

# **Beziehungsarbeit im digitalen Raum**

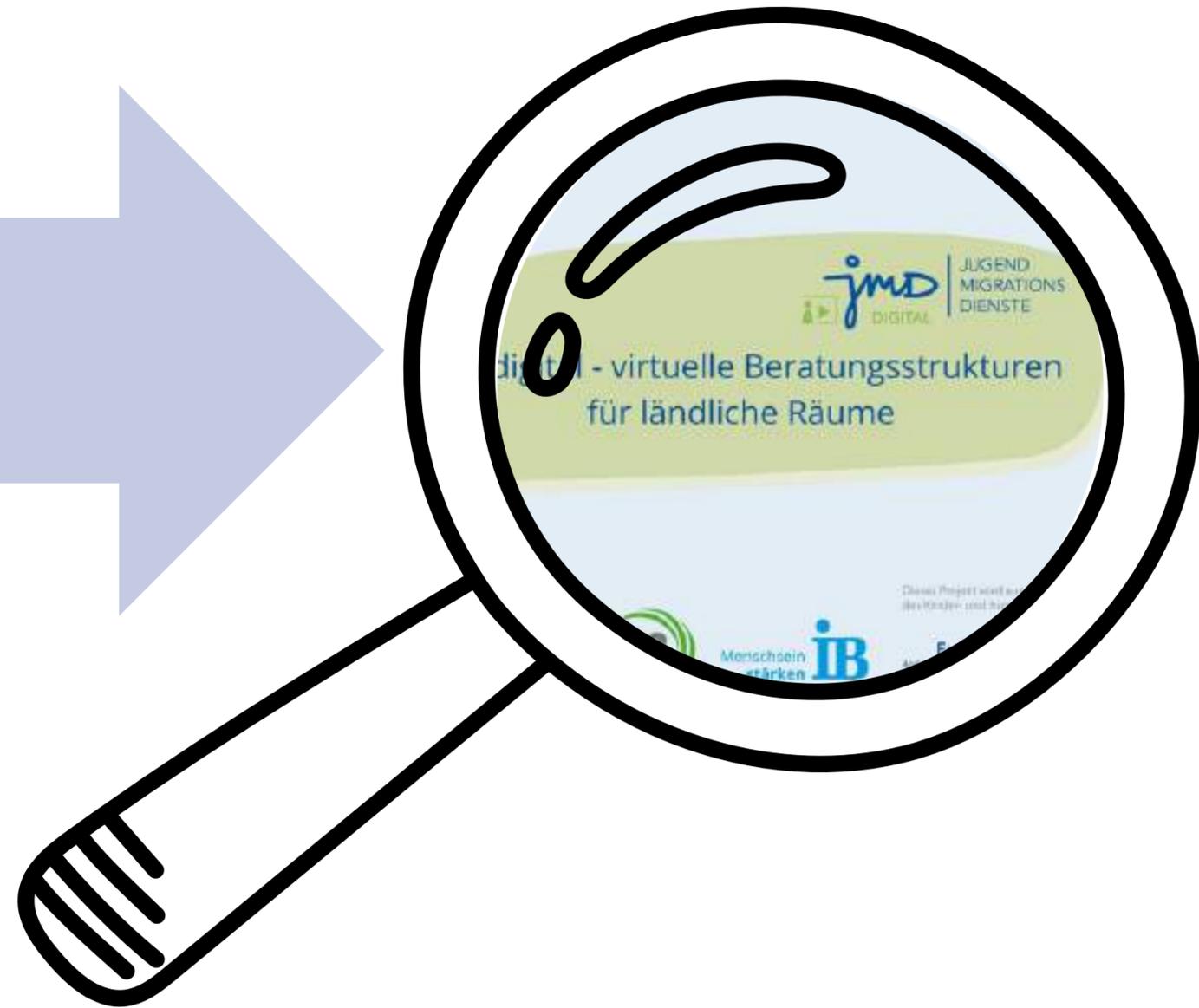
–

## **Erfahrungen aus dem Projekt JMD digital**

Vera Mayr

Fachreferentin für Digitalisierung & Online-Beratung  
Bundesarbeitsgemeinschaft evangelische Jugendsozialarbeit

Einblick in das Projekt  
"JMD digital - virtuelle Beratungsstrukturen für  
ländliche Räume"



# Das Projekt



**Name:** "JMD digital - virtuelle Beratungsstrukturen für ländliche Räume"

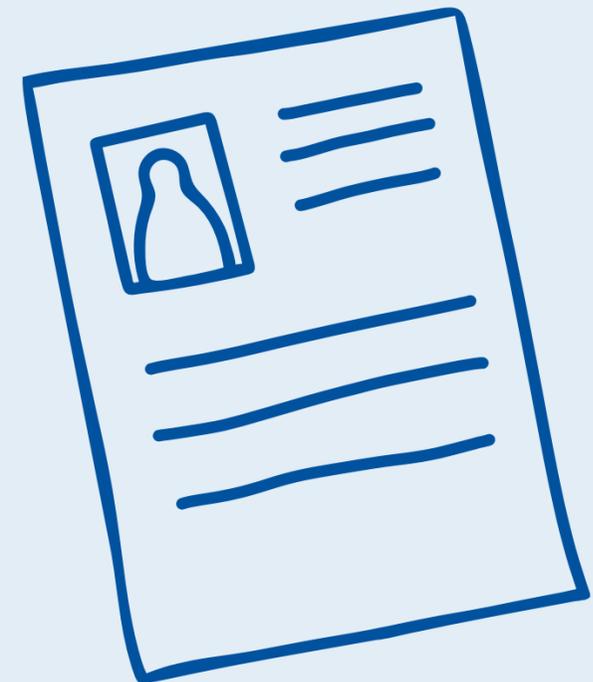
**Spitzname:** "JMD digital"

**Alter:** 01.12.2020 - 31.03.2023

**Wohnort:** an 16 Modellstandorten in Deutschland

**Interessen:** Digitale Beratungsansätze, Soziale Medien, Lebenswelten junger Menschen, Game-Based-Learning....

**Hobbies:** Ausprobieren, Erkunden, Konzepte entwickeln, Lernen...



# Das Projekt



Projektleitung



Fachreferent\*innen  
für Digitalisierung  
und Online-  
Beratung



Fachkräfte

16



# Das Projekt



Die Erstintegration junger Drittstaatsangehöriger im ländlichen Raum soll durch digitale Angebote strukturell verbessert werden.



# Die Strukturmaßnahmen

Online-Beratung

Virtuelle Welten

Öffentlichkeitsarbeit

Digital Streetwork



# Die Strukturmaßnahmen

## Online-Beratung

bedarfsgerecht

Mehrsprachigkeit

lebensweltorientiert

Zugänge

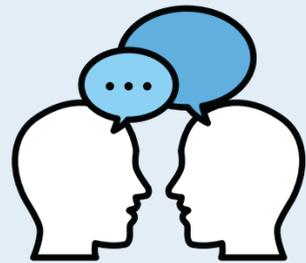
Qualität



**Mitarbeitende befähigen**, textbasierte Online-Beratung durchzuführen

**Mitarbeitende motivieren** Online-Beratung anzubieten

YOU CAN  
DO IT!



