



©marigold_88/Stock/Getty Images Plus/Getty Images

Systemische Beratung im Medienzeitalter – Anforderungen und Kompetenzen

**Praxis-Workshop auf dem DGSF-Fachtag zu Fort- und Weiterbildungs-
fragen: Systemische Praxis und Lehre im digitalen Wandel!?**

8. April 2019, Karlsruhe

Prof. Dr. Martina Hörmann
Hochschule für Soziale Arbeit
Fachhochschule Nordwestschweiz, Olten (CH)
Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement

Übersicht Workshopthemen

Kompetenz-
profile für
digital
Beratende

Konsequenzen
für die
Fort- und
Weiterbildung

Der digitale
Wandel als
Thema in der
Beratung

Beispiel Blended Counseling-Fallverlauf (vgl. Hörmann et al. 2019)

- Kontext Suchtberatung
- Kombination von zwei kommunikativen Settings: Face-to-Face, Messengerberatung mittels Threema

Fall 2 Ausschnitt aus einem seit mehreren Jahren laufenden Prozess						
Nr. Beratungs-kontakt (BK)	1	2	3	4	5	6
kommunika-tives Setting	F2F	Messenger	Messenger	F2F	Messenger	Messenger
Dauer	60'	2'	15'	120'	10'	30'
Häufigkeit Textnachr.		2	8		2	2
Abstand zwischen BK	Start ----- 36 Tage ----- 4 Tage ----- 3 Tage ----- 6 Tage ----- 5 Tage					

Klientin kann nur schwer Vor-Ort-Termine wahrnehmen

Telefonischer Kontakt war geplant aber nicht realisierbar

Zusätzliche Kontaktmöglichkeiten

Kompetenzprofile für digital Beratende

Deutschsprachige Gesellschaft für Onlineberatung (DGOB)

– wer wird aufgenommen? (<https://dg-onlineberatung.de/zertifizierung/>)

- Nachweis einer abgeschlossenen Hochschulausbildung im Bereich Pädagogik, Psychologie, Sozialarbeit, Theologie oder einer vergleichbaren Ausbildung im Feld,
- Nachweis einer abgeschlossenen anerkannten Beratungs- oder Therapieausbildung oder mindestens fünf Jahre Berufserfahrung in psychosozialer Beratung,
- Nachweis einer erfolgreich absolvierten Weiterbildung in Online-Beratung. Einer Weiterbildung vergleichbare Berufserfahrungen in psychosozialer Online-Beratung werden vom Vorstand geprüft und können anerkannt werden.

Wer bildet aus? (https://dg-onlineberatung.de/fortbildung_trainings/)

Zertifikatskurse von vier Fortbildungsinstituten, die sich den geltenden DGOB-Standards verpflichtet sehen.

Kompetenzprofile für digital Beratende: Beispiel 1

Beispiel einer DGOB-zertifizierten Weiterbildung

- Kenntnis der Besonderheiten der digitalen Kommunikation
- Fähigkeit zur bedarfsgerechten Onlinekommunikation
- Lese- und Schreibkompetenz
- Fähigkeit zum Umgang mit den Instrumenten der Online-Beratung
- Fähigkeit zur Gestaltung eines Beratungsprozesses online
- Fähigkeit zur Krisenintervention
- Technische Kompetenz im Umgang mit Beratungssoftware
- Datenschutz und Datenspeicherung
- Kenntnis sicherheitsrelevanter Bereiche der Online-Beratung

Kompetenzprofile für digital Beratende: Beispiel 2

Qualitätsstandards Onlineinterventionen Fachpersonen Beratung (FSP 2017) - Spezifische Kompetenzen

Studium (in Psychologie) auf Masterstufe

Psychologische und kommunikative Skills (Auswahl)

- Indikation und Kontraindikation für eine Onlineberatung abschätzen können
- Zuversicht und Compliance von der hilfeschenden Person herstellen können
- in der Lage sein gegebenenfalls das Medium im Beratungsverlauf zu wechseln
- Beziehungsgestaltung: trotz Anonymität eine Verbindung und Empathie herstellen und das Commitment der hilfeschenden Person aufrecht erhalten können

Kompetenzprofile für digital Beratende: Beispiel 2

Qualitätsstandards Onlineinterventionen Fachpersonen Beratung Spezifische Kompetenzen

Technik

- Aktuelles Basiswissen über IT-Hard und Software, Anwenderwissen über aktuelle mediale Kommunikationsformen
- Geschwindigkeit im Schreiben als wichtige technische Kompetenz bei synchronen Formen der Onlineberatung (Chat)

