

## Mediale Beratung als Thema in der Weiterbildung

Kurzinput beim Treffen der  
Fachgruppe Onlineberatung  
und Medien

12. Oktober 2017

Prof. Dr. Martina Hörmann  
Hochschule für Soziale Arbeit  
Fachhochschule Nordwestschweiz



### Aufbau

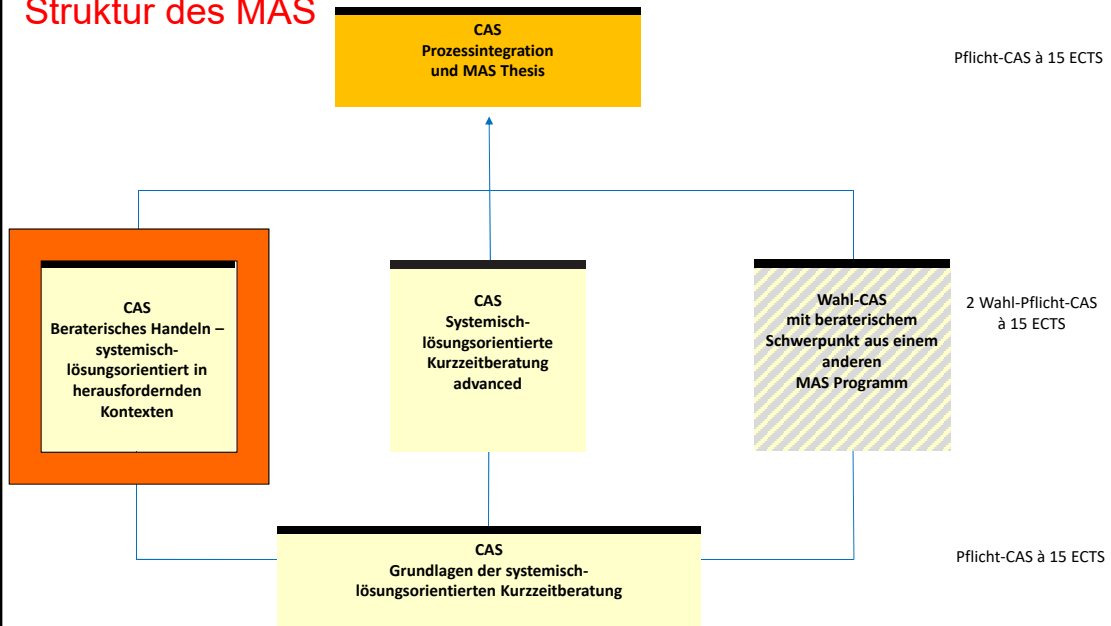
- Ausgangslage: Weiterbildungskontext und Forschung zu BC
- Mediale Beratung als Teil des Curriculums
- Rückmeldungen der Teilnehmenden
- Fazit

## Ausgangslage: Weiterbildungskontext

Master of advanced studies (MAS)  
Systemisch-lösungsorientierte Kurzzeitberatung und -therapie

- in Zusammenarbeit mit dem NIK Bremen
- seit 1997
- modular aufgebaut
- bestehend aus 4 CAS (Certificate of advanced studies)
- anerkannt durch die Schweizerische Vereinigung für systemische Therapie und Beratung - systemis

## Struktur des MAS



## Ausgangslage: Forschung und Entwicklung zu Blended Counseling an der HSA FHNW

- 2012 Machbarkeitsstudie Beratung  
qualitative Befragung externer und interner Stakeholder  
Fokus: verbesserter Rahmen für Beratungslernen der Studierenden
- 2014 Projekt mit den Sozialen Diensten Winterthur  
Entwicklung von Leitlinien für den Umgang mit Telefonie, E-Mail und SMS  
im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur
- 2015/2016 Vorstudie: Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit  
qualitative Befragung von Fachkräften in den Handlungsfeldern Schulsozialarbeit, Sucht- und Jugendberatung, Soziale Dienste  
Fokus: Nutzung und Potenzialeinschätzung von Blended Counseling
- 2017/2018 Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Medien-  
nutzung in der Beratung

