



Bundesforum
Katholische
Beratung

Dokumentation

**5. Beratungskongress des
Bundesforums Katholische Beratung
am 29. September 2021, online**

Alles digital – oder was?

**Spielräume in analog-digitalen
Beratungswelten**

Programm/ Inhaltsverzeichnis

09:30	Eröffnung und thematische Einführung	5
	Dr. Ralph Poirel, Bonn	
09:45	Digitale Lebenswelten – ein Blick in bunte Formen und die Vielfalt der Möglichkeiten	
	Daniel Seitz, Geschäftsführer medialepfade.de (Agentur für Medienbildung), Berlin	
	Internet-Präsentation abrufbar unter: https://medialepfade.slides.com/medialepfadeorg/katholischer-beratungskongress2021	
11:00	Digitale Zukunft – brauchen wir einen Wertekompass?	7
	Prof. Dr. Petra Grimm, Hochschule für Medien Stuttgart, Institut für Digitale Ethik	
12:00	Impuls zur Mittagszeit	23
	Felix Goldinger, Pastoralreferent, Speyer	
13:00	Ratsuchende im Mittelpunkt - Orientierung und Hilfe in digitalen Welten	25
	Stefan Kühne, Dipl.-Erwachsenenbildner, Mitherausgeber des e-beratungsjournal.net, Wien	
14:00	Workshops und Diskussionsgruppen: Runde 1 und 2	
Dokumentierte Workshops:		
WS 1:	Krisen-Kompass (App der TelefonSeelsorge®) Bernd Wagener, Siegen	37
WS 2:	Blended Counseling in der Beratungspraxis einer Beratungsstelle Christoph Neukirchen, Köln	47
WS 3:	Die Online-Beratung der Caritas – Vielfalt, verbandliche Einbettung, Nutzerzentrierung und Blended Counseling Anja Kuhrt, Referat Onlineberatung DCV Freiburg	67
WS 5:	Online-Suizidprävention: Junge Ehrenamtliche beraten online Gleichaltrige in Krisen Nina von Ohlen, Hamburg, Hannes Schuster, Freiburg, Paula Koudmani Peer-Berater(-in)	75
WS 6:	Listening Skills – europäisches Projekt für die Entwicklung von Zuhörkompetenz Dr. Stefan Schumacher, Hagen	85
16:15	Zusammenfassung, Dank und Ausblick Prälat Dr. Peter Neher	92

Alle Workshops und Diskussionsgruppen im Überblick

WS 1: Krisen-Kompass (App der TelefonSeelsorge®)

Bernd Wagener, Stv. Leiter der TelefonSeelsorge® Siegen, Dipl.-Theologe, Dipl.-Sozialarbeiter, Supervisor (M.Sc.), Siegen

WS 2: Blended Counseling in der Beratungspraxis einer Beratungsstelle

Christoph Neukirchen, Stellv. Leitung der Katholische Beratungsstelle für Ehe-, Familien- u. Lebensfragen, Mitglied im Fachausschuss der KBKEFL „Digitalisierung und Beratung“, Köln

WS 3: Die Online-Beratung der Caritas – Vielfalt, verbandliche Einbettung, Nutzerzentrierung und Blended Counseling

Anja Kuhrt, Referat Onlineberatung, Online-Beratungsplattform und Community Management, DCV Freiburg

WS 4: PaarBalance 2.0 - Ein digitales Tool im alltäglichen Einsatz analoger und digitaler Beratung

Michael Bruckner, Leiter der Katholischen Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle Düsseldorf, Dipl. Psychologe/Dipl. Theologe Psychologischer Psychotherapeut, Düsseldorf

WS 5: Online-Suizidprävention: Junge Ehrenamtliche beraten online Gleichaltrige in Krisen

Nina von Ohlen, Standortleitung [U25]-Hamburg, Hannes Schuster, Koordination [U25] Deutscher Caritasverband e.V., Freiburg, Paula Koudmani - Peer-Berater(-in)

WS 6: Listening Skills – europäisches Projekt für die Entwicklung von Zuhörkompetenz

Dr. Stefan Schumacher, Hagen

WS 7: Virtuelle (Lebens-)Räume der Ratsuchenden: Wie präsent müssen wir sein?

*Daniel Seitz, Geschäftsführer der Agentur für Medienbildung
www.medialepfade.de , Berlin*

WS 8: Ratsuchende im Mittelpunkt – Weitergedacht

*Stefan Kühne, Dipl.-Erwachsenenbildner, Mitherausgeber des
www.e-beratungsjournal.net*

WS 9: Nachgedacht- Vorgedacht: Offener Austausch zu den Vorträgen und Praxisreflexion

*Annelie Bracke, Diözesanbeauftragte für Telefonseelsorge im Erzbistum Köln /
Felix Rathofer, Sekretariat der Deutschen Bischofskonferenz, Bonn*

Alles digital – oder was? Spielräume in analog-digitalen Beratungswelten

Begrüßungsansprache des Vorsitzenden des Bundesforums Katholische Beratung, Herrn Dr. Ralph Poirel, Leiter des Bereichs Pastoral im Sekretariat der Deutschen Bischofskonferenz

Sehr geehrter, lieber Herr Prälat Neher,
sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Beraterinnen und Berater in der Caritas und in der verfassten Kirche,

als Leiter des Bereichs Pastoral im Sekretariat der Deutschen Bischofskonferenz und derzeitiger Vorsitzender des Bundesforums Katholische Beratung darf ich Sie heute an dieser Stelle, in diesem virtuellen Raum, sehr herzlich im Namen des gesamten BKB-Vorstands begrüßen.

Man kommt, ob man will oder nicht, an dem Wort nicht herum: *Corona*. Ja, diese Pandemie hat auch die Planungen des Bundesforums Katholische Beratung heftig durcheinander-geschüttelt. Ursprünglich hatte der Vorstand des BKB vor, Sie bereits im September 2020 zum fünften BKB-Kongress nach Köln ins Maternushaus einzuladen. Das war 2020 nicht möglich. Wir hatten dann gehofft, Sie in diesem Jahr wieder in Präsenz begrüßen zu können, denn wir wissen, dass neben den thematischen Fragestellungen auch immer die persönlichen Begegnungen, der unmittelbare fachliche Austausch unter Kolleginnen und das Wiedersehen in Köln diesem Kongress seine besondere Note verleihen. Leider ist es aber auch in diesem Jahr immer noch nicht möglich, sich wie früher in Präsenz zu treffen, so dass wir uns früh auf ein rein digitales Format festgelegt haben, um Planungssicherheit zu haben. Gleichwohl hat sich im Vergleich zum letzten Jahr vieles bereits zum Positiven gewandelt, denkt man allein an die Zahl der Geimpften. Trotzdem gebietet es die Lage, unseren Kongress online durchzuführen.

Es kommt uns jedoch zu Hilfe, dass viele von uns, ich zähle mich ausdrücklich dazu, in den vergangenen 18 Monaten unheimlich viel dazugelernt haben, was digitales Arbeiten und digitale Kommunikation angeht. Bis vor eineinhalb Jahren spielten Videokonferenzen kaum eine Rolle und vieles an Hardware und Software musste eigens beschafft werden, um nun neue Wege in der Kommunikation und Bewältigung unserer täglichen Arbeit zu beschreiten. Gleichwohl will ich gestehen, dass mir die persönlichen Begegnungen und Gespräche oftmals sehr fehlen, und ich denke, es geht Ihnen genauso. Alles digital? Sicher nicht! Aber die Spielräume und Möglichkeiten des Digitalen haben wir kennen gelernt.

In diesen Tagen und Wochen hat sich auf verschiedene Weise bewahrheitet, wie fragil, wie unberechenbar unser Leben ist. Ich nenne außer der Corona-Pandemie hier explizit die

jüngsten Flutereignisse in NRW und Rheinland-Pfalz, aber auch die Tragödie in Afghanistan. Weltweit stellen sich den Menschen immense Herausforderungen durch die Folgen des menschengemachten Klimawandels, aber auch aufgrund der Unfähigkeit, Konflikte friedlich zu lösen. Das hat auch Auswirkungen auf unser Lebensgefühl: Früher scheinbar fest geglaubte Sicherheiten geraten nicht nur für den Einzelnen, sondern auch kollektiv ins Wanken. Mir ist es daher von ganz besonderer Bedeutung, Ihnen allen, die Sie in der Beratung während der Pandemie, aber auch jüngst in den Regionen der Flutkatastrophe, für viele Menschen eine sichere, ja stabile Anlaufstelle und oftmals sehr konkrete Hilfe und vielleicht oft auch einziges Gegenüber waren, ein herzliches Wort des Dankes zu sagen für diesen Dienst an den Menschen!

Unter diesem Vorzeichen treffen wir uns heute zu unserem 5. BKB Kongress, um unter dem Motto „Alles digital oder was?“ Spielräume in analog-digitalen Beratungswelten auszumachen und zu nutzen. Ich freue mich, dass so viele Beraterinnen und Berater unserer Einladung gefolgt sind und sich heute Zeit nehmen, um zum einen Impulse für ihre Arbeit zu gewinnen, aber auch um sich miteinander auszutauschen, voneinander zu hören und zu lernen, und sich gegenseitig in ihrem Beratungsdienst am Menschen zu stärken.

Sehr herzlich begrüße ich unsere heutige Referentin und unsere Referenten: *Frau Professor Dr. Petra Grimm* von der Hochschule für Medien in Stuttgart, *Herrn Daniel Seitz*, Geschäftsführer von *medialepfade.de*, einer Agentur für Medienbildung in Berlin, sowie *Herrn Stefan Kühne*, der uns heute aus Wien zugeschaltet ist und als Diplom-Erwachsenenbildner und Mitherausgeber der Zeitschrift für *Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation* zu uns sprechen wird.

Gleichzeitig begrüße ich *Frau Claudia Beck* aus Würzburg, die uns heute durch die Tagung führen wird. Vielen Dank, dass Sie die Aufgabe der Moderation übernommen haben. Gerne gebe ich die weitere Moderation nun an Sie ab und wünsche uns allen weiterführende Impulse und Ideen, fruchtbare Gespräche in den virtuellen Kleingruppen und Stärkung für unseren vielfältigen Dienst in der Beratung und in der Pastoral, wo unser kirchliches Handeln aus dem Geiste Jesu konkret erfahrbar werden will.

Dr. Ralph Poirel

Vorsitzender des BKB



DIGITALE ZUKUNFT- BRAUCHEN WIR EINEN WERTEKOMPASS?

PROF. DR. PETRA GRIMM
INSTITUT FÜR DIGITALE ETHIK, HOCHSCHULE DER MEDIEN STUTTGART

Meta-Narrative der Digitalisierung und KI

Heiliger Gral und Problemlöser

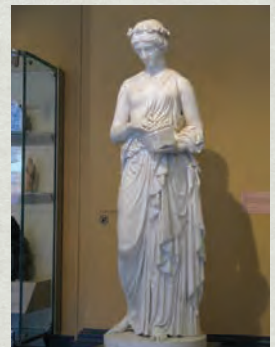
- _ Neue Wertschöpfung
- _ Wettbewerbsvorteil
- _ Komfort + Lösung
- _ Superintelligenz



Bildquelle: <https://www.photo.rmn.fr/archive/01-015060-2CSNUGGWMRY.html>

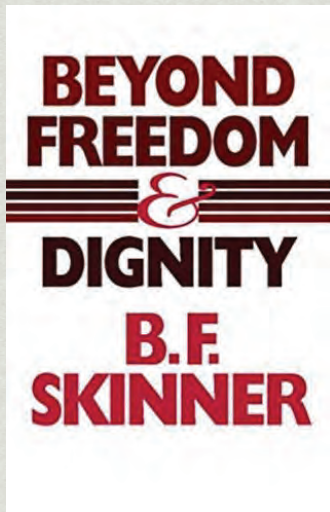
Büchse der Pandora

- _ Kontrollverlust
- _ Verlust der Arbeitsplätze
- _ Überwachung + Manipulation
- _ Master-Slave (Maschine-Mensch)



Pandora by John Gibson at Victoria and Albert Museum., <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>, Yair-haklai

Menschenbild



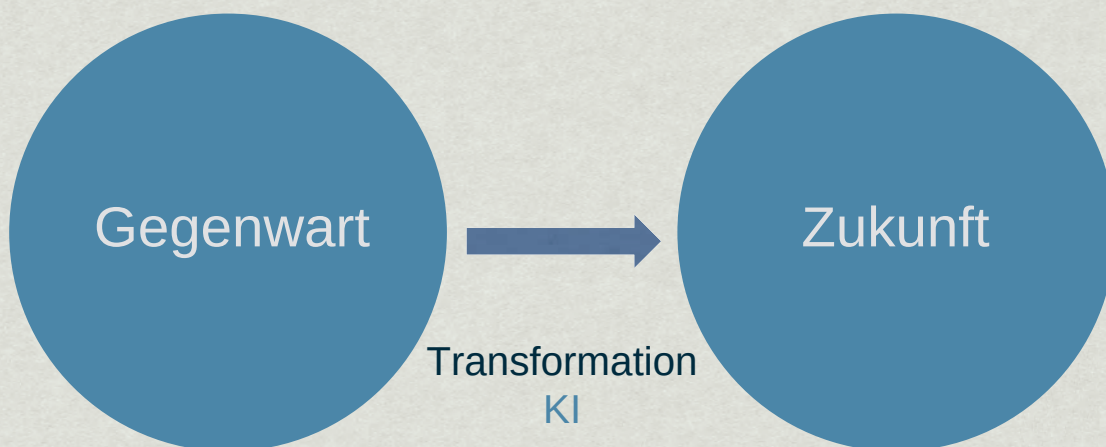
<https://www.hackettpublishing.com/beyond-freedom-and-dignity>



https://de.wikipedia.org/wiki/Kritik_der_reinen_Vernunft



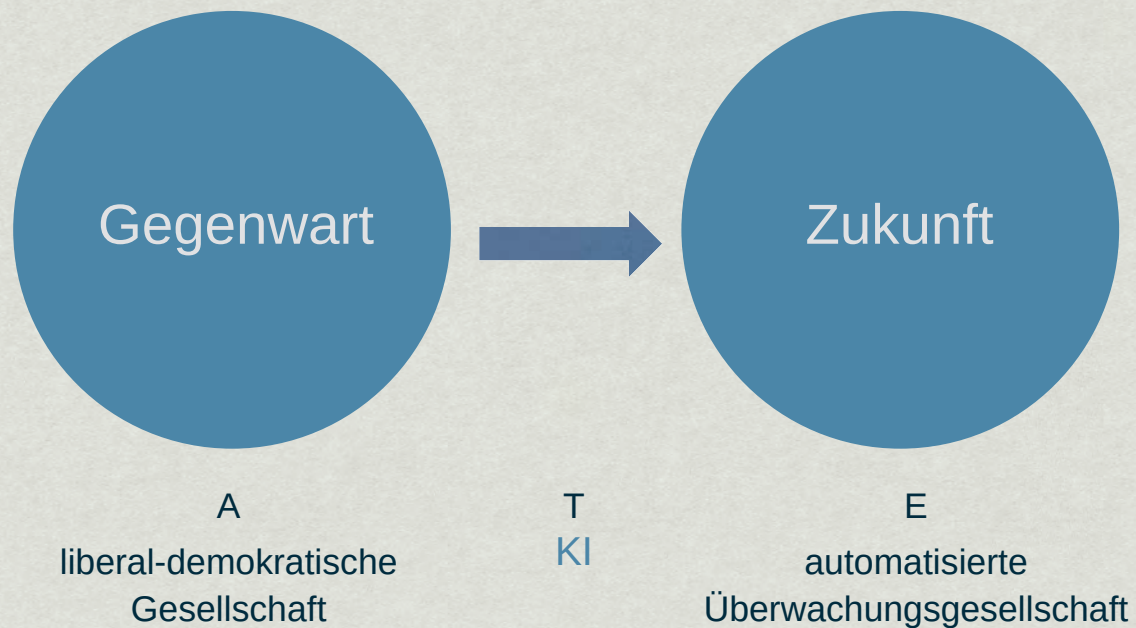
Heiliger Gral des Silicon Valley



Defizitäre Menschheit

Dataismus: Technik ersetzt
biologische Evolution

Büchse der Pandora



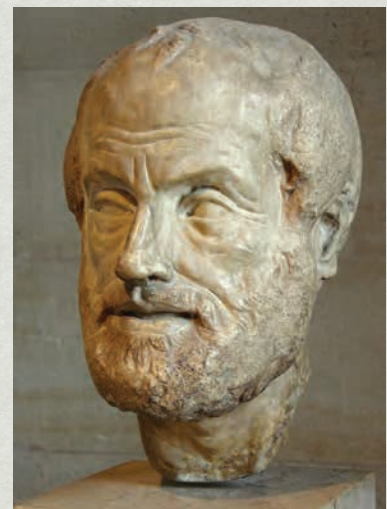
Prof. Dr. Petra Grimm

Der goldene digitale Mittelweg

- _ weder ein Zuviel noch ein Zuwenig
- _ wertebasierte KI und autonome Systeme
- _ Grundrechte sichern (Autonomie, Freiheit, Privatheit, Gerechtigkeit)
- _ Bewältigung gesellschaftlicher Herausforderungen
- _ Haltung und Habitus
- _ Zukunftsvision: nicht kommerzielle digitale Infrastruktur (öffentlich-rechtliches „Facebook“)
- _ Ein gemeinsames Forum, in der Werte verbindlich ausgehandelt werden mit dem Ziel: Allgemeine Erklärung der digitalen Rechte und Pflichten



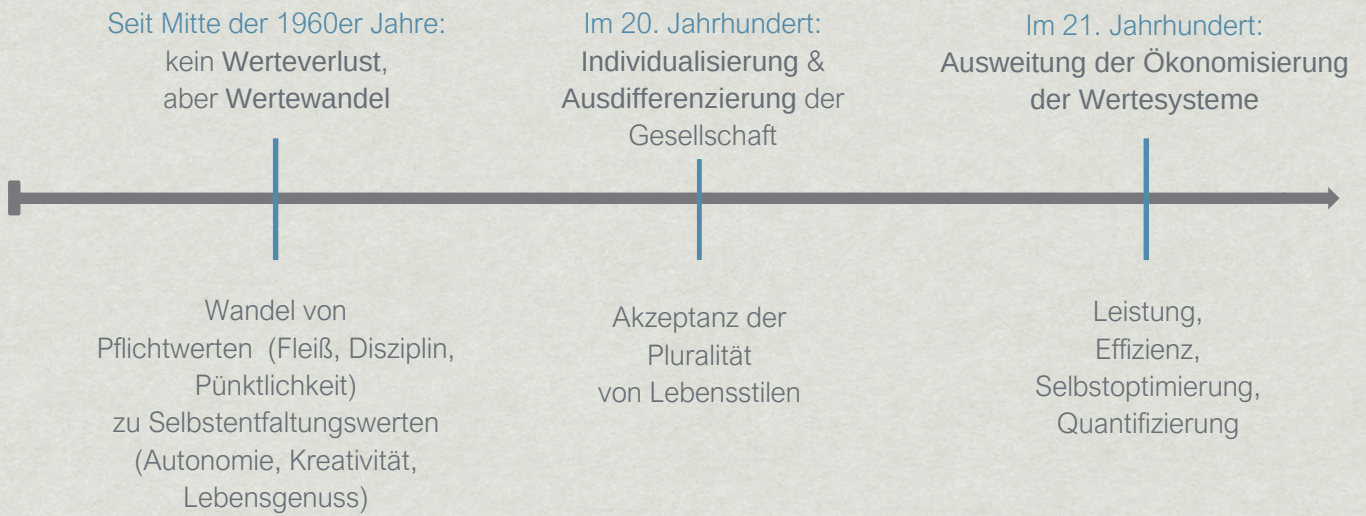
Von D.N.R. - Wikimedia Commons, CC0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=26698458>



Aristoteles, römische Kopie nach dem Original des Lysippos. Paris, Louvre Ma 80bis
Quelle: Von Nach Lysipp - Eric Gaba (User:Sting), July 2005, CC BY-SA 2.5, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=295872>

Prof. Dr. Petra Grimm

Wertewandel



Prof. Dr. Petra Grimm

Quantifizierung



Prof. Dr. Petra Grimm

WOZU BRAUCHEN WIR DIE DIGITALE ETHIK?

