



**Let's help online –**

**21. Bayerische Jahrestagung  
Schuldnerberatung am 24.11.2021  
in Augsburg**

1. Hintergrund und Eckdaten des ESF-Projektes „Let´s help online“
2. Begriffsklärung „Online-Beratung“
3. Persönliche Haltung zu Online-Beratung
4. Inhalte der Schulungsmodule
5. Erkenntnisse auf der individuellen, fachlichen, organisatorischen, verbandlichen und politischen Ebene
6. Projektprodukt
7. Austausch und Fragen

# caritas



EUROPÄISCHER  
EUROPÄISCHER



Landes-  
Caritas  
Bayern

Förderung

Projekt  
Kooperation  
Ziele

Freiwillige  
Landes



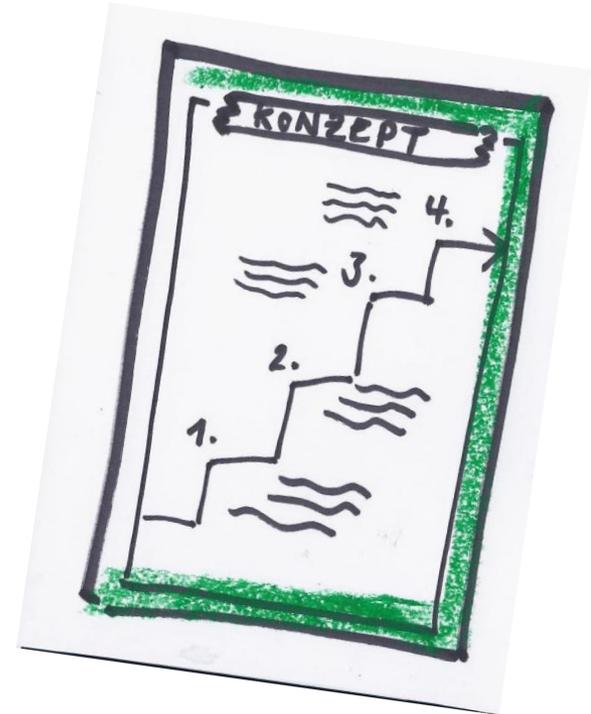
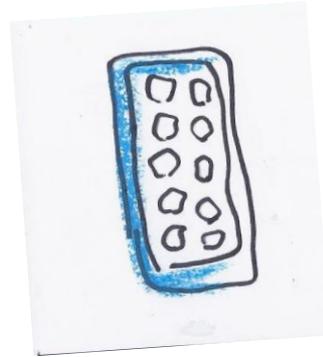
„Überblick  
Gesamtprojekt“



- Laufzeit: Juli 2020-Dezember 2021
- 51 Unterrichtseinheiten/TN innerhalb von 6 Monaten
- 6 Seminartage in 3 Blöcken
- Blended Learning-Konzept
- Hybrides Format (analog und digitale Form im Wechsel) geplant, aufgrund der Pandemie fast ausschließlich digitales Format (Zoom)
- 98 TN
- TN-Zertifikat des LCV und des DCV
- Nachweispflichten gegenüber Zuschussgeber
- Qualitätssicherung und Pre- und Post-Befragung der TN

# Begriffsklärung „Online-Beratung“

caritas



Blended Counseling

# Persönliche Haltung zu Online-Beratung

caritas

[www.menti.com](https://www.menti.com)  
Code: 8610 0724



# Inhalte der Schulungsmodulare

caritas

## 1. Tag: Einstieg in die Onlineberatung

- Information über die Voraussetzungen und Ziele der ESF-Förderung (mindestens 1 UE)
- Organisatorisches, Ziele, Zusammenarbeit
- Soziale Beratung und Digitalisierung
- Felder & Formen der Onlineberatung
- Rolle & Möglichkeiten der Online-Beratung im Verlauf eines Beratungsprozesses