Datenschutz und Sicherheitskompetenzen

Konzepte medienbasierter Beratung

- kennen Theorien und Modelle der computervermittelten Kommunikation und sind fähig diese Theorien und Modelle in der Praxis zu berücksichtigen

Lesen und Schreiben

Qualitätsentwicklung

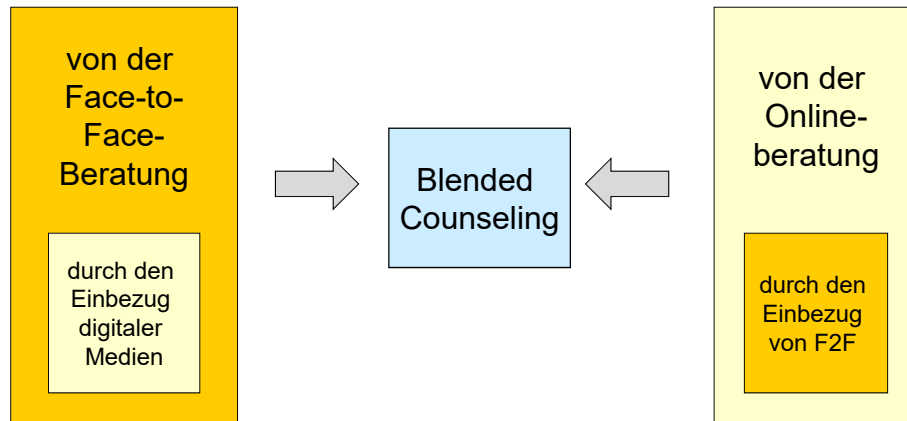
Exkurs: Definition Blended Counseling



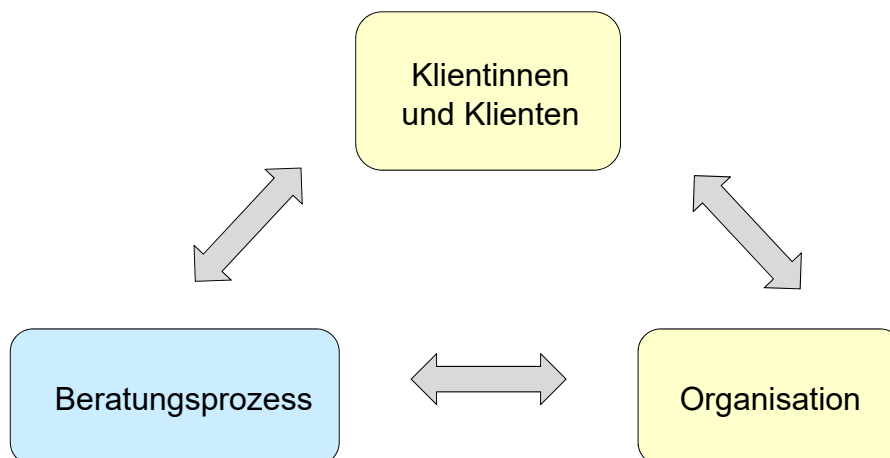
umfasst die systematische,
konzeptionell fundierte,
passgenaue Kombination
verschiedener digitaler und
analoger Kommunikationskanäle
in der Beratung



