

Dokumentation Kickoff „Blend's nicht aus – blend's ein“

"Blend's nicht aus, blend's ein" - unter diesem Motto stand der Kickoff zum Projekt "Blended Counseling: Digitale Beratungsformate in den Schwangeren- und Schwangerschaftskonfliktberatungsstellen in Hessen" am 24.03.2023. Knapp 100 Teilnehmende wurden vom Liga-Vorstandsvorsitzenden Carsten Tag, Liga-Vorständin Regina Freisberg und Dr. Kristina Altmann vom Hessischen Ministerium für Soziales und Integration bei der virtuellen Veranstaltung begrüßt.

Frau Dr. Altmann brachte die Intention und Zielsetzung des Projekts und des Kickoffs in ihren Begrüßungsworten auf den Punkt:

"Wir freuen uns, dass Sie alle gemeinsam die Chancen des Blended Counseling für die Schwangeren- und Schwangerschaftskonfliktberatung in Hessen nutzen und Ihre Erfahrungen und Expertise gemeinsam weiterentwickeln wollen."

Blended Counseling braucht bewährte Skills

Der erste Fachvortrag der Veranstaltung, durchgeführt von Herrn Professor Dr. Lehmann vom Institut für E-Beratung der TH Nürnberg, machte deutlich, dass viele der im Blended Counseling eingesetzten Beratungsmöglichkeiten - vor allem die textbasierte Chat- und E-Mail-Beratung - in der Schwangeren- und Schwangerschaftskonfliktberatung auch vor Corona auf eine lange Tradition zurückblicken können.

Durch die Corona-Pandemie und die mit ihr verbundenen Kontaktbeschränkungen haben jedoch Beratungsformen wie Video-Chats oder auch Telefonberatung einen spürbaren Schub erhalten. Laut Herrn Professor Dr. Lehmann ist die Frage heute, wie diese Formen weiterhin fachlich sinnvoll in Blended-Counseling-Konzepten und in den verschiedenen Beratungs-Settings eingebunden und genutzt werden können.

Er machte deutlich, dass es dabei nicht nur um Technik, sondern vor allem auch die Fähigkeiten, Schulung und Unterstützung der Beratenden geht. Das mit dem Kickoff begonnene Projekt will die vielfältigen Aspekte des Blended Counseling aufgreifen und die teilnehmenden Einrichtungen und Verbände mit Workshops und praxisorientierten Angeboten unterstützen.

Geografische und thematische Bandbreite bieten großes Potenzial



Die im Kickoff erstellte interaktive Landkarte der Versammelten machte deutlich, wie vielfältig die teilnehmenden Einrichtungen und Verbände aufgestellt sind. Die Bandbreite reicht von Einrichtungen in Ballungszentren bis hin zu Trägern im ländlichen Raum.

Diese Vielfalt setzte sich auch im Bereich der vorhandenen Erfahrung mit Blended Counseling fort. Sowohl Verbände mit langjähriger Erfahrung und eigenen Online-Beratungssystemen als auch Einrichtungen, die erst seit kurzem mit Blended Counseling arbeiten, waren vertreten.

Entsprechend vielseitig waren die Themen in der gemeinsamen Gruppenphase, in der in Kleingruppen die folgenden Themen bearbeitet wurden:

- Auswirkungen von Blended Counseling auf die Organisationsstrukturen
- Psychosoziale Onlineberatung zu schambesetzten Themen
- Videoberatung im Kontext Familienplanung, Schwangeren- und Schwangerschaftskonfliktberatung
- Multiple Beratungszugänge für schwer erreichbare Zielgruppen im ländlichen Raum

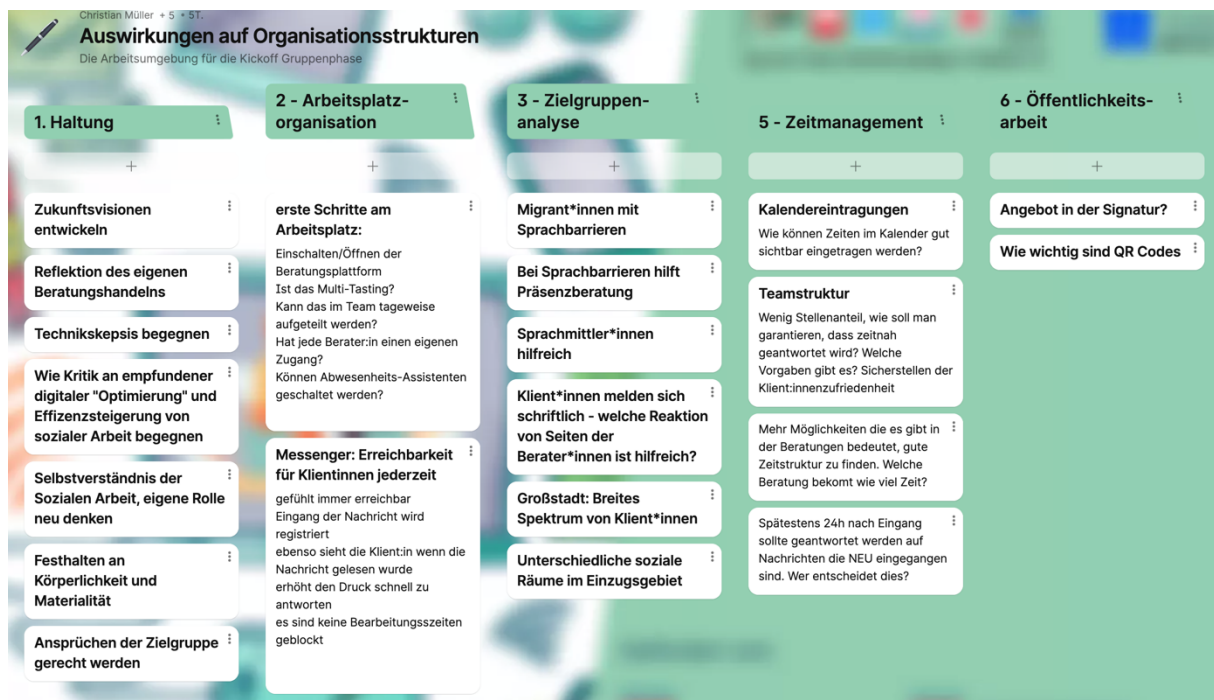
Nach einem kurzen fachlichen Input fanden in allen Gruppen lebhaftere Diskussionen und aktiver kollegialer Austausch statt. Die 50 Minuten der Gruppenarbeit vergingen wie im Flug. Dieser aktive Austausch macht das Potenzial des begonnenen Projektes

Dokumentation Kickoff „Blend's nicht aus – blend's ein“

deutlich: Durch die Erfahrungsvielfalt können alle teilnehmenden Einrichtungen und Verbände vom kollegialen Austausch und gegenseitiger Unterstützung profitieren. Im Projekt wird dieser Aspekt in moderierten Austauschformaten gezielt gefördert werden.

Die in einer moderierten Gesprächsrunde präsentierten Highlights der Gruppenphase - im Screenshot sind die Ergebnisse der Gruppe "Auswirkungen von Blended Counseling auf die Organisationsstrukturen" zu sehen - machten drei zentrale Aspekte deutlich:

1. Blended Counseling ist viel mehr als die Ergänzung von Präsenzberatung durch Online-Beratung. Es geht darum, die verschiedenen Beratungsformen bedarfsorientiert und flexibel zu verbinden und in fachlich sinnvollen Konzepten zu kombinieren.
2. Blended Counseling stellt neue Anforderungen an Beratende und Organisationen. Hier sind Schulungen, zeitliche und finanzielle Ressourcen wichtig.
3. Blended Counseling dient dazu, die Bedarfe der Rat- und Hilfesuchenden an die Beratung bestmöglich zu adressieren. Dabei dürfen die Menschen, die aus verschiedenen Gründen nur oder primär Präsenzberatung nutzen können und wollen, keinesfalls vergessen werden.



Christian Müller • 5 • 51.
Auswirkungen auf Organisationsstrukturen
 Die Arbeitsumgebung für die Kickoff Gruppenphase

1. Haltung	2 - Arbeitsplatzorganisation	3 - Zielgruppenanalyse	5 - Zeitmanagement	6 - Öffentlichkeitsarbeit
<ul style="list-style-type: none"> Zukunftsvisionen entwickeln Reflektion des eigenen Beratungshandelns Techniksepsis begegnen Wie Kritik an empfindener digitaler "Optimierung" und Effizienzsteigerung von sozialer Arbeit begegnen Selbstverständnis der Sozialen Arbeit, eigene Rolle neu denken Festhalten an Körperlichkeit und Materialität Ansprüchen der Zielgruppe gerecht werden 	<ul style="list-style-type: none"> erste Schritte am Arbeitsplatz: <ul style="list-style-type: none"> Einschalten/Öffnen der Beratungsplattform Ist das Multi-Tasting? Kann das im Team tageweise aufgeteilt werden? Hat jede Berater:in einen eigenen Zugang? Können Abwesenheits-Assistenten geschaltet werden? Messenger: Erreichbarkeit für Klientinnen jederzeit <ul style="list-style-type: none"> geföhlt immer erreichbar Eingang der Nachricht wird registriert ebenso sieht die Klient:in wenn die Nachricht gelesen wurde erhöht den Druck schnell zu antworten es sind keine Bearbeitungszeiten geblockt 	<ul style="list-style-type: none"> Migrant*innen mit Sprachbarrieren Bei Sprachbarrieren hilft Präsenzberatung Sprachmittler*innen hilfreich Klient*innen melden sich schriftlich - welche Reaktion von Seiten der Berater*innen ist hilfreich? Großstadt: Breites Spektrum von Klient*innen Unterschiedliche soziale Räume im Einzugsgebiet 	<ul style="list-style-type: none"> Kalendereintragungen <ul style="list-style-type: none"> Wie können Zeiten im Kalender gut sichtbar eingetragen werden? Teamstruktur <ul style="list-style-type: none"> Wenig Stellenanteil, wie soll man garantieren, dass zeitnah geantwortet wird? Welche Vorgaben gibt es? Sicherstellen der Klient:innenzufriedenheit Mehr Möglichkeiten die es gibt in der Beratungen bedeutet, gute Zeitstruktur zu finden. Welche Beratung bekommt wie viel Zeit? Spätestens 24h nach Eingang sollte geantwortet werden auf Nachrichten die NEU eingegangen sind. Wer entscheidet dies? 	<ul style="list-style-type: none"> Angebot in der Signatur? Wie wichtig sind QR Codes?

Dieser letzte Punkt wurde auch im abschließenden Fachvortrag von Frau Bradl und Frau Reuter vom Institut für E-Beratung der TH Nürnberg deutlich. Sie sind mit ihrem Institut für die wissenschaftliche Begleitung des Projektes verantwortlich. In ihrem Vortrag stellten sie die geplante Struktur und die Maßnahmen, unter anderem praxisorientierte Workshops, des Projektes bis Ende 2024 dar und luden alle Teilnehmenden zur Mitwirkung und Verbreitung des Projektes in ihren Einrichtungen und Verbänden ein.

Dokumentation Kickoff „Blend's nicht aus – blend's ein“

Das Schlusswort lag bei Frau Arndt, die als Projektkoordinatorin gemeinsam mit Frau Köstler als Verwaltungsfachkraft und Organisationsverantwortlichen Frau Goertz, der Geschäftsführerin der Liga Geschäftsstelle, das Projekt leitet. Ihre abschließenden Worte machen das Potenzial des Projektes deutlich:

"Mit Ihrer Mitwirkung können wir gemeinsam Blended Counseling in der hessischen Beratungslandschaft fachlich voranbringen. Damit bieten wir sowohl Rat- und Hilfesuchenden als auch Beratenden neue Chancen."

Die wichtigsten Aspekte des Kickoffs sind in der folgenden Sketchnote visualisiert:

