FH CAMPUS WIEN
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Synchrone (virtuelle) Beratung

als professionelle Methode in der psychosozialen Versorgung

Melanie Zeller und Saskia Ehrhardt

auftrieb
JUGEND- & SUCHTBERATUNG
SCHULSOZIALARBEIT

FH CAMPUS WIEN
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

wendepunkt
VEREIN

Netzwerk
österreichischer Frauen- & Mädchenberatungsstellen

frauen*beratung notruf
bei sexueller gewalt

Schreiben wirkt...
ONLINEBERATUNG
www.frauenberatenfrauen.at

LOTTA
MÄDCHENARBEIT

Projektpartnerinnen Digiberth 2

Digiberth 1
Laufzeit: 11/2020 - 11/2021

Schwerpunkt: Welche handlungsleitenden Erfahrungen lassen sich für die Transformation von Face-to-Face-Settings in virtuelle Settings psychosozialer Beratung beschreiben?

Methode: Narrative Interviews, ausgewertet nach der dokumentarischen Methode (Bohnsack)

Sample: 15 psychosoziale Berater*innen unterschiedlicher Handlungsfelder mit Erfahrung sowohl im Face-to-Face-Setting als auch im virtuellen Setting

Ergebnisse

Digiberth 2
Laufzeit: 11/2021-07/2022

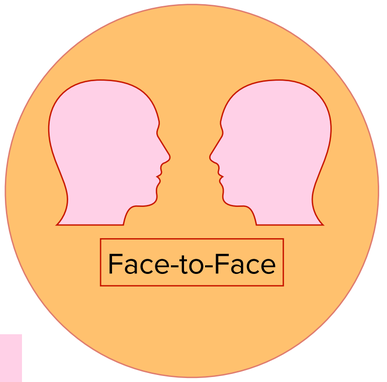
Schwerpunkt: Wie können Fachkräfte der Klinischen Sozialarbeit in der digitalen Transformation psychosozialer Handlungsfelder wirksam professionell tätig werden?

Methode: Qualitative Evaluation, ausgewertet mit der evaluativen qualitativen Inhaltsanalyse (Kuckartz)

Sample: 10 Einrichtungen des Netzwerk Österreichischer Frauen- und Mädchenberatungsstellen

Digiberth 1

Ausgangslage 11/2020:



BERATUNGSPROZESS

KLÄRUNG RELEVANTER SYSTEME UND NETZWERKE, KOORDINATION VON ANGEBOTEN, ORGANISATIONS-/ INFRASTRUKTURENTWICKLUNG

AUSÜBUNG PSYCHOSOZIALER BERATUNGSTECHNIKEN

FRAGEN STELLEN, INFORMIEREN, KONFRONTIEREN, HANDLUNGSANLEITUNGEN

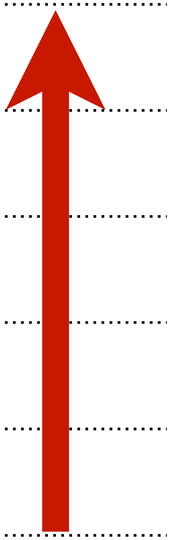
BEZIEHUNGSANGEBOTE WAHRNEHMEN, BEZIEHUNGSSENSIBEL KOMMUNIZIEREN

SETTING SCHAFFEN/ARRANGIEREN, AKTIVES ZUHÖREN, ZUWENDUNG VON AUFMERKSAMKEIT

BEDÜRFNIS-HIERARCHIE PROFESSIONELLEN HANDELNS: EINFACHES MODELL

PROFESSIONELLE BERATUNG:
IN ANLEHNUNG AN: MEHREBENENMODELL DER BERATUNGSKOMPETENZEN (PAULS&REICHERTS 2013:66)

5	Systemisch-Institutionelle Aktionen
4	Aufgabenorientierte Aktionen komplex
3	Aufgabenorientierte Aktionen einfach
2	Beziehungsorientierte Aktionen
1	Elementare interaktionale Aktionen