Fairer und objektiver durch KI?

BRILLE



Das ist unsere Testbewerberin, wir nennen sie **BRILLE**. Als professionelle Schauspielerei hilft sie uns, die Software näher anzusehen. Gemeinsam nehmen wir Videos auf, die durch die KI ausgewertet werden.

BRILLE

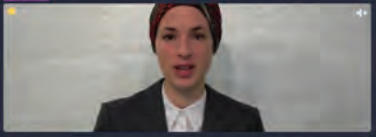


mit der Brille

Offenheit
Gewissenhaftigkeit
Extraversion
Verträglichkeit
Neurotizismus

Die Übereinstimmung in den Ergebnissen ist ein Indikator, wie verlässlich sich gleich für mehrere Persönlichkeitsdimensionen. Je höher die Übereinstimmung, desto besser. In diesem Beispiel sind die Ergebnisse mit der Brille 10 Punkte weniger übereinstimmend.

KOPFTUCH



mit Kopftuch

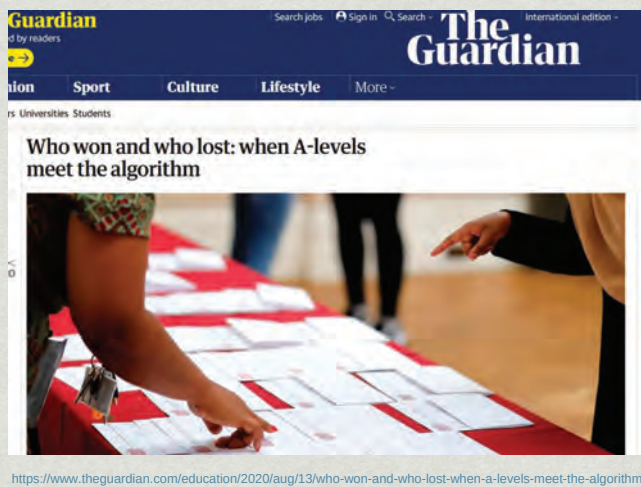
Offenheit
Gewissenhaftigkeit
Extraversion
Verträglichkeit
Neurotizismus

Die KI schätzt sie jetzt offener, gewissenhafter und weniger neurotisch ein. Bis zu 20 Punkte unterscheiden sich die Ergebnisse im Vergleich zum Originalvideo.

Prof. Dr. Petra Grimm

Quelle: <https://web.br.de/interaktiv/ki-bewerbung/>

GB



Prof. Dr. Petra Grimm

Zukunft?



Prof. Dr. Petra Grimm

<https://www.golem.de/news/datenschutz-chinesische-lehrer-ueberwachen-gehirnwellen-ihrer-schueler-1910-144304.html>

<https://www.wsj.com/video/under-ais-watchful-eye-china-wants-to-raise-smarter-students/C4294BAB-A76B-4569-8D09-32E9F2B62D19.html>

Mensch

≠

KI ?

- _ Intelligenz
- _ Bewusstsein
- _ Emotionen, Empathie
- _ freier Wille
- _ biologischer Körper
- _ menschliches Lernen
- _ Generalisten
- _ Regeln brechen, unlogisch handeln können
- _ moralische Prinzipien auf sich selbst anwenden
- _ Gewissen
- _ Autonomie

- _ Intelligence (Informationsverarbeitung)
- _ kein Bewusstsein
- _ Emotionen verarbeiten und simulieren
- _ kein freier Wille
- _ Roboter
- _ maschinelles „Lernen“
- _ Spezialisten
- _ Regeln befolgen
- _ moralische Regeln befolgen
- _ kein Gewissen
- _ „autonome“ Selbststeuerung

Prof. Dr. Petra Grimm

Überlegenheit von KI und automatisierten Entscheidungssystemen

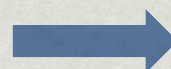
- _ Mustererkennung
- _ Leistungsfähigkeit bei der Datenverarbeitung
- _ Geschwindigkeit

???



Automatisierte Gesellschaft:
Datafizierung
Automatisierte Entscheidungen/
Empfehlungen
Ökonomisierung der Wertesysteme

Symbiose von Technik,
wirtschaftlicher und politischer
Macht (Vgl. Nemitz/Pfeffer 2020)



GAFAM

Prof. Dr. Petra Grimm

Jugendliche im Onlife

neuer Kosmos: geprägt von
ökonomischen Prinzipien

Veranlassung zur Preisgabe
persönlicher Informationen

ständiges Bewerten
und Vergleichen

Überwachung

erhöhtes
Verletzungsrisiko



Prof. Dr. Petra Grimm

Digitale Ethik

Aufgaben

- _ Auswirkungen der Digitalisierung diagnostizieren
- _ Begründungen für moralisches Handeln und normative Standards
- _ Bei Werte- und Normenfragen: Navigationsinstrument



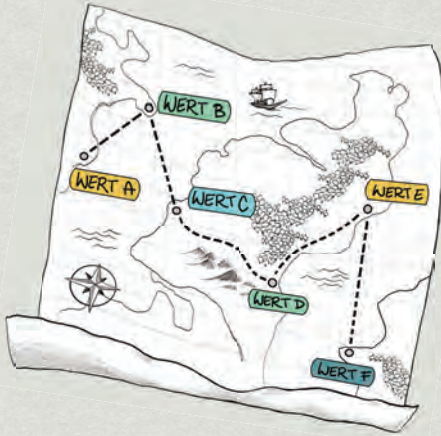
Prof. Dr. Petra Grimm



WIE KÖNNEN WIR DIE
ENTWICKLUNG DER NEUEN
TECHNOLOGIEN
ETHISCH GESTALTEN?

Ethics by Design

Was ist Ethics by Design?

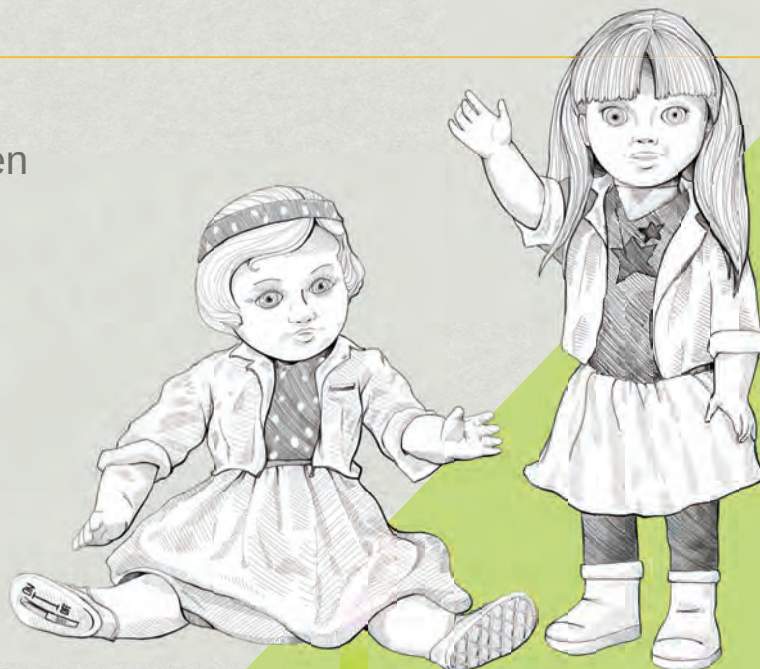


Prof. Dr. Petra Grimm



Beispiel

Internetfähige Puppen



Digitalkompetenz



Stories und 10 Gebote der Digitalen Ethik

Prof. Dr. Petra Grimm



Fähigkeiten?



Prof. Dr. Petra Grimm



Arbeitsmaterialien für Schulen

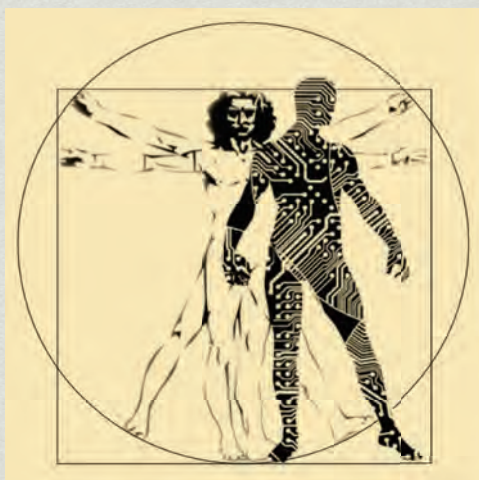
zur Förderung der
Informations- und
Meinungsbildungskompetenz



Podcast „Tugenden der Digitalen Ethik“



Digitaler Wandel



Gestaltung: Tobias Schäfer, HdM, META 2019

Sinn und Chancen?

Ethische Fragen – Digitale Zukunft

Makro-Ebene: Gesellschaft	Meso-Ebene Unternehmen/ Einrichtungen	Mikro-Ebene: Akteure
Sinn digitaler Technologien?	Ethics by Design?	Nachvollziehbarkeit?
Förderung ethischer Digitalkompetenz?	Qualifizierung der Mitarbeiter:innen?	Möglichkeit zur Kontrolle und Steuerung?
Verhinderung von Diskriminierung und Schutz der Werte?	Ethische Leitlinien?	Vertrauen in KI?
Grenzen digitaler Technologien?	Digitale Entscheidungen und Beurteilungen?	Welche Fähigkeiten?



www.digitale-ethik.de



@DigitaleEthik



Digitale Ethik TV

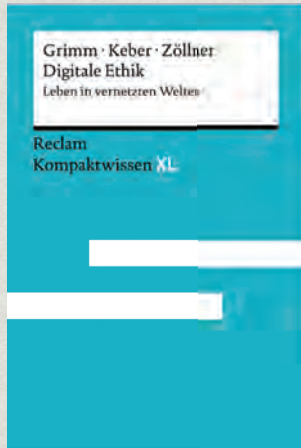


Digital:Gut:Leben

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**

www.hdm-stuttgart.de/grimm

Literatur

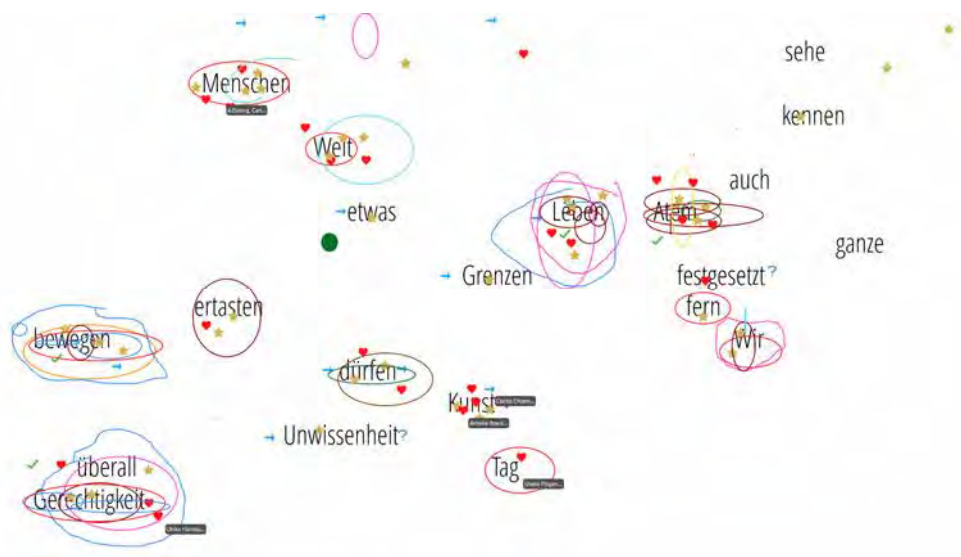


Prof. Dr. Petra Grimm

Mittagsimpuls

Felix Goldinger, Speyer

Markieren Sie die für Sie bedeutsamen Begriffe:



So erscheinen die Markierungen auf dem dahinter liegenden Text:

Da stellte sich Paulus in die Mitte des Areopags und sagte: Athener, nach allem, was ich sehe, seid ihr besonders fromme Menschen. Denn als ich umherging und mir eure Heiligtümer ansah, fand ich auch einen Altar mit der Aufschrift: EINEM UNBEKANNTEN GOTT. Was ihr verehrt, ohne es zu kennen, das verkünde ich euch. Gott, der die Welt erschaffen hat und alles in ihr, er, der Herr über Himmel und Erde, wohnt nicht in Tempeln, die von Menschenhand gemacht sind. Er lässt sich auch nicht von Menschen bedienen, als brauche er etwas: er, der allen das Leben, den Atem und alles gibt. Er hat aus einem einzigen Menschen das ganze Menschengeschlecht erschaffen, damit es die ganze Erde bewohne. Er hat für sie bestimmte Zeiten und die Grenzen ihrer Wohnsitze festgesetzt. Sie sollten Gott suchen, ob sie ihn ertasten und finden könnten; denn keinem von uns ist er fern. Denn in ihm leben wir, bewegen wir uns und sind wir, wie auch einige von euren Dichtern gesagt haben: Wir sind von seiner Art. Da wir also von Gottes Art sind, dürfen wir nicht meinen, das Göttliche sei wie ein goldenes oder silbernes oder steinernes Gebilde menschlicher Kunst und Erfindung. Gott, der über die Zeiten der Unwissenheit hinweggesehen hat, lässt jetzt den Menschen verkünden, dass überall alle umkehren sollen. Denn er hat einen Tag festgesetzt, an dem er den Erdkreis in Gerechtigkeit richten wird, durch einen Mann, den er dazu bestimmt und vor allen Menschen dadurch ausgewiesen hat, dass er ihn von den Toten auferweckte.

<https://netzgemeinde-dazwischen.de/>

MEHR?

WIR FREUEN UNS
AUF DICH!



NETZGEMEINDE DA_ZWISCHEN

Ratsuchende im Mittelpunkt

Orientierung und Hilfe in digitalen Welten

BKB, 29.09.2021

Stefan Kühne, MSc

www.stefankuehne.net

www.forschungsgreisslerei.at

Mindset

Sind wir bereit, einen **digitalen** Kontakt als **persönlichen** Kontakt zu begreifen.

*“Am Ende begegnen Menschen Menschen.”
(Daniel Seitz)*

Entwicklung der Onlineberatung

1995

- enges Feld der Onlineberatung
- wenige AkteurInnen (homogen)
- wenige Medien (Mail, Chat, Foren)
- wenige Menschen online unterwegs

2021

- weites Feld der Onlineberatung
- viele AkteurInnen (heterogen)
- Medienvielfalt
 - (Video, Portale, Apps, Bots, AI, VR)
- fast alle Menschen online unterwegs

„Sie haben
Post!“
(AOL)

Ratsuchende

- vom stationären PC mit Telefonkoppler
- zur Dauererreichbarkeit und Verfügbarkeit

Raum

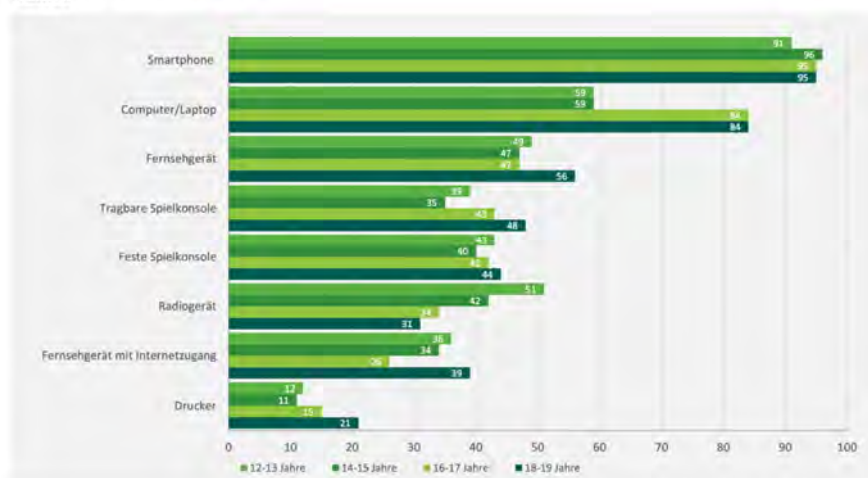
- von zuhause, wenn ich Zeit habe und alleine bin
- von überall und bitte antworte mir gleich

Medium

- von der achtseitigen Mail, geschrieben auf der Tastatur
- zur kürzeren Nachricht, geschrieben auf dem, was Hersteller heute Tastatur nennen

Jugend – kommunikative Medienerwartungen

Gerätebesitz Jugendlicher 2020
- Auswahl -



Quelle: JIM 2020, Angaben in Prozent, Basis: alle Befragten, n=1.200

Ratsuchende im Mittelpunkt

- Was bedeutet die Digitalisierung für das Leben heute?

Ratsuchende im Mittelpunkt

- Was bedeutet die Digitalisierung für das Leben heute?
- Und was bedeutet das für die Angebote der Beratung?

Beratung im Bezug zu digitalen Medien

Themen der digitalen Lebenswelten tauchen in der Beratung auf

- Online-Glücksspiel/Spielsucht, Internetsucht
- Pornokonsum
- Extremismus
- Verschwörungsmythen

Arbeitsprinzipien der digitalen Medien beeinflussen Soziale Arbeit

- Digitale Dokumentation
- Assistive Technologien
- Automatisierung

Soziale Arbeit und Digitalisierung

- Positionspapier
 - **1. Soziale Arbeit ist prädestiniert und in der Pflicht, sich mit Digitalisierung zu beschäftigen**
 - 2. Soziale Arbeit muss sich unter Bedingungen der Digitalisierung selbst in Disziplin und Profession transformieren
 - **3. Soziale Arbeit befasst sich sowohl mit Vor- wie auch mit Nachteilen der Digitalisierung**
 - 4. Soziale Arbeit pflegt einen sensiblen und bewussten Umgang mit Informationen und Daten
 - 5. Soziale Arbeit nutzt und schafft wissenschaftliche Grundlagen zu gesellschaftlichem Wandel
 - 6. Soziale Arbeit behandelt Digitalisierung in ihren Aus- und Weiterbildungsgängen umfassend und erarbeitet mit der Praxis Qualitätsstandards sowie fachlich adäquate Methoden
- <https://sozialdigital.eu/>

Auftrag an Beratung

Wenn einige oder viele der Medien und Charaktere, die Daniel Seitz gezeigt hat, für Sie fremd, unbekannt und damit neu waren: Dann leitet sich daraus ein Auftrag an die Beratung ab.

Beratung soll/kann/muss Anschluss an die (digitalen) Lebenswelten der Menschen haben.

Ratsuchende im Mittelpunkt - Aufgaben

- Zugang zur Beratung (Auffinden)
- Erreichbarkeit der Beratung (Nutzung)
- Medienkonvergenz in der Beratung
- Automatisierung in der Beratung
- Wo ist die Grenze zwischen Information & Beratung?
- Und was brauchen Ratsuchende: Information/Beratung?