Exkurs: Ausgangspunkte für Blended Counseling

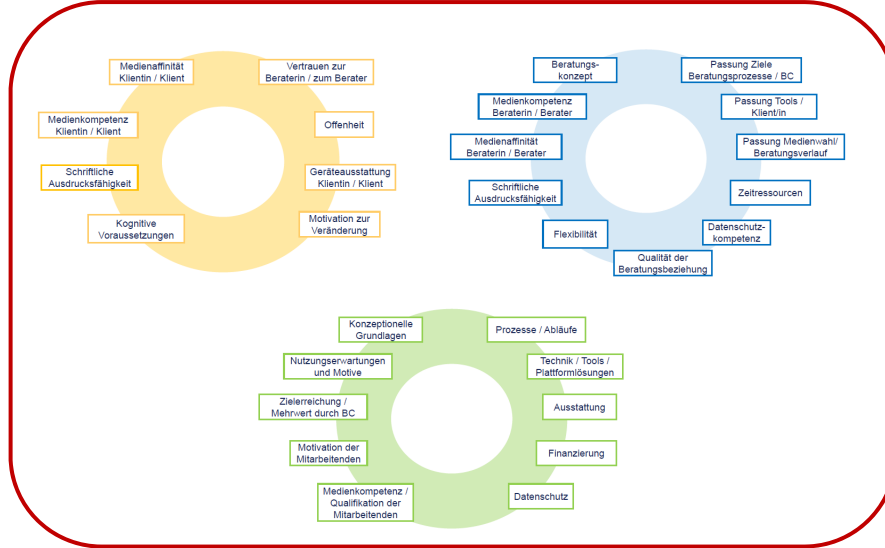


Exkurs: Relevante Dimensionen für Blended Counseling

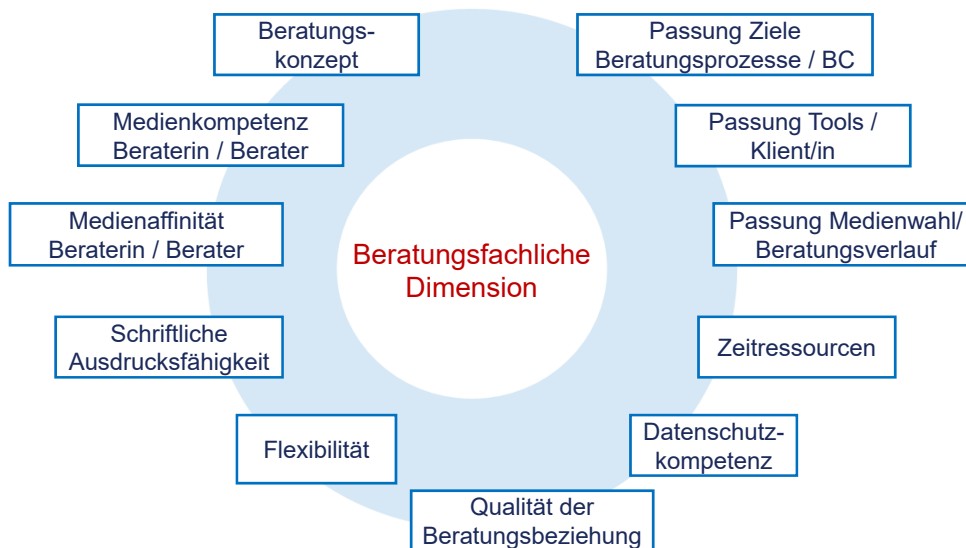


Exkurs: Dreidimensionales Blended Counseling-Modell

(vgl. Hörmann et al. 2019)



Kompetenzprofile für digital Beratende: Beispiel 3 Dimension 2 Blended Counseling-Modell (Hörmann et al. 2019)



Kompetenzprofile für digital Beratende: Beispiel 3

- Beraterische Kompetenzen in digitale Settings transferieren können
 - Qualität der Beratungsbeziehung auch in digitalen Settings (aufbauen bzw.) aufrechterhalten können
 - prozessorientiert systemisch beraten
- Medienkompetenz
 - Vor- und Nachteile der jeweiligen Kommunikationskanäle kennen
 - Kommunikationskanäle im Beratungsprozess einsetzen können
- Medienreflexivität
 - eigene Medienbiographie
 - eigene Medienaffinität
- Prozesskompetenz im Blended Counseling
 - Passung Ziele des Beratungsprozesses und Medienwahl
 - Passung Toolauswahl und Anliegen / Medienkompetenz Klient/ Klientin
 - Passung Medienwahl im Beratungsverlauf

Kompetenzprofile für digital Beratende: Beispiel 3

- Schriftliche Ausdrucksfähigkeit
- Datenschutzkompetenz
- Technikkompetenz
- Personale Kompetenzen:
 - Flexibilität
 - Offenheit für Neues

Organisationale Rahmenbedingungen:

- Beratungskonzept thematisiert auch digitale Settings
- ausreichend Zeitressourcen
- (vgl. organisationale Dimension des Blended Counseling-Modells)

Beispiel Blended Counseling-Fallverlauf (vgl. Hörmann et al. 2019)

- Kontext Suchtberatung
- Kombination von drei kommunikativen Settings (Face-to-Face, E-Mailberatung mittels ProtonMail, Telefon)