## Curriculare Verortung in der Weiterbildung

Einbettung des Themas an zwei verschiedenen Stellen

1. CAS Grundlagen der systemisch-lösungsorientierten Kurzzeitberatung  
Kursmodul 4 Kritische Reflexion  
2. Frankfurter Erklärung zur Beratung:  
These 4: Beratung verfügt im Internet über neue Settings
2. CAS Beraterisches Handeln – systemisch-lösungsorientiert in herausfordernden Kontexten  
Kursmodul 6: Jenseits von Face-to-face in der systemisch-lösungsorientierten Beratung

Verortung als Pflichtmodul im CAS nicht als Wahlmodul  
Zusätzlich: Gastplätze (Ausschreibung als Fachseminar)

## Exkurs: Einschätzungen von Beratenden zu mediatisierter Beratung

### Häufige Vorannahmen:

- nur im Face-to-face-Kontakt kann wirklich Beratung stattfinden
- mediatisierte Beratung konkurrenziert die Vor-Ort-Angebote

### Mögliche unerwünschte Effekte

- Digital Gap  
Gefahr der Reproduktion von Ungleichheit
- Disinhibition Effect z.B. Mailbombardement  
fehlende Höflichkeitsregeln, Distanzlosigkeit, Enthemmung

### Datenschutz

### technische Ausstattung / Rahmenbedingungen

## Curriculum: Ziele

### Jenseits von Face-to-face in der systemisch-lösungsorientierten Beratung

#### 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: Inhalte

Tag 1	<u>Grundlagen und konkrete Gestaltungsmöglichkeiten telefonischer und schriftlicher Beratung</u> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Erscheinung und Wahrnehmung</li><li>▪ Merkmale und Besonderheiten telefonischer und schriftlicher Beratungskanäle</li><li>▪ Transfer der systemisch-lösungsorientierten Arbeitsweise in ein telefonisches und schriftliches Beratungssetting</li><li>▪ Anpassung der Architektur des Beratungsprozesses</li></ul>
Tag 2	<u>Herausforderungen für Beratende und Ratsuchende</u> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fortsetzung Architektur</li><li>▪ Aufgaben und Fertigkeiten der Beraterin, des Beraters hinsichtlich eines telefonischen und schriftlichen Beratungssettings</li><li>▪ Grenzen und schwierige Situationen für Beratende, Organisationen und Ratsuchende</li><li>▪ Technische Voraussetzungen und rechtliche Aspekte</li></ul>
Tag 3	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Zur Bedeutung neuer und alter Medien in der Beratung</li><li>▪ Selbstreflexion: Kommunikationskanäle in der Beratung - eigene Nutzung und Potenzialeinschätzung</li><li>▪ Ranking Kommunikationsmedien in Bezug auf ihre Eignung für Beratung</li><li>▪ Vom "Entweder oder" zum "Sowohl als auch" - Die Idee der Kombination von Kommunikationskanälen in der Beratung.</li><li>▪ Konkretisierung von Blended-Counseling-Szenarien anhand verschiedener Dimensionen</li></ul>

## Curriculum: Methoden

	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Teilnehmende erhalten vorab Arbeitsauftrag: melden sich vorab bei einer Onlineberatungsstelle an</li><li>▪ Übungen, Selbsterfahrung</li><li>▪ Theorieinput</li><li>▪ Bearbeiten von echten Fallbeispielen</li><li>▪ Reflexionen</li><li>▪ Erarbeiten von konkreten Arbeitsmaterialien</li><li>▪ Teilnehmende bringen eigene Beispiele (Gespräche, Mails) mit</li></ul>
--	--

## 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.
- (...)

## Fazit

- Werden das WB-Angebot zu mediatisierter Beratung weiter ausbauen
- Wichtig: Vielfalt von Weiterbildungsprodukten:  
sowohl Fachseminare zum Einstieg als auch umfassendere WB notwendig
- Ob eigener CAS => noch offen

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit.

Kontakt: [martina.hoermann@fhnw.ch](mailto:martina.hoermann@fhnw.ch)

[www.systemisch-lösungsorientiert-beraten.ch](http://www.systemisch-lösungsorientiert-beraten.ch)