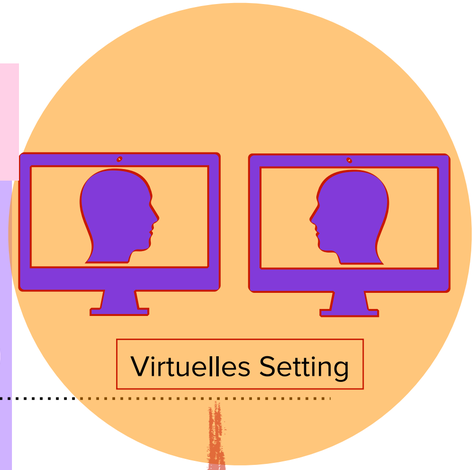
Digiberth 1

Ergebnis: Beratungsprozess

BEDÜRFNISHIERARCHIE PROFESSIONELLEN HANDELNS: INTEGRIERTE ERGEBNISKATEGORIEN

PROFESSIONELLE BERATUNG:
IN ANLEHNUNG AN: MEHREBENENMODELL DER BERATUNGSKOMPETENZEN (PAULS&REICHERTS 2013:66)

5	Systemisch-Institutionelle Aktionen
4	Aufgabenorientierte Aktionen komplex
3	Aufgabenorientierte Aktionen einfach
2	Beziehungsorientierte Aktionen
1	Elementare interaktionale Aktionen



ERFAHRUNG MIT BASISHERAUSFORDERUNGEN

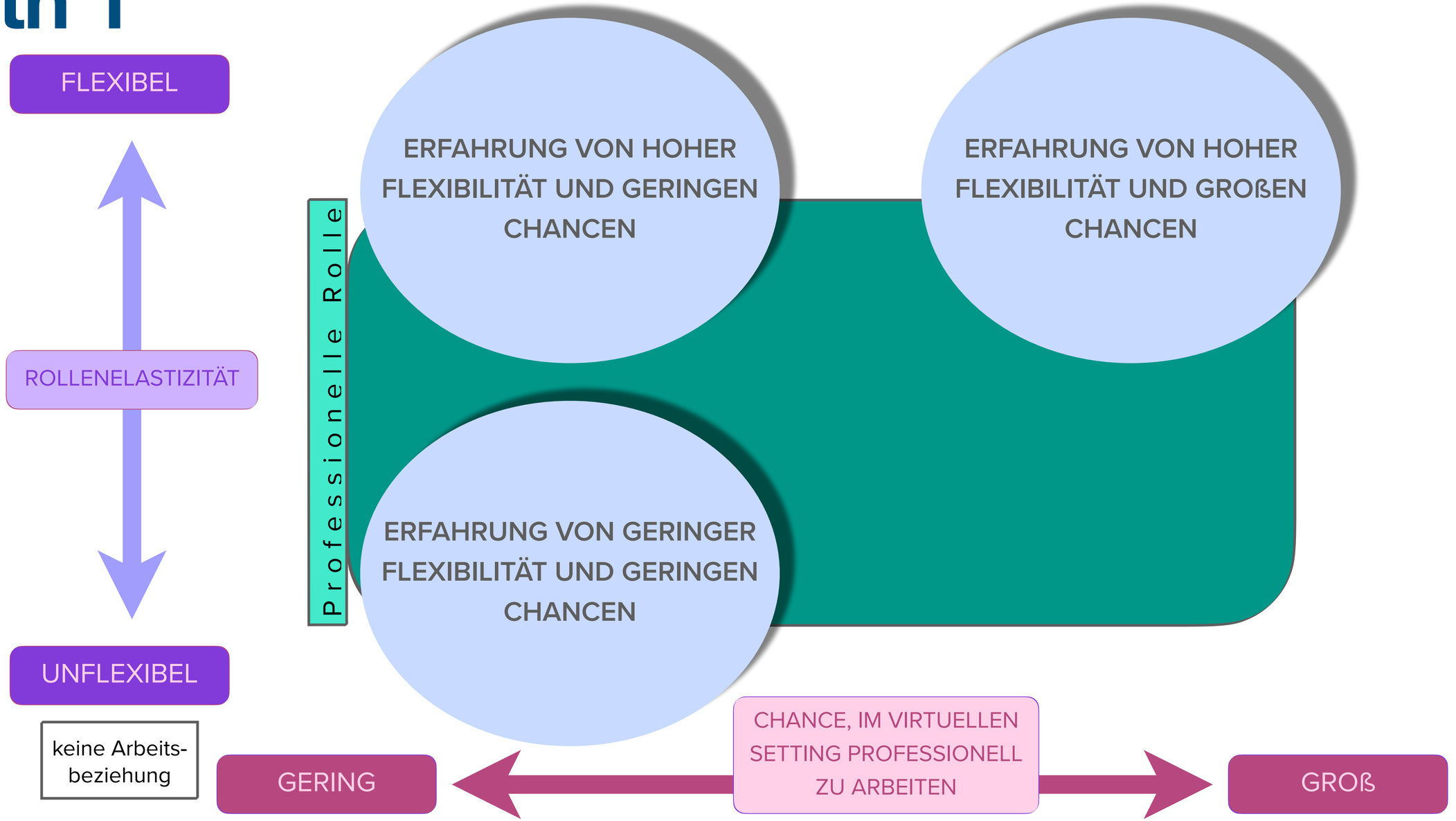
RECHTSSICHERHEIT BZGL. VERWENDETER MEDIEN