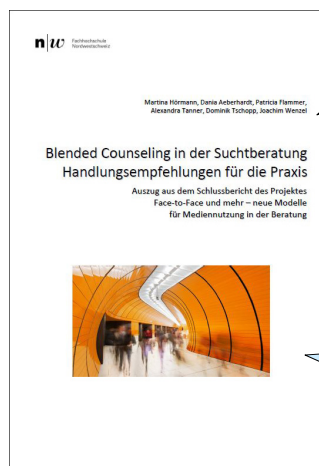
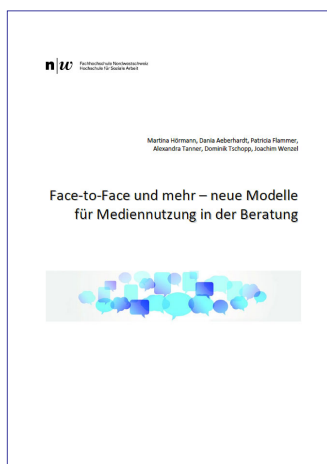
Fall 3									
Nr. Beratungskontakt (BK)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
kommunikatives Setting	F2F	Tel.	F2F	F2F	Mail	Tel.	Tel.	F2F	Tel.
Dauer	50 min	30 min	50 min	50 min	30 min	30 min	30 min	50 min	30 min
Abstand zwischen BK	Start	----- 6 Tage -----	14 Tage -----	8 Tage -----	13 Tage -----	1 Tag -----	1 Tag -----	4 Tage -----	3 Tage

Nutzung einer zusätzlichen Kontaktmöglichkeit

geplante Beratungskontakte

Intensivierung des Beratungsprozesses

Aktuelle Dokumente



Checkliste Datenschutz

FactSheet und Datenschutznachweis ProtonMail

FactSheet und Datenschutznachweis Threema

Verfügbar unter www.blended-counseling.ch

Exkurs: Anforderungen an Tools für Blended Counseling

Usability

- «entscheidendes Qualitätsmerkmal für die mobile Mensch-Computer-Interaktion (...) die umso grösser ist, je mehr Personen mit der jeweiligen mobilen Computertechnik eine Aufgabe erledigen können und je zufriedener die Nutzer mit der Nutzungserfahrung sind» (Batinic / Appel 2008: 223)
- Blended Counseling: Tools sollten an der Lebenswelt der (potenziellen) Klientinnen und Klienten andocken

Datenschutz

- Gewährleistung derselben hohen Standards an Fachlichkeit und Vertraulichkeit wie im F2F-Beratungskontakt

Lösungsansatz I: datenschutzkonforme Tools nutzen

Sicherheitstechnische Aspekte

- Verschlüsselung der gespeicherten Inhalte
- Ende-zu-Ende-Verschlüsselung
- Offener Quellcode der Software überprüfbar
- Server-Standort in der Schweiz (oder in Deutschland)
- anonymer Account möglich
- Transparentes vertragliches Dreiecksverhältnis

(Folie von D. Tschopp)

ProtonMail

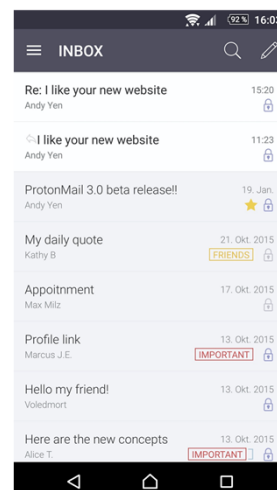
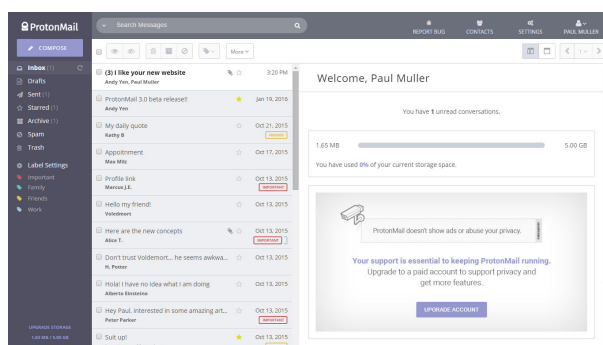


- Apps für Android und iOS, webbasiert
- Freemium (kostenlose Basisfunktionen, kostenpflichtige Zusatzfunktionen)
- Aus der Schweiz

