

# Digitalisierung in der Sozialen Arbeit

## Herausforderungen und Chancen

**Grundlagen der  
Onlineberatung**

**Zielgruppen**

**Herausforderungen**

**Chancen**

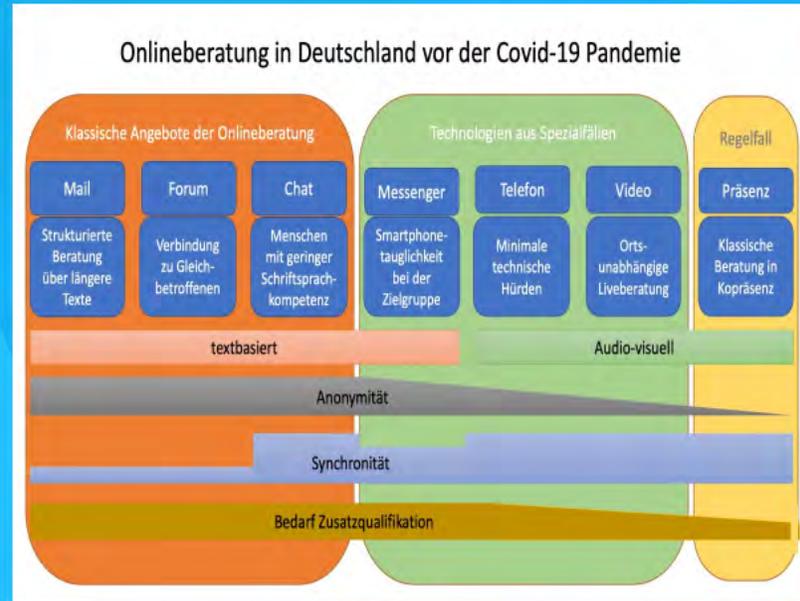