## 2. Tag: Rahmenbedingungen & Phänomene

- Besonderheiten internetgestützter Kommunikation & virtueller Begegnung
- Chancen & Herausforderungen von Onlineberatung
- Effekte von digitaler Arbeit auf die Organisationsstruktur & Dienstregeln
- Erstkontakt & Vernetzung: Einsatz von Social Media & Apps
- Good practice: Projektbeispiele & Leitfäden

## 3. Tag: Kommunikation & Haltung

- Haltung & Mindset in der Onlineberatung
- Schreibtechniken & Beratungsmethoden
- Strukturierung & Standardisierung
- Textbausteine und Kommunikationshilfen für die eigene Praxis

## 4. Tag: Medien, Methoden, Moderation

- Organisation & Durchführung von Onlineberatung
- Medieneinsatz in der Onlineberatung
- Für den Online-Einsatz geeignete Moderations- & Gesprächsführungsmethoden
- Kennenlernen, Erarbeiten & Ausprobieren von Online Coachingtools für verschiedene Beratungsfelder

## 5. Tag: Klienten, Krisen & kompatible Nachsorge

- KlientInnentypen & Beratungsanlässe
- Krisenintervention
- Schnittstellenarbeit & Blended Counseling
- KlientInnennachsorge
- Nachhaltigkeit & Qualitätssicherung

## 6. Tag: Ethik, Recht & Reflexion

- Qualitätskriterien in der Onlineberatung
- Online-Beratung im Zusammenspiel von Mensch und Maschine
- Sparsamer Einsatz von Ressourcen vs. zwischenmenschliche Begegnung als notwendiges Element
- Datenschutz & Privatsphäre
- Reflexion & ethische Fragen

**Die Schulung beinhaltet außerdem das E-Learning-Tool für die Caritas-Online-Beratungsplattform.**

# Erkenntnisse auf verschiedenen Ebenen - individuell

caritas

- Affinität zu digitalen Kommunikationsformaten ist tendenziell eine Generationenfrage, aber nicht zwingend.
- Die persönliche Haltung ermöglicht oder begrenzt Handlungsoptionen.
- Kreativität, Learning by doing, Geduld und die Akzeptanz von Fehlern helfen.
- Wenn man nicht anders kann, kann die Lernkurve steil sein.
- Beteiligung und Nähe sind eine Frage der Haltung und der Kompetenzen sowie Zugänge.
- Die Sorge um Kontrollverlust bestimmt mitunter die Wahl des Kommunikationsformates.
- Erfahrene Berater/innen müssen ihre Komfort-Zone verlassen.

# Erkenntnisse auf verschiedenen Ebenen - fachlich

caritas

- Jeder Fachbereich muss für sich herausarbeiten, für was und gegenüber wem digitale Kommunikationsformate einen Mehrwert, eine Entlastung bzw. eine Optimierung mit sich bringen. → differenzierte Betrachtung von Kommunikationspartnern, -zielen und –anlässen
- Es gilt, Beratungsqualitäten und –elemente zu differenzieren und zu fragen, welche digitalen Äquivalente es dafür gibt.
- Fachbereiche, die sich schon länger zu Fragen der Online-Beratung vernetzen, haben weniger Berührungängste und mehr praktische Erfahrungen.
- Für die vielfältigsten fachlichen Tätigkeiten entwickeln sich nach und nach digitale Lösungen und Alternativen.

---

*Hemmschuh = Datenschutzvorschriften*

# Erkenntnisse auf verschiedenen Ebenen - organisatorisch

caritas

- Der Einsatz von digitalen Kommunikationsformaten im Rahmen eines Blended Counseling Konzeptes ist ein Thema der Organisationsentwicklung und bedarf des Einsatzes verschiedener Disziplinen und Akteure in der Einrichtung sowie der Bereitstellung notwendiger Ressourcen.
- Die Implementierung eines Blended Counseling Konzeptes hat Auswirkungen auf Prozesse, Abläufe und Regeln in der Einrichtung.
- Die Technikausstattung ist ein Schlüsselkriterium und verdeutlicht das „Henne-Ei-Dilemma“.