<https://protonmail.com>

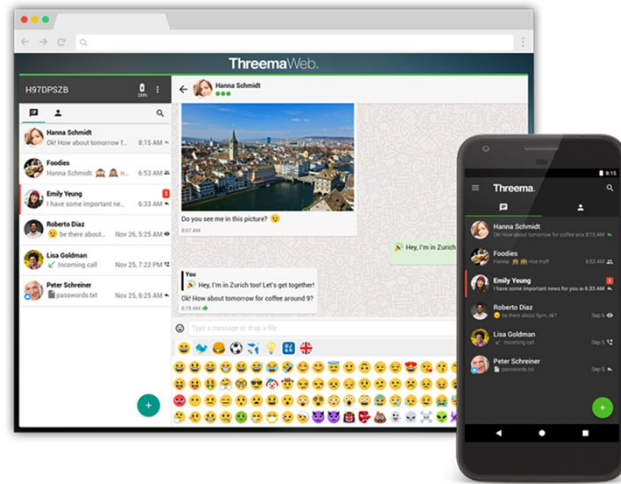
(Folie von D. Tschopp)

ProtonMail (Web, Mobile, Android)



(Folie von D. Tschopp)

Threema - Messenger



(Folie von D. Tschopp)

Lösungsansatz II: Accountsysteme oder Plattformlösungen nutzen

- Spezifische Systeme für den Beratungs- oder Coachingkontext, Klientinnen und Klienten legen sich dort einen Account an
- Beratungskorrespondenz wird zentral auf einem Server gespeichert, Zugriff über verschlüsselte Verbindung

(Folie von D. Tschopp)

Tools aus dem Coaching-Bereich – CAI World

- Textbasiertes, interaktives Tool für den Coach-Klient-Dialog (Geissler, 2016)

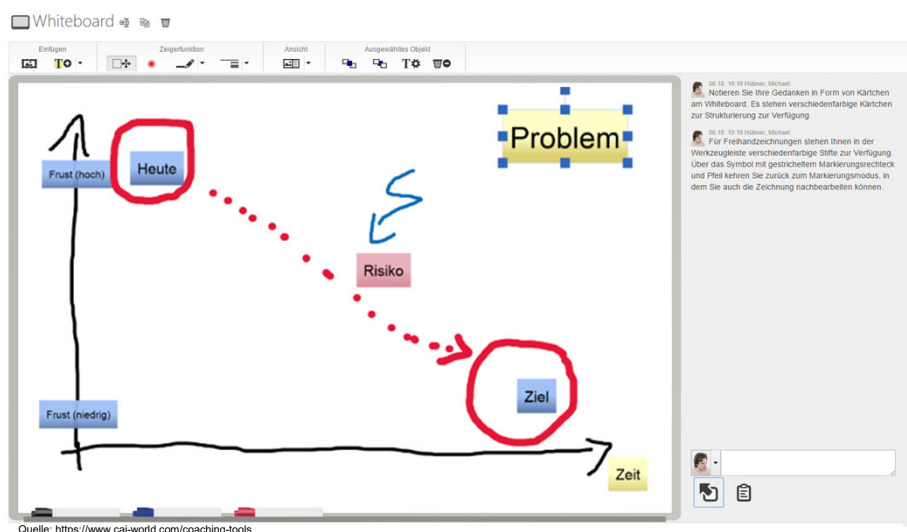
Kommunikationsmedien:

- Text-Chat, Audio- und Videochat
- Desktop Sharing

Tools:

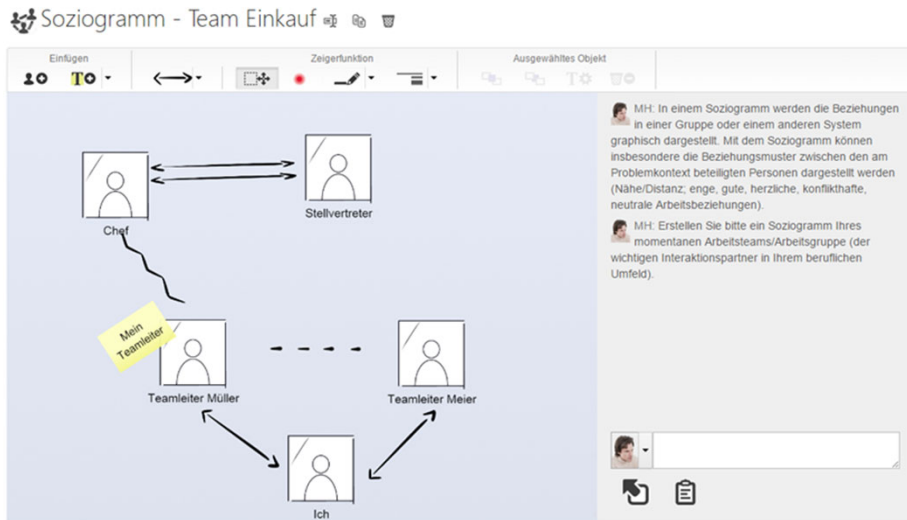
- Whiteboard, Soziogramm, Aufstellungen, Bildergalerie, Inneres Team, Ressourcenbaum, Präsentation

