

## **Chancen der Digitalisierung für die Qualitätsentwicklung von Beratungsstellen und aktuelle Forschungsergebnisse**

Online-Fachtagung „Erziehungsberatung – Digitale  
Entwicklungen“ am 26.01.2021

*Jens Arnold*

*Institut für Kinder- und Jugendhilfe (IKJ)*

# Rolle der Digitalisierung bei Beratungsprozessen - Chancen

*„Das direkte Erreichen der Zielgruppe im Altersbereich von 12-18 Jahren, insbesondere über die Einbindung der digitalen Medien in Bezug auf Vernetzung und Erreichbarkeit ist eine zentrale Herausforderung der Familienberatung. Ebenso die Expertise im Kontext der digitalen Medien und deren Auswirkungen und Folgen bei Missbrauch, Sucht und Cybermobbing.“*

- **Nutzung als Medium der Beratung**
  - z. B. Online-Beratung, Videoberatung
- **unterstützendes Medium zur Öffentlichkeitsarbeit**
  - Bekanntheitsgrad erhöhen
    - z. B. durch Internetauftritt und Websuche
  - neue Zugänge zu Adressat:innen schaffen
    - z. B. bei berufstätigen Eltern
  - weitere Absenkung der Zugangsschwellen jenseits der „Komm-Strukturen“
    - etwa bei Online-Beratung
- **unterstützendes Medium zur Prävention**
  - z. B. um auf spezifische Themen aufmerksam zu machen

*„Es wird immer notwendiger werden, die Beratungsarbeit in der Öffentlichkeit über digitale Medien darzustellen, sodass mehr und mehr Hemmungen abgebaut werden.“*

# Rolle der Digitalisierung bei Beratungsprozessen - Herausforderungen

- **primär junge Menschen finden Zugang** zur Digitalisierung

*„Es braucht Leute und überzeugte Mitarbeiterinnen, die das umsetzen wollen, sich reinarbeiten wollen und überzeugt sind, dass das eine Zukunft ist, sonst wird das nicht klappen.“*

- stellt **Anforderungen an die Struktur- und Prozessqualität** von Beratungsstellen
  - **Weiterbildung und Qualifizierung**
    - Beratungsthemen, z. B. Cybermobbing, „Sexting“ etc.
    - Beratungsformate, z. B. zum „Blended Counseling“
  - **Schutz der Mitarbeitenden**
    - z. B. Problem der ständigen Erreichbarkeit
  - **digitale Ausstattung**
- Klärung von **Datenschutzfragen**
- **Laienhafte Beratungsplattformen** im Internet

# Wahrgenommener Stand der Digitalisierung (vor der Corona-Pandemie)

- **Technische Ausstattung, Offenheit und Wissensstand** der Fachkräfte wurden überwiegend als ausreichend eingeschätzt.
  - Ergebnis ist auch vor dem Hintergrund der digitalen Anforderungen vor der Corona-Pandemie zu interpretieren, die sich im Wesentlichen auf einen (überschaubaren) Anteil an Online-Beratung beschränkt haben
- Schwierigkeiten wurden vor allem darin gesehen, genügend **zeitliche Ressourcen** aufzubringen.
- Der **Ausbaustand war noch eher unterdurchschnittlich**: Digitale Instrumente wurden nur von etwa einem Drittel der befragten Beratungsstellen regelmäßig eingesetzt.

## Wahrgenommene Chancen und Risiken der Digitalisierung (vor der Corona-Pandemie)

- Ein Großteil der Beratungsstellen sieht durch die Nutzung digitaler Medien die Chance, die **Reichweite der Angebote zu erhöhen** und **niedrigschwellig Zielgruppen zu erreichen**.
- Als Risiko wird hingegen die Verfügbarkeit von ungesicherten Informationen und **Laien-Beratungen** gesehen. Auch der **Austausch von Klienten untereinander im Internet** wird ambivalent betrachtet

# Auswirkungen der Corona-Pandemie

„Ja, alles, was wir vorher analog beraten haben, musste in den digitalen Bereich gehen. Alle Anfragen sind rein digital entschieden worden. Wir treffen uns nur im Kinderschutzfall analog. Und da hat Corona dafür gesorgt, weil allen Ratsuchenden war klar, sie können nicht mehr kommen und da gab es einen Schub. Von den Fallzahlen her hätten wir ohne Corona mehr Anmeldungen gehabt. Da gab es einen Einbruch, aber der inhaltliche Schub zur Digitalisierung hin.“



„Aber jetzt ist es so, dass es einfach einen irren, coolen Digitalisierungsschub dadurch gegeben hat, dass es einfach auch vollkommen normal ist, über Messenger-Dienste, Videoberatung Beratung zu machen. Und es geht richtig gut, glaubt man gar nicht. Wenn man einmal die Schwelle überschritten hat, geht das richtig gut.“

# Beispiele für digitale Beratungsangebote

- Digitale Beratungsangebote der Beratungsstelle Südviertel e.V. in Münster

<https://www.beratungsstelle-suedviertel.de>

Herzlich Willkommen!

