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.“

Quelle der Zitate: unveröffentlichte Expert:inneninterviews mit Führungskräften von Beratungsstellen in Q2 2020

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

Quelle der Zitate: unveröffentlichte Expert:inneninterviews mit Führungskräften von Beratungsstellen in Q2 2020

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.

Quelle: unveröffentlichte repräsentative Fragebogenerhebung bei ca. 200 Beratungsstellenleitungen im Jahr 2019

Wahrgenommene Chancen und Risiken der Digitaliserung (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

Quelle: unveröffentlichte repräsentative Fragebogenerhebung bei ca. 200 Beratungsstellenleitungen im Jahr 2019

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 Messanger-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.“

Quelle der Zitate: unveröffentlichte Expert:inneninterviews mit Führungskräften von Beratungsstellen in Q2 2020

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.

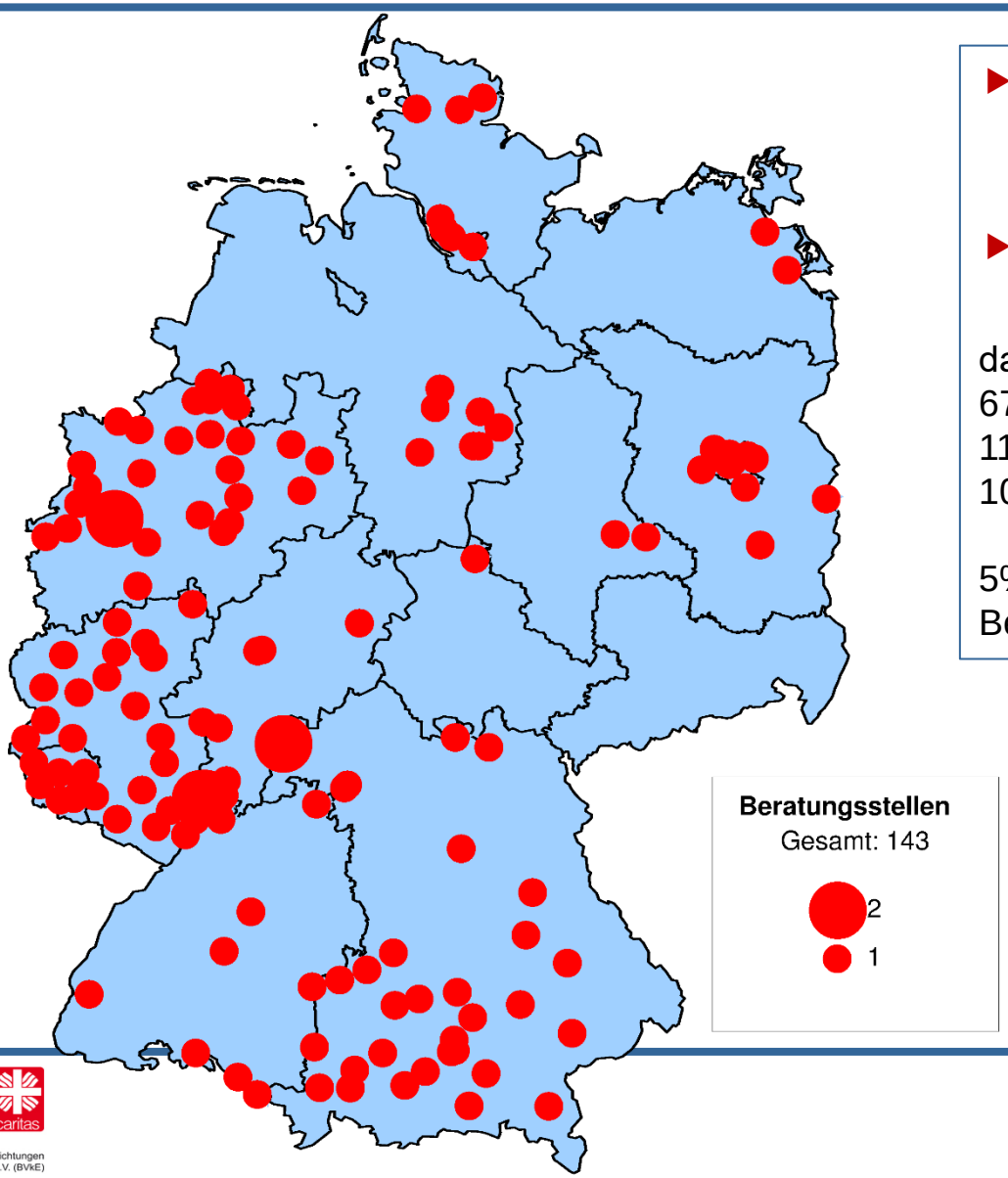
Telefon:
0251 - 77 4 66

Mail-Beratung
Mehr dazu hier.

Video-Beratung
Mehr dazu hier.

Anwendungsbeispiele Wir.EB

Wir.EB: Umfangreiche Datengrundlage

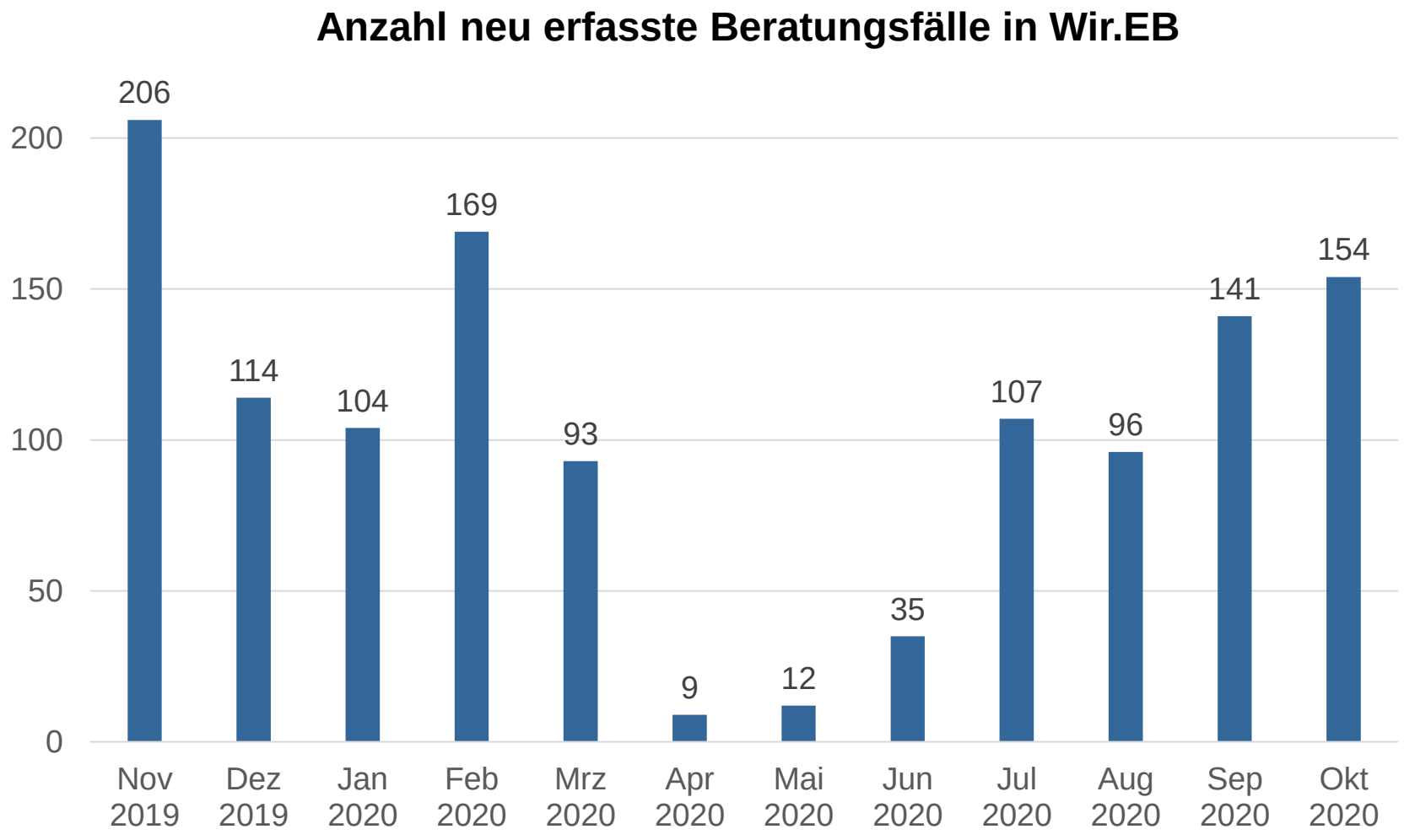


- Pilotstudie (2014-2016): insg. 6.201 Beratungsprozesse
- **Aktuell ca. 15.000 Beratungsprozesse**

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

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

Fallzahlenentwicklung im Kontext der Corona-Pandemie



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

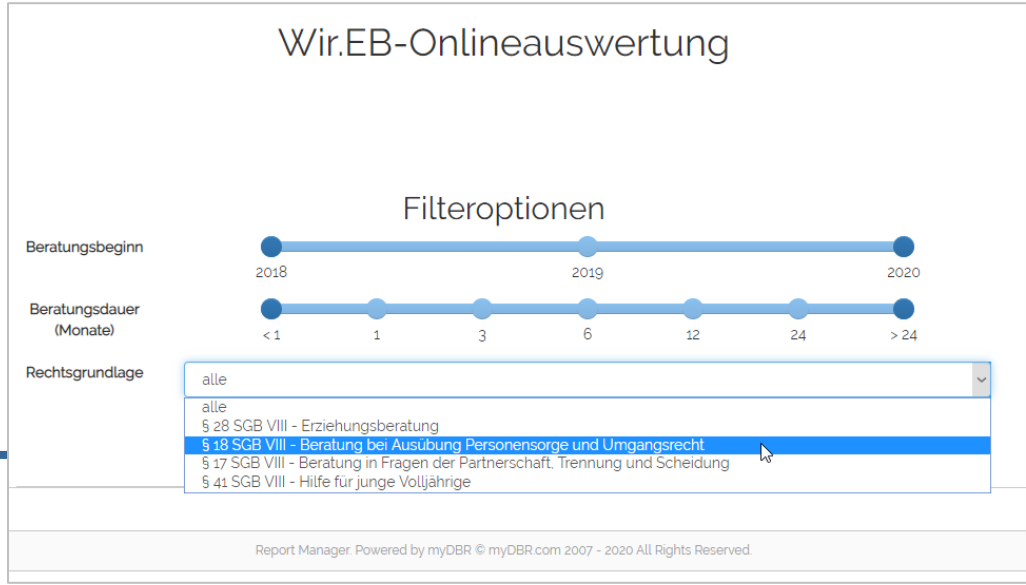
- **Wirkfaktoren** betrachten
- Lernen und Reflexion durch **(Wirkungs-)vergleiche**

Rahmen/Voraussetzung: Hinreichende Gütekriterien/-standards

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

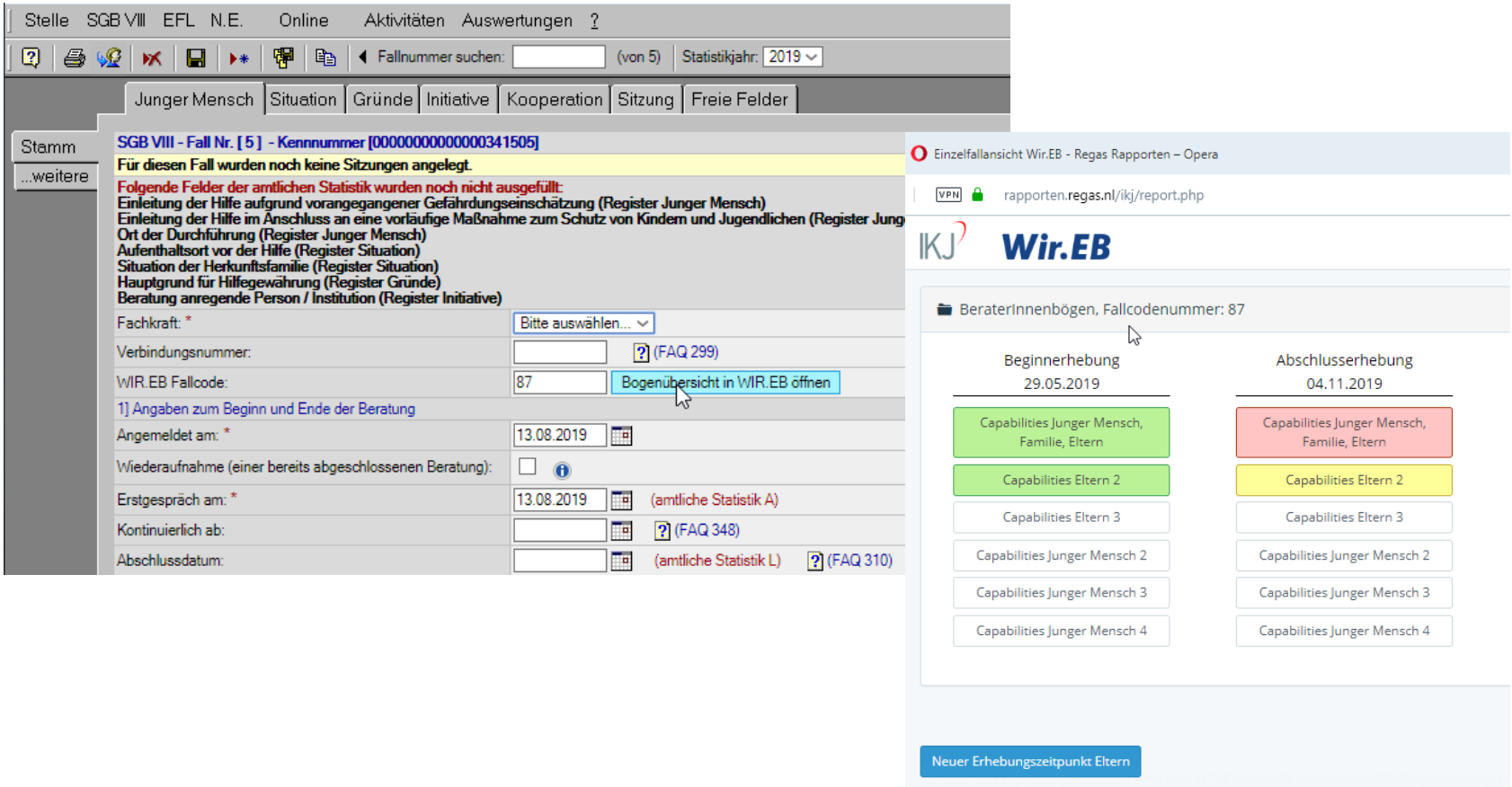
Online-Auswertung von Wir.EB ermöglicht Lernen durch Vergleiche

- **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



Implementierung in die Softwareprogramme von Beratungsstellen

- Beispiel:



Relevante Wir.EB-Ergebnisse

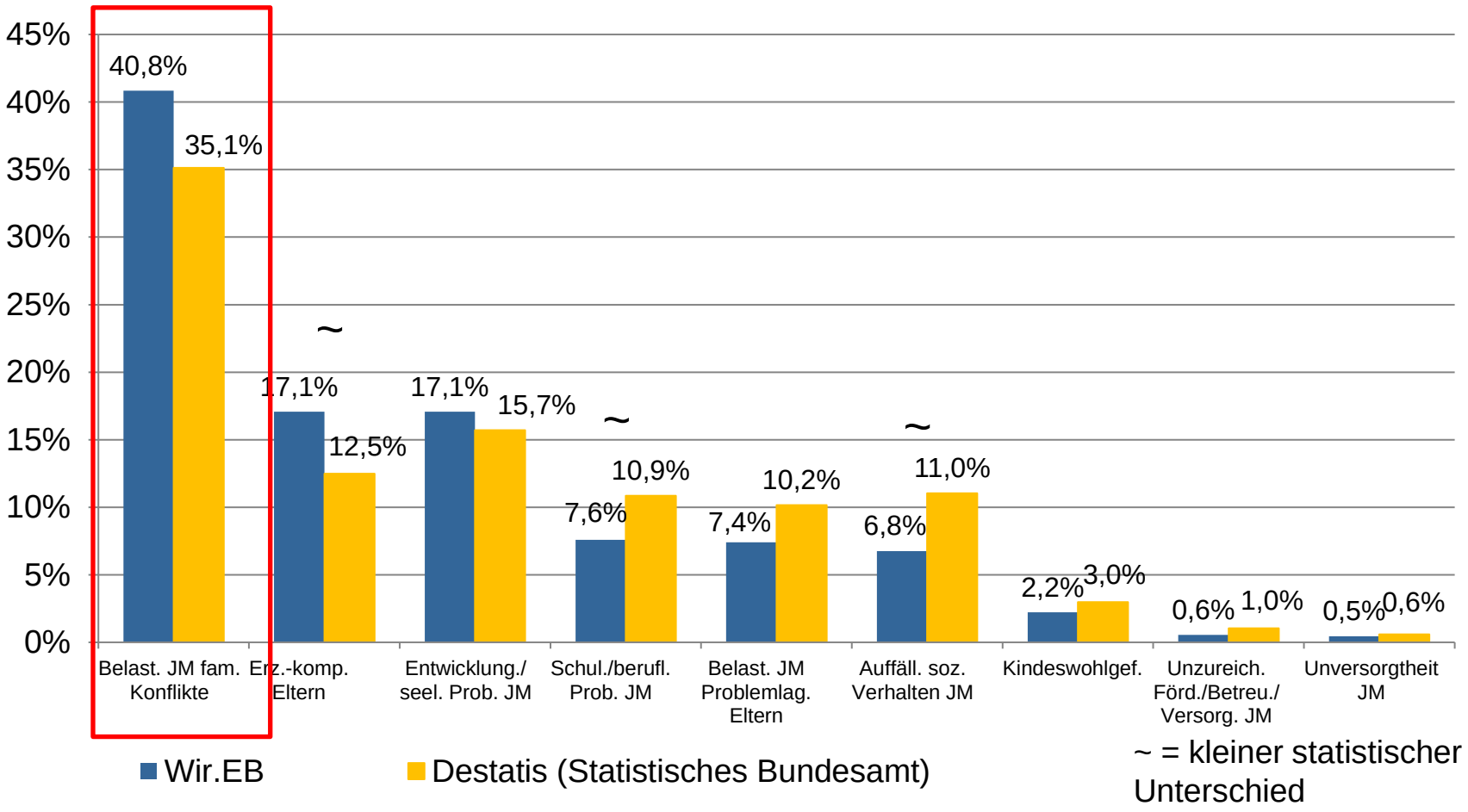
Spezifische Befunde im Kontext von Trennungs- und Scheidungsproblematiken

Zielgruppenspezifische Analysen im Rahmen von Wir.EB

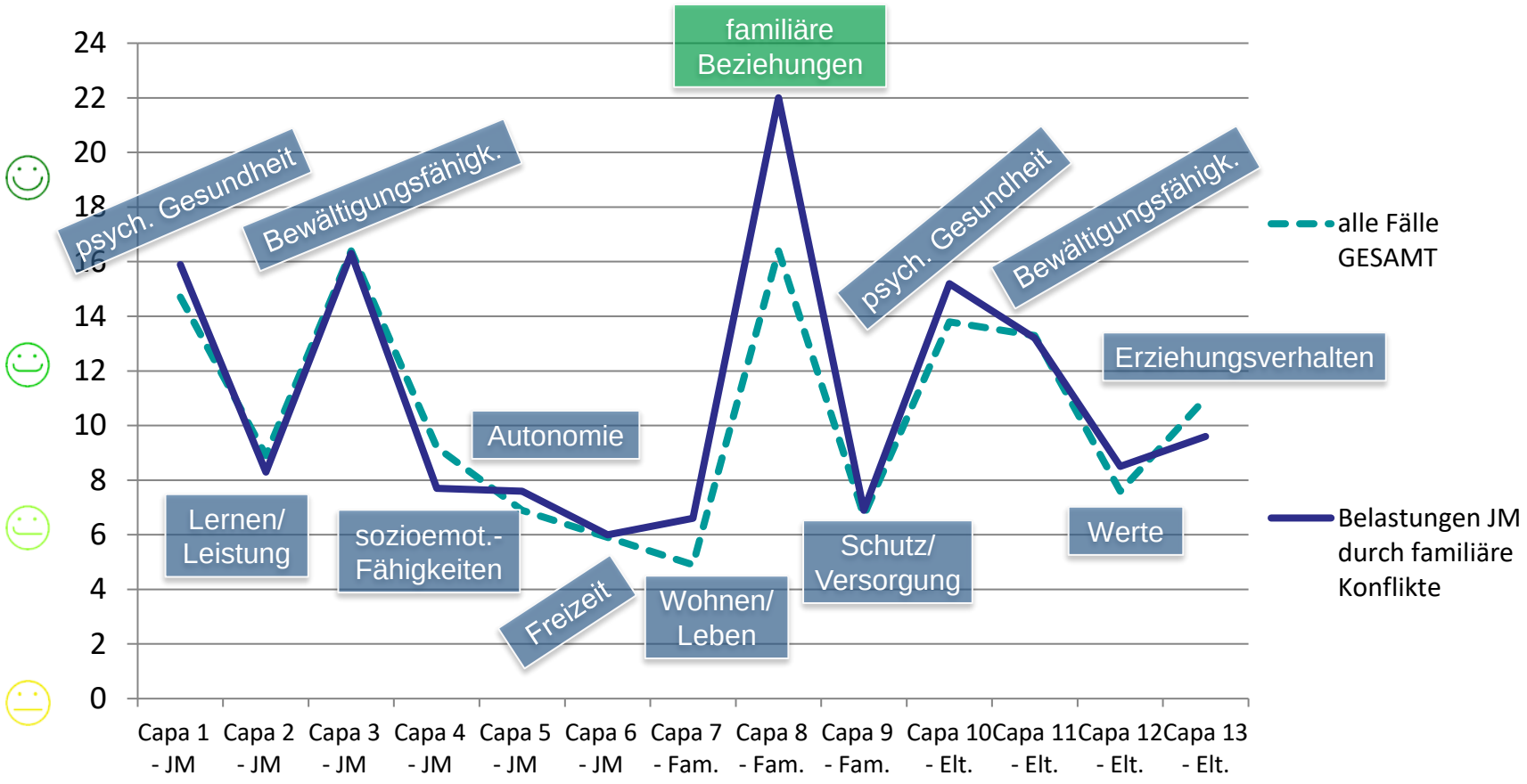
Gründe für die Hilfegewährung in der Statistik der Kinder- und Jugendhilfe

- **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)

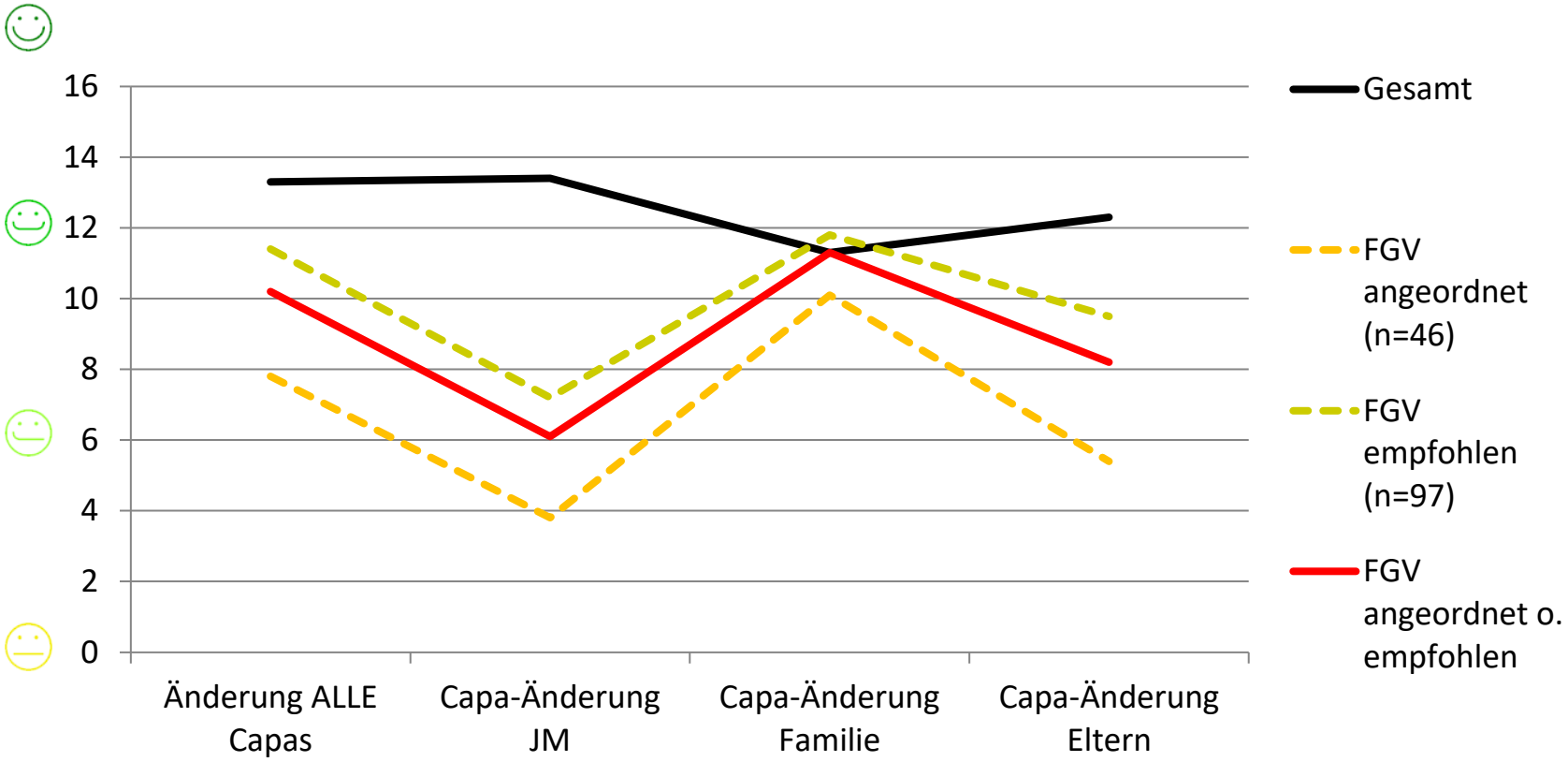


Wirkungsprofile nach Hauptgründen für die Beratung im Bereich Eltern/Familie



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

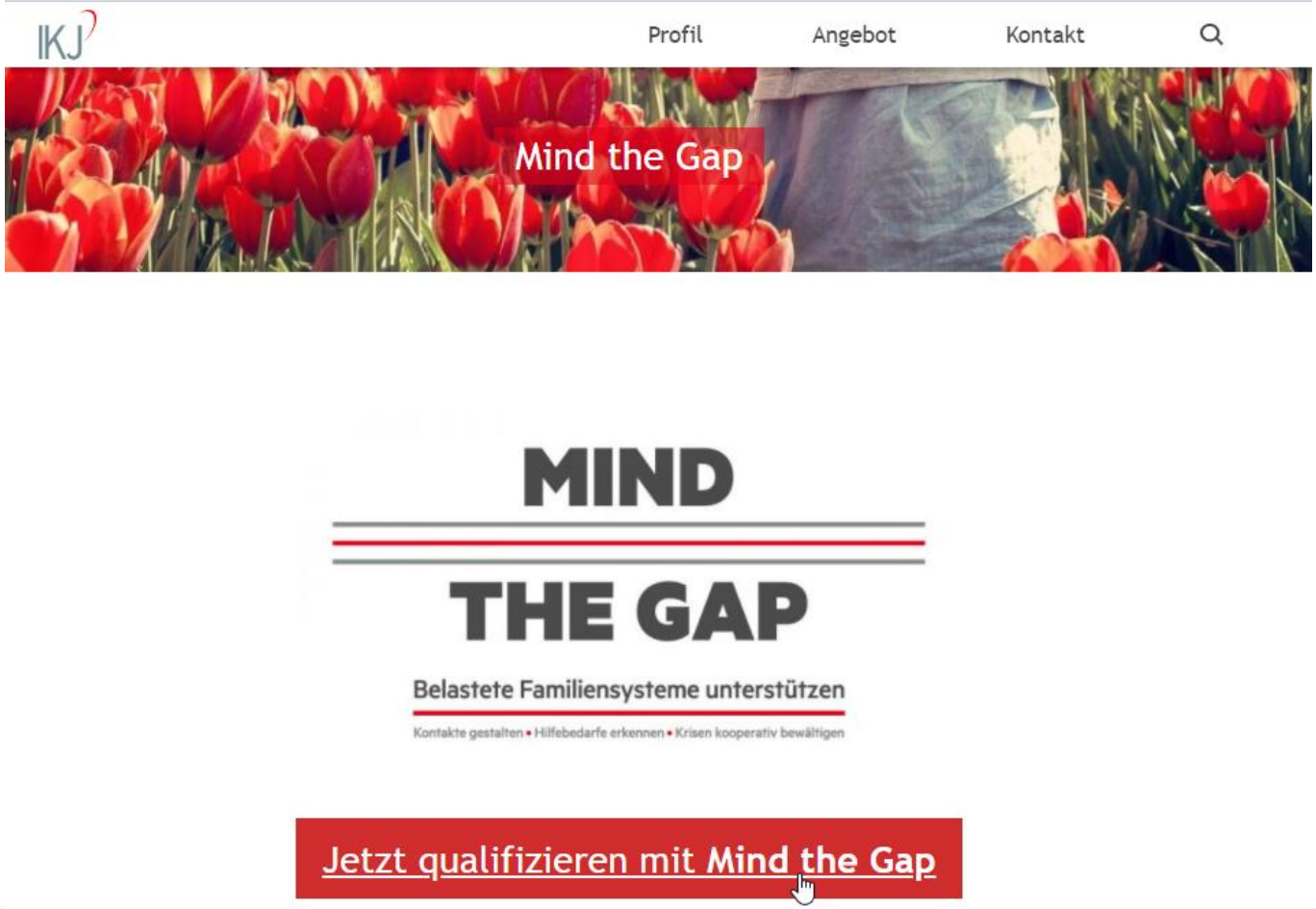
Ausblick

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**

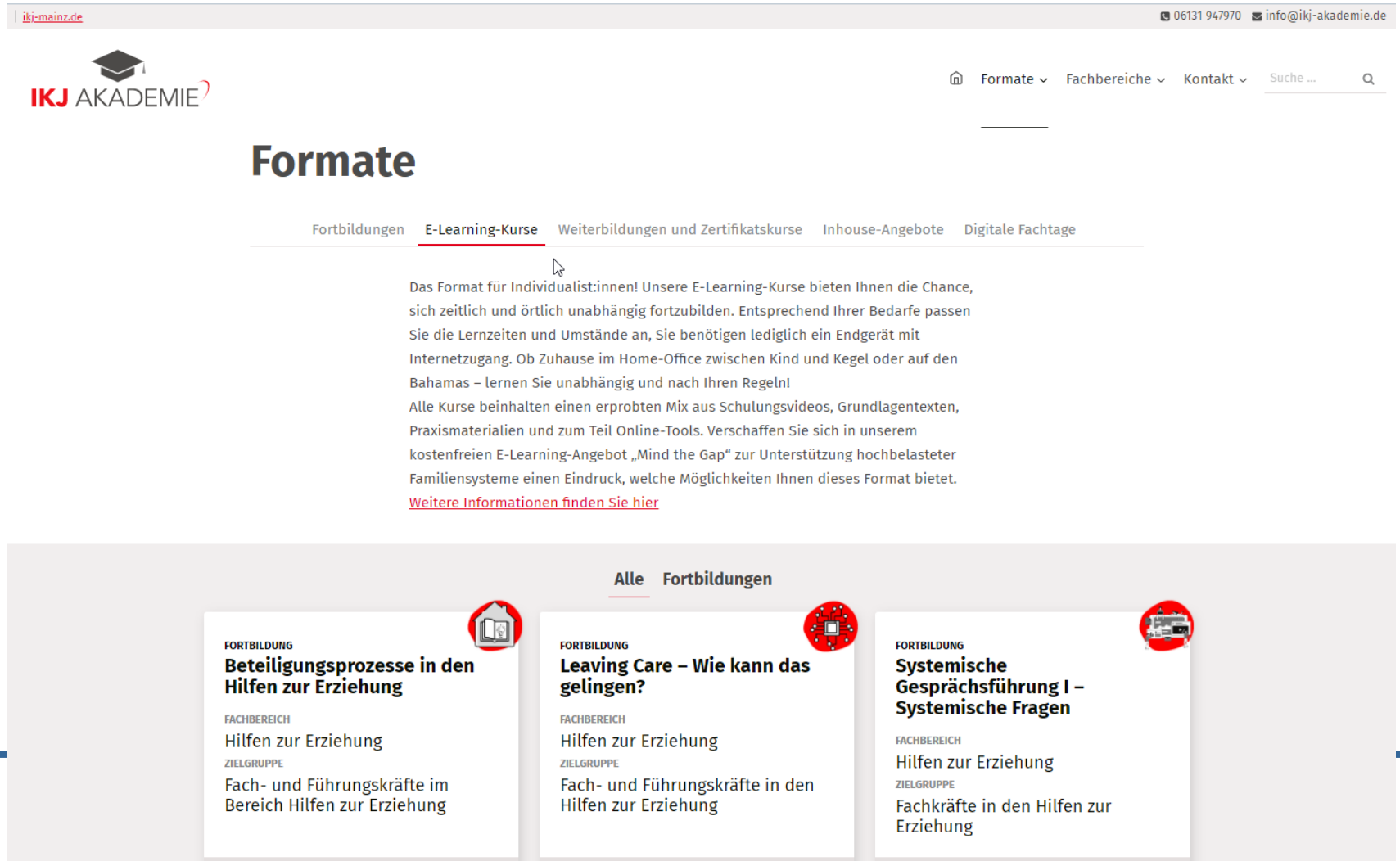
Kostenloses Qualifizierungsprogramm zur Unterstützung belasteter Familiensysteme

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



Weitere Angebote in der IKJ Akademie…

https://ikj-akademie.de



Weitere Informationen…

Projekthomepage

www.wireb.de

Kontakt Projektbüro

wireb@ikj-mainz.de

Tel. (06131) 94797-0

Kontaktdaten Projektreferent

Jens Arnold

arnold@ikj-mainz.de