merz | medien + erziehung | Arnulfstraße 205 | 80634 München
| fon 089.68989120 | merz@jff.de | www.merz-zeitschrift.de
| ISSN 0176-9418

merz
ZEITSCHRIFT FÜR MEDIENPÄDAGOGIK

Steckbrief: Institut für E-Beratung | Sigrid Zauter und Robert Lehmann

Beitrag aus Heft »2023/02: Social Media in der Beratung«

Seit über zehn Jahren beforscht und entwickelt das Institut für E-Beratung die Onlineberatung zu Themen der psychosozialen, Bildungs- oder auch Gesundheitsberatung. Im Rahmen der Digitalisierung bildet Onlineberatung einen wichtigen Baustein für ein niedrigschwelliges und zukunftsorientiertes Beratungsangebot für Menschen in besonderen Lebenslagen. Gegründet wurde das Institut an der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm von Prof. Richard Reindl. Die methodische Fundierung der Onlineberatung war das erste Anliegen des neuen Instituts. So wurde zunächst eine erste studentische Zusatzausbildung begründet und wenig später das erste Hochschulzertifikat Onlineberatung. Beide Kurse sind bis heute sehr gut nachgefragt.

Die technischen Formen der Beratung haben sich im Laufe der Zeit verändert. Heute haben ein reflektiver, längerer Mailaustausch und ein lebendiges Forum Konkurrenz bekommen von schnelleren Kurztexten über Messenger. Vor allem in der Coronakrise ist der Videochat beliebt geworden. Jede Beratungsmethode verlangt Zusatzwissen und besondere Kompetenzen. Das Feld der Onlineberatung ist inzwischen von einer großen Vielfalt an wissenschaftlichen Publikationen und Weiterbildungsangeboten geprägt. Sowohl in der Forschung als auch bei der Entwicklung hochwertiger Weiterbildungsangebote setzt das Institut für E-Beratung bis heute Maßstäbe in der deutschsprachigen Fachcommunity. Mit der Vielfältigkeit der Beratungsmethoden sind die Übergänge zwischen den Methoden wichtiger geworden. So passen viele Beratungsstellen ihre Beratungskonzepte an und integrieren digitale Angebote in den Beratungsalltag. Diese neue Entwicklung wird am Institut in einer verstärkten Nachfrage nach Workshops zum Aufbau ‚technischer Beratungskonzepte' deutlich. Zwar entwickelte das Institut mit der EBS – E-Beratungssoftware eine umfassende und datensichere Softwarelösung, die solche fachlichen Transformationsprozesse ermöglichen kann, mindestens ebenso wichtig ist jedoch, dass aus der fachlichen Perspektive der Sozialen Arbeit ein stimmiges Konzept zur Integration digitaler und analoger Unterstützungsangebote und -methoden entwickelt wird.

Hinzu kommt die digitale aufsuchende Arbeit als neuer Forschungsschwerpunkt. Streetwork im Netz ist aufsuchende Soziale Arbeit in Internetforen und über Social Media Kanäle, ergänzt durch geschützte Online-Kanäle für datensichere Beratung. Empirisch fundierte Erkenntnisse zu wirksamen Methoden und sinnvollen Haltungen der Fachkräfte in diesem neuen Bereich sind ein wichtiges Ziel der Forschungstätigkeit des Instituts. Um den gewinnbringenden Austausch zwischen Wissenschaft und Praxis sicherzustellen, fließen die Forschungsergebnisse zeitnah in Fort- und Weiterbildungsangebote ein.

Professor Robert Lehmann hat als neuer akademischer Leiter einen weiteren Schwerpunkt in die Institutsarbeit eingebracht: Künstliche Intelligenz (KI) in der Sozialen Arbeit. KI verändert in den nächsten Jahren alle Bereiche des gesellschaftlichen Lebens, auch die Praxis der Sozialen Arbeit. In der Lebenswelt der Klient*innen ist sie bereits voll angekommen. Um hier handlungsfähig zu bleiben, ist es notwendig gerade auch aus der Perspektive der Sozialen Arbeit belastbare Wissensbestände aufzubauen. Die Aktivitäten des Instituts zielen darauf, die Chancen und Risiken von KI in Feldern der Sozialen Arbeit zu verstehen (z. B. KAIMo [1]) und außerhalb kommerzieller Interessen selbst zu gestalten (z. B. CASoTex [2] und E-Beratungsdatensatz [3]). Weiterhin werden die experimentellen Prototypen als Entlastungsangebote (Chatboterstellung [4], Empowering Learning [5], Smart Hospital [6]) in die

kopaed verlagsgmbh | Arnulfstraße 205 | 80634 München
kopaed verlagsgmbh | fon 089.688 900 98 | info@kopaed.de | www.kopaed.de

psychosoziale Arbeit integriert. Ein umfangreiches KI Gutachten über die Einsatzmöglichkeiten von Künstlicher-Intelligenz-Software in aufsuchenden, digitalen Angeboten der Migrationsberatung liefert einen Überblick über die Entwicklungstendenzen und die Möglichkeiten zur Förderung des verantwortungsvollen Einsatzes von KI im Bereich der Migrationsberatung in Deutschland.

Kostenfrei zugänglich für die Fachwelt der Sozialen Arbeit stellt das Institut über die virtuelle Hochschule Bayern ein umfangreiches Bildungsangebot im Kurs ‚KI und Soziale Arbeit' bereit, um schnell und hochwertig über den Stand der Forschung zu diesem Thema zu informieren und eine profunde Einschätzung der Potenziale aus der Perspektive der Sozialen Arbeit zu ermöglichen. Das Institut forscht auch in den kommenden Jahren weiter zu Trends, Wirkung und Qualität von Onlineberatung und technischen Innovationen, die die Praxis der Sozialen Arbeit unterstützen können, coacht soziale Träger bei der Implementierung von Onlineberatung und unterhält einen breiten Qualifizierungsbereich. Jeden September veranstaltet das Institut das Fachforum Onlineberatung, in der sich Fachkräfte zu aktuellen Entwicklungen in der Branche austauschen.

• [1] FORSCHUNGSPROJEKT: Kann ein Algorithmus im Konflikt moralisch kalkulieren?

• [2] FORSCHUNGSMETHODE: Computergestützte Analyse Sozialwissenschaftlicher Texte mit Hilfe maschineller Lernverfahren

• [3] FORSCHUNGSPROJEKT: Erstellung eines öffentlichen Datensatzes für die Untersuchung maschineller Lernverfahren in der psychosozialen Online-Beratung

• [4] DREI FORSCHUNGSPROJEKTE: Der virtuelle Klient, Digitale Assistenz in der psychosozialen Beratung, Interactive Artificial Intelligence

• [5] FORSCHUNGSPROJEKT: Empowering Learning – Ermöglichung adaptiven Lernens in der beruflichen Weiterbildung

• [6] FORSCHUNGSPROJEKT: Smart Hospital: Ambulante Onlinebegleitung bei Harnleitersteinen

www.e-beratungsinstitut.de