Alle Dienste und Einrichtungen des Vereins sind tätig und erreichbar zu den üblichen Öffnungszeiten.

Melden Sie sich bei Bedarf gerne!

Sie erreichen die Fachkräfte auf unterschiedlichen Wegen, per Telefon oder Online-Beratung oder Video-Beratung.



Telefon:  
0251 - 77 4 66



Mail-Beratung  
Mehr dazu [hier](#).



Video-Beratung  
Mehr dazu [hier](#).

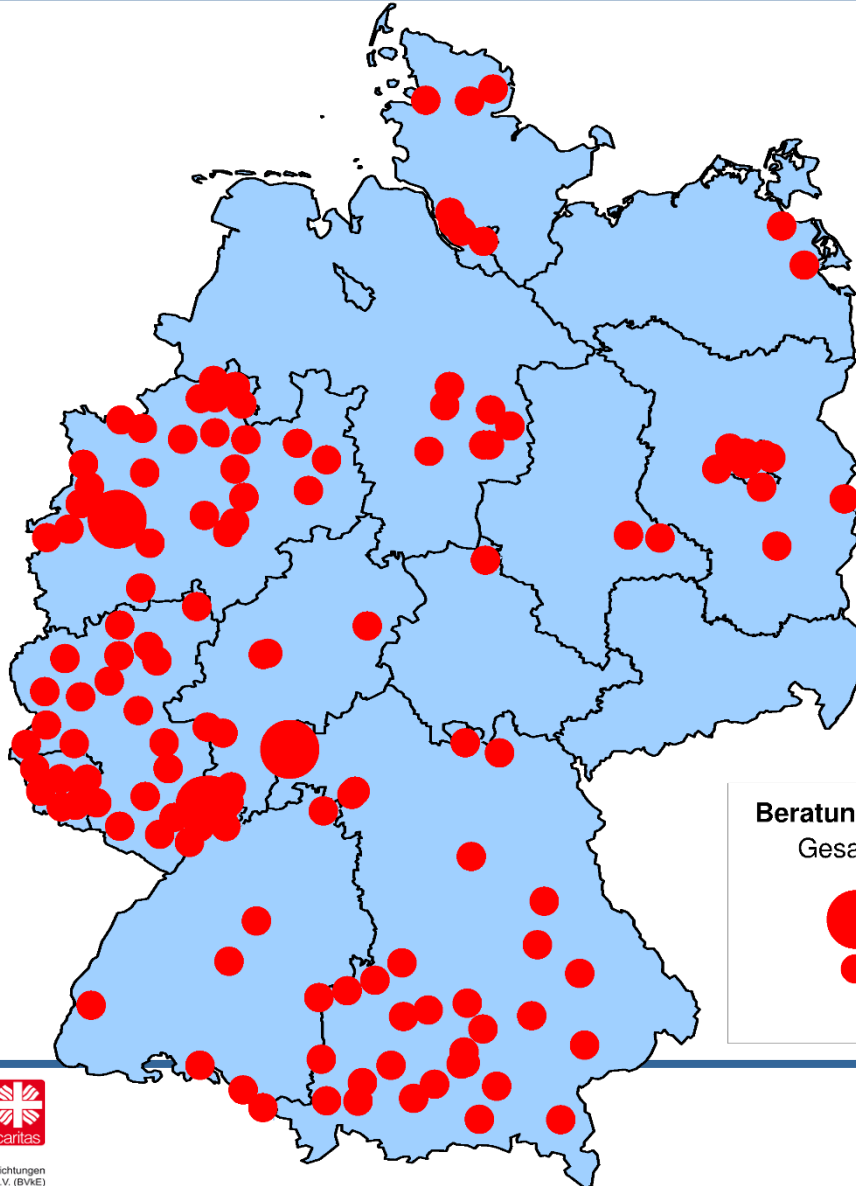




**Anwendungsbeispiele  
Wir.EB**



# Wir.EB: Umfangreiche Datengrundlage



- ▶ Pilotstudie (2014-2016): insg. 6.201 Beratungsprozesse
- ▶ **Aktuell ca. 15.000 Beratungsprozesse**

davon...