Tools aus dem Coaching-Bereich – CAI World



(Folie von D. Tschopp)

Tools aus dem Coaching-Bereich – CAI World



(Folie von D. Tschopp)

Tools aus dem Coaching-Bereich – Pro Real

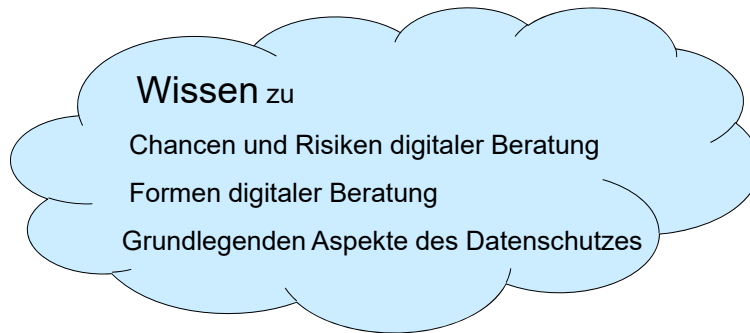


(Folie von D. Tschopp)

<https://www.proreal.world/>

Konsequenzen für die Fort- und Weiterbildung

Digitale Beratung als unverzichtbares Thema in der Fort- und Weiterbildung

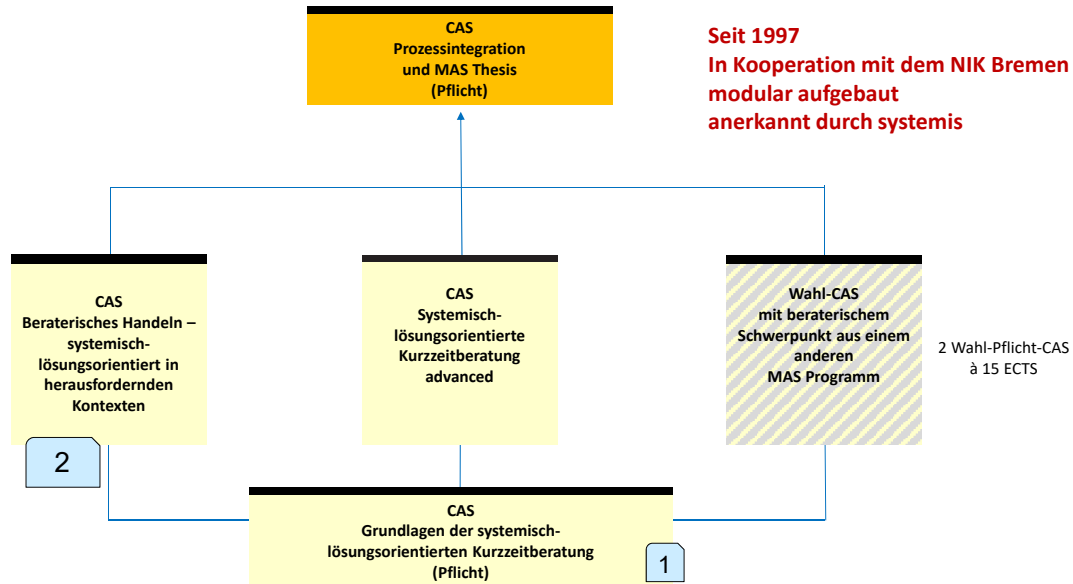


Konsequenzen für die Fort- und Weiterbildung

Erwerb von Kompetenzen für die digitale Beratung

- aufbauend** auf eine grundständige Beratungsweiterbildung
- integriert** in eine grundständige Beratungsweiterbildung

Beispiel MAS Systemisch-lösungsorientierte Kurzzeitberatung und -therapie



Curriculare Verortung in der Weiterbildung

Derzeitige Einbettung des Themas an zwei verschiedenen Stellen

1. CAS Grundlagen der systemisch-lösungsorientierten Kurzzeitberatung
Kursmodul 4 Kritische Reflexion
2. Frankfurter Erklärung zur Beratung:
Punkt 4: [Beratung verfügt im Internet über neue Settings](#)
ca. 2 UE
2. CAS Beraterisches Handeln – systemisch-lösungsorientiert in herausfordernden Kontexten
[dreitägiges Kursmodul: Jenseits von Face-to-face in der systemisch-lösungsorientierten Beratung](#) (24 UE)