Bildungsberatung
Dänemark

UddannelsesGuiden



UDDANNELSER TIL UNGE | VIDEREGÅENDE UDDANNELSER | VOKSEN- OG EFTERUDDANNELSER | JOB OG KARRIERE | FÅ INSPIRATION

Forside / eVejledning



om eVejledning

eVejlednings tilbud - samlet oversigt

Åbningstider

Mandag - torsdag: kl. 9 - 21

Fredag: kl. 9 - 16

Lørdag og søndag: Kl. 12 - 16

eVejledning



Chat med en
eVejleder



Ring 70 22 22 07



Mail



Digitale møder



UddannelsesGu-
iden på Face-

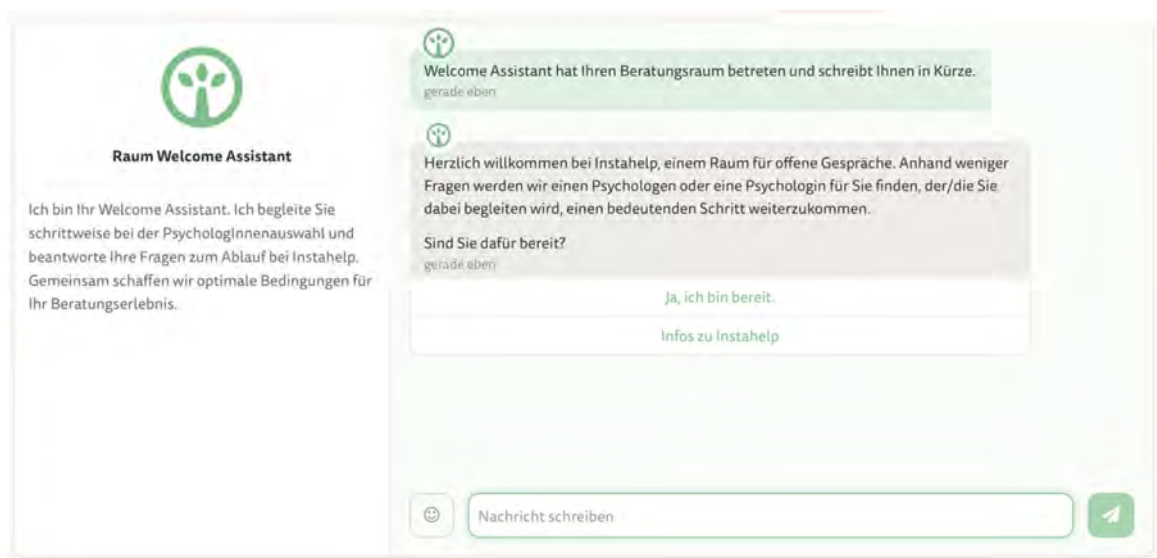


ForældreGuiden
på Facebook



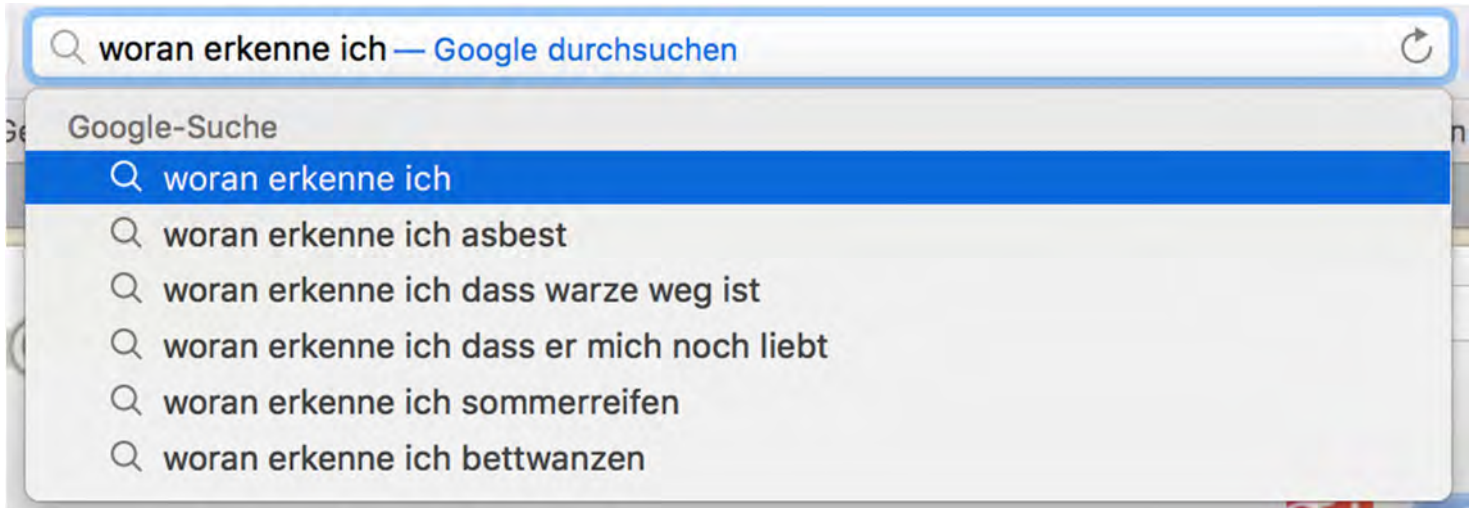
Zugang zur Beratung

Erreichbarkeit der Beratung

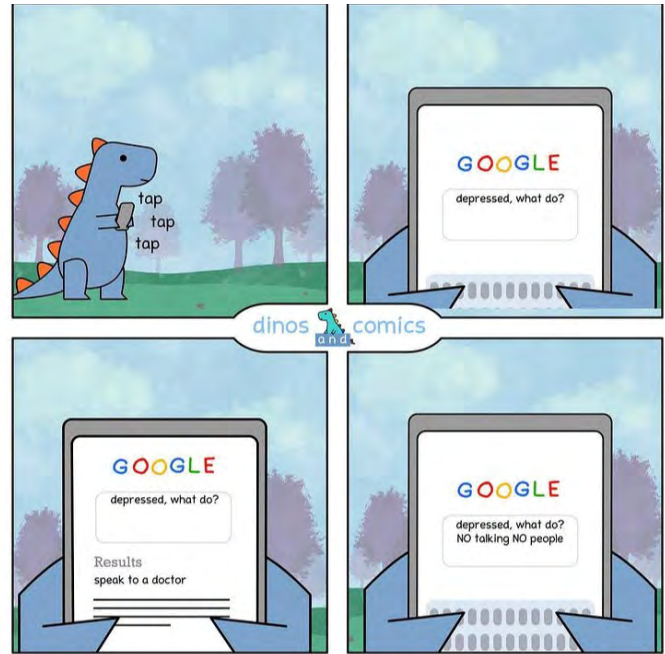


Quelle: Screenshot Instahelp.

Automatisierung in der Beratung



Automatisierung in der Beratung



- Quelle:
<https://www.instagram.com/dinosandcomics/?hl=de>

Ratsuchende im Mittelpunkt

- Ratsuchende gestalten und strukturieren ihr Leben digital.
- Angebote der Beratung sollen in digitalen Medien
 - niederschwellig
 - responsive
 - bekannt
 - auffindbar sein.
- Machen wir es den Ratsuchenden so einfach wie möglich?
- Machen wir es den Ratsuchenden so einfach wie möglich!

Ratsuchende im Mittelpunkt

• Zukunftsfragen I

- Wo brauchen Zielgruppen Angebote?
- Wann brauchen Zielgruppen Angebote?
- Wie brauchen Zielgruppen Angebote?
- Wie wird die Zielgruppe morgen Beratungsangebote nutzen?
- Ist regionale/diözesane Finanzierung noch zeitgemäß? Digitale Lebenswelten sind grenzenlos.
- Müssen Ratsuchende die Organisation verstehen?

„Ich habe Sie nicht verstanden.“ (Siri)

• Zukunftsfragen II

- Wie verändert sich die Rolle der Beraterinnen & Berater?
- Welche Rolle wird künstliche Intelligenz einnehmen?
- Welche Rolle wird Virtual Reality einnehmen?
 - Und wollen wir das?
 - Was, wenn wir es nicht wollen und es trotzdem eintritt?
- Was bedeuten Big Data & Quantified Self für die Beratung?
- Wie arbeiten wir mit TechnikerInnen & ProgrammiererInnen zusammen?
- Verstehen wir Algorithmen?
- Gibt es eine digitale Ethik der Beratung bzw. eine Ethik der digitalen Beratung. Auch: Ethics by Design (Petra Grimm)

*Alles digital?
Nein.
Manches digital?
Ja.
Vieles digital?
Hoffentlich.*

Die Geschwindigkeit der digitalen Entwicklungen stellt eine große Herausforderung für Angebote der Sozialen Arbeit dar. Lassen wir uns davon weder einschüchtern, noch abhängen.

Menschen brauchen Angebote der Sozialen Arbeit in und mit digitalen Medien.

Machen wir uns kritisch auf den Weg, stellen wir die Ratsuchenden auch in ihren digitalen Lebenswelten in den Mittelpunkt.

Ausprobieren! 😊



Da stellte sich Paulus in die Mitte des Areopags und sagte: Athener, nach allem, was ich sehe, seid ihr besonders fromme Menschen. Denn als ich umherging und mir eure Heiligtümer ansah, fand ich auch einen Altar mit der Aufschrift: EINEM UNBEKANNTEN GOTT. Was ihr verehrt, ohne es zu kennen, das verkünde ich euch. Gott, der die Welt erschaffen hat und alles in ihr, er, der Herr über Himmel und Erde, wohnt nicht in Tempeln, die von Menschenhand gemacht sind. Er lässt sich auch nicht von Menschen bedienen, als brauche er etwas; er, der allen das Leben, den Atem und alles gibt. Er hat aus einem einzigen Menschen das ganze Menschengeschlecht erschaffen, damit es die ganze Erde bewohne. Er hat für sie bestimmte Zeiten und die Grenzen ihrer Wohnsitze festgesetzt. Sie sollten Gott suchen, ob sie ihn ertasten und finden könnten; denn keinem von uns ist er fern. Denn in ihm leben wir, bewegen wir uns und sind wir, wie auch einige von euren Dichtern gesagt haben: Wir sind von seiner Art. Da wir also von Gottes Art sind, dürfen wir nicht meinen, das Göttliche sei wie ein goldenes oder silbernes oder steinernes Gebilde menschlicher Kunst und Erfindung. Gott, der über die Zeiten der Unwissenheit hinweggesehen hat, lässt jetzt den Menschen verkünden, dass überall alle umkehren sollen. Denn er hat einen Tag festgesetzt, an dem er den Erdkreis in Gerechtigkeit richten wird, durch einen Mann, den er dazu bestimmt und vor allen Menschen dadurch ausgewiesen hat, dass er ihn von den Toten auferweckte.

Quelle: Felix Goldinger, netzgemeinde-dazwischen.de

Kontakt

- Stefan Kühne, MSc
- office@stefankuehne.net
- +43-699-19201857

- Herausgeber e-beratungsjournal.net
- Leitung Lehrgang Onlineberatung

- www.stefankuehne.net
- www.forschungsgreisslerei.at



Workshop 1: Krisen-Kompass (App der TelefonSeelsorge)

Bernd Wagener, Siegen

Sorgen kann man teilen. 0800/111 0 111 · 0800/111 0 222 · 116 123 Ihr Anruf ist kostenfrei.

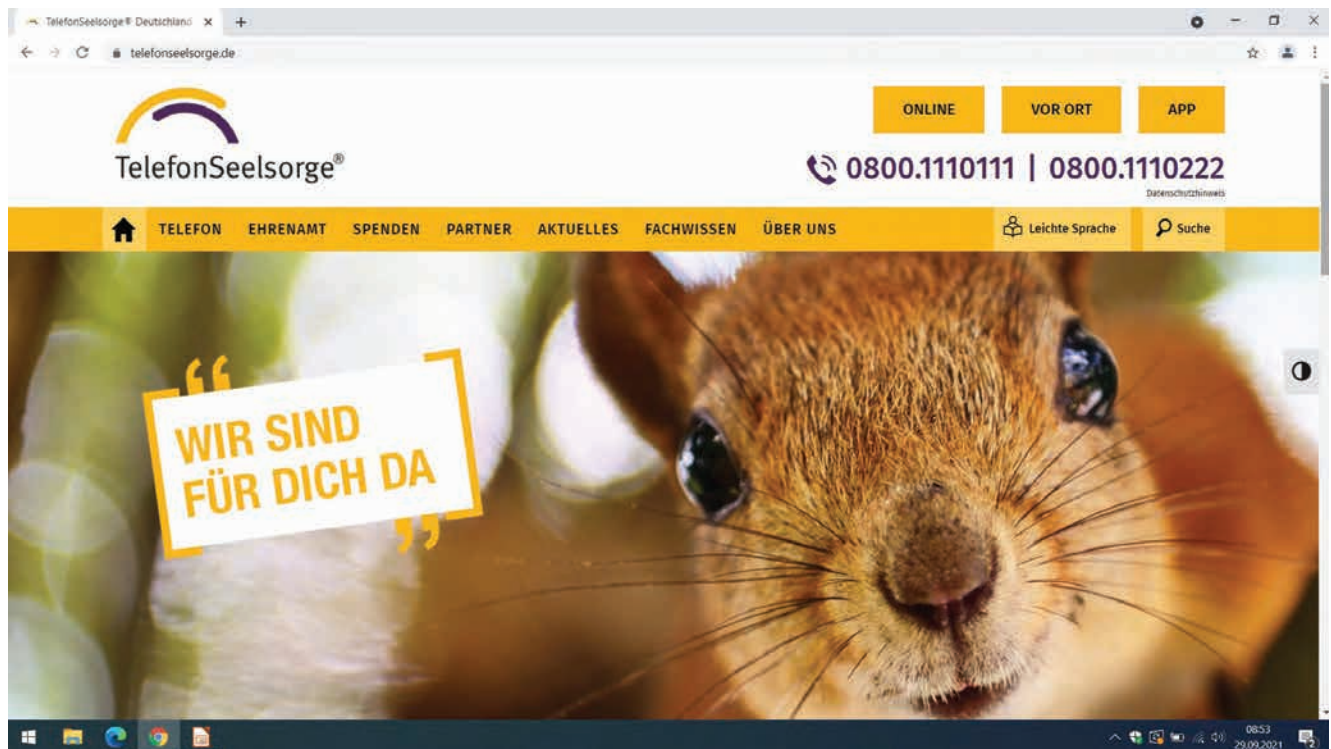


» Mailberatung

» Chatberatung

» Vor-Ort-Beratung





Telefonseelsorge insgesamt

- August 2021

	Anzahl der Dialoge im Betrachtungszeitraum		
	Telefon	82507	93,13%
	Mail	3213	3,63%
	Chat	2702	3,05%
	vor- Ort	168	0,19%
	Gesamt	88591	100,00%

Mailseelsorge

- August 2021

	Suizidalität			
	Suizidgedanken	736	23,05%	
	Suizidabsichten	235	7,36%	
	früherer Suizidversuch	95	2,98%	
	Suizid eines Anderen	122	3,82%	
	keine	2003	62,73%	
	nicht genannt	2	0,06%	
		3193	100,00%	

Guten Abend. Entschuldigen Sie bitte die Störung. Ich weiß nicht wirklich was ich machen soll. Ich will aber auch nicht nerven.

Meine sehr gute Freundin hat sich vor ein paar tagen das Leben genommen und ich weiß, dass ich es hätte verhindern können.

Ich selbst leide seit unter depressionen ...

...bin erst 17

Guten Abend

Mein leben ist so sinnlos, gehe nicht mehr nach draußen nur wenn ich es muß.

Hallo liebes Seelsorge-Team,
seitdem ich meine Masterarbeit geschrieben habe, was jetzt schon 2 Jahre her ist, habe ich ständig das Gefühl mich nicht mehr wirklich erholen zu können und nur noch am abarbeiten zu sein. Meine Energie ist gefühlt bei maximal 10%

... einfach nicht mehr aufwachen.

Ich will mein Leben beenden. Reden soll wohl helfen, aber die Personen denen ich vertraue möchte ich auch nicht so etwas belastendes wie ein suizidgefährdet Mitmenschen antun, deswegen halte ich es geheim.

....

