



Deutscher  
Caritasverband e.V.

# DiCaro

**DEN DIGITALEN WANDEL IN DER CARITAS-ONLINE-  
BERATUNG GESUND GESTALTEN**

**Strategien für eine nachhaltige  
Online-Beratung**

**Gesundes Homeoffice –  
gesunde Arbeitsgestaltung**

**Blended Counseling –  
Chancen & Herausforderungen**

**Besser beraten & arbeiten –  
Handlungshilfen für die Praxis**

DiCarO ist ein gemeinsames Projekt von



caritas.de/**online**beratung



in Kooperation mit



**BGW**

Berufsgenossenschaft  
für Gesundheitsdienst  
und Wohlfahrtspflege



**UNIVERSITÄT  
DES  
SAARLANDES**



# Inhaltsverzeichnis

## KAPITEL 1

|                                                                         |   |
|-------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>Das Projekt „DiCarO“</b> .....                                       | 4 |
| Den digitalen Wandel in der Caritas-<br>Onlineberatung gesund gestalten |   |

## KAPITEL 2

|                                                     |   |
|-----------------------------------------------------|---|
| <b>Die Handlungshilfe</b> .....                     | 6 |
| Ziele und Nutzung der praxisnahen<br>Handlungshilfe |   |

## KAPITEL 3

|                                                                        |   |
|------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>Alles im Rahmen</b> .....                                           | 8 |
| Verbandlicher Rahmen und Handlungs-<br>möglichkeiten auf Verbandsebene |   |

## KAPITEL 4

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| <b>Im Praxiseinsatz</b> .....                                   | 10 |
| „Gesunde Online-Beratung“ – die Handlungshilfe<br>in der Praxis |    |

### KAPITEL 4.1

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| <b>Hier fühl ich mich wohl</b> ..... | 12 |
| Arbeitsumgebung und -mittel          |    |

### KAPITEL 4.2

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gleichbleibende Qualität – analog wie digital</b> ..... | 15 |
| Arbeitsinhalte und -aufgaben                               |    |

### KAPITEL 4.3

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| <b>Den Überblick nicht verlieren</b> ..... | 18 |
| Arbeitszeit und -organisation              |    |

### KAPITEL 4.4

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Auf eine gute Zusammenarbeit</b> .....                                   | 21 |
| Zusammenarbeit mit Vorgesetzten, im Team und in<br>verbandlichen Strukturen |    |

### KAPITEL 5

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| <b>Dran bleiben lohnt sich</b> .....       | 23 |
| Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KV) |    |

## CHECKLISTEN

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| <b>Zu 4.1: Arbeitsumgebung und -mittel</b> ..... | 24 |
|--------------------------------------------------|----|

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| <b>Zu 4.2: Arbeitsinhalte und -aufgaben</b> ..... | 28 |
|---------------------------------------------------|----|

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| <b>Zu 4.3: Arbeitszeit und -organisation</b> ..... | 31 |
|----------------------------------------------------|----|

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Zu 4.4: Zusammenarbeit mit Vorgesetzten, im<br/>Team und in verbandlichen Strukturen</b> ..... | 35 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

|                      |    |
|----------------------|----|
| Literaturverzeichnis | 40 |
|----------------------|----|

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Abkürzungsverzeichnis | 41 |
|-----------------------|----|

|         |    |
|---------|----|
| Glossar | 42 |
|---------|----|

|           |    |
|-----------|----|
| Impressum | 43 |
|-----------|----|

# Das Projekt „DiCarO“

Den digitalen Wandel in der Caritas-Onlineberatung gesund gestalten



**E**in wesentlicher Treiber der Digitalisierung im Beratungskontext waren die Kontakteinschränkungen im Rahmen der COVID-19-Pandemie. Nicht überall hat der Wechsel von analoger zu digitaler Beratung gleich gut, schnell und gesundheitsorientiert funktioniert. Derzeit gibt es eine Mischung von analogen und digitalen Beratungsangeboten in verschiedenen Umsetzungsstufen. Aus diesem Grund haben der Deutsche Caritasverband (DCV) und die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)

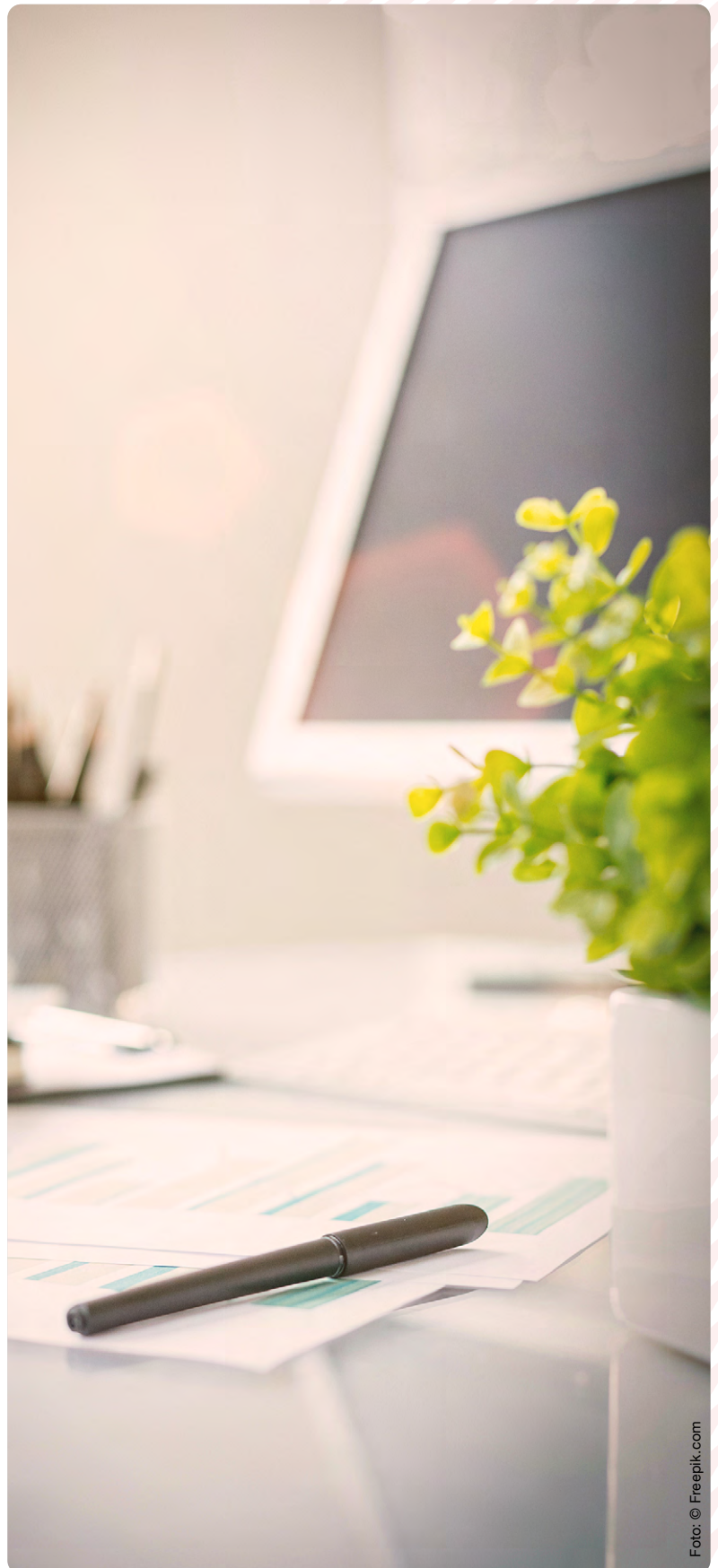
in einem gemeinsamen Projekt die gesundheitlichen Aspekte von Online-Beratung/digitaler Beratung bzw. Blended Counseling untersucht.

## **Stressoren, Ressourcen & Standards in Wohlfahrtsverbänden**

Mit DiCarO wurde ein Überblick über wichtige Stressoren und Ressourcen für digitale Beratung und Blended Counseling zusammentragen. Dieser wird mit der vorliegenden Handlungshilfe einer praktischen Nutzung zugänglich gemacht.

Das Ziel dabei: vorausschauend oder anpassend Standards für digitale Beratung in Wohlfahrtsverbandlichen Strukturen zu etablieren und aufrechtzuerhalten. Gesundheit, Arbeitsfähigkeit und Arbeitszufriedenheit von Beratenden im digitalen bzw. im wechselnd digital-analogen Setting stehen dabei im Fokus. Es werden insgesamt vier spezifische Handlungsfelder digitaler Beratungsarbeit beleuchtet und einer systematischen Status-Beurteilung zugänglich gemacht.

Die Handlungsfelder greifen dabei diejenigen Besonderheiten digitaler Beratung oder digital-analoger Schnittstellen auf, die in DiCarO-Interviews, Befragungen, Workshops und Steuergruppentreffen als Thema für die betriebliche Gesundheit eines Wohlfahrtsverbandes identifiziert wurden. Für ein valideres Ergebnis wurde im Laufe des Caritas-Projekts die Diakonie Baden-Württemberg an der Vorbereitung und Durchführung einer zweiten Online-Befragung als weiterer Wohlfahrtsverband beteiligt. •



# Die Handlungshilfe

Ziele und Nutzung der praxisnahen Handlungshilfe



Basierend auf den Ergebnissen der DiCarO-Projektbausteine sowie einer Dokumentenrecherche zu bestehenden Empfehlungen wurde diese Handlungshilfe für die gesunderhaltende bzw. gesundheitsfördernde Online-Beratung entwickelt.

Sie soll den Nutzenden niedrighschwellig gesunderhaltende und/oder gesundheitsfördernde Gestaltungsmöglichkeiten der Online-Beratung nahebringen. Dazu werden kurze Themeneinführungen, Checklisten und Hinweise bzw. Erläuterungen genutzt. Im Fokus stehen die Vor-Ort-Arbeit in den Beratungsstellen, Diensten oder Einrichtungen sowie die Arbeit im Homeoffice.