# Grundlagen der Onlineberatung



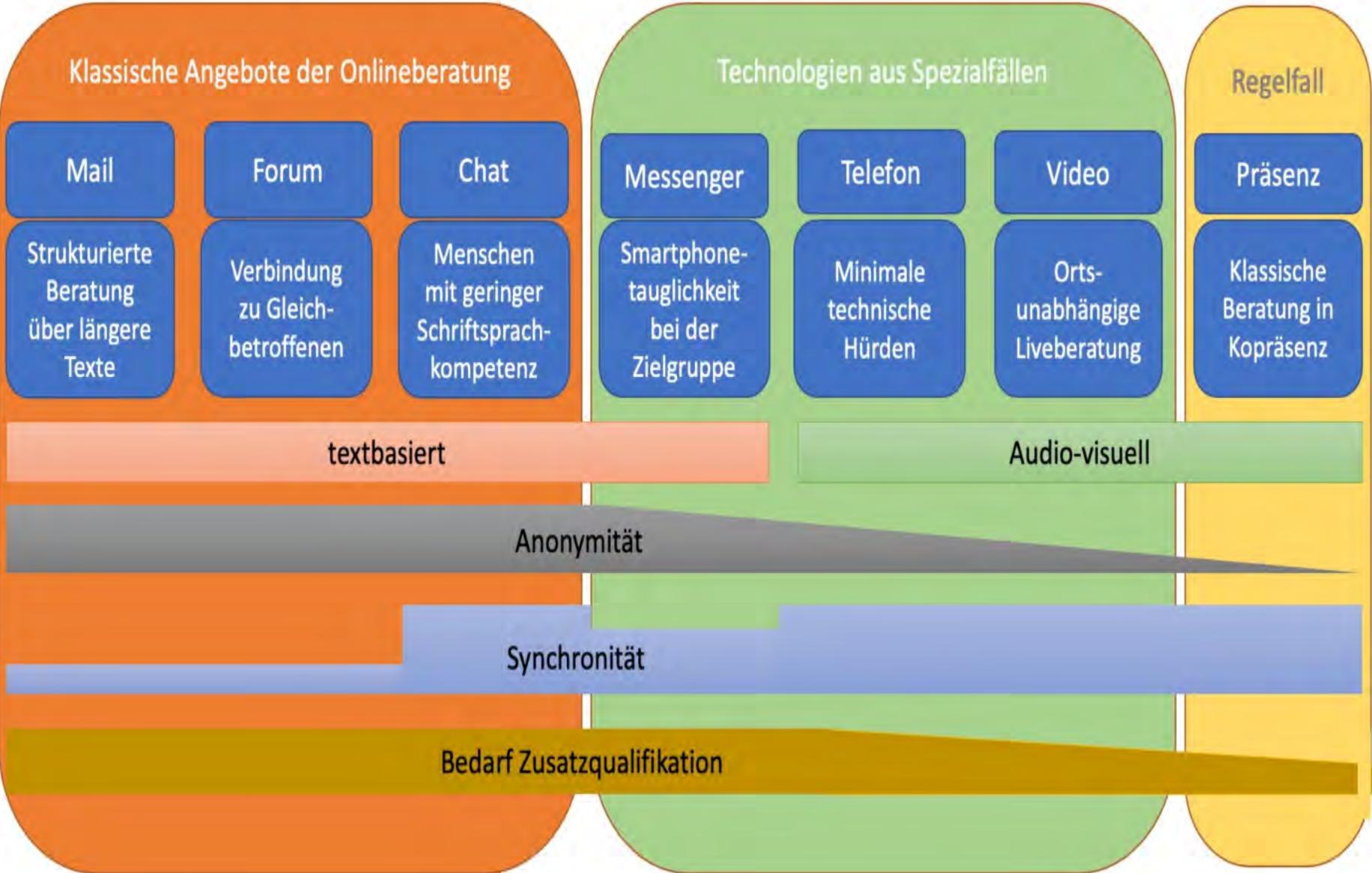
Entwicklung  
der  
Onlineberatung

blended  
counseling

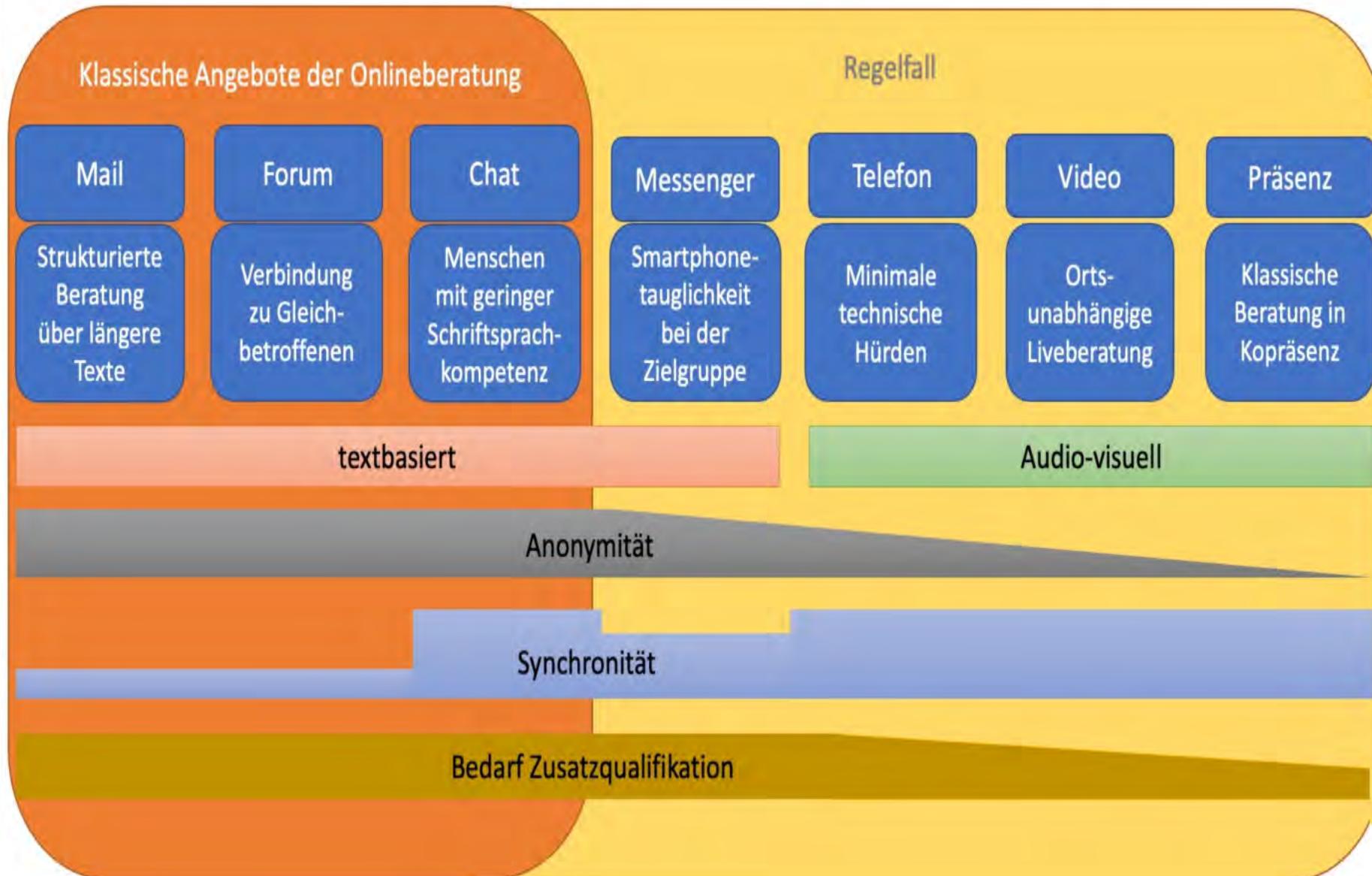
# Vision von umfassendem blended counseling