- 67% nach § 28 SGB VIII
- 11% § 28 i.V.m. weit. RG
- 10% Paarberatungen nach § 17 SGB VIII
- 5% Umgangsrechtliche Beratungen § 18 SGB VIII

**Beratungsstellen**

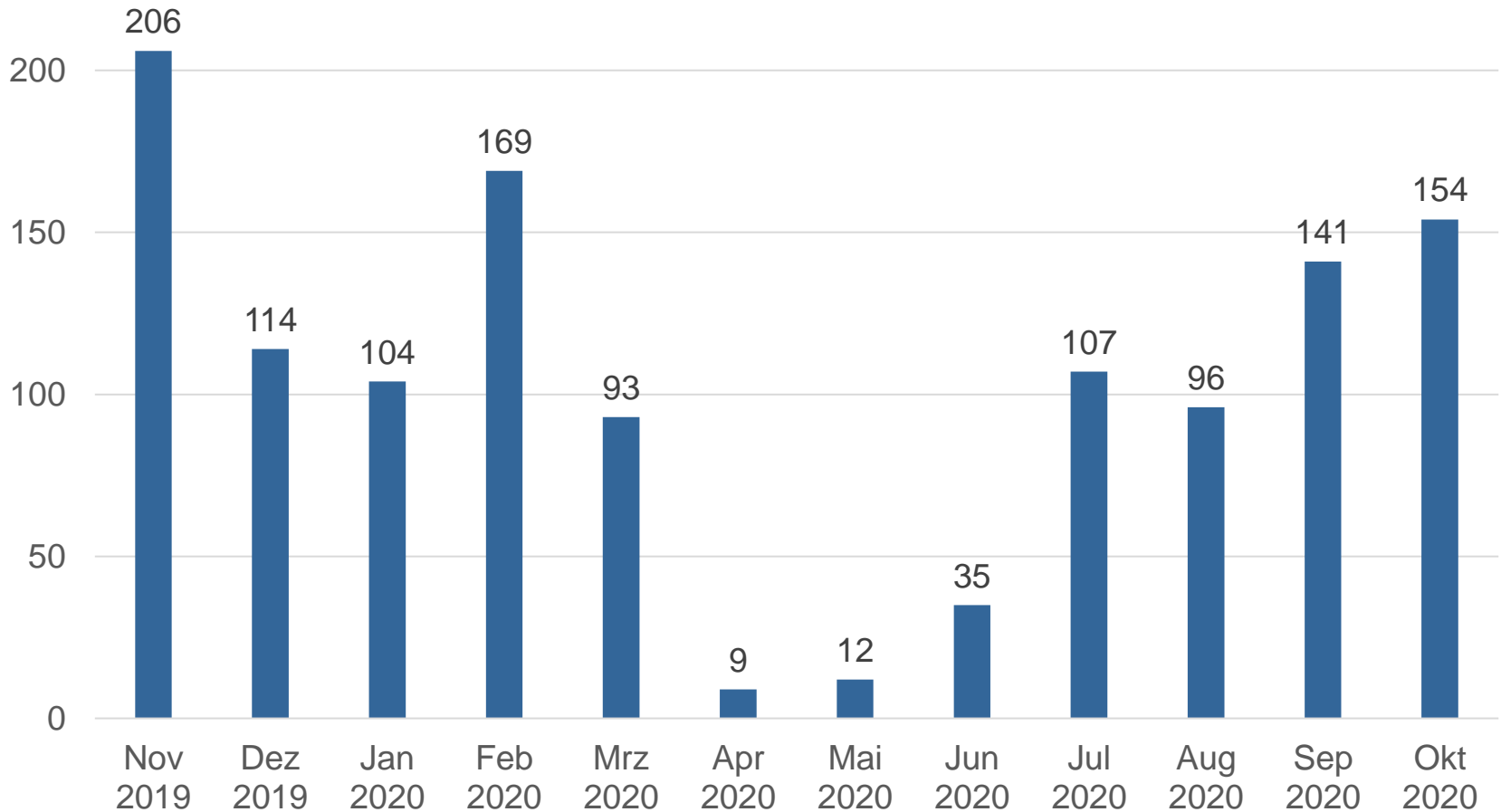
Gesamt: 143



- ▶ **aktuelle Beteiligung: ca. 50 Beratungsstellen**

# Fallzahlenentwicklung im Kontext der Corona-Pandemie

Anzahl neu erfasste Beratungsfälle in Wir.EB



# Zentrale Beweggründe/ Nutzendimensionen für eine Wirkungsevaluation

1. nach Außen: **Transparenz** der eigenen Fachlichkeit,  
Zentrale Fragestellung: Wirksamkeit
2. nach Innen: **Optimierung/Qualitätsentwicklung**  
Zentrale Fragestellung: Wirkfaktoren
3. **Entscheidungsfindung**  
(z. B. bzgl. Fortführung/Anpassung bestimmter Angebote)