**Austausch** unter Online-Beratenden **fördern**

Online-Beratung **bekannter** machen



**Mehr Ratsuchenden** ermöglichen, Online-Beratung in Anspruch nehmen zu können

# Die Strukturmaßnahmen

## Virtuelle Welten

Handlungskompetenzen

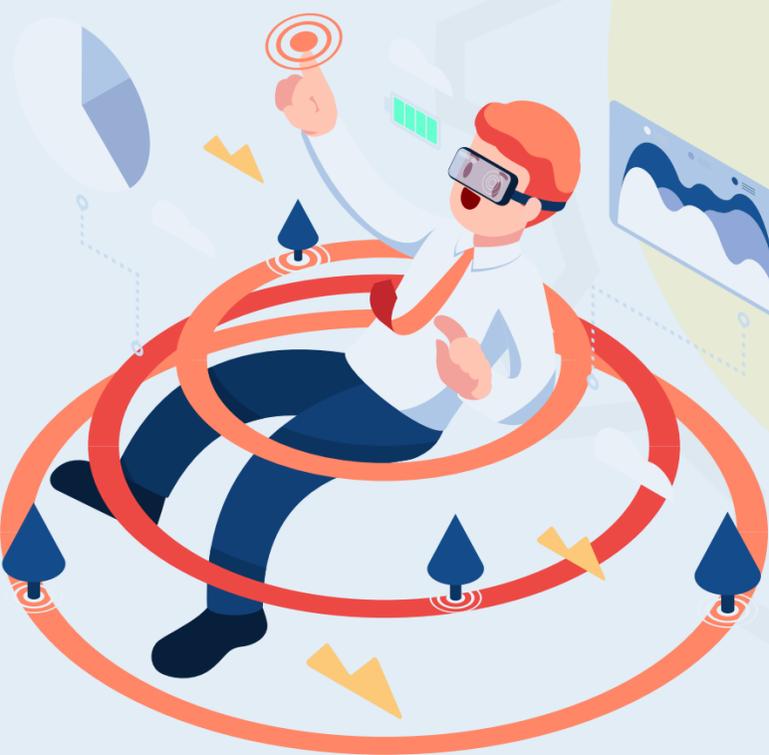
virtuell

niedrigschwellig

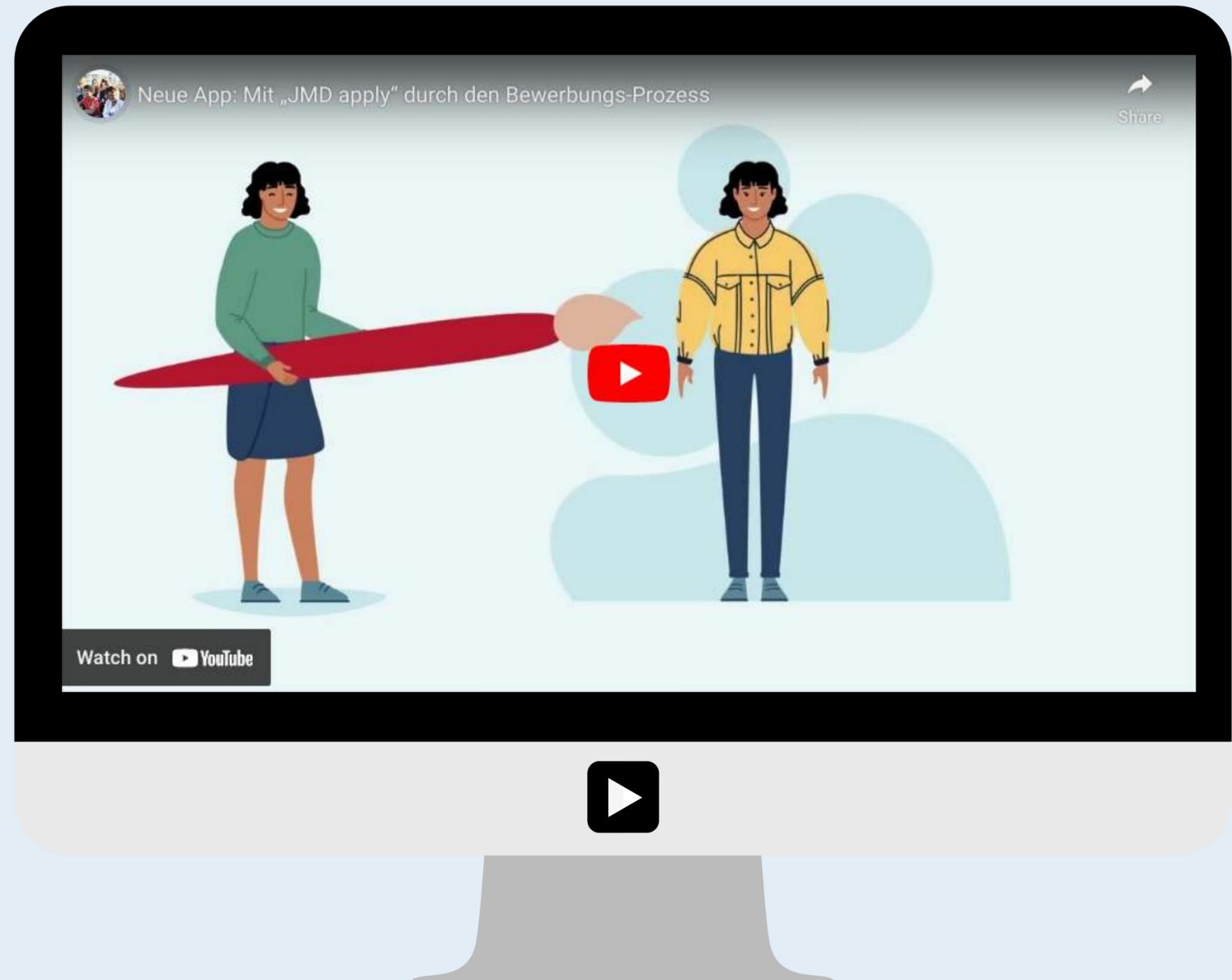
Handlungswissen

spielerisch

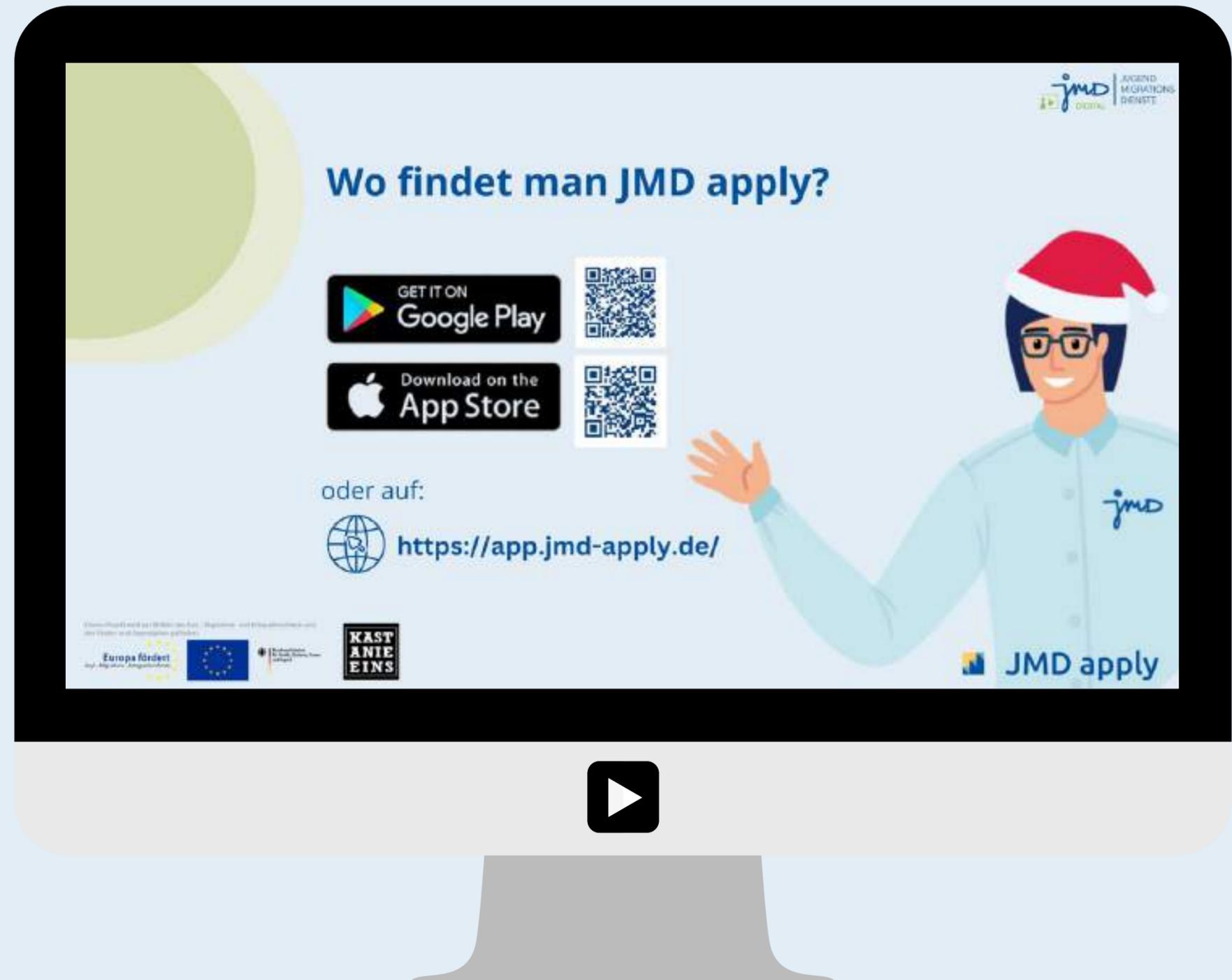
Bewerbungsprozess



# JMD apply - einfach erklärt



# JMD apply - einfach erklärt



# Die Strukturmaßnahmen

Unterstützungsangebote

Kommunikation

Sichtbarkeit

Wissenstransfer

Öffentlichkeitsarbeit



# Die Strukturmaßnahmen

JMD DIGITAL  
ABSCHLUSS-EVENT

# SAVE THE DATE

**02.  
DEZEMBER  
2022**

09 - 12:30 Uhr  
Online

**&**

**06.12.2022**  
10 - 12 Uhr

Release  
Veranstaltung  
zur neuen App  
der Jugendmigrationsdienste

 JMD apply

**JMD**  
Social Media-  
Sprechstunde

**Dienstag**  
02.08.2022  
ab 11Uhr



seid ihr mit dabei?