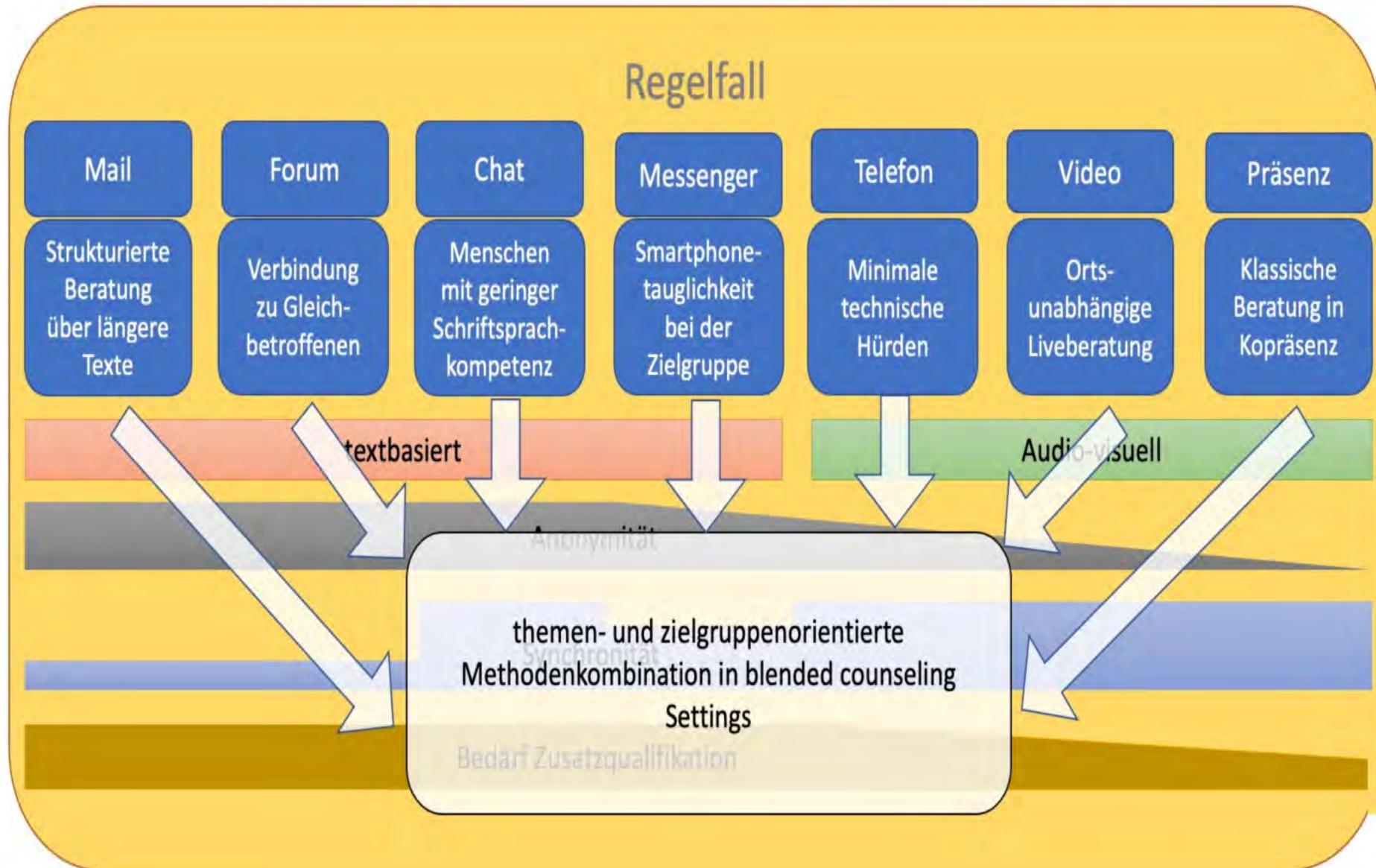
# Onlineberatung in Deutschland vor der Covid-19 Pandemie



# Onlineberatung in Deutschland während der Covid-19 Pandemie



# Onlineberatung in Deutschland während der Covid-19 Pandemie



# Grundlagen der Onlineberatung



Entwicklung  
der  
Onlineberatung

blended  
counseling

**Umsetzung**

# Blended counseling

- „Blended Counseling‘ im Wechsel von Beratung von Angesicht zu Angesicht und virtuell vermittelt wird die Zukunft der Beratung auch in der Sozialen Arbeit prägen“. (Nestmann 2008, 13)
- Die Digitalisierung bietet Chancen für klassischen Beratung
- Es geht nicht um die Frage ob digital oder in Präsenz...
- ... sondern darum, wie die positiven Seiten der Digitalisierung für den Beratungszweck genutzt werden können

**Medien-  
kombination**

**Verschränkung**

**Blended F2F-  
Counseling**

**Vorteile**

# blended counseling

## blended online counseling

systematische  
Kombination  
verschiedener  
*Onlineberatungsmedi  
en*

## blended counseling klassisch

systematische  
Kombination  
verschiedener  
*Beratungsmedien*

## blended F2F- counseling

*Integration digitaler  
Medien in die face to  
face Beratung (z.B.  
durch Apps)*

**Umsetzung**

# Blended counseling

- „Blended Counseling‘ im Wechsel von Beratung von Angesicht zu Angesicht und virtuell vermittelt wird die Zukunft der Beratung auch in der Sozialen Arbeit prägen“. (Nestmann 2008, 13)
- Die Digitalisierung bietet Chancen für klassischen Beratung
- Es geht nicht um die Frage ob digital oder in Präsenz...
- ... sondern darum, wie die positiven Seiten der Digitalisierung für den Beratungszweck genutzt werden können