## Ansatzpunkte zur Optimierung von Beratungsprozessen

- **Wirkfaktoren** betrachten
- Lernen und Reflexion durch **(Wirkungs-)vergleiche**

*Rahmen/Voraussetzung: Hinreichende Gütekriterien/-standards*

- *Objektivität, Reliabilität, Validität*
- *Praktikabilität, Ökonomie, Fairness*

# Online-Auswertung von Wir.EB ermöglicht Lernen durch Vergleiche

- **Vergleich Beratungsstelle vs. Bundesdaten**
- nutzbar z. B. für die jährlichen **Beratungsstellenberichte**
- **tagesaktueller Stand** der eingegebenen Daten
- **jederzeit abrufbar** (aktuell durch Projektkoordinator:innen)
- **Druckfunktion**
- **Filteroptionen** mit Kombinationsmöglichkeiten zur besseren Vergleichbarkeit

IKJ **Wir.EB** Fallübersicht Hilfe Beratungsstellencode:

Neuer Fall **Online-Auswertung**

Fallübersicht Wir.EB

Filter

Fallcodenummer	Bearbeitungsstand	zuletzt bearbeitet
87	Beratungsende Berater, Eltern	18.12.2019 13:37:23
86	Beratungsende Berater	24.10.2019 11:42:03

Wir.EB-Onlineauswertung

Filteroptionen

Beratungsbeginn: 2018 2019 2020

Beratungsdauer (Monate): < 1 1 3 6 12 24 > 24

Rechtsgrundlage:

- alle
- alle
- § 28 SGB VIII - Erziehungsberatung
- § 18 SGB VIII - Beratung bei Ausübung Personensorge und Umgangsrecht**
- § 17 SGB VIII - Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung
- § 41 SGB VIII - Hilfe für junge Volljährige

Report Manager. Powered by myDBR © myDBR.com 2007 - 2020 All Rights Reserved.

# Implementierung in die Softwareprogramme von Beratungsstellen

- Beispiel:

The screenshot displays the 'Wir.EB' software interface. The top navigation bar includes 'Stelle SGB VIII EFL N.E. Online Aktivitäten Auswertungen ?'. Below this is a search bar for 'Fallnummer suchen:' and a dropdown for 'Statistikjahr: 2019'. The main content area is divided into two panes. The left pane shows a case overview for 'SGB VIII - Fall Nr. [ 5 ] - Kennnummer [0000000000000341505]'. It lists various fields that have not been filled out, such as 'Einleitung der Hilfe aufgrund vorangegangener Gefährdungseinschätzung', 'Ort der Durchführung', and 'Hauptgrund für Hilfestellung'. The right pane shows a list of assessment points for 'BeraterInnenbögen, Fallcodenummer: 87'. The list is organized into two columns: 'Beginnerhebung 29.05.2019' and 'Abschlusshebung 04.11.2019'. Each column contains several buttons for different assessment categories, such as 'Capabilities Junger Mensch, Familie, Eltern' and 'Capabilities Eltern 2'. A blue button at the bottom right of the right pane reads 'Neuer Erhebungszeitpunkt Eltern'.