Zusätzlich: Gastplätze (Ausschreibung als Fachseminar)

Curriculum: Ziele

Ziele Kursmodul 6

Die Teilnehmenden

- kennen Merkmale und Besonderheiten telefonischer und schriftlicher (onlinebasierter) Beratung.
- setzen sich mit Aufgaben und Fertigkeiten für die verschiedenen Beratungssettings auseinander, können diese benennen und differenzieren.
- wissen um die verschiedenen Möglichkeiten, wie moderne beraterische Kanäle in Kombination mit klassischen Beratungssettings für die Zielerreichung im Beratungsprozess genutzt werden können.

Sie sind in der Lage

- die systemisch-lösungsorientierte Arbeitsweise in ein telefonisches und schriftliches Beratungssetting zu übertragen.
- das Setting und den Beratungsprozess anzupassen und zu gestalten.
- Herausforderungen und Grenzen zu antizipieren.

Curriculum: Methoden

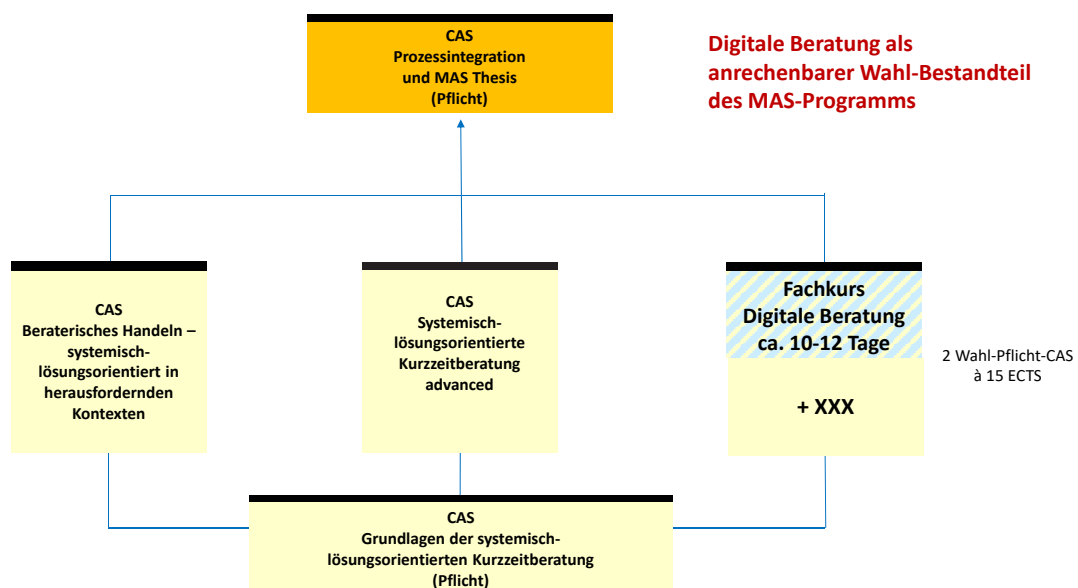
- Teilnehmende erhalten vorab Arbeitsauftrag: melden sich vorab bei einer Onlineberatungsstelle an
- Übungen, Selbsterfahrung
- Theorieinput
- Bearbeiten von echten Fallbeispielen
- Reflexionen
- Erarbeiten von konkreten Arbeitsmaterialien
- Teilnehmende bringen eigene Beispiele (Gespräche, Mails) mit

Rückmeldungen (Auszug Evaluationsbögen)

Was nehmen Sie persönlich mit?