**Medien-  
kombination**

**Verschränkung**

**Blended F2F-  
Counseling**

**Vorteile**

# Verschränkung F2F und Online

Anbahnung des Beratungskontaktes	Weiterführung des Beratungskontaktes
Mit einem Medium des Distance Counseling	Face-to-Face-Beratung
Mit einem Medium des Distance Counseling	Face-to-Face und mit einem Medium des Distance Counseling
Face-to-Face	Mit einem Medium des Distance Counseling
Face-to-Face	Mit einem Medium des Distance Counseling und Face-to-Face

**Umsetzung**

# Blended counseling

- „Blended Counseling‘ im Wechsel von Beratung von Angesicht zu Angesicht und virtuell vermittelt wird die Zukunft der Beratung auch in der Sozialen Arbeit prägen“. (Nestmann 2008, 13)
- Die Digitalisierung bietet Chancen für klassischen Beratung
- Es geht nicht um die Frage ob digital oder in Präsenz...
- ... sondern darum, wie die positiven Seiten der Digitalisierung für den Beratungszweck genutzt werden können

**Medien-  
kombination**

**Verschränkung**

**Blended F2F-  
Counseling**

**Vorteile**

# Vorteile der Zugänge

Phase	Face-to-Face	Onlineberatung
Orientierungsphase	Höhere Verbindlichkeit, größerer sozialer Druck, ggf. schnellere Auftragsklärung	Niedrigschwelliger Einstieg, höhere Unverbindlichkeit, Ratsuchende*r kann sich vorsichtig herantasten
Klärungsphase	Leichtere Einschätzung möglicher Grenzen und ggf. Weitervermittlung in geeignetes Angebot, Möglichkeit in Krisensituationen direkt eingreifen zu können	Zeit für Auseinandersetzung, schreiben, wenn es am dringendsten ist, kein Druck innerhalb eines Termins, alles sagen zu müssen, was wichtig ist zu können
Veränderungsphase	Direktes »Nachsteuern« möglich	Mehr Verantwortung und Autonomie bei der*dem Ratsuchenden
Abschlussphase	Feedback zum Beratungsprozess einholen meist besser möglich	Möglichkeit, noch Kontakt zur Beratungsstelle zu halten, Stabilität und Sicherheit

**Umsetzung**

# Blended counseling

- „Blended Counseling‘ im Wechsel von Beratung von Angesicht zu Angesicht und virtuell vermittelt wird die Zukunft der Beratung auch in der Sozialen Arbeit prägen“. (Nestmann 2008, 13)
- Die Digitalisierung bietet Chancen für klassischen Beratung
- Es geht nicht um die Frage ob digital oder in Präsenz...
- ... sondern darum, wie die positiven Seiten der Digitalisierung für den Beratungszweck genutzt werden können

**Medien-  
kombination**

**Verschränkung**

**Blended F2F-  
Counseling**

**Vorteile**

# Umsetzung von Blended Counseling

- sinnvolles Konzept für eigene Fragestellung und Zielgruppe erstellen
- technischen Rahmen bieten
- Klärung der organisatorischen Einbettung
- Klärung von datenschutzrechtlichen Fragen
- Schulung der MitarbeiterInnen

**Umsetzung**

# Blended counseling

- „Blended Counseling‘ im Wechsel von Beratung von Angesicht zu Angesicht und virtuell vermittelt wird die Zukunft der Beratung auch in der Sozialen Arbeit prägen“. (Nestmann 2008, 13)
- Die Digitalisierung bietet Chancen für klassischen Beratung
- Es geht nicht um die Frage ob digital oder in Präsenz...
- ... sondern darum, wie die positiven Seiten der Digitalisierung für den Beratungszweck genutzt werden können

**Medien-  
kombination**

**Verschränkung**

**Blended F2F-  
Counseling**

**Vorteile**

# Integration digitaler Technologien in Präsenzberatung

- unabhängig von der Form der eigentlichen Beratung (online/face-to-face)
- Apps und Smartphone können wertvolle Unterstützung des Beratungsprozesses darstellen
- Die Art des Einsatzes muss von der beraterischen Fachlichkeit getragen sein **und** den technischen und rechtlichen Anforderungen des Trägers genügen
- Träger können Infrastruktur schaffen

**Umsetzung**

# Blended counseling

- „Blended Counseling‘ im Wechsel von Beratung von Angesicht zu Angesicht und virtuell vermittelt wird die Zukunft der Beratung auch in der Sozialen Arbeit prägen“. (Nestmann 2008, 13)
- Die Digitalisierung bietet Chancen für klassischen Beratung
- Es geht nicht um die Frage ob digital oder in Präsenz...
- ... sondern darum, wie die positiven Seiten der Digitalisierung für den Beratungszweck genutzt werden können