# **Relevante Wir.EB-Ergebnisse**

Spezifische Befunde im Kontext von  
Trennungs- und Scheidungsproblematiken

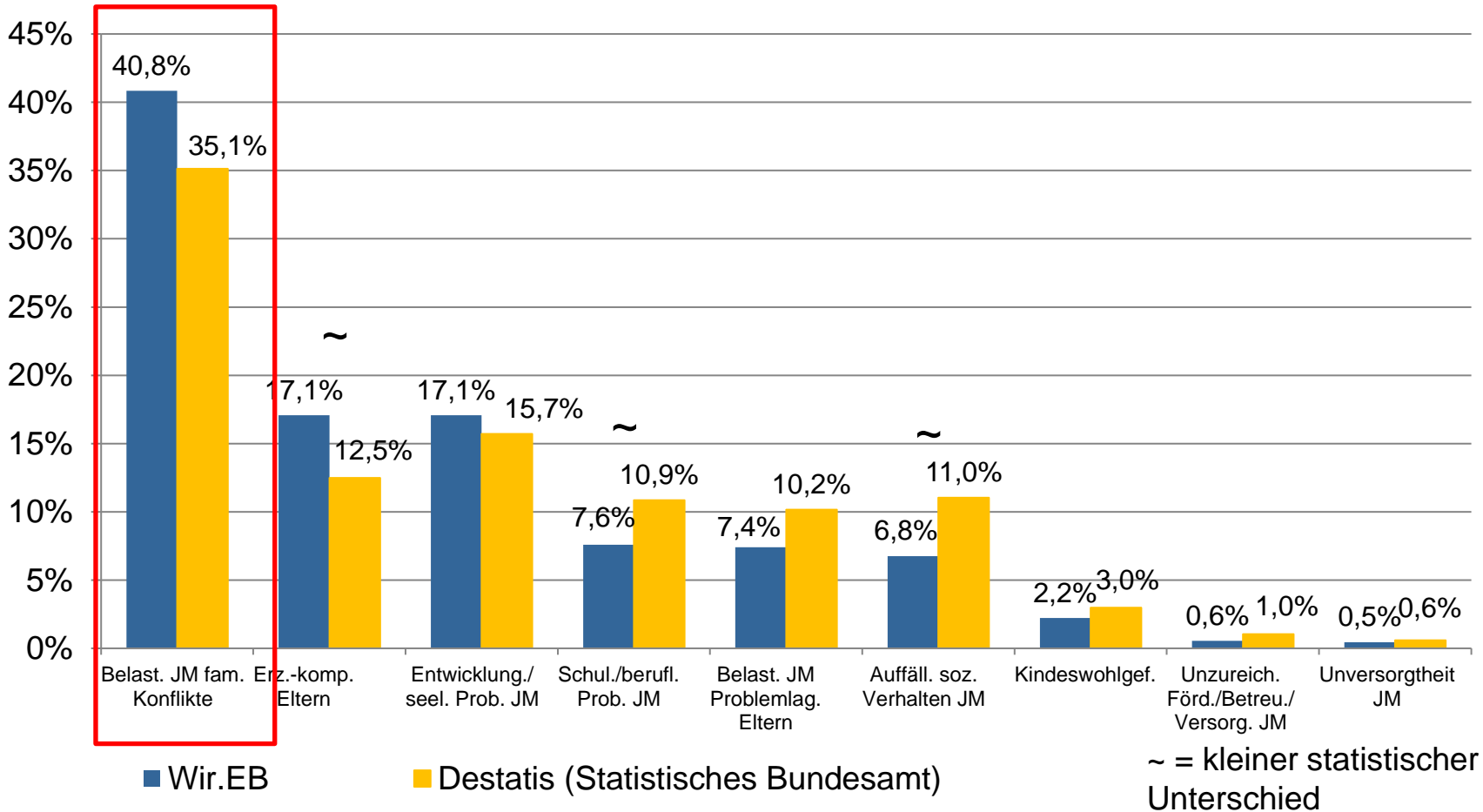
# Zielgruppenspezifische Analysen im Rahmen von Wir.EB