Krisenkompass – Der 1. Hilfe Koffer für die Hosentasche

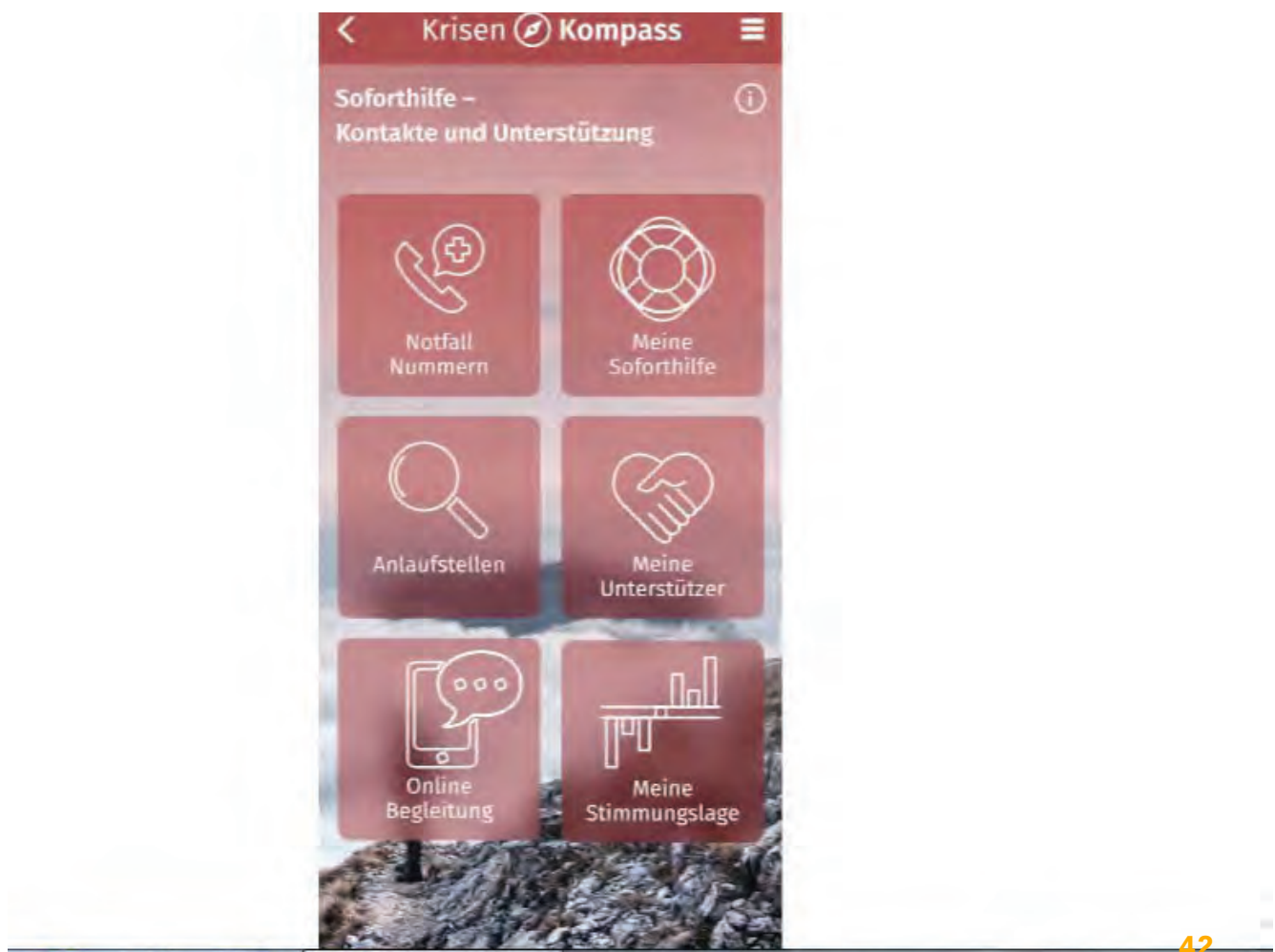
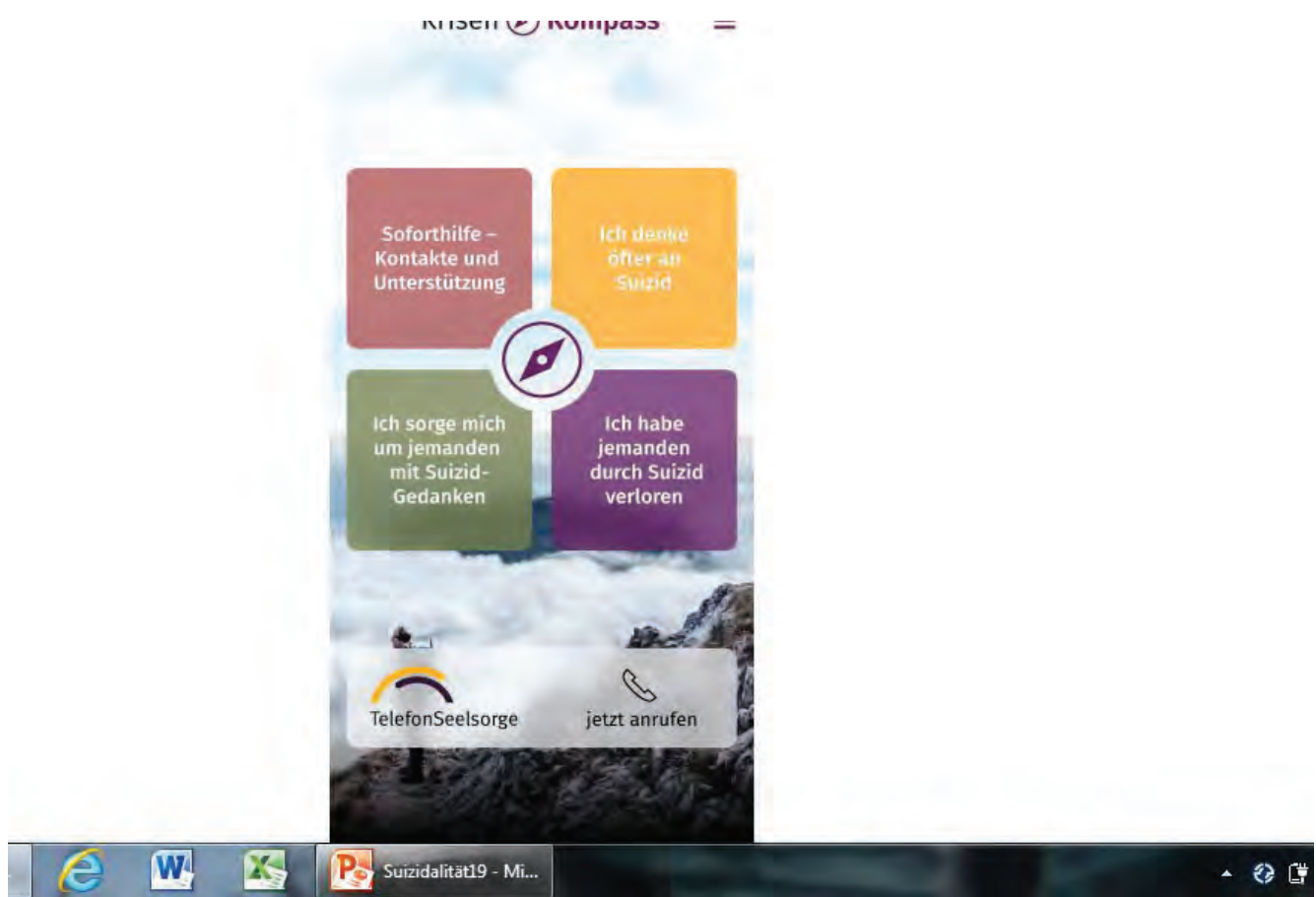


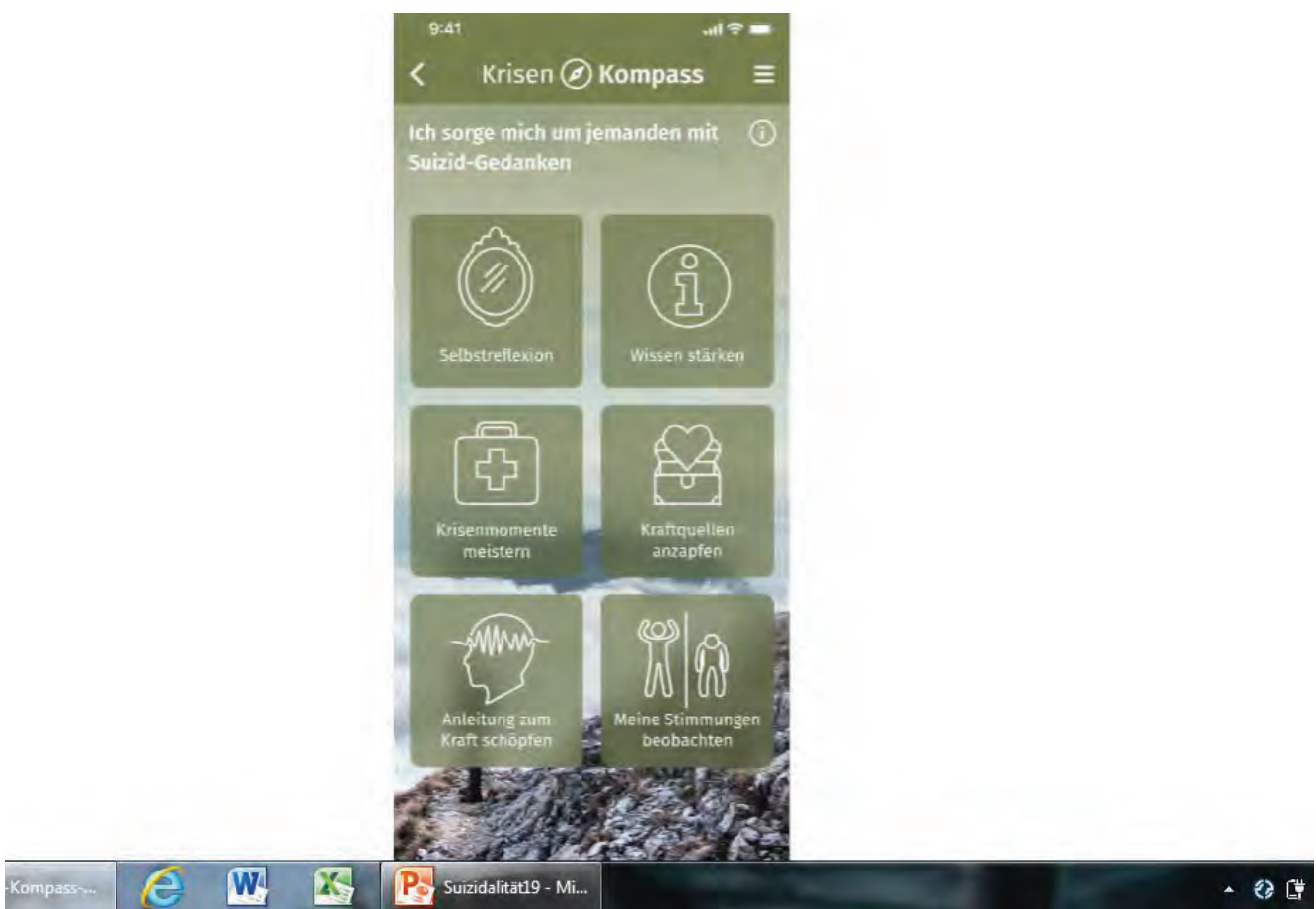
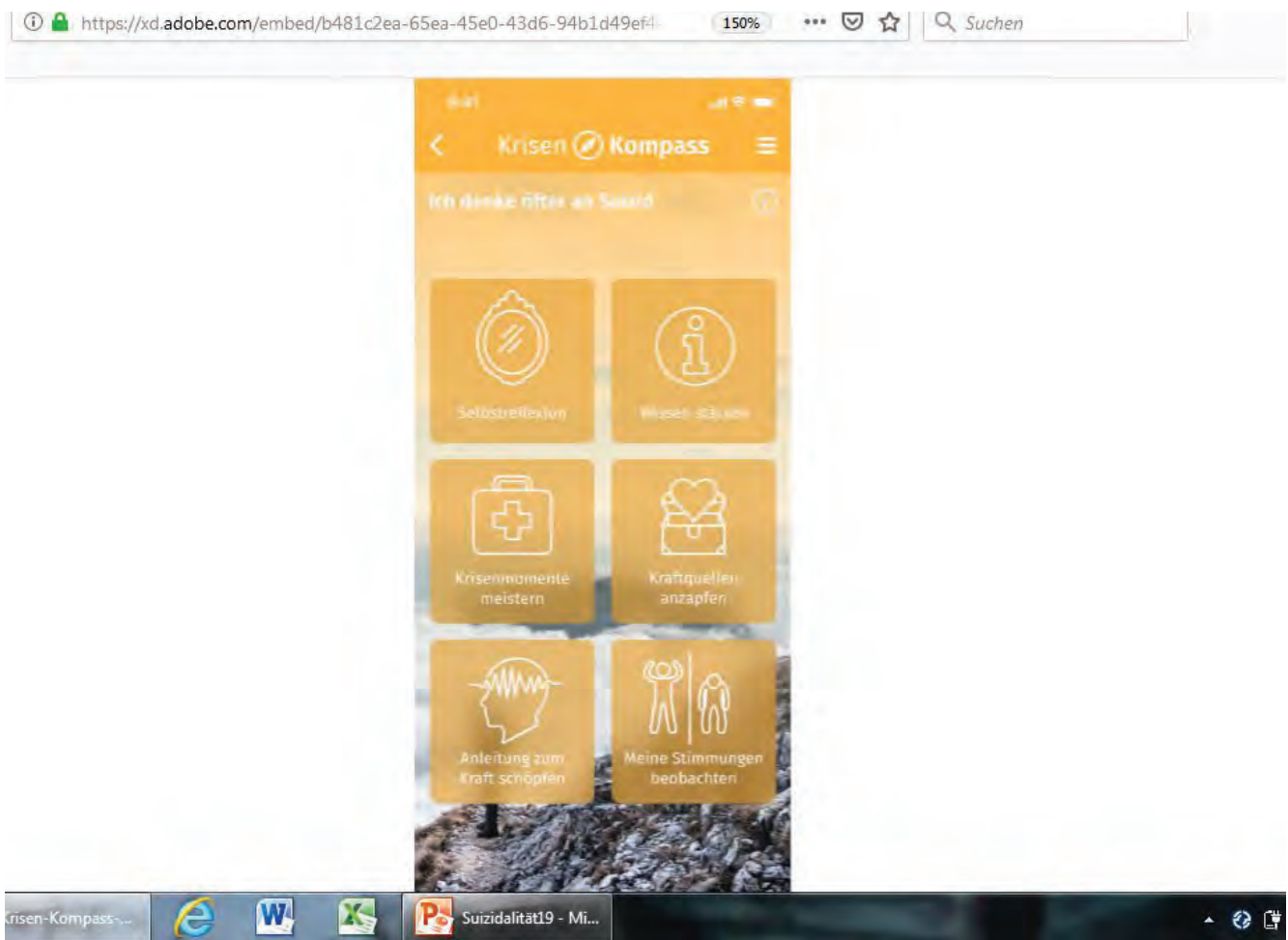
Downloads Stand 27.9.21

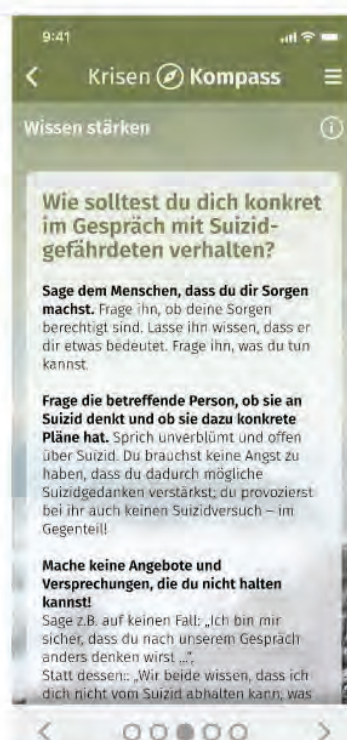
iOS 16100

Android 6300

Überwiegend aus Deutschland, aber auch Österreich, Schweiz, Luxemburg, USA...









Aus Worten können Wege werden!

Blended Counseling und der Einsatz von Apps in der Ehe-, Familien- u. Lebensberatung

Christoph Neukirchen
EFL-Köln, Onlineberater und Leiter des Fachausschusses
„Digitalisierung und Beratung“

Themen

1. Unser Verständnis von Blended Counseling
2. Was ist Blended Counseling **nicht**?
3. Notwendigkeiten Blended Counseling anzubieten und zu entwickeln
4. Voraussetzungen für Blended Counseling
5. Inhaltliche Indikationen für einen Wechsel in eine andere Kommunikationsform
6. Integration von zusätzlichen Apps in die Beratung (kurzer Einblick)



1. Unser Verständnis von Blended Counseling

Was ist Blended Counseling? - I

Wir sprechen von Blended Counseling, wenn **innerhalb eines zusammenhängenden Beratungsprozesses** verschiedene Kommunikationswege zwischen BeraterIn und Klienten genutzt werden.

Die Beratungssequenzen können dabei klassisch im Gespräch von Angesicht zu Angesicht gestaltet sein, rein auditiv, schriftlich oder videogestützt angeboten werden.

Zusätzlich können weitere internetbasierte Kommunikationsmittel wie ein virtuelles Whiteboard oder die Möglichkeit des Screensharing genutzt werden.

Die beraterische Beziehung zu einer beratenden Person bleibt für den Klienten als wesentliches Merkmal der Beratung bestehen!

Was ist Blended Counseling? - II

Blended Counseling kombiniert systematisch verschiedene Kommunikationskanäle, so dass der Beratungsprozess strukturell und inhaltlich für den Klienten und sein Beratungsanliegen optimal gestaltet wird.



Dies bedeutet, dass ein Wechsel der Kommunikationsart sowohl nach praktischen Überlegungen als auch nach inhaltlichen Beratungskriterien erfolgt.



Die inhaltlichen Beratungskriterien sollten jedoch Priorität vor möglichen praktischen Argumenten haben.

5

2. Was ist Blended Counseling **nicht**?

Was ist Blended Counseling **nicht**?

- Beratungsprozesse, die vor Ort in einer Beratungsstelle stattfinden und zusätzlich **mit virtuell-interaktiven Lernangeboten kombiniert** werden.
- Auch wenn diese Angebote **eine individuelle beraterische Leistung** anbieten, würden dadurch zwei verschiedene Beratungsprozesse entstehen und damit unserem Verständnis von Blended Counseling nicht entsprechen. (**Die Beziehung zu ein und demselben Berater/ derselben Beraterin** sehen wir als wesentliches Merkmal unseres Blended Counseling Verständnis.)
- Auch sogenannte **Onlinekurse mit psychologischer Begleitung** sind in unserem Verständnis kein Blended Counseling, da hier lediglich **eine Form** des Distance Counseling (meist telefonische Beratung) mit E-Learning Angeboten kombiniert werden.

7

3. Notwendigkeiten BC anzubieten und zu entwickeln

Warum sollte zukünftig Blended Counseling angeboten werde?

- Klienten pflegen selbstverständlich ihre privaten, beruflichen und institutionellen Kontakte sowohl analog als auch digital, dies sollte auch in der Beratung möglich sein.
- Das Internet wird zunehmend zur ersten Anlaufstelle bei allen (Alltags-)Problemen und Schwierigkeiten sowie jeglicher Art von Dienstleistung.
- Einige KlientInnen nutzen schon verschiedenen Kommunikationsmittel, um sich beraten zu lassen, jedoch wechseln dabei die Anbieter ständig. Sie gehen in eine Beratungsstelle, schreiben in Foren oder nutzen das Angebot einer Mailberatung und rufen in Krisen beispielsweise bei der Telefonberatung an.
- Durch verschiedene Kontakt- und Informationsmöglichkeiten sowie die Möglichkeit der Anonymität senkt sich die Zugangsschwelle zu Beratung.

9

Warum sollte die EFL zukünftig Blended Counseling anbieten? - II

- Menschen in dünn besiedelten Gebieten müssen oft weit fahren, um zu einer Beratungsstelle zu kommen.
- Personen, die Kinder oder ältere Angehörige zu Hause versorgen müssen bzw. aus anderen Gründen schlecht mobil sind, haben es ebenfalls schwer persönlich in eine Beratungsstelle zu kommen.
- Viele Menschen müssen beruflich sehr flexibel sein, was bedeutet, dass sie zeitweise im Ausland arbeiten oder auf längeren Dienstreisen unterwegs sind.
- Klienten, die durch extrem lange Arbeitszeiten, ständig wechselnde Einsätze, Schichtarbeit oder andere zeitliche Verpflichtungen Termine nur schlecht vereinbaren können, haben durch asynchrone Beratungsformen die Möglichkeit sich beraten zu lassen.

4. Voraussetzungen für Blended Counseling

Voraussetzungen für Blended Counseling

- **Technische Voraussetzung:**
 - Hardware: PC oder Smartphone/ Tablet, Kamera, Headset, ausreichende Internetverbindung etc.
 - Software zur datensicheren Kommunikation über Mail, Chat, Internettelefonie, Videochat, Messenger ...
- **Strukturelle Voraussetzungen:**
 - Klarheit über Termingestaltung und zeitlichen Rahmen der Beratung (BC bedeutet nicht ständige Erreichbarkeit!)
 - Gleichwertigkeit ? der Beratungsformen (Kosten, Wartezeiten, Frequenz, ...)
 - Zugangswege
- **Qualifizierung von MA:**
 - schriftbasierte Beratung, Videoberatung, Audioberatung
 - Datenschutz, Technik,
- **Klienteninformation:**
 - Klienten sollten darüber informiert sein, welche Beratungsformen grundsätzlich möglich sind, um sich ggf. bei Ihrer/m BeraterIn zu informieren.

5. Inhaltliche Indikationen für einen Wechsel in eine andere Kommunikationsform

Beratung mit Medien:



Beratung durch Medien:



Inhaltliche Indikatoren

→ **Jeder Kanal verfügt über Vorteile und Einschränkungen**, so dass Beratende situativ entscheiden müssen, wann welches Medium hilfreich ist. Zum Beispiel ...