TECHNISCHE AUSSTATTUNG AM ARBEITSPLATZ

MÖGLICHKEIT ZUR SETTINGBILDUNG/ARBEITSAUFTRAG

Digiberth 1

Ergebnis: Professionelle Rolle



Digiberth 1

Hypothesen und Ableitungen (vgl. Ehrhardt/Zeller 2021)

- Strukturelle Arbeitsbedingungen beeinflussen das professionelle Rollenverständnis.
- Eine vorhandene Rollenelastizität ermöglicht eine flexible Ausgestaltung des professionellen Handelns.
- Psychosoziale Beratung im synchronen (virtuellen) Setting wird als chancenreich erfahren, wenn Fachkräfte sich handlungsfähig und professionell selbstwirksam erfahren.
- Psychosoziale Beratung im synchronen (virtuellen) Setting ist als eigenständige Beratungsmethode zu begreifen.

Digiberth 2

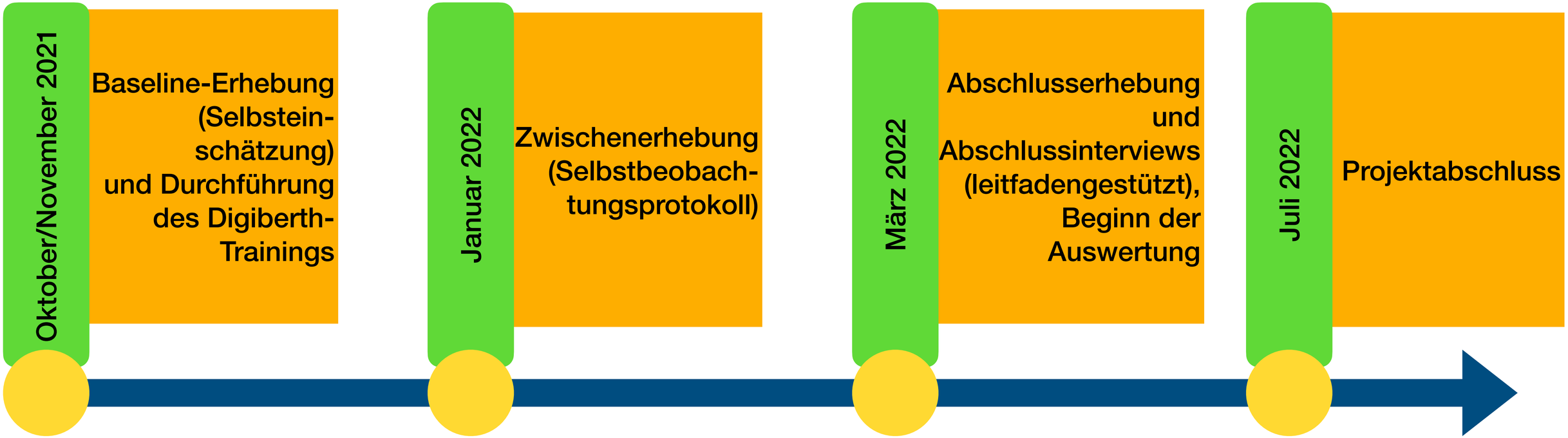
Digiberth 2

Ausgangslage

1. Konzeption eines Trainings zur Durchführung synchroner (virtueller) Beratung:
    - Fokus auf Stärkung der professionellen Handlungssicherheit, der Rollenelastizität und Anwendbarkeit eines umfassenden professionellen Handlungsrepertoires
2. Schulung von 10 Projektpartnerinnen und Anwendung der synchronen (virtuellen) Beratungsmethode in der Praxis
3. Evaluation des Trainings, der Beratungsmethode und deren Einsetzbarkeit:
    - Bewertungskategorien: Qualität der Beratung, Ausschöpfen des Handlungsrepertoires, professionelle Handlungssicherheit, organisationale Unterstützung, **Indikation für synchrones (virtuelles) Beraten**

Digiberth 2

Timeline



1. Auszug Digiberth-Training

Problembearbeitung

Anliegen/Frage/
Problem

Eröffnung

Kontaktaufnahme

Ort, Raum, Personen

Zeit

Umgang bei
technischen Störungen

Zusammenfassung

heutige Vereinbarung

Ausblick nächster
Termin

Kontakt lösen

Verabschiedung

Gesprächsverlauf

© Ehrhardt/Zeller 2020

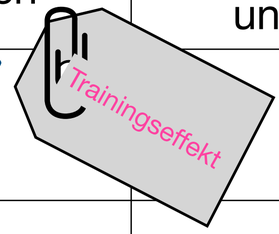
Digiberth 2

Auswertung mittels qualitativer evaluativer Inhaltsanalyse (Kuckartz 2018)

Bewertungskategorie: Indikation für synchrones (virtuelles) Beraten/Behandeln: IB		
Gegeben	Synchrones virtuelles Beraten/Behandeln ist die beste Methode für die aktuelle Fragestellung der K* die K* selbst.	gIB