JMDdigital im Interview bei  
mehr merz.  
Der Medienpädagogik-Podcast

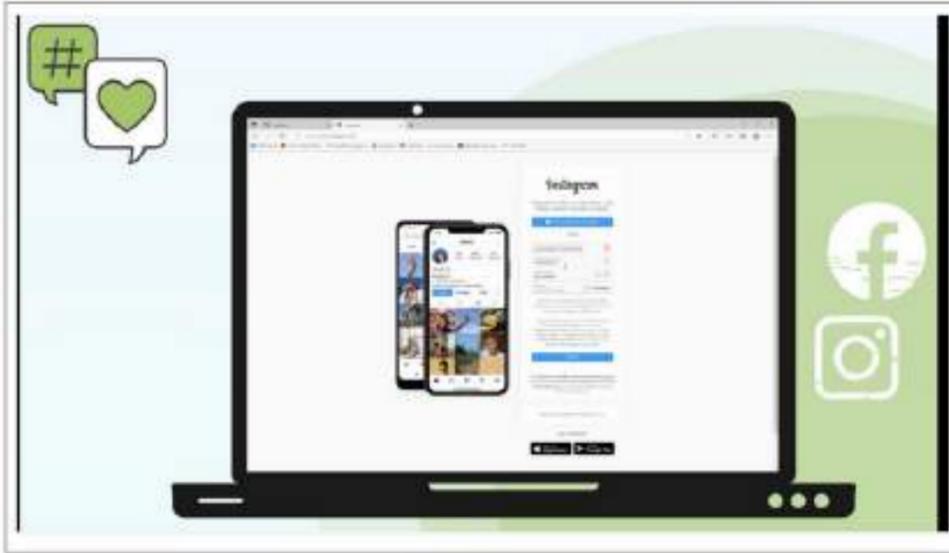


# Die Strukturmaßnahmen



**VIDEO TUTORIAL** 

Wie ihr ein Instagram-Business-Profil über den Browser erstellen könnt, seht ihr Schritt für Schritt im folgenden Video-Tutorial: [Instagram-Account erstellen](#)



The image shows a video tutorial interface. On the left, there is a 'VIDEO TUTORIAL' label with a play button icon. The main text describes the tutorial's content: 'Wie ihr ein Instagram-Business-Profil über den Browser erstellen könnt, seht ihr Schritt für Schritt im folgenden Video-Tutorial: [Instagram-Account erstellen](#)'. Below the text is a screenshot of a laptop displaying an Instagram business profile. To the left of the laptop are icons for a hashtag and a heart, and to the right are icons for Facebook and Instagram.

# Die Strukturmaßnahmen

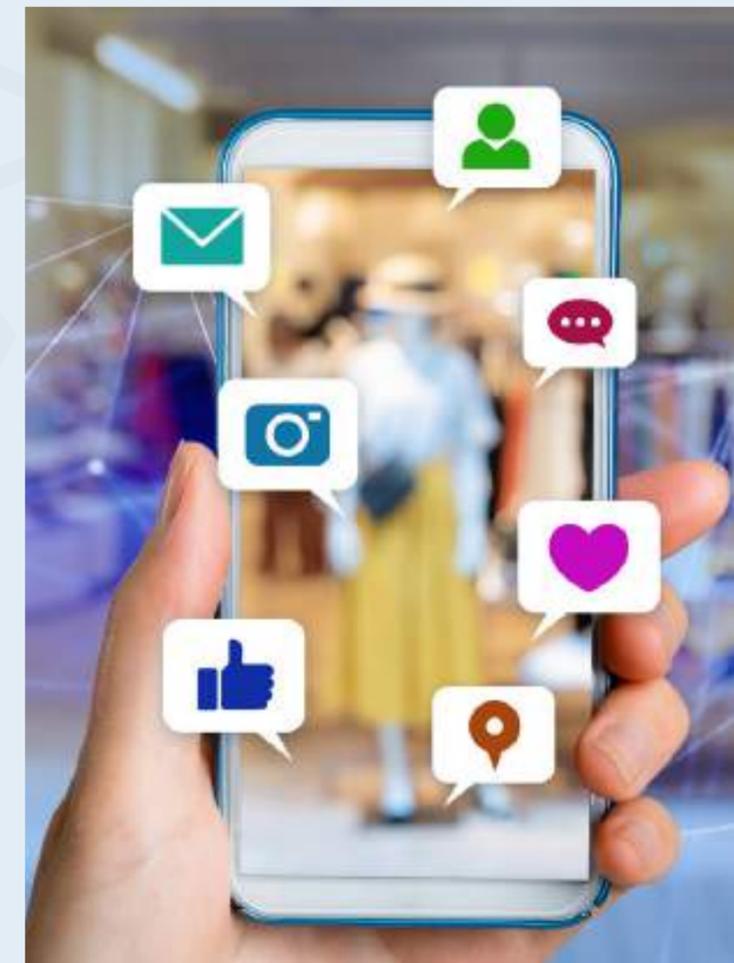
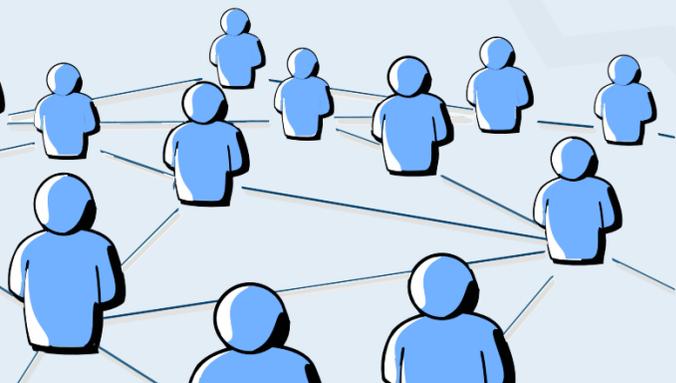
digital aufsuchende Arbeit

Verweisberatung

lebensweltorientiert

niedrigschwellig

**Digital Streetwork**



# Die Strukturmaßnahmen

## Digital Streetwork

### Aufsuchende Informationsarbeit

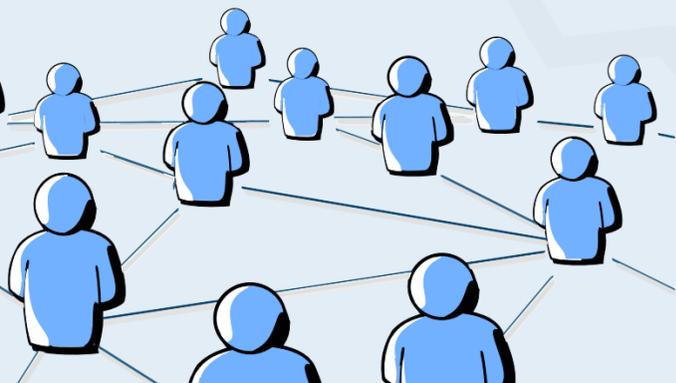
Um Falschinformationen vorzubeugen, werden einzelne Fragestellungen in Gruppen und Kommentaren beantwortet.

### Jugendhilfe

Sozialarbeiterische und beraterische Standards wie Akzeptanz und Empathie zählen in der digitalen genauso wie in der analogen Arbeit.

### Hybride Streetwork

Digital Streetwork versteht sich auch als Mittler zwischen analoger und digitaler Welt. Der JMD vor Ort ist einbezogen.

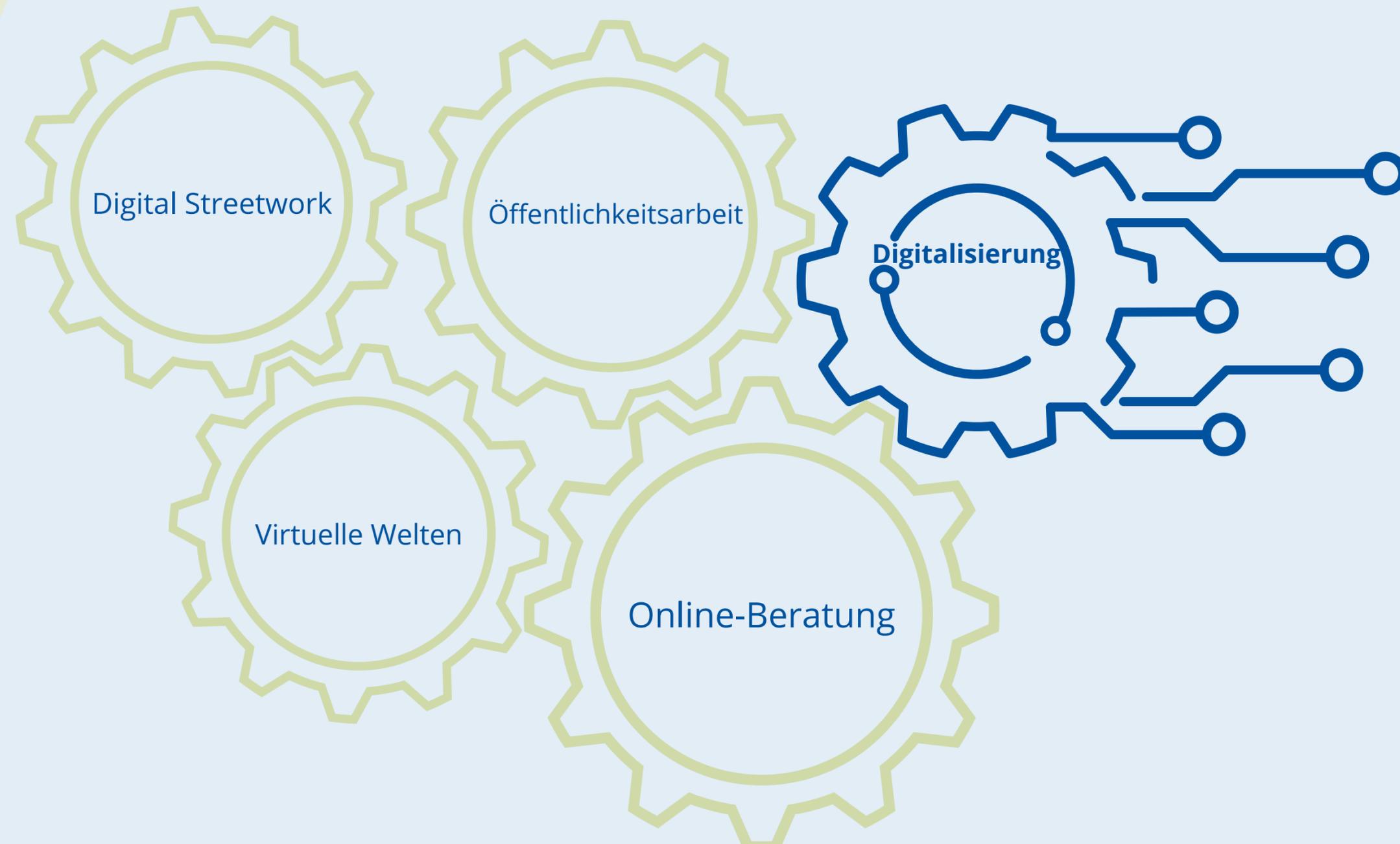


## Aufsuchende digitale Beratungsmethoden

Handlungsleitfaden der wissenschaftlichen Begleitforschung des Projektes  
JMD DIGITAL – Virtuelle Beratungsstrukturen für ländliche Räume

Institut für E-Beratung  
Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm  
09 | 2022

# Die Strukturmaßnahmen



# Digitale Zusammenarbeit im Projekt

1

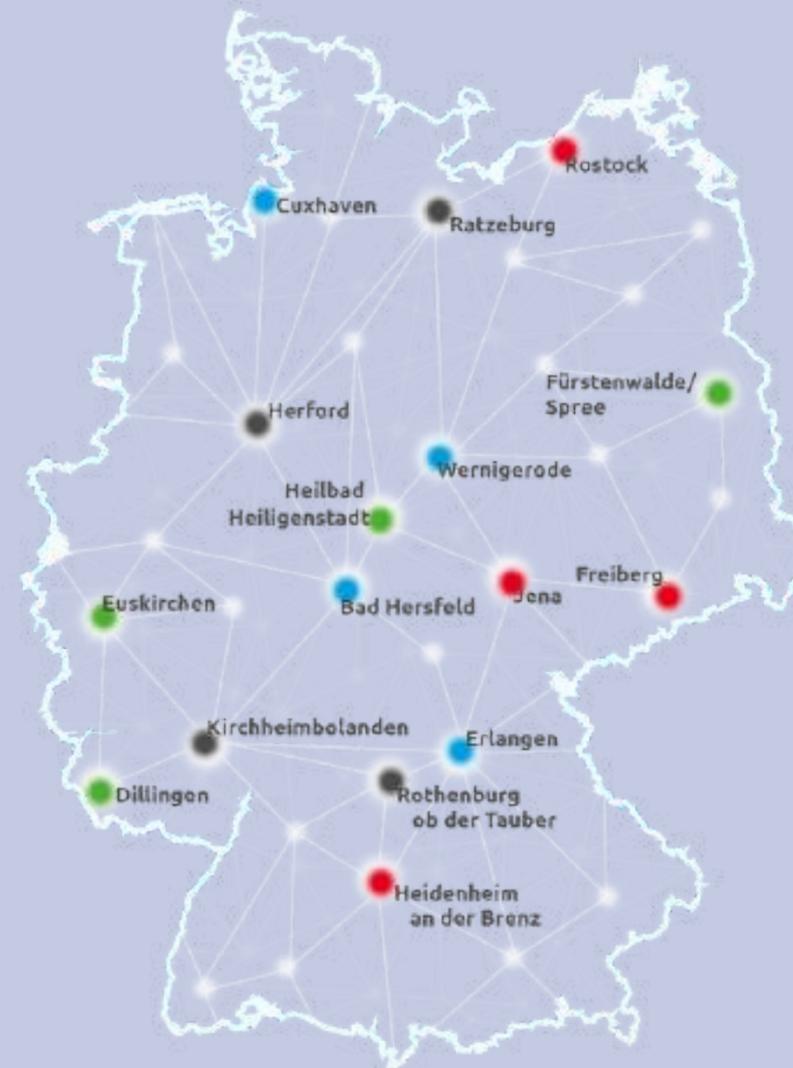
Projektleitung

Digital-Team

Fachreferent\*innen  
für Digitalisierung  
und Online-  
Beratung

Fachkräfte

16



# Digitale Zusammenarbeit im Projekt

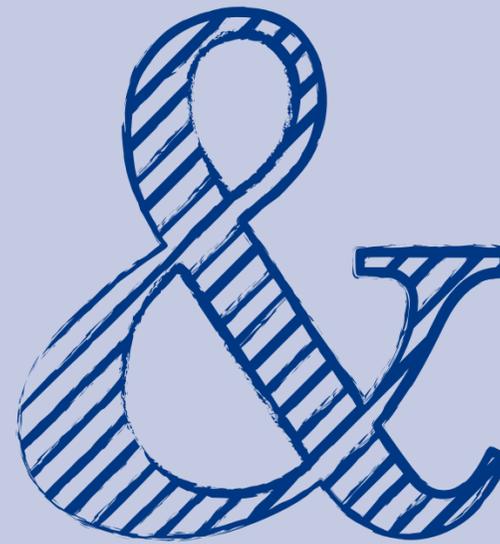
2 Jahre Projektlaufzeit



2 Präsenztreffen



## Digitale Zusammenarbeit im Projekt



# Digitale Zusammenarbeit im Projekt



Regelmäßige Online-Treffen



Kleinteam

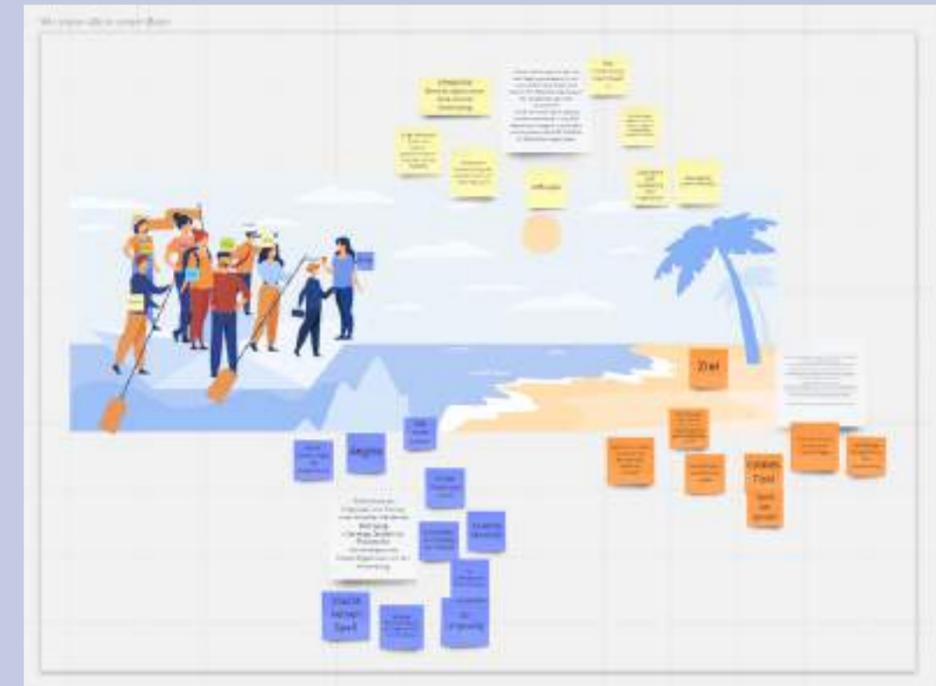


Kommunikationstool

digitale After-Work Meetings



## Digitale Zusammenarbeit



## Zugang über digital aufsuchende Beratungsmethoden

Junge Menschen sollen dort abgeholt werden, wo sie sich bereits aufhalten: im digitalen Raum.

Der digitale Raum gehört für die Zielgruppe zum Alltag. Er wird vielseitig genutzt und spielt zum Beispiel bei der Identitätsbildung, der Kommunikation und auch der Information eine wichtige Rolle.

Auch in der sozialen Arbeit gibt es immer mehr Angebote und Projekte im digitalen Raum.



## Zugang über digital aufsuchende Beratungsmethoden

### Ansprache der Zielgruppe



Defensive Kontaktaufnahme: als unauffällige Beobachter\*innen



Indirekte Kontaktaufnahme: durch Peers

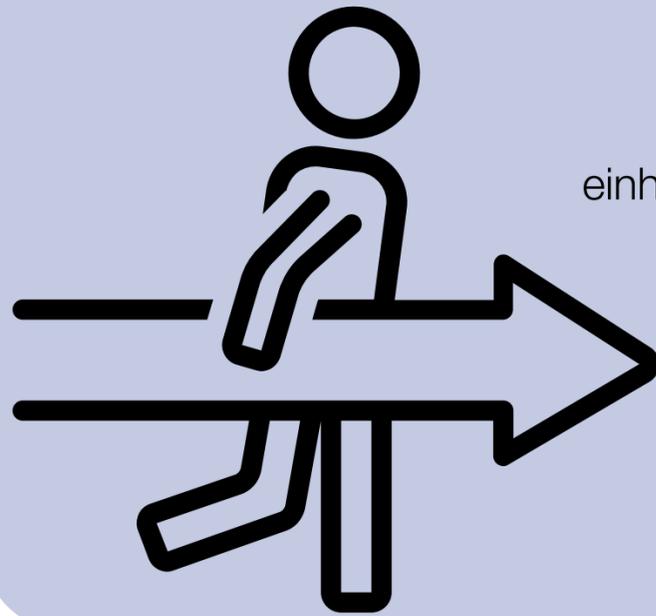


Offensive Kontaktaufnahme: gezieltes anschreiben

## Zugang über digital aufsuchende Beratungsmethoden

### Verweisberatung

Streetwork nimmt im Analogen wie im Digitalen oftmals eine Vermittlungsfunktion in passende digitale und analoge Angebote ein. In der analogen, lokalen Arbeit bestehen häufig schon Kontakte oder Erfahrungen mit Einrichtungen, die für die Anliegen der JMD-Zielgruppe relevant sind. Im digitalen Setting finden auch regional übergreifende Kontakte statt, daher sind passende Einrichtungen vor Ort nicht immer bekannt. Die Vermittlung nimmt im Digitalen durch die damit einhergehende Recherche mehr zeitliche Ressourcen ein, die entsprechend eingeplant werden müssen.



## Zugang über digital aufsuchende Beratungsmethoden



### Gaststatus in digitalen Räumen der Zielgruppe

Sozialarbeiter\*innen haben auch in digitalen Räumen kein „Hausrecht“ und sollten versuchen, sich nicht aufzudrängen, sondern in abwartender Zurückhaltung zu agieren.

Wir sind in der Lebenswelt der Adressat\*innen stets nur Gast.

Prinzip der Freiwilligkeit:

Den jungen Menschen wird in den Sozialen Medien zwar ein Kontaktangebot gemacht, sie können jedoch selbst über Kontaktannahme, -dauer und -intensität entscheiden.

## Zugang über digital aufsuchende Beratungsmethoden

Grundsätzlich gilt, dass auf Social Media keine Beratung zu tiefergehenden Themen stattfinden sollte. Es bietet sich an, bei Anfragen bereits Textbausteine zur Verfügung zu stellen, die einen Verweis auf datengeschützte Formen der Kommunikation beinhalten und individuell angepasst werden:

Hallo User\*in,  
danke für deine Nachricht! Hier auf Facebook können wir dich leider nicht beraten, weil deine Daten nicht geschützt sind. Aber meine Kolleginnen und Kollegen beraten dich gerne auf [www.jmd4you.de](http://www.jmd4you.de). Dort kannst du deine Fragen anonym, sicher und kostenlos stellen. Hilft dir diese Information weiter?

Möchtest du dennoch hier beraten werden, benötigen wir von dir eine verbindliche, eindeutige Zustimmung. Deine Einwilligung speichern wir aus Transparenzgründen. Für weitere Informationen bezüglich Datenschutz klicke bitte hier: <https://www.jugendmigrationsdienste.de/datenschutz>

## Zugang über digital aufsuchende Beratungsmethoden

Beispiel

**Ukrainian text (left):**

...st in Lwiw.

Друзі! М'ясорубка історії остаточно зруйнувала наше життя. Нажаль, не можу ризикувати дитиною. Вимушена виїхати. Ми вже у потязі до Польщі. Остаточна станція прибуття Німеччина, Ансбах. Може є хто із цього міста? Це біля Нюрнбергу. Пишіть. Всіх обнімаю! Ми обов'язково переможемо! Питання, коли та якою ціною. 🧡💙

Freunde! Der Fleischwolf der Geschichte hat unser Leben dauerhaft ruiniert. Schade, dass ich mein Baby nicht riskieren kann. Ich muss ausziehen. Wir sind schon im Zug nach Polen, Endstation der Ankunft Deutschland, Ansbach. Vielleicht gibt es ja jemanden aus dieser Stadt? Das ist bei Nürnberg. Schreibe. Umarmungen an jeden Einzelnen! Wir werden gewinnen! Die Frage ist wann und zu welchem Preis. 🧡💙

*Abbildung 12: Beispiel: Flucht Ukraine Teil 1*

**German callouts (top left):**

Hallo!  
In Ihrem Beitrag habe ich gesehen, dass Sie auf dem Weg in die Stadt Ansbach sind. Ich hoffe, es geht Ihnen gut. Ich arbeite für eine Organisation, die jungen Migranten und Flüchtlingen in der Stadt Ansbach hilft. Bei Ankunft in Ansbach, bzw. der Region dieser Stadt, kontaktieren Sie uns bitte! Wir helfen Ihnen bei der Eingewöhnung in Deutschland, bei der Anmeldung, Unterbringung etc. Wir haben Kollegen, die auch Russisch, Serbisch und Englisch sprechen.

Bitte kontaktieren Sie uns, hier ist unsere Adresse und Telefonnummer:

Johann-Seb.-Bach-Platz 28  
91522 Ansbach  
Telefon: 0981 9720-387

Wir helfen Ihnen und Ihrer Familie gerne weiter!

**German callouts (top right):**

Здравствуйте!  
В вашем посте я увидела, что вы держите путь в город Ансбах. Я надеюсь что у вас все в порядке. я работаю в одной организации, которая помогает молодым мигрантам и беженцам в городе Ансбах. По прибытию в Ансбах, или область этого города, пожалуйста обращайтесь к нам! Мы поможем вам устроится в Германии, с регистрацией, с жильем и.т.д. У нас есть коллеги которые говорят на русском, сербском и английском языках тоже.

Пожалуйста обращайтесь, вот наш адрес и телефон:

Adresse:  
Johann-Seb.-Bach-Platz 28  
91522 Ansbach  
09861 936-9422

Мы с удовольствием поможем вам и вашей семье! Всего доброго!

*Abbildung 12: Beispiel: Flucht Ukraine Teil 2*

**Instagram post content:**

Wir sind schon in einer anderen Stadt. Wir sind sehr glücklich, weil die Welt voller freundlicher und fürsorglicher Menschen ist. Ihre Herzen sind voller Aufrichtigkeit und unsere Augen mit Tränen. Ich danke dem Herrn, dass alles geklappt hat, denn er hat mir Maria geschickt und dann Martin und Senad. Diese Leute helfen beim offiziellen Antrag und dem bereits vorhandenen Papierkram. Ich danke Ihnen allen in des Himmel! 🧡💙🙏❤️

**Instagram interface (right):**

Gefolgt

утиє так, друзі!

Ми вже у іншому місті. Ми дуже щасливі, бо світ сповнений доброти та турботливих людей. Їх серця наповнені щирістю, а наші очі сльозами. Дякую Господу, що усе вийшло, бо він послав мені Елену, а потім Мартіна та Сеніада. Ці люди допомогли з офіційним перебуваннм та паперами вже на місці. Дякую усім вам до неба! 🧡💙🙏❤️

Люди, ви прекрасні! 🧡💙 #Ansbach #Germany #Spring #Instagram

10 Wk · Gefolgt 1 Mal · Antworten · Übersetzung anzeigen

Antworten anzeigen (2)

Gefällt 16 Mal

*Abbildung 14: Beispiel: Ukraine Teil 3*

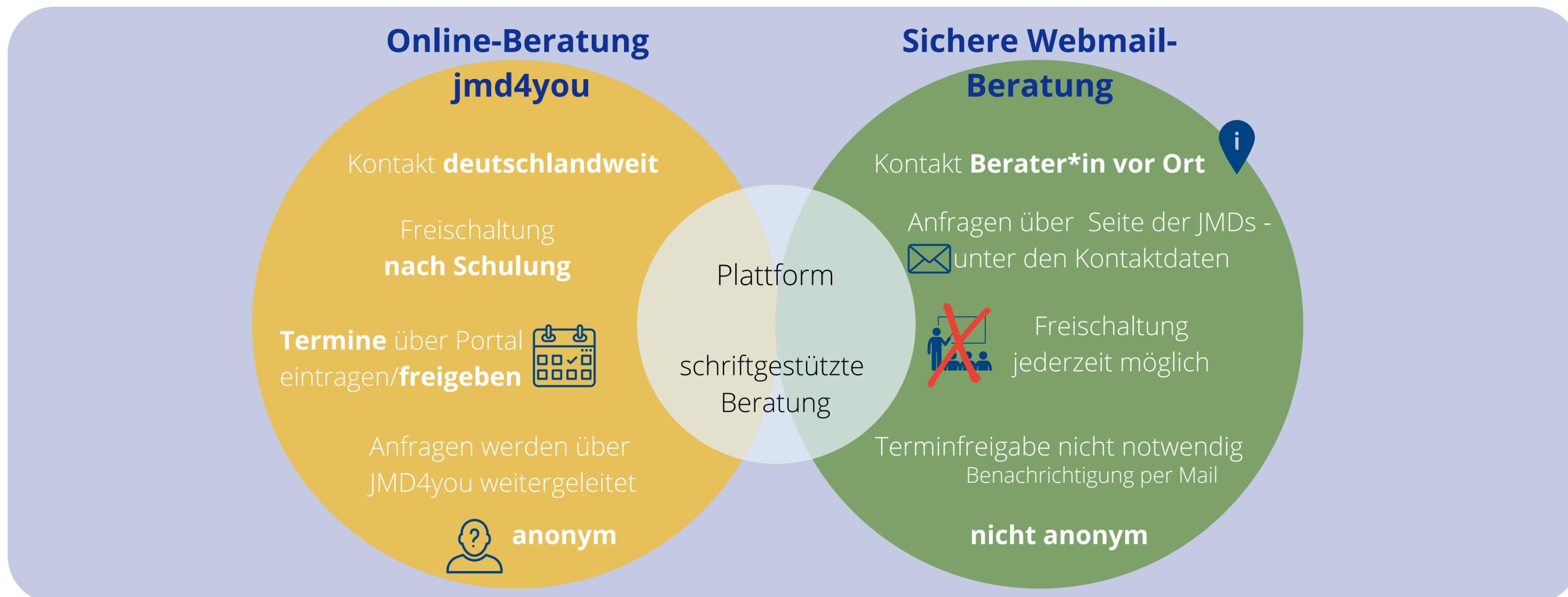
## Online-Beratung und Beziehungsarbeit



DAS BERATUNGSPORTAL  
FÜR DEIN LEBEN  
IN DEUTSCHLAND

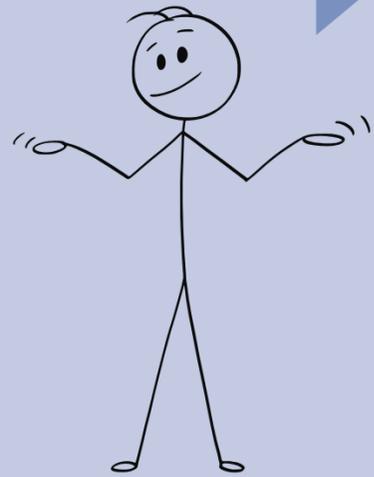
Schriftbasierte Online-Beratung über  
das Portal "jmd4you"

## Online-Beratung und Beziehungsarbeit



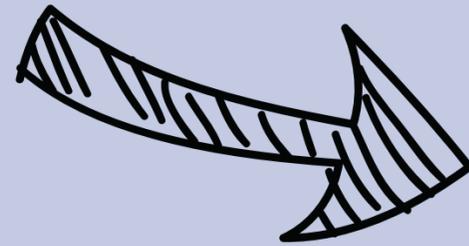
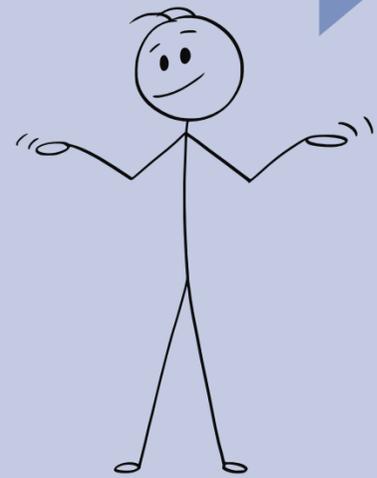
## Online-Beratung und Beziehungsarbeit

Warum schriftgestützte Online-Beratung?



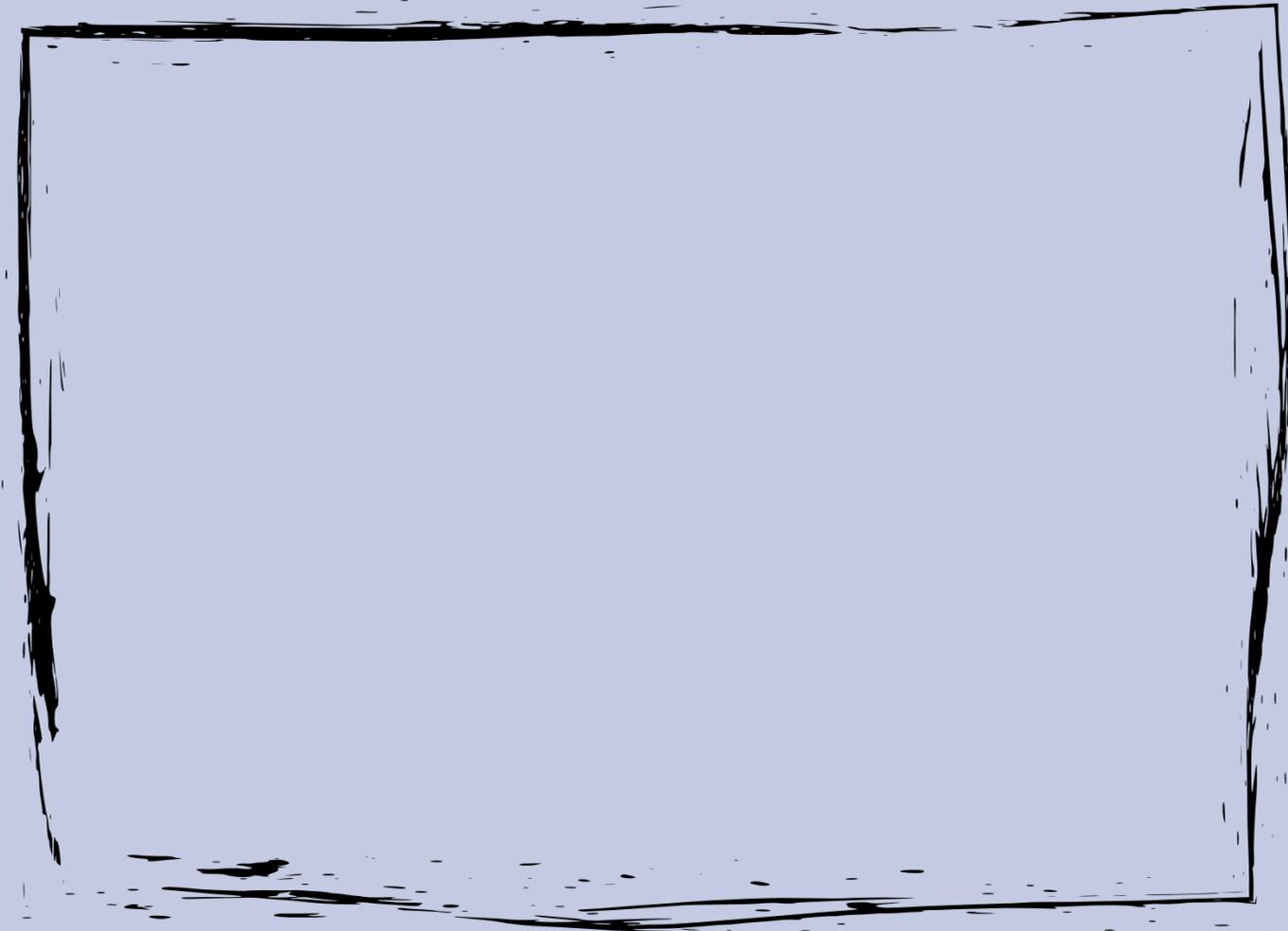
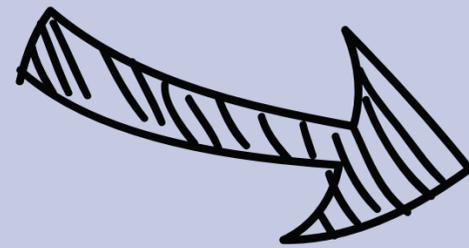
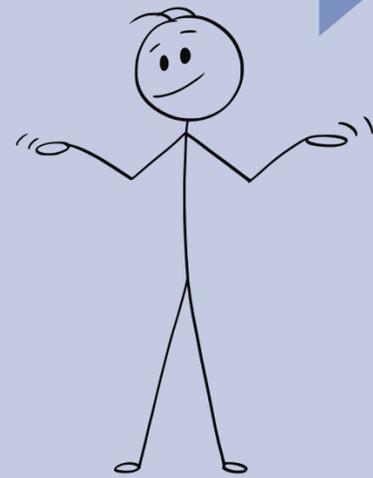
## Online-Beratung und Beziehungsarbeit

Warum schriftgestützte Online-Beratung?



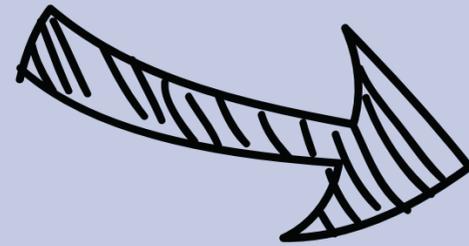
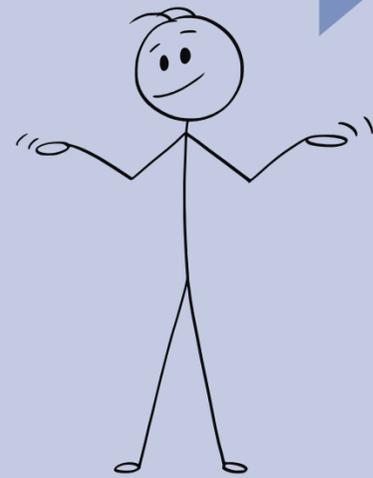
## Online-Beratung und Beziehungsarbeit

Warum schriftgestützte Online-Beratung?



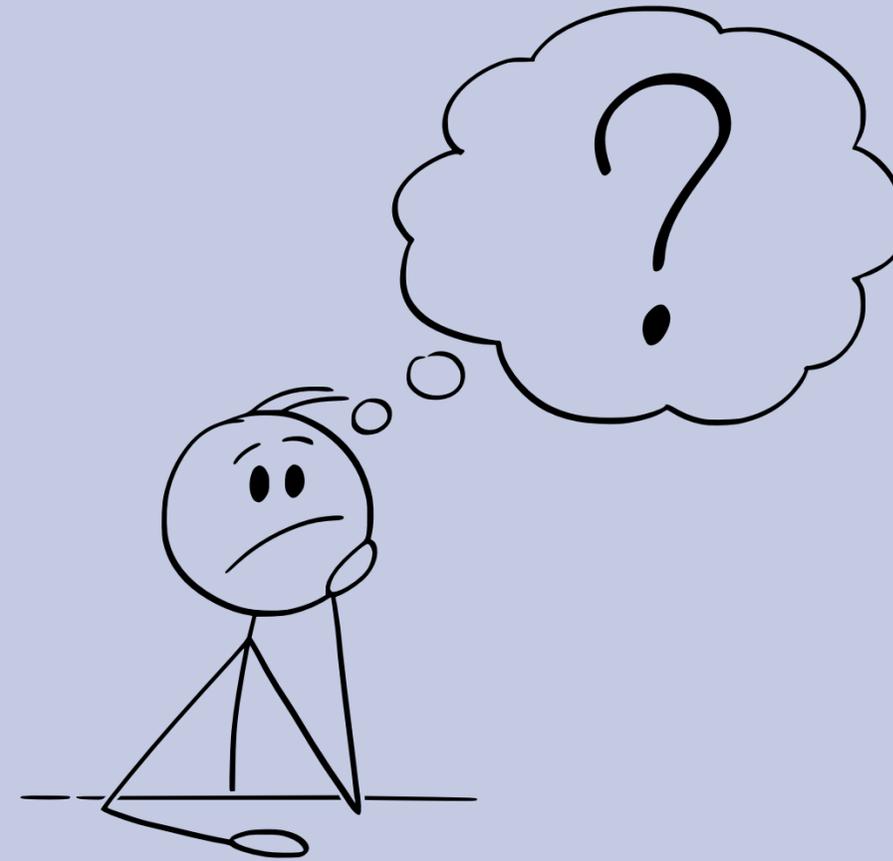
## Online-Beratung und Beziehungsarbeit

Warum schriftgestützte Online-Beratung?



- Lebensrealität junger Menschen
- Alternative, falls analoger Kontakt nicht möglich oder nicht gewünscht ist
- Spart Anfahrtswege und damit verbundene Kosten
- Schutz durch Anonymität möglich
- Nicht beobachtet werden z.B. bei schwierigen Themen
- Eigenes Tempo beim Verfassen von Anfragen / Antworten
- Alternative, falls gesprochene Sprache schwer fällt
- Nutzung von Übersetzungstools möglich

Virtueller Kontakt kann doch niemals  
ECHTE Beziehung ersetzen oder?





## Besonderheiten der Kommunikation über digitale Wege

### Online-Beratung

SIGN UP NOW



Nach Anmeldung - Anliegen sofort formulieren



physische Abwesenheit



Mimik und Gestik bleiben aus



a-synchron

fehlerfreie technische Medien



### f2f-Beratung



ggf. Terminvereinbarung und Fahrtweg



physische Anwesenheit



Mimik und Gestik müssen verstanden werden



synchron

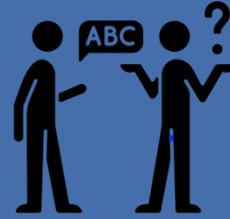
natürliche Medien (wie Licht und Luft)



## Fehlende "Präsenz" in der digitalen Kommunikation

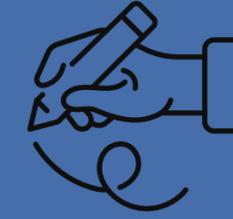
### Nachteile

Das fehlen visueller Informationen (Mimik & Gestik) kann Missverständnisse fördern



Mögliche Anonymität birgt Risiken

### Vorteile

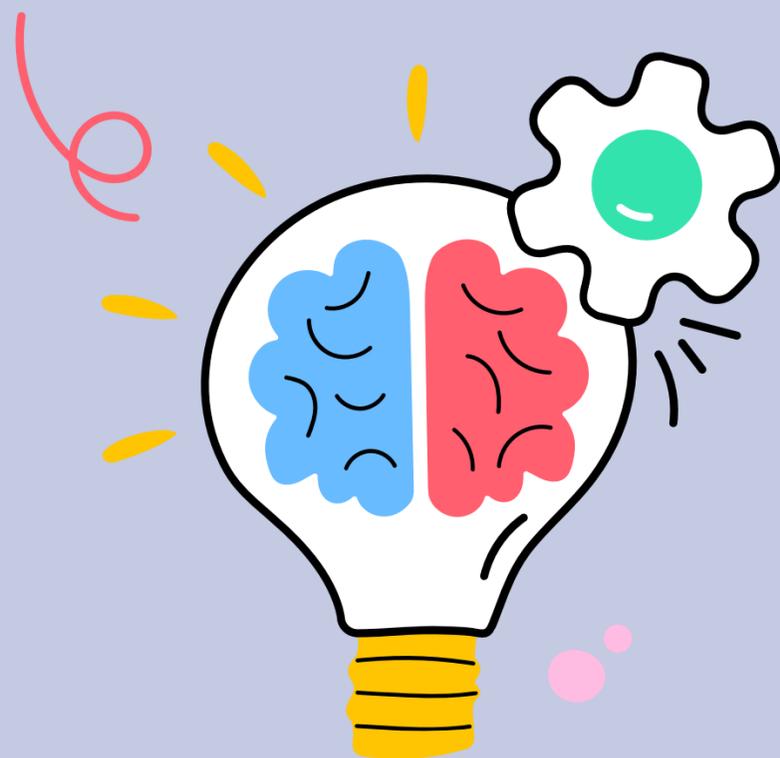


Der Prozess des Schreibens kann für beide Seiten Vorteile bringen.

Anonymität kann auch Schutz bedeuten und eine offenerere und schnellere Problemm-kommunikation ermöglichen



## Besonderheiten der Kommunikation über digitale Wege



### 1. Kompetenz zur Kommunikation über digitale Medien

- Bewusstsein über Komplexität der deutschen Sprache
- Sicherheit in der Anwendung einfacher Sprache
- Lese- und Schreibkompetenz
- Mediatisierung

### 3. Kompetenz zum Umgang mit der Beratungsplattform JMD4You

- Verständnis zum Datenschutz der Plattform
- Fähigkeit zur Bedienung der Plattform
- Kenntnis zum Aufbau der Plattform auf Seite der Beratenden und Ratsuchenden

### 2. Kompetenz zur Online-Beratung

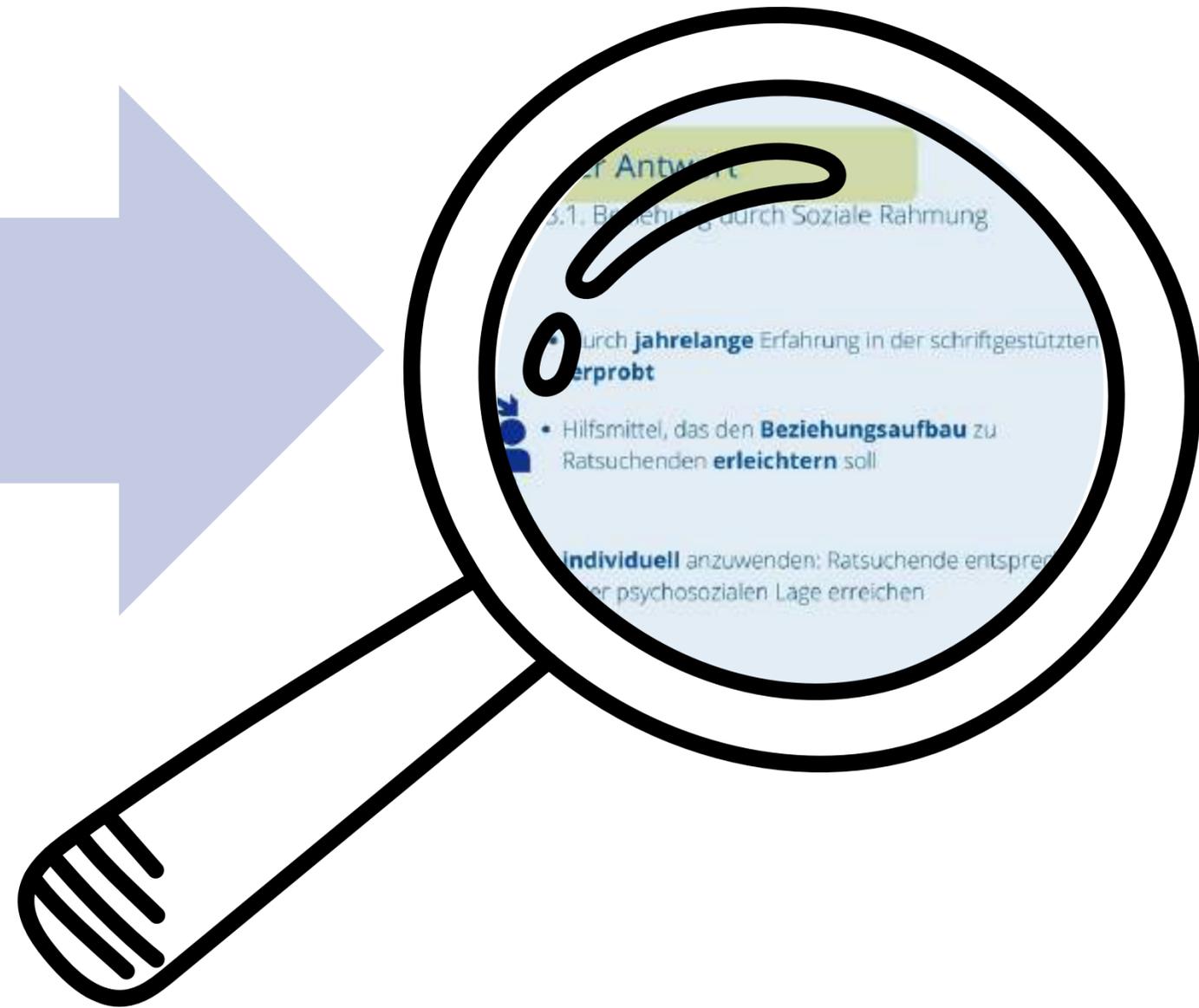
- Eigenen Beratungsstil entwickeln
- Beziehungsaufbau
- Anliegen erfassen
- Transfer von Wissen und Methoden von der face2face Beratung auf die OB
- Umgang mit Krisen

### 4. Erweiterung der Beratungspraxis (Mentoring)

- Vernetzen, Austauschen, Unterstützen
- Unsicherheit überwinden
- Beratungsfähigkeit erweitern
- Umgang mit Krisen
- Sicherheit in der Nutzung der Technik