- **Psychoedukation**: Komplexe Zusammenhänge erläutern
- **Geschwindigkeit**: von Interaktion, Selbstreflexion, klären von Themen
- **Schweigen/ Stille/ Pausen**: Gefühlen und Reflexionsprozessen Raum geben
- **Fragen**: Informationen einholen
- **Scham**: unangenehme Themen ansprechen bzw. sich damit zeigen
- **verschiedene Sprachen**: Übersetzung mit Sprachvermittler oder Software
- **Auftragsklärung**: Ziele der Beratung klären

Mögliche Einordnung von Kommunikationskanälen

- Nähe zum Klienten
- Verbindlichkeit
- Prozessgeschwindigkeit/ Interaktion
- Selbstreflexion bei Klienten
- Gefahr von Missverständnissen
- Raum für Projektionen/ Übertragungen
- Zeit- und Reaktionsdruck auf Seiten des Beratenden
- Methodenvielfalt (Körperübungen, Genogramm,...)



17

Wechsel zur „Telefonberatung“

- Zum **Ende des Beratungsprozesses** vor Ort > Verselbstständigung unterstützen
- **Innerhalb einer face-to-face-Beratung** können durch Telefontermine kurze zeitnahe Rückmeldungen der Klienten zu bestimmten (ggf. vorbesprochenen) Situationen oder Aufgaben folgen.
- Klienten, die die **face-to-face-Situation als zu stressig und belastend erleben**, weil sie starke Schamgefühle oder soziale Ängste in diesem Setting entwickeln, kann es helfen, den Kontakt erst mal telefonisch fortzuführen.
- Hat der/ die Ratsuchende **vorerst die Onlineberatung (Mail/ Chat)** gewählt, könnte der Übergang zu einer telefonischen Beratung ein wichtiger Schritt sein, sich und seine Themen mehr zu zeigen.
- telefonische Beratung unmittelbar **in, vor oder nach einer schwierigen Situation**.
- Das Ausschalten des Bildes bei einer Videoberatung kann zu **mehr Raum für Selbstreflexion** und eigenem Erleben/ Spüren führen.

Wechsel zur „Mailberatung“

- Fällt es dem/ der KlientIn schwer ihre/seine **Gedanken zu ordnen** oder den „roten Faden“ in seiner Erzählung zu halten > Themen bzw. Erlebnisse aufschreiben und per Mail schicken.
- Ratsuchende, denen es schwer fällt sich **im direkten Gespräch spontan auszudrücken**.
- **Verlangsamung**: von der Chatberatung zur Mailberatung bzw. hektische verbale Prozesse, in denen der Berater/ die Beraterin den Eindruck hat, dass die ratsuchende Person sich mit ihren Worten fast überschlägt
- **Grübeln**, gedankliche Wiederholungsschleifen
- **Vertiefung** von Aspekten durch die Selbstreflexion beim Schreiben (Abschied, Dankbarkeit, Zukunftswünsche etc.)

19

Wechsel zur „Chatberatung“

Die Chatberatung zeichnet sich u.a. dadurch aus, dass Themen sehr schnell angesprochen werden und die Dinge beim Namen genannt werden. Die kurzen Textnachrichten fordern förmlich eine **knappe und direkte Kommunikation**.

- Werden **negative, aggressive, peinliche, schambesetzte Gefühle** vermutet aber vom Klienten nicht benannt. (z.B. Übergang Video > Chat)
- **Informationsbedarf** beim Beratenden > im Chat ist es normal und erlaubt viele, kurze, direkte Fragen zu stellen.
- **um die eigentliche Sache wird herumgeredet**/ es gelingt nicht die wesentlichen Dinge beim Namen zu nennen.
- Die **Steuerung des Beratungsprozesses in der Mailberatung** ist schwierig und/ oder die asynchrone Kommunikation erschwert die Anschlussfähigkeit in der Interaktion.
- Konkretisierung/ Dokumentation von **Auftrag, Zielen, Themen** im Chat (Video > Chat)

Wechsel zur „Videoberatung“

- Ist die Beratungssituation vor Ort für Klient oder Beratenden **sehr unangenehm und schwierig**, hilft ein Wechsel zum Videochat, **Abstand zu bekommen** und dennoch fast unmittelbar den anderen zu erleben. Fühlt sich z. B. der / die BeraterIn durch die emotionalen Ausbrüche eines Klienten unsicher oder bedroht, kann durch den Videochat ein sicheres Setting entstehen.
- Auch die gefühlte oder berechtigte **Angst vor Ansteckung** mit Krankheitserregern, kann ein Grund für den Wechsel von der Beratung vor Ort zur Videochatberatung sein.
- Menschen, die **Angst vor Institutionen** haben z. B. geflüchtete Menschen mit unsicherem Aufenthaltsstatus, kann der Videochat zur notwendigen Distanz verhelfen und damit Sicherheit in die Beratungssituation bringen.
- **Hochstrittige Konflikte** lassen sich über die Videotechnik manchmal beruhigen. („Wir können uns nicht verstehen, wenn wir uns in diesem Setting nicht aussprechen lassen.“), TN stummschalten, „STOP-Schild“, ...

21

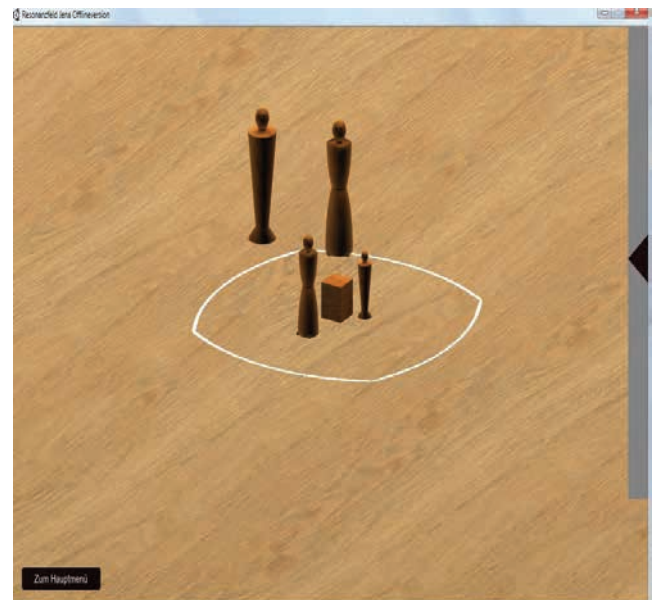
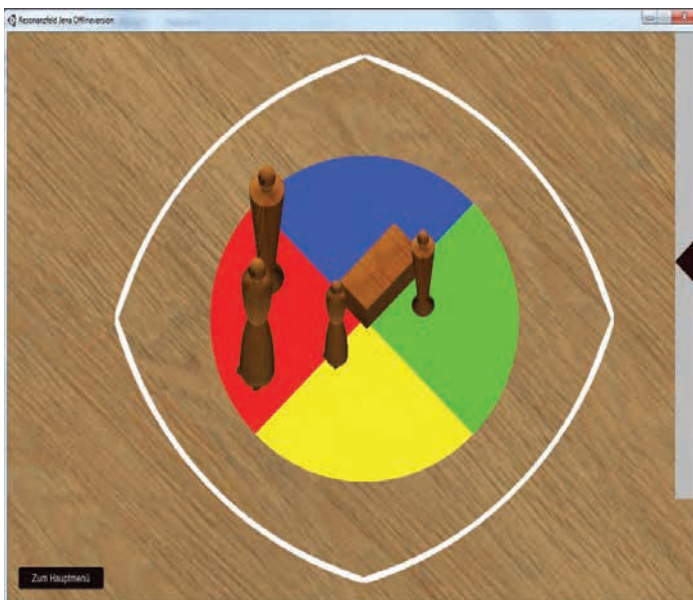
Wechsel zur „vor Ort-Beratung“

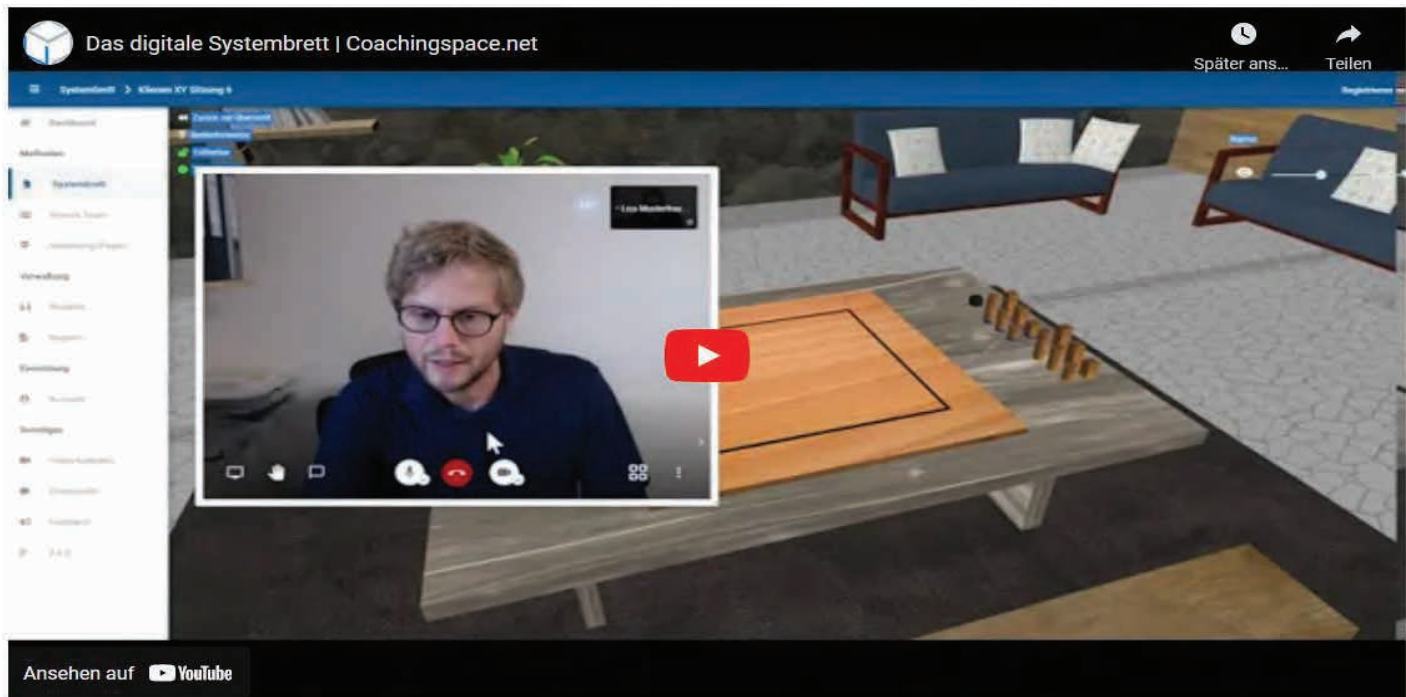
- Manchmal ist es schwer **starke Gefühlszustände** über das Telefon oder schriftbasierten Kommunikationsformen gut **einzuschätzen**. (fehlende Mimik und Gestik)
- Sind Klienten sehr destabilisiert oder befinden sich in einer Krise, kann durch die **unmittelbare Präsenz der beratenden Person** mehr Halt und Unterstützung vermittelt werden.
- Die **Beratungsstelle kann zu einem sicheren und geschützten Raum** werden, wenn außerhalb (Partnerschaft, Familie, Job) viel Chaos und Belastungen vorhanden sind.
- Manche Ratsuchenden scheuen den Gang in eine Beratungsstelle. Manchmal ist es jedoch gerade sinnvoll sich **dieser Herausforderung zu stellen**. Auf Distanz zu bleiben würde dann eine Vermeidung eines wichtigen Entwicklungsschrittes bedeuten.
- Spielt in der Beratung das Thema **„Glaubwürdigkeit“** auf Seiten des Ratsuchenden oder des Beratenden eine Rolle, so kann dadurch ein besseres Gefühl für die gegenseitige Authentizität entstehen.

6. Integration von Apps in die Beratung (kurzer Einblick)

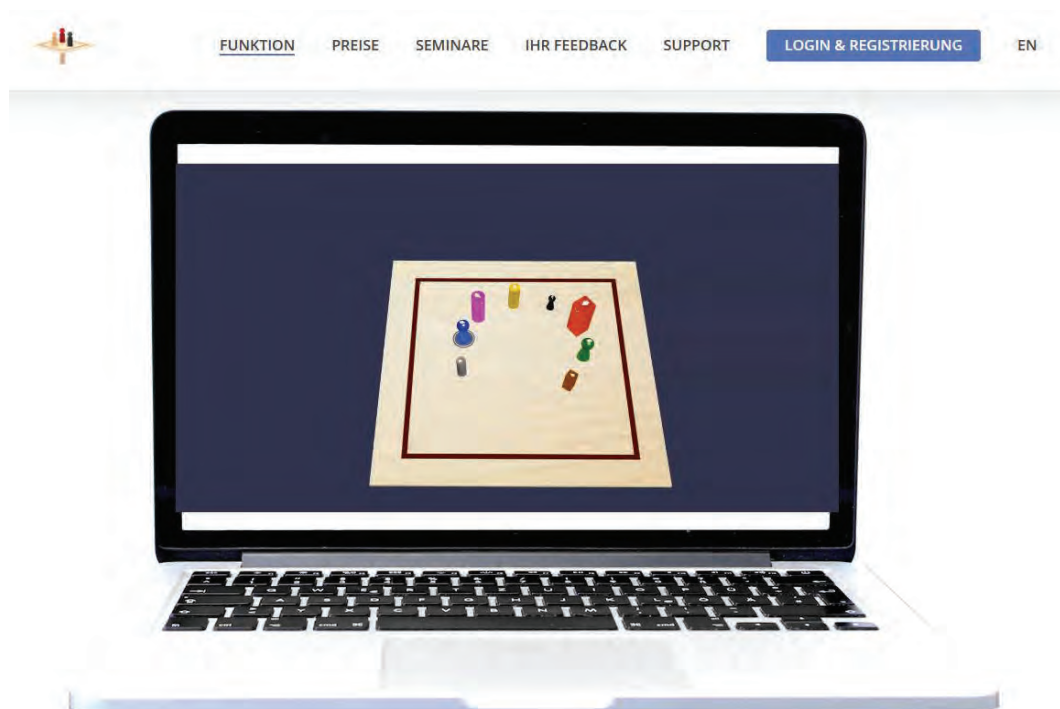
Virtuelle Darstellung: Familienbrett

Resonanzfeld Jena



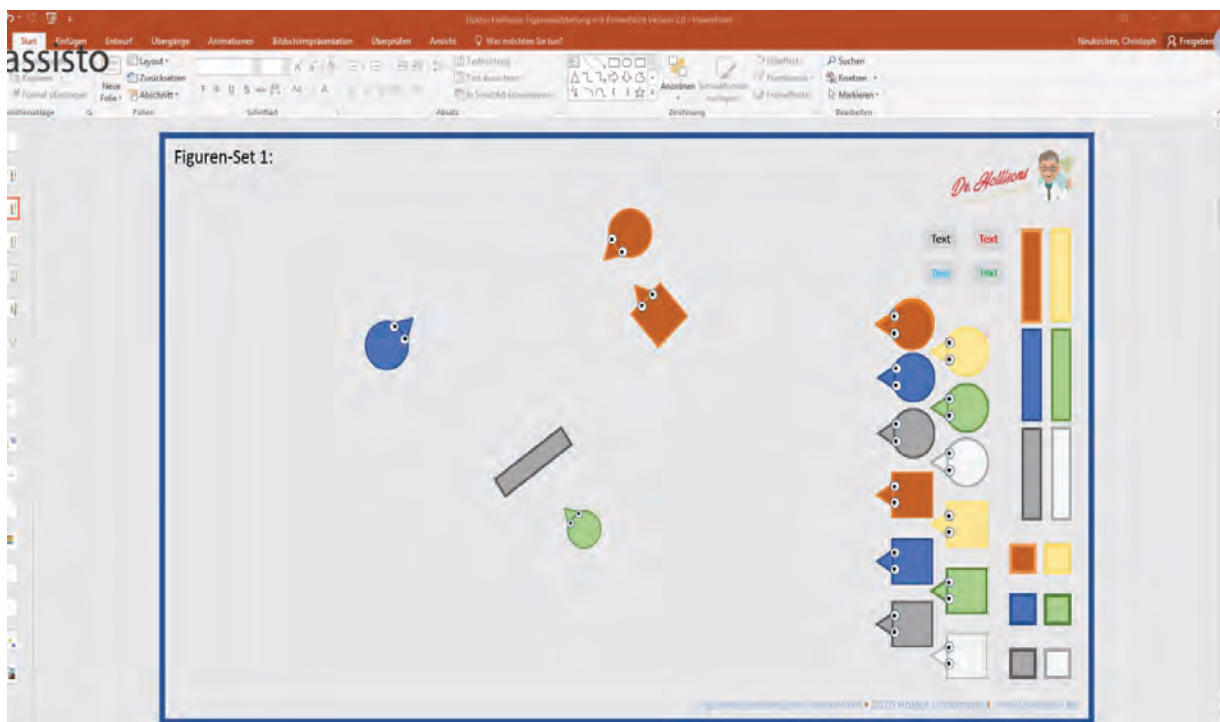


25



26

Virtuelle Darstellung: Familienbrett – über Power-Point

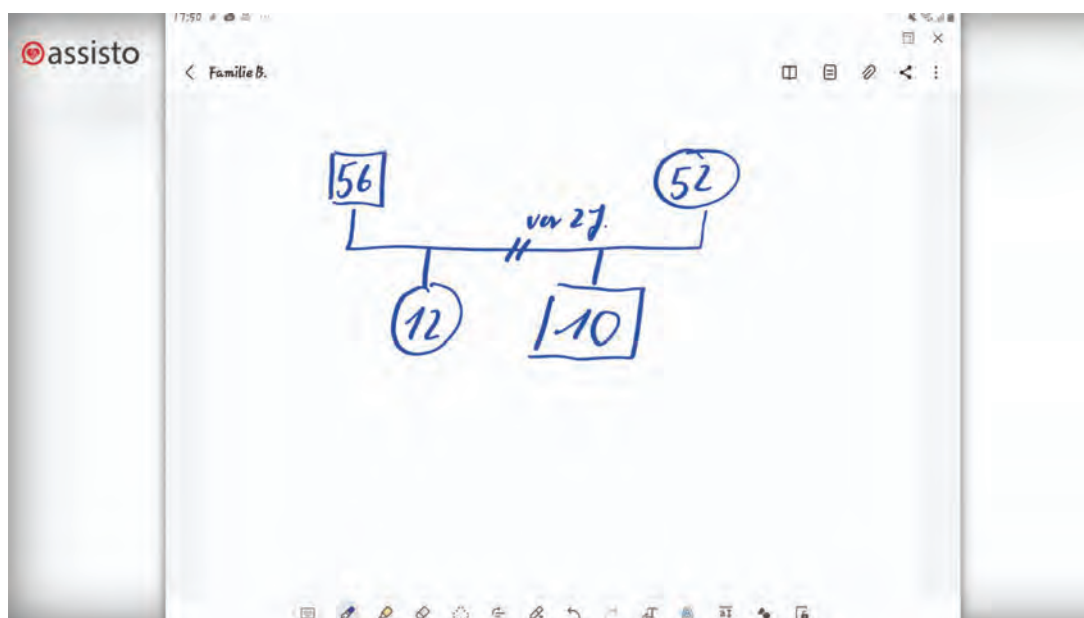


<https://www.lindecon.de/beitrag-systemisches-denklabor/dr-hollisons-systemische-methoden-001.html>

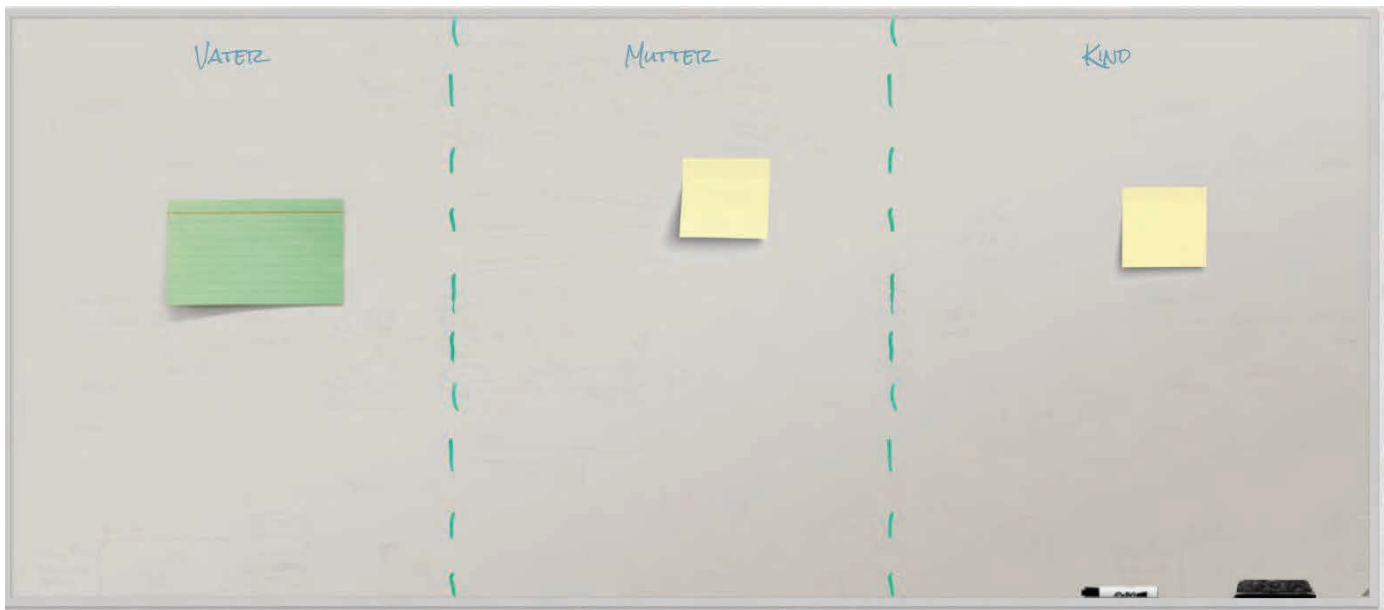
27

Virtuelle Darstellung: Whiteboard

Tablet mit Pen oder Grafikpad erforderlich, um grafische Elemente vernünftig darzustellen.



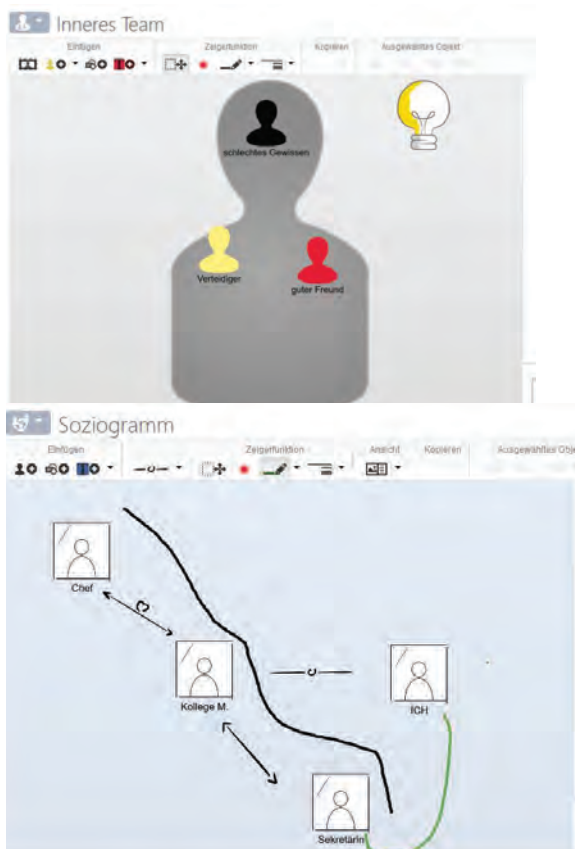
Virtuelle Darstellung: Post-it Boards



Im Unterschied zum Screen-Sharing können alle beteiligten im Board arbeiten

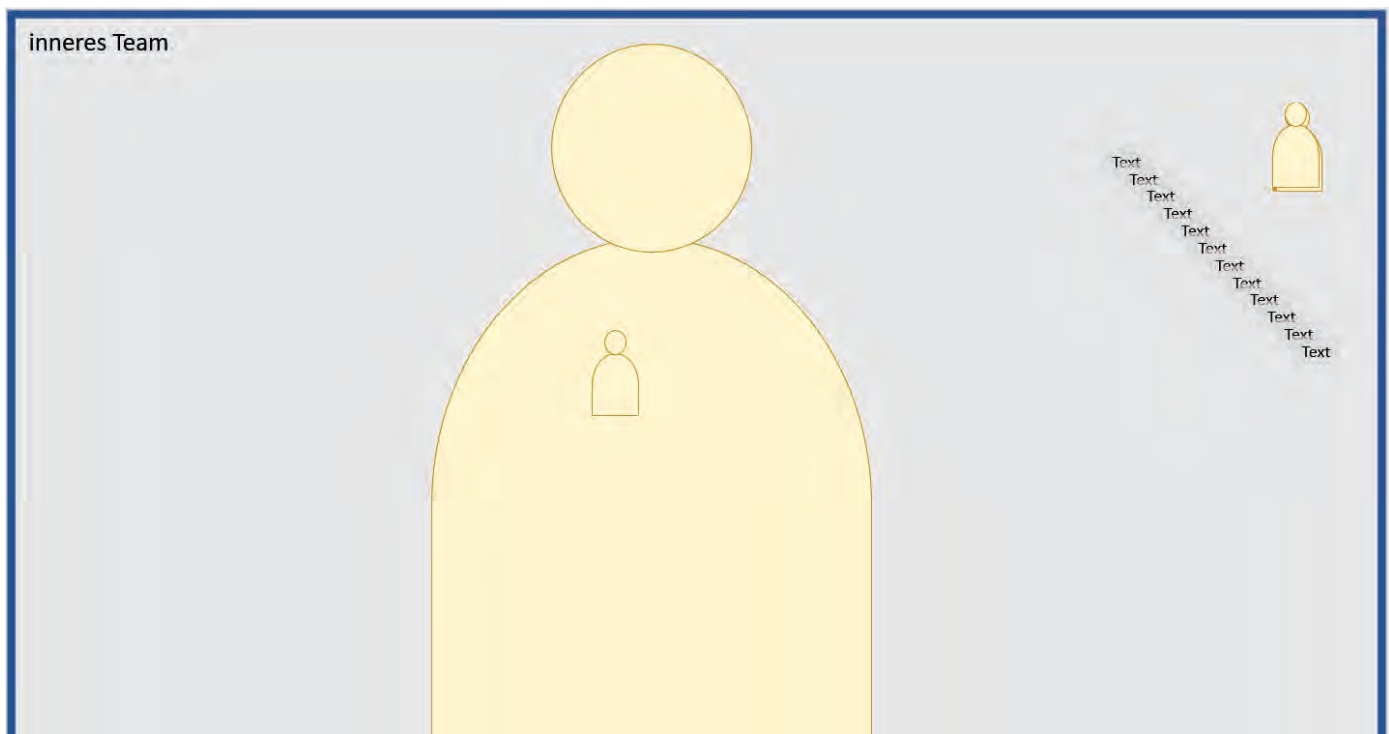
29

Virtuelle Darstellung: inneres Team etc.



www.cai-world.com

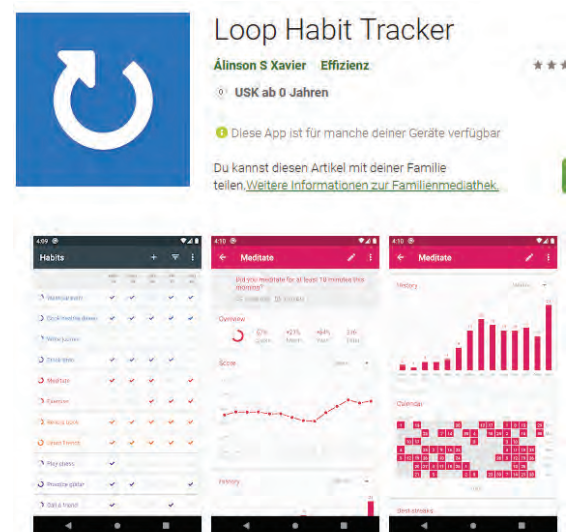
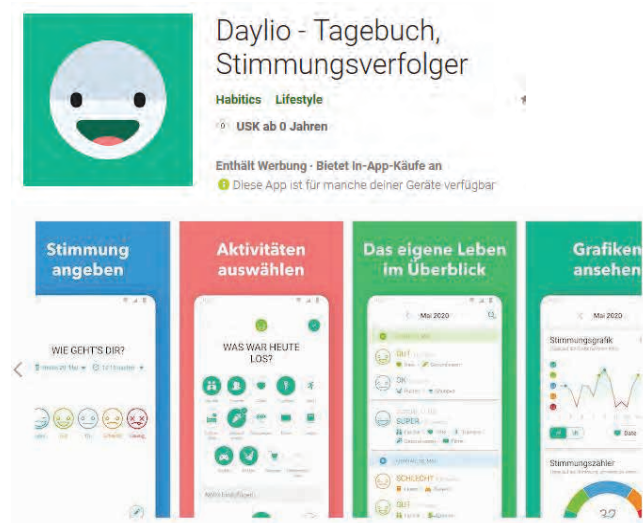
Virtuelle Darstellung: inneres Team (Power-Point)



31

Apps in der Beratung:

Monitoring von Gefühlszuständen, Konflikteskalationen oder Aufgaben über Gewohnheitstracker oder Tagebuch-apps



Blick in die beraterische Zukunft:

Avatare in der Therapie



<http://www.avatartherapy.co.uk/software/>

33

Blick in die beraterische Zukunft:

VR/AR-Brillen in der Therapie



Invirtio- Die Therapie gegen Angst

Symposium GmbH, Deutschland | www.invirtio.de

Vorläufig aufgenommen

Informationen für Fachkreise

Invirtio ermöglicht Menschen mit einer Agoraphobie, Panikstörung oder sozialen Phobie eine Behandlung ihrer Angststörung von zu Hause aus. Patientinnen und Patienten lernen von Therapeutinnen oder Ärzten begleitet mit einer App und einer Virtual-Reality-Brille unter anderem: Ihre Angst besser zu verstehen, mit hoher Anspannung umzugehen, Angstgedanken zu bewältigen und angstbesetzte Situationen wieder aufzusuchen. Die Begleitung durch Psychotherapeutinnen oder Ärzte sichert eine hochqualitative Versorgung und unterstützt die Nutzerinnen und Nutzer. Invirtio ermöglicht es, die Symptome der Angststörung zu reduzieren, Vermeidungsverhalten zu verringern und wieder mehr Bewegungsfreiheit im Alltag zurückzugewinnen. Invirtio basiert auf einer kognitiven Verhaltenstherapie mit Expositionstraining, die von Fachgesellschaften für die Behandlung von Angststörungen empfohlen wird.

Plattformen

- Apple App Store
- Google Play Store

Mehr erfahren

Anzuwenden bei

- F40.00 Agoraphobie: Ohne Angabe einer Panikstörung
- F40.01 Agoraphobie: Mit Panikstörung
- F40.1 Soziale Phobien
- F41.0 Panikstörung [episodisch paroxysmale Angst]

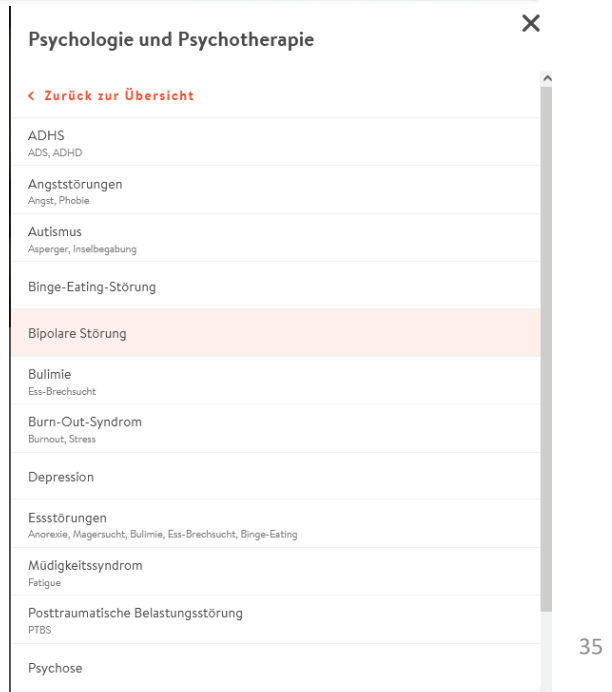
Mehr erfahren

Apps in der Beratung: digimeda

- In die digimeda-Datenbank werden Anwendungen aufgenommen, die der Vorsorge, Diagnose, Behandlung oder dem „Management“ **konkreter** Krankheiten dienen. > <https://digimeda.de/> (nur noch 3 kostenfreie Angaben!)



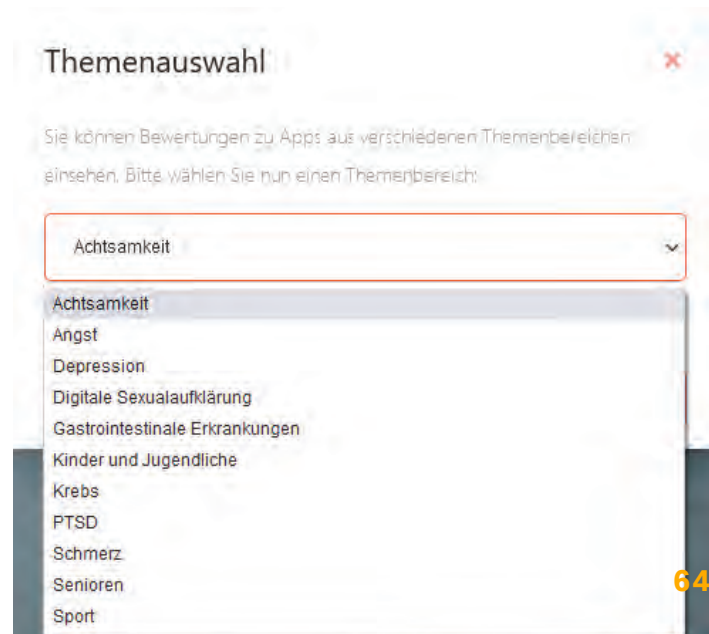
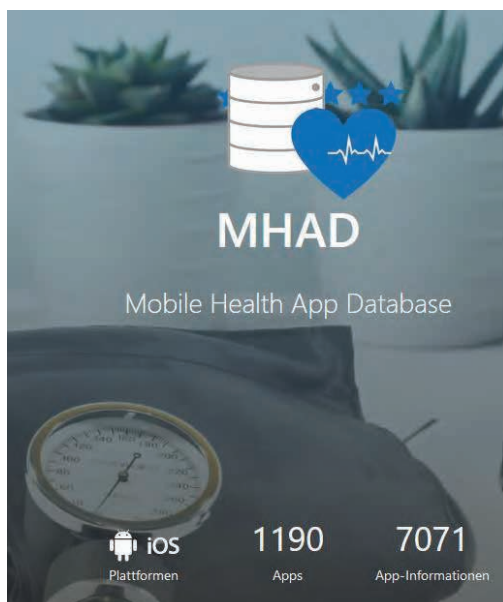
digimeda ist die erste Datenbank für digitale Medizin in Deutschland.



Apps in der Beratung: MHAD

- Jede veröffentlichte m-Health App wurde von zwei speziell geschulten Experten mit einem validierten diagnostischen Instrument (MARS) begutachtet. Diese Gutachten wurden von einem dritten unabhängigen Wissenschaftler überprüft und dann frei gegeben. > <http://mhad.science/> (Universität Ulm)

- Anbieterlinks funktionieren teilweise nicht!



Gütesiegel Beispiel

Gütesiegel „Geprüfte Psychologische Online-Intervention“ und "Geprüfte Psychologische App"



Die Zertifizierung bestätigt die Wirksamkeit einer App-gestützten psychologischen Intervention und zusätzlich die Qualitätsaspekte Transparenz, Datenschutz, Nutzerfreundlichkeit und die Professionalität involvierter Personen einschließlich einer ethischen Verpflichtung. Für den Prüfungsprozess in Frage kommen digitale psychologische Gesundheitsangebote, die in qualifizierter Weise das psychische Wohlbefinden positiv beeinflussen sowie Transparenz und Sicherheit für Patienten gewährleisten.

<https://www.bdp-verband.de/profession/zertifizierungen/guetesiegel-gepruefte-psychologische-online-intervention.html>

37

DVG: DiGAs

- Das Digitale Versorgungsgesetz (DVG) ermöglicht seit Nov. 2019 u.a. die Verschreibung von DiGAs (digitalen Gesundheitsanwendungen) per Rezept (Kassenleistung)
- Versicherte, die ihrer Krankenkasse einen Nachweis über die entsprechende Indikation vorlegen, erhalten die DiGA auch ohne ärztliche Verordnung.
- <https://diga.bfarm.de/de>

Finden Sie die passende digitale Gesundheitsanwendung

Treffen Sie eine Auswahl aus digitalen Gesundheitsanwendungen (DiGA), die vom BfArM gemäß § 139e SGB V bewertet wurden.

- ✓ Erstattung durch die GKV
- ✓ Zertifizierte Medizinprodukte
- ✓ Transparent aufbereitet

DiGA-Verzeichnis

Geben Sie Ihren Suchbegriff ein...

DiGA-Verzeichnis öffnen

Invirto
 Sympatient GmbH, Deutschland | www.invirto.de

Vorläufig aufgenommen

Informationen für Fachkreise

Invirto ermöglicht Menschen mit einer Agoraphobie, Panikstörung oder sozialen Phobie eine Behandlung ihrer Angststörung von zu Hause aus. Patientinnen und Patienten lernen von Therapeutinnen oder Ärzten begleitet mit einer App und einer Virtual-Reality-Brille unter anderem: Ihre Angst besser zu verstehen, mit hoher Anspannung umzugehen, Angstgedanken zu bewältigen und angstbesetzte Situationen wieder aufzusuchen. Die Begleitung durch Psychotherapeutinnen oder Ärzte sichert eine hochqualitative Versorgung und unterstützt die Nutzerinnen und Nutzer. Invirto ermöglicht es, die Symptome der Angststörung zu reduzieren, Vermeidungsverhalten zu verringern und wieder mehr Bewegungsfreiheit im Alltag zurückzugewinnen. Invirto basiert auf einer kognitiven Verhaltenstherapie mit Expositionstraining, die von Fachgesellschaften für die Behandlung von Angststörungen empfohlen wird.

Plattformen

- Apple App Store
- Google Play Store

Mehr erfahren

Anzuwenden bei

- F40.00 Agoraphobie: Ohne Angabe einer Panikstörung
- F40.01 Agoraphobie: Mit Panikstörung
- F40.1 Soziale Phobien
- F41.0 Panikstörung [episodisch paroxysmale Angst]

Mehr erfahren

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Christoph Neukirchen - EFL-Berater

Fachausschuss ‚Digitalisierung und Beratung‘ der KBK EFL

Beratungsstelle für Ehe-, Familien- und Lebensfragen

Steinweg 12 50668 Köln

ch.neukirchen@efl-koeln.de

5. Beratungskongress des Bundesforum Katholische Beratung

Die Online-Beratung der Caritas – Hybride Beratung und Open Source

caritas



Anja Kuhrt, Referentin Community Management DCV e.V.
29. September 2021



2006 bis heute

caritas



30.09.2021

Leitlinien der Entwicklung

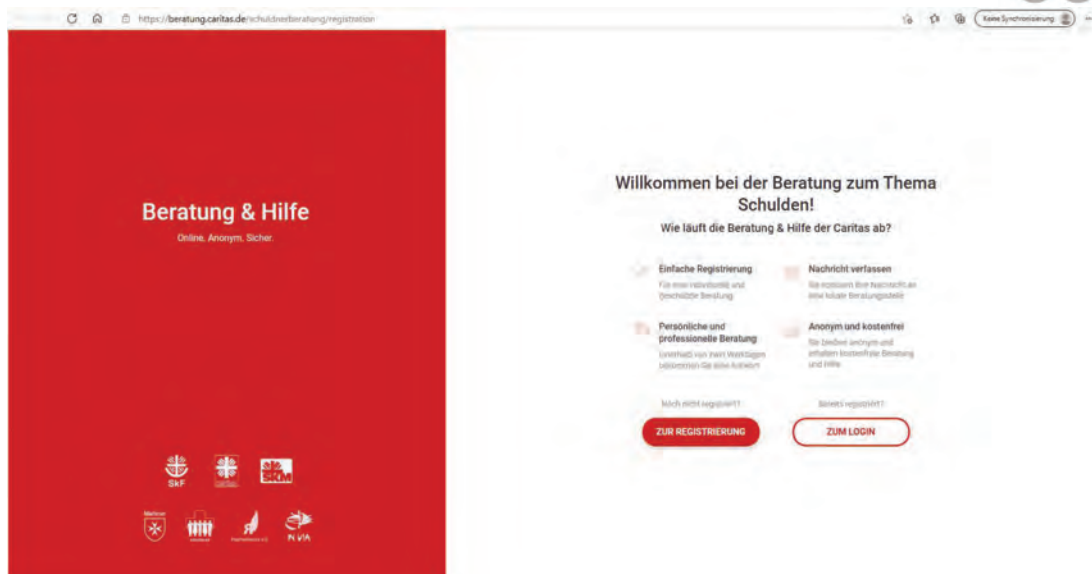
caritas

- Zugang zur Beratungsleistung für Ratssuchende so niederschwellig wie möglich gestalten
- gesamte Applikation auf hoher User Experience für Ratssuchende und Berater ausgelegt
- schnelle und risikominimierte Weiterentwicklung der Plattform
- hohe Datenschutz- und IT-Sicherheitsstandards
- breiter Zugang zur Plattform

30.09.2021

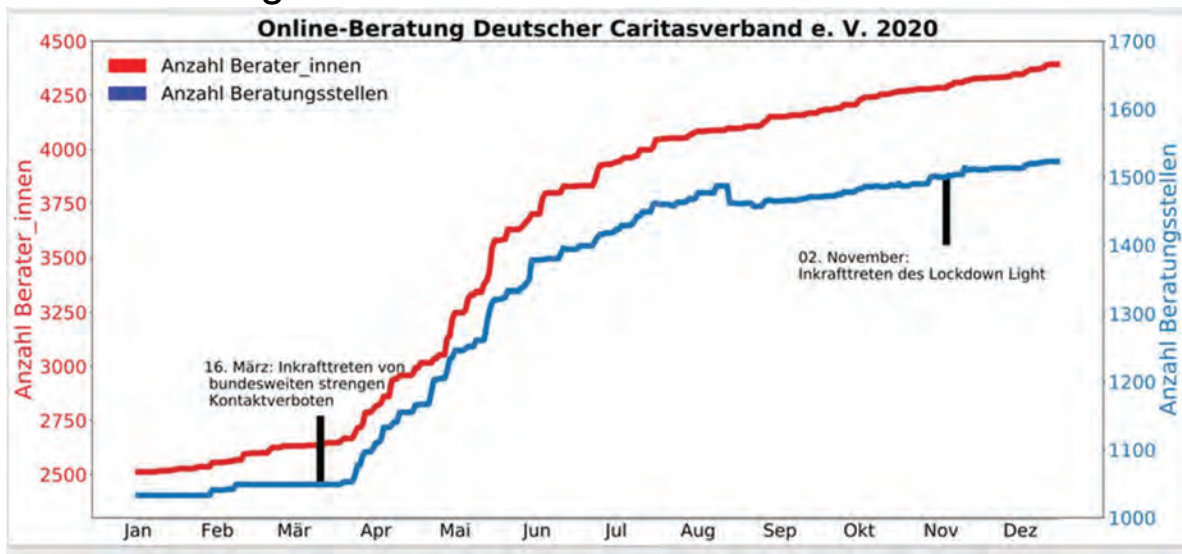


Beratung & Hilfe - Die Online-Beratung der Caritas



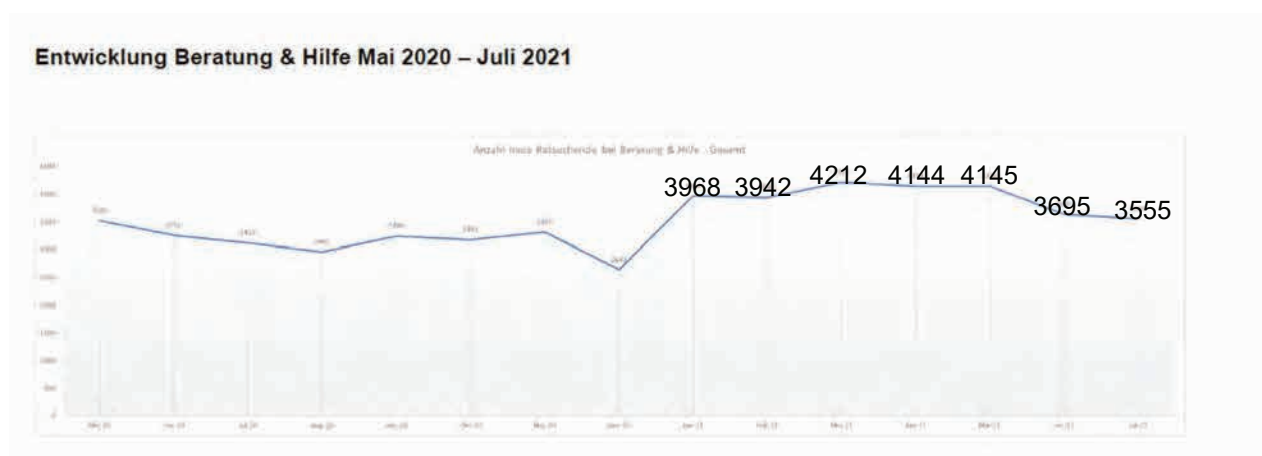
Die Online-Beratungsplattform – Berater_innen und Beratungsstellen 2020

caritas



Entwicklung von Mai 2020 bis Juli 2021

caritas



caritas.de/onlineberatung



30.09.2021

Entwicklungsstand September 2021

caritas

- Beratung in nunmehr 22 Bereichen und regionale Angebote
- niederschwellig
- anonym für Ratsuchende (Nickname, Passwort, PLZ)
- userzentrierter Workflow
- datensichere Kommunikation und Dokumentenaustausch
- Vernetzungsgedanke
- Hybride Beratung
- beliebig erweiterbar
- Accountlöschfunktion für Ratsuchende

30.09.2021



Open Source – Was ist das?

caritas

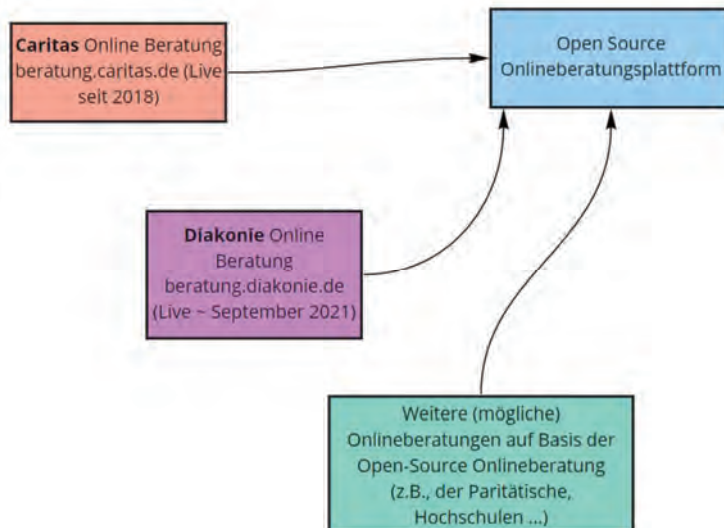
- OSS beschreibt ein Software-Entwicklungsmodell, bei dem ein Quellcode (Source Code) wegen seiner Offenheit leicht weiterentwickelt werden kann. Charakteristisch ist also, dass der Quellcode offen gelegt wird.

30.09.2021



Open Source und die Online-Beratungsplattform des Deutschen Caritasverband (2)

caritas



<https://github.com/CaritasDeutschland>

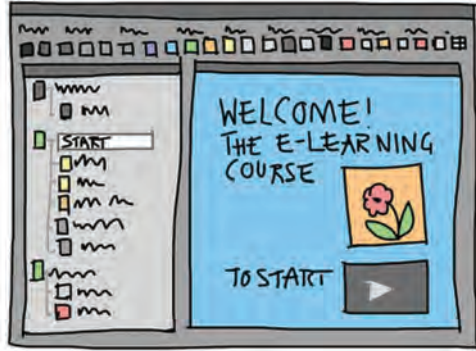
caritas

Github, "Open-Source-Plattform"

- Kollaborationsplattform für Softwareprojekte
- „Facebook“ für Softwareentwickler
- Verzeichnis für Open-Source-Projekte

Ausbildung

caritas



- Basisqualifikation: E-Learning und Mittwochssprechstunde
- Refresh, News & Talk
- Nuggest zur Einführung neuer Tools
- Schreib Dich fit
- Blended Counseling
- Videoberatung
- Datenschutz & Worst Case

30.09.2021



Interessante Links

caritas

<https://caritasdeutschland.github.io/documentation/>
<https://github.com/CaritasDeutschland>

Online-Beratung der Caritas
<https://www.caritas.de/onlineberatung>

Videos zum Beratungssystem
<https://www.youtube.com/playlist?list=PLBIhd3K44HmACoe3S-amTe6m60W-w2q>

Berater_innenbereich
<https://www.caritas.de/hilfeundberatung/onlineberatung/beraterbereich/arbeitsfelduebergreifendeinformation/>



Kontakt

caritas

Anja Kuhrt
Referentin Community Management
Referat Online-Beratungsplattform
Fachbereich Sozialpolitik und fachliche Innovationen

Deutscher Caritasverband e. V.
Reinhardtstr. 13, 10117 Berlin
Telefon: 030 284447-76
E-Mail: anja.kuhrt@caritas.de
Twitter: @A_Kuhrt





Mailberatung [U25]

für suizidgefährdete junge Menschen
von ehrenamtlichen jungen Menschen



Warum ist **[U25]** so wichtig?

- ☒ Jeden Tag sterben 1-2 junge Menschen (15-25 J.) durch einen Suizid nur in Deutschland
- ☒ Versuchsrate 10-20 Mal so hoch
- ☒ höchste Suizidversuchsrate in dieser Altersgruppe
- ☒ große Hemmschwelle, traditionelle Hilfsangebote aufzusuchen



viele verschiedene Hilfsangebote...



Standorte [U25]✉



Onlineberatung



- ☑ kostenlos
- ☑ nur per Mail
- ☑ anonym
- ☑ unbefristet
- ☑ technisch geschützt

Konzept [U25]✉



Peerprinzip [U25]✉



- ✉ Klient*innen: alle bis 25 Jahre alt
- ✉ ehrenamtliche Peerberater*innen: 16-25 Jahre
- ✉ Gleichaltrige beraten Gleichaltrige auf Augenhöhe

#DU
BIST MIR
WICHTIG

Ehrenamt bei [U25]®

• 6-monatige Ausbildung (3 Samstage & 7 Nachmittage = ca. 40 Std.)

• Themenfelder: Grundlagen Onlineberatung, Krisenintervention, Suizidalität, Reflexion eigener Krisenerfahrungen

• alle zwei Wochen Teamtreffen

• Fortbildungen



Beratungszahlen

[U25]®

• 290 aktive Peers

• 1.400 neue Ratsuchende

• 29.818 ausgetauschte Nachrichten

• Höhepunkt: 2. Lockdown (11/20 – 05/21)
→ 30 % mehr Nachrichtenaustausch



Beratungsablauf bei

[U25] 

-  Klient*in legt sich auf Beratungsportal Account an
-  erste persönliche Antwort spätestens nach 48 h
-  Übernahme des Kontakts durch Peerberater*in
-  regelmäßiger & fester Austausch von Mails (spätestens eine Woche nach Eingang der letzten Mail)

Kritische Fragen zu

[U25] 

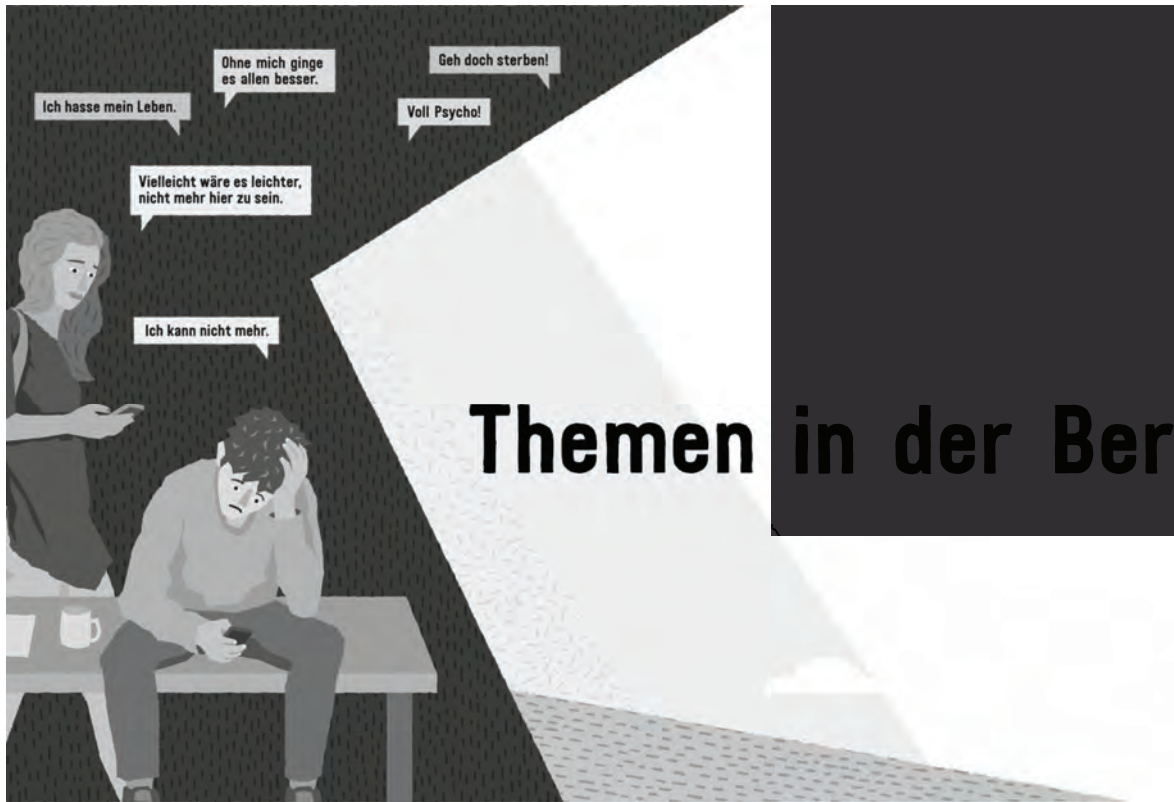
Wie können Jugendliche helfen bei so schweren Problemen?

Senkt die Beratung und der Austausch nicht die Hemmschwelle, sich das Leben zu nehmen?

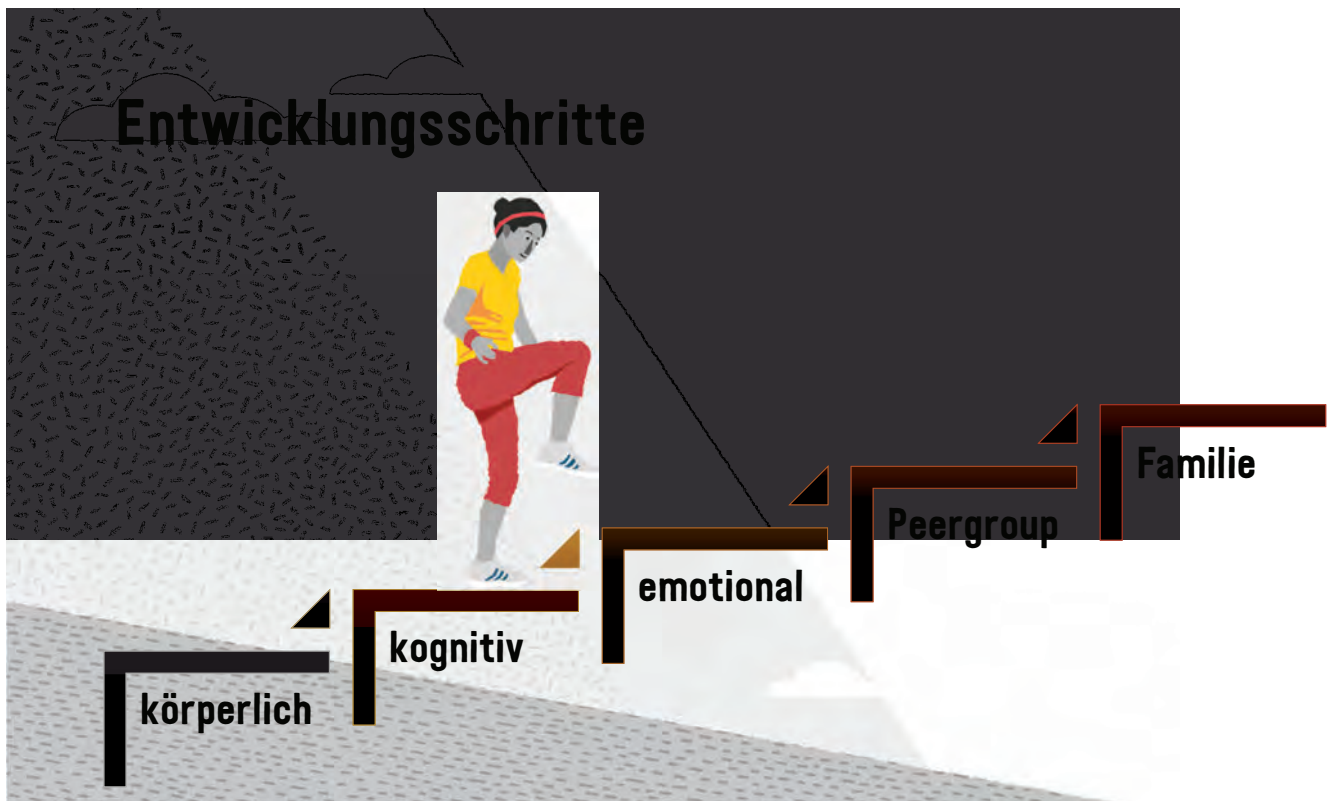
Ist so viel Verantwortung nicht gefährlich?