Die Handlungshilfe ist wie folgt aufgebaut: Zuerst werden Informationen zum Projekt und zum Ziel des Dokuments vorgestellt (Kapitel 1 und 2). Dann werden in Kapitel 3 die wichtigsten verbindlichen Rahmenbedingungen für die digitale Beratung dargestellt. In Kapitel 4 und in den Checklisten sind die wichtigsten Informationen der Handlungshilfe enthalten. Hier werden wichtige Punkte zur gesunden digitalen Arbeitsgestaltung aufgezeigt. Die Checklisten dienen dazu, die digitale Arbeitsgestaltung in der Praxis zu bewerten.

Die Fragen bzw. Aussagen der Checklisten sind so formuliert, dass eine „Ja“-Antwort den Soll-Zustand darstellt, während die mit „Nein“ beantworteten Fragen und Aussagen Verbesserungspotenziale bei der Gestaltung der digitalen Beratung aufzeigen. Die mit „Nein“ beantworteten Fragen und Aussagen sollten daher im Rahmen von Maßnahmenplänen dokumentiert, reflektiert und angepasst bzw. korrigiert werden. Damit dies nicht auf einmal zu viel wird, ist eine Priorisierung von Maßnahmenableitungen und deren Umsetzung vorgesehen. Dafür steht die Spalte Handlungsbedarf (gering = grün, mittel = gelb, hoch = rot). Hier können besonders wichtige, aber voraussichtlich aufwändigere Maßnahmen (Projektaufgaben) oder besonders einfach umzusetzende Maßnahmen mit schneller Wirkwahrscheinlichkeit vorab ausgewählt werden („Quick-Wins“). Meist wird diese Priorisierung

nach Ausfüllen der Checkliste in Workshops oder Team-Reflexionen durchgeführt. Anleitungen für das dazugehörige Vorgehen finden sich z. B. in den weiterführenden Informationen. Es ist oft sinnvoll, nicht nur die Beschäftigten selbst, sondern auch Fachkräfte für Arbeitsschutz, BetriebsärztInnen, Qualitätsbeauftragte oder BeschäftigtenvertreterInnen bei den Checks, der Bedarfs-Bewertung und der Ableitung von Maßnahmen einzubeziehen.

### **Regelmäßige Überprüfung für nachhaltige Qualitätssicherung**

Es ist empfehlenswert, die Checklisten regelmäßig (zum Beispiel alle zwei Jahre) erneut zu überprüfen. Dadurch findet eine stetige Verbesserung statt. Außerdem werden hierdurch Verbesserungen und neue oder schwierige Probleme schriftlich festgehalten. So kann ein lebendiges Dokument des betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) und der Qualitätssicherung (QM) individuell für die einzelne Beratungseinrichtung gestaltet werden.

Die Handlungshilfe ist für Führungskräfte gedacht, die idealerweise die Online-Beratenden beim Ausfüllen der Checklisten beteiligen, sowie für Arbeitsschutzexperten, QualitätsmanagerInnen und BeraterInnen. Mit diesen Informationen können Sie überprüfen, ob es Verbesserungsmöglichkeiten bei der digitalen Beratung gibt und wo diese liegen.

Interessierte finden präzisierende oder weiterführende Informationen im Glossar oder in den Literaturquellen.



### KAPITEL 3

# Alles im Rahmen

## Verbandlicher Rahmen und Handlungsmöglichkeiten auf Verbandsebene

Das Gesetz über die „Durchführung von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten bei der Arbeit (**ArbSchG**)“ findet auch im kirchlichen Bereich Anwendung. Es verpflichtet Arbeitgebende, regelmäßig zu prüfen, ob die Arbeit eine Gefährdung darstellt und entsprechende Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten zu ergreifen. Ziel des Gesetzes ist es, die Gesundheit aller Beschäftigten zu schützen und zu verbessern. Das Arbeitssicherheitsgesetz (**ASiG**) regelt weiterhin die Bestellung des betriebsärztlichen Dienstes, der im Sicherheitsingenieurwesen tätigen Person und anderer Fachkräfte für Arbeitssicherheit.

Es definiert deren Aufgaben und betriebliche Position, fordert die betriebliche Zusammenarbeit beim Arbeitsschutz und bei der Unfallverhütung, z. B. im Arbeitsschutzausschuss (**ASA**) und soll so eine fachkundige Beratung der Dienstgeber sicherstellen.

Über die gesetzlichen Maßnahmen hinaus können die Dienstgeber Maßnahmen der Gesundheitsprävention und -förderung (**BGF**) ergreifen. Betriebliches Eingliederungsmanagement (**BEM**) ist gesetzlich vorgeschrieben. Es hilft Beschäftigten, die ihre Arbeit aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr so gut machen können oder deren Leistungsfähigkeit sich aus gesundheitlichen Gründen gewandelt hat. Das BEM ist wichtig, um die Beschäftigten



lange im Unternehmen zu halten, besonders in Zeiten, in denen sich die Bevölkerungszusammensetzung ändert.

Die Einführung eines steuernden Betrieblichen Gesundheitsmanagements (**BGM**) bietet sich an: BGM ist ein strukturiertes und systematisches Gesamtkonzept, das sich am Bedarf des Verbandes orientiert und auf den Arbeitsschutz-Informationen basiert. Ein ganzheitliches BGM bezieht das individuelle Verhalten der Mitarbeitenden und Führungskräfte sowie die Verhältnisse in den Beratungsstellen, Diensten und Einrichtungen mit ein. Dies geschieht z. B. durch sichere Gestaltung der Arbeitsplätze, Verbesserung der Führungskultur, Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben oder eine lebensphasenorientierte Personalpolitik.

Arbeitsschutz, BGF und BGM werden von jedem Caritasverband/-unternehmen auf gesetzlicher Grundlage individuell umgesetzt.

### **Die (Neu-)Gestaltung digitaler Arbeit soll erleichtert werden**

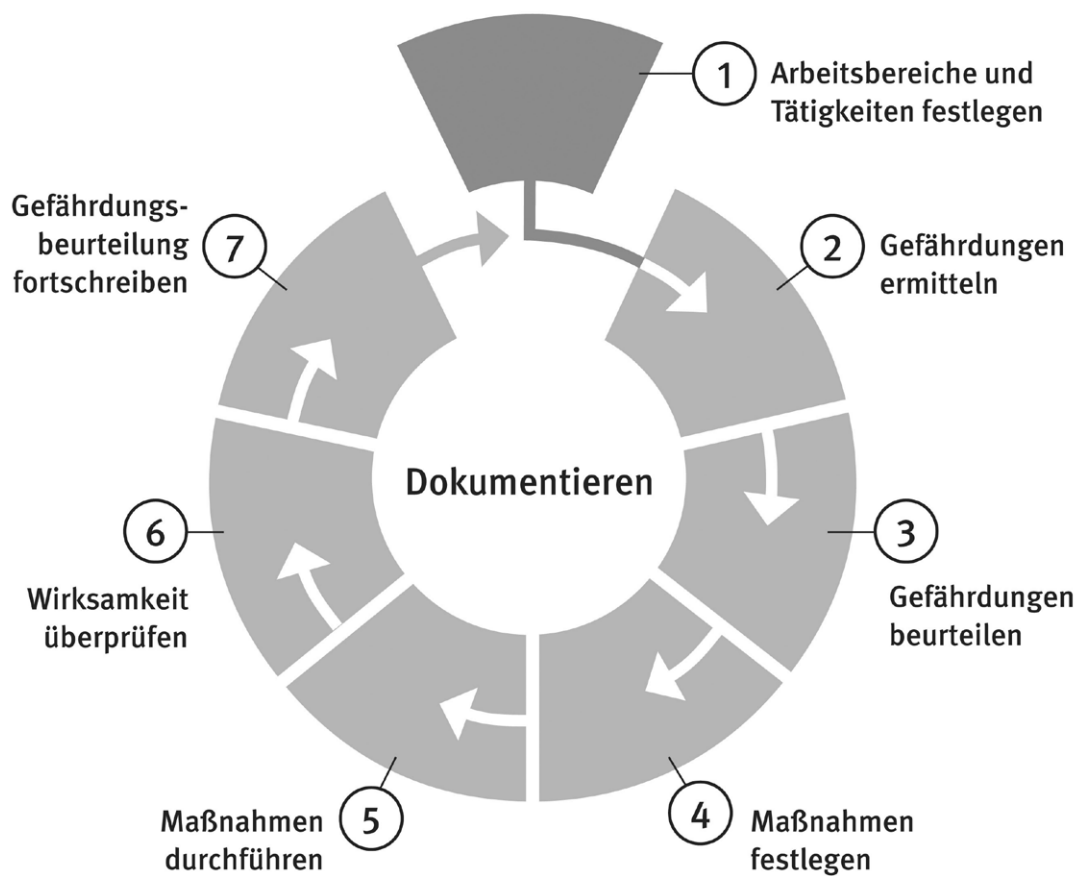
Die **betriebliche Gesundheitspolitik** der Verbände legt die Grundsätze und Ziele fest, die zur Gesunderhaltung der Mitarbeitenden in

der Organisation führen sollen. Dabei sind die Verbands-/Unternehmenskultur, das Führungsverständnis, die Arbeitsbedingungen sowie die individuellen Strukturen und Prozesse einzubeziehen. Arbeitsschutz sollte ganzheitlich gedacht werden: Gesundheit als Führungs- und Personalentwicklungsaufgabe, die nur mit Mitarbeiterbeteiligung gelingen kann. Dies gilt insbesondere bei neuen Entwicklungen in den Verbänden.