# Einblick in die Methode der "Sozialen Rahmung" zur Beziehungsarbeit in der Online-Beratung

Auszüge aus der Schulung für die Online-Beratung über jmd4you



## 4.3. Inhalte einer Antwort

### 4.3.1. Beziehung durch Soziale Rahmung



- durch **jahrelange** Erfahrung in der schriftgestützten Online Beratung **erprobt**
- Hilfsmittel, das den **Beziehungsaufbau** zu Ratsuchenden **erleichtern** soll
- **individuell** anzuwenden: Ratsuchende entsprechend ihrer psychosozialen Lage erreichen



## 4.3. Inhalte einer Antwort

### 4.3.1. Beziehung durch Soziale Rahmung



#### 1. Begrüßung mit Vorstellung

- wertschätzende, ermutigende Anrede
- Vorstellung der eigenen Person und Tätigkeit

## 4.3. Inhalte einer Antwort

### 4.3.1. Beziehung durch Soziale Rahmung



#### 1. Begrüßung mit Vorstellung

- wertschätzende, ermutigende Anrede
- Vorstellung der eigenen Person und Tätigkeit



#### 2. Bearbeitung

- zentrales Anliegen erfassen und in eigenen Worten wiedergeben
- Ressourcen nutzen
- konkretes eigenes Hilfsangebot formulieren

## 4.3. Inhalte einer Antwort

### 4.3.1. Beziehung durch Soziale Rahmung



#### 1. Begrüßung mit Vorstellung

- wertschätzende, ermutigende Anrede
- Vorstellung der eigenen Person und Tätigkeit



#### 2. Bearbeitung

- zentrales Anliegen erfassen und in eigenen Worten wiedergeben
- Ressourcen nutzen
- konkretes eigenes Hilfsangebot formulieren



#### 3. Abschluss

- persönliche Schlussformel
- Angebot zur weiteren Zusammenarbeit

## 4.3. Inhalte einer Antwort

### 4.3.1. Beziehung durch Soziale Rahmung



#### 1. Begrüßung mit Vorstellung

- Anrede
- Vorstellung Person, Funktion, Dienststelle, Träger
- wertschätzende Eröffnung - Ansprache



#### Beispiel

- "Ich freue mich, dass du zur JMD-Online-Beratung gefunden hast ..."
- "Glückwunsch, du hast eine Ausbildung als Elektriker\*in gefunden..."
- "Du schreibst als engagierte, aber auch besorgte Mutter über deine..."

## 4.3. Inhalte einer Antwort

### 4.3.1. Beziehung durch Soziale Rahmung



#### 2. Bearbeitung

- **zentrales Anliegen erfassen** und in eigenen Worten wiedergeben - rückversichern
- Wertschätzung, Respekt, Verständnis und Vertrauen vermitteln (Gesprächsführung und Beziehungsaufbau)





Loriot: "das Ei ist hart", "genau viereinhalb Minuten"

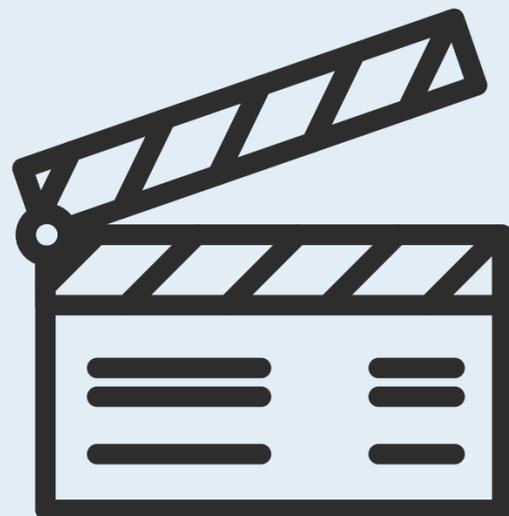
Share



Watch on YouTube

## Fragen zum Videoclip:

Was ist das zentrale Anliegen der beiden?  
Wurde das zentrale Anliegen erfasst?



## Fragen zum Videoclip:

Was ist das zentrale Anliegen der beiden?  
Wurde das zentrale Anliegen erfasst?



- > Der Mann möchte ein Ei, das nicht zu hart und nicht zu weich ist**
- > Die Frau möchte Wertschätzung für ihre Mühen**

Beide Anliegen wurden vom Gegenüber nicht berücksichtigt  
weil beide Charaktere voreingenommen sind und dadurch keinen Raum  
für das Anliegen des Gegenüber haben

## 4.3. Inhalte einer Antwort

### 4.3.1. Beziehung durch Soziale Rahmung



#### 2. Bearbeitung

##### Check Liste

- Ressourcen erheben 
- eigenes Hilfsangebot formulieren
- Gestellte Fragen beantworten 
- Wie viele Rückfragen 
- Kopien von Dokumenten, ja oder nein? 

## 4.3. Inhalte einer Antwort

### 4.3.1. Beziehung durch Soziale Rahmung



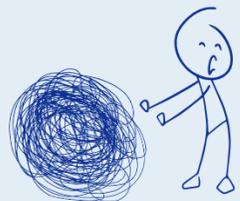
#### 2. Bearbeitung

- Eigenes Hilfsangebot formulieren
- Wenn notwendig: Weiterverweisung
  - an Info-Portale
  - an andere Institutionen



**Verweisberatung immer in eigenes Hilfsangebot einbetten!**

- z.B.: "Ergänzend/zusätzlich kannst du dich auch hier informieren ..."



Verweisberatung ohne eigenes Hilfsangebot = kann insbesondere in der Pflichtantwort als Abweisung verstanden werden!

## 4.3. Inhalte einer Antwort

### 4.3.1. Beziehung durch Soziale Rahmung



#### 3. Abschluss

- Persönliche Grußformel
- Angebot zur Weiteren Zusammenarbeit



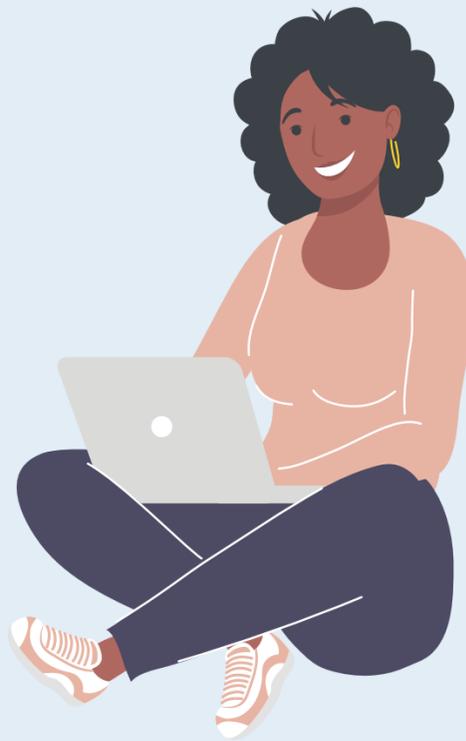
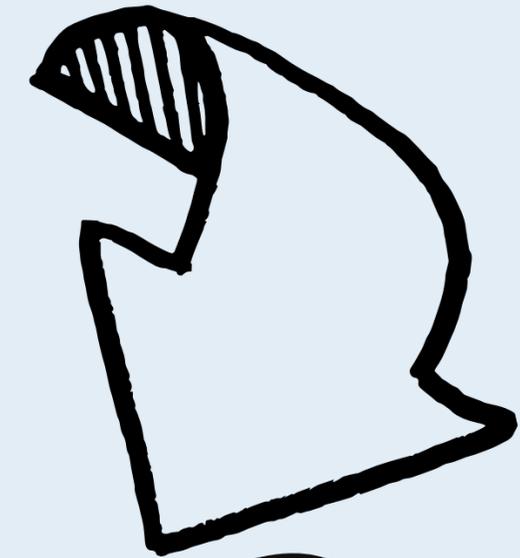
#### Beispiel

- "Gerne begleite ich dich auf diesem Weg. Ich bin für dich erreichbar..."
- "Wenn etwas nicht funktioniert oder du noch Fragen hast, melde dich gerne bei mir."

## [Exkurs] Blended-Counseling



Kombination aus  
verschiedenen Tee/Whiskey  
Sorten um den Geschmack zu  
verbessern

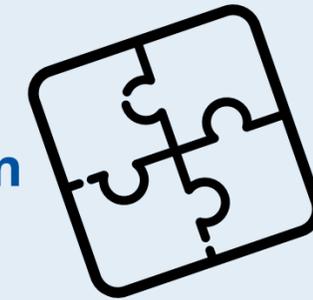


**Kombination** aus  
**digitalen** und **analogen**  
Ansätzen um die Beratung  
zu verbessern



## [Exkurs] Blended-Counseling

**Blended Counseling** bezeichnet die **systematische Kombination** von Ansätzen der **Online- und Präsenzberatung**



Der Fokus liegt dabei auf den **individuellen Bedarfen**, sodass die Ansätze **entsprechend angepasst** ihre jeweiligen Stärken optimal entfalten und sich **gegenseitig ergänzen** können

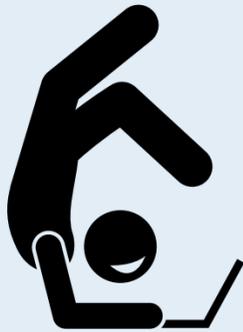


# [Exkurs] Blended-Counseling

*Lebensweltorientierung*



*Flexibilität*



*Erhöhte Reichweite*