## Gründe für die Hilfestellung in der Statistik der Kinder- und Jugendhilfe

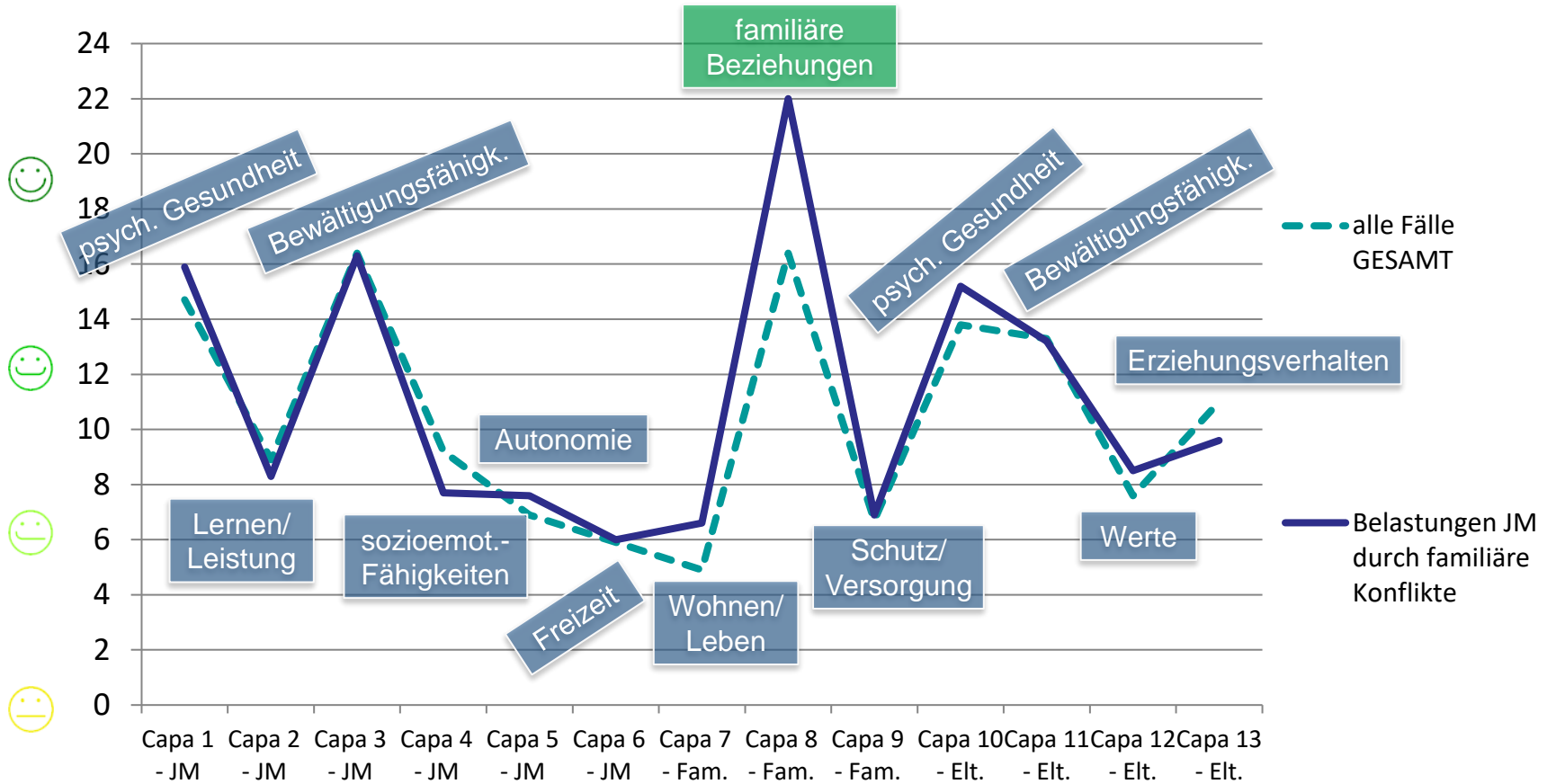
- **Unversorgtheit des jungen Menschen** ( z. B. Ausfall der Bezugspersonen wegen Krankheit, stationärer Unterbringung, Inhaftierung, Tod; unbegleitet eingereiste Minderjährige )
- **Unzureichende Förderung / Betreuung / Versorgung des jungen Menschen in der Familie** ( z. B. soziale, gesundheitliche, wirtschaftliche Probleme )
- **Gefährdung des Kindeswohls** ( z. B. Vernachlässigung, körperliche, psychische, sexuelle Gewalt )
- **Eingeschränkte Erziehungskompetenz der Eltern / Personensorgeberechtigten** ( z. B. Erziehungsunsicherheit, pädagogische Überforderung, unangemessene Verwöhnung )
- **Belastungen des jungen Menschen durch Problemlagen der Eltern** ( z. B. psychische Erkrankung, Suchtverhalten, geistige oder seelische Behinderung )
- **Belastungen des jungen Menschen durch familiäre Konflikte** ( z. B. Partnerkonflikte, Trennung und Scheidung, Umgangs- / Sorgerechtsstreitigkeiten, Eltern- / Stiefeltern-Kind-Konflikte, kulturell bedingte Konfliktlagen )
- **Auffälligkeiten im sozialen Verhalten ( dissoziales Verhalten ) des jungen Menschen** ( z. B. Gehemmtheit, Isolation, Geschwisterrivalität, Weglaufen, Aggressivität, Drogen- / Alkoholkonsum, Delinquenz / Straftat )
- **Entwicklungsauffälligkeiten / seelische Probleme des jungen Menschen** ( z. B. Entwicklungsrückstand, Ängste, Zwänge, selbst verletzendes Verhalten, suizidale Tendenzen )
- **Schulische / berufliche Probleme des jungen Menschen** ( z. B. Schwierigkeiten mit Leistungsanforderungen, Konzentrationsprobleme ( ADS, Hyperaktivität ), schulvermeidendes Verhalten ( Schwänzen ), Hochbegabung )