**Medien-  
kombination**

**Verschränkung**

**Blended F2F-  
Counseling**

**Vorteile**

# Grundlagen der Onlineberatung



Entwicklung  
der  
Onlineberatung

blended  
counseling

# Digitalisierung in der Sozialen Arbeit

## Herausforderungen und Chancen

**Grundlagen der  
Onlineberatung**

**Zielgruppen**

**Herausforderungen**

**Chancen**

# Zielgruppen

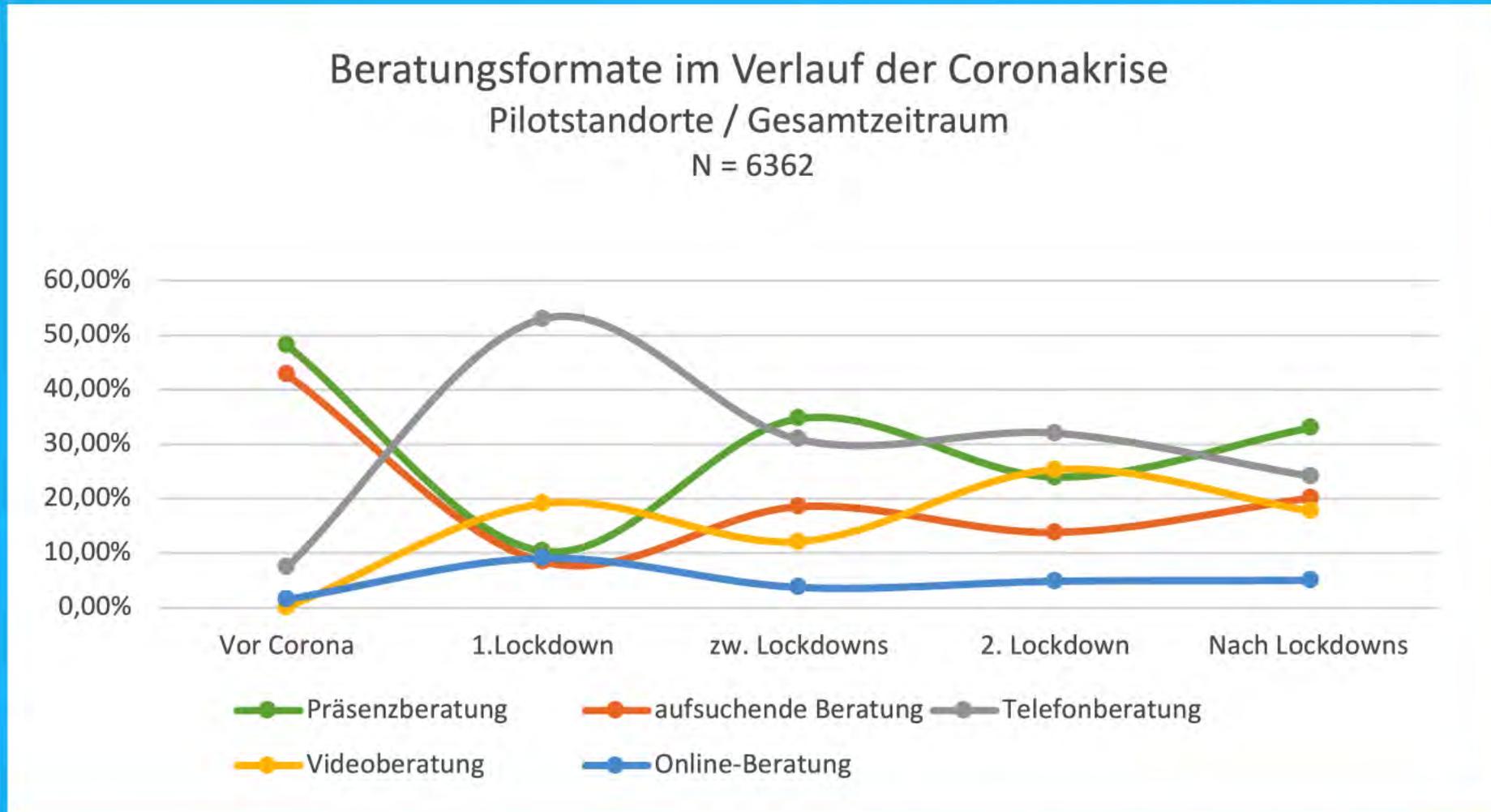
- Die Zielgruppen der Beratung sind heterogen
- Das Label "schwer erreichbar" kann sehr unterschiedliche Gründe und Auswirkungen haben
- Die Erreichung von Zielgruppen muss individuell konzeptionell abgebildet werden

HeLB

# Das Projekt HeLB von donum vitae

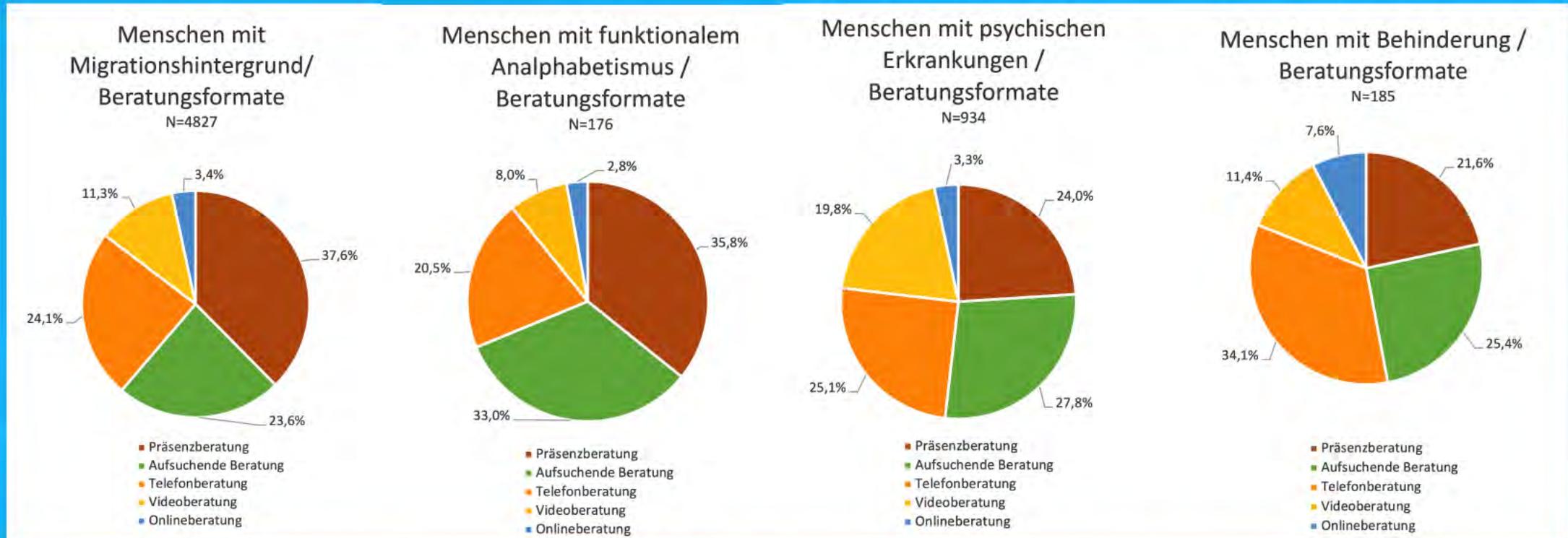
- Pilotprojekt zur Überprüfung multipler Zugänge zu schwer erreichbaren Zielgruppen in der Schwangerschaftsberatung
- Konzipiert vor der Covid-19 Pandemie
- Methodischer Fokus bei den verschiedenen Formen der Onlineberatung und aufsuchenden Angeboten
- Zielgruppen:
  - Menschen mit Migrationshintergrund
  - Menschen im ländlichen Raum
  - Menschen mit Behinderungen
  - Menschen mit psychischen Erkrankungen
  - Menschen mit funktionalem Analphabetismus

# Entwicklung der Beratungsformen in HeLB



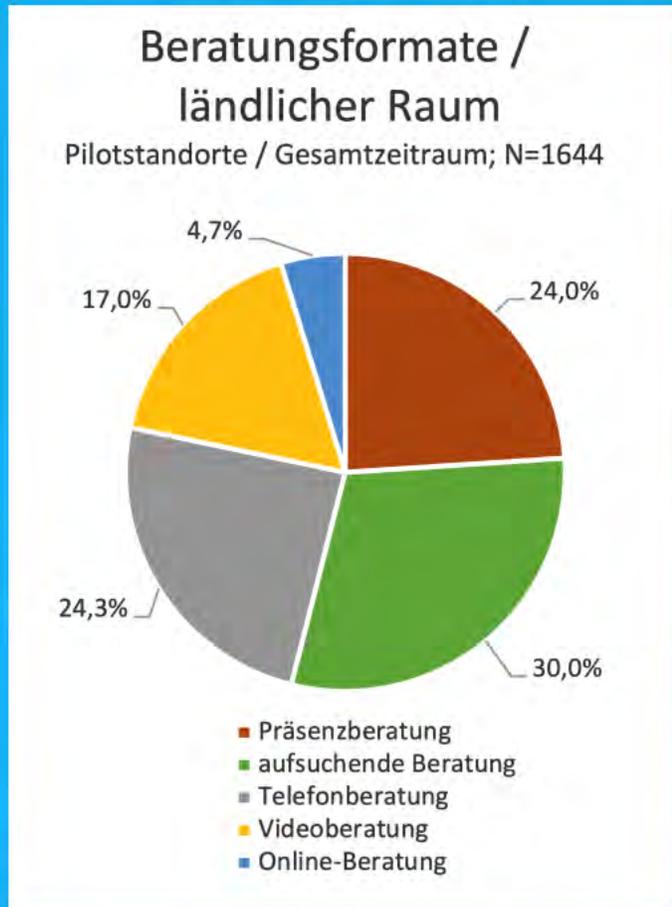
Beratungsformen in HeLB im Verlauf der Coronakrise (Bradl/Lehmann 2022)

# Anteile der Beratungsformen nach Zielgruppen



Anteile der Beratungsformen in HeLB nach Zielgruppen (Bradl/Lehmann 2022)

# Beratungsformate im ländlichen Raum



- Onlineberatung bei allen Formen der Mobilitätseinschränkung entscheidend
- Kumulation von Beeinträchtigungen macht digitale Angebote noch notwendiger
- Digitale Angebote als Lösung für Schamprobleme

Anteile der Beratungsformen in HeLB im ländlichen Raum (Bradl/Lehmann 2022)