Der Einsatz von Online-Beratung ist zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Handlungshilfe – je nach Verband – mehr oder weniger neu. Mit der vorliegenden Handlungshilfe sollen Neuanfänge bei der Gestaltung digitaler Arbeit erleichtert werden sowie bestehende Konzepte für die Gesunderhaltung der Mitarbeitenden überprüfbar gemacht werden und zur gesunden Weiterentwicklung von Online-Beratung anregen. Dazu gehört die Ausbildung und Schulung, die Unterstützung von arbeitsplatzbezogenen Ressourcen sowie die Schaffung einer guten Arbeitsumgebung, in der Online-Beratung möglich ist. In diesem Zusammenhang sind Homeoffice oder mobiles Arbeiten ebenso Themen, die mitbedacht und ausgestaltet werden müssen. •

# Im Praxiseinsatz

## „Gesunde Online-Beratung“ – die Handlungshilfe in der Praxis



*Sieben Schritte der Gefährdungsbeurteilung*

Im Allgemeinen hält Arbeit gesund. Bei ungünstigen Bedingungen und Überlastung kann eine Tätigkeit aber auch zu gesundheitlichen Problemen führen. Um das zu vermeiden und – im Gegenteil – das Positive der Arbeit eher in den Vordergrund zu rücken, muss erkannt werden, welche belastenden (Stressoren) und/oder

fördernden Faktoren (Ressourcen) bei der Arbeit auftreten.

Das gesetzlich vorgeschriebene Mittel für eine Status-Analyse ist die sogenannte Gefährdungsbeurteilung. Sie ist ein wichtiger und systematischer Prozess, um Risiken für die Gesundheit der arbeitenden Menschen zu finden, zu prüfen und zu lösen.

## Arbeitsumgebung und -mittel

Für die erfolgreiche Erledigung der Aufgabe müssen im ersten Schritt passende Rahmenbedingungen geschaffen werden. Es müssen die richtigen Arbeitsmittel zur Verfügung gestellt werden (z. B. geeignete technische Ausrüstung/Hardware, Programme/Software, andere Kommunikationsmittel, unterstützende Technologien) und am Arbeitsplatz der Beratung sollten günstige Umgebungsfaktoren vorliegen (wenig Lärm, angenehme Temperatur, gute Beleuchtung sowie ergonomische Anordnungen von Büromöbeln etc.). Wenn digitale Beratung durchgeführt wird, muss auf diese Dinge besonders geachtet werden.

## Arbeitsinhalte und -aufgaben

Die Vielfalt der Aufgaben, die Möglichkeit der Beschäftigung zur Nutzung von eigenen Fähigkeiten und Kompetenzen sowie die Ganzheitlichkeit und wahrgenommene Bedeutung der Arbeit können die psychische Gesundheit beeinflussen. Wenn von analoger zur digitalen Beratung gewechselt wird, können sich diese Aspekte verändern.

## Arbeitszeit und -organisation

Die Arbeitsorganisation umfasst die Aufteilung von Arbeitsaufgaben, die flexible Planung von Arbeitszeiten, Pausenregelungen und die Möglichkeit, selbst über die Arbeitsabläufe zu entscheiden. Digitales Arbeiten bietet viele Möglichkeiten, um Arbeit flexibler in Raum und Zeit zu gestalten. Das kann für Mitarbeitende positive Auswirkungen auf die Gesundheit haben (bessere Balance zwischen Arbeit und Freizeit) oder negative (mehr Verantwortung für die eigene Organisation). Wenn digitale Arbeit eingeführt

wird, müssen die Arbeitszeitmodelle oft angepasst werden. Wenn von digitalen zu analogen Beratungsmethoden gewechselt wird, gibt es allgemein mehr Organisationsbedarfe.

## Die Zusammenarbeit im Team, mit Vorgesetzten und in verbandlichen Strukturen

Wenn Menschen Konflikte am Arbeitsplatz erleben oder austragen, kann das die mentale Gesundheit beeinflussen. Gute Beziehungen zwischen Teammitgliedern sind dagegen gut für die Gesundheit. Die Art und Weise, wie die Führung ist und wie sich die Führungskraft verhält, sind sehr wichtig für das Wohlbefinden der Mitarbeitenden. Neben direkten sozialen Kontakten am Arbeitsplatz kann auch die gelebte Organisationskultur über strukturelle Verbandsebenen hinweg Probleme verursachen oder zu deren Lösung beitragen. Neben den Menschen, mit denen bei der Arbeit gesprochen wird, kann auch die Art und Weise, wie die Firma organisiert ist, Probleme verursachen oder bei ihrer Lösung helfen. Digitale Arbeit ändert, wie Menschen zusammenarbeiten und wie Führung funktioniert. Dies muss berücksichtigt werden.

KAPITEL 4.1

# Hier fühl ich mich wohl

Arbeitsumgebung und -mittel



Was ist unter „Arbeitsumgebung und -mittel“ zu verstehen? Bei digitaler und mobiler Arbeit ist es möglich, flexibel zu arbeiten, sowohl räumlich als auch zeitlich. Es kann immer und überall gearbeitet werden, wenn die richtigen Arbeitsmittel und genug Wissen darüber zur Verfügung stehen. Arbeitsumgebung und -mittel sollten daher gemeinsam betrachtet werden.

- Die Arbeitsbedingungen in der Beratungsstelle und beim Arbeiten zu Hause sind wichtig. Zum Beispiel: Einzelbüros, gemeinsam genutzte Arbeitsplätze (Desksharing), geeigneter mobiler Arbeitsplatz, Computer-Ausstattung, IT-Zugriffsmöglichkeiten usw.
- Die virtuelle Arbeitsumgebung oder digitale Arbeitsmittel werden beispielsweise durch das verwendete Software-Tool definiert. Sie müssen benutzerfreundlich sein und technischen Support bieten. Es kann auch Schulungsmaterial in virtueller oder digitaler Form geben.
- Zur Verfügung stehenden Arbeitsmittel sind beispielsweise Hardware und Eingabehilfen, stabiles Internet sowie datenschutzkonforme Arbeits- und Speichermedien.

### **Auswirkungen auf die Arbeit am Arbeitsplatz (z. B. Beratungsstelle, Dienst, Einrichtung, Homeoffice)**

Ohne funktionierende Arbeitsmittel, eine aufgabengerechte Software-Lösung, schnell verfügbaren technischen Support und geeignete Schulungen der Nutzenden kann der Transfer von der analogen Beratung zur Online-Beratung nicht stressfrei gelingen. Die Arbeitsmittel stellen daher – je nach Vorhandensein oder Mangel –

wichtige Ressourcen oder Stressoren für die betriebliche Gesundheit dar.

Es ist wichtig, auch an die klassischen Aspekte der Arbeitsumgebung zu denken. Dazu gehören die ergonomische Gestaltung des Arbeitsplatzes und Hygieneregeln beim Teilen des Schreibtisches. Denn auch sie können die Arbeitsfähigkeit von Beschäftigten beeinflussen. Über klassische Wechselwirkungen zwischen Arbeitsmitteln, Arbeitsumgebung und Gesundheit wurde bereits an vielen Stellen<sup>1 2</sup> berichtet. Bei digitaler Arbeit und im Homeoffice wird es immer wichtiger, dass die virtuelle Arbeitsumgebung der Beschäftigten benutzerfreundlich ist und dass es Hilfen zur Selbsthilfe gibt, um die Arbeitsmittel besser zu nutzen.

### **Herausforderungen durch Arbeitsumgebung und -mittel**

**Arbeitsmittel:** Die Ergebnisse von DiCarO legen nahe, dass die digitale Ausstattung sowohl am Dienort als auch im Homeoffice eine Herausforderung darstellen kann, wenn Geräte veraltet, Verbindungen nicht schnell oder stabil genug sind oder ein IT-Support nicht vorhanden ist. Die gewählte Beratungsplattform für Online-Beratung muss einfach zu nutzen sein, um die digitale Beratung im verbandlichen Rahmen gut und zeitnah durchführen zu können.

**Arbeitsumgebung:** Die analogen Bedingungen am Arbeitsplatz und zu Hause können sehr unterschiedlich sein. Entsprechend vielfältig sind mögliche Herausforderungen. Grundlegende Herausforderungen an das Arbeitsumfeld ergeben sich aus den Arbeitsräumen selbst. Hat die beratende Person einen Raum für sich allein oder wird das Büro mit anderen geteilt? Wenn ja, ist die Termin-

<sup>1</sup>Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. (DGUV): Wenn es im Büro zu laut wird. In: <https://aug.dguv.de>. 12.03.2020. <https://aug.dguv.de/arbeitsicherheit/laerschutz-im-buero/> [12.02.2025].

<sup>2</sup>Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung e.V. (DGUV): Ergonomie - Büro. In: <https://www.dguv.de>. <https://aug.dguv.de/arbeitsicherheit/laerschutz-im-buero/> [12.02.2025].



absprache ein wichtiger Faktor. Büros, die von mehreren genutzt werden, lassen weniger Spielraum für individuelle Bedürfnisse der nutzenden Personen. Im Gegensatz dazu kann die Arbeitsumgebung im Homeoffice individuell gestaltet werden. Allerdings kann es zu ergonomischen Problemen am Arbeitsplatz kommen, sofern keine passende Räumlichkeit und/oder kein adäquates Mobiliar zur Verfügung stehen. Die virtuelle Arbeitsumgebung wird maßgeblich durch die genutzte Beratungsplattform beeinflusst. Hier stehen Nutzerfreundlichkeit, Software-Ergonomie und ggf. individuelle Einstellungsmöglichkeiten (Fitting) im Vordergrund.

### **Welche Handlungsbedarfe ergeben sich daraus?**

Für digitale Arbeit sind meist mehr Arbeitsmittel im Vergleich zu analoger Arbeit erforderlich. Diese müssen angemessen für die Aufgaben und Beschäftigten ausgewählt und angeschafft werden. Sofern beschäftigte Personen an mehreren Standorten eingesetzt werden, empfiehlt es sich, übergreifende Mindeststandards abzuleiten, damit Schnittstellen-Probleme reduziert werden. Das Arbeitsumfeld (analog oder digital,

im Homeoffice oder am Arbeitsplatz) soll aufgabenangepasst, ergonomisch und benutzerfreundlich gestaltet werden. Es gibt viele Bereiche, die dazu beitragen, die Arbeitsumgebung von Beratungsstellen, Einrichtungen, Diensten, Homeoffice und virtuellen Umgebungen zu verbessern. Zuerst sollten sie einzeln betrachtet, dann aber auch in ihrer Zusammenarbeit bewertet werden. Für den Einstieg können die Checklisten genutzt werden, die im Tabellenteil ab Seite 24 zu finden sind. Bei Fragen und Unklarheiten sollte der Kontakt zu Themen-Verantwortlichen gesucht oder Akteure des Arbeitsschutzes hinzugezogen werden. •

# Gleichbleibende Qualität – analog wie digital

## Arbeitsinhalte und -aufgaben

Was ist unter „Arbeitsinhalte und -aufgaben“ zu verstehen? Folgende Arbeitsinhalte und -aufgaben (beratungsfachliche Aspekte) können bei digitaler Beratung und Blended Counseling – im Vergleich zur analogen Beratung – eine zusätzliche Rolle spielen.