Wenig gegeben/ ungünstig	Synchrones virtuelles Beraten/Behandeln ist eine mögliche Methode für die aktuelle Fragestellung der K* oder die K* selbst, wobei Probleme durch die Methode auftreten.	wIB
Nicht gegeben/ kontraindiziert	Synchrones virtuelles Beraten/Behandeln ist ungeeignet für die aktuelle Fragestellung der K* oder die K* selbst, weil die Gefahr besteht, dass sich die Problematik dadurch verschlimmert oder zumindest nicht bessert.	nIB
Nicht zu klassifizieren	Keine Äußerungen dazu oder nicht zu bestimmen.	kIB

Digiberth 2 Segmentmatrix erster Ergebnisse zur Indikation

Indikation für synchrone (virtuelle) Beratung			
Thematische Kategorie / **Evaluation**	gegeben	wenig gegeben/ ungünstig	nicht gegeben/ kontraindiziert
Mobilitätsverhalten der K* beachten: ländlicher Raum und Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel, Wegzeiten sparen	X		
Es gibt zu beachtende Sicherheitsaspekte in der Beratung: strafrechtlich, Selbstgefährdung (v.a. bei anonymen Beratungen), persönliches Sicherheitsgefühl		X	X
Hohe Komplexität der Problemstellung und geringe Reflexionsfähigkeit oder Sprachbarrieren bei K*		X	
Raum, von wo aus K* die Beratung in Anspruch nehmen und Problem der K* hängen zusammen		X	X
Fähigkeit zur aktiven Settingherstellung bei Fachkraft und K* vorhanden	X		
Erreichbarkeit bestimmter Gruppen, Kontaktanbahnung	X		



Vielen Dank!

- ***<u>Quellen:</u>***

Ehrhardt, Saskia/**Zeller**, Melanie (2021): Psychosoziale Beratung und Therapie in virtuellen Settings. In: Klinische Sozialarbeit. Zeitschrift für Psychosoziale Praxis und Forschung. 17.Jg. Heft 4. Oktober 2021. S.13-15.

Kuckartz, Udo (2018): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. Beltz Juventa.

Pauls, Helmut/**Reicherts**, Michael (2013): Allgemeine Basiskompetenzen für sozialtherapeutische Beratung - ein Konzept zur Systematisierung. In: Pauls, Helmut, Stockmann, Petra/Reicherts, Michael (Hg.)(2018): Beratungskompetenzen für die psychosoziale Fallarbeit. Ein sozialtherapeutisches Profil. Lambertus.