# Zielgruppen

- Die Zielgruppen der Beratung sind heterogen
- Das Label "schwer erreichbar" kann sehr unterschiedliche Gründe und Auswirkungen haben
- Die Erreichung von Zielgruppen muss individuell konzeptionell abgebildet werden

HeLB

# Digitalisierung in der Sozialen Arbeit

## Herausforderungen und Chancen

**Grundlagen der  
Onlineberatung**

**Zielgruppen**

**Herausforderungen**

**Chancen**

# Herausforderungen



# Erwartungen aller Zielgruppen

- Serviceerwartungen werden steigen
- "Das ging doch während Corona, dass..."
- Erfahrungen mit alternativen Angeboten prägen
- Keine vollständige Orientierung zu Onlineangeboten
- Abstimmung des Angebotes auf spezifische Fragenstellungen
- Suche nach Expert:innen im Internet
- wenig Homogenität in Anforderungsstruktur

# Gelingensfaktoren

Für eine konsequente Lebenswelt- und Bedürfnisorientierung müssen sich Fachkräfte auch in die digitalen Lebensräume der Zielgruppe begeben. Die Voraussetzungen müssen auf organisationaler, technischer und personeller Ebene geschaffen werden und die besonderen Bedingungen ländlicher Räume aufgreifen.

Die Implementierung von Blended Counseling als Teil eines Organisationsentwicklungsprozesses, in den alle relevanten Akteur\*innen an den Standorten und in den Trägerstrukturen einbezogen werden.

Qualifizierung als fester Bestandteil, der möglichst trägerübergreifend koordiniert wird, und damit konsequente Erweiterung des Selbstverständnisses.

Die Steuerung des Implementierungsprozesses sollte durch eine Evaluation begleitet werden, die frühzeitig Hinweise auf Änderungs- und Optimierungsmöglichkeiten für die Zielerreichung auf allen Ebenen liefert.

# Digitalisierung in der Sozialen Arbeit

## Herausforderungen und Chancen

**Grundlagen der  
Onlineberatung**

**Zielgruppen**

**Herausforderungen**

**Chancen**

# Neue Chancen der Digitalisierung

- Neueste Entwicklungen aus dem Feld der KI bieten im Bereich der Inklusion große Chancen
- Digitale Kommunikation kann bereits als solche Barrieren abbauen

**Bots**

# Chatbots

- Integration verschiedener KI-Verfahren zur Abbildung einer möglichst natürlichsprachiger Interaktion

vgl. McTear 2016

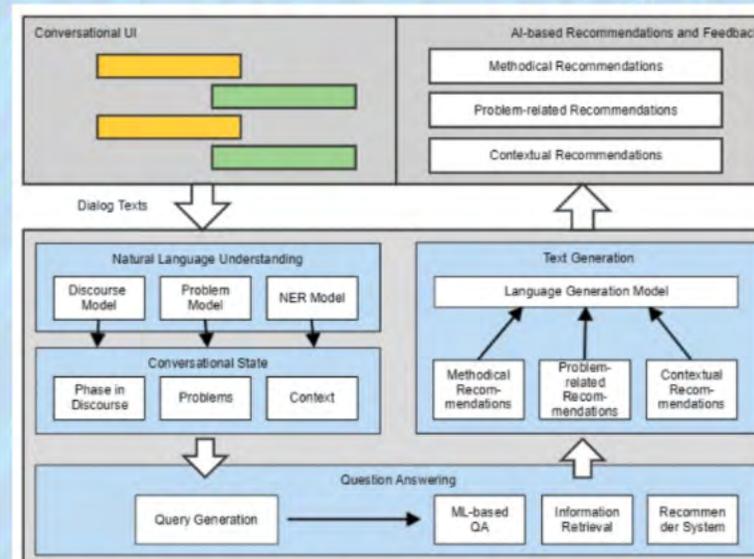


Abbildung: Entwicklungsmodell KI-System

eigene Darstellung

Herausforderungen

Bestehendes

Denkbares

# Umsetzung

- Intenterkennung: "Verstehen", was Gesprächspartner\*innen wollen
- Question Answering: Erstellung der passenden Antwort
- Verschiedene Methoden in beiden Bereichen im Einsatz
- KI Methoden recht vielversprechend
- je breiter der Themenbereich, desto aufwändiger das Training

vgl. Chen et al. 2017

# Chatbots

- Integration verschiedener KI-Verfahren zur Abbildung einer möglichst natürlichsprachiger Interaktion

vgl. McTear 2016

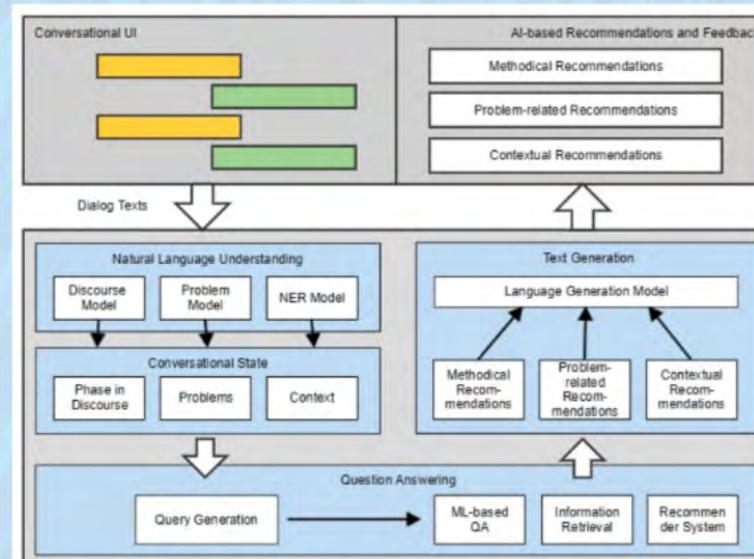


Abbildung: Entwicklungsmodell KI-System

eigene Darstellung

Herausforderungen

Bestehendes

Denkbares

# Beispiel aus der Zeit vor ChatGPT

- Informationen zu unkritischen Themen
- Terminvergabe
- Support von Fachkräften
- Trainingszwecke, z.B. in der Ausbildung zur Onlineberatung
- Schambesetzte Themen

vgl. Lehmann et al. 2022



tspflicht?  
ethoden sozialpädagogischer

Bildquelle: eigene Darstellung

# Chatbots

- Integration verschiedener KI-Verfahren zur Abbildung einer möglichst natürlichsprachiger Interaktion

vgl. McTear 2016

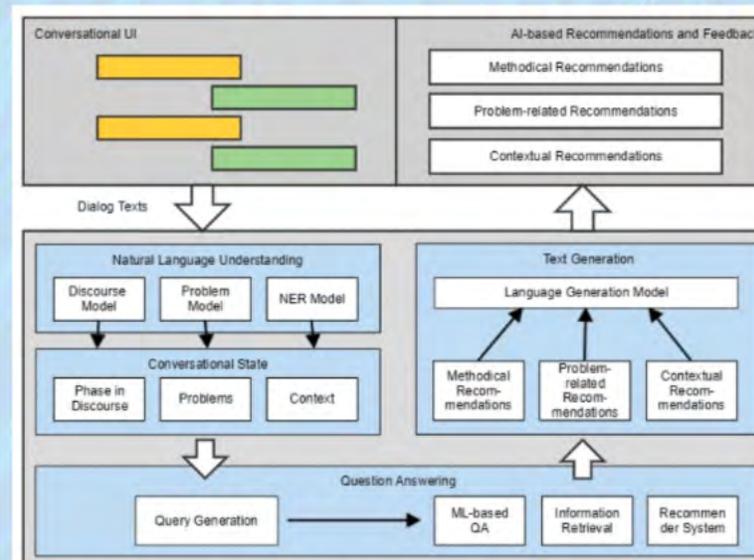


Abbildung: Entwicklungsmodell KI-System

eigene Darstellung

Herausforderungen

Bestehendes

Denkbares

# Denkbare Zukunftsszenarien

- KI als "Übersetzer" zwischen Sprachniveaus bis hin zur leichten Sprache
- KI in der Unterstützung synchroner Kommunikation in Videokonferenzen
  - Liveuntertitel
  - Zusammenfassungen
  - psychosoziale Hinweise
- KI in der Unterstützung persönlicher Treffen
  - Augmented Reality mit Vision Pro etc?

# Chatbots

- Integration verschiedener KI-Verfahren zur Abbildung einer möglichst natürlichsprachiger Interaktion

vgl. McTear 2016

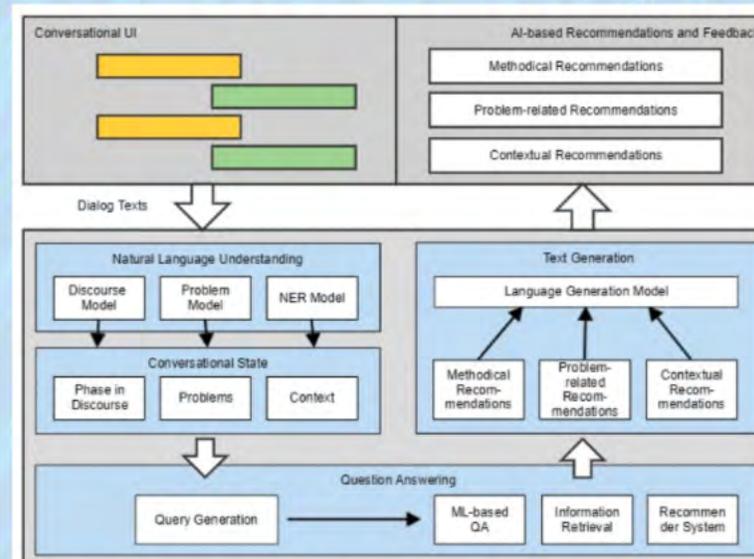


Abbildung: Entwicklungsmodell KI-System

eigene Darstellung

Herausforderungen

Bestehendes

Denkbares

# Neue Chancen der Digitalisierung

- Neueste Entwicklungen aus dem Feld der KI bieten im Bereich der Inklusion große Chancen
- Digitale Kommunikation kann bereits als solche Barrieren abbauen

**Bots**

# Digitalisierung in der Sozialen Arbeit

## Herausforderungen und Chancen

**Grundlagen der  
Onlineberatung**

**Zielgruppen**

**Herausforderungen**

**Chancen**