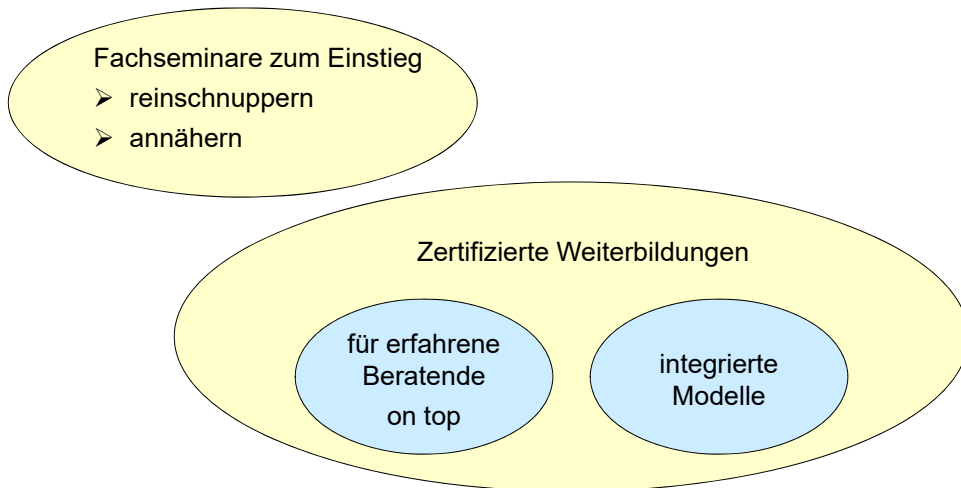
- Nach Skepsis bin ich offener / sensibler geworden für das Thema.
- Bin neugierig aufs Telefonieren, was höre ich alles! Brauchen wir auf unserer Stelle mehr Strukturen für Mail + Telefonantworten?
- Die anderen Sinne (neben dem visuellen) vermehrt beachten & einsetzen.
- Bewusstsein über weitere Kommunikationskanäle hat sich erhöht.
- Erweiterung des persönlichen Denkmusters betr. neuer Beratungsformen.
- Konnte meine eher negative Haltung ablegen. Freue mich zu experimentieren.
- (...)

Überlegungen Weiterentwicklung



Fazit 1

Vielfalt von Weiterbildungsprodukten notwendig:



Fazit 2

Diskurs in den Verbänden notwendig

- Wissen über digitale Beratung als integrierter Mindeststandard einer systemischen Beratungsweiterbildung?
- Wieviel Können als Mindeststandard?
- Kompetenzen für digitale Beratung verpflichtend oder fakultativ?

Der digitale Wandel als Thema in der Beratung

Mögliche Themenbereiche

- Kontext Gesundheit: Stressthemen
 - aufgrund der digitalen Beschleunigung
 - Angst vor Arbeitsplatzverlust

- Kontext Familie: neue Konflikte (vgl. Wenzel 2017)
„alte Themen in neuem Gewand“

- Kontext Arbeit und Arbeitsmarkt: der digitale Wandel und seine Folgen
 - Veränderungen der Arbeitswelt
 - Veränderungen der Anforderungsprofile

- ...

Der digitale Wandel als Thema in der Beratung

Was könnte hilfreich sein aus der Sicht systemischer Beratung?

Das Anliegen im besten Sinne systemisch bearbeiten

- verschiedene Perspektiven einnehmen (Bsp. Familienberatung)
- entschleunigen

Mit Blick auf die generischen Prinzipien (Schiepek) umfasst dies insbesondere:

- Stabilitätsbedingungen schaffen
- Energetisierungen ermöglichen
- Fluktuationsverstärkungen anregen
- Re-Stabilisierung gewährleisten



©marigold_88/Stock/Getty Images Plus/Getty Images

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.
Kontakt: martina.hoermann@fhnw.ch
www.blended-counseling.ch
www.systemisch-lösungsorientiert-beraten.ch

Literatur

- Batinic, B.; Appel, M. (Hrsg.): Medienpsychologie. Heidelberg 2008
- Flammer, Patricia/Hörmann, Martina (2018). Flexibel und passgenau beraten – Blended Counseling. In: ZESO Zeitschrift für Sozialhilfe. 3/18, S. 16-18.
- FSP (Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen) (2017). Qualitätsstandards Onlineinterventionen für Fachpersonen Beratung. Bern. URL https://www.psychologie.ch/fileadmin/user_upload/dokumente/politik_recht/politik/online/standards_online-interventionen_beratung_de.pdf [Zugriffsdatum: 21. Dezember 2018].
- Hörmann, Martina (2018). Blended Counseling. Mediennutzung und Potenzialeinschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In : Soziale Arbeit, Juni 2018, S.202-209.
- Hörmann, Martina/Aeberhardt, Dania/Flammer, Patricia/Tanner, Alexandra/Tschopp, Dominik/Wenzel, Joachim (2019). Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten: FHNW. http://www.blended-counseling.ch/forschung_entwicklung/2019_Face_to_Face_und_mehr_Schlussbericht_FHNW.pdf
- Weiß, Stefanie/Engelhardt, Emily. (2012). Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende). In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 8. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5, April 2012.
- Wenzel, Joachim (2013). Neue Medien verändern die Beratungslandschaft nachhaltig. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung 31 (3), S. 105-110.
- Wenzel, Joachim (2015). Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt - Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5, April 2015.