# Hauptgründe für die Beratung (Vergleich mit amtlicher Statistik)

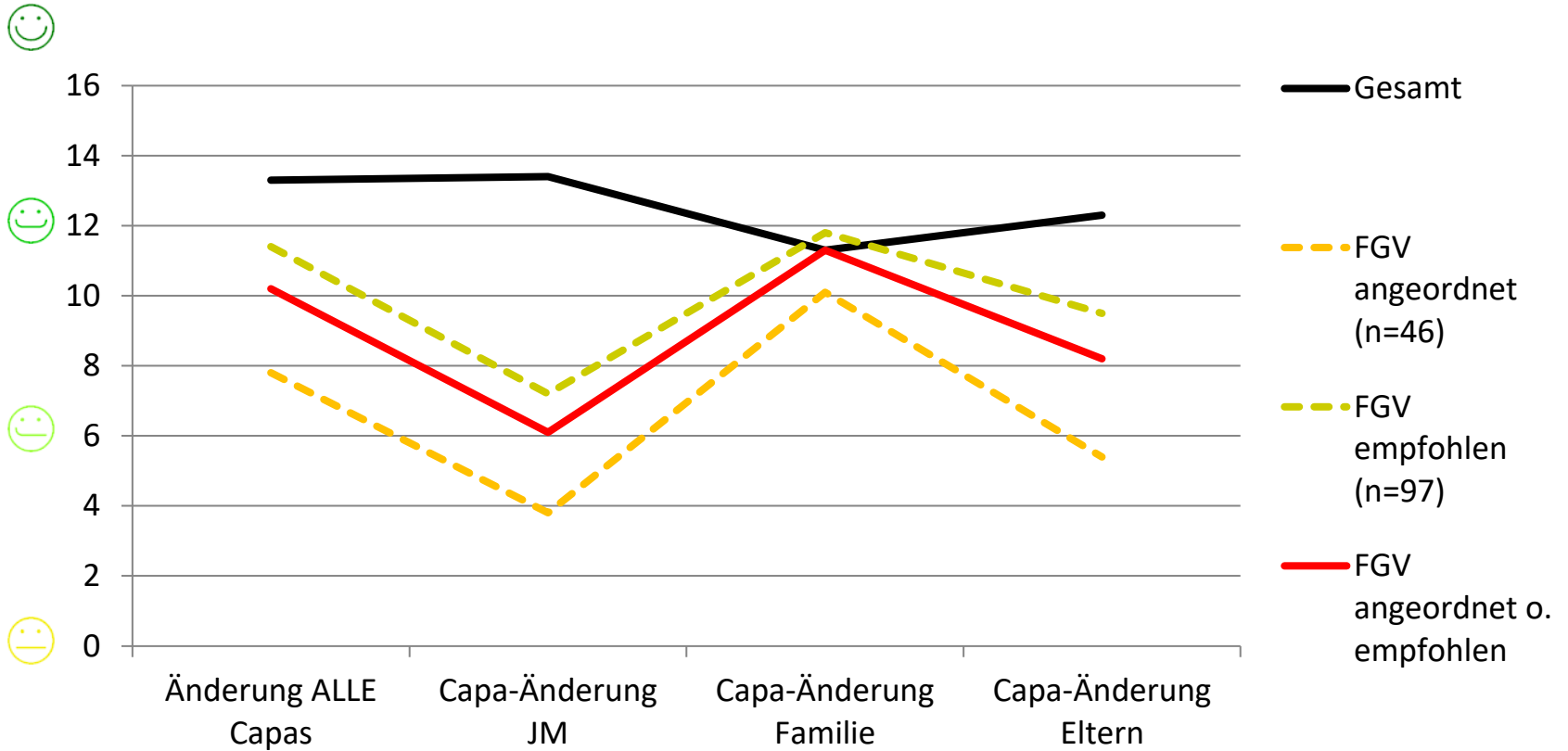


# Wirkungsprofile nach Hauptgründen für die Beratung im Bereich Eltern/Familie



100 = 'maximal besser'; 0 = 'gleich, keine Änderung'; -100 = 'maximal schlechter'

# Wirkungsverläufe bei familiengerichtsnahen Beratungen (FGV)



100 = 'maximal besser'; 0 = 'gleich, keine Änderung'; -100 = 'maximal schlechter',  
 FGV = Familiengerichtsverfahren

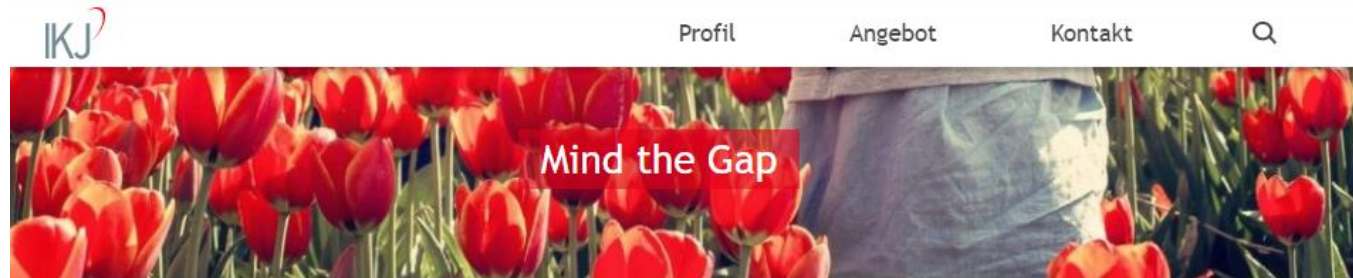
## **Ausblick**

# Ausblick Weiterführung von Wir.EB

- **Zielsetzung:** Weitere Optimierung des Wir.EB-Verfahrens für die beratungsstelleninterne Qualitätsreflexion und Außendarstellung der Fachlichkeit der Beratungsarbeit
- **Wichtige Entwicklungsschritte**
  - **Bundesfachbeirat Wirkungsevaluation in der Erziehungsberatung** in Kooperation mit der bke
  - **Aktuell: Start des überarbeiteten Wir.EB-Online-Portals**
    - bessere Performance und Nutzerfreundlichkeit
  - **Perspektivisch neue Funktionalitäten und Möglichkeiten:**
    - Erweiterung der Auswertungsmöglichkeiten
      - ⇒ Ausbau und Optimierung der beratungsstellenbezogenen Auswertungsmöglichkeiten
      - ⇒ Vergleichsmöglichkeiten inkl. der Daten der Wir.EB-Pilotstudie
    - Online-Fragebogenversand
      - ⇒ nutzbar bei Beratungsbeginn und –ende
      - ⇒ Erhebungen bei Einmalberatungen und nicht mehr erscheinenden Klienten
      - ⇒ Voraussetzung: Einwilligung der Klient\*innen auf der Grundlage DSGVO-kompatibler Datenschutzerklärung
    - (Optionale) Nutzung der Daten der amtlichen Kinder- und Jugendhilfestatistik über in den Softwareprogrammen der Anbieter geschaffenen Schnittstellen
- **IKJ-übergreifend: Ausbau von digitalen Fortbildungs- und Qualifizierungsangeboten**
  - **IKJ-Akademie**
  - **Mind-the-Gap**

# Kostenloses Qualifizierungsprogramm zur Unterstützung belasteter Familiensysteme

<https://ikj-mainz.de/beratung-und-qualifizierung/mind-the-gap>



Jetzt qualifizieren mit Mind the Gap

Klicken Sie hier, um sich einen Überblick über die Schulungs- und Praxismaterialien auf unsere E-Learning-Plattform zu verschaffen. Dort finden Sie zu jedem Modul Videos, Texte, Praxismaterialien und Online-Tools.

# Weitere Angebote in der IKJ Akademie...

<https://ikj-akademie.de>

[ikj-mainz.de](http://ikj-mainz.de)

06131 947970 [info@ikj-akademie.de](mailto:info@ikj-akademie.de)



Formate ▼ Fachbereiche ▼ Kontakt ▼ Suche ... 🔍

## Formate

Fortbildungen E-Learning-Kurse Weiterbildungen und Zertifikatskurse Inhouse-Angebote Digitale Fachtage

Das Format für Individualist:innen! Unsere E-Learning-Kurse bieten Ihnen die Chance, sich zeitlich und örtlich unabhängig fortzubilden. Entsprechend Ihrer Bedarfe passen Sie die Lernzeiten und Umstände an, Sie benötigen lediglich ein Endgerät mit Internetzugang. Ob Zuhause im Home-Office zwischen Kind und Kegel oder auf den Bahamas – lernen Sie unabhängig und nach Ihren Regeln!

Alle Kurse beinhalten einen erprobten Mix aus Schulungsvideos, Grundlagentexten, Praxismaterialien und zum Teil Online-Tools. Verschaffen Sie sich in unserem kostenfreien E-Learning-Angebot „Mind the Gap“ zur Unterstützung hochbelasteter Familiensysteme einen Eindruck, welche Möglichkeiten Ihnen dieses Format bietet.

[Weitere Informationen finden Sie hier](#)

### Alle Fortbildungen

FORTBILDUNG

**Beteiligungsprozesse in den Hilfen zur Erziehung**

FACHBEREICH

Hilfen zur Erziehung

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte im Bereich Hilfen zur Erziehung



FORTBILDUNG

**Leaving Care – Wie kann das gelingen?**

FACHBEREICH

Hilfen zur Erziehung

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte in den Hilfen zur Erziehung



FORTBILDUNG

**Systemische Gesprächsführung I – Systemische Fragen**

FACHBEREICH

Hilfen zur Erziehung

ZIELGRUPPE

Fachkräfte in den Hilfen zur Erziehung





# Weitere Informationen...

## Projekthomepage

[www.wireb.de](http://www.wireb.de)

## Kontakt Projektbüro

[wireb@ikj-mainz.de](mailto:wireb@ikj-mainz.de)

Tel. (06131) 94797-0

## Kontaktdaten Projektreferent

Jens Arnold

[arnold@ikj-mainz.de](mailto:arnold@ikj-mainz.de)