Bedarf es nicht eigentlich akuter Hilfe vor Ort?

Wie kann man sicher sein, dass die Mails kein Fake sind?



Themen in der Beratung



Beispielmail

Hallo,

ich weiß gar nicht so ganz wo ich anfangen soll. Ich bin jetzt gerade 18 und mache eine Ausbildung zur Erzieherin. Mir geht es im Moment sehr schlecht. Wenn ich alleine zu Hause bin, weine ich nur und bin so verzweifelt. Ich halte das alles nicht mehr aus.

Ich war schon mal mit 14 in Therapie, weil ich „zu wenig“ gegessen habe. Das wollte meine Mutter so... ich fand das total bescheuert und habe mich mit der Frau damals überhaupt nicht verstanden. Es ist dann irgendwann bisschen besser geworden und ich bin dann nicht mehr hingegangen.

Jetzt stehen bei mir bald die Zwischenprüfungen an und ich habe so Angst, dass ich durchfalle. Ich folge so ein paar Accounts auf instagram, die viel über Sport und gesunde Ernährung posten und ich schreibe auch mit anderen Mädchen, die auf ihre Ernährung achten wollen. Ich habe schon fast 10 kg abgenommen. Immer noch viel zu wenig!

Ich kann da sonst mit niemandem drüber reden. Mein Freund, mit dem ich zusammenlebe, versteht das alles gar nicht. Und mit meiner Mutter will ich da erst recht darüber nicht reden. Ich wollte das einfach alles einmal loswerden. Ich weiß auch nicht. Irgendwie so ein letzter Versuch, bevor ich diesem fetten, hässlichen Körper für immer entfliehen kann.

Viele Grüße, Lisa

Beispielantwort

Liebe Lisa,

mein Name ist Merve, ich bin 19 Jahre alt Peerberaterin hier bei [U25]. Wenn das für dich okay ist, würde ich ab jetzt für dich da sein und deine Mails beantworten. Alles, was du schreibst bleibt hier bei [U25] und du kannst dich darauf verlassen, dass ich dir immer innerhalb von sieben Tagen spätestens geantwortet habe.

Ich muss sagen, dass ich es ganz schön mutig von dir finde, dass du dich hier gemeldet hast. Das war bestimmt nicht einfach, dich dazu zu überwinden! Ich danke dir für dein Vertrauen.

Ich kann mir vorstellen, dass der Stress mit deinen kommenden Prüfungen dir sehr zusetzt. Ich habe auch immer total Kopfschmerzen in der Klausurenphase. Gibt es neben dem für dich großen Thema „Essen“ eigentlich noch andere Dinge, die dir gut tun und helfen, mit deinem Stress etwas umzugehen? Irgendetwas schönes, was du unternehmen kannst oder so? Obwohl es natürlich auch gerade mit Corona gar nicht so einfach ist, mal rauszukommen.

Du hattest geschrieben, dass deine Mail ein Versuch war, dich mitzuteilen, bevor du „deinem Körper entfliehen kannst“. Hast du schon ganz konkrete Suizidpläne oder wie erlebst du deine Suizidgedanken im Moment?

Ich freue mich auf eine Antwort von dir!
Viele Grüße, Merve

[U25] 

auf einen Blick

 akute Krisen können sofort, niedrigschwellig besprochen werden

 langfristige Beratung und Begleitung auf Augenhöhe

 Wegweiser ins Hilfesystem vor Ort

 gesamtgesellschaftliche Enttabuisierung von Suizid

 Förderung von Ehrenamt & Sozialcourage der Peers

Offene Fragen



Ist noch was?



**Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit!**



**weitere Infos auf
www.u25-deutschland.de**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



MonaLisa

- Measurement of nowadays advanced Listening Skills attitudes
- Messung der heutigen fortgeschrittenen Hörfähigkeits-Einstellungen



Begleiterscheinungen in der Kommunikation

- Eine Schwierigkeit zu haben ... ist zeitlich gebunden und leicht zu begrenzen ohne Folgen auf anderen Ebenen
- Ein Problem haben ... ist eine Schwierigkeit, die immer wieder auftaucht und mehrere Ebenen umfasst.
- Eine Krise zu haben ... ist ein Problem auf allen logischen Ebenen und zeitlicher Dauer

ZUGEHÖRIGKEIT
MISSION / VISION

IDENTITÄT

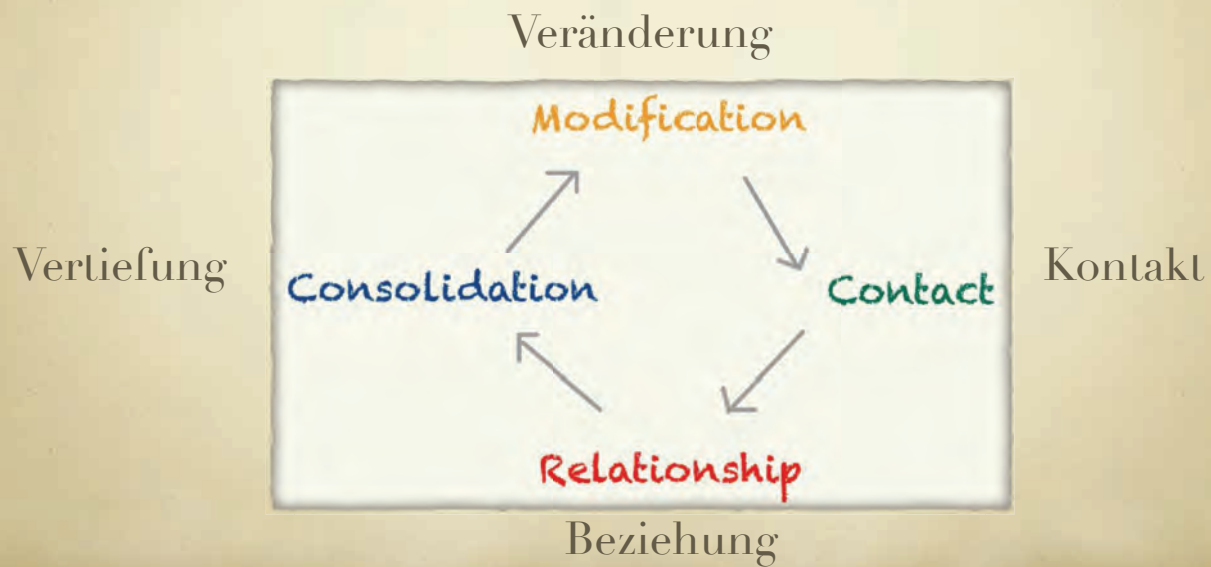
GLAUBEN/WERTE

FÄHIGKEITEN

VERHALTEN

UMGEBUNG

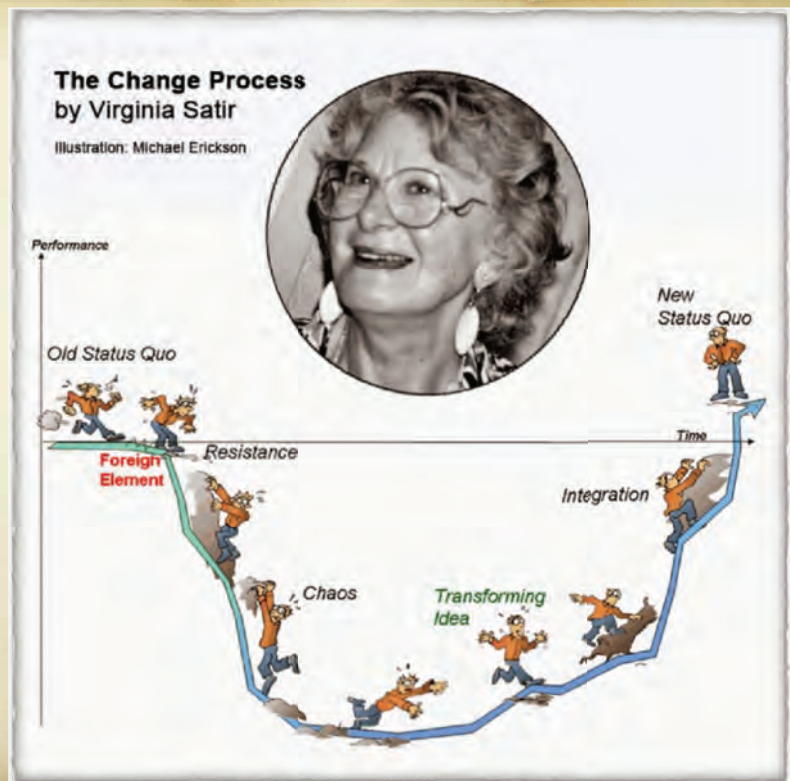
Der Zuhörprozess und seine Phasen



Parallele zu den typischen Krisenphasen



Krise und Veränderung



Qualität des Zuhörens *Felder und Bereiche der Zuhörkompetenz*

Definition: Nach dem Oxford English Dictionary ist Zuhören - Englisch = "listening" - die Fähigkeit, auf das zu achten, was andere Menschen sagen, und es effektiv zu interpretieren".

Danach wurden **qualitative Interviews** mit je drei Experten und drei Laien im Bereich von Zuhörkompetenz geführt, aufgezeichnet und anschließend transkribiert. Die Transkriptionen wurden verwendet, um übereinstimmende Themen zu identifizieren.

In einem ersten Schritt wurde anhand von **Diskussionsgruppen** unter den Projektpartnern (D,F,H,I, NL,SP) erarbeitet, was wir meinen, wenn wir von "Hörfähigkeiten" sprechen.

Die **Novizen** nannten am häufigsten: Akzeptanz, Geduld, Toleranz, Konzentration auf Gefühle, Perspektivenübernahme und emotionale Stabilität als Kernkompetenzen.

Die **Experten** nannten als Kernkompetenzen Offenheit und Neugier, emotionale Stabilität, Respekt, aktives Zuhören, Authentizität und die Fähigkeit, eine unmittelbare Beziehung zur anderen Person aufzubauen.

Anschließend wurden Aussagen über Zuhörfähigkeiten aus unterschiedlichen therapeutischen Schulen extrahiert.

(Klientenzentrierte Therapie nach Rogers, Motivational Interviewing; Akzeptanz- und Commitment-Therapie; Helping Skills von Clara Hill; kognitive Verhaltenstherapien, systemische und psychodynamische Therapien).

Darüber hinaus wurden Messungen und Messinstrumente, die für das Zuhören Relevanz aufwiesen, hinzugezogen.

(Anderson's Facilitative Interpersonal Skills Task; Busiol's Listening Scale; Current Therapeutic Skills Scale of Orlinsky and Rønnestad's Development of Psychotherapists Common Core Questionnaire).

Daraus ergaben sich insgesamt **236 Items zu Aspekten des Zuhörens.**

z.B.: Empathie, aktives Zuhören, Vermeiden von Argumenten, Förderung der Selbstwirksamkeit, Reflektieren und Reframing, Herstellen von Rapport, Erkunden affektiver und nicht-affektiver Inhalte, Setzen von Grenzen, Ermöglichen von Einsicht, Ermutigen zum Handeln, Akzeptanz usw.

In einem nächsten Schritt wurde dieser Item-Pool an einer großen Stichprobe von Teilnehmern aus ganz Europa evaluiert. Insgesamt haben 714 Teilnehmer die Online-Umfrage ausgefüllt.

Die Teilnehmer verteilten sich wie folgt auf die Partnerländer:
Deutschland: 135; Niederlande: 87;
Italien: 151; Spanien: 173; Ungarn: 82;
Frankreich: 79

Über eine explorative Faktorenanalyse wurden gemeinsame Themen zwischen den Items untersucht. Das Vorgehen hat ergeben, dass die Zuhörfähigkeiten in unseren Teilnehmerstichproben aus 8 Faktoren bestehen.

Da wir in der Lage sein wollen, unsere Ergebnisse auf andere Teilnehmerstichproben zu verallgemeinern, wurde ein komprimierter Fragebogen in einer separaten und neuen zweiten Stichprobe ausgewertet.

601 neue Teilnehmer*innen aus folgenden Partnerländern: Deutschland: 73; Niederlande: 68; Italien: 82; Spanien: 151; Ungarn: 62; Frankreich: 156.

Die endgültige valide Skala der Hörfähigkeiten umfasst 48 Items und die 8 Faktoren konnten in allen Partnerländern nachgewiesen werden:

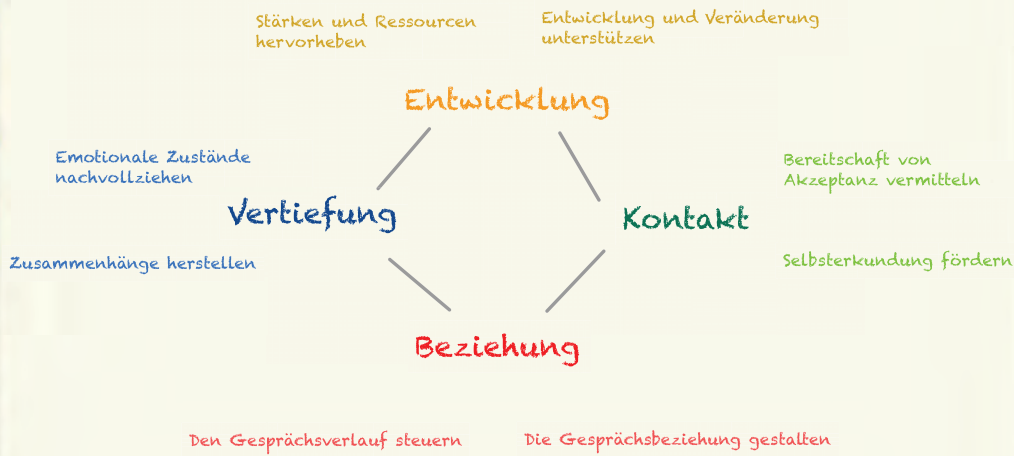
1. Akzeptanz
2. Ermutigung zur Verhaltensänderung
3. Erkundung
4. Umschreibung sinnvoller Inhalte
5. Förderung von Stärken und Ressourcen
6. emotionales Verständnis
7. Übernahme der Führung
8. Förderung der Handlungsfähigkeit und des Bündnisses.

Gesprächsfelder des Zuhörens... und was Trainees in der GF lernen sollten:

- 1. **Akzeptanz zeigen (F1)**: Gefühle, Gedanken und Verhaltensweisen wahrnehmen, ohne zu urteilen bedeutet, Akzeptanz haben vor dem Gesprächspartner seiner Situation.
- 2. **Exploration unterstützen (F3)** bedeutet ein tieferes Verständnis von sich und seinen Gedanken, Gefühlen und Verhaltensweisen zu ermöglichen.
- 3. **Beziehung stärken (F8)**: Förderung der Beziehungsgestaltung in Relation zu der situativen Begleitrolle und den Begleitumständen eines Kontakts.
- 4. **Führung im Gespräch (F7)**: Beachtung und Steuerung des Zuhörprozesses, um Verantwortung für die Gestaltung des Zuhörprozesses zu übernehmen

- 5. **Bedeutungszusammenhänge paraphrasieren (F4)**: Die wichtigsten Aussagen zusammenfassen und sinnvoll zu verknüpfen, um Problemkonstruktionen zu erkennen.
- 6. **Emotionales Verstehen (F6)**: Empfindungen und emotionale Zustände aufgreifen und benennen, um Belastungen wahrzunehmen und zu regulieren.
- 7. **Stärken und Ressourcen fördern (F5)**: Kompetenzen und Fähigkeiten benennen, um geistige Energie, Motivationskräfte, Handlungsaktivität und Selbstwert zu stärken.
- 8. **Verhaltensänderung anregen**: Motivieren, sich mit Verhaltenszielen zu beschäftigen bedeutet Verhaltensänderungen anzuregen für neue Erfahrungen .

Zuhörkompetenz im Dialog



Der Prozess des Zuhörens

www.listening-skills.eu

s.schumacher@ifotes.org

Danke
für's
Zuhören ;-)

Abschluss: Prälat Dr. Peter Neher, Präsident des Deutschen Caritasverbandes

Am Ende dieses ersten digitalen Kongresses des Bundesforums katholische Beratung geht der Dank zunächst an die Referentinnen und Referenten der drei Hauptbeiträge

- Frau Prof. Dr. Grimm,
- Herrn Daniel Seitz und
- Herrn Stefan Kühne.

Mit Ihnen haben wir die Gelegenheit erhalten, in mediale Welten der Ratsuchenden, die wir zum Teil so noch nicht kennen, einzutauchen. Wir konnten unseren Blick auf dabei berührte Werte schärfen um hier aufmerksam zu sein, wo Integrität und christliches Menschenbild, das unsere Beratungsdienste leitet, berührt oder gefährdet sind. Bei all dem bleiben deshalb die Ratsuchenden im Mittelpunkt unserer Beratung, egal wie diese aussieht.

Danke an Felix Goldinger für den spirituellen Impuls, der uns in sehr kreativer Weise die Möglichkeiten von Spiritualität im virtuellen Miteinander erfahrbar gemacht hat.

Weiter danke ich allen Leiterinnen und Leitern der Workshops aus den Bereichen Ehe- Familien- und Lebensberatung, aus der Telefonseelsorge und aus den Beratungsfeldern der Caritas (Onlineberatung und Suizidprävention): Sie haben uns Einblick gewährt in digitalisierte Formen der Beratung.

Zu danken ist dem Vorbereitungsteam aus Annelie Bracke (Telefonseelsorge), Dr. Christof Hutter (EFL), Felix Rathofer (DBK) und Elisabeth Götz (DCV) die für diesen Online-Kongress eine gute Form gefunden haben.

Herzlichen Dank an Claudia Beck für Ihre umsichtige und lebendige Begleitung durch diesen Tag. Und danke auch an Klaus Ritter für die technische Vorbereitung und Unterstützung in unserem kleinen Studio und an Elisabeth Götz für die Gesamtorganisation.

Ausblick:

Das Bundesforum Katholische Beratung besteht inzwischen über 20 Jahre. Es hat sich bei diesem 5. Kongress wieder als fruchtbar erwiesen, den Austausch unter den Beratungsfeldern im katholischen Spektrum zu pflegen, gemeinsame Herausforderungen zu erkennen und anzugehen und gefundene Lösungen miteinander anzuschauen.

So bin ich zuversichtlich, dass wir auch in voraussichtlich drei Jahren wieder ein gemeinsames Anliegen der katholischen Beratungswelt in den Mittelpunkt eines Kongresses stellen werden und unsere Beratungsarbeit gemeinsam zu Überprüfen und weiterzuentwickeln.

So danke ich Ihnen für Ihr Engagement in den verschiedenen Beratungsfeldern und wünsche Ihnen für Ihre Tätigkeit weiterhin Gottes Segen.

Das Bundesforum Katholische Beratung (BKB)
wurde von der Deutschen Bischofskonferenz
und dem Deutschen Caritasverband (DCV)
im Jahr 2001 gegründet.

Es hat zum Ziel, die kirchlichen Beratungsdienste
im Sinne des gemeinsamen diakonischen
und pastoralen Anliegens zu profilieren.



Herausgegeben vom

Bundesforum Katholische Beratung

c/o Sekretariat der Deutschen
Bischofskonferenz Kaiserstraße 161, 53115
Bonn
Telefon: 0228 103-324,
E-Mail: f.rathofer@dbk.de

c/o Deutscher Caritasverband e. V.
Karlstraße 40, 79104 Freiburg i. Br.
Telefon: 0761 200-1705,
E-Mail: elisabeth.goetz@caritas.de