# Erkenntnisse auf verschiedenen Ebenen - **verbandlich**

caritas

- Digitale Kommunikationsformate weichen räumliche Grenzen und Zuständigkeiten auf. Verbände müssen sich intern und verbandsübergreifend besser absprechen und kooperieren.
- Führungskräfte müssen sich klar zum Blended Counseling Angebot positionieren, um den Mitarbeitenden für die Veränderung den Rücken zu stärken und um strukturelle Hindernisse aus dem Weg zu räumen.
- Digitale Kommunikationsformate müssen bei Strategieplanungen mitberücksichtigt werden.
- Klärung datenschutzrechtlicher Fragestellungen und Bereitstellung von Lösungen

# Erkenntnisse auf verschiedenen Ebenen - politisch

caritas

1. Bedeutung der digitalen Kommunikationsformate zur Aufrechterhaltung, Ausweitung und Diversifizierung von Beratungsangeboten anerkennen
2. die Leistung der Beratungsfachkräfte in der Pandemie anerkennen, das Beratungsangebot mit Hilfe von digitalen Kommunikationsformaten aufrecht erhalten zu haben
3. soziale Teilhabe trotz bzw. mit Hilfe von Digitalisierung ermöglichen und was es dazu braucht

# Erkenntnisse auf verschiedenen Ebenen - politisch

caritas

4. Refinanzierungsanspruch/-notwendigkeit von digital-basierter Beratungsleistung
5. Notwendigkeit der technischen Ausstattung (Finanzierungsbedarf) und Unterstützung beim Finden von datenschutzkonformen digitalen Lösungen für soziale Dienste
6. Kompatibilität und Berücksichtigung der sozialen Beratungsangebote freier Träger und ihrer Strukturen und Ressourcen bei der behördlichen Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes

- verschiedene einzelne Arbeitshilfen, die den Bedarf von Berater/innen bei der Nutzung von digitalen Kommunikationsformaten aufgreifen sowie Einrichtungen beim Transfer hin zu Blended Counseling-Angeboten unterstützen
- Dokument-basierte Tools, Praxistipps und Checklisten, Anleitungen für Teamübungen und einem interaktivem Padlet
- inhaltlich aufeinander aufgebaut bzw. miteinander verbunden
- geeignet für den Einsatz in der persönlichen Arbeitspraxis als auch für die Umsetzung in der Einrichtung bzw. im Team
- Durch die Differenzierung in einzelne Dokumente können Anwender/innen einzelne Arbeitshilfen auswählen und sie bequem für eigene Qualifizierungsmaßnahmen einsetzen.

# Anwendungsbeispiele

im Rahmen von einrichtungsbezogenen Qualifizierungs- oder Entwicklungsmaßnahmen

caritas

- Gemeinsames Ausprobieren bestimmter Tools, z. B. Padlet, digitales Familienbrett in kurzen Online-Sessions (s. „Sammlung Tools und Apps“ und „Klassische Beratungsqualitäten im digitalen Format“)
- Team-Übungen durchführen
- Praxiseinheit anhand der Praxistipps für die Video-Beratung
- Beteiligung am Padlet „Schreibwerkstatt für die Online-Beratung“
- Auswahl eines Ziels aus dem GANTT-Chart und Erarbeitung von nächsten Schritten

„ESF in Bayern – Wir investieren in Menschen“: Dieses Projekt wird aus dem Europäischen Sozialfonds gefördert



EUROPÄISCHE UNION  
EUROPÄISCHER SOZIALFONDS

ESF IN BAYERN  
WIR INVESTIEREN IN MENSCHEN



Bayerisches Staatsministerium für  
Familie, Arbeit und Soziales