- Beratende sollten ihr Beratungskonzept flexibel gestalten können.
- Es wird Medienkompetenz und eine gewisse Medienaffinität der Beratenden benötigt.
- Beratende benötigen Datenschutzkompetenz.
- Sie benötigen die notwendige schriftliche und mündliche Ausdrucksfähigkeit, um Sachverhalte auch digital (z. B. telefonisch oder per E-Mail/im Chat) zu erläutern.
- Beratende haben genügend Zeitressourcen und können digitale Beratung gut planen.
- Beratende können eine gleiche Qualität der Beratungsbeziehung über digitale Medien oder im Blended Counseling erzielen.
- Beratende müssen sicher Entscheidungen treffen können. Diese Entscheidungen betreffen die Passung der Medienwahl im Beratungsverlauf, die Passung der Tools für die Klientinnen und Klienten und die Passung der Ziele im Beratungsprozess für das Blended Counseling.
- Die Beratenden sollten die mediengestützte Beratung genauso wichtig finden wie die

persönliche Beratung (Face-to-Face). Am besten sollten sie sogar überzeugt sein, dass eine Mischung aus beiden Formen – Blended Counseling – besonders wertvoll ist.

- Für die Arbeit in der Online-Beratung oder im Blended Counseling ist es wichtig, Interesse, Neugier und Freude daran zu haben, ratsuchende Personen für Neues zu gewinnen, besonders bei neuen Fällen oder vor dem eigenen Einstieg.

### Auswirkungen auf die Arbeit am Arbeitsplatz (z. B. Beratungsstelle, Dienst, Einrichtung, Homeoffice)

Der Kern der beruflichen Tätigkeit wird durch Arbeitsinhalt und -aufgabe bestimmt. Er ist abhängig von den gewählten Tätigkeiten. Auch diese Aspekte können gesundheitsförderlich bzw. gesunderhaltend gestaltet werden. Zum Beispiel, wenn Aufgaben komplett erledigt werden und nicht nur Teile davon, wenn Mitarbeitende passende Aufgaben bekommen und genug Freiheit haben, oder wenn es klare Regeln gibt, wer für was verantwortlich ist. Wenn es gelingt, diese Aspekte auch in komplexen Tätigkeitsbereichen, wie sie bei Beratungsarbeit in verbandlichen Strukturen zu erwarten sind, gut umzusetzen, sinkt die Wahrscheinlichkeit für gesundheitliche Probleme bei Beschäftigten.

## Herausforderungen durch Arbeitsinhalte und -aufgaben

In der digitalen Beratung oder beim Blended Counseling bleiben die grundlegenden Arbeitsinhalte gleich, zum Beispiel der Aufbau einer Beziehung, das Erreichen von Beratungszielen und die Arbeit mit emotional belastenden Themen. Aber für eine erfolgreiche digitale Beratung oder ein erfolgreiches Blended Counseling werden zusätzliche Fähigkeiten, Motivation und die Fähigkeit, komplexe Situationen zu bewältigen, benötigt.

**Arbeitsinhalte:** Die Arbeitsinhalte von Beratern sind von emotionalen Anforderungen gekennzeichnet: Beratung in schwierigen oder

krisenhaften Lebenssituationen, eigene Meinungen zurückhalten müssen etc. Diese ändern sich durch ein digitalisiertes Beratungsangebot nicht wesentlich, können aber in anderer Form zum Tragen kommen (z. B. Notwendigkeit der schriftlichen statt mündlichen Formulierung, zusätzliche Zielformulierung im Beratungskontext im Hinblick auf Nutzung von Beratungsmedien).

**Arbeitsaufgaben:** Die Arbeitsaufgaben wie der Aufbau einer therapeutischen Beziehung oder das Erreichen von Beratungszielen werden durch den Einsatz digitaler Medien komplexer. Sie werden vermehrt von Erfahrungswissen und/oder Motivation zur Umsetzung von digitalen Ansätzen in der Beratung beeinflusst. Da Gestik oder Mimik fehlen, muss beispiels-



weise bei der Telefonberatung eine hohe Fähigkeit vorliegen, komplexe Sachverhalte mündlich zu transportieren. Auch sollte Erfahrungswissen vorhanden sein, welche Inhalte als beratende Person gerade noch telefonisch vermittelt werden können, bevor auf andere Beratungsmöglichkeiten umgestiegen werden sollte.

### **Welche Handlungsbedarfe ergeben sich daraus?**

Erfahrung kann nur durch thematische Befassung, Auseinandersetzung und Ausüben der Beratungstätigkeit erlangt werden. Dafür sind Trial-and-Error-Versuche in der Einarbeitung von neuen Beratenden mit einzuplanen, ggf. auch

spezifische Schulungen mit dem Durchspielen von Worst-Case-Szenarien oder ein Miterleben der Beratungssituation bei erfahrenen Beratern im Blended Counseling. Dies erfordert zeitliche Ressourcen und Möglichkeiten der Einarbeitung. Daneben sind auch asynchrone Angebote zur Erweiterung des Erfahrungswissens vorstellbar, z. B. Lehrvideos zu digitalen Beratungssituationen mit eingebauten Lernzielen. Auch andere Schulungsangebote für die erweiterten Kompetenzen können sinnvoll und hilfreich sein.

Erfahrungs- und Lerngruppen können helfen, Abläufe zu sammeln, die in der Arbeit der meisten digital Beratenden gut funktionieren. Diese können dann als Standard-Prozesse sowie für das Qualitätsmanagement genutzt werden. Bei den einzelnen Beratenden gibt es unterschiedliche Persönlichkeiten, die bei gemeinsamen Beratungen (mehrere Beratende im Team) berücksichtigt werden sollten.

In der Checkliste im Tabellenteil auf Seite 28 dieser Handlungshilfe sind verschiedene Aspekte zusammengefasst. Dort können Beratungseinrichtungen den Startpunkt für die Auseinandersetzung mit dem Thema der Gesundheit digital Beratender finden. Einrichtungsspezifische Themenfelder können am Schluss der Checkliste ergänzt werden. •



Foto: © istock.com/Motortion



Foto: © istock.com/gstockstudio

#### KAPITEL 4.3

# Den Überblick nicht verlieren

## Arbeitszeit und -organisation

Arbeitszeit im Sinne des Arbeitszeitgesetzes (ArbZG) ist die Zeit vom Beginn bis zum Ende der Arbeit ohne die Ruhepausen. Die Länge der Arbeitszeit bestimmt im Allgemeinen der Arbeitgebende. Dabei ist aber ein Mitbestimmungsrecht der Beschäftigtenvertretung zu berücksichtigen. Mitzubestimmen ist über Beginn und Ende der täglichen Arbeitszeit einschließlich der Pausen,

die Verteilung der Arbeitszeit auf die einzelnen Wochentage (Lage der Arbeitszeit) sowie die vorübergehende Verkürzung oder Verlängerung der betriebsüblichen Arbeitszeit.

Mit Arbeitsorganisation ist die organisatorische Gestaltung aller Elemente des Arbeitens gemeint. Zentrale Bedeutung haben Aspekte, wie Menschen mit anderen Menschen zusammenarbeiten und wie sie an Arbeits-

objekten zielgerichtete Arbeiten vornehmen. Dies geschieht unter Nutzung von Arbeitsgegenständen, Informationen und Betriebsmitteln. Zu klären sind die Art der Arbeitsaufgabe (digitale Beratung: Ja/Nein), der Umfang (welcher Anteil der Beratung darf/soll digital erfolgen) und die Qualitätsanforderungen (z. B. unter Nutzung einer vorgegebenen Beratungsplattform), die Aufgabenteilung zwischen den Menschen und Betriebsmitteln, die Arbeitsform (z. B. Homeoffice, Mobile Work etc.) und die Arbeitszeit. Arbeitsorganisation wird beeinträchtigt durch unsystematische interne Abstimmung und Kommunikation oder durch fehlende Werkzeuge zur Identifikation und Behebung von Problemen.

### **Auswirkungen auf die Arbeit am Arbeitsplatz (z. B. Beratungsstelle, Dienst, Einrichtung, Homeoffice)**

Eine gelungene Arbeitsorganisation sichert meist eine hohe Arbeitszufriedenheit von Beschäftigten und eine gute betriebliche Gesundheit. Da Arbeitsorganisation aber auch sehr komplex ist, beinhaltet das Thema auch Tücken und kann vermeintliche Widersprüche beinhalten. Hohe Möglichkeiten für flexible und autonome Arbeitsgestaltung des Einzelnen, die per se als positiv gelten, können auch eine Überforderung des Einzelnen bedeuten oder zu Spannungen im Team führen. Hier gilt es mit Augenmaß auf die spezifische Einrichtungs- und Teamsituation Bezug zu nehmen. Ähnliche Zusammenhänge sind für die Arbeitszeitgestaltung bekannt, die oft lebensphasen-abhängig ist und deren Gestaltung daher auch oft nicht standardisiert,

sondern eher spezifisch erfolgen muss. Sie sollte wiederkehrenden Prüfungen unterzogen werden, wenn das Team gemeinsam „altert“. Erste Hinweise dazu finden sich in der Checkliste im Tabellenteil auf Seite 31.

### **Herausforderungen durch Arbeitsinhalte und Arbeitsaufgaben**

Wird Blended Counseling tagsüber an anderen Orten geleistet, ist festzulegen, ob Wegzeiten zur Arbeitszeit gehören. Digitale und analoge Arbeitszeitanteile könnten geregelt oder nach Bedarf festgelegt werden. Generell sind geregelte Verfahren besser planbar und erscheinen damit organisatorisch umsetzbarer. Eine gewisse Flexibilität ist aufgabenbezogen aber meist hilfreicher und erleichtert die zeitliche Organisation (z. B. erste Rückmeldung innerhalb einer gewissen zeitlichen Frist, Abschluss eines digitalen oder analogen Beratungsfalls innerhalb eines gewissen Zeitkontingents etc.)

Die Einbindung von digitaler Beratung und Blended Counseling in den analogen Arbeitsalltag kann für Arbeitszeitregelungen und Arbeitsorganisation eine Herausforderung darstellen und zu einer erhöhten Komplexität bei Planung und Ausführung beitragen.

→ Generell ist die Arbeitszeit festgelegt, d. h. die Zeit, in der die vertraglich geschuldete Arbeitsleistung erbracht werden muss. Die digitale und analoge Arbeitszeit (bzw. Erreichbarkeit) müssen aber ggf. getrennt festgelegt und organisiert werden. Dies kann die Komplexität der Arbeitszeitplanung und der Arbeitsorganisation erhöhen.



- Durch den unterschiedlichen Umsetzungsgrad digitaler Beratung in den verschiedenen Diözesen, Beratungsstellen oder Einrichtungen ist derzeit in allen Fällen eine individuelle Organisationsgestaltung für den einzelnen Standort notwendig. Perspektivisch wäre ein organisatorischer Mindeststandard zur digitalen Beratung aus Gründen der Qualitätssicherung zu empfehlen.
  - Die organisatorische Zuteilung und ggf. Bearbeitungspflicht von Fällen muss klar geregelt und ggf. in der genutzten Software gut nachvollziehbar und abbildbar sein (z. B. Abdeckung „weiße Flecken“-Beratung<sup>3</sup>).
- wichtig, dass bei der Gestaltung von Blended Counseling auch verbandliche Best-Practice-Beispiele berücksichtigt werden, zum Beispiel das Rahmenkonzept [Blended Counseling in der Suchtberatung](#)<sup>4</sup>. Dadurch können sowohl übergeordnete Standards eingehalten als auch individuelle Abläufe umgesetzt werden. Hinweise, die bei der Gestaltung von Arbeitszeit und bei der Arbeitsorganisation berücksichtigt werden können, befinden sich in der Checkliste im Tabellenteil auf Seite 31. •

### **Welche Handlungsbedarfe ergeben sich daraus?**

Der Verband und die übergeordneten Organisationseinheiten müssen die digitale Arbeit im Rahmen ihres Weisungsrechts gestalten. Dabei gibt es wichtige Handlungsbedarfe. Es ist

<sup>3</sup>Fragen von Personen, die ansonsten keine Online-Beratung in Anspruch nehmen könnten, da ihr Wohnort keinem Caritasverband zugeordnet ist, werden hier ebenfalls beantwortet.

<sup>4</sup>Ruf, Daniela; Caritas (Hrsg.): Blended Counseling in der Suchtberatung. In: <https://www.caritas.de>. 21.07.2022. <https://www.caritas.de/fuerprofis/fachthemen/sucht/blended-counseling-in-der-suchtberatung> [12.02.2025].

# Auf eine gute Zusammenarbeit

## Zusammenarbeit mit Vorgesetzten, im Team und in verbandlichen Strukturen

Zusammenarbeit bedeutet, dass mehrere Personen oder Organisationen zusammenarbeiten, um gemeinsame Ziele zu erreichen. Dabei müssen sie die Gesetze beachten. Gute Zusammenarbeit ist eine wichtige Ressource im beruflichen Kontext. Wenn das Team sehr gut zusammenhält, können auch schwierige Arbeitsbedingungen akzeptiert und ertragen werden. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie gut zusammengearbeitet werden kann. Dazu gehören Supervision, Feedback und Einarbeitungskonzepte. Diese können sich auch darauf auswirken, wie gesund und zufrieden die Mitarbeitenden sind. Die Zusammenarbeit findet in der Regel auf unterschiedlichen hierarchischen Ebenen statt, sodass es sich etabliert hat, Zusammenarbeit auch entlang dieser Hierarchien zu betrachten.

### Auswirkungen auf die Arbeit am Arbeitsplatz (z. B. Beratungsstelle, Dienst, Einrichtung, Homeoffice)

Menschen sind soziale Wesen. Sie reden gerne mit anderen. Zusammenarbeit braucht gute Kommunikation. Deshalb ist gute Zusammenarbeit am Arbeitsplatz wichtig. Sie wird oft als Ressource gesehen. Das bedeutet, dass sie gesundheitsfördernd ist.

Wenn die Zusammenarbeit nicht funktioniert, kann das sehr stressig sein. Man braucht Hilfe von Kolleginnen und Kollegen, bekommt sie aber nicht. Vorgesetzte geben widersprüchliche Anweisungen. Wichtige Informationen werden nicht oder nicht genug mitgeteilt.

### Herausforderungen durch Zusammenarbeit mit Vorgesetzten, im Team und in verbandlichen Strukturen

Digitale Arbeit oder Blended Counseling erfordern oft mehr Kommunikation für die Zusammenarbeit. Das ist besonders wichtig, wenn nicht direkt am Arbeitsplatz gearbeitet wird, sondern beispielsweise von zu Hause aus (Homeoffice). Dafür müssen oft neue Regeln gefunden oder geschaffen werden. Manchmal kann es schwierig sein, online mit anderen im Team zusammenzuarbeiten, besonders wenn die Teammitglieder verschiedene Meinungen und Wissensstände haben. Auch Führung hat sich in der digitalen Arbeitswelt verändert. Die Führungskraft muss auch digitale Kompetenzen haben, um die Arbeit zu organisieren und zu bewerten. So kann sie im Notfall die richtigen Entscheidungen treffen. Wenn von zu Hause aus gearbeitet oder mobil gearbeitet wird, ist es wichtig, ein Team trotz der

Entfernung zusammenzuhalten und zu leiten. Digitale Beratung ermöglicht auf organisatorischer Ebene eine zusätzliche Arbeitsoption. Dadurch sind zusätzliche institutionelle Kommunikations- und Regulations-Ansätze erforderlich. Diese sollten sich auch in der betrieblichen Gesundheitspolitik und in Maßnahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) widerspiegeln.

mitmachen können, ist es wichtig, dass die Unternehmenskommunikation für alle erreichbar ist und die Ziele klar definiert sind. Das ist wichtig für eine gute Zusammenarbeit und um Mindeststandards der Kommunikation zu schaffen.

- 

### **Welche Handlungsbedarfe ergeben sich daraus?**

Primäre Handlungsbedarfe sind beispielsweise eine klare Teamdefinition, klare Aufgabenverteilung sowie die regelmäßige Überprüfung, ob Schulungen oder Weiterbildungen nötig sind (s. auch Checkliste im Tabellenteil ab Seite 35). Auch Führungskräfte profitieren vom Austausch in Peergruppen und Schulungen zur Führung von räumlich entfernt arbeitenden Teams. Damit alle Mitarbeitenden



Foto: © Freepik.com

# Dran bleiben lohnt sich

## Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KV)

Die bisher genannten Aspekte sollten im Rahmen der Einführung und Weiterentwicklung digitaler Arbeit regelmäßig (Empfehlung alle zwei Jahre) überprüft werden. Der Einstieg kann über die Checklisten erfolgen. Um die Dokumente weiter an individuelle Gegebenheiten vor Ort auszurichten und aktuelle Entwicklungen zu berücksichtigen, gibt es in allen Checklisten Freitextfelder. Dort kann die Handlungshilfe individuell angepasst werden.

Die Handlungshilfe soll in ständige Verbesserungsprozesse (KVPs) einbezogen werden. Diese Prozesse können sich auf Beratungsbereiche oder auf Arbeitsschutz und Gesundheit konzentrieren. Die KVPs wiederum können weiter in ein Arbeitsschutzmanagement- oder Qualitätsmanagement-System eingebaut werden.

Abschließend wird an dieser Stelle auf ein Dokument des Qualitätsmanagements der Caritas Suchthilfe verwiesen. In diesem Dokument stehen zahlreiche Fragen zum Implementierungsscheck des Qualitätsmanagements. Die Fragen, die für die Überführung der Handlungshilfe „Gesunde Online-Beratung“ in das Qualitätsmanagement wichtig sind, wurden ausgewählt, angepasst und im Folgenden aufgelistet:

- Werden regelmäßig Befragungen der Mitarbeitenden durchgeführt?
- Werden regelmäßig Leistungsdaten der digitalen Beratung (bzw. des Blended Counselings) erhoben?
- Welche festgelegten Auswertungs- und Umsetzungsprozesse stellen sicher, dass aus solchen Befragungen und Erhebungen Veränderungsstrategien umgesetzt werden?
- Wird digitale Beratung/Blended Counseling auch bei der externen Qualitätssicherung berücksichtigt?
- Wie und wo werden die Ergebnisse, Konsequenzen und Maßnahmen dokumentiert?
- Findet ein Austausch oder ein Benchmarking mit anderen Wettbewerbern, Einrichtungen oder Branchenbesten statt (umfassendes Benchmarking)?
- Wie stellt die Einrichtung sicher, dass Beschwerden erfasst werden? Wer ist für Beschwerden zuständig?
- Gibt es einen offenen und konstruktiven Umgang mit Beschwerden und Verbesserungsvorschlägen von Mitarbeitenden?
- Finden qualitätsbezogene Besprechungen der digitalen Beratung bzw. des Online-Counselings statt, in denen der Austausch über Qualitätsmanagementmaßnahmen im Mittelpunkt steht?
- Wie und welche Korrekturmaßnahmen nutzen Führungskräfte zur Beurteilung und Behebung von Problemen, die die Gesundheit und Leistungsfähigkeit der Beratenden beeinträchtigen?
- Wie nutzt die Leitung Vorbeugungsmaßnahmen zur Verhinderung von Fehlern?

Quelle: Vgl.: Caritas Suchthilfe e.V.: Qualitätsmanagement Rahmenhandbuch Suchthilfe. In: <https://www.caritas-suchthilfe.de>, [https://www.caritas-suchthilfe.de/Hosting/caritas-suchthilfe.de/qmrb/2\\_1\\_2\\_5.htm](https://www.caritas-suchthilfe.de/Hosting/caritas-suchthilfe.de/qmrb/2_1_2_5.htm) [12.02.2025].

# Zu 4.1: Arbeitsumgebung und -mittel

Prüfen Sie folgende Aspekte für Ihre Einrichtung

Thema: Ergonomie ↷

|                                                                                                                                     |    |      |                       |        |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ist der Arbeitsplatz <b>ergonomisch</b> gestaltet und wird das regelmäßig überprüft (ganzheitliche Betrachtung beim Desk-Sharing)?  |    |      |                       |        |      |
| Am Arbeitsort:                                                                                                                      | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Im Homeoffice:                                                                                                                      | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Stehen <b>Experten</b> für die ergonomische Arbeitsplatzgestaltung und Beratung zur Verfügung bzw. können diese angefordert werden? |    |      |                       |        |      |
| Am Arbeitsort:                                                                                                                      | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Im Homeoffice:                                                                                                                      | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |

## Thema: Störung durch Geräusche ↩

| Ist die <b>Geräuschkulisse</b> bei der Arbeit auf einem angemessenen Niveau? |    |      |                       |        |      |
|------------------------------------------------------------------------------|----|------|-----------------------|--------|------|
| Am Arbeitsort:                                                               | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Im Homeoffice:                                                               | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |

## Thema: Hygiene an Büro-Arbeitsplätzen ↩

|                     |
|---------------------|
| <b>Einleitung ▼</b> |
|---------------------|

| Sind <b>arbeitsplatzbezogene Hygienepläne</b> vorhanden? (Nutzung eigener Arbeitsmittel, regelmäßige Tisch-/Griff-Desinfektion, zur Verfügung stellen von Reinigungs-/Desinfektionsmitteln wie z. B. Reinigungstüchern, Unterweisung der Beschäftigten etc.) |    |      |                       |        |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|-----------------------|--------|------|
| Am Arbeitsort:                                                                                                                                                                                                                                               | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Im Homeoffice:                                                                                                                                                                                                                                               | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |

## Thema: Digitale Arbeitsmittel und technische Umgebung ↩

| Ist die <b>IT-Umgebung</b> für die Nutzung von Online-Beratung (vor allem über die Caritas-Beratungssoftware) <b>ausgelegt</b> ? |    |      |                       |        |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|-----------------------|--------|------|
| Am Arbeitsort:                                                                                                                   | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Im Homeoffice:                                                                                                                   | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |

Steht den Beratern ein **funktionierender** und **schnell-agierender IT-Support** zur Verfügung?

|                  |    |      |                       |        |      |
|------------------|----|------|-----------------------|--------|------|
| Am Arbeitsplatz: | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Im Homeoffice:   | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |

Stehen den Beratern **genügend Endgeräte** (Desktop, Laptop, Headset, Webcam etc.) zur Verfügung, die für die Online-Beratung konfiguriert sind?

|                  |    |      |                       |        |      |
|------------------|----|------|-----------------------|--------|------|
| Am Arbeitsplatz: | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Im Homeoffice:   | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |

Stehen Maßnahmenpläne für **bestimmte Szenarien**, z. B. Hackerangriff oder das sogenannte Worst-Case-Szenario (Androhung einer meldepflichtigen Straftat) zur Verfügung und sind alle Nutzenden darin geschult/unterwiesen?

|                  |    |      |                       |        |      |
|------------------|----|------|-----------------------|--------|------|
| Am Arbeitsplatz: | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Im Homeoffice:   | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |

Finden regelmäßige **IT-Schulungen** und **IT-Unterweisungen** statt, um Neuerungen zu kommunizieren und Wissen aufzufrischen?

|                  |    |      |                       |        |      |
|------------------|----|------|-----------------------|--------|------|
| Am Arbeitsplatz: | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Im Homeoffice:   | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |

## Thema: Beratungs-Software ↩

Werden **Software-Änderungen** rechtzeitig kommuniziert und dazu Schulungen angeboten?

|                  |    |      |                       |        |      |
|------------------|----|------|-----------------------|--------|------|
| Am Arbeitsplatz: | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Im Homeoffice:   | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |

| Werden Nutzer- <b>Bedürfnisse</b> rechtzeitig abgefragt, wenn Software-Überarbeitungen anstehen? |    |      |                       |        |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|-----------------------|--------|------|
| Am Arbeitsort:                                                                                   | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Im Homeoffice:                                                                                   | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |

| Werden die <b>Anleitungen</b> für die Ratsuchenden regelmäßig aktualisiert und online zur Verfügung gestellt? |    |      |                       |        |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|-----------------------|--------|------|
| Am Arbeitsort:                                                                                                | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Im Homeoffice:                                                                                                | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |

### Thema: Vorsorge für digitale Tätigkeiten am Bildschirmarbeitsplatz ↩

| Werden den Beschäftigten regelmäßige <b>betriebsärztliche Vorsorgen</b> angeboten? |    |      |                       |        |      |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|------|-----------------------|--------|------|
| Am Arbeitsort:                                                                     | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Im Homeoffice:                                                                     | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |

| Sind die Online-Beratenden über die Möglichkeiten der <b>Wunsch-Vorsorge</b> informiert? |    |      |                       |        |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|-----------------------|--------|------|
| Am Arbeitsort:                                                                           | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Im Homeoffice:                                                                           | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |

### Eigene Themenfelder ↩

|    |      |                       |        |      |  |
|----|------|-----------------------|--------|------|--|
|    |      |                       |        |      |  |
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |  |
|    |      |                       |        |      |  |
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |  |

# Zu 4.2: Arbeitsinhalte und -aufgaben

Prüfen Sie folgende Aspekte für Ihre Einrichtung

Veränderte Anforderungen durch digitale Arbeit, Online-Beratung und Blended Counseling ↪

## Einleitung ▼

Gibt es **Supervisions-Möglichkeiten**, bei denen auch Probleme oder Fragen aus Online-Beratungen besprochen werden können?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Stehen ggf. **Online-Angebote für Akut-Situationen** im Online-Beratungs-Setting (z. B. im Rahmen von erlebten Aggressions-Situationen) zur Verfügung?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Gibt es Hilfe für Beratende, um eine eigene Strategie für die **digitale Kontaktpflege** zu entwickeln (z. B. Regeln für die digitale Kommunikation, Kriterien für das Beenden von Gesprächen, Training für Gespräche in digitalen Situationen usw.)?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Erweiterte Anforderungen durch digitale Beratung, Online-Beratung, Blended Counseling ↪

Sind alle Beratenden für **alle Online-Verfahren** geschult, die sie nutzen können (wie Chat, Mail, Video, Telefon usw.)?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Wird von zu Hause aus gearbeitet und werden dafür **spezielle Programme** wie einen VPN-Client oder andere Instrumente zum Schutz von Daten oder zur Qualitätssicherung genutzt? Sind alle Beraternen darüber informiert und geschult?

|                |    |      |                       |        |      |
|----------------|----|------|-----------------------|--------|------|
| Am Arbeitsort: | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Im Homeoffice: | Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |

Sind die zuständigen **Ansprechpersonen** für einen technischen Ausfall bekannt?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Werden den Online-Beraternen regelmäßig **aktuelle Datenschutz-Schulungen** angeboten?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Stehen Schulungen zum **Methodeneinsatz in bestimmten Beratungssituationen** zur Verfügung?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Stehen genügend zeitliche Ressourcen für **Trainings und Erfahrungsaustausch** zur Verfügung, gerade für einsteigende Personen in die Online-Beratung?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Wird neben den vereinbarten Beratungszielen zwischen Beraternen und Klienten auch entschieden, **welche Medien bei der Beratung** verwendet werden sollen, je nach Anlass? Gibt es digitale Vorlagen oder Handlungshilfen dafür?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Werden kurze **Überprüfungen für die Beratungssituation** genutzt, um störungsfreie Bedingungen zu schaffen? Bevor mit jemandem gesprochen wird, sollten kurz folgende Dinge geprüft werden: Lautstärke, Ruhe, wie gut die Verbindung ist und ob besondere Anforderungen an die Sicherheit der Daten bestehen. Gibt es digitale Vorlagen oder Handlungshilfen dafür?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

### Eigene Themenfelder

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

# Zu 4.3: Arbeitszeit und -organisation

Prüfen Sie folgende Aspekte für Ihre Einrichtung

Wurde die Art und Weise, wie gearbeitet wird, mit der **Einführung und Nutzung von digitalen Medien** überprüft und möglicherweise verändert?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Wurde die digitale Arbeit oder Beratung **gemeinsam mit allen** eingeführt?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Wurde im Team besprochen, in **welchen Situationen** die digitale Beratung besser ist als die persönliche Beratung?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Wird regelmäßig überprüft, ob die Beratenden **motiviert** sind, digitale Medien zu nutzen (z. B. durch Team-Tage, Schulungen, Beratungsbegleitung, Peer-Feedback, Darstellung des Mehrwerts von digitaler Beratung etc.)?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Werden **regelmäßige Treffen** im Team (Teamrunden) gemacht, um die Organisation zu verbessern und die Qualität der Online-Beratung bzw. des Blended Counselings zu erhöhen?

Ja

Nein

Handlungsbedarf: hoch

mittel

kaum

Gibt es spezielle organisatorische Maßnahmen und Informationen, die den **Wechsel zu digitaler Arbeit** vorbereiten und erleichtern (wie Informationen auf der Startseite/Landing-Page zur digitalen Beratung, Fact-Sheets für Klienten, Informationen zu Pros und Cons oder FAQs)?

Ja

Nein

Handlungsbedarf: hoch

mittel

kaum

**Gezielte Maßnahmen** der Beratenden zum Medienwechsel werden **nicht** erwartet.

Ja

Nein

Handlungsbedarf: hoch

mittel

kaum

Wenn doch, welche (Beispiel)?

Wurde zum Medienwechsel **geschult/informiert**?

