

---

# **Schwangerschaftsberatung unter besonderer Berücksichtigung der Coronakrise**

---

**Eine Online-Befragung der donum vitae Beraterinnen und Berater**

Prof. Dr. Robert Lehmann, Marion Bradl, Sigrid Zauter

Studentische Mitarbeit:  
Stefanie Kellner, Sarah Lipot, Annalena Reber, Antonia Weidel

Institut für E-Beratung an der Technischen Hochschule Nürnberg, Georg Simon Ohm

Dezember 2021

# Inhalt

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>7</b>
<b>2. Methoden .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Ergebnisse .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1 Soziodemographie.....</b>	<b>9</b>
3.1.1 Alter und Geschlecht.....	9
3.1.2 Berufserfahrung .....	11
3.1.3 Spezielle Einsatzbereiche im Verband .....	12
3.1.4 Bundesland der Beratungsstelle .....	13
3.1.5 Wohnort der Klient*innen .....	14
<b>3.2 Bewertung der Beratungsstelle .....</b>	<b>15</b>
3.2.1 Erreichbarkeit der Beratungsstelle .....	15
3.2.2 Räumlichen Ausstattung .....	16
3.2.3 Personellen Ausstattung .....	16
<b>3.3. Nutzung von Formaten vor Beginn der Coronakrise.....</b>	<b>18</b>
<b>3.4. Gruppenangebote und sexualpädagogische Angebote vor Beginn der Coronakrise.....</b>	<b>19</b>
3.4.1 Gruppenangebote .....	19
3.4.2 Sexualpädagogische Angebote .....	20
<b>3.5 Beratungszahlen vor, während und nach dem ersten Lockdown .....</b>	<b>21</b>
3.5.1 Anzahl der Beratungen vor und während des Lockdowns.....	21
3.5.2 Anzahl der Beratungen vor und nach dem Lockdown .....	22
<b>3.6 Beratungsthemen vor und während des ersten Lockdowns .....</b>	<b>24</b>
<b>3.7 Formen für Kontaktaufnahme, Kontakterhalt und Beratungen seit Beginn der Coronakrise.....</b>	<b>25</b>
3.7.1 Formen der Kontaktaufnahme .....	25
3.7.2 Formen des Kontakterhalts.....	28
3.7.3 Formen der Beratung.....	30
<b>3.8 Subjektives Erleben der Beeinträchtigung der Beratung im und nach dem Lockdown.....</b>	<b>33</b>
3.8.1 Beeinträchtigung der Beratung im Lockdown .....	33
3.8.2 Beeinträchtigung der Beratungsstelle im Lockdown .....	34
3.8.3 Beeinträchtigung der Beratung nach dem Lockdown .....	34
3.8.4 Beeinträchtigung der Beratungsstelle nach dem Lockdown .....	35
<b>3.9 Subjektives Erleben der Beratungskompetenz.....</b>	<b>36</b>
<b>3.10 Medienspezifische Besonderheiten: Eignung von Formaten .....</b>	<b>38</b>

<b>3.11 Unterschiede der Online- und Videoberatung zur Präsenzberatung .....</b>	<b>42</b>
<b>3.12 Technische und organisatorische Herausforderungen .....</b>	<b>43</b>
3.12.1 Einschätzung der Nützlichkeit von Informationen und Anweisungen.....	43
3.12.2 Einarbeitung in die Onlineberatung .....	45
3.12.3 Einarbeitung in die Videoberatung.....	47
3.12.4 Onlineberatung: Unterstützungsbedarfe .....	49
3.12.5 Videoberatung: Unterstützungsbedarfe .....	52
<b>3.13 Bewertung der Onlineberatung.....</b>	<b>55</b>
3.13.1 Onlineberatung per Mail.....	55
3.13.2 Onlineberatung per Chat .....	56
3.13.3 Onlineberatung per Messenger .....	58
<b>3.14 Bewertung der Videoberatung .....</b>	<b>59</b>
<b>3.15 Zusammenfassung der Bewertungen der Beratungsformate .....</b>	<b>60</b>
<b>3.16 Erreichbarkeit von Netzwerkpartner*innen.....</b>	<b>61</b>
3.16.1 Erreichbarkeit von Netzwerkpartner*innen seit Beginn der Coronakrise .....	61
3.16.2 Neue Netzwerkpartner*innen seit Beginn der Coronakrise .....	61
<b>3.17 Erreichbarkeit von Zielgruppen .....</b>	<b>62</b>
3.17.1 Erreichbarkeit von Zielgruppen und Ratsuchenden seit Beginn der Coronakrise.....	62
3.17.2 Neue Zielgruppen oder Ratsuchende seit Beginn der Coronakrise .....	63
3.17.3 Erreichbarkeit von Zielgruppen durch digitale Formate .....	63
<b>4. Diskussion .....</b>	<b>65</b>
<b>4.1 Nutzung von Formaten vor der Coronakrise.....</b>	<b>65</b>
<b>4.2 Beratungszahlen .....</b>	<b>65</b>
<b>4.3 Beratungsthemen .....</b>	<b>66</b>
<b>4.4 Formen der Kontaktaufnahme, des Kontakterhalts und der Beratung .....</b>	<b>66</b>
<b>4.5 Subjektives Erleben der Corona-Auswirkungen .....</b>	<b>66</b>
4.5.1 Beeinträchtigung der Beratung.....	66
4.5.2 Subjektives Erleben der Beratungskompetenz.....	67
<b>4.6 Medienspezifische Besonderheiten: Eignung von Formaten .....</b>	<b>67</b>
<b>4.7 Unterschiede der Online- und Videoberatung zur Präsenzberatung .....</b>	<b>67</b>
<b>4.8 Technische und organisatorische Herausforderungen – Informationen und Anweisungenwährend des Lockdowns .....</b>	<b>67</b>
<b>4.9 Einarbeitung in die Onlineberatung .....</b>	<b>68</b>

<b>4.10 Einarbeitung in die Videoberatung.....</b>	<b>68</b>
<b>4.11 Unterstützungsbedarfe Online- und Videoberatung.....</b>	<b>69</b>
<b>4.12 Bewertung von Online-Beratungsformaten .....</b>	<b>69</b>
<b>4.13 Erreichbarkeit der Zielgruppen und Netzwerkpartner*innen .....</b>	<b>69</b>
<b>4.14 Erreichbarkeit der Zielgruppen mit digitalen Formaten.....</b>	<b>70</b>
<b>5. Fazit .....</b>	<b>71</b>
<b>Anhang: Tabellen Mittelwertsvergleiche.....</b>	<b>72</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Alter der Befragten .....	9
Abb. 2: Alter gruppiert .....	10
Abb. 3: Geschlecht der Befragten.....	10
Abb. 4: Berufserfahrung der Befragten .....	11
Abb. 5: Onlinebezug der Befragten .....	12
Abb. 6: Bundesländer der Beratungsstellen .....	14
Abb. 7: Wohnort der Klient*innen .....	14
Abb. 8: Erreichbarkeit der Beratungsstelle.....	15
Abb. 9: Räumliche und personelle Ausstattung der Beratungsstelle .....	17
Abb. 10: Durchschnittliche Zahl der Beschäftigten pro Beratungsstelle .....	18
Abb. 11: Beratungsformate vor der Coronakrise .....	19
Abb. 12: Gruppenangebote vor der Coronakrise .....	19
Abb. 13: Sexualpädagogische Angebote vor der Coronakrise.....	20
Abb. 14: Veränderungen der Beratungszahlen.....	23
Abb. 15: Veränderungen der Anliegen der Klient*innen .....	25
Abb. 16: Formate zur Kontaktaufnahme seit Beginn der Coronakrise.....	26
Abb. 17: Genutzte E-Mailformate zur Kontaktaufnahme seit Beginn der Coronakrise .....	27
Abb. 18: Genutzte Chatformate zur Kontaktaufnahme seit Beginn der Coronakrise.....	27
Abb. 19: Formate zur Aufrechterhaltung des Kontakts .....	29
Abb. 20: Genutzte E-Mailformate zur Aufrechterhaltung des Kontakts seit Beginn der Coronakrise .....	29
Abb. 21: Genutzte Chatformate zur Aufrechterhaltung des Kontakts seit Beginn der Coronakrise .....	30
Abb. 22: Genutzte Formate der Beratung seit Beginn der Coronakrise .....	32
Abb. 23: Genutzte E-Mailformate der Beratung seit Beginn der Coronakrise .....	32
Abb. 24: Genutzte Chatformate der Beratung seit Beginn der Coronakrise .....	33
Abb. 25: Wahrgenommene Beeinträchtigung durch die Coronakrise .....	35
Abb. 26: Subjektives Erleben der Beratungskompetenz in Bezug auf den Lockdown .....	37
Abb. 27: Eignung von Formaten - Übersicht .....	38
Abb. 28: Eignung von Formaten - spezifiziert .....	39
Abb. 29: Geeignete Formate für Kontaktaufbau und -erhalt .....	40
Abb. 30: Geeignete Formate für die Beratung.....	40
Abb. 31: Geeignete Formate für die Netzwerkarbeit.....	41
Abb. 32: Geeignete Formate für die interne Kommunikation .....	41
Abb. 33: Wahrgenommener Nutzen der Informationen, Hinweise und Anweisungen in der Coronakrise .....	44
Abb. 34: Erfahrung in der Durchführung von Onlineberatung.....	45

Abb. 35: Einarbeitung in die Onlineberatung .....	46
Abb. 36: Erfahrung in der Durchführung von Videoberatung .....	47
Abb. 37: Einarbeitung in die Videoberatung.....	48
Abb. 38: Gewünschte Unterstützung zur Durchführung von Onlineberatung .....	50
Abb. 39: Unterstützungsbedarf der Ratsuchenden zur Durchführung von Onlineberatung .....	51
Abb. 40: Gewünschte Unterstützung zur Durchführung von Onlineberatung .....	53
Abb. 41: Unterstützungsbedarf der Ratsuchenden zur Durchführung von Videoberatung .....	54
Abb. 42: Qualitätsbewertung der Onlineberatung per Mail .....	56
Abb. 43: Qualitätsbewertung der Onlineberatung per Chat.....	57
Abb. 44: Qualitätsbewertung der Onlineberatung per Messenger.....	58
Abb. 45: Qualitätsbewertung der Onlineberatung per Videoberatung.....	60
Abb. 46: Erreichbarkeit von Netzwerkpartner*innen seit Beginn der Coronakrise.....	61
Abb. 47: Neue Netzwerkpartner*innen seit Beginn der Coronakrise .....	61
Abb. 48: Erreichbarkeit der Ratsuchenden seit der Coronakrise .....	62
Abb. 49: Hinzukommen neuer Ratsuchenden seit der Coronakrise.....	63
Abb. 50: Erreichbarkeit einzelner Zielgruppen durch digitale Formate .....	64

## Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Berufserfahrung der Befragten .....	11
Tab. 2: Einsatzbereiche im Verband .....	12
Tab. 3: Bundesland der Beratungsstelle .....	13
Tab. 4: Erreichbarkeit der Beratungsstelle .....	15
Tab. 5: Räumliche Ausstattung der Beratungsstelle .....	16
Tab. 6: Personelle Ausstattung der Beratungsstelle .....	16
Tab. 7: Durchschnittliche Zahl der Beschäftigten pro Beratungsstelle.....	17
Tab. 8: Beratungsformate vor der Coronakrise .....	18
Tab. 9: Sexualpädagogische Angebote vor der Coronakrise .....	20
Tab. 10: Anzahl der Beratungen vor und während des ersten Lockdowns .....	21
Tab. 11: Anzahl der Konfliktberatungen vor und während des ersten Lockdowns .....	21
Tab. 12: Anzahl der Beratungen vor und nach dem ersten Lockdown.....	22
Tab. 13: Anzahl der Konfliktberatungen vor und nach dem ersten Lockdown.....	22
Tab. 14: Beratungsthemen .....	24
Tab. 15: Formate zur Kontaktaufnahme von Ratsuchenden seit Beginn der Coronakrise .....	26
Tab. 16: Formate zur Aufrechterhaltung des Kontakts seit Beginn der Coronakrise.....	28
Tab. 17: Formate, um eine Beratung durchzuführen seit Beginn der Coronakrise .....	31

Tab. 18: Beeinträchtigung der Arbeit als Berater*in im Lockdown.....	33
Tab. 19: Beeinträchtigung der Beratungsstelle durch den Lockdown.....	34
Tab. 20: Beeinträchtigung der Arbeit als Berater*in nach dem Lockdown .....	34
Tab. 21: Beeinträchtigung der Beratungsstelle nach dem Lockdown .....	35
Tab. 22: Subjektives Erleben der Beratungskompetenz in Bezug auf den Lockdown.....	36
Tab. 23: Eignung von Formaten.....	38
Tab. 24: Unterschied Online- und Videoberatung zur Präsenzberatung.....	42
Tab. 25: Auflistung Unterschiede Online- und Videoberatung zur Präsenzberatung.....	43
Tab. 26: Wahrgenommener Nutzen der Informationen, Hinweise und Anweisungen in der Coronakrise...43	
Tab. 27: Einarbeitung in die Onlineberatung .....	45
Tab. 28: Einarbeitung in die Videoberatung .....	47
Tab. 29: Gewünschte Unterstützung zur Durchführung von Onlineberatung.....	49
Tab. 30: Unterstützungsbedarf der Ratsuchenden zur Durchführung von Onlineberatung.....	51
Tab. 31: Gewünschte Unterstützung zur Durchführung von Videoberatung .....	52
Tab. 32: Unterstützungsbedarf der Ratsuchenden zur Durchführung von Videoberatung .....	54
Tab. 33: Qualitätsbewertung der Onlineberatung per Mail.....	55
Tab. 34: Qualitätsbewertung der Onlineberatung per Chat .....	56
Tab. 35: Qualitätsbewertung der Onlineberatung per Messenger .....	58
Tab. 36: Qualitätsbewertung der Onlineberatung per Video.....	59
Tab. 37: Erreichbarkeit einzelner Zielgruppen durch digitale Formate .....	63

# 1. Einleitung

Im Jahr 2020 wurde die gesamte Welt von den Auswirkungen der COVID-19 Pandemie erschüttert. Die Pandemie brachte immense Veränderungen für das wirtschaftliche, gesellschaftliche und soziale Leben in Deutschland mit sich – so auch für den Arbeitsalltag in der psychosozialen Beratung. Die Ausgangs- und Kontaktbeschränkungen, die im Rahmen der Infektionsschutzmaßnahmenverordnungen der Länder ab Mitte März 2020 bundesweit verhängt wurden, führten auch für den Verband donum vitae e.V. zu gravierenden Einschnitten im Arbeitsalltag der Schwangerschaftsberatung. Präsenzberatungen mussten stark reduziert werden und konnten nur noch unter strengen Schutz- und Abstandsregelungen durchgeführt werden. donum vitae stand vor der Herausforderung, Wege und Formen zu finden, die die psychosoziale Grundversorgung von Frauen und ihren Familien insbesondere im Schwangerschaftskonflikt, in der Beratung nach § 219 StGB, auch während der Pandemie nach geltenden Standards und datenschutzkonform sicherstellten.

Mit einem kleinen Teilteam des Bundesverbandes, dem Onlineberatungsteam, verfügt donum vitae bereits über Erfahrung in der Erprobung und Implementierung eines neuen, digitalen Beratungsformats: seit 2008 arbeiten 11 Online-Berater\*innen an 11 Standorten bundesweit neben der Präsenzberatung auch mit schriftbasierter Online-Beratung.

Im Mai 2019, 10 Monate vor Beginn des ersten Lockdowns in Deutschland, hatte sich donum vitae erneut auf den Weg gemacht, im Rahmen eines Modellprojektes weitere multiple Beratungsformate zu erproben. In dem Projekt „HeLB - Helfen. Lotsen. Beraten.“, gefördert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, beraten 24 Berater\*innen in 12 Bundesländern neben dem Präsenzangebot auch in aufsuchender Form und erproben zudem digitale Beratungsformate. Die Berater\*innen des Projektes verfügten im März 2020 an den 23 Standorten bereits über mobile Technik, Erfahrung im Wechsel von Präsenz- und aufsuchender Beratung und erstes Know-how zu Formen digitaler Beratung.

Aufgrund der langjährigen Praxis und Erfahrung des Onlineberatungsteams von donum vitae und der Implementierung des Modellprojektes im Jahr 2019 konnte der Bundesverband bereits im Frühjahr 2020 mit aufsuchenden und digitalen Angeboten auf die Maßnahmen der Ausgangs- und Kontaktbeschränkung reagieren und Wissen und Erfahrung an die Landes- und Regionalverbänden weitergeben.

Welche Erfahrungen haben die donum vitae - Beraterinnen während der ersten Zeit der Pandemie im Frühjahr und Sommer 2020 gemacht? Vor welchen Herausforderungen standen sie in der Zeit des ersten Lockdowns? Wie sind sie diesen begegnet? Diesen und weiteren Fragen geht die vorliegende Erhebung des Instituts für E-Beratung der TH Nürnberg unter dem Titel „Multiple Beratungszugänge in der Schwangerschaftsberatung unter besonderer Berücksichtigung der Corona-Krise – Eine Online- Befragung der donum vitae Beraterinnen und Berater“ nach.

Die Untersuchung zielt darauf ab, die Auswirkungen der Coronapandemie für die Beratungsarbeit zu erfassen und einen differenzierten Einblick in die Arbeit der Schwangerschaftsberatung von donum vitae von Beginn des ersten bundesweiten Lockdowns Mitte März 2020 über die Zeit erster Maßnahmenlockerungen bis hin zur Einführung der unterschiedlichen, länder- und landkreisspezifischen Verordnungen und Regelungen im Juli und August 2020, zu erhalten. Lernprozesse möglichst vieler Berater\*innen sollten sichtbar gemacht und die Erkenntnisse sichergestellt werden, die aus der kollektiven Erfahrung der Beratungsarbeit in der Ausnahmesituation des ersten Lockdowns für die zukünftige Entwicklung des Beratungsangebots von donum vitae handlungsleitend sind.

## Begriffe

Der Begriff Lockdown bezieht sich in der vorliegenden Studie auf den Zeitraum der Ausgangsbeschränkungen und Kontaktverbote, die im Rahmen der Infektionsschutzmaßnahmenverordnungen der Länder von Mitte März bis Mitte Mai 2020 erstmalig bundesweit verhängt worden sind.



Der Begriff Coronakrise umfasst in der vorliegenden Umfrage den Zeitraum Mitte März bis Juli/August 2020, also den Zeitraum von Beginn des ersten bundesweiten Lockdowns über die Zeit erster Lockerungen von Maßnahmen bis hin zur Einführung unterschiedlicher, länder- und landkreisspezifischer Verordnungen und Regelungen im Sommer 2020. Der weitere Verlauf der Pandemie wird in der vorliegenden Studie nicht berücksichtigt.

## 2. Methoden

Die Befragung richtete sich an 343 Berater\*innen der Landes- und Regionalverbände und des Bundesverbands von donum vitae.

Zur Erfassung möglichst zeitnaher und unverfälschter Eindrücke wurde unmittelbar nach dem ersten Lockdown im Mai/Juni 2020 ein standardisiertes, quantitatives Erhebungsinstrument in Form einer Onlinebefragung erstellt. Inhaltlich wurden Skalen zu folgenden Aspekten entwickelt:

- Allgemeine Soziodemographie der Befragten
- Formen und Inhalte der Beratung in den ersten Monaten der Pandemie
- Subjektives Erleben der Beratungskompetenz im ersten Lockdown
- Subjektives Erleben und Einschätzung der medienspezifischen Besonderheiten der jeweiligen Formate
- Technische und organisatorische Herausforderungen
- Spezifika der Zielgruppen

Nach einem Pretest mit 5 Berater\*innen aus unterschiedlichen Landes- und Regionalverbänden sowie dem Bundesverband im Zeitraum von 26. bis 30.06.2020 konnte der Fragebogen am 14.07.2020 für alle 343 Berater\*innen des donum vitae Gesamtverbands an 206 Standorten bundesweit freigeschaltet werden. Bis zum Stichtag am 04.09.2020 wurden insgesamt 209 Fragebögen bearbeitet. Das entspricht einer Rücklaufquote von über 60%.

Die 209 Fragebögen umfassten vollständig und nicht vollständig ausgefüllte Fragebögen. Vor der Auswertung wurden die Rohdaten aus dem Befragungsportal bereinigt. Eine explorative Sichtung der unvollständigen Bögen führte zu dem Ergebnis, dass das geeignete Kriterium für die Bereinigung des Datensatzes eine Beantwortung von mindestens der Hälfte aller Fragen ist. 45 Fragebögen, 21,5% aller Bögen, wurden deshalb aus der weiteren Analyse ausgeschlossen. Der bereinigte Datensatz beinhaltet damit 164 Bögen, was einer bereinigten Beteiligungsquote von 47,8% aller Befragten im Gesamtverband entspricht.

### Hypothesen

Der Untersuchung liegt die Annahme zugrunde, dass in dem bundesweiten Verband donum vitae die soziodemographische und sozialräumliche Heterogenität der Berater\*innen und der Beratungsstellen zu unterschiedlichen Wahrnehmungen der oben benannten Aspekte führt. Zudem war davon auszugehen, dass die Berater\*innen, die aufsuchende und digitale Beratungsformen bereits kennengelernt hatten, anders auf die Herausforderungen des Lockdowns reagieren würden als Berater\*innen, die bis dahin ausschließlich in Präsenz gearbeitet hatten.

### Statistische Methoden

Um diesen Hypothesen nachzugehen, wurden statistische Gruppenvergleiche herangezogen und nach einem einheitlichen Muster durchgeführt. Zunächst wurde geklärt, welche Kategorie des statistischen Testverfahren eingesetzt werden kann: parametrische oder nicht-parametrische Verfahren. Dazu wurden die einzelnen Variablen auf ihre Voraussetzungen für parametrische Testverfahren untersucht. Diese bestehen insbesondere im Vorliegen einer Normalverteilung, die über den Kolmogorov-Smirnov-Test und den Shapiro-Wilk-Test überprüft wurden.

Da keine der hier verwendeten Variablen normalverteilt war, wurden nicht-parametrische Testverfahren verwendet. Vergleiche von zwei unverbundenen Stichproben wurden mit dem Mann-Whitney-U-Test durchgeführt, Vergleiche mit mehr als zwei unverbundenen Stichproben mit dem Kruskal-Wallis-Test. Bei verbundenen Stichproben kamen der Wilcoxon-Test (2 Stichproben) und die Anova, ein Analyseverfahren für nicht-parametrisch verbundene Stichproben, zum Einsatz. Alle statistischen Tests wurden auf dem 5%-Signifikanzniveau durchgeführt.

Grundlage für die Vergleiche sind möglichst gleichgroße Teilgruppen der Gesamtmenge der Befragten. In Kapitel 3.1 wird deshalb die Aufteilung in Gruppen anhand verschiedener soziodemographischer Aspekte, die die Grundlage für alle weiteren Gruppenvergleiche bildet, vorgenommen und dargestellt.

## 3. Ergebnisse

### 3.1 Soziodemographie

#### 3.1.1 Alter und Geschlecht

Das Alter der Berater\*innen wurde bis zum 59. Lebensjahr in 10-Jahresschritten abgefragt, die Altersgruppe der über 60-Jährigen wurde wegen des Renteneintrittsalters von 65 Jahren im 5-Jahresschritt erhoben.

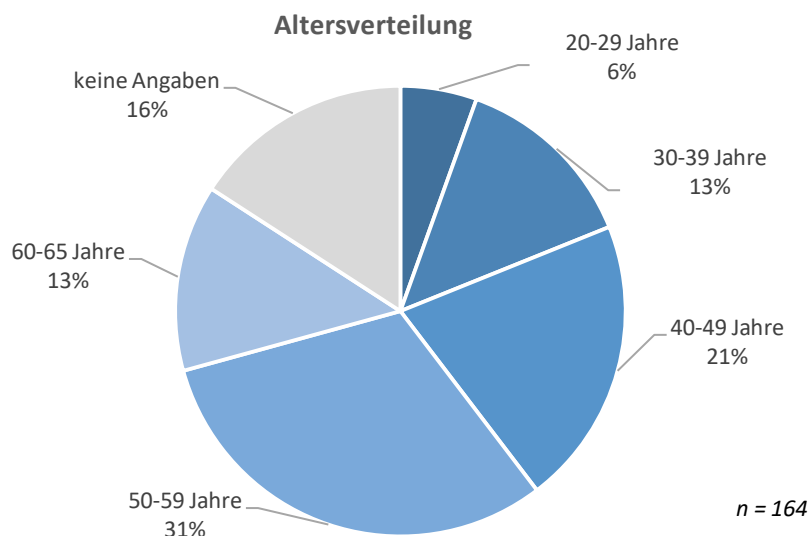


Abb. 1: Alter der Befragten

Mit 31% ist die Altersgruppe der 50- bis 59-Jährigen am stärksten vertreten, gefolgt von der Altersgruppe der 40- bis 49-Jährigen (21%). Mit jeweils 13% sind Altersgruppen der 60- bis 65-Jährigen und der 30- bis 39-Jährigen vertreten. Der Anteil der 20- bis 29-jährige Berater\*innen war mit 6% am geringsten. Die Altersverteilung der Teilnehmer\*innen entspricht damit in etwa der Altersstruktur der Berater\*innen im Gesamtverband.

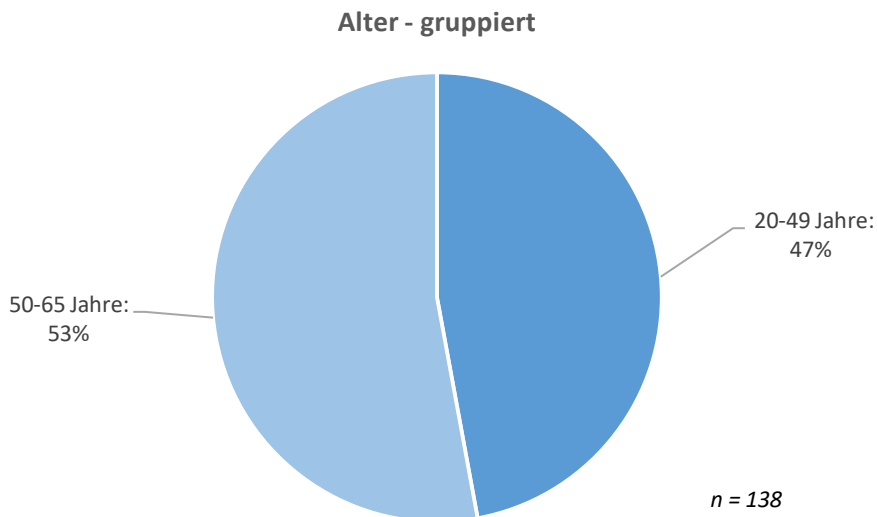


Abb. 2: Alter gruppiert

Aus den fünf abgefragten Altersgruppen wurden zwei Gruppen gebildet: alle unter 50-Jährigen und alle über 50-Jährigen. Die Berater\*innen in der Gruppe unter 50 Jahren haben ein berufliches Leben ohne digitale Medien kaum mehr erlebt, während bei den über 50-Jährigen davon ausgegangen werden kann, dass sie mehrheitlich ohne Computereinsatz ausgebildet wurden und in das Berufsleben gestartet sind. Ob und wie sich diese Unterschiede auf den Umgang mit der Krise auswirken, wird im Verlauf berichtet.

### Geschlechterverteilung

Die Teilnehmenden sind zu 86% weiblich, zu 2% männlich und zu 1% divers. 11% der Befragten machten keine Angaben zum Geschlecht. Ein Geschlechtervergleich ist für die weitere Auswertung damit wenig sinnvoll und unterbleibt.

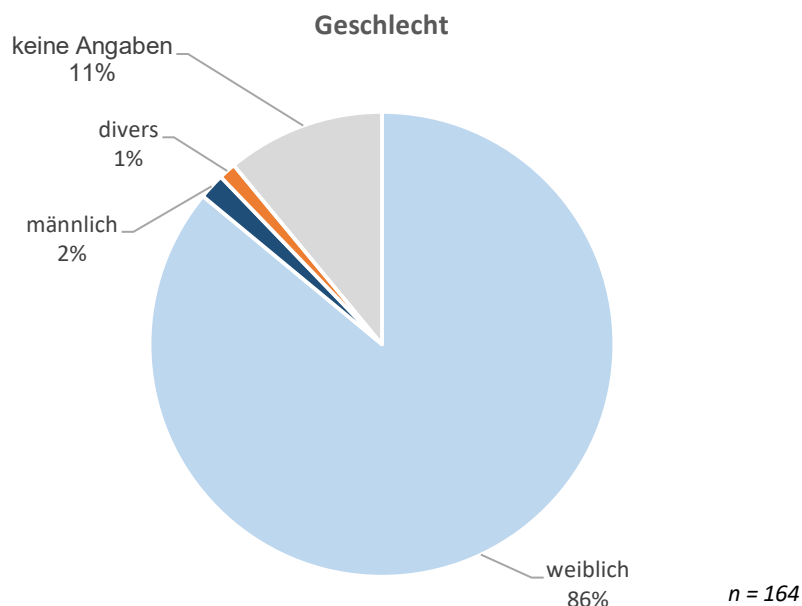


Abb. 3: Geschlecht der Befragten

### 3.1.2 Berufserfahrung

Seit wie vielen Jahren sind Sie hauptamtlich in der psychosozialen Beratung tätig?					
		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	0-5	36	22,0	25,2	25,2
	6-10	19	11,6	13,3	38,5
	11-15	20	12,2	14,0	52,4
	16-20	37	22,6	25,9	78,3
	21-25	16	9,8	11,2	89,5
	26-30	7	4,3	4,9	94,4
	Über 30	8	4,9	5,6	100,0
	Gesamt		143	87,2	100,0
Fehlend	Nicht beantwortet	21	12,8		
Gesamt		164	100,0		

Tab. 1: Berufserfahrung der Befragten

Die Berufserfahrung wurde in 5-Jahres-Schritten erhoben. Zugunsten der besseren Berechenbarkeit der Gruppenvergleiche wurden daraus vier annähernd gleich große Altersgruppen gebildet.

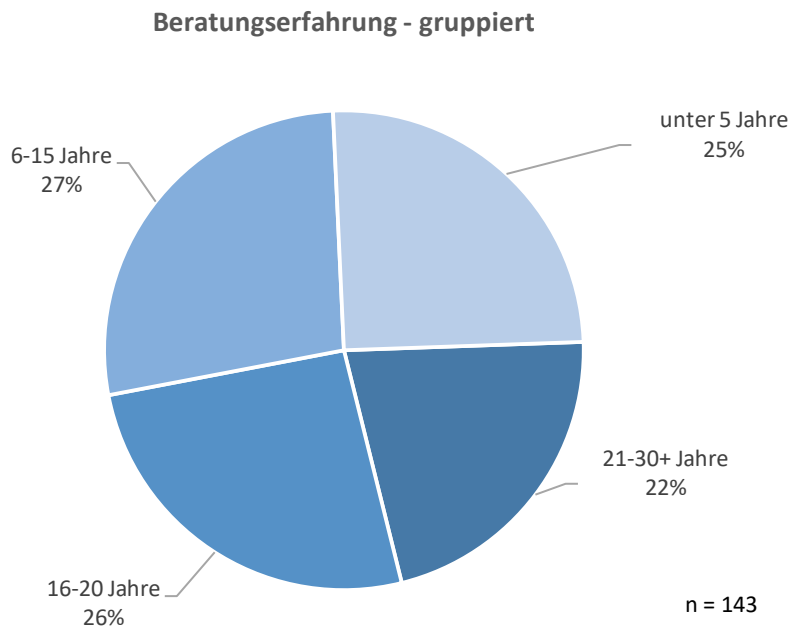


Abb. 4: Berufserfahrung der Befragten

### 3.1.3 Spezielle Einsatzbereiche im Verband

81,1% der Befragten sind Berater\*innen in den Landes- und Regionalverbänden, 7,3% von ihnen gehören zum Onlineberatungsteam. Weitere 9,8% der Befragten sind Berater\*innen im Modellprojekt HeLB des donum vitae Bundesverbands.

Während die Landes- und Regionalverbände ihr Beratungsangebot überwiegend in Präsenz anbieten, arbeiten die Berater\*innen des Modellprojektes und des Onlineberatungsteams auch mit digitalen Formaten. So bieten die 11 Berater\*innen des Onlineberatungsteams, welches dezentral bei den Landes- und Regionalverbänden angesiedelt ist, seit 2008 neben Präsenzberatung auch Onlineberatung an. Im Rahmen des Modellprojektes HeLB – „Helfen. Lotsen. Beraten.“ erproben wiederum 24 Berater\*innen des Bundesverbands seit 2019 neben Präsenz auch aufsuchende und digitale Formate zur besseren Erreichbarkeit schwer erreichbarer Zielgruppen.

Summiert man diese beiden letzten Gruppen, liegt eine Subgruppe von 15,9% an Berater\*innen mit Nähe zu multiplen und digitalen Beratungsformaten vor, hier und im Folgenden definiert als „Onlineberatungsteams“.

Sind Sie Mitarbeiter*in im Projekt HeLB oder gehören zum Team der Online-Berater*innen?					
		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	ja	26	15,9	17,7	17,7
	nein	121	73,8	82,3	100,0
	Gesamt	147	89,6	100,0	
Fehlend	Nicht beantwortet	17	10,4		
Gesamt		164	100,0		

Tab. 2: Einsatzbereiche im Verband

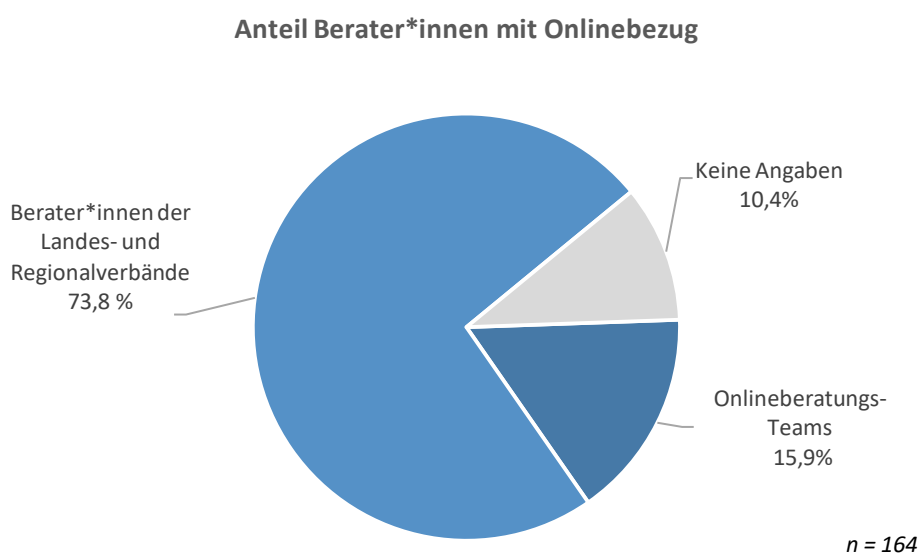


Abb. 5: Onlinebezug der Befragten

### 3.1.4 Bundesland der Beratungsstelle

Bundesland der Beratungsstelle		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Baden-Württemberg	12	7,3	8,4	8,4
	Bayern	31	18,9	21,7	30,1
	Berlin	3	1,8	2,1	32,2
	Brandenburg	3	1,8	2,1	34,3
	Hamburg	1	0,6	0,7	35,0
	Hessen	7	4,3	4,9	39,9
	Mecklenburg-Vorpommern	2	1,2	1,4	41,3
	Niedersachsen	23	14,0	16,1	57,3
	Nordrhein-Westfalen	44	26,8	30,8	88,1
	Rheinland-Pfalz	8	4,9	5,6	93,7
	Sachsen	3	1,8	2,1	95,8
	Schleswig-Holstein	4	2,4	2,8	98,6
	Thüringen	2	1,2	1,4	100,0
	Gesamt	143	87,2	100,0	
Fehlend	Nicht beantwortet	21	12,8		
Gesamt		164	100,0		

Tab. 3: Bundesland der Beratungsstelle

An der Umfrage beteiligten sich Berater\*innen aus 13 von 14 Bundesländern, in denen donum vitae etabliert ist. Mehr als ein Viertel aller beteiligter Berater\*innen (26,8%) kommen aus Nordrhein- Westfalen, 18,9% aus Bayern und 14,0% aus Niedersachsen. Baden-Württemberg steht mit 7,3% an vierter Stelle, während Berater\*innen aus anderen Bundesländern bzw. Stadtstaaten wie etwa Thüringen (1,2%) oder Hamburg (0,6%) deutlich geringer vertreten sind.

Knapp 60% der Befragten kommen demnach aus Beratungsstellen in Nordrhein-Westfalen, Bayern und Niedersachsen. Zusammen mit Baden-Württemberg ergibt sich eine Beteiligungsquote der vier Bundesländern von 67%, während die Beteiligungsquote der weiteren 9 Bundesländer zusammen bei 20,2% liegt. Die Beteiligung nach Bundesländern entspricht damit in etwa den historisch gewachsenen Strukturen des Verbands, der nach dem Ausstieg der katholischen Kirche aus der staatlich anerkannten Schwangerschaftsberatung im Jahr 1999 neu gegründet wurde. Im Zuge der Neuverteilung der Beratungsstellen unter den Trägern der Schwangerschaftsberatung, die nach dem Subsidiaritätsprinzip der Länder erfolgt, etablierte sich donum vitae vor allem in den Regionen und Bundesländern, in denen die katholischen Trä-

ger Caritas und Sozialdienst katholischer Frauen (SKF) eine Vakanz im Beratungsangebot hinterlassen hatten – und das waren im Gründungsjahr 1999 insbesondere die Bundesländer Bayern, Nordrhein-Westfalen und Baden-Württemberg.

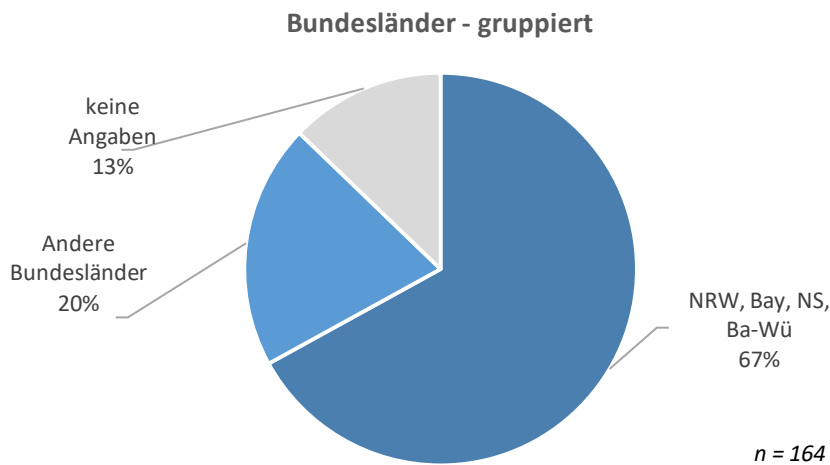


Abb. 6: Bundesländer der Beratungsstellen

### 3.1.5 Wohnort der Klient\*innen

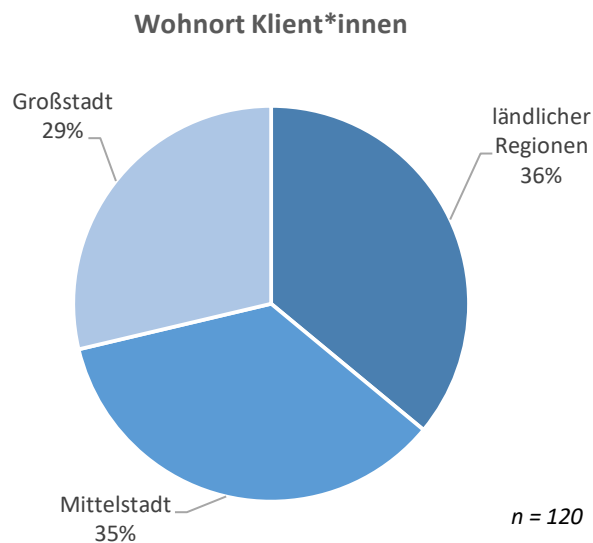


Abb. 7: Wohnort der Klient\*innen

Bei der Frage nach dem Wohnort der Klient\*innen schätzten die Befragten mit einer Prozentangabe ein, zu welchen Anteilen ihre Klient\*innen aus einer ländlichen Region mit weniger als 50.000 Einwohner\*innen, aus einer Mittelstadt mit 50.000 bis 100.000 Einwohner\*innen oder aus einer Großstadt mit mehr als 100.000 Einwohner\*innen kommen. Es wird ersichtlich, dass alle drei Herkunftsregionen der Klient\*innen in etwa gleich in der Beratung vertreten waren. Da der Lockdown starke Auswirkungen auf die Mobilität hatte, wird im weiteren Verlauf der Studie in Gruppenvergleichen überprüft, ob und inwiefern sozialräumliche Aspekte Auswirkungen auf die Beratungsarbeit von donum vitae hatten.

## 3.2 Bewertung der Beratungsstelle

### 3.2.1 Erreichbarkeit der Beratungsstelle

Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit Ihrer Beratungsstelle?					
Bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Nur mit PKW erreichbar	31	10,6	11,1	11,1
	Gute Anbindung an ÖPNV	131	44,2	47,1	58,2
	Zu Fuß gut erreichbar	116	39,1	41,8	100,0
	Gesamt	278	93,9	100,0	
Fehlend	Nicht beantwortet	18	6,1		
Gesamt		296	100,0		

Tab. 4: Erreichbarkeit der Beratungsstelle

Bei der Frage nach der Erreichbarkeit gaben 88,9% der Befragten an, dass ihre Beratungsstellen aufgrund der guten Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr (47,1%) und/oder der guten fußläufigen Erreichbarkeit (41,8%) einen unkomplizierten persönlichen Kontakt ermöglichen. 11,1% der Beratungsstellen sind nur mit dem PKW erreichbar.

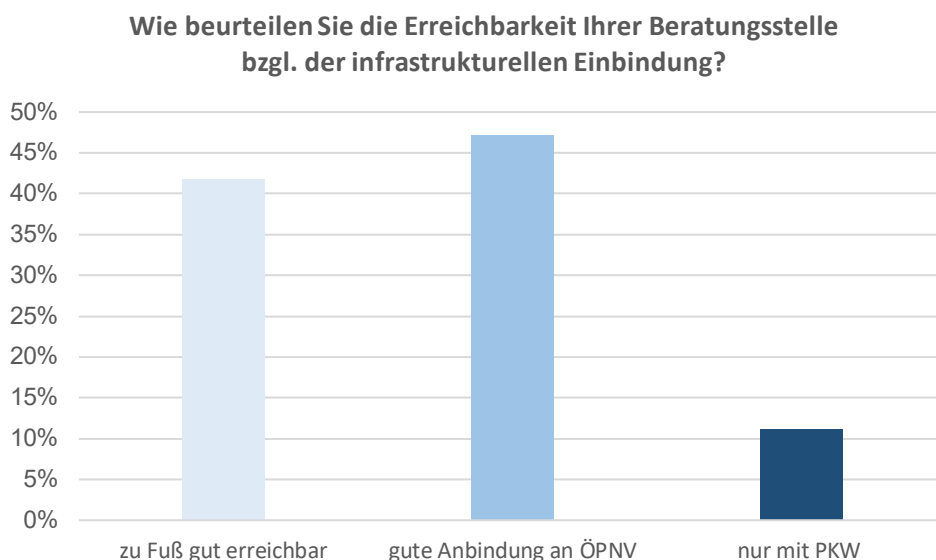


Abb. 8: Erreichbarkeit der Beratungsstelle



### 3.2.2 Räumlichen Ausstattung

Wie gut schätzen Sie die räumliche Ausstattung Ihrer Beratungsstelle ein?					
Die räumliche Ausstattung in meiner Beratungsstelle ist:					
		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Schlecht	6	3,7	4,1	4,1
	Mittelmäßig	33	20,1	22,6	26,7
	Gut	65	39,6	44,5	71,2
	Sehr gut	42	25,6	28,8	100,0
	Gesamt	146	89,0	100,0	
Fehlend	Nicht beantwortet	18	11,0		
Gesamt		164	100,0		

Tab. 5: Räumliche Ausstattung der Beratungsstelle

Über 73% der Befragten bewerteten die räumliche Ausstattung ihrer Beratungsstelle als gut (44,5%) bis sehr gut (28,8%) - ein weiterer Hinweis, wie gut die Stellen auf Präsenzberatung eingestellt sind. Sieben Berater\*innen merkten an, dass die Barrierefreiheit nicht gegeben ist. 14 Berater\*innen verwiesen auf zu wenige, zu kleine oder zu alt ausgestattete Räume, weitere 18 auf eine spezifische Situation ihrer Beratungsstelle.

### 3.2.3 Personellen Ausstattung

Wie gut schätzen Sie die personelle Ausstattung Ihrer Beratungsstelle ein?					
Die personelle Ausstattung in meiner Beratungsstelle ist:					
		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Schlecht	2	1,2	1,4	1,4
	Mittelmäßig	19	11,6	13,0	14,4
	Gut	82	50,0	56,2	70,5
	Sehr gut	43	26,2	29,5	100,0
	Gesamt	146	89,0	100,0	
Fehlend	Nicht beantwortet	18	11,0		
Gesamt		164	100,0		

Tab. 6: Personelle Ausstattung der Beratungsstelle

Die personelle Ausstattung bewerteten 76,2% mit gut bzw. sehr gut. 11,6% sind mit der Personalausstattung nur einigermaßen zufrieden, 1,2% bewerten diese als schlecht. Die Berater\*innen merken u.a. an, dass in 7 Fällen alle Mitarbeiter\*innen der Beratungsstelle in Teilzeit beschäftigt sind und in 2 Fällen Honorarkräfte mitgezählt wurden. Zweimal wurde der Wunsch nach Honorarkräften geäußert und 16-mal gab es Anmerkungen zu sehr spezifischen Situationen einzelner Beratungsstelle, wie etwa die Einstellung von Praktikant\*innen oder die Planungen einer personellen Umstrukturierung.

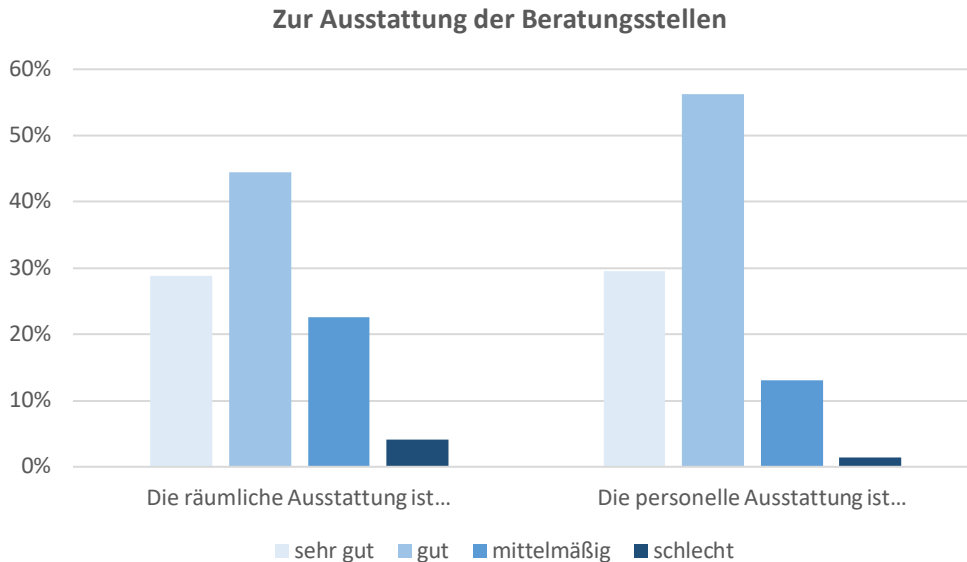


Abb. 9: Räumliche und personelle Ausstattung der Beratungsstelle

Wie viele Mitarbeiter*innen sind in Ihrer Beratungsstelle beschäftigt?					
Bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich		Häufigkeit (Anzahl Mitarbeiter*innen)	Prozente	Kumulierte Prozente	Durchschnittliche Zahl der Beschäftigten pro Beratungsstelle
Gültig	Berater*innen	435,25	54,58	54,58	2,98
	Verwaltungsfachangestellte	199,6	25,04	79,62	1,52
	Honorarkräfte	162,5	20,38	100,0	1,74
	<b>Gesamt</b>	<b>797,35</b>	<b>100,0</b>		

Tab. 7: Durchschnittliche Zahl der Beschäftigten pro Beratungsstelle

Die Befragten gaben an, dass in ihren Beratungsstellen 435,25 Berater\*innen, 199,6 Verwaltungsfachangestellte und 162,5 Honorarkräfte arbeiten. Zum Zeitpunkt der Erhebung waren es damit durchschnittlich 3 Berater\*innen und 1,7 Honorarkräfte sowie 1,5 Verwaltungsfachangestellte pro Beratungsstelle.

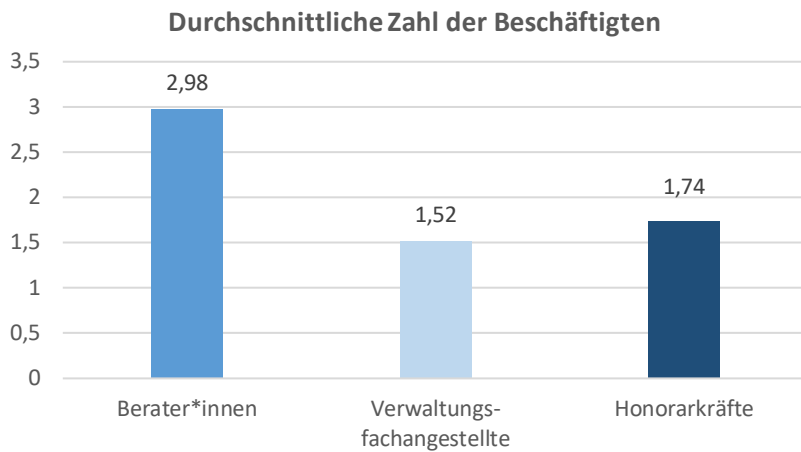


Abb. 10: Durchschnittliche Zahl der Beschäftigten pro Beratungsstelle

### 3.3. Nutzung von Formaten vor Beginn der Coronakrise

Welche Formate haben Sie vor Beginn der Coronakrise genutzt, um eine Beratung durchzuführen?			
Bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich	Antworten		Prozent der Fälle
	N	Prozent	
Präsenzberatung in der Beratungsstelle	151	33,1	92,1
In/vor einer Unterkunft oder Wohnung	67	14,7	40,9
Telefon	115	25,2	70,1
E-Mail: Standarddienste (gmx, freenet, webmail, etc.)	58	12,7	35,4
E-Mail: mit verschlüsselter Software	18	4,0	11,0
E-Mail: spezifische Software	9	2,0	5,5
Chat: Standarddienste ohne Datenschutz	3	0,7	1,8
Chat: Chat-spezifische Software für schriftbasierte Beratung (AYGOnet, etc.)	2	0,4	1,2
Messengerdienste (WhatsApp, Threema, etc.)	7	1,5	4,3
Video	8	1,8	4,9
Offene Anmerkungen: Öffentlicher Bereich (Café, Park, Wald)	7	1,5	
In anderen Institutionen (Klinik, Bürgerhaus)	11	2,4	
<b>Summe</b>	<b>456</b>	<b>100,0</b>	

Tab. 8: Beratungsformate vor der Coronakrise

### Welche Formate haben Sie vor Beginn der Coronakrise genutzt, um eine Beratung durchzuführen?

