermöglichen, das Ausgedrückte wahrzunehmen und körperintern ebenfalls über Medien (Synapsen, Neurotransmitter, Hormone) zu verarbeiten. Unmittelbare Kommunikation ohne mediale Vermittlung ist – zumindest nach dem jetzigen Stand der Forschung – nicht möglich. Über Körperberührung, Schallwellen oder Licht kann aber zwischen ansonsten getrennten Systemen kommuniziert werden und es ist möglich, die Grenzen durch Informationsaustausch zu überwinden.

Bereits vor vielen tausend Jahren haben es unsere Vorfahren durch die Erfindung von Objektmedien (sinnstiftenden Gegenständen) möglich gemacht, die Reichweite des menschlichen Körpers deutlich auszuweiten. Etwa das Einritzen von Zeichen und Bildern in Holz und Stein vermochte bei menschlichen Gemeinschaften der kollektiven Erinnerung nachzuhelfen, was später durch die Erfindung der Schrift perfektioniert wurde. So wurde es möglich, geistige Inhalte dauerhaft zu konservieren (zum Beispiel auf Steintafeln), selbst über den Tod

hinaus, und über weite Strecken mit nicht anwesenden Menschen zu kommunizieren (etwa über Holztafelchen oder Papyrus). Damit waren der Ausweitung der unmittelbaren Sphäre des menschlichen Körpers Tür und Tor geöffnet. Stein oder Holztafeln sowie Papyrus wurden zu Papier weiterentwickelt. So ist es seit langer Zeit möglich, mittels materieller Medien über große Distanzen hinweg zu kommunizieren. Für eine Entschlüsselung der Inhalte bedarf es dabei keines weiteren Hilfsmittels, sofern der Rezipient die Zeichen selbst versteht, also in der Lage ist, sie zu entschlüsseln.

Das ist bei den elektronischen Medien anders. Bei ihnen bedarf es sowohl beim Erstellen (Codieren) als auch beim Nutzen (Dekodieren) der jeweiligen Inhalte eines technischen Gerätes, da die Daten digital vorliegen. Sie müssen also erst in eine für die Körpermedien anschlussfähige Form gebracht werden. Der aktuelle Erfolg in der Entwicklung und Ausbreitung der elektronischen Medien liegt vor allem darin, dass immaterielle Informationen übermittelt und gespeichert werden. Damit sind nämlich Geschwindigkeiten des Datentransfers möglich, die weltweit quasi eine zeitgleiche Kommunikation erlauben. Außerdem sind in den letzten Jahren die Preise für Internettransfer und Speicherkapazitäten derart gefallen, dass Datenaustausch und Datenspeicherung fast unbegrenzt und dennoch bezahlbar möglich geworden sind.

Die nachfolgende Tabelle 1 zeigt die drei vorgestellten Medientypen im Überblick in Bezug auf die räumliche, die zeitliche und die Transport-Dimension.

MEDIENTYPEN	RÄUMLICHE DIMENSION	ZEITLICHE DIMENSION	TRANSPORT-DIMENSION
<b>Körpermedien</b>	ausschließlich vor Ort: <i>Nahsinne:</i> Tasten, Riechen und Schmecken in direktem Umfeld <i>Fernsinne:</i> Hören und sehen bis zur Sicht- bzw. Hörweite	Wahrnehmung im Hier und Jetzt, Speicherung im Gehirn	ausschließlich im Nahraum
<b>Objektmedien</b> (materiell)	vor Ort oder Fernkommunikation: Steintafel, Flipchart, Bild, Figur, Buch, Brief	Speicherung weit über den eigenen Tod hinaus möglich	Über (Handels-) Wege an ferne Orte und Übermittlung durch Dritte möglich
<b>Elektronische Medien</b> (immaterielle Übertragung)	vor Ort oder Fernkommunikation: PC, Beamer, DVD-Player, Radio, Fernsehen, Telefon, Fax, E-Mail, Chat	Speicherung weit über den eigenen Tod hinaus möglich, quasi zeitgleiche Kommunikation trotz Abwesenheit möglich	immaterielle Übermittlung, wodurch höchste Geschwindigkeiten bei großen Datenmengen möglich werden

Tabelle 1: Medientypen

### Medien vermitteln auch zwischen unterschiedlichen Systemtypen

Aus Perspektive einer systemischen Veränderungswissenschaft kann der Mensch als bio-psycho-soziales System verstanden werden. Damit wird ausgedrückt, dass menschliches Leben sich nicht ausschließlich in einem einzigen Systemtypen vollzieht, sondern deutlich vielfältiger ist. Notwendig für den menschlichen Lebensvollzug ist also die Kommunikation zwischen unterschiedlichen Systemen und Systemtypen. Dabei kann etwa die Psyche auf das biologische System

des Körpers nicht unmittelbar intentional einwirken, aber auch nicht auf das soziale System und umgekehrt. Systemtheoretisch kann man hier von operationaler Geschlossenheit sprechen. Mittelbare Einwirkung ist zwischen den Systemen aber möglich. Und genau hier kommen die Medien ins Spiel, da sie als Mittel zwischen Systemen selbst unterschiedlichster Systemtypen fungieren. Auch wenn die Verarbeitungsweise eines nicht-trivialen Zielsystems als autonom (autopoietisch/operational geschlossen) angesehen werden kann, so kommt es dennoch zur Kommunikation zwischen den Systemen, die auf allen Seiten zu neuen System-

zuständen führt. So wird die Grundlage für Systemveränderungen nachvollziehbar, wobei es auch zu relativen Stabilitäten zwischen den Systemen kommen kann und damit Erwartbarkeiten geschaffen werden.

### Trägermedien und basale Medien

Will man die Phänomene der Medienentwicklung verstehen, gilt es, den Menschen in seiner Kommunikation zwischen seinem Inneren und seiner Außenwelt, also mit sich selbst und der materiellen und sozialen Umwelt, in den Blick zu nehmen. Die nachfolgende Tabelle 2 veranschaulicht die dargestellte Ausweitung des menschlichen Körpers durch die Kommunikation mittels Medien. Dabei wird zwischen den komplexeren Trägermedien und den basalen Medien (materielle oder immaterielle Übertragung) unterschieden.

Die Tabelle zeigt, dass bei Informationsaustausch und Kommunikation immer basale Medien im Spiel sind. Ohne sie ist eine Vermittlung zwischen Systemen nicht möglich. Körperintern sind bei lebenden Menschen regelmäßig alle Trägermedien aktiv (neuronales Netz, Zellen, Blutkreislauf), wenn auch Inputs von außen in unterschiedlichen Systemen verarbeitet werden und die Systeme wiederum intern miteinander kommunizieren. Außerhalb des Körpers kann auf bestimmte Körpermedien fokussiert werden und auch im Face-to-face-Kontakt werden nicht immer alle Medien in gleicher Weise genutzt. Bei der Kernkommunikation, die über Objektmedien und elektronische Medien möglich wird, können einzelne Trä-

<b>TRÄGERMEDIEN, MATERIELL</b>	<b>BASALE MEDIEN, MATERIELL</b>	<b>BASALE MEDIEN, IMMATERIELL</b>
<b>KÖRPERMEDIEN</b>		
<b>TRÄGERMEDIEN</b>	Synapsen, Chemische Neurotransmitter	Ionen-Strom
<b>TRÄGERMEDIEN</b>	Hormone	
<b>TRÄGERMEDIEN</b>		
<b>Auge: Sehnerv</b>		Licht
<b>Köperausdruck: Mimik, Gestik</b>		Licht
<b>Ohr: Hörnerv</b>		Schallwellen
<b>Akustischer Ausdruck: Stimme, Körpergeräusche</b>		Schallwellen
<b>Nase beim Geruchsinn</b>	chemische Stoffe	
<b>Körpergeruch</b>	chemische Stoffe	
<b>Geschmackszellen: Zunge</b>	chemische Stoffe	
<b>Hautzellen beim Tastsinn</b>	chemische Neurotransmitter	
<b>OBJEKT MEDIEN</b>		
<b>Buch</b>		Licht
<b>Flipchart</b>		Licht
<b>Systembrett</b>		Licht
<b>Musikinstrument</b>		Schallwellen
<b>ELEKTRONISCHE MEDIEN</b>		
<b>Smartphone</b>		elektrischer Strom, Licht, Schallwellen
<b>Laptop/PC</b>		elektrischer Strom, Licht, Schallwellen

Tabelle 2: Ausweitung der körperlichen Sphäre mittels Medien

germedien und basale Medien bei der Übermittlung völlig ausgeschaltet werden, wobei die gesamte Übermittlung dann über die anderen Medien erfolgt.

### Kopplung von Systemen mittels Medien

So wird auch ganz praktisch beschreibbar, wie verschiedene Systeme miteinander schwingen können, selbst wenn sie tausende Kilometer voneinander entfernt sind: Ein Hormonschub eines jungen Mannes in New York kann dazu führen, dass er per Telefon verliebte Worte an seine Kommunikationspartnerin in Berlin richtet, wodurch wiederum hormonelle Kreisläufe bei der Geliebten ausgelöst werden. Die Kommunikationsmedien dieses einfachen Beispiels sind auf Ebene der basalen Medien folgendermaßen darstellbar:

Hormone

- ▶ Neurotransmitter
- ▶ Schallwellen
- ▶ elektronische Impulse
- ▶ Schallwellen
- ▶ Neurotransmitter
- ▶ Hormone

Ginge es um Chatkommunikation, wären hier die Schallwellen mit Lichtstrahlen auszutauschen. Dabei ist die Kommunikation im Leben natürlich weit komplexer, da bei den beteiligten Systemen parallel unterschiedlichste Kreisläufe ausgelöst werden, die sich punktuell verbinden und immer wieder miteinander in Austausch treten. Medien ermöglichen dabei eine Synchronisation unterschiedlichster Systeme über

Systemgrenzen und Systemtypen hinweg. So ist etwa das Konzept von Bindung nur dadurch erklärbar, dass Systeme regelmäßig miteinander über unterschiedlichste Medien kommunizieren (mittels basaler Medien wie Hormonen, Strom, Schallwellen, Licht, aber auch über Körper-, Objekt- und elektronische Medien) und in den beteiligten Systemen relativ dauerhafte zirkuläre Prozesse (Kreisläufe) implementiert werden, die sich wechselseitig verstärken.

### **Abwesenheitskommunikation als Normalfall**

Heute sind wir an einem Punkt angelangt, den es über die längste Zeit der Menschheitsgeschichte nicht gegeben hat, nämlich dass im Alltag permanent mit räumlich abwesenden Personen kommuniziert werden kann und dabei unterschiedlichste Medienkonstellationen für die Kommunikation gewählt werden können. Im Kontext medialer Beratung wird der Aspekt einer medialen Reduktion im Vergleich zum Face-to-face-Setting als Kanalreduktion bezeichnet. Ursprünglich wurde dieses Phänomen im Vergleich zu einer Kommunikation vor Ort als defizitär verstanden. Mittlerweile herrscht weitgehend Einigkeit darüber, dass diese normative Vereinfachung unzureichend ist. Schließlich entstehen durch Reduktion und Neukombination auch neue Formen der Kommunikation, die über die Risiken hinaus viele neue Möglichkeiten und Chancen eröffnen, die es so zuvor nicht gegeben hat. Anders wäre der Erfolg der voranschreitenden Medialisierung nicht zu erklären. In diesem Zusammenhang ist außerdem zu beachten, dass die verschie-

denen Medientypen (Körper-, Objekt- und elektronische Medien) im Alltag immer mehr ineinandergreifen, sodass vielfach überhaupt nicht mehr unterschieden wird, mittels welcher Medien was kommuniziert wurde. Die vor einigen Jahren noch vorgenommene Unterscheidung virtuell versus real kann mittlerweile als hinfällig gelten. Schließlich ist beispielsweise Cyber-Mobbing für die Betroffenen genauso real wie Mobbing vor Ort, und eine schriftlich bekundete Liebeserklärung ist auch nicht als Gegenkonzept zur Realität verstehbar. Ohne Frage nimmt dabei die elektronische Fernkommunikation immer mehr zu. Und so verändern sich die Lebenswelten der Menschen nachhaltig.



# SO GELINGT FAMILIENBERATUNG IM MEDIENZEITALTER!



Joachim Wenzel

## **Familien im Medienzeitalter**

Digitalisierung in der Beratungspraxis

*Leben. Lieben. Arbeiten: systemisch beraten*

2018. 86 Seiten mit 3 Abb. und 7 Tab., kartoniert

€ 10,00 D

ISBN 978-3-525-45256-1

**eBook:** € 7,99 D

ISBN 978-3-647-45256-2 (PDF)

ISBN 978-3-647-90081-0 (ePub)

Medien und Internet sind in der heutigen Zeit allgegenwärtig und verändern auch die Kommunikation in Familien nachhaltig. Was bedeutet das? Manche Entwicklungen nutzen Eltern und Kinder gern, oft fühlen sie sich aber auch durch den rasanten Wandel der Digitalisierung überfordert. Dies muss in der Beratungspraxis berücksichtigt werden. Suchen Familien Beratung auf, ist es wichtig, dass die Beratenden mit den relevanten Themen rund um die Mediatisierung und mit passenden Methoden und Interventionen vertraut sind. Wie das gelingt, zeigt Joachim Wenzel.



**Vandenhoeck & Ruprecht** Verlage

[www.vandenhoeck-ruprecht-verlage.com](http://www.vandenhoeck-ruprecht-verlage.com)

# Die Bedeutung des Kompetenzzempfindens von Berater\*innen beim digitalen Wandel der Beratung

Valentin Frangen

*Die digitale Transformation stellt Berater\*innen vor neue Herausforderungen, im Hinblick auf die Themen, die Methoden und die Technik der Beratung. Weiterbildungen sollen auf diese Herausforderungen vorbereiten. Daher hat das praxis institut seine Teilnehmer\*innen zum digitalen Wandel im beruflichen Alltag gefragt. Valentin Frangen hat die Befragung im Rahmen seiner Bachelorarbeit durchgeführt. Er erläutert hier die Bedeutung des Kompetenzzempfindens für den gelungenen Umgang mit dem digitalen Wandel und stellt erste Forschungsergebnisse vor. Das praxis institut wird weitere Ergebnisse nach Fertigstellung der Bachelorarbeit veröffentlichen und mit seinen Trainer\*innen und Teilnehmer\*innen Konsequenzen für die Weiterbildung umsetzen.*

Die Anforderungen an die Beratung, die Beraterinnen und Berater und Ihre Kompetenzen wandeln sich mit zunehmender Digitalisierung der Gesellschaft. Das führt dazu, dass Weiterbildungsinstitute sich mit der Frage beschäftigen, wie sie ihre Teilnehmer\*innen bestmöglich für eine sich ändernde Praxis qualifizieren können. Ein Ansatz zur Beantwortung dieser Frage liegt im Betrachten des psychologischen Konzepts der Selbstwirksamkeitserwartung. Eine Befragung im Rahmen einer Bachelorarbeit im Auftrag des praxis instituts greift das Konzept auf und untersucht, wie Berater\*innen veränderte Anforderungen durch neue Medien wahrnehmen. Ausgehend davon beschreibt der vorliegende Text die Bedeutung von Kompetenzzempfinden, der zentralen Komponente von Selbstwirksamkeitserwartung, für eine sich wandelnde Beratung. Ergänzend werden erste vorläufige Ergebnisse der Studie vorgestellt und erläutert, welche Auswirkungen sich dadurch für Berater\*innen und Weiterbildungsinstitute ergeben.

## Veränderte Anforderungen fordern neue Kompetenzen von Berater\*innen

Beratung wandelt sich, wenn die digitale Transformation neue Kommunikationsmöglichkeiten hervorbringt und das Arbeits- und Freizeitverhalten der Menschen verändert. Digitale Medien werden Anlass für Beratung, sie werden Thema in der Beratung und ermöglichen neue Formen der Beratung. Damit gehen auch neue Anforderungen an Berater\*innen einher. Beispielsweise müssen Berater\*innen in der Onlineberatung schriftlich kommunizieren und eine Beziehung aufbauen können. Fragen des Datenschutzes und der Nutzung von Software und Hardware betreffen in steigendem Ausmaß immer mehr Berater\*innen. Der digitale Wandel führt dazu, dass sich Lebenswelten von Klient\*innen ändern. Das zeigt sich beispielhaft an den sich ändernden Freizeitaktivitäten von Jugendlichen. Social-Media, Smartphone sowie PC-/Konsolen- und Onlinespiele gehören genauso wie eine

lange Nutzungszeit des Internets zum Alltag mit dazu (KIM-Studie 2016). Mit der digitalen Transformation werden neue Sucht-, Gewalt-, und Sexualisierungsformen genauso Thema in der Beratung, wie neue Möglichkeiten zu lernen, sich zu informieren oder zu spielen.

Die Beratung befindet sich in einem digitalen Wandel, der dazu führt, dass Professionelle in der Sozialen Arbeit oder anderen Handlungsfeldern konfrontiert sind mit neuen beratungsfachlichen Anforderungen. Damit einhergehend verändern sich auch die Anforderungen an die Kompetenz von Berater\*innen. Kompetenz basiert auf Potentialen wie Wissen, Fähigkeiten, motivationale und emotionale Ressourcen, ist aber nicht mit diesen gleichzusetzen. Erst indem durch einen Prozess der Selbstorganisation (Aktualisierung) hilfreiche Potentiale aktiviert werden, äußert sich kompetentes Handeln. Die Leistungsverhalten und das Handeln einer Person sind geprägt von diesen unterschiedlichen Potentialen. Ein wichtiger Bestandteil

ist das Kompetenzzempfinden. Diese motivationale und emotionale Ressource beschreibt den „Glauben an die eigene Fähigkeit, bestimmte Handlungen auszuführen, um ein erwünschtes Ergebnis zu erreichen“ (Aronson et al. 2008). In der Forschung hat sich gezeigt, dass das Kompetenzzempfinden großen Einfluss darauf hat, ob schwierige oder neue Aufgaben gemeistert werden (u.a. Bandura 1997, Schwarzer/Jerusalem 2002). Kompetenzzempfinden ist die zentrale Komponente des (sozial-)psychologischen Konzepts der ‚Selbstwirksamkeit‘. Es geht dabei um die „subjektive Gewissheit, neue oder schwierige Anforderungssituationen auf Grund eigener Kompetenz bewältigen zu können“ (Schwarzer/Jerusalem 2002). Selbstwirksamkeitserwartungen, und das damit verbundene Kompetenzzempfinden, wirken als wichtige personale Ressourcen und haben erheblichen Einfluss auf den Erfolg des Vorhabens. Kompetenzzempfinden heißt, nicht nur zu wissen, welche Kompetenzen, Fertigkeiten oder welches Wissen generell vorhanden sein muss, um eine Aufgabe erfolgreich zu bewältigen. Es geht um die Einschätzung der persönlichen Verfügbarkeit von Handlungen – ob also die geforderte Kompetenz bei einem selbst vorhanden ist. („Ich selbst fühle mich in der Lage, diese Aufgabe zu meistern“).

Für die Frage, wie der digitale Wandel der Beratung gestaltet werden kann und Berater\*innen dafür bestmöglich vorbereitet werden können, spielt das Kompetenzzempfinden daher eine zentrale Rolle. Zum einen hilft das Kompetenzzempfinden Beraterinnen und Beratern neue Anforderungen zu meistern. Zum anderen kann eine Analyse des

Kompetenzzempfinden helfen herauszufinden, wo Berater\*innen Schwierigkeiten beim Bewältigen veränderter Anforderungen wahrnehmen. Im Folgenden werden diese zwei Funktionen näher beleuchtet und aufgezeigt, welche Folgen sich daraus für die Fort- und Weiterbildung von Berater\*innen ergeben.

### **Kompetenzzempfinden hilft Berater\*innen, Anforderungen zu meistern**

Professionelles kompetentes Handeln von Berater\*innen zeigt sich nicht nur durch Wissen und Können. Es hängt auch ab von der „Bereitschaft einer Person, aktiv zu werden, von ihrer Einschätzung der situativen Erfolgchancen sowie von ihren grundlegenden Einstellungen“ (Stimmer/ Weinhardt 2010). Die eigenen Einstellungen und damit auch das Kompetenzzempfinden wirken auf das Handeln von Berater\*innen.

Selbstwirksamkeit ist in zweierlei Hinsicht hilfreich, wenn es um das Bewältigen schwieriger Tätigkeiten geht (vgl. Aronson et al. 2008): Zum einen beeinflusst die Selbstwirksamkeit unsere Körperreaktionen, während wir auf ein Ziel hinarbeiten. Beispielsweise gehen Berater\*innen mit hoher Selbstwirksamkeit zuversichtlicher, weniger ängstlich, in eine schriftliche Onlineberatung. Es konnte auch gezeigt werden, dass sich Selbstwirksamkeit auf das Immunsystem auswirkt (Bandura et. al. 1988). Zum anderen hat Selbstwirksamkeit Einfluss auf Ausdauer und Anstrengung bei der Bewältigung von Aufgaben. Berater\*innen mit höherer Selbstwirksamkeit stecken sich höhere Ziele, um Anforderungen zu meistern und strengen sich

dabei mehr an. Außerdem lassen sie sich von Misserfolgen weniger einschüchtern. Diese Eigenschaften haben großen Einfluss darauf, Anforderungen tatsächlich zu meistern. Es kann angenommen werden, dass „Selbstwirksamkeitsüberzeugungen [ die positiven Kompetenzerwartungen entsprechen,] Einfluss auf das Beratungshandeln und somit auch auf die beraterische Expertise ausüben“ (Plooch 2015). Solche Zusammenhänge wurden im Feld der Beratung durch verschiedene Studien belegt (vgl. Larson 1998, Salleh et al. 2010).

Für die Weiterbildung von Berater\*innen ist es demzufolge wichtig, Selbstwirksamkeit gezielt zu fördern. Es stellt eine Möglichkeit dar, Berater\*innen auf veränderte Anforderungen vorzubereiten. Den stärksten Einfluss auf Selbstwirksamkeit haben eigene Handlungserfahrungen und sogenannte stellvertretende Erfahrungen, indem Personen andere beim Ausführen einer Handlung beobachten. (vgl. Bandura 1997) Weiterbildungsinstitute könnten beispielsweise dafür sorgen, dass Teilnehmer\*innen in den Kursen auch mit Themen und Anlässen konfrontiert werden, die durch den Umgang mit neuen Medien entstehen. Wie zeigt sich ein Familienkonflikt, der durch unterschiedlich, biographisch geprägte, Mediennutzung der Familienmitglieder entstanden ist? Und wie kann damit umgegangen werden? Auch könnten Teilnehmer\*innen in der Weiterbildung erste Beratungsgespräche schriftlich führen. So können sie eigene Erfahrungen mit diesen Anforderungen machen und stellvertretende Erfahrungen im Beobachten von Lehrtrainer\*innen und anderen Teilnehmer\*innen erlangen.

## **Kompetenzempfinden zeigt, wo Schwierigkeiten liegen, Anforderungen zu meistern**

Das Kompetenzempfinden einer Person stellt eine relevante Komponente der Handlungskompetenz dar. Das heißt, wenn Berater\*innen ein hohes Kompetenzempfinden haben, zeigt sich das auch in der eigentlichen Handlung – der kompetenten Beratung. Ausgehend von diesem Grundverständnis kann das Konzept der Selbstwirksamkeit helfen herauszufinden, wo Berater\*innen Schwierigkeiten sehen, Anforderungen erfolgreich zu meistern. Berater\*innen werden gebeten, einzuschätzen, wie hoch ihre eigene Kompetenz ist, eine Anforderung gut bewältigen zu können. Sie äußern dabei ihr Kompetenzempfinden bezüglich einer Anforderung („Wie sicher bin ich, Klient\*innen auch in einer Onlineberatung gut beraten zu können?“). Aus dieser Selbsteinschätzung lassen sich Rückschlüsse darauf ziehen, wie bzw. ob Berater\*innen diese Anforderungen tatsächlich meistern können. Selbstverständlich dürfen solche Zusammenhänge nicht überinterpretiert werden. Beraterische Kompetenz ist viel zu komplex, um sie nur auf das Kompetenzempfinden reduzieren zu können. Weiterbildungsinstitute können allerdings mit einer Selbsteinschätzung der Kompetenz bereits Tendenzen bezüglich des Bedarfs nach Weiterbildung erkennen. Der Entscheidung für eine bestimmte Weiterbildung liegt häufig eine subjektive Wahrnehmung fehlender Kompetenz zugrunde – weniger ein Ergebnis eines umfangreichen Kompetenztests. Personen schätzen ihre Kompetenz, eine bestimmte Aufgabe zu erfüllen, selbst als ausbaufähig ein. Eine Weiterbildung dient dann

als Möglichkeit diese Kompetenz zu stärken. Wenn Weiterbildungsinstitute Informationen darüber haben, wo Berater\*innen Schwierigkeiten sehen, Anforderungen zu meistern, können sie besser auf die Bedürfnisse ihrer Teilnehmer\*innen eingehen.

## **Neue Anforderungen meistern – Befragung zum Kompetenzempfinden von Berater\*innen**

Das praxis institut befasst sich verstärkt mit den Auswirkungen der digitalen Transformation auf den Alltag von Berater\*innen sowie das Lernen und die Lehre. Wo liegen Schwierigkeiten beim Bewältigen neuer Anforderungen? Was müssen Beraterinnen und Berater im Zeitalter der Digitalisierung können und wissen? Wie können Berater\*innen in ihrer sich wandelnden praktischen Arbeit gestärkt werden? Wo und wie kann Weiterbildung einen Beitrag dazu leisten?

Eine Umfrage im Auftrag des praxis institut versucht diese Fragen aufzugreifen und untersucht das Kompetenzempfinden von Berater\*innen im Umgang mit neuen Anforderungen durch die Digitalisierung. Ziel dieser Bachelorarbeit ist es zu bestimmen, wie die Fachkräfte im psychosozialen Bereich ihre Fähigkeit in diesem Zusammenhang einschätzen und welche Schwierigkeiten Berater\*innen beim Bewältigen von veränderten Anforderungen sehen. Darauf aufbauend können Rückschlüsse auf die Fort- und Weiterbildung gezogen werden.

Die explorativ angelegte Untersuchung basiert auf einem Online-Fragebogen. Zentral dabei ist die Abfrage des Kompetenzempfin-

dens von Berater\*innen bezüglich einzelner Anforderungen im Zusammenhang mit der Digitalisierung des Alltags. Dabei konzentriert sich die Studie auf Anforderungen, die während des Beratungsprozesses auftreten. Beispielsweise geht es um die Fähigkeiten, digitale Lebenswelten in der Beratung zu erkunden oder digitale Medien in der Beratung einzusetzen. Neben der Selbsteinschätzung des eigenen Kompetenzempfindens werden biographische Daten sowie die Erfahrungswerte bezüglich Beratung allgemein und dem Nutzen neuer Medien in der Beratung abgefragt. Dieses Vorgehen ermöglicht zum einen die Ausprägung des Kompetenzempfindens bezüglich einzelner Anforderungen zu messen. Zum anderen können Aussagen über Unterschiede zwischen den Gruppen getroffen werden. Ist es beispielsweise möglich, dass Berater\*innen mit langer Berufserfahrung (mehr als 20 Jahre) eine höhere Kompetenzerwartung bezüglich einzelner Anforderungen haben als Personen, die noch in Ausbildung sind? Welche Anforderungen fallen bestimmten Gruppen besonders schwer? Gibt es unterschiedliche Bewertungen des Weiterbildungsbedarfs je nach beruflichem Handlungsfeld?

In einer ersten Betrachtung der bisherigen Ergebnisse (n=152) zeigt sich, dass Berater\*innen mit einigen Anforderungen große Unsicherheit verbinden, grundlegende Veränderungen durch die digitale Transformation allerdings bereits im Blick haben. Beispielsweise ist es für Berater\*innen zentral, Interaktionen im Netz als reales, alltägliches Leben anzuerkennen. Die meisten Befragten scheinen diese Grundhaltung verinnerlicht zu haben. (vgl. Abbildung 1)

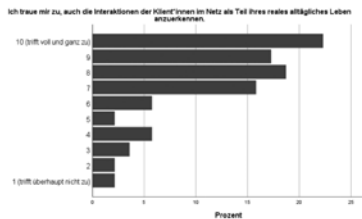


Abbildung 1: Haltung bzgl. digitaler Interaktion (n=152)

Auch schätzen Berater\*innen ihre Kompetenz tendenziell hoch ein, bei neuen oder veränderten Themen beraten zu können. (vgl. Abbildung 2)

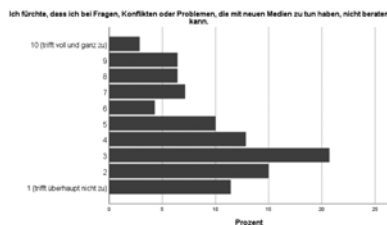


Abbildung 2: Beraten bei neuen Themen (n=152)

Bei Berater\*innen herrscht keine Angst vor neuen Themen und Anlässen in der Beratung. Vielmehr scheint es, dass unterschiedliche Veränderungen in der Beratungspraxis längst Einzug gehalten haben, dort wie selbstverständlich vorkommen und von Berater\*innen aufgenommen wurden. Eine Grundlage zum Meistern veränderter Anforderungen hat sich somit für Berater\*innen durch die Entwicklungen in der Praxis von allein ergeben. Dass diese positive Einschätzung des Kompetenzerfindens eher auf informelle Lernprozesse zurückgeht, zeigt sich auch an der Teilnahme

an Weiterbildungen zu diesen Themen. Fast 65 % (n=152) der Befragten haben noch nie an Weiterbildungen teilgenommen, die sich mit dem Themenkomplex 'Neue Medien in der Beratung' oder 'Onlineberatung' befassen haben.

Die größten Unsicherheiten ergeben sich für Berater\*innen im Schutz von Daten und vertraulichen Informationen. Die meisten Befragten geben an, dass sie sich im Moment nicht kompetent fühlen, diese angemessen zu schützen (s. Abbildung 3).

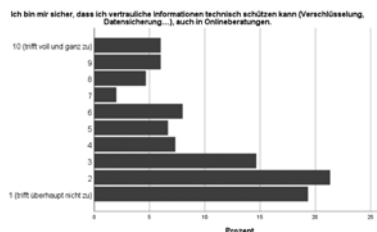


Abbildung 3: Datenschutz (N=152)

Hier spielen wohl insbesondere aktuelle Entwicklungen im Rahmen der Datenschutzregelungen eine Rolle. Aus ergänzenden offenen Fragen wird darüber hinaus klar, dass einige Berater\*innen unsicher sind, welche Software sie zum Schutz der Daten von Klient\*innen generell einsetzen können.

Viele weitere Anforderungen lassen auf den ersten Blick keine eindeutigen Schlüsse zu, ob Weiterbildungsbedarf besteht. Es zeigt sich, dass es große Unterschiede zwischen den Teilnehmenden gibt, was ihr Kompetenzerfinden bezüglich einzelner Anforderungen angeht. Die Streuung vieler Variablen ist recht groß, wobei eine große Zahl der Befragten die eigene Kompetenz eher gering, eine

andere eher hoch einschätzt. Beispielsweise zeigt sich das am Glauben, systemische Methoden auch in einer Onlineberatung einzusetzen, an der Fähigkeit, Neue Medien sinnvoll in eine face-to-face Beratung zu integrieren oder aber an der Fähigkeit, Onlineberatung und face-to-face Beratung miteinander zu verknüpfen (s. Abbildung 4,5,6).

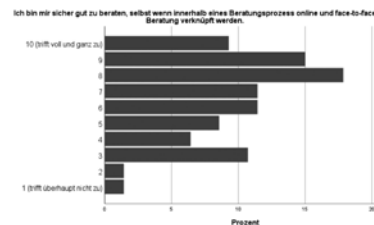


Abbildung 4: Blended Counselling (N=152)

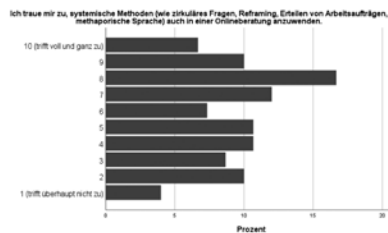


Abbildung 5: Systemische Methoden in der Onlineberatung (N=152)

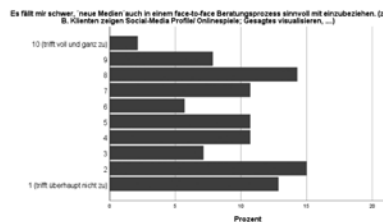


Abbildung 6: Neue Medien in f2f-Beratung integrieren (N=152)

Möglicherweise ergeben sich solche Unterschiede durch unterschiedliche Erfahrungshintergründe von Berater\*innen. Es liegt nahe, dass Berater\*innen, die ihre Klient\*innen zumindest teilweise über Mailprogramme beraten, ihre Kompetenz in diesem Bereich höher einschätzen. Gibt es aber vielleicht auch weitere Unterschiede bezüglich des Alters, der Häufigkeit der Teilnahme an Weiterbildungen oder dem beruflichen Handlungsfeld? Um Näheres über das Kompetenzzempfinden von Berater\*innen herauszufinden, wird es besonders wichtig zu untersuchen, wo sich Unterschiede zwischen einzelnen Gruppen ergeben. So können gezielt Schlüsse gezogen werden, wie das praxisinstitut Berater\*innen, entsprechend ihrer unterschiedlichen Bedürfnisse, bestmöglich auf veränderte Anforderungen vorbereiten kann. Finale Ergebnisse sind ab April 2019 zu erwarten und werden innerhalb des praxisinstituts weiter diskutiert werden.

Dass dieses Thema für viele Berater\*innen wichtig ist und eine weitere Beschäftigung unerlässlich ist, scheint unbestritten. Das zeigt sich auch daran, dass fast 80 % der Befragten (n=152) durch die neuen medialen Möglichkeiten einen weitergehenden Bedarf nach Weiterbildung sehen.

## Literatur

Aronson, E., Wilson, T.D. & Akert, R. (2008) Sozialpsychologie (5. aktualisierte Auflage). München: Pearson.

Bandura, Albert (1997): Self-Efficacy. The exercise of control. New York: W.H. Freeman and Company

Bandura, A., Cioffi, D., Taylor, C.B., Brouillard, M.E. (1988). Perceived self-efficacy in coping with cognitive stressors and opioid activation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55, 479-488

Larson, L.M. / Daniels, J.A. (1998): Review of the counselling training. In: *The Counselling Psychologist* 26, S.219-273

Medienpädagogischer Forschungsverband Südwest (mpfs) (2016): KIM-Studie 2016. Kindheit, Internet, Medien. Zugriff am 30.01.19 unter [https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/KIM/2016/KIM\\_2016\\_Web-PDF.pdf](https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/KIM/2016/KIM_2016_Web-PDF.pdf)

Plooch, Marie-Therese (2015): Kompetenzzempfinden in der psychosozialen Beratung. Entwicklung und Validierung eines standardisierten Inventars zur Erfassung beraterischer Selbstwirksamkeit (TIBS). In: *Psychosoziale Beratungskompetenz. Pilotstudien aus der Arbeitsstelle für Beratungsforschung*. Weinheim: Beltz Juventa, S. 124 - 149.

Salleh, A. / Yusof, R. / Ishak, N.M. (2010): Self-efficacy and counselling competence. In: *The International Journal of Knowledge, Culture and Change Management* 10, S.61 - 70

Schwarzer, Ralf; Jerusalem, Matthias (2002): Das Konzept der Selbstwirksamkeit. In: Dieter Hopf und Matthias Jerusalem (Hg.): *Selbstwirksamkeit und Motivationsprozesse in Bildungsinstitutionen*. (Zeitschrift für Pädagogik, Beiheft; 44) Weinheim: Beltz, S. 28 - 53.

Stimmer, F.; Weinhardt, M. (2010): *Fokussierte Beratung in der Sozialen Arbeit*. München: Reinhardt

## NEUES AUS UNSEREM PROGRAMM FRÜHJAHR 2019



€ 12,00 D | eBook € 9,99 D  
ISBN 978-3-525-40481-2



€ 12,00 D | eBook € 9,99 D  
ISBN 978-3-525-40483-6



€ 18,00 D | eBook € 14,99 D  
ISBN 978-3-525-70274-1



ca. € 45,00 D (Mai 2019)  
ISBN 978-3-525-40490-4



€ 12,00 D | eBook € 9,99 D  
ISBN 978-3-525-40493-5



€ 12,00 D | eBook € 9,99 D  
ISBN 978-3-525-40482-9



€ 35,00 D | eBook € 27,99 D  
ISBN 978-3-525-40622-9



€ 35,00 D | eBook € 27,99 D  
ISBN 978-3-525-45372-8



**Vandenhoeck & Ruprecht** Verlage

[www.vandenhoeck-ruprecht-verlage.com](http://www.vandenhoeck-ruprecht-verlage.com)

# Beratung im Zeitalter der digitalen Transformation – zum aktuellen Stand und den zukünftigen Entwicklungen der Onlineberatung

**Emily M. Engelhardt**

*Während die telefonische Beratung zum Standardangebot fast jeder Beratungsstelle zählt, ist Onlineberatung als eigenständiges Angebot wesentlich seltener zu finden. Zugleich nutzen viele Berater\*innen E-Mail, Kurznachrichten-Dienste oder auch Social Media für den Kontakt zu ihren Klient\*innen. Emily M. Engelhardt erläutert grundlegende Begriffe, Kompetenzen und Qualitätskriterien für die Onlineberatung. Und sie gibt einen spannenden Ausblick auf die Zukunft mit Chatbots, Apps und virtueller Realität.*

*Weitere Informationen zur Onlineberatung finden sich im Lehrbuch Onlineberatung von Emily M. Engelhardt. Sie wird am 14.05.2019 von 19-21 Uhr zu Gast sein in unserer Reihe praxis impulse mit dem Fachvortrag „Möglichkeiten und Grenzen digitaler Beratungsangebote“ in Nürnberg.*

Wir leben in einer Welt, die geprägt ist durch die Allgegenwart des Internets. Ein Leben ohne Smartphone und Tablet zur Gestaltung unserer beruflichen wie auch privaten Kommunikation ist für die meisten Menschen nicht mehr vorstellbar.

Der von Krotz (2008) als Mediatisierung beschriebene Veränderungsprozess, dem unsere Kommunikation unterliegt, hat schon immer Auswirkungen auf unser gesellschaftliches Zusammenleben. Beschleunigt wird dieser Prozess nun durch die fortschreitende Digitalisierung. So ist es z. B. für einen Großteil der Menschen inzwischen normal, jederzeit erreichbar und aufgrund der hohen Verfügbarkeit der digitalen Medien ständig online zu sein (Vorderer, 2015).

Die fortschreitende Digitalisierung und Mediatisierung unserer Alltagswelt hat inzwischen auch massive Auswirkungen auf die Beratung. In vielen Bereichen hat sich der Einsatz internetgestützter Medien zur Anbahnung und Gestaltung von Beratungsgesprächen bereits etabliert. On-

lineberatung findet im psychosozialen Beratungskontext, aber auch im Feld von Coaching und Supervision immer häufiger statt. Berater\*innen müssen, um zukunftsfähig zu bleiben, heute in der Lage sein, Ratsuchende mit Hilfe unterschiedlicher Kommunikationswege zu begleiten und zu unterstützen.

## Was ist Onlineberatung?

In der Literatur findet man zahlreiche Definitionen von Onlineberatung, die sich vor allem in der Betonung verschiedener Kriterien unterscheiden. So gibt es Definitionen, die eher die technische Seite betonen und Onlineberatung als „computerunterstützte, medial vermittelte und interaktiv stattfindende Beratung“ (Gehrmann, 2010, S. 106) beschreiben. Die in dieser Beschreibung genannte Interaktion stellt einen wesentlichen Aspekt von Onlineberatung heraus: Es handelt sich um wechselseitige Kommunikation, bei der Menschen unter der Zuhilfenahme von unterschiedlichen Medi-

en miteinander im Austausch sind. Onlineberatung ist demnach eine Beratungsform, bei der Menschen mit Hilfe von digitalen Medien miteinander in Kontakt treten und kommunizieren können. Der Einsatz dieser Medien ermöglicht folglich auch erst das Zustandekommen und Gestalten des Beratungsprozesses.

In der Tat ist es so, dass in der psychosozialen Beratungsszene Onlineberatung nach wie vor meistens als textbasierte Form der Beratung verstanden wird (Eichenberg & Kühne, 2014, S. 43) und die Eigenheiten dieser Kommunikationsform besonders betont werden.

Etwas offener formuliert ist die in der Satzung der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB) e. V. aufgeführte Beschreibung.

»Onlineberatung versteht sich als besonders niedrigschwelliges Verfahren durch unbegrenzte Zugangsmöglichkeiten über das Internet rund um die Uhr. Es ergänzt die



bestehenden psychosozialen Beratungsverfahren durch internetgestützte, im Regelfall anonyme und nach dem jeweiligen Stand der Technik abgesicherte, verschlüsselte Online-Beratung [sic!].« (DGOB e. V., 2016, S. 1)

Auffällig an dieser Definition ist, dass hier die Form der Kommunikation – ob textgebunden oder nicht – offenbleibt. Genannt werden aber weitere wichtige Charakteristika von Onlineberatung, wie die Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit, die Möglichkeit zur Anonymität und die einzuhaltenden technischen Standards.

Betrachtet man die bisherige Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung, wird deutlich, dass Onlineberatung aufgrund der rasanten technischen Entwicklungen, die Auswirkungen auf unsere Kommunikations- und Beziehungsgestaltung und damit auch auf die Beratung hat, einem steten Wandel unterliegt. Insofern werden in den nächsten Jahren erweiterte und neue Definitionen von Onlineberatung entstehen.

Die folgende Definition stellt den Versuch einer möglichst breiten Beschreibung dar, indem sie davon ausgeht, dass

*»Onlineberatung sämtliche Formen der Beratung einschließt, die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten und die sowohl synchron/asynchron textgebunden (Forum, Einzelberatung, Chat) als auch synchron und textungebunden via Videochat, Avataren oder Internettelefonie stattfinden können. Ebenso sind Mischformen denkbar, wenn im Videochat nebenbei geschrieben werden kann oder beim Einsatz von Avataren über das Mikrofon gesprochen wird.« (Engelhardt & Storch, 2013, S. 4 f.)*

Onlineberatung findet demnach über das Internet vermittelt statt und ist auf die Nutzung unterschiedlicher digitaler Medien zur Gestaltung des Kommunikationsprozesses angewiesen.

Onlineberatung findet in Deutschland vor allem als Beratungsangebot von Beratungsstellen (z. B. Erziehungs-, Sucht- oder Schuldnerberatungsstellen) statt. Wobei der Gedanke der aufsuchenden Form des Angebots hierbei durchaus eine wichtige Rolle spielt, da mit der Einführung von Onlineberatungsangeboten auch der Tatsache Rechnung getragen wird, dass sich bestimmte Zielgruppen besonders viel und gerne im Internet aufhalten und dort mit dem Angebot der Onlineberatung erreicht werden können.

Seit etwa 1995 existiert Onlineberatung in Deutschland. Damals ging die Telefonseelsorge (TS) als erste große Beratungseinrichtung mit einem Onlineberatungsangebot online. Mit der beginnenden Verbreitung des Internets, Mitte der 1990er-Jahre, begann also auch die Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung. Beratungsstellen, die bislang in der Präsenzberatung und/oder telefonisch beraten hatten, erhielten nun auch Mails von Ratsuchenden und mussten sich mit der Frage beschäftigen, wie mit diesen umzugehen ist.

Mangels eines deutschlandweiten Registers aller Onlineberatungsstellen, gibt es keine genaue Zahl, wie viele Beratungsstellen auch online beraten. Es kann jedoch davon ausgegangen werden, dass inzwischen alle Beratungsstellen, die über eine Website verfügen und eine Kontaktmöglichkeit über diese zur Verfügung stellen, auch mit Anfragen über den Online-Kanal konfron-

tiert sind und hierfür mal mehr, mal weniger professionelle Lösungsmöglichkeiten gefunden haben.

## Kompetenzen für die Onlineberatung

Für alle Formen der psychosozialen Beratung gilt, dass sie nicht ohne einen hohen Grad an Professionalität angeboten werden können. So stellt Gehrman (2010) auch für die Onlineberatung fest, dass „für eine gelingende Professionalisierung und Institutionalisierung der Onlineberatung fachlich begründete Qualitätsstandards und eine angemessene Fort- und Weiterbildung“ (S. 113) notwendig sind.

In diesen ersten Jahren der Onlineberatung wurde viel experimentiert und ausprobiert. Qualitätsstandards lagen zu dieser Zeit noch nicht vor. Ein erster Vorstoß in dieser Richtung wurde vom Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen vorgenommen, der 2001 ein Gütezeichen für psychologische Onlineberatung einführte. Zu den Kriterien für den Erwerb dieses Gütezeichens gehörten »neben einem Nachweis des Diploms in Psychologie oder einem vergleichbaren Abschluss an einer europäischen Hochschule der Nachweis der Qualifikation in Gesprächsführung und Krisenintervention. Qualitätszeicheninhaber gehen berufsethische Verpflichtungen ein und wahren die Anonymität ihrer Klienten. Sie beantworten Anfragen zeitnah und weisen Nutzer auf Grenzen und Möglichkeiten der Online-Beratung hin.« (Schaffmann, 2001, o. S.)

Eine spezifische Qualifikation für die Onlineberatung wurde an dieser Stelle jedoch noch nicht verlangt.

Mit dem Jahr 2003 begann nach Eichenberg und Kühne (2014) die Phase der annähernden Institutionalisierung, die sich durch eine immer stärkere Professionalisierung der Onlineberatung auszeichnet. Diese Phase ist durch einen verstärkten fachlichen und wissenschaftlichen Diskurs zur Onlineberatung gekennzeichnet.

Auch der Bereich der Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten für Onlineberatung entwickelte sich fortan. Bislang einzigartig ist in diesem Bereich das Angebot der Technischen Hochschule Nürnberg, die seit 2008 den Student\*innen der Sozialen Arbeit eine studienbegleitende Qualifizierung zu zertifizierten Onlineberater\*innen ermöglicht.

Mit der Gründung der Deutschen Gesellschaft für Onlineberatung (inzwischen umbenannt in Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung) im Jahr 2005 wurde ein weiterer Schritt zur Institutionalisierung der Onlineberatung gegangen. Im gleichen Jahr wurde das e-Beratungsjournal ([www.e-beratungsjournal.net](http://www.e-beratungsjournal.net)) als Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation gegründet. Die Diskussion um Qualitätsstandards nahm nun Fahrt auf und die unterschiedlichen Träger und Einrichtungen formulierten Richtlinien und Rahmenbedingungen für die Onlineberatung (Engelhardt, 2013).

Im Jahr 2012 wurde an der Technischen Hochschule Nürnberg das Institut für E-Beratung ([www.e-beratungsinstitut.de](http://www.e-beratungsinstitut.de)) gegründet, welches sich mit Forschungs- und Entwicklungsprojekten im Bereich internetbasierter Beratungsangebote beschäftigt.

## Qualitätskriterien für die Onlineberatung

Was macht nun gute Onlineberatung aus? Auf den ersten Blick lautet die Antwort vermutlich: hochqualifizierte Beratungskräfte, deren Angebot auf einer Plattform mit den höchsten Standards für eine datensichere Kommunikation stattfindet. Hier muss nun aber eine vertiefte Betrachtung der einzelnen Punkte stattfinden, um zu einer tragfähigen und seriösen Beschreibung von Güte in der Onlineberatung zu kommen. Die Ratsuchenden selbst werden ihrerseits eine gute Beratung an ganz unterschiedlichen Aspekten festmachen: Hat mir die Beratung geholfen, mein Problem zu lösen? War mir mein\*e Berater\*in sympathisch? Habe ich mich verstanden und angenommen gefühlt? Wurde mir schnell geantwortet? usw.

Um die Qualität von Onlineberatung messen zu können, können demnach unterschiedliche Befragungsszenarien auch unterschiedliche Ergebnisse hervorbringen. Reindl (2015) stellt fest:

*»Ein einheitlicher Standard bzw. ein einheitliches Set an verbindlichen Qualitätsanforderungen existiert bislang nicht. Dabei wäre u. a. gerade dies der Schlüssel für die weitere Institutionalisierung und Professionalisierung der Onlineberatung bzw. für die Anerkennung durch potentielle Kostenträger.« (S. 57)*

Mit Beginn der stärkeren Professionalisierung von Onlineberatung haben sich die Träger von Onlineberatungsangeboten in verschiedenen Arbeitsgruppen mit Qualitätsaspekten für Onlineberatung beschäftigt. So werden beispielsweise Zugang, Erreichbarkeit und Wahlfreiheit der Ratsuchenden sowie die Vernetzung des Ange-

bots mit weiteren Diensten, Trägern und Portalen genannt. Außerdem finden Aspekte wie technische Sicherheit, Anwendungsbereiche von Onlineberatung und Personalkoordination Berücksichtigung. Entsprechende Qualifikationserfordernisse werden ebenso benannt (pro familia Bundesverband, 2004; Mitgliederversammlung der KBKEFL, 2012; Bundeskonferenz der Erziehungsberatungsstellen, 2016).

Für die Onlineberatung haben sich inzwischen unterschiedliche Qualifizierungsangebote entwickelt. Weiterhin gehört Onlineberatung aber nicht zu der grundständigen Beratungsausbildung, die nach wie vor auf den unmittelbaren Kontakt zwischen Berater\*innen und Ratsuchenden fokussiert. Insbesondere die textbasierten Formen von Onlineberatung (E-Mail, Forum, Chat) stellen für Beratende eine besondere Herausforderung dar und erfordern spezifische Kompetenzen (Knatz, 2008). Für Beratende bedeutet dies aber auch, dass sie sich nicht auf ihre bisher erlernten Parameter zur Einschätzung eines Ratsuchenden verlassen können.

Im Rahmen des trägerübergreifenden Ausbildungscurriculums Onlineberatung (Reindl, 2015) wurden die unterschiedlichen notwendigen Kompetenzen für Onlineberater\*innen aufgeführt, die da sind:

- a) eine grundständige Beratungsqualifikation,
- b) eine Zusatzqualifikation in Onlineberatung (u. a. Kompetenzen in Onlinekommunikation, Methoden der Onlineberatung), die möglichst nach dem gemeinsamen Ausbildungscurriculum gestaltet ist,
- c) die Feldqualifikation im Kontext der Zielgruppe der Beratungseinrichtung,

d) *Kenntnisse der rechtlichen Rahmenbedingungen zur Onlineberatung (Verschwiegenheitspflicht Zulässigkeit, Anzeigepflicht, Folgen unterlassener Hilfeleistung, etc.).« (Reindl, 2015, S. 62)*

Eine hochwertige Ausbildung zum\*r Onlineberater\*in sollte einen Stundenumfang von mindestens 100 Unterrichtsstunden (im Blended Learning-Verfahren) nicht unterschreiten. Ebenso wird ein Selbsterfahrungsanteil in Form von einer durch erfahrene Mentoren begleiteten Fallpraxis empfohlen (Trägertreffen Onlineberatung, 2011). Der Einstieg über die Grundlagen von Onlinekommunikation soll vor allem ein Bewusstsein dafür wecken, dass Onlineberatung keine Face-to-Face-Beratung in einem anderen Medium ist (Brunner, 2006).

Es geht vielmehr darum, sich auf eine ganz neue Form der Kommunikation und Interaktion einzulassen und deren Spezifika für die Gestaltung eines Beratungsprozesses zu verinnerlichen.

Die stetige Weiterentwicklung von virtualisierten Lebenswelten, technischen Möglichkeiten und daraus resultierenden Kommunikationsstrukturen erfordert einen fortlaufenden Qualifizierungsprozess. Onlineberatende müssen sich darüber bewusst sein, wie sich die fortschreitende Mediatisierung unserer Gesellschaft auch auf die Prozesse in der Onlineberatung auswirkt. Sie sind dazu aufgefordert, sich immer wieder den aktuellen Stand der Entwicklung anzueignen und sich fortzubilden. So gehört es auch zur Qualität von Onlineberatungsangeboten, dass die Anbieter\*innen dieser dafür Sorge tragen, dass sich die Beratenden regelmäßig fortbilden können, um auf einem aktuellen Stand zu sein.

## Ausblick

Kaum ein Arbeitsbereich der Sozialen Arbeit hat sich in den letzten 20 Jahren aus technologischer Sicht so dynamisch entwickelt und verändert wie die Onlineberatung. Gleichzeitig unterliegt die gesamte Soziale Arbeit einem massiven Transformationsprozess, der durch die Digitalisierung und Mediatisierung unserer Alltagswelt angetrieben wird.

So wird sich auch die Onlineberatung in den nächsten Jahren weiter wandeln. Neue Technologien und Medien, gesetzliche Vorgaben und Finanzierungsthematiken, vor allem aber die Kommunikationsgewohnheiten und sich daraus ergebende Bedürfnisse und Erwartungen an die Beratungslandschaft werden Fachkräfte und verantwortliche Träger vor immer neue Aufgaben und Herausforderungen stellen.

So sollen abschließend ein paar Zukunftsszenarien und -themen vorgestellt werden, die in den nächsten Jahren eine Rolle spielen könnten. Denn auch wenn manches bereits vorstellbar und technisch möglich ist, wird es vor allem darauf ankommen, wie sich die Praktiker\*innen zu den Entwicklungen verhalten und diese aktiv mitgestalten.

Kritiker der Onlineberatung warnen davor, dass die Onlineberatung den Menschen nicht ersetzen kann. Damit haben sie vollkommen Recht, denn eine Onlineberatung wird ohne Menschen nicht möglich sein. Zumindest nicht solange unter professioneller Beratung weiterhin eine Begegnung von einer ratsuchenden Person mit einer Fachkraft verstanden wird.

Insofern geht es zunächst weniger um die Frage, ob die Technik den Menschen ersetzt, sondern vielmehr darum, welchen Stellenwert eine digital-medial unterstützte Form der Beratung künftig im Portfolio der Beratungsstellen einnehmen wird. Inzwischen wird das Thema Digitalisierung von Beratungsdienstleistungen in Arbeitsgruppen und Initiativen angeregt diskutiert.

Im Herbst 2017 haben das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) und die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) in einer gemeinsamen Absichtserklärung die verstärkte Zusammenarbeit im Hinblick auf die digitale Transformation des Sozialen Sektors vereinbart. Hierbei wurden sechs Handlungsfelder definiert, zu denen auch Beratung und Therapie gehören.

*»Ziel ist es, die erfolgreichen Angebote der online-Beratung auszubauen und konzeptionell weiterzuentwickeln. Grund sind die hohe Nachfrage und die sich verändernden Anforderungen an digitale Beratungsformate. Ihre strukturelle Vernetzung erfordert neue Formen der Zusammenarbeit unter Einbindung von Peer-to-Peer-Beratung. Hierzu gehört auch die Entwicklung neuer, digital basierter und begleiteter Betreuungs- und Begleitungskonzepte.« (Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege, 2017, S. 4)*

Neben den hier bereits genannten Punkten wird vor allem die Qualifizierung von Fachkräften eine wichtige Rolle spielen. Denn auch wenn die technischen Entwicklungen rasant voranschreiten, herrscht noch ein großes Defizit hinsichtlich der Bereitschaft, sich hierfür entsprechend ausbilden zu lassen (Lang, 2015). Nach Weinhardt (2013)

wird sich die bislang vollzogene Trennung von kopräsender und medialvermittelter Beratung künftig zu einer hybridisierten Form hin entwickeln. Nicht zuletzt, da die künftigen Generationen von Berater\*innen aber auch von Ratsuchenden ganz selbstverständlich unterschiedliche Kommunikationsformen nutzen werden.

Für die Gestaltung und Organisation von Beratungsprozessen werden zukünftig Blended Counseling-Konzepte vermutlich eine größere Rolle spielen (Engelhardt & Reindl, 2016). Weinhardt (2013) zieht hier den Vergleich zur Entwicklung von Blended Learning und stellt fest:

*»Eine solche konzeptionell gestützte Hartnäckigkeit, gepaart mit sachlich fundiertem Entwicklungswillen, wird möglicherweise auch in der Blended-Counseling Debatte benötigt, um einseitig affirmative oder kritische Entwicklungen hinsichtlich der Hybridisierung von Beratungskommunikation zu dämpfen.« (S. 10)*

Die größte Sorge technikkritischer Berater\*innen besteht darin, dass sie eines Tages von einer Maschine ersetzt werden könnten. Diese Sorge ist insofern berechtigt, als dass sich durch die Digitalisierung in den nächsten 25 Jahren die Arbeitswelt signifikant verändern wird, neue Berufe entstehen und sich bisherige Tätigkeiten teils stark verändern werden. Indes hat eine Studie des Instituts für Arbeitsmarkt- und Bildungsforschung (Dengler & Matthes, 2015) ergeben, dass für soziale Berufe ein sehr geringes Substituierbarkeitspotenzial (5,3 %) vorliegt. Es ist also grundsätzlich davon auszugehen, dass der Großteil der Tätigkeiten im sozialen Bereich weiterhin von Menschen ausgeführt wird. Gleichzeitig bedeutet dies aber nicht, dass digitale

Medien keine besondere Rolle spielen. Im Gegenteil, es wird künftig jedoch darauf ankommen, dass Fachkräfte in sozialen Berufen in der Lage sind, digitale Medien für die Erbringung ihrer Tätigkeiten zweckmäßig und gezielt einzusetzen. Der Mensch wird also nicht ersetzt, muss aber über neue und andere Kompetenzen verfügen als bisher.

Insofern wird es in den nächsten Jahren dringend notwendig sein, Fachkräfte für den Umgang mit digitalen Medien in der Beratung zu qualifizieren. Berater\*innen werden künftig zum einen in der Lage sein müssen, mit Unterstützung digitaler Medien Beratungsprozesse zu gestalten. Sie werden zum anderen aber auch mit neuen Themen in der Beratung konfrontiert werden, die sich aus den medialen Handlungspraktiken ihrer Adressat\*innen ergeben werden (Helbig, 2017). Familiäre Konflikte wegen exzessiver Smartphone-Nutzung oder berufliche Überlastungsreaktionen aufgrund ständiger Erreichbarkeit zählen bereits jetzt häufig zu Beratungsanlässen von Klient\*innen (Wenzel, 2018).

### **Von Chatbots, Apps und Virtual Reality**

Gerade im Bereich psychotherapeutischer Interventionen haben sich in den letzten Jahren einige beeindruckende Entwicklungen vollzogen. Der Einsatz von Apps (Anwendungssoftware auf mobilen Geräten) und automatisierten Systemen findet hier bereits in vollzähligen Projekten mit großem Erfolg statt. Zahlreiche Studien konnten inzwischen zeigen, dass strukturierte standardisierte psychologische Interventionen beispielsweise bei der Reduktion

von depressiven Symptomen durchaus wirksam sind (Baumeister, Lin & Ebert, 2017). Programme wie *deprexis* <https://www.deprexis24.de> oder *get.on* <https://www.geton-training.de/> helfen Betroffenen bei Depressionen und Erschöpfung, Schlafproblemen, Stressbewältigung uvm. Deutlich wird in den Studien jedoch auch, dass der größte Erfolg dann erreicht wird, wenn die Programme von Therapeut\*innen unterstützt werden. Reine Selbsthilfeprogramme zeigten hingegen eine weniger starke Wirkung (Berger, 2015).

Auch hier zeigt sich also, dass der Mensch, in diesem Fall die Therapeut\*innen, eine wichtige Rolle beim Grad der Wirksamkeit der Online-Intervention spielt. Ebenso wird der Einsatz von Virtual Reality (eine in Echtzeit computergenerierte, interaktive virtuellen Umgebung) in der Therapie künftig vermutlich stärker stattfinden. Durch technologische Verbesserungen, wie der Reduktion von Größe und Gewicht von VR-Brillen, sowie besserer/realistischer grafischer Darstellungen wird eine Therapie mit Hilfe dieser Geräte leichter erfolgen können. Die Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatik und Nervenheilkunde empfiehlt bereits jetzt in ihren Leitlinien den Einsatz einer Virtuellen-Realität-Expositionstherapie bei spezifischen Phobien (Bandelow et al., 2014).

Der erste Chatbot mit psychotherapeutischen Elementen (ELIZA) wurde bereits 1966 von Joseph Weizenbaum entwickelt. Über 50 Jahre später streiten Entwickler\*innen noch immer über die Frage, wieviel künstliche Intelligenz ein Chatbot benötigt und an welcher Stelle der Mensch wieder zum Einsatz kommt. Denkbar ist jedoch, dass ein Chatbot als eine Art

Clearing-Instrument bei Beratungsanfragen zum Einsatz kommt und einen ersten Teil der Auftragsklärung übernimmt. Inwiefern dies sinnvoll und notwendig ist, muss je nach Einsatzbereich individuell geklärt werden. Ein Chatbot könnte aber beispielsweise als eine erste Kontaktmöglichkeit bei Wartezeiten eine gute Unterstützung darstellen. Viel grundsätzlicher als um die Frage, was technisch alles möglich ist, wird es darum gehen, zu entscheiden, was gewünscht und ethisch vertretbar ist. Ist es vorstellbar, dass Ratsuchende mit einem Computer über ihre Probleme sprechen? Können Hilfesuchende mit Hilfe von automatisierten Selbsttests eine Erstdiagnostik vornehmen? Diese und weitere Fragen werden in den nächsten Jahren zunehmend diskutiert werden müssen. Denn die technischen Innovationen werden nicht auf sich warten lassen und bereits jetzt wächst der Markt kommerzieller Dienstleister, die mit Hilfe von Apps und Selbsthilfeprogrammen schnelle Hilfe suggerieren, rasant an.

### **Schreiben versus Sprechen – die Sprache als Interface**

Alexa, Siri und Co. deuten auf eine wichtige Entwicklung hin, die auch für die Onlineberatung eine Rolle spielen wird: Die Sprache wird als Eingabeinterface immer bedeutsamer. Das Wall Street Journal konstatiert Mitte 2017 bereits das Ende der geschriebenen Sprache im Netz:

»Instead of typing searches and emails, a wave of newcomers [...] is avoiding text, using voice activation and communicating with images.« (Bellmann, 2017, o. S.)

Dies bedeutet nicht, dass textbasierte Onlineberatung künftig vom Aussterben

bedroht ist – telefonische und Face-to-Face-Beratung im Übrigen auch nicht. Es deutet jedoch darauf hin, dass die Nutzungspräferenzen unterschiedlicher Nutzergruppen sich verändern und sich daraus auch Implikationen für die Weiterentwicklung der Onlineberatung ergeben. Onlineberatungsoftware wird in der Lage sein müssen, per Spracheingabe Texte zu erzeugen oder aber Aufzeichnungen sicher zu übertragen. Berater\*innen wiederum müssen sich methodische Kompetenzen aneignen, die ihnen ermöglichen, mit einem eingesprochenen Text umzugehen. Denn dieser unterscheidet sich wiederum von einem getippten Text aufgrund der Unterschiede von gesprochener und geschriebener Sprache (Engelhardt & Storch, 2013). Aber auch das Hören und Verarbeiten von Sprachnachrichten und eine entsprechende Reaktion darauf wird Berater\*innen mit neuen Kommunikationssituationen konfrontieren. Dies mag auf den ersten Blick nach einer unzumutbaren Überforderung klingen, da sich Berater\*innen ständig auf dem neusten Stand der Technik befinden mussten. Dies ist in gewisser Hinsicht auch richtig. Und so geht es weniger darum, alles zu kennen und alles zu können, sondern vielmehr, den Chancen dieser technologischen Möglichkeiten grundsätzlich offen gegenüberzustehen und ein Interesse an der Erweiterung des eigenen Beratungsrepertoires zu zeigen. Denn, was wäre es nicht für ein möglicher Gewinn für eine\*n kognitiv eingeschränkte\*n Klient\*in, eine Sprachnachricht zu senden, bei der er\*sie weder der Fachkraft in die Augen schauen musste noch durch mimische Regungen oder Unterbrechungen gestört würde? Die Versuche von Onlineberatung in leichter

Sprache haben gezeigt, dass diese Angebote von der anvisierten Zielgruppe kaum genutzt werden. Eine sprachgesteuerte Möglichkeit, an einem Onlineberatungsangebot zu partizipieren, könnte hier eine Lösung darstellen, bestimmte Zielgruppen zu gewinnen. Die Erweiterungen der Onlineberatung, die sich durch neue technische Möglichkeiten ergeben, sollten also kritisch geprüft und hinterfragt und nicht kategorisch abgelehnt werden.

### **Zukunftsaufgaben für die psychosoziale Beratung**

Der durch die zunehmende Mediatisierung und Digitalisierung in Gang gesetzte Wandel wird enorme Auswirkungen auf unser alltägliches und berufliches Leben haben. Während einiges bereits absehbar ist und unter Schlagworten wie „digitaler Stress“ zum Ausdruck kommt, ist manches noch vollkommen unklar.

Psychosoziale Beratung unterliegt diesem Wandel ebenso und wird sich in Zukunft mit neuen Fragestellungen konfrontiert sehen, auf die Antworten gefunden werden müssen. So wird es darum gehen, durch adäquate Angebote zukunftsfähig zu bleiben und unterschiedliche Zugangswege zur professionellen Beratung zu schaffen. Es müssen konzeptionelle Überlegungen angestellt werden und Finanzierungsproblematiken geklärt werden, um Rahmenbedingungen zu schaffen, die qualitativ hochwertige Arbeit im Sinne der Ratsuchenden sicherstellen.

Daher wird auch im Bereich der Ausbildung von psychosozialen Beratungsfachkräften ein Wandel stattfinden müssen: Berater\*innen benötigen in Zukunft neben

Kompetenzen in medial unterstützter Beratung auch Fachwissen über die Auswirkungen, die der mediale und digitale Wandel mit sich bringt. Die Lebenswelten der Klient\*innen unterliegen einem Transformationsprozess, aus dem sich neue Fragestellungen und Problemkonstellationen für die Beratung ergeben. Und so gilt für psychosoziale Berater\*innen am Puls der Zeit:

»Medien im McLuhanschen Sinne sind kein Spezialbereich der Sozialen Arbeit, sondern rücken durch ihren Einfluss auf die Wahrnehmung von Welt ins Zentrum einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit.« (Fischer-Gese, 2016, S. 333)

Es wäre wünschenswert, dass so auch die Onlineberatung in Zukunft ihren teils noch vorhandenen Exotenstatus verliert und als selbstverständliches Instrument das Portfolio psychosozialer Beratung ergänzt.

## Literatur

- Bandelow, B. et al. (2014): Deutsche S3-Leitlinie Behandlung von Angststörungen – Kurzversion. Verfügbar unter: [http://www.awmf.org/uploads/tx\\_szleitlinien/051-028k\\_S3\\_Angststf%C3%9C\\_B6rungen\\_2014-05\\_1\\_01.pdf](http://www.awmf.org/uploads/tx_szleitlinien/051-028k_S3_Angststf%C3%9C_B6rungen_2014-05_1_01.pdf) (aufgerufen 03.04.2018)
- Baumeister, H./Lin, J./Ebert, D. (2017): Internet- und mobilebasierte Ansätze. Verfügbar unter: DOI 10.1007/s00103-017-2518-9 (aufgerufen 03.04.2018)
- Bellmann, E. (2017): The End of Typing: The next billion mobile users will rely on video and voice. The Wall Street Journal vom 7. August 2017. Verfügbar unter: <https://www.wsj.com/articles/the-end-of-typing-the-internets-next-billion-users-will-use-video-and-voice-1502116070?mod=e2tw> (aufgerufen 12.01.2018)
- Brunner, A. (2006): Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online Beratung. E-Beratungsjournal, 2 (2), S. 1-13. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0206/brunner.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/brunner.pdf) (aufgerufen 06.04.2018)
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (Hrsg.) (2017): Digitale Transformation und gesellschaftlicher Zusammenhalt – Organisationsentwicklung der Freien Wohlfahrtspflege unter den Vorzeichen der Digitalisierung. Verfügbar unter: [https://www.awo.org/sites/default/files/2017-09/170907\\_strateg\\_Partnerschaft\\_Digitalisierung\\_BAGFW\\_BMFS-FJ.pdf](https://www.awo.org/sites/default/files/2017-09/170907_strateg_Partnerschaft_Digitalisierung_BAGFW_BMFS-FJ.pdf) (aufgerufen 11.01.2018)
- Dengler, K. & Matthes, B. (2015): Folgen der Digitalisierung für die Arbeitswelt. Substituierbarkeitspotenziale von Berufen in Deutschland. Verfügbar unter: <http://doku.iab.de/forschungsbericht/2015/fb1115.pdf> (aufgerufen 12.01.2018)
- DGOB e. V. (Hrsg.) (2016): Vereinsatzung. Verfügbar unter: <http://dg-onlineberatung.de/vereinsatzung/> (aufgerufen 28.04.2017)
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014): Einführung in die Onlineberatung und -therapie. München: Ernst Reinhardt
- Engelhardt, E. (2013): Qualitätsmerkmale guter Onlineberatung – Aktuelle Anforderungen an Forschung und Praxis. Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung, 31 (3), S. 111-115. Verfügbar unter: <https://onlinecoachingblog.wordpress.com/2014/08/01/artikel-zu-den-qualitätsmerkmalen-guter-onlineberatung/> (aufgerufen 06.04.2018)
- Engelhardt, E. & Reindl, R. (2016): Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung, 4 (2), S. 130-144. Verfügbar unter: <http://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/393> (aufgerufen 06.04.2018)
- Engelhardt, E. & Storch, S. (2013): Was ist Onlineberatung? – Versuch der systematischen begrifflichen Einordnung der »Beratung im Internet«. E-Beratungsjournal, 9 (2), S. 1-12. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0213/engelhardt\\_storch.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf) (aufgerufen 06.04.2018)
- Fischer-Gese, T. (2016): Medien und Lebenswelt. In: Grunwald, K. & Thiersch, H. (Hrsg.) (2016): Praxishandbuch lebensweltorientierte Soziale Arbeit (S. 326-339). Weinheim: Beltz Juventa
- Gehrmann, H. J. (2010): Onlineberatung – Eine Herausforderung für die Soziale Arbeit. In: Cleppin, G. & Lerche, U. (Hrsg.): Soziale Arbeit und Medien (S. 105-115). Wiesbaden: VS
- Helbig, C. (2017): Die Mediatisierung professionellen Handelns. Zur Notwendigkeit von Handlungskompetenzen im Kontext digitaler Medien in der Sozialen Arbeit. Medienpädagogik, 27, S. 133-152. Verfügbar unter: DOI:10.21240/mpaed/27/2017.04.06.X. (aufgerufen 29.03.2018)
- Knatz, B. (2008): Zwischen den Zeilen. E-Beratungsjournal, 4 (1), S. 1-13. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0108/knatz.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0108/knatz.pdf) (aufgerufen 06.04.2018)
- Krotz, F. (2008): Kultureller und gesellschaftlicher Wandel im Kontext des Wandels von Medien und Kommunikation. In: Thomas, T. (Hrsg.): Medienkultur und soziales Handeln (S. 43-62). Wiesbaden: VS
- Lang, J. (2015): Wo steht die Online-beratung/-therapie in 10 Jahren? E-Beratungsjournal, 11 (2), S. 93-104. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0215/lang.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0215/lang.pdf) (aufgerufen 06.04.2018)
- Reindl, R. (2015): Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. E-Beratungsjournal, 11 (1), S. 55-68. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0115/reindl.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf) (aufgerufen 06.04.2018)
- Schaffmann, C. (2001): Erste Qualitätszeichen für psychologische Online-Beratung vergeben. Pressemitteilung. Verfügbar unter: <http://www.bdp-verband.org/bdp/presse/2001/prsiegel.shtml> (aufgerufen 08.05.2017)
- Vorderer, P. (2015): Der mediatisierte Lebenswandel. Permanently online, permanently connected. Publizistik 60, S. 259-276. Verfügbar unter: DOI 10.1007/

s11616-015-0239-3 (aufgerufen 12.06.2017)

Weinhardt, M. (2013): Zur Zukunft der Online-Beratung. E-Beratungsjournal, (9) 1, S. 1 - 12. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0113/weinhardt.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0113/weinhardt.pdf) (aufgerufen 06.04.2018)

Wenzel, J. (2018): Familien im Medienzeitalter. Digitalisierung in der Beratungspraxis. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht

### Anmerkung

Bei diesem Artikel handelt es sich um Ausschnitte aus dem „Lehrbuch Onlineberatung“ (2018) erschienen bei Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen. ISBN: 978-3-525-71147-7.

Erhältlich als eBook (19,99 Euro) oder broschiierte Ausgabe (25,00 Euro) mit Online Add-ons.

Emily M. Engelhardt ist systemische Beraterin & Supervisorin (SG), Onlineberaterin und Ausbilderin für Onlineberatung (DGOB). Derzeit ist sie Geschäftsführerin am Institut für E-Beratung, Technische Hochschule Nürnberg. Sie verfügt über langjährige Erfahrung im Bereich Fach- und Onlineberatung, z. B. als Leitung der kids-hotline Onlineberatungsstelle des Kinderschutzes e. V. München sowie Referentin für Personalentwicklung der Volkswagen Coaching GmbH und Volkswagen AG. Sie bildet an der TH Nürnberg Studierende und Fachkräfte in Onlineberatung aus und ist als (Online-) Supervisorin und Trainerin freiberuflich tätig. Frau Engelhardt ist Redaktionsmitglied des e-beratungsjournal.net sowie Mitglied bei der Deutschen Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie (DGST) sowie der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB).

## Fachvortrag: Möglichkeiten und Grenzen Digitaler Beratungsangebote



praxis  
institut.de

Wir leben in einer Welt, die durch eine immer stärkere mediale Durchdringung gekennzeichnet ist. Die fortschreitende Digitalisierung hat enorme Auswirkungen auf unsere Kommunikation und unser Zusammenleben. Für die Systemische Beratung ergeben sich damit neue Herausforderungen aber auch Chancen. Der Vortrag gibt einen Überblick über den aktuellen Stand der Digitalisierung der Beratung und zeigt Perspektiven für die Profession auf. Es wird um die Frage gehen, wie sich Beratungsprozesse mit Hilfe internetgestützter Medien gestalten lassen und welche Grenzen beachtet werden müssen. Anschließend kann miteinander diskutiert werden, vor welchen Zukunftsaufgaben die Systemische Beratung im Zeitalter der Digitalisierung steht und wie mögliche Lösungswege gestaltet werden können.

Der Vortrag ist offen für alle Interessierten; für die Teilnehmer\*innen und Absolvent\*innen unserer Weiterbildungsprogramme ist er kostenfrei: als kleines Dankeschön und als Gelegenheit, weiterhin den Kontakt zu pflegen. Um planen zu können, bitten wir um schriftliche Anmeldung.

### Referentin:

Emily M. Engelhardt, M.A. Pädagogin, Systemische Beraterin und Supervisorin (SG), Online Supervisorin, Onlineberaterin und Ausbilderin für Onlineberatung (DGOB)

**Datum:** 14.05.2019 von 19 - 21 Uhr

**Ort:** Nürnberg | eckstein

**Kosten:** € 15,-

**Anmeldung** über unsere Homepage:  
<https://www.praxis-institut.de/sued/fachvortraege/>



# PRAKTISCHES HANDLUNGSWISSEN FÜR DIE BERATUNGSFORM DER ZUKUNFT



Emily M. Engelhardt

## **Lehrbuch Onlineberatung**

2018. 172 Seiten, mit 16 Tab. und digitalem Zusatzmaterial, kartoniert

€ 25,00 D

ISBN 978-3-525-71147-7

**eBook:** € 19,99 D ISBN 978-3-647-71147-8 (PDF)

Der Einsatz digitaler Medien und Kommunikation spielt im Bereich der psychosozialen Beratung eine immer wichtigere Rolle. Dieses Lehrbuch vermittelt (angehenden) Fachkräften im Kontext von Beratung, Coaching und Supervision praktisches Handlungswissen zur Onlineberatung. Neben theoretischen Grundlagen veranschaulicht Emily Engelhardt anhand von praktischen Beispielen und Übungen, wie Onlineberatung konkret umgesetzt wird. Die Leser\*innen lernen die unterschiedlichen Tools der textbasierten Onlineberatung (Mail-, Chat- und Forenberatung) sowie neuere Entwicklungen wie Video- und Messengerberatung kennen und setzen sich mit den Besonderheiten der Onlinekommunikation auseinander. Neben den Einsatzmöglichkeiten und -feldern von Onlineberatung werden rechtliche, technische und organisatorische Aspekte beleuchtet.



**Vandenhoeck & Ruprecht** Verlage

[www.vandenhoeck-ruprecht-verlage.com](http://www.vandenhoeck-ruprecht-verlage.com)



## „Schön, dass du den Mut hast, zu schreiben!“ Beratung in der virtuellen Beratungsstelle der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung

**Dr. Uta-Kristina Meyer**

*Vor allem für Jugendliche hat sich Onlineberatung in den letzten Jahren zu einer wichtigen und viel genutzten Beratungsform entwickelt. Aus der Praxis der Onlineberatung für Eltern und Jugendliche der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) berichtet Uta-Kristina Meyer. Sie zeigt, welche Settings möglich sind, was eine „virtuelle Teamkultur“ ausmacht und welche Vorteile und Grenzen die Onlineberatung aus ihrer Sicht hat. Als ehemalige Teilnehmerin einer Weiterbildung „Systemisches Arbeiten“ geht sie auch darauf ein, wie sich die Inhalte der Weiterbildung in der Onlineberatung anwenden lassen.*

*Dr. Uta-Kristina Meyer wird in der zweiten Jahreshälfte 2019 in unserer Reihe praxis lernen online einen Einblick in ihre Erfahrungen mit der Onlineberatung geben.*

Dr. Uta-Kristina Meyer arbeitet ‚face-to-face‘ (f-t-f) in der Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche in Frankfurt am Main/Rödelheim und wird von ihrem Träger, dem Verein für Psychotherapie, Beratung und Heilpädagogik e. V., für einige Stunden pro Woche freigestellt um in einem Team von deutschlandweit derzeit 85 Beraterinnen und Beratern in der Onlineberatung für Eltern und Jugendliche der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) mitzuarbeiten. Die Arbeit wird vom Land Hessen finanziell gefördert.

**1 Beratungsstelle,  
85 Kolleg\*innen &  
3805 Klient\*innen**

„Hallo, ich brauch dringend jemand

zum reden!!!! Mein Freund hat schluss gemacht!!!! Ich lieb ihn noch aber er hat was mit ner anderen. Ich hab lang überlegt, ob ich schreiben soll, aber alles ist so sch\*\*\*\* gerade!!!! Ich weis nicht was ich machen soll!!!! Wie geht das gefühl wieder weg???? Ich will nicht mehr!!!! Könt ihr mir helfen??? Danke traurigesonne“

„Hallo traurigesonne, herzlich Willkommen bei der bke-Onlineberatung! Schön, dass du den Mut gefunden hast, zu schreiben! Mein Name ist bke-Anna Nühm, ich berate Jugendliche, wenn sie Stress oder Probleme haben....“\*

So oder so ähnlich könnte er aussehen – der Anfang einer Jugend-Mailberatung. Was ist zuvor passiert? Eine Jugendliche hat die bke-Onlineberatung unter bke-beratung.de auf ihrem PC oder Smartphone

besucht. Sie hat sich dort registriert und sich für eines der Beratungsangebote entschieden. So, wie traurigesonne haben sich 2017 insgesamt 2048 Eltern und 1757 Jugendliche in der bke-Onlineberatung neu angemeldet (vgl. bke 2017a). Was im Jahr 2000 im Rahmen eines Modellprojekts mit wenigen, engagierten Kolleg\*innen anfang, hat sich mittlerweile zur wohl größten Erziehungs- und Familienberatungsstelle Deutschlands entwickelt (vgl. bke 2017b & Große Perdekamp 2014). Wo sonst arbeiten 85 Fachkolleg\*innen zusammen und beraten insgesamt 3805 Ratsuchende in einer Beratungsstelle, die 24/7 geöffnet ist? (vgl. bke 2017a) Viele Jugendliche und Eltern scheinen die virtuelle Form der Beratung zunächst der Beratung vor Ort vorzuziehen (vgl. bke 2017b). Als Beraterin stelle

ich immer wieder fest, wie ähnlich und gleichzeitig anders Virtuelle Beratung im Vergleich zur face-to-face (f+f) Beratung ist. Für mich Grund genug, Ihnen diese besondere Beratungsstelle hiermit vorzustellen und zu beschreiben, was die Arbeit als Onlineberaterin für mich bedeutet.

### **Mail, Chat oder Forum – unterschiedliche Settings in der bke-Onlineberatung**

Grundsätzlich gibt es für Klient\*innen zwei unterschiedliche „Eingangstüren“ in die bke-Onlineberatung: Eine für Eltern von Kindern, die zwischen 0 und 21 Jahren alt sind und eine für Jugendliche, die zwischen 14 und 21 Jahren alt sind. Sowohl Eltern als auch Jugendliche registrieren sich mit einem fiktiven Namen. Auch die Fachkräfte erscheinen unter fiktiven Namen, denen ein ‚bke-‘ vorangestellt ist (z. B. bke-Anna Nühm). Für beide, Jugendliche und Eltern, gibt es verschiedene Beratungssettings, zwischen denen sie wählen können:

#### *Mailberatung*

Wie es aussehen könnte, wenn traurigesonne eine Mailberatung anfängt, habe ich eingangs bereits skizziert. Nach der ersten Mail erhalten Klient\*innen in der Regel innerhalb von 48 Stunden eine Antwort von einer Fachkraft. Alle Folgemails werden automatisch und ausschließlich dieser Fachkraft zugestellt, die ein- bis zweimal pro Woche antworten wird. Diese Form der Beratung kann als „schriftgestützte, vollwertige Beratung“ (bke 2017b) gesehen werden, sie erfolgt anonym und unterliegt der Schweigepflicht.

#### *Das moderierte Forum*

Beide Foren, das Forum für Eltern und das Forum für Jugendliche, lassen sich ohne Registrierung lesen, die Beiträge sind also öffentlich. Beiträge schreiben kann jedoch nur, wer sich zuvor registriert hat. Hätte traurigesonne für sich nicht die Mailberatung gewählt, sondern entschieden, ihren Kummer im Jugendforum öffentlich zu machen (vielleicht im Bereich Freundschaft + Beziehung?) könnten die ersten Antworten auf ihren Beitrag so aussehen:

Beitrag von bke-Anna Nühm:

Hallo traurigesonne, als Moderatorin heiße ich dich herzlich im Forum willkommen! Liebeskummer kann ganz schön schrecklich sein. Ich bin mir sicher, viele aus der Community kennen das Gefühl. Was macht ihr bei Liebeskummer? Vielleicht könnt ihr euch dazu austauschen?

Beitrag von nicky:

Hey traurigesonne, ey was für ein Mist!!!! ‚Taschentuchrüberreich‘ ‚festUarm‘ da hilft nur heulen und ganz viel Schokolade!!!

Neue Ratsuchende werden vom Beratungsteam des Forums willkommen geheißen. Außerdem moderieren die Beratenden einzelne Themen oder regen den Austausch unter den Ratsuchenden an. Grundsätzlich steht der Austausch zwischen den Klient\*innen im Vordergrund. Die Foren haben somit den Charakter einer moderierten Betroffenenengruppe. Zwischen beiden Foren gibt es übrigens auch eine Verbindung: ‚Die offene Tür‘ ist ein Bereich des Forums, den sowohl vom Eltern, als auch Jugendliche einsehen können. Sie können sich dort zu Themen wie Ärger wegen Piercings oder Kommunikation nach Trennung und Scheidung austauschen.

#### *Die offene Sprechstunde*

bke-Anna Nühm: Hallo traurigesonne (winkendes Emojis)\*\* Willkommen in der Offenen Sprechstunde!

traurigesonne: Hi Anna.

bke-Anna Nühm: Wie geht’s dir? Gibt es was bestimmtes, was du heute gerne besprechen möchtest?

traurigesonne: (5 weinende Emojis)

bke-Anna Nühm: Ach herrje!!!! (erschrockenes Emojis) Das sieht so aus, als sei bei dir gerade eine riesengroße Traurigkeit zu Besuch! Magst du schreiben, was passiert ist?

traurigesonne: mein Freund hat schluss gemacht (3 weinende Emojis)

bke-Anna Nühm: Oh weh (trauriges Emojis). Das war bestimmt schrecklich!

traurigesonne: Ja, total! (weinendes Emojis) total sch\*\*\*\* ich lieb ihn noch und jetzt weiß ich nicht, was ich tun soll, alles sch\*\*\*\* gerade. (3 weinende Emojis)

bke-Anna Nühm: Ja, Liebeskummer ist mies! Das kann ich gut verstehen.

Die Offene Sprechstunde ist ein Chat zwischen einer/einem Ratsuchenden und einer Fachkraft. Zu einer vorgegebenen Zeit haben Ratsuchende die Möglichkeit ein virtuelles Wartezimmer ‚zu betreten‘. Sie werden dann von Beratenden in einen Chat-Room eingeladen. Anders als bei den vorherigen Settings sind Berater\*in und Ratsuchende\*r gleichzeitig Online. Weil die Nachrichtenwechsel oft schnell erfolgen, greifen beide Seiten, insbesondere zum Ausdrücken von Gefühlen, häufig auf sog. Emojis zurück. Offene Sprechstunden können einmalig oder auch mehrfach genutzt werden, die Klient\*innen chatten bei jedem Sprechstundenbesuch in der Regel mit einer anderen Fachkraft. Dadurch wird bereits deutlich, dass sich der

Austausch besonders für ein Joining oder klar umgrenzte Fragestellungen eignet. So könnte bke-Anna Nühm, nach einer Zeit des Joinings mit traurigesonne klären, was ihr in dieser Sprechstunde helfen könnte (Sollen wir mal gemeinsam überlegen, was du trotz/wegen des miesen Gefühls gerade für dich tun kannst?). Nur in Ausnahmefällen, wenn deutlich wird, dass ein\*e Klient\*in aktuell ein hohes Beratungsbedürfnis hat, kann ein festes Chat-Tandem gebildet werden.

#### *Moderierte Gruppen-Chats, themenoffen oder themenzentriert*

Neben den Einzelchats gibt es auch Gruppenchats von bis zu 10 User\*innen und einer moderierenden Fachkraft, die in der Regel 120 Minuten andauern. Diese gibt es themenoffen, das bedeutet, dass nach einer Begrüßung und einer kurzen Befindlichkeitsrunde Themen gesammelt werden (vgl. Mundt 2017). Zudem finden Themenchats statt. Für Jugendliche werden zum Beispiel folgende Themen angeboten: „Immer Zoff zu Hause“, „Und was bin ich? Chat für sexuell Unentschlossene“, „Ich hab’s geschafft – du kannst das auch! Erfolge Chat“. Eltern werden zum Beispiel zu folgenden Themen eingeladen: „Baby on board – Hilfe, wo ist die Gebrauchsanleitung?“, „Wie Eltern die Pubertät überstehen – Anregungen für genervte Eltern“. Manche Chats sind für beide: Eltern und Jugendliche, geöffnet (vgl. bke 2017a). traurigesonne könnte sich in einem Gruppenchat also ‚in Echtzeit‘ mit anderen Jugendlichen zu Liebeskummer und Strategien bei Liebeskummer austauschen.

Neben diesen Angeboten, die für alle

Klient\*innen sichtbar sind, gibt es noch ein Angebot, das für Beratende und Ratsuchende gleichermaßen interessant sein kann:

Datenbank der örtlichen Erziehungs- und Familienberatungsstellen

bke-Anna Nühm: Hast du schon mal drüber nachgedacht, dir noch mehr Unterstützung zu gönnen? Zum Beispiel bei dir vor Ort? traurigesonne: Ich weiß gar nicht, ob es eine Beratungsstelle bei uns hier gibt!?!

bke-Anna Nühm: Wenn du möchtest kannst du nachschauen. Wenn du....

Besucher\*innen der Website bke-beratung.de haben Zugriff auf die Datenbank der bundesweit bestehenden Beratungsstellen, die Erziehungs- und Familienberatung nach § 28 des KJHG anbieten. Nach Eingabe einer Postleitzahl erscheinen alle Beratungsstellen, die in der Umgebung eingetragen sind.

Für Klient\*innen zunächst nicht sichtbar, gibt es außerdem ein Online-Beratungsangebot, das sowohl eine andere Eingangstür besitzt, als auch in der Frage der Anonymität vom bisher beschriebenen Angebot abweicht:

#### *Der Hochkonfliktchat*

Der Hochkonfliktchat ist ein Beratungsangebot, das von Ulric Ritzer-Sachs entwickelt wurde und insofern von den vorherigen Angeboten abweicht, als dass es zwar Online stattfindet, man es aber mit Klient\*innen durchführt, die man über die Beratung vor Ort gewonnen hat. Folglich ist diese Beratung nicht anonym. Der Hochkonfliktchat zielt darauf ab, Eltern der f+f Beratung vom Beratungszimmer vor Ort ins

virtuelle Beratungszimmer zu verlegen. Vorteil hiervon kann sein, dass zum einen geographische Distanzen überwunden werden können, da es beim Chatten nicht bedeutsam ist, wo die jeweiligen Elternpartner leben. Zum anderen kann der Austausch durch den ‚Kanalwechsel‘ von mündlich auf schriftlich klarer, zielorientierter, sachlicher und weniger von Monologen geprägt sein kann. Dadurch, dass jede Nachricht geschrieben werden muss und somit noch einmal gelesen/editiert werden kann, bevor sie abgeschickt wird, wird der Austausch verlangsamt, Beiträge eher noch einmal überdacht und es fallen jegliche nonverbale Zusätze wie höhnisches Grinsen oder abfällige Handbewegungen weg (vgl. Ritzer-Sachs 2015).

### **Was die Tür- und Angelgespräche in der EB sind, ist das InFo in der Virtuellen Beratungsstelle – Virtuelle Teamkultur**

Nachdem Sie nun erfahren konnten, welche Beratungsmöglichkeiten Klient\*innen in der bke-Onlineberatung nutzen können, möchte ich Ihnen im Folgenden beschreiben, was die Arbeit als Onlineberaterin für mich ausmacht.

#### *Von der Erziehungs- und Familienberaterin zur Onlineberaterin*

Das Team der Virtuellen Beratungsstelle vereint, dass alle ‚vor Ort‘ als Erziehungs- und Familienberater\*innen tätig sind. Dies bedeutet, dass es sich um ein multidisziplinäres Team handelt, dass sich aus Menschen mit einem Studium der Psychologie,

Pädagogik oder Sozialen Arbeit/Sozialpädagogik, 5-jähriger Berufserfahrung und unterschiedlichen Weiterbildungen aus dem beraterischen-/therapeutischen Bereich zusammensetzt. Außerdem haben alle die Weiterbildung zum/zur Onlineberater\*in der bke absolviert. Beginnt man mit der Arbeit in der Onlineberatung, bekommt man zunächst eine\*n Mentor\*in an die Seite gestellt, bis man sich gut eingearbeitet fühlt. Doch auch wenn dieses Mentorat ausläuft, ist man, wenngleich man alleine vor seinem Bildschirm sitzt, in der Virtuellen Beratungsstelle nie auf sich gestellt.

*Teamstruktur: Koordteam und Berater\*innen*  
Wie bei den meisten Teams vor Ort, gibt es auch hier eine Beratungsstellenleitung und ein Leitungsteam. Hier ‚Koordteam‘ – Koordinationsteam genannt.

#### *Intervision & Supervision*

bke-Beraterin1: Hallo zusammen ‚indieRundewink‘, schön dass wir wieder zusammen chatten. Wer hat für heute einen Fall?

bke-Anna Nühm: Hallo ‚zurückwink‘. Ich würde gerne meine Beratung einer Jugendlichen besprechen. Sie hat starken Liebeskummer und mir im Verlauf der Beratung auch anvertraut, dass sie sich selbst verletzt hat.

Wie in der Beratung vor Ort gibt es auch in der Virtuellen Beratungsstelle regelmäßig stattfindende Intervisionen. Hierfür ist das Gesamtteam in kleine Gruppen aufgeteilt, die sich zu fest vereinbarten Zeiten treffen. Virtuell natürlich. Im Chat. Wie in vielen Intervisionen vor Ort, gibt es auch virtuell eine Moderation, eine Person, die einen Fall

einbringt und eine Person, die Ergebnisse protokolliert.

Gibt es bei einem Fall ein sehr großes Fragezeichen, oder muss eine schnelle Abklärung bezüglich Selbst- und/oder Fremdgefährdung, Suizidgefahr oder Kindeswohlgefährdung erfolgen, gibt es auch die Möglichkeit, eine Supervision in Anspruch zu nehmen.

#### *InFo & PMs*

„Von heute an bin ich drei Wochen im Urlaub!“

„Schaut mal: in der ‚Praxis im Dialog‘ ist ein Artikel über uns. Habt ihr ihn schon gesehen?“

Urlaubs- und Abwesenheitszeiten, wichtige Informationen, Interventionen, mit denen man gute Erfahrungen gemacht hat, einen eigenen Bereich für die Intervisionsgruppe und für einen selbst, in dem man das ‚eigene Material‘ speichern kann, dass man verwendet: das Interne Forum ist das, was in Beratungsstellen oft die Küche oder das Sekretariat oder Tür- und Angelgespräche sind: Der Sammelplatz für Informationen, die im großen Team relevant sind. Was eine Fachkraft hier postet, kann vom gesamten Team gelesen werden. Wer Informationen nicht ganz so weit streuen möchte, hat die Möglichkeit Personal Messages – (PMs) an einzelne oder mehrere Kolleg\*innen zu senden.

„Schön, dich mal persönlich zu treffen“ – jährlicher Erfahrungsaustausch

Wie der Name ‚Virtuelle Beratungsstelle‘ bereits verrät, findet die meiste Arbeit im virtuellen Raum statt. Doch einmal im Jahr kommt das Team irl – in real life, im wahren

Leben – zusammen. Für zwei Tage treffen sich alle Fachkräfte zum ‚Erfahrungsaustausch Onlineberatung‘, besprechen aktuelle Themen, diskutieren neue Entwicklungen und arbeiten an Konzepten.

### **Vorteile und Grenzen der Onlineberatung**

Virtuelle Beratung unterscheidet sich von der f+f Beratung in einigen Bereichen, in wieder anderen gleichen sich beide Beratungsformen. Im Folgenden gehe ich auf die Vorteile und Grenzen der Onlineberatung ein, die ich erlebe:

#### *Niedrigschwellig und flexibel*

*Klient\*in: „Was du über Hilfe vor Ort schreibst verstehe ich bke-Anna. Das Problem ist nur... eine Beratungsstelle? Hier im Dorf? Weißt du... bei uns gibt's nicht mal ne Bushaltestelle!“*

In der Onlineberatung habe ich häufig Kontakt zu Jugendlichen, die beschreiben, dass sie sehr ländlich leben und es wenig bis gar keine Infrastruktur gibt, die sie selbstständig nutzen können. Ihr Weg führt sie in die Schule und zurück nach Hause. Einen Termin in einer Beratungsstelle zu vereinbaren, scheint dann zunächst eine unüberbrückbare Hürde. „Jugendliche sind es gewohnt, das Internet als überall schnell verfügbare Informationsquelle und Kommunikationsmittel zu benutzen“ (Dulleck 2017). Beratung im Internet kommt Jugendlichen somit entgegen. Das Internet ist in (fast) allen Regionen Deutschlands verfügbar und die bke-Onlineberatung auch über Smartphones bedienbar. Egal, wo die Jugendlichen sich aufhalten, ihre Beratungsstelle

können sie quasi immer dabei haben. Dies hat sich auch bereits bei Auslandsaufenthalten bewährt, um Jugendliche dabei zu unterstützen gut in einer fremden Umgebung anzukommen.

Klient\*in: „Hey, ich habe lange nicht geschrieben, ne? Musste aber voll an dich denken! Weißt du noch, du hast geschrieben, dass es vielleicht dauert wo anzukommen und so... das Jahr nach Kanada zu gehen war doch gut! Es ist jetzt hier viel besser (...) ohne deine Mails wäre ich glaube ich nach zwei Wochen wieder heimgefahren. Danke!!!!“

Für Eltern besteht die Hürde häufig weniger in der Infrastruktur, als in den Öffnungszeiten der Beratungsstellen vor Ort oder ihren zeitlichen Ressourcen. „Eine Beratung vor Ort könnte ich leider gar nicht nutzen, denn die Beratungsstelle ist immer nur dann geöffnet, wenn ich auch arbeiten muss.“ Schreiben Klient\*innen dann zum Beispiel „An Sie kann ich abends schreiben oder wenn am Wochenende mal Ruhe ist!“. Onlineberatung kann Klient\*innen somit auch dann erreichen, wenn sie stark eingebunden sind und (noch) keine Möglichkeit sehen, einen Termin vor Ort in ihre Verpflichtungen und Termine zu integrieren.

#### *Brücke zu Angeboten vor Ort*

Manche Anliegen lassen sich in der Onlineberatung sehr gut beraten, an manchen Stellen wird deutlich, dass ein anderes Angebot vielleicht hilfreicher wäre.

bke-Anna Nühm: „In der letzten Mail hast du mir geschrieben, dass dir oft sehr schwindelig ist und dir manchmal auch schwarz vor Augen wird. Das macht dir große Angst und du forgst dich, was das wohl sein

könnte. (...) Ich habe mich gefragt, ob du dir vorstellen könntest, das einem Arzt oder einer Ärztin zu erzählen? Was meinst du dazu?“

In der Folge einer solchen Mail kann man darüber in Kontakt kommen, ob die andere Hilfe in Frage kommt, oder nicht. Es können Vorteile und Grenzen, Hoffnungen und Ängste besprochen und Fragen geklärt werden. Sowohl bei Jugendlichen als auch bei Eltern ist oft deutlich, dass zunächst nicht bekannt ist, welche Möglichkeiten es gibt oder welche Hilfe bei welchen Anliegen zuständig sein kann.

Klientin: „Gut, dass Sie das geschrieben haben Frau bke-Nühm! Ich habe gleich mal nach einer Beratungsstelle gesucht und tatsächlich – ich kann sogar hinlaufen! Hatte bis jetzt nie drauf geachtet, dass die da ist! Nächsten Montag habe ich dann einen Termin. Was ich noch Fragen wollte: Muss ich da die Krankenkassenkarte mitnehmen? Habe beim Termin ausmachen gar nicht dran gedacht das zu fragen.“

Erfolgt eine Überleitung, können Klient\*innen weiter begleitet werden, bis sie vor Ort ‚gut angekommen‘ sind. Schwierig kann ein Onlineberatungsprozess werden, wenn deutlich wird, dass diese Form der Beratung nicht ausreicht, es aber (noch) nicht gelingt, Klient\*innen an eine andere, möglicherweise passendere Hilfe anzubinden.

Klientin: „Nein! Wenn das raus kommt dann ist hier die Hölle! Ich kann das auf keinen Fall jemandem erzählen, du bist die einzige, der ich das schreiben kann!!!“

*Anonymität, ‚massive‘ Themen und Beratung  
„zwischen den Zeilen“*

Bke-Anna Nühm: „In deiner Mail schreibst

du sehr deutlich, dass du gerade gar nicht mehr weiter leben möchtest. (...) Manchmal bedeutet der Wunsch nicht mehr weiter leben zu wollen nicht, dass man gar nicht mehr leben möchte, sondern, dass es so, wie es gerade ist, für einen nicht weiter gehen kann. Kennst du das auch, traurig-sonne?“

Jugendliche nehmen Onlineberatung, wahrscheinlich u. a. aufgrund der Anonymität, wesentlich häufiger wahr, als Beratung vor Ort. Der Schutz der Anonymität ermöglicht es ihnen, Scham- und Schuldbesetzte, teilweise auch ‚massive‘ Themen, wie Suizidgedanken oder erlebte Gewalt, bspw. in Form von sexuellen Übergriffen, zu äußern. Als Fachkraft kann das eine schwierige Balance werden: Auf der einen Seite das Wissen zu einer Situation einer/eines Jugendlichen zu haben, diese/n auf der anderen Seite aber nicht (so schnell) schützen zu können, wie man es in der Beratung vor Ort könnte. Dort könnte man z. B. eine Meldung an das zuständige Jugendamt geben oder im Notfall die Polizei informieren. Online fallen diese Möglichkeiten weg und das kann auch bedeuten, extreme Lebenssituationen von Jugendlichen länger mit ihnen auszuhalten, als man es vor Ort aushalten würde. Zwar erfolgt auch virtuell bei (Verdacht auf) Selbst- und Fremdgefährdung eine Abklärung durch die Fachkräfte, doch eine Aufhebung der Anonymität könnte nur in sehr schwerwiegenden Fällen und nur durch die Polizei erfolgen.

Suizidgedanken, können eine besondere Herausforderung sein: „Während Erwachsenen hier eine gewisse Autonomie zugestanden wird, und die Entscheidung zum Suizid im Rahmen der persönlichen Selbst-

verantwortung gesehen werden kann, ist dies bei Jugendlichen nur eingeschränkt der Fall, denn Suizidalität kollidiert mit der Fürsorgepflicht der Fachkräfte“ (Dulleck 2017). Gerade bei Suizidgedanken gilt, dass sich die Jugendlichen in einer scheinbar aussichtslosen Situation sehen – aber gleichzeitig auch das Beratungs- und Beziehungsangebot der bke-Onlineberatung wahrnehmen. Dies kann bedeuten, dass sie noch nicht ganz entschieden sind und dass man in der Beratung schauen kann, welcher Wunsch sich hinter Suizidgedanken verbirgt, ob Selbstwirksamkeit erarbeitet werden kann und wenn ja, in welcher Form (vgl. Dulleck 2017). Neben dieser schwierigen Balance zeigt sich immer wieder, wie wichtig es ist, dass Jugendliche anonym Themen ansprechen können, die sie ohne das Onlineberatungsangebot vielleicht nicht besprechen würden. „Oft schildern Jugendliche, dass sie in der bke-Onlineberatung zum ersten Mal (teilweise schambesetzt) Gedanken und Erlebnisse aufschreiben können, die sie nie auszusprechen gewagt hätten“ (Dulleck 2017): traurigesonne: „Hallo bke-Anna, oh man, ich bin nur noch am heulen!!!!!! Gestern Abend war doch die Party beim Max und da war ER auch!!! Mit IHR!!! Und sie haben dann auch noch geküsst!!!!!! Ich konnte nicht mehr. Es war alles zu viel, das ist alles so sch\*\*\*\*, es tut so weh! Und dann... also dann ist noch was passiert, aber ich weiß nicht, ob ich dir das schreiben kann. Also wenn ich dir was schreibe. Was schlimmes!!!! Behältst du das dann auch für dich? Weil meine Eltern dürfen das NIE erfahren und auch sonst wer nicht. Keiner!!!! Die zerritzte traurigesonne“ bke-Anna Nühm: „(...) Du hast mich gefragt,

ob ich das was du mit schreibst auch für mich behalte. Ja, was du mir schreibst behandle ich ganz vertraulich (...) Ich habe mich gefragt, ob deine Verabschiedung schon ein Hinweis auf das Schlimme sein kann, was passiert ist? Du schreibst ‚die zerritzte‘ und dass die Gefühle, die du hattest, als du heim gekommen bist zu viel waren. Manchmal ist es so, dass sich Leute, die einen ganz großen Gefühle-Druck spüren in die Haut ritzen. Sie verletzen sich, um unangenehme Gefühle nicht zu spüren oder eine innere Anspannung ab zu bauen. Könnte das etwas sein, was du auch kennst?“ traurigesonne: „Ja ‚heul‘. Aber ich will das nicht!!!!“ Das Beispiel verdeutlicht, wie im Schutz der Anonymität ein schambesetztes Thema zur Sprache kommen kann. Es bietet sich nun die Chance, zum Thema des selbstverletzenden Verhaltens ‚im Gespräch‘ zu bleiben. Das Beispiel verdeutlicht jedoch auch etwas, was eine Kollegin ‚Beratung zwischen den Zeilen‘ nennen würde: Die Möglichkeit beim geschriebenen Wort auch zwischen den Zeilen zu lesen, angedeutetes aufzugreifen und als Möglichkeit anzubieten.

*Kreative Lösungen für die Beratung vor Ort*  
Einen intensiven Einblick in die Lebenswelt der Jugendlichen zu erhalten, kann auch bedeuten, besser zu verstehen, welche Möglichkeiten und Hürden es bei einer f-t-f Beratung geben kann. So schreibt eine Fachkraft „Ich habe durch den Chat erst richtig begriffen, wie schwer es für die Jugendlichen ist, vor Ort zu uns in die Beratungsstelle zu kommen“ (vgl. Mundt 2017). Sowohl Online als auch f-t-f lässt

sich zum einen somit ein neuer Respekt vor der Leistung der Jugendlichen gewinnen, zum anderen ermöglicht es einem aber auch, gemeinsam mit Jugendlichen kreative Lösungen zu finden, die eine Brücke zwischen deren Lebenswelt und der Lebenswelt der erwachsenen Fachkräfte sein kann:

traurigesonne: „Ich war jetzt da, bei der Therapeutin, aber ich glaube, das ist nichts für mich (...) wir sitzen da und die fragt da was und schaut dann so... weiß auch nicht. Ich kann nix sagen dann, das ist ja nicht wie mit dem Aufschreiben, wie mit dir... und mir geht’s so sch\*\*\*\*, als würde mich ein schwarzes Loch von innen auffressen. will mich einfach kleinrollen. Am liebsten will ich mich auf dem Boden klein machen, mit einem Kissen... Ich weiß, ich bin voll crazy.“ (...)

traurigesonne: „Ich habe es wirklich gemacht!!! Hab es aufgeschrieben, also das mit dem schwarzen Loch. Ich habe es einfach aus meiner Mail an dich raus kopiert und ihr gegeben. Und dann habe ich auch noch geschrieben, dass ich das mit dem Sitzen, naja ...nicht so toll finde und mich manchmal am liebsten einfach auf dem Boden klein machen möchte. Ich dachte, man, jetzt hält die mich voll für verrückt, ich hätt es ihr besser nicht geben sollen. Und weißt du was? SIE hat sich dann auf den Boden gesetzt... haha... wer ist jetzt die verrückte!?! nee... Spaß... war voll gut. Wir haben alle Kissen runter und dann so auf dem Boden zusammen gesessen. Sie meinte, wir können das immer machen und ich kann auch weiter was schreiben.“

...und (möglichst) ohne Eltern  
„Jugendliche befinden sich bei Beratungs-

aufnahme häufig in der Ablösungsphase von ihren Eltern. Wenn sie sich in dieser Situation mit ihren Problemen auseinandersetzen, wollen sie dies nicht unter den Augen der Eltern tun müssen“ (bke 2017b). Beratung in der Virtuellen Beratungsstelle kommt Jugendlichen auch somit entgegen, als dass sie diese ohne Wissen oder Einverständnis ihrer Eltern autonom nutzen können.

#### *Zeitaufwand*

Bei einer Beratung vor Ort denke ich selbstverständlich (immer mal wieder) über die Worte nach, die ich wähle und die Interventionen, die ich anwende. Doch diese Worte und Interventionen schwarz auf weiß vor sich zu haben, wirkt deutlich intensiver. Durch den Wegfall nonverbaler Möglichkeiten, bieten sich einige Interventionen, die man Klient\*innen vor Ort, beispielsweise mit einem verschmitztem Lächeln oder einem Augenzwinkern anbietet und die meisten Interventionen, die Bewegung erfordern, nicht an. Auch lässt sich alles, was aufgeschrieben wurde, jederzeit wieder nachlesen. Für meine ersten Mailberatungsantworten habe ich ernüchternde 90 Minuten gebraucht, dabei waren diese Mails nicht mehr als eine viertel Din-A 4 Seite lang. Auch die Beratungsgeschwindigkeit variiert im Vergleich zur f-t-f Beratung sehr stark: Während man im Chat ganz besonders schnell reagieren muss, kann es in der Mailberatung manchmal auch mehrere Tage oder Wochen dauern, bis man eine Antwort erhält, was den Beratungsprozess stark verlangsamt.

#### *Nähe und Distanz*

„Du hast mir zugehört wo andere mich

nicht mal gesehen haben. Du hast mir auf diese Entfernung so viel Nähe gegeben wie kein anderer es vermocht hat. Ich danke dir so sehr dass du für mich da warst. Dass du mich ernst genommen, mir geglaubt und mich unterstützt hast. Es gibt nicht die richtigen Worte um zu beschreiben, wie viel mir das Bedeutet. Aber ich hoffe du kannst ansatzweise verstehen wie sehr es mir geholfen hat und wie dankbar ich bin“ (Große Perdekamp 2014)

„Trotz Virtualität werden Angebote nicht weniger intensiv empfunden als f-t-f“ (Dulleck 2017).

Somit ist es auch beim virtuellen Abschied nehmen ganz wichtig, diesen sehr sorgfältig zu gestalten. In der Mailberatung, könnte es zum Beispiel so gestaltet werden, dass man zum Ende Beratungsziel und -erfolge zusammenfasst. Zum Abschied kann man dann auch schon mal einen virtuellen Glücksbringer mit auf den Weg geben und im Chat könnte sich ein Abschied so lesen: bke-Anna Nühm: holt zum Abschied einen Kuchen raus

traurigesonne: Hmmm (lachendes Emoji), der ist aber lecker! Selbst gebacken?

bke-Anna Nühm: Ja, zum Abschluss deiner Beratung und für das, was du alles geschafft hast! Hab ihn eben gerade aus dem Ofen geholt! ...Und da wir gerade so gemütlich hier sitzen und uns verabschieden... sag mal... was war für dich vielleicht auch schwierig hier in der Beratung und was war gut?

traurigesonne: (...)

bke-Anna Nühm: (...) überreicht zum Abschied einen kleinen, virtuellen Glückskekse

traurigesonne: Oh! Danke, danke, danke!!!!

Machs gut bke-Anna! ‚Ganz herzliche Abschiedsumarmung‘ (weinendes Emoji)  
bke-Anna Nühm: ‚Taschentuch rüber reich‘, ich wünsche dir alles Gute!  
traurigesonne: ‚Tränchen weg wisch‘ Danke!  
Deine (nicht mehr) traurigesonne

### **Wie ich von meiner systemischen Weiterbildung profitiere**

Zwei Menschen sitzen an unterschiedlichen Orten und manchmal auch zu unterschiedlichen Zeiten vor dem Bildschirm und schreiben. Sie sehen sich nicht, sie lesen sich nur. Sehr systemisch klingt das vielleicht erst mal nicht. Dennoch profitiere ich bei der Arbeit in der Virtuellen Beratungsstelle sehr von meiner systemischen Ausbildung.

„Könntest du dir vorstellen das mal auszu probieren?“ *Der nächste kleine Schritt...*

Wie in der Beratung vor Ort geht es auch Online häufig darum, Klient\*innen mit Respekt und Wertschätzung zu begegnen und gemeinsam einen kleinen, nächsten, machbaren Schritt zu finden, Ideen zu entwickeln oder zu überlegen, welche Möglichkeiten es gibt (vgl. Mundt 2017).

#### *Konstruktivismus*

Gerade in der Onlineberatung, in der man sich nicht sieht und nicht ‚nachprüfen‘ kann, ob es die Person, die einem schreibt ‚wirklich gibt‘, ihre Mails auf ‚wahren Begebenheiten‘ beruhen, ist eine konstruktivistische Grundhaltung von zentraler Bedeutung. Klient\*innen werden nicht hinterfragt und geprüft, ob etwas ‚wirklich‘ so ist, wie sie es darstellen, alles geschriebene wird als die

Realität der Klient\*innen wichtig genommen.

#### *Auftragsklärung*

Auch Onlineberatung beginne ich mit einer Auftragsklärung und bleibe ziemlich hartnäckig an dieser, bis sich ein mögliches Beratungsziel heraus kristallisiert.

Bke-Anna Nühm: Hm. Heute steh ich aufm Schlauch. Ich hab immer noch nicht so ganz verstanden, was dir in der Offenen Sprechstunde heute helfen könnte.

traurigesonne: Ach du, ich weiß auch gerade nicht. Kann ich mich einfach mal auskotzen?

Bke-Anna Nühm: Also, meinst du, dass du heute einfach mal schreibst, was gerade los ist und ich es lese ...und dann schauen wir vielleicht, was du machen kannst damit dir nicht mehr so übel ist?

Traurigesonne: Ja. Aber erst mal einfach auskotzen.

Bke-Anna Nühm: OK. ...schiebt einen Eimer rüber.

#### *Lösungs- und Ressourcenorientiertes Arbeiten*

Immer wieder den Weg aus der Problemtrance zu suchen, indem man gemeinsam mit den Klienten nach der vollen Hälfte des Glases Ausschau hält und überlegt, welche Ressourcen es gibt und welche Lösungen schon gut funktioniert haben, ist von zentraler Bedeutung für die kreative Lösungssuche und die (Wieder)Entdeckung und von Möglichkeiten. Das Besondere in der Onlineberatung ist, dass eine Sammlung von Ressourcen oder von Lösungsideen und -versuchen durch die Verschriftlichung nicht verloren gehen, und immer wieder in

aktuelle Mails/Beiträge kopiert und somit in Erinnerung gerufen werden können.

#### *Joining & Gefühle*

Bke Anna-Nühm: „Oh wie toll!!! (lachendes Emoji) Herzlichen Glückwunsch!!!“

Ohne Joining geht es nicht – auch virtuell nicht. Worte von Klient\*innen können aufgegriffen und gespiegelt werden. Es können Rückfragen gestellt und Interpretationen angeboten und besprochen werden. Zentral ist auch die Arbeit mit Emotionen. Anstelle der non-verbalen Rückmeldung von Gefühlen kann in der bke-Onlineberatung auf eine Vielzahl von so genannten Emojis zurückgegriffen werden, die Gefühle verbildlichen. Auch der schriftliche Austausch über Gefühle ist von zentraler Bedeutung, um Ereignisse zu verstehen, einzuordnen oder gegebenenfalls zu reframein (was auch wieder eine systemische Intervention ist (zwickendes Emoji)).

#### *(Zirkuläres) Fragen*

Die ganze Palette an neugierigen, zirkulären, frechen, anregenden, „wie Küsse schmeckenden“ (Kindl-Beilfuß 2011) Systemischen Fragen steht einem in der Onlineberatung natürlich genauso zur Verfügung, wie vor Ort. Während Klient\*innen vor Ort, die zum ersten Mal mit dieser Art des Fragens konfrontiert werden, zuweilen mit einem großen Fragezeichen antworten und sich manchmal erst an diese merkwürdigen Fragen der Fachkraft gewöhnen müssen, bietet die Onlineberatung den Vorteil, dass die Frage nachgelesen werden kann. Somit ermöglichen mir systemische Fragen, auch die Sicht meiner Klient\*innen auf die Haltung der Menschen in ihrem Umfeld ein-

zubeziehen „Und wenn deine Mutter mir jetzt aufschreiben könnte, was sie von all dem hält, was meinst du...“, unterschiedliche zeitliche Dimensionen zu eröffnen oder das berühmte Wunder geschehen zu lassen „Mal angenommen, das Leben wäre aus Knete und du könntest es dir einfach so kneten, wie du es gerne haben willst...“.

#### *Externalisierung*

Neben den bereits erwähnten Techniken und Interventionen, wende ich Externalisierungen in der Onlineberatung sehr häufig und sehr gerne an. Schriftlich ist es sehr gut möglich Telearbeit durchzuführen, indem man bestimmte Gefühle oder Persönlichkeitsanteile externalisiert, ihnen durch Klient\*innen eine Gestalt zuordnen lässt und mit ihnen ins Gespräch kommt.

bke-Anna Nühm: „Mal angenommen, der Liebeskummer hätte eine bestimmte Form, eine Gestalt oder wäre ein Tier... was meinst du... wie würde der aussehen?“

traurigesonne: „Hm. Schwierig. Irgendwie ist der wie so n schwarzes Loch!“

Somit entstehen schnell Bilder, mit denen weiter gearbeitet werden kann. Bilder können aber auch auf andere Art und Weise entstehen. Zum Beispiel in Form von Mut-, Trost-, Erinnerungs- oder Zukunftsbildern.

bke-Anna Nühm: „Mal angenommen, du hättest Papier und Stifte und würdest deine Idee von einer ‚guten Zukunft‘ aufmalen. Was würdest du auf das Bild malen?“

traurigesonne: „Also auf jeden Fall wäre das ein Bild mit ...“

#### *Skalierung*

bke-Anna Nühm: „Auf einer Skala von 1 (so klein wie ein Floh) bis 10 (so groß wie drei



übereinander gestapelte Elefanten), was meinst du traurigesonne, wie groß war der Liebeskummer in der letzten Woche?“ [...] „Skalierung kann gerade bei stark ausgeprägten Gefühlen helfen, in wenigen Mails oder Nachrichtenwechsellern einen Eindruck von der Einschätzung der Klienten und Veränderungen zu bekommen.

#### *Metaphern und Geschichten*

Auch Sprachbilder und Geschichten finden in der Onlineberatung Verwendung. So können schriftlich Phantasiereisen angetreten, innere, sichere Orte entdeckt oder Lösungs-ideen als Geschichte verkleidet angeboten werden. Vor Ort wende ich Geschichten nicht so häufig an, was darin begründet ist, dass ich sie mir nicht gut merken kann und mir der Mut fehlt (oder die richtige Stelle im richtigen Buch zur richtigen Zeit). Denke ich in der Onlineberatung, das ich zu einem bestimmten Thema eine passende Geschichte gelesen habe, habe ich, zumindest in der Mailberatung, Zeit diese in Ruhe raus zu suchen und zu verschriftlichen. Ich bin dann sicher, dass ich das Ende nicht verpatze oder zwischendurch relevante Informationen vergesse. Außerdem kann ich die einmal zusammengeschriebene Geschichte in meinem persönlichen, nur mir zugänglichen Bereich im Internen Forum speichern und so bei Bedarf schnell darauf zugreifen.

#### **Ich hoffe, dieser Artikel konnte verdeutlichen...**

...dass die bke-Onlineberatung ein bundesweites, mittlerweile fest etabliertes Beratungsangebot für Jugendliche und Eltern ist. Viele Klient\*innen nutzen die niedrigschwelligen

Angebote um (zum ersten Mal) Hilfe und Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Durch die Anonymität werden auch Themen, die sehr scham- und schuldbesetzt sind, oder bei denen eine große soziale Unsicherheit besteht, für die Beratung geöffnet. Dies kann auch bedeuten, dass man intensivere Einblicke erhält oder zeitweise etwas mehr aushalten und begleiten muss, als in der Beratung vor Ort. Die erlernten Techniken und Methoden sowie die gelebte Beratungshaltung sind online wie offline zentral.

#### **Literatur**

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (bke) (Hrsg.) (2017a): bke-Onlineberatung Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2017. Print Com e.K., Erlangen.

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (bke) (2017b): Das Konzept der bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern. In: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (bke) (Hrsg.): Informationen für Erziehungsberatungsstellen. 2/17, S. 3 – 10. Print Com e.K., Erlangen.

Dulleck, Isabelle (2017): Suizidalität von Jugendlichen in der bke-Onlineberatung. In: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (bke) (Hrsg.) (2017a): bke-Onlineberatung Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2017. Print Com e.K., Erlangen.

Große Perdekamp (2014): Beratung im Neuland. 10 Jahre bke-Onlineberatung. In: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (bke) (Hrsg.) (2014): Informationen für

Erziehungsberatungsstellen. 2/14, S. 4 – 9. Print Com e.K., Erlangen.

Große Perdekamp, Maria (2015): Zehn Gründe für eine Beteiligung an der bke-Onlineberatung. In: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (bke) (Hrsg.) (2015): Informationen für Erziehungsberatungsstellen. 2/15, S. 8 – 9. Print Com e.K., Erlangen.

Kindl-Beilfuß, Carmen (2011): Fragen können wie Küsse schmecken. Systemische Fragetechniken für Anfänger und Fortgeschrittene. 3. Auflage, Carl-Auer: Weinheim.

Mundt, Dana (2017): Virtuelle Realität ist auch Realität. Ein Interview mit bke-Salomon und bke-Viviane über kreative Gruppenarbeit in den Chats der bke-Jugendberatung. In: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (bke) (Hrsg.) (2017a): bke-Onlineberatung Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2017. Print Com e.K., Erlangen.

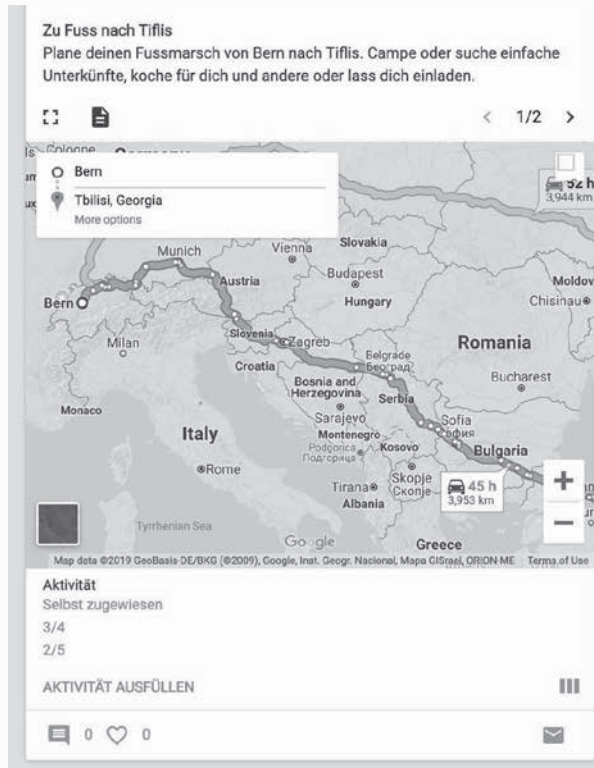
Ritzer-Sachs, Ulric (2015): Der Hochkonflikt-Chat. Hoch eskalierte Elternkonflikte im virtuellen Beratungszimmer. In: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (bke) (Hrsg.) (2015): Informationen für Erziehungsberatungsstellen. 2/15, S. 4 – 7. Print Com e.K., Erlangen.

\* alle in diesem Artikel genannten Zitate und Namen sind anonymisiert/fiktiv.

\*\* Emojis sind kleine Bilder, ‚Smileys‘, die Gefühle ausdrücken.

# ISYFL < > W

The Swiss digital platform for innovative trainers and participants



Isyflow funktioniert so einfach wie Social Media und kann soviel wie eine Lernmanagement-Plattform

Kurs-Homepage  
Multimediale Unterlagen  
E-Learning Aktivitäten  
Austausch im Blog, Chat

Institutionelle Version mit organisatorischen Funktionen: Kursplanung, Kalender, Anmeldung, Kurs-Evaluation, ...

Testen Sie jetzt gratis auf [www.isyflow.ch](http://www.isyflow.ch)

Alle Daten und Files in der Schweiz oder der EU

# Den digitalen Wandel in der Weiterbildung gestalten

**Peter Martin Thomas**

*Das praxis institut ist mittendrin im digitalen Wandel. Immer mehr verdichtet sich für uns ein Bild, wie die digitale Transformation den Alltag verändert. Wir erleben in unserer eigenen Arbeit und erfahren von unseren Teilnehmer\*innen, wie die Digitalisierung Beratung und soziale Arbeit verändert. Und wir suchen nach Antworten, wie wir in unseren Weiterbildungen, Workshops und anderen Angeboten darauf reagieren können. Dieser Artikel gibt einen Überblick zum aktuellen Stand unserer Überlegungen und soll eine Einladung zum weiteren Austausch und zur Diskussion sein.*

## Die digitale Transformation erfasst alle Lebensbereiche

Im Alltag sprechen wir meist von der „Digitalisierung“, wenn wir uns über Phänomene wie das allgegenwärtige Smartphone, die sogenannten sozialen Netzwerke wie Facebook oder Instagram, Datenschutz und Datenschutzskandale, Fake News oder neue, übermächtige wirtschaftliche Akteure wie Airbnb oder Uber austauschen. Will man den durch die digitalen Technologien ausgelösten umfassenden Umbruch beschreiben, nutzen viele Autor\*innen den Begriff der „digitalen Revolution“ in der Nachfolge der „industriellen Revolution“, die vor rund 200 Jahren stattgefunden hat. Wir haben uns für den Begriff des „digitalen Wandels“ beziehungsweise der „digitalen Transformation“ entschieden, wenn wir über die Veränderungsprozesse sprechen, die durch die Digitalisierung angestoßen wurden. Der Begriff des Wandels beziehungsweise der Transformation betont, dass es sich nicht um eine plötzliche oder einmalige Veränderung handelt, sondern dass wir uns in einem fortlaufenden Veränderungsprozess befinden,

der alle Lebensbereich erfasst. Ganz offensichtlich haben die digitalen Technologien Auswirkungen auf das Wirtschaftsleben. Sie wirken sich aber ebenso auf die Wissenschaft, Forschung und Lehre, auf den Staat, die Individuen und die Gesellschaft aus. Es entstehen nicht nur ganz neue Geschäftsmodelle und Produktionsprozesse, es zeigen sich ebenso neue Möglichkeiten für Forschung und Lehre, es entwickeln sich neue und andere Lebensweisen und verändern sich die demokratischen Prozesse. Vor diesem Hintergrund betrachten wir im praxis institut den digitalen Wandel aus drei Perspektiven:

- die digitale Transformation unseres Alltags und des Alltags der Menschen, mit denen und für die wir arbeiten,
- die digitale Transformation der Beratung, Therapie, sozialer Arbeit und andere Formen der Begleitung und Sorge für Menschen und
- die digitale Transformation des Lernens, des Lehrens und insbesondere der Weiterbildung.

## Leben im Zeitalter der digitalen Transformation

Bei der Frage, wie sich der digitale Wandel auf unseren Alltag und den Alltag der Menschen auswirkt, neigen wir ebenso wenig zur Euphorie wie zu apokalyptischen Szenarien. Wir folgen dem Gedanken, dass die Digitalisierung einen genauso grundlegenden gesellschaftlichen Umbruch wie der Schritt vom gesprochenen Wort zur Schrift und von der Schrift zum Buchdruck darstellt (vgl. Baecker 2007). Wir sehen, dass selbst in der jüngeren Generation die Euphorie für die Digitalisierung nachlässt und trotzdem junge Menschen sich ein Leben ohne das Internet nicht mehr vorstellen können (vgl. DIVSI 2018). Und wir wollen nicht die möglichen schädlichen Folgen für unser Zusammenleben unterschätzen, so wie sie von manchen Autoren beschrieben werden (vgl. Harari 2018). Wir sehen aber ebenso die beeindruckenden und vielfältigen Möglichkeiten für Kommunikation, Lernen und Zusammenarbeit über alle Grenzen hinweg. Auch beim Blick auf den eigenen Alltag stellen wir fest, dass die Antwort auf die Frage,

ob der digitale Wandel eher positive oder negative Auswirkungen hat, selten eindeutig ausfällt. Das Internet hat sich in knapp drei Jahrzehnten in unserem beruflichen und privaten Leben ausgebreitet. Mit den Smartphones, deren großer Siegeszug mit dem ersten iPhone im Jahr 2007 begann, wurde das Internet mobil und die Unterscheidung zwischen „online“ und „offline“ in gewisser Weise unmöglich. Wer will, kann an fast jedem Ort zugleich physisch anwesend und über das Internet mit anderen Menschen und Orten in Verbindung sein. Dies wird in einem mobilen Leben und einer globalen Migrationsgesellschaft als große Freiheit und Notwendigkeit wahrgenommen, weil man so mit den Menschen in der Ferne in Kontakt bleiben kann. Andere erleben es als ununterbrochene Störung einer ungeteilten Aufmerksamkeit vor Ort. Wir haben uns daran gewöhnt, dass wir jede Information, jedes Produkt und jede Dienstleistung über das Internet bekommen können. Nach den Smartphones erobern nun die „Wearables“ – tragbare Systeme am Armgelenk oder direkt in die Kleidung integriert – und die Audio-Assistentinnen wie Alexa, Siri und Cortana die Straßen und Wohnungen. Was die einen als Zugewinn an Bequemlichkeit und Teilhabe (beispielsweise Menschen mit eingeschränkter Sehfähigkeit) erleben, fürchten die anderen als den Einstieg in die totale Überwachung. Das sogenannte „Internet der Dinge“ wächst. Immer öfter kommunizieren wir mit Computern, Geräten und Digitalassistenten statt mit Menschen. Es ist schwer vorauszusagen, wann und wie Roboter (beispielsweise als Pflegehelfer), 3-D Drucker und andere technologische Entwicklungen unseren Alltag verändern werden.

Wir gewöhnen uns so langsam daran, dass mit jeder neuen Entwicklung sich unser Zusammenleben, unsere Kommunikation, die Möglichkeiten der gesellschaftlichen und sozialen Teilhabe, die Formen und Inhalte des Lehrens und Lernen grundlegend verändern können.

### **Beratung, Therapie und soziale Arbeit im Zeitalter der digitalen Transformation**

Als Trainer\*innen und Supervisor\*innen eines Weiterbildungsinstituts, welches seit 30 Jahren Menschen in der Beratung und Therapie, der Jugendhilfe, der sozialen Arbeit anderen psycho-sozialen Arbeitsfeldern systemisch qualifiziert, fragen wir uns vor allem, ob und wie der digitale Wandel zu einem gelingenden Leben beitragen kann bzw. wo sich neue Herausforderungen und Risiken für ein gelingendes Leben ergeben. Denn auf diese Frage müssen Berater\*innen, Therapeut\*innen und Sozialarbeiter\*innen in ihrem Alltag immer wieder neue Antworten finden. Gerne möchten wir mit unseren Weiterbildungen einen Beitrag zu einer „Digitalen Agenda für eine lebenswerte Gesellschaft“ leisten, so wie diese 2017 vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend angekündigt wurde (vgl. BMFSFJ 207). Alle Themen, die oben angesprochen wurden, können zu Themen der Beratung werden. (Wenn im folgenden Text von Beratung geschrieben wird, sollen immer alle Formen von Beratung, Therapie und Begleitung im Kontext von Jugendhilfe, sozialer Arbeit usw. mit gemeint sein.) Viele Menschen bewegen sich zwischen Verun-

sicherung, Überforderung und Faszination in einer zunehmend digitalisierten Umwelt. Eltern sind gefordert, ihre Kinder an eine scheinbar unüberschaubare und unkontrollierbare digitalisierte Welt heranzuführen. Medien sind alltäglich Thema in Familien und ermöglichen neue Formen der Kommunikation unter den Familienmitgliedern (vgl. Wenzel 2018). Aggressives Verhalten findet mit Cyber Mobbing, Hate Speech u. ä. neue Wege. In einer aktuellen Umfrage hat fast jeder dritte junge Mensch zwischen 14 und 24 Jahren die Befürchtung geäußert, internetsüchtig zu sein (vgl. DIVSI 2018, S. 12). Die Welt der sozialen Medien, in der scheinbar nur das Besondere und „Singuläre“ zählt, verstärkt bei vielen Menschen Zweifel an ihrem Selbstwert und Selbstbild (vgl. Reckwitz 2018). Hier sind neue Fachkompetenzen gefordert, für die entsprechende Weiterbildungen angeboten werden müssen. Eine systemische Perspektive kann bei solchen Weiterbildungen dazu beitragen, nicht den Blick auf Ressourcen, Wechselwirkungen und Zusammenhänge mit der „nicht-digitalen“ Welt zu verlieren und in einem erweiterten Kontext nach Lösungen zu suchen.

Unabhängig von den eigenen Themen, die der digitale Wandel mit sich bringt, werden digitale Medien zum alltäglichen Begleiter der Beratung und sozialen Arbeit. Ganz selbstverständlich werden E-Mail und Kurznachrichtendienste in der Kommunikation mit Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen genutzt. Sprachnachrichten über WhatsApp ersetzen das Telefonat. Dies ermöglicht eine schnelle und unkomplizierte Kommunikation, zugleich stellen sich natürlich Fragen nach dem Datenschutz.

Berater\*innen müssen ebenso technische Kompetenz als auch eine eigene Haltung dazu entwickeln, ob, wann und für was sie über digitale Kanäle erreichbar sein wollen oder müssen.

Weiter stellt sich die Frage, wie (digitale) Medien verstärkt in den Alltag von Beratung und sozialer Arbeit eingebunden werden können: Mit Jugendlichen ein Video auf YouTube anschauen, um ihnen einen inhaltlichen Impuls zu geben? In einer sozialen Gruppenarbeit eine anonyme Umfrage über das Smartphone integrieren? Eine Aufstellung mit dem Handy aufzeichnen? Während des Coachings gemeinsam im Internet nach beruflichen Perspektiven recherchieren? Berater\*innen, Therapeut\*innen und Sozialarbeiter\*innen haben die Chance und Herausforderung, eine eigene Haltung, einen eigenen Stil und ihr eigenes Methoden-Set zu entwickeln.

Noch einen Schritt weiter kann es gehen, wenn die Möglichkeiten der Digitalisierung nicht nur für die Dokumentation der Fälle, sondern auch für ihre Evaluation und sogar die Prozesssteuerung genutzt werden. Wie dieses in der Praxis aussehen kann, zeigt das Synergetische Navigationssystem (<https://ccsys.de/>), welches von Günter Schiepek u. a. entwickelt wurde.

Auf die zukünftigen Chancen und aktuellen Grenzen der Onlineberatung wird in diesem Heft ausreichend eingegangen (vgl. Artikel von Emily M. Engelhardt und Uta-Kristina Meyer). Nicht alle Berater\*innen werden in Zukunft Onlineberatung anbieten können und wollen. Aber alle werden über ein Grundverständnis dieser Beratungsform verfügen müssen, so dass sie kompetent an entsprechende Angebote

verweisen oder von dort Klient\*innen übernehmen können.

Schließlich stellt sich die Frage, wie Kinder, Jugendliche und Familie zukünftig unabhängig von ihren Berater\*innen – oder auf deren Empfehlung – das Internet als Ressource für ihre Fragen und ihren Entwicklungsprozess nutzen werden. Dabei steht (noch) nicht die Frage nach der sogenannten „künstlichen Intelligenz“ als Gegenüber der Ratsuchenden im Mittelpunkt. Aber bereits heute stehen unzählige Informations- und Wissensportale zu fast jedem Thema im Internet zur Verfügung. Klient\*innen – die das wollen – kommen zwar nicht unbedingt „richtig“ aber gegebenenfalls sehr umfangreich informiert in die Beratung. Es gilt, angemessen damit umzugehen, dass Klient\*innen nicht mehr nur Expert\*innen ihrer Lebenswelt, sondern vielleicht auch vieler anderen Themen sind oder sein wollen. Umgekehrt könnten Beratung, Therapie und soziale Arbeit mit Webinaren, Web Based Trainings oder Online-Spielen ihren Zielgruppen interessante und hilfreiche Ergänzungen zur Face-to-face-Beratung anbieten, die den Beratungsprozess auf unterschiedlichen Ebenen unterstützen.

### **Systemische Weiterbildung im Zeitalter der digitalen Transformation**

Dies alles führt zwangsläufig zu der Frage, wie Berater\*innen, Therapeut\*innen und Sozialarbeiter\*innen auf ihre immer größer und komplexer werdende Handlungsfelder vorbereitet werden können. Die digitale Transformation muss zum Thema (systemischer) Weiterbildungen

werden. Dabei wird es unmöglich sein, auch nur einen Bruchteil der hier angesprochenen Themen in das Curriculum einer Weiterbildung zur Systemischen Beratung, Therapie oder Supervision zu zwängen. Die Lehrpläne sind mit den Grundlagen des systemischen Arbeitens gut gefüllt. Es muss aber zumindest gelingen, das Bewusstsein für digitale Lebenswelten zu stärken und diese beispielhaft in die Weiterbildungen zu integrieren. So wie wir uns in der systemischen Beratung schon lange vom Modell der „mittel-europäischen Normfamilie“ mit Vater, Mutter, Sohn und Tochter verabschiedet und uns vielfältige Lebensweisen, sexuelle Orientierungen, geschlechtliche, kulturelle, religiöse und ethnische Identitäten geöffnet haben, werden wir uns auch für digitale Lebenswelten öffnen. Abgesehen davon, dass diese digitalen Lebenswelten in den kommenden Jahren automatisch mit den jüngeren Weiterbildungsteilnehmer\*innen in unseren Seminarräumen ankommen werden, gilt es, sie konsequent mitzudenken, wenn wir Beispiele entwickeln, nach geeigneten Fällen für Übungen oder ergänzender Literatur zu unseren Seminaren suchen.

Weil wir die Inhalte der Weiterbildungen nicht immer weiter ausdehnen können und wollen, ist gut denkbar, dass wir zukünftig über Zusatzmodule zu unseren Weiterbildungen nachdenken. Wer dies möchte, kann sich in ergänzenden Workshops und Fachtagen mit Onlineberatung, Medien in der Beratung, Gefährdungspotenzialen und Ressourcen der digitalen Welt auseinandersetzen und bekommt dies als Ergänzung zum Abschlusszertifikat bescheinigt.

Vor allem werden wir jedoch zunächst noch weitere Forschung benötigen, wie sich der Alltag des systemischen Arbeitens in den unterschiedlichen Kontexten durch den digitalen Wandel verändert, um dafür die geeigneten Weiterbildungsangebote zu entwickeln. Ein erstes kleines Forschungsprojekt mit den Teilnehmer\*innen unserer Weiterbildungen war dafür der Anfang (vgl. Artikel von Valentin Frangen in diesem Heft). Weitere Forschungsprojekte in Zusammenarbeit mit Hochschulen und in Kooperation mit anderen Einrichtungen und Verbänden sollen folgen. Auch wenn wir noch nicht genau wissen, was auf uns zukommt, stellen wir uns darauf ein, dass die Erfahrungen unserer Teilnehmer\*innen mit der digitalen Welt sich in den kommenden Jahren rasant verändern werden und sie entsprechend andere Erwartungen an unser Angebot formulieren. Das wird Auswirkungen haben auf die Trainer\*innen mit ihren Erfahrungen und Erwartungen. Denn der Anteil der Teilnehmer\*innen, die selbstverständlich in die digitale Welt hineingewachsen sind und entsprechend mit den Medien und – aus der Sicht der „Älteren“ – veränderten Kommunikations- und Verhaltensformen umgehen, wird wachsen. Schon heute wird vielfach nicht mehr analog, sondern höchstens digital auf dem Tablet mitgeschrieben und werden vor allem Flipcharts und Pinnwände mit dem Smartphone fotografiert. Unterlagen sollen digital bereitgestellt werden. Termine werden „gedoodelt“, mit der Peergruppe möchte man „skypen“, Verspätungen werden „gewhatsapp“ und in der Pause gilt bei vielen der erste Griff

dem Smartphone. (Nicht nur ältere) Trainer\*innen nehmen veränderte Verhaltensmuster, Kommunikations- und Lernformen wahr, die mal mehr und mal weniger Zustimmung finden und sie als Lehrende herausfordern, eine fördernde Lehr- und Gruppensituation zu gestalten. Als praxisinstituten wollen wir uns nicht einseitig an die jungen, zunehmend digitalisierten Teilnehmer\*innen anpassen, sondern ebenso die Erfahrung, Kompetenzen und Sichtweisen unserer langjährigen Trainer\*innen und Supervisor\*innen als Ressource für die Gestaltung des digitalen Wandels nutzen. Wir sind überzeugt, dass in einem wertschätzenden Umgang mit unterschiedlichen Erfahrungen, in der Wechselwirkung zwischen „alt“ und „jung“, zwischen „digital“ und „analog“, zwischen „Stabilität“ und „Veränderung“ das Institut weiter ein attraktiver Lehr- und Lernort für alle sein kann.

Einerseits werden wir in Zukunft also die Themen und Techniken des digitalen Wandels zu Inhalten unserer Weiterbildungen machen. Andererseits werden wir Wechselspiel zwischen unseren Teilnehmer\*innen, Trainer\*innen und Supervisor\*innen nach einer guten Form des digitalen Wandels für unser Institut suchen. Wir werden Erfahrungen sammeln, unsere Lehr- und Lernformen und unsere Didaktik so weiterentwickeln, das Sinn und Ziel des digitalen Wandels für die Weiterbildung erkennbar sind. Wir wollen nicht jede technische Spielerei nutzen, die verfügbar ist (auch wenn wir zugegebenermaßen gerne spielen) und auch nicht nur das gedruckte Arbeitsblatt durch das digitale Dokument ersetzen. Wir gehen fest davon aus, dass

das gemeinsame Lernen in Gruppen vor Ort auch in Zukunft den Kern unserer Angebote bildet, weil auch unsere Teilnehmer\*innen in ihrem Alltag überwiegend im persönlichen Kontakt mit Menschen stehen. Die Möglichkeiten der Digitalisierung ergänzen die Veranstaltungen vor Ort, sie können sie nicht ersetzen. Der begonnene Entwicklungsprozess ist für uns damit an zwei Prämissen gebunden:

Erstens: Digitale Lehr- und Lernangebote müssen einen echten Mehrwert bringen. Sie müssen verbunden sein mit einer größeren thematischen Breite, einer individuellen Vertiefung der Themen, dem Zugang zu neuen Themen, dem intensiveren Austausch zwischen Menschen, der Entstehung neuer Netzwerke oder einem ähnlichen Vorteil. Nur dann lohnt sich der Aufwand für die Lehrenden und Lernenden. Und nur dann können sie bisherige Angebote ergänzen.

Zweitens: Ebenso wie den Mehrwert der digitalen Angebote werden wir auch den Mehrwert des Lernens in der Gruppe vor Ort (neu) herausarbeiten müssen. Menschen, die sich daran gewöhnt haben, das alles online verfügbar ist, werden fragen, warum sie zu einer bestimmten Zeit an einem bestimmten Ort sein, Reisezeiten und andere Unbequemlichkeiten auf sich nehmen sollen, um zu lernen. Deswegen werden wir nicht einseitig in die Digitalisierung unserer Angebote investieren – auch wenn wir ihr in nächster Zeit viel Aufmerksamkeit schenken werden – sondern ebenso in die Qualität der Lehre, Methodik und Didaktik sowie die vor allem unsere eigene Qualifizierung als Trainer\*innen und Supervisor\*innen.

## Digitale Transformation im praxis institut

Was bedeutet dies nun ganz konkret? Bisher galt unsere Aufmerksamkeit im Bezug auf Medien vor allem informativen gedruckten Seminarunterlagen, der Gestaltung ansprechender Präsentationen und Flipcharts, unseren eigenen Lehrbüchern, Artikeln sowie der Auswahl weiterer Literatur, interessanten Inhalten auf unserer Webseite, im Newsletter und auf unseren Social Media Kanälen. Diese sollen nun mit fünf weiteren Bausteinen ergänzt, vernetzt und weiterentwickelt werden:

- Anwendung digitaler Tools in der Lehre
- Bereitstellung von Video- und Audio-material im Internet
- Entwicklung von Web Based Trainings
- Kontinuierliches Angebot virtueller Workshops
- Aufbau eines Lern Management Systems

Mittlerweile stehen vielzählige Tools für die Interaktion in Workshops und Seminaren, die Vor- und Nachbereitung von Präsenzveranstaltungen zur Verfügung. Fachtage können lebendiger werden, wenn sich alle Teilnehmer\*innen über ein Abstimmungs-Tool einbringen können. Evaluationen stehen für Team und Teilnehmer\*innen schneller zur Verfügung, wenn sie digital erfasst werden. Wir werden experimentieren, welche Tools bei unseren Teilnehmer\*innen und Trainer\*innen ankommen, welche einen Mehrwert bringen und welche durch ihre Technik nicht ausschließen, sondern vielleicht sogar einen Beitrag zur Inklusion leisten können.

Podcast, Tutorials auf YouTube u. ä. haben sich zu beliebten Lernformen entwickelt. Verstärkt werden wir daher unseren Teilnehmer\*innen eigenes und fremdes Video- und Audiomaterial anbieten für die individuelle Vertiefung von Lerninhalten und für eine größere thematische Bandbreite unseres Angebotes.

Erstmals entwickeln wird dieses Jahr zwei Web Based Training (WBT) für unsere eigenen Teilnehmer\*innen und für einen Kunden des praxis institut. Wir nutzen dabei sowohl entsprechende Autorentools als auch eine Kooperation mit der Plattform Iversity von SpringerNature. WBT sind internetbasierte Lernprogramme, die es den Teilnehmer\*innen ermöglichen, zeit-autonom und in ihrem eigenen Lern-tempo Inhalte zu vertiefen und zu wiederholen. Wir können uns vorstellen, dass diese WBT zukünftig die Seminare vor Ort sinnvoll ergänzen.

Bereits 2018 haben wir auf der Plattform Vitero mit der Reihe praxis lernen online begonnen. Hier bieten wir über das ganze Jahr verteilt virtuelle Workshops zu unterschiedlichen Themen aus dem Angebots-spektrum des praxis institut. Anders als in einem Webinar findet in einem virtuellen Workshop echte Zusammenarbeit zwischen den Teilnehmer\*innen statt. Es stehen eine gemeinsame Arbeitsfläche, verschiedene Arbeitsmedien, Kommunikationskanäle und sogar Kleingruppenräume zur Verfügung. In den virtuellen Workshops sehen wir vor allem einen niederschweligen Zugang zu neuen Themen und Trainer\*innen. Nicht immer möchte man gleich viel Geld und einen ganzen Tag für einen Fachtag investieren, um ein neues Thema

oder eine/einen Trainer\*in kennenzulernen. Der virtuelle Workshop ermöglicht eine erste Begegnung und erleichtert die Entscheidung für (oder auch gegen) eine weitere Vertiefung.

Alle diese Aktivitäten – also unsere bisherigen Medien und unsere neuen Bausteine – werden wir mittelfristig für unsere Trainer\*innen, Supervisor\*innen und Teilnehmer\*innen mit dem Lern Management System Isyflow zusammenführen. Hier werden sich Lernen in der Gruppe vor Ort und digitale Angebote, alle beteiligten Personen, Inhalte und die unzähligen Möglichkeiten außerhalb des Instituts zu einer Lernwelt vernetzen.

Bis alle Bausteine realisiert sind, ist es noch ein langer Weg. Vielleicht werden wir uns unterwegs für alternative Möglichkeiten entscheiden, Ideen verwerfen oder von neuen technologischen Entwicklungen überrascht werden. Daher freuen wir uns auf diesem Weg über den Austausch mit allen, die ebenso an der Weiterentwicklung der systemischen Lehre interessiert sind – per Email, via Skype oder immer gerne im persönlichen Gespräch.

## Literatur

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2017): *Digitale Agenda für eine lebenswerte Gesellschaft. Ansätze und Werkzeuge für eine digitale Gesellschaftspolitik*. Verfügbar unter: <https://www.bmfsfj.de/blob/117116/0ebf722a9c47430096ef44bd0909c3c8/digitale-agenda-lebenswerte-gesellschaft-data.pdf> (aufgerufen: 03.03.2019)

Baecker, Dirk (2007): *Studien zur nächsten Gesellschaft*. Berlin: Suhrkamp  
Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet DIVSI (Hrsg.) (2018): *DIVSI U25-Studie. Euphorie war gestern. Die „Generation Internet“ zwischen Glück und Abhängigkeit*. Hamburg. Verfügbar unter: <https://www.divsi.de/wp-content/uploads/2018/11/DIVSI-U25-Studie-euphorie.pdf> (aufgerufen: 03.03.2019)

Reckwitz, Andreas (2017): *Die Gesellschaft der Singularitäten – Zum Strukturwandel der Moderne*. Berlin: Suhrkamp

Harari, Yuval Noah (2018): *Homo Deus. Eine Geschichte von Morgen*. München: C. H. Beck

Wenzel, Joachim (2018): *Familien im Medienzeitalter. Digitalisierung in der Beratungspraxis*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht (Leben. Lieben. Arbeiten - systemisch beraten).



## praxis lernen online

### **Das neue, virtuelle Lernformat für aktuelle und ehemalige Teilnehmer\*innen an Weiterbildungen des praxis instituts süd**

Nicht immer hat man die Zeit, für einen Workshop nach Hanau, Nürnberg, Mainz oder Erfurt zu fahren. Manchmal würde man gerne einen ersten Eindruck von den Inhalten und Trainer\*innen gewinnen, bevor man sich für ein Seminar anmeldet. Und vielleicht wäre es einfach mal schön, zuhause auf dem Sofa interessante Inhalte präsentiert zu bekommen und sich mit Kollegen\*innen auszutauschen.

Wir starten daher die neue Reihe "praxis lernen online". In 90-minütigen virtuellen Workshops stellen Trainer\*innen des Instituts ihre persönlichen Schwerpunktthemen vor. Anders als in den gängigen Webinaren wird dabei nicht nur eine Präsentation abgespielt, sondern es besteht die Möglichkeit für Interaktion, Dialog, Kleingruppenarbeit u. v. m. Die Teilnehmer\*innen nehmen konkrete Ideen für ihre Praxis mit.

Das praxis institut arbeitet mit **Vitero** (virtual team room – [www.vitero.de](http://www.vitero.de)). Vitero wurde als System für Live E-Learning vom Fraunhofer Institut Stuttgart entwickelt und mehrfach preis- gekrönt, u. a. mit dem eLearning Awards 2016, 2017 und 2018. Es ermöglicht virtuelle Trainings unter realitätsnahen Bedingungen.

**Thema:** **Beratung zwischen Tür und Angel**  
**Zeit** Dienstag 01. Oktober 2019, 17.30 - 19.00 Uhr  
**Referent:** Wolfgang Geiling

**Thema:** **Weiterbildung – und dann?**  
**Zeit** Donnerstag 23. Mai 2019, 17.00 - 18.30 Uhr  
**Referent:** Peter Martin Thomas

**Thema:** **Das kleine 1x1 des systemischen Arbeitens in der Schule - Ressourcen, Potentiale, Lösungen entdecken**  
**Zeit** Donnerstag 06. Juni 2019, 18.00 - 19.30 Uhr / Dienstag 15. Oktober 2019, 18.00 - 19.30 Uhr (Alternativ-Termine)  
**Referentinnen:** Dr. Anke Holl und Prof. Dr. Daniela Sauer

**Thema:** **Kompetenter beraten durch professionsethische Reflexion**  
**Zeit** Montag 08. Juli 2019, 13.00 - 14.30 Uhr / Mittwoch 06. November 2019, 10.00 - 11.30 Uhr (Alternativ-Termine)  
**Referent:** Carsten Hennig

**Thema:** **Glück ist machbar. Wie Sie Glücksmomente in Ihrem Leben vermehren können**  
**Zeit** Montag 26. August 2019, 10.00 - 11.30 Uhr  
**Referent:** Rainer Schwing

**Thema:** **Liebe, Neugier, Spiel. Gefühle in Beratung und Therapie. Systemische und neurobiologische Betrachtungen.**  
**Zeit** Freitag 22. November 2019, 10.00 - 11.30 Uhr  
**Referent:** Rainer Schwing

praxis lernen online ist ein **kostenloses Angebot** für Teilnehmer\*innen an Weiterbildungen des praxis instituts süd. Anmeldungen sind direkt über folgenden Link möglich: <https://vms.vitero.de/vitero/publiceventlist.htm?id=526>

Weitere Informationen zu den Inhalten hier auf unserer Homepage: <https://www.praxis-institut.de/sued/praxis-lernen-online/>



## Überzeugend leicht bedienbar & realitätsnah: Das virtuelle Klassenzimmer von vitero

Der Bildungsbereich ist im Wandel. Mehr und mehr Trainer nutzen die Vorteile virtueller Online-Veranstaltungen. Kein Wunder: Mit dem Virtual Classroom von **vitero** gelingt der Einstieg jetzt leichter denn je.

### Überzeugen Sie sich selbst:

- Moderatorenkoffer mit Karten, Klebepunkten, Markern u.v.m.
- Interaktion durch Gesten, Textchat, Hand-Mikrofon und Nachrichten
- Folienvortrag, Application-Sharing, Webcams, Dokumenten-Verteilung

vitero GmbH – Gesellschaft für mediale Kommunikationslösungen | Nobelstraße 15, 70569 Stuttgart | +49(0) 711/686 89 88 - 0 | info@vitero.de

Jetzt mehr erfahren &  
Testsitzung vereinbaren:  
**[www.vitero.de](http://www.vitero.de)**

## Hanau

### Was passiert eigentlich, wenn sich Psychodynamik mit Systemik trifft zur kreativen Entwicklung des Selbst?

08.05.2019 19:00 – 21:00 Uhr Priv.-Doz. Dr. Joseph Rieforth

### Vom Wert guter Beziehungen

#### Kooperation als Lebensprinzip in der Natur und in menschlichen Gemeinschaften

06.09.2019 19:00 – 21:00 Uhr Prof. Dr. Sophie Zechmeister-Boltenstern + Rainer Schwing

### Radikalisierungsprozesse: Familienmuster und gesellschaftliche Einflüsse

23.10.2019 19:00 – 21:00 Uhr Michael Gerland

## Mainz

### Glück ist machbar. Wie Sie Glücksmomente in Ihrem Leben vermehren können

27.05.2019 19:00 – 21:00 Uhr Rainer Schwing

### Menschen und Trends – Was machen die Trends mit den Menschen? Was machen die Menschen mit den Trends?

24.10.2019 19:00 – 21:00 Uhr Peter Martin Thomas

## Nürnberg-Fürth / Bayreuth

### Einfach fragen – Wertschätzen von Wortschätzen – Die Eigensprache in Therapie, Beratung und Coaching

09.05.2019 19:00 – 21:00 Uhr Dr. med. Tilmann Rentel

### Möglichkeiten und Grenzen digitaler Beratungsangebote

14.05.2019 19:00 – 21:00 Uhr Emily M. Engelhardt

### Glücksmomente und Stolpersteine in Paarbeziehungen

16.05.2019 19:00 – 21:00 Uhr Rainer Schwing

### Der Wandel ist eine Tür, die nur von innen geöffnet werden kann – Selbstorganisationsprozesse in Therapie und Beratung

02.07.2019 19:00 – 21:00 Uhr Prof. Dr. Günter Schiepek

### Systemische Beratung zwischen Tür und Angel

24.10.2019 19:00 – 21:00 Uhr Wolfgang Geiling

## Erfurt

### Das WIR neu gedacht! Chancen, Risiken und gewollte Nebenwirkungen in der Multifamilientherapie

23.05.2019 18:00 – 20:30 Uhr Heliane Schnelle

### Liebe, Neugier, Spiel

#### Die Bedeutung und Gestaltung affektiver Prozesse in Beratung und Therapie – Systemische und neurobiologische Betrachtungen

05.06.2019 18:00 – 20:30 Uhr Rainer Schwing

### 2 x 2 = grün!? - Farbenfrohe Einblicke in Lern-, Entwicklungs- und Veränderungsprozesse

21.10.2019 18:00 – 20:30 Uhr Markus Bach

### Den Impact selbst gestalten – Vom Zusammenspiel systemischer und kunsttherapeutischer Interventionen

07.11.2019 18:00 – 20:30 Uhr Juliana Ortiz + Dr. med. Florian Schepper

## Hanau

### Wenn wünschen allein nicht hilft! Systemisch beraten und begleiten im Kontext Armut

24.05.2019 10:00 – 17:00 Uhr Dr. Lars Anken + Tanja Kuhnert

### Interkulturelle Erziehungsarbeit und Arbeit mit Flüchtlingen in der Jugendhilfe – wie wir das schaffen können

03.09.2019 10:00 – 17:00 Uhr Andreas Fryszter

### Jubiläums-Fachtag – 30 Jahre praxis institut für systemische beratung:

#### Das Geheimnis der Veränderung und die Kraft der Stabilität

15.-16.11.2019 jew. 9:00 – 18:00 Uhr Dr. Altmeyer, Prof. Dr. Asen, Dr. Gammer, Prof. Dr. Glasl, Dr. Nijenhuis, Prof. Dr. Schiepek

## Mainz

### Digitalisierung in der Jugendhilfe Neue Anforderungen im Medienzeitalter

07.06.2019 10:00 – 17:00 Uhr Dr. Joachim Wenzel

## Nürnberg-Fürth / Bayreuth

### Interkulturelle Erziehungsarbeit und Arbeit mit Flüchtlingen in der Jugendhilfe – wie wir das schaffen können

02.04.2019 10:00 – 17:00 Uhr Andreas Fryszter

### Spielerische Lösungen – „Ich schaff's“ für Kinder und Erwachsene

02.12.2019 10:00 – 16:00 Uhr Ben Furman

## Erfurt

### Systemisches Arbeiten im schulischen Kontext – mittendrin und doch allein?!

06.04.2019 10:00 – 17:00 Uhr Dr. Anke Holl + Prof. Dr. Daniela Sauer

### Humor in Therapie und Beratung – mit Leichtigkeit arbeiten

28.06.2019 10:00 – 17:00 Uhr Kerstin Abe

### Suizidale Krisen in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen

19.11.2019 10:00 – 17:00 Uhr Andreas Fryszter

## Institut Süd - Workshops 2019

### Rhein-Main-Gebiet

<b>Autorität durch Beziehung – Grundlagenseminar</b>	08. – 10.05.2019 Mainz
Petra Girolstein	
<b>Der Ressourcenkoffer</b>	07. – 08.06.2019 Mainz
Elke Frohn und Ulf Klein	
<b>Professional Speaking – So sprechen, dass die Botschaft ankommt</b>	19.06.2019 Hanau
Peter Martin Thomas	
<b>Haltung, Praxis und Nutzen von „Achtsamkeit“</b>	16. – 17.09.2019 Hanau
Marika Eidmann und Hans-Werner Eggemann-Dann	
<b>Symbiotische Strickmuster zwischen inniger Liebe und Entwicklungstrauma</b>	14. – 16.10.2019 Hanau
Franco Biondi	
<b>Familienrekonstruktion – Arbeit an der Herkunftsfamilie</b>	21. – 25.10.2019 Ober-Ramstadt
Prof. i.R. Dr. Margarete Hecker	
<b>Gruppendynamik für das systemische Arbeiten</b>	04. – 05.11.2019 Mainz
Rosa Budziat und Peter Martin Thomas	
<b>Kinder psychisch kranker Eltern</b>	04. – 05.11.2019 Hanau
Dr. med. Ingrid Ehrich und Stephanie Kämmerer	
<b>Heikle Gespräche mit Eltern in Jugendamt, KITA und Schule</b>	12. – 13.11.2019 Hanau
Hans-Werner Eggemann-Dann	
<b>Arbeit mit Emotionen in der systemischen Beratung und Therapie</b>	21. – 22.11.2019 Hanau
Inge Liebel-Fryszter	
<b>Systemische Interventionen und Kunsttherapie</b>	22. – 24.11.2019 Hanau
Dr. rer. med. Florian Schepper und Juliana Ortiz	
<b>Workshops lebendig gestalten</b>	02. – 03.12.2019 Hanau
Eberhard Dittmann	

### Franken

<b>Ist das noch normal? Auffälliges Verhalten bei Kindern</b>	16. – 17.09.2019 Fürth
Dr. Sibylle Grevenkamp	
<b>Kooperation und Kontrolle – Systemisches Arbeiten in Zwangskontexten</b>	25. – 26.10.2019 Fürth
Thorsten Büttner	
<b>Kurz, gut effizient: Methoden systemischer Gesprächsführung</b>	08. – 09.11.2019 Bayreuth
Thorsten Büttner	
<b>Systemische Interventionen – Werkzeugkoffer</b>	21. – 22.11.2019 Fürth
Sonja Hähner	

### Erfurt

<b>Chancen, Risiken und gewollte Nebenwirkungen in der Multifamilientherapie</b>	12. – 13.09.2019 Erfurt
Heliane Schnelle	
<b>Konfliktmoderation – Von der Kunst des Jonglierens und Klärens</b>	24. – 26.10.2019 Erfurt
Aglaiä Hörning	
<b>Ressourcenorientierte Spieltherapie</b>	29. – 30.11.2019 Erfurt
Dr. med. Florian Schepper	

**Systemisches Arbeiten in Sozialarbeit, Pädagogik, Beratung und Therapie**

<b>Hanau 2019 – 2021</b> – Kursleitung: Stephanie Friedrich, Claus Dünwald	Beginn: 23.09.2019
<b>Hanau 2019 – 2021</b> – Kursleitung: Petra Girolstein, Rainer Schwing	Beginn: 25.11.2019
<b>Erfurt 2019 – 2021</b> – Kursleitung: Heliane Schnelle, Rainer Schwing, Oliver Wolf	Beginn: 18.11.2019
<b>Nürnberg-Fürth 2019 – 2021</b> – Kursleitung: Sonja Hähner, Thorsten Büttner	Beginn: 21.05.2019
<b>Nürnberg-Fürth 2019 – 2021</b> – Kursleitung: Sonja Hähner, Rainer Schwing	Beginn: 09.12.2019

**kostenfreie Einführungsworkshops**

<b>Bayreuth</b> – Leitung: Thorsten Büttner	09.04.2019 von 17–20 Uhr
<b>Erfurt</b> – Leitung: Rainer Schwing	04.06.2019 von 18–21 Uhr
<b>Erfurt</b> – Leitung: Heliane Schnelle	27.08.2019 von 18–21 Uhr
<b>Nürnberg-Fürth</b> – Leitung: Rainer Schwing	05.07.2019 von 17–21 Uhr
<b>Nürnberg-Fürth</b> – Leitung: Sonja Hähner	16.10.2019 von 17–21 Uhr
<b>Darmstadt</b> – Leitung: Wolfgang Nöcker	23.05.2019 von 16–20 Uhr
<b>Mainz</b> – Leitung: Dr. Joachim Wenzel	06.11.2019 von 17–21 Uhr
<b>Hanau</b> – Leitung: Rainer Schwing	07.05.2019 von 18–21 Uhr
<b>Hanau</b> – Leitung: Peter Martin Thomas	26.09.2019 von 17–21 Uhr
<b>Hanau</b> – Leitung: Rainer Schwing	22.10.2019 von 17–21 Uhr

**Systemische und lösungsorientierte Beratung kompakt**

<b>Bayreuth 2019</b> – Kursleitung: Thorsten Büttner, Giovanna Cau	Beginn: 05.07.2019
<b>Erfurt 2019</b> – Kursleitung: Aglaia Hörning, Oliver Wolf	Beginn: 03.05.2019
<b>Erfurt 2019</b> – Kursleitung: Kerstin Abe, Heliane Schnelle	Beginn: 11.10.2019
<b>Hanau 2019</b> – Kursleitung: Petra Böhl-Scheuermann, Armin Müller-Patz	Beginn: 20.09.2019
<b>Hanau 2019</b> – Kursleitung: Stephanie Kämmerer, Jörgen Heise	Beginn: 18.10.2019
<b>Mainz 2019</b> – Kursleitung: Tanja Kuhnert, Dr. Joachim Wenzel	Beginn: 12.12.2019
<b>Darmstadt 2019</b> – Kursleitung: Marika Eidmann, Wolfgang Nöcker	Beginn: 22.11.2019
<b>Nürnberg-Fürth 2019</b> – Kursleitung: Sonja Hähner, Wolfgang Geiling	Beginn: 08.11.2019

**Systemische und lösungsorientierte Beratung kompakt in der Schule**

<b>Erfurt 2019</b> – Kursleitung: Dr. Anke Holl, Prof. Dr. Daniela Sauer	Beginn: 27.09.2019
--	--------------------

**Systemische Therapie mit Einzelnen, Paaren und Familien – Aufbauweiterbildung**

<b>Mainz 2019</b> – Kursleitung: Sabine Brix, Dr. Joachim Wenzel	Beginn: 16.12.2019
<b>Nürnberg-Fürth 2019</b> – Kursleitung: Sabine Brix, Heliane Schnelle	Beginn: 22.10.2019

**kostenfreie Einführungsworkshops**

<b>Nürnberg-Fürth</b> – Leitung: Sabine Brix	27.06.2019 von 18–21 Uhr
<b>Erfurt</b> – Leitung: Heliane Schnelle	27.08.2019 von 18–21 Uhr

### **Professionelles Coaching**

**Hanau 2019** – Kursleitung: Rainer Schwing, Wolfgang Nöcker, Markus Rettich, Alexa Götte Beginn: 01.04.2019

### **Systemische Supervision, Coaching und Organisationsberatung – Aufbauweiterbildung**

**Hanau 2019** – Kursleitung: Ulf Klein, Peter Martin Thomas, Alexa Götte Beginn: 01.04.2019

**Nürnberg-Fürth 2019** – Kursleitung: Ulf Klein, Rainer Schwing, Sandra Hörnig Beginn: 07.10.2019

### **Systemische Traumaberatung**

**Hanau 2019** – Kursleitung: Franco Biondi, Inge Liebel-Fryszter, Marika Eidmann Beginn: 04.11.2019

### **Pädagogischer Umgang mit traumatisierten Kindern und Jugendlichen**

**Erfurt 2019** – Kursleitung: Steffen Bambach Beginn: 26.08.2019

### **Traumapädagogik / Traumazentrierte Fachberatung**

**Nürnberg-Fürth 2019** – Kursleitung: Susann Lojewski, Sabine Müller Beginn: 05.10.2019

### **Teilearbeit mit Kindern in der Einzel- und Familientherapie**

**Hanau 2019** – Kursleitung: Alfons Aichinger, Cordula Alfes Beginn: 11.10.2019

### **Systemische Therapie mit Kindern und Jugendlichen – Aufbauweiterbildung**

**Hanau 2019** – Kursleitung: Andreas Fryszter, Cordula Alfes Beginn: 24.10.2019

### **Der Körper in Beratung und Therapie**

**Taunus / Rhein-Main-Gebiet 2019** – Kursleitung: Erika Lützner-Lay Beginn: 18.10.2019

### **Ressourcenorientierte Paartherapie**

**Taunus / Rhein-Main-Gebiet 2020** – Kursleitung: Erika Lützner-Lay Beginn: 23.03.2020

### **Systemische Paartherapie**

**Nürnberg-Fürth 2019** – Kursleitung: Sabine Brix, Thorsten Büttner Beginn: 30.09.2019

### **Systemische Sexualberatung**

**Erfurt 2019** – Kursleitung: Oliver Wolf Beginn: 13.05.2019

### **Weiterbildung – und dann? Selbständigkeit als Beraterin oder Berater - Workshop-Reihe**

**Hanau 2019** – Kursleitung: Peter Martin Thomas Beginn: 15.03.2019

### **Psychodrama Systemisch**

**Hanau 2020** – Kursleitung: Ulf Klein, Elke Frohn Beginn: 16.03.2020

Weitere Informationen über alle Angebote hier auf unserer Homepage: [www.praxis-institut.de/sued](http://www.praxis-institut.de/sued)



institut für  
systemische beratung  
süd

[www.praxis-institut.de/sued](http://www.praxis-institut.de/sued)

### **Institut Süd**

**Leitung: Rainer Schwing**

Ulanenplatz 6

**63452 Hanau**

Telefon: 0 61 81 / 25 30 03

Telefax: 0 61 81 / 25 30 46

eMail: [mail@praxis-institut-sued.de](mailto:mail@praxis-institut-sued.de)

### **Seminarzentrum in Franken:**

Hans-Vogel-Straße 18,

90765 Fürth-Poppenreuth

### **Wissenschaftlicher Fachbeirat:**

Prof. i.R. Dr. Margarete Hecker

Prof. i. R. Verena Krähenbühl

Prof. Dr. Günter Schiepek

Dr. Antony Williams, Australien

Prof. Dr. med. Nossrat Peseschkian †

Akkreditiertes Mitgliedsinstitut  
der Deutschen Gesellschaft  
für Systemische Therapie,  
Beratung und Familientherapie  
DGSF e.V.



Mitglied der  
European Association of  
Family Therapy (EFTA)



Zertifiziertes Mitgliedsinstitut  
des Vereins Weiterbildung Hessen e.V.



Akkreditierte Fortbildungen der  
hessischen, bayerischen  
und ostdeutschen  
Landespsychotherapeutenkammern