Ja

Nein

Handlungsbedarf: hoch

mittel

kaum

Ein **Mindestanteil** (zeitlich oder in Zahl der Klienten) an Online-Beratung bzw. Blended Counseling wird **nicht** erwartet.

Ja

Nein

Handlungsbedarf: hoch

mittel

kaum

Wird dies klar und explizit **kommuniziert** und von allen verstanden?

Ja

Nein

Handlungsbedarf: hoch

mittel

kaum

Hat die Online-Beratung bei der **Leistungsbeurteilung** einen eigenen Stellenwert?

Ja

Nein

Handlungsbedarf: hoch

mittel

kaum

Werden **zusätzliche zeitliche Ressourcen** in der Online-Beratung dem Blended Counseling kalkuliert, um den Klienten den Medienwechsel zu erläutern?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Die **Anforderungen** bei der digitalen Erreichbarkeit von denen der analogen Erreichbarkeit **weichen nicht ab** (längere Erreichbarkeit über die normale Arbeitszeit hinaus, „Schichtsystem“, 24/7-Erreichbarkeit etc.)?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Wenn doch, wurden die **Arbeitszeiten** (im Team) dahingehend **angepasst** und strukturiert

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Mit digitaler Beratung sind keine bestimmte Erwartungen an **Reaktionszeiten** bei den Beratenden verknüpft?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Wenn doch, sind diese personell und gemäß AzG **realistisch umsetzbar**?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Wurde die bestehende Organisation der analogen Beratung an die **digitale Beratung angepasst** bzw. im Hinblick auf ihre Passung überprüft (z. B. Kalender-Funktionen, Termin-Abstände, Vor- und Nachbereitungszeiten etc.)?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Wurden bestehende **analoge Zuständigkeiten** (im Team, an Funktionsstellen) an digitale Beratung **angepasst** und ggf. um neue Zuständigkeiten erweitert?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Wurde eine **zunehmende Arbeitsverdichtung** durch den (zusätzlichen/neuen) Einsatz digitaler Medien berücksichtigt/erfasst und ggf. Ausgleich geschaffen?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Sind die **Dienstzeiten, Dienstpläne** bzw. **Arbeitszeitmodelle** den digitalen Beratungs-Bedingungen **angepasst** worden?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

## Strukturelle Voraussetzungen für die Organisation von Online-Beratung bzw. das Blended Counseling ↩

Wird vor der **organisatorischen (Weiter-)Entwicklung** von Online-Beratung und Blended Counseling immer erst eine Klärung der strukturell notwendigen Verankerung über alle notwendigen Ebenen hinweg durchgeführt?

Ja

Nein

Handlungsbedarf: hoch

mittel

kaum

Wird bei der (Weiter-)Entwicklung von Online-Beratung und Blended Counseling Augenmerk gelegt auf **gute Absprache** und **Vernetzung** zwischen einzelnen (Online-)Beratungsstellen und (Online-)Beratungsbereichen?

Ja

Nein

Handlungsbedarf: hoch

mittel

kaum

Wird Online-Beratung bzw. Blended Counseling in der **Leistungsstatistik** erfasst, um Entwicklung und Relevanz zu dokumentieren und das Management zu ermöglichen?

Ja

Nein

Handlungsbedarf: hoch

mittel

kaum

Werden organisatorisch analoge/digitale **Schnittstellen** (Ausdrucken, Einscannen etc.) möglichst gering gehalten?

Ja

Nein

Handlungsbedarf: hoch

mittel

kaum

Werden digitale Dokumente **zur Verfügung gestellt**, die von Beratenden und Klienten gleichzeitig zusammen genutzt und ggf. bearbeitet werden können?

Ja

Nein

Handlungsbedarf: hoch

mittel

kaum

Liegen verbindliche **Vertreterregelungen** für Online-Beratung und Blended Counseling vor?

Ja

Nein

Handlungsbedarf: hoch

mittel

kaum

**Hinweise ▼**

# Zu 4.4: Zusammenarbeit mit Vorgesetzten, im Team und in verbandlichen Strukturen

Prüfen Sie folgende Aspekte für Ihre Einrichtung

## Beratende/Teams ↪

|                                                                                                                                                                        |      |                       |        |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------|--------|------|
| Die digitalen Teams sind nicht <b>anders zusammengesetzt</b> als die analogen Teams (z. B. Teambildung entlang gleichen oder unterschiedlichen digitalen Kompetenzen). |      |                       |        |      |
| Ja                                                                                                                                                                     | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Wenn doch, ist die <b>Teambildungsregel</b> transparent?                                                                                                               |      |                       |        |      |
| Ja                                                                                                                                                                     | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Für digitale Teams gelten keine <b>anderen Regeln</b> als für analoge Teams (z. B. aufgrund räumlicher Distanz bei der Zusammenarbeit).                                |      |                       |        |      |
| Ja                                                                                                                                                                     | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Wenn doch, sind diese anderen Regeln <b>transparent und nachvollziehbar</b> ?                                                                                          |      |                       |        |      |
| Ja                                                                                                                                                                     | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Wird/wurde vor Einführung digitaler Beratung ein <b>Status quo zum digitalen Wissen</b> bei den Teammitgliedern erhoben?                                               |      |                       |        |      |
| Ja                                                                                                                                                                     | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Es gibt keine festgelegten <b>Kern-Kompetenzen</b> , die vor Aufnahme der Online-Beratung bzw. des Blended Counselings vorliegen müssen.                               |      |                       |        |      |
| Ja                                                                                                                                                                     | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
| Wenn doch, ist das allen Teammitgliedern <b>bekannt</b> ?                                                                                                              |      |                       |        |      |
| Ja                                                                                                                                                                     | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |

Werden spezifische Maßnahmen zur **Teambildung** in digitalen Teams bzw. Teams mit Blended Counseling angeboten und genutzt (z. B. regelmäßige Video-Kaffeepausen, digitale Schulungen etc.)?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Wird das **Teamklima** im digitalen Team/Blended Counseling-Team regelmäßig überprüft?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Sind die Instrumente, die benutzt werden, dafür **geeignet**?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Durften die Beratenden bei der Gestaltung der Teamarbeit **mitreden**?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Wird die Gestaltung der Teamarbeit **regelmäßig** im digitalen Team **überprüft** und diskutiert?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Gibt oder gab es **Anzeichen für Teamkonflikte**, die durch Online-Beratung/Blended Counseling entstehen können oder entstanden sind?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Werden Konflikte im Team (innerhalb des Unternehmens oder zwischen Beratungsstellen) **erkannt und gelöst**?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Werden feste **Teammeetings in den Arbeitsplan aufgenommen**, die digital oder analog sind?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Gibt es **funktionierende Ansätze**, um Teamkonflikte zu lösen?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Werden diese **genutzt**?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

## Führungskräfte ↪

Sind die Führungskräfte/ist die Führungskraft **gut ausgebildet** im Umgang mit digitaler Beratung und können/kann sie bei Problemen helfen?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Können die Führungskräfte ihre Erwartungen an die Beratenden zur digitalen Beratung/zum Blended Counseling **gut und verständlich** vermitteln?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Treten in der Praxis Situationen mit **widersprüchlichen Anweisungen** durch unklare Zuständigkeiten von Führungskräften im digitalen Beratungskontext/dem Blended Counseling auf?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Wird die Online-Beratung bzw. das Blended Counseling auch in den **Stellenbeschreibungen** und im **Vorstellungsgespräch** thematisiert?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Ist die Online-Beratung bzw. das Blended Counseling auch **Thema** in den **jährlichen Mitarbeiter-Gesprächen**?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

## Verband/Diözese ↪

Werden die **verbandlichen Erwartungen** zur digitalen Beratung bzw. dem Blended Counseling klar kommuniziert?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Werden verbandliche Entwicklungen und Erwartungen zur digitalen Arbeit so kommuniziert, dass sie von den Mitarbeitenden und Führungskräften direkt in die **Praxis umgesetzt** werden können?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

Werden Informationen zu Online-Beratung und zum Blended Counseling, die aus unterschiedlichen verbandlichen Ebenen stammen, widerspruchsfrei kommuniziert?

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

### Eigene Themenfelder ↷

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

|    |      |                       |        |      |
|----|------|-----------------------|--------|------|
| Ja | Nein | Handlungsbedarf: hoch | mittel | kaum |
|----|------|-----------------------|--------|------|

# Zusammenfassung

Checklisten prüfen, Handlungsbedarf erkennen  
und Maßnahmen ableiten.

So oft ist der Handlungsbedarf hoch:

---

So oft ist der Handlungsbedarf mittel:

---

So oft ist besteht kaum Handlungsbedarf:

---

Die Checkliste wurde ausgeführt am:

---

# Literaturverzeichnis

- Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW): Gefährdungsbeurteilung in Beratungs- und Betreuungseinrichtungen. Ein Handlungsleitfaden mit Praxistipps. In: <https://www.bgw-online.de>. 01.04.2021. <https://www.bgw-online.de/bgw-online-de/service/medien-arbeitshilfen/medien-center/gefaehrungsbeurteilung-in-beratungs-und-betreuungseinrichtungen-4010> [12.02.2025].
- Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW): Arbeitsmedizinische Vorsorge. In: <https://www.bgw-online.de>. 08/2024. [https://www.bgw-online.de/resource/blob/8690/912fbf9c7cf5e72f4669912ff2c63d30/SichereSeitenFuerBeratungsUndBetreuungseinrichtungen\\_ArbeitsmedizinischeVorsorge\\_Stand\\_08\\_2024\\_bf.pdf](https://www.bgw-online.de/resource/blob/8690/912fbf9c7cf5e72f4669912ff2c63d30/SichereSeitenFuerBeratungsUndBetreuungseinrichtungen_ArbeitsmedizinischeVorsorge_Stand_08_2024_bf.pdf) [12.02.2024].
- Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW), BGW-Lernportal: <https://bgw.uv-lernportal.de>
- Caritas Suchthilfe e.V.: Qualitätsmanagement Rahmenhandbuch Suchthilfe. In: <https://www.caritas-suchthilfe.de>. [https://www.caritas-suchthilfe.de/Hosting/caritas-suchthilfe.de/qmrhb/2\\_1\\_2\\_5.htm](https://www.caritas-suchthilfe.de/Hosting/caritas-suchthilfe.de/qmrhb/2_1_2_5.htm) [12.02.2025].
- Eichhorn, Diana; Sille, Ilka; Initiative Gesundheit und Arbeit (iga) (Hrsg.): Virtuelle Teamarbeit. Faktorenblätter. In: <https://www.iga-info.de>. [https://www.iga-info.de/fileadmin/redakteur/Veroeffentlichungen/iga\\_Arbeitshilfe/Dokumente/iga.Arbeitshilfe\\_Faktorenblaetter\\_Virtuelle\\_Teamarbeit.pdf](https://www.iga-info.de/fileadmin/redakteur/Veroeffentlichungen/iga_Arbeitshilfe/Dokumente/iga.Arbeitshilfe_Faktorenblaetter_Virtuelle_Teamarbeit.pdf) [12.02.2025].
- Hörmann, Martina; Aeberhardt, Dania; Flammer, Patricia; Tanner, Alexandra; Tschopp, Dominik; Wenzel, Joachim: Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. In: <https://zenodo.org>. 30.01.2019. <https://doi.org/10.5281/zenodo.2556623> [12.02.2025].
- Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung e.V. (DGUV): Homeoffice. Arbeitsmittel, Arbeitsplatz, Arbeitsumgebung, Arbeitsaufgabe, Arbeitsorganisation. In: <https://publikationen.dguv.de>. Juni 2022. <https://publikationen.dguv.de/widgets/pdf/download/article/4019> [12.02.2025].
- Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung e.V. (DGUV): Desk Sharing: Gestaltungsempfehlungen für die Einführung und Umsetzung von Desk Sharing in einer Organisation. In: <https://publikationen.dguv.de>. 04/2024. <https://publikationen.dguv.de/widgets/pdf/download/article/4919> [12.02.2025].

- Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung e.V. (DGUV): Zoom-Fatigue. In: <https://publikationen.dguv.de>. <https://publikationen.dguv.de/widgets/pdf/download/article/4429> [12.02.2025].
- Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung e.V. (DGUV): Entscheidungshilfe für die Auswahl eines Headsets. Homeoffice und Homeschooling. In: <https://publikationen.dguv.de>. 04/2021. <https://publikationen.dguv.de/widgets/pdf/download/article/4141> [12.02.2025].
- Der Paritätische Gesamtverband: Blended Counseling. Arbeitshilfe für die Praxis der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer\*innen (MBE). In: <https://www.der-paritaetische.de>. Dezember 2022. 1. Auflage. Berlin. [https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user\\_upload/Publikationen/doc/blended-counselling-2022\\_web.pdf](https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/doc/blended-counselling-2022_web.pdf) [12.02.2025].
- Ruf, Daniela; Deutscher Caritasverband e. V. (Hrsg.): Implementierung und Umsetzung von Blended Counseling in der Suchtberatung. In: <https://www.caritas.de>. [https://www.caritas.de/cms/contents/caritas.de/medien/dokumente/fachthemen/sucht/implementierung-und/handreichung\\_blended\\_counseling\\_stand\\_april\\_2022.pdf](https://www.caritas.de/cms/contents/caritas.de/medien/dokumente/fachthemen/sucht/implementierung-und/handreichung_blended_counseling_stand_april_2022.pdf) [12.02.2025].
- Ruf, Daniela; Deutscher Caritasverband e. V. (Hrsg.): Blended Counseling in der Suchtberatung. In: <https://www.caritas.de>. 21.07.2022. <https://www.caritas.de/fuerprofis/fachthemen/sucht/blended-counseling-in-der-suchtberatung> [12.02.2025].

## Abkürzungsverzeichnis

|         |                                                                                                                                                                                   |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ArbSchG | Gesetz über die Durchführung von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten bei der Arbeit (Arbeitsschutzgesetz) |
| ArbZG   | Arbeitszeitgesetz                                                                                                                                                                 |
| AS      | Arbeitsschutz                                                                                                                                                                     |
| ASA     | Arbeitsschutzausschuss                                                                                                                                                            |
| ASiG    | Gesetz über Betriebsärzte, Sicherheitsingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit, „Arbeitssicherheitsgesetz“                                                          |
| BGM     | Betriebliches Gesundheitsmanagement                                                                                                                                               |
| BGW     | Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege                                                                                                                   |
| DCV     | Deutscher Caritasverband                                                                                                                                                          |
| DiCarO  | Den digitalen Wandel in der Caritas-Online-Beratung gesund gestalten                                                                                                              |
| IT      | Informationstechnik                                                                                                                                                               |
| KPV     | Kontinuierlicher Verbesserungsprozess                                                                                                                                             |

# Glossar

## Digitale Beratung/Blended Counseling

Blended Counseling umfasst die systematische, konzeptionell fundierte, passgenaue Kombination verschiedener digitaler und analoger Kommunikationskanäle in der Beratung (Hörmann et al. 2019, S. 23). Blended Counseling bedeutet, dass überlegt wird, wie digitale und nicht-digitale Kommunikationsmöglichkeiten kombiniert werden können, um den individuellen Prozess zu unterstützen.

## Homeoffice

Das Wort Homeoffice ist (noch) nicht genau per Gesetz festgelegt. Arbeiten finden manchmal oder immer in den privaten Räumen des Beschäftigten statt, wie es im normalen Sprachgebrauch definiert ist. In Deutschland können Arbeitnehmende (AN) jederzeit mit dem Wunsch nach mobiler Arbeit an ihre Arbeitgebende (AG) herantreten. Einigen sich die Arbeitsvertragsparteien auf mobile Arbeit für den AN, beruht dies auf einer freiwilligen Entscheidung des AG. Es ist jedoch wichtig anzuerkennen, dass Regeln des Arbeitsschutzes bei mobiler Arbeit und im Homeoffice genauso gelten wie im Büro. Dafür trägt der AG die Verantwortung. Anders als bei der gesetzlich klarer geregelten Teleheimarbeit gibt es derzeit jedoch keine gesetzlich geregelten Rahmenbedingungen zum Arbeitsschutz. Dies betrifft auch Fragen der Erreichbarkeit oder der Einbindung in den Betrieb während der mobilen Arbeit.

## Mobiles Arbeiten

Mobiles Arbeiten bedeutet, dass Arbeitnehmende mit mobilen Geräten arbeiten können. Sie können an verschiedenen Orten außerhalb des Büros arbeiten, zum Beispiel im Zug, im Hotel oder zu Hause auf dem Sofa. Beschäftigte können von jedem Ort aus arbeiten. Er muss nur die Erreichbarkeit sichergestellt sein.

## Telearbeit

Der Begriff Telearbeit steht in der Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV, § 2 VII). Telearbeit bedeutet, dass der Arbeitgeber (AG) einen festen Arbeitsplatz mit Computer im Privatbereich des Arbeitnehmenden (AN) einrichtet. AG und AN vereinbaren die wöchentliche Arbeitszeit und die Dauer der Telearbeit. Ein Telearbeitsplatz ist erst dann eingerichtet, wenn die Bedingungen der Telearbeit schriftlich festgelegt wurden. Dazu gehören der Arbeitsvertrag oder eine Vereinbarung. Außerdem muss der AG die benötigte Ausstattung wie Möbel, Arbeitsmittel und Kommunikationseinrichtungen bereitstellen und installieren.

# Impressum

**Angaben gemäß § 5 TMG:**

Deutscher Caritasverband e. V.  
Karlstraße 40  
79104 Freiburg  
Deutschland  
Telefon: +49 (0)761 200-0  
Internetseite: [www.caritas.de](http://www.caritas.de)  
E-Mail: [info@caritas.de](mailto:info@caritas.de)

**Vertreten durch:**

Referat Onlineberatungsplattform  
Dirk Markfort, Referatsleiter  
Telefon: +49 (0)761 308918  
[www.caritas.de/onlineberatung](http://www.caritas.de/onlineberatung)

**Redaktionell verantwortlich:**

Kirsten Schellack, Deutscher  
Caritasverband e. V.; Angelika  
Grosse, Berufsgenossenschaft  
für Gesundheitsdienst und Wohl-  
fahrtpflege (BGW); Prof. Dr. med.  
Elke Ochsmann, MHBA, Institut für  
Arbeitsmedizin und Public Health,  
Universität des Saarlandes.

**Layout, Satz & Grafik:**

Kombinat79  
Kurz & Weis GbR  
Rehlingstraße 7  
79100 Freiburg

**Lektorat:**

Melanie Socha

**Haftungsausschluss:**

Die Inhalte dieser Publikation  
wurden mit größtmöglicher Sorg-  
falt erstellt. Für die Richtigkeit,  
Vollständigkeit und Aktualität der  
Inhalte kann jedoch keine Gewähr  
übernommen werden.

**Urheberrecht:**

Die durch den Herausgeber er-  
stellten Inhalte und Werke in dieser  
Publikation unterliegen dem deut-  
schen Urheberrecht. Beiträge Drit-  
ter sind als solche gekennzeichnet.  
Die Vervielfältigung, Bearbeitung,

Verbreitung und jede Art der Ver-  
wertung außerhalb der Grenzen  
des Urheberrechts bedürfen der  
schriftlichen Zustimmung des je-  
weiligen Autors bzw. Erstellers.

**Verwendete Bildagenturen:**

Freepik.com, unsplash.com,  
stock.adobe.com, istock.com

**Online-Streitbeilegung:**

Die Europäische Kommission stellt  
eine Plattform zur Online-Streit-  
beilegung (OS) bereit: Wir sind  
nicht bereit oder verpflichtet, an  
Streitbeilegungsverfahren vor einer  
Verbraucherschlichtungsstelle teil-  
zunehmen.



Deutscher  
Caritasverband e.V.

**[www.caritas.de/onlineberatung](http://www.caritas.de/onlineberatung)**

**[www.bgw-online.de](http://www.bgw-online.de)**

**[www.uni-saarland.de](http://www.uni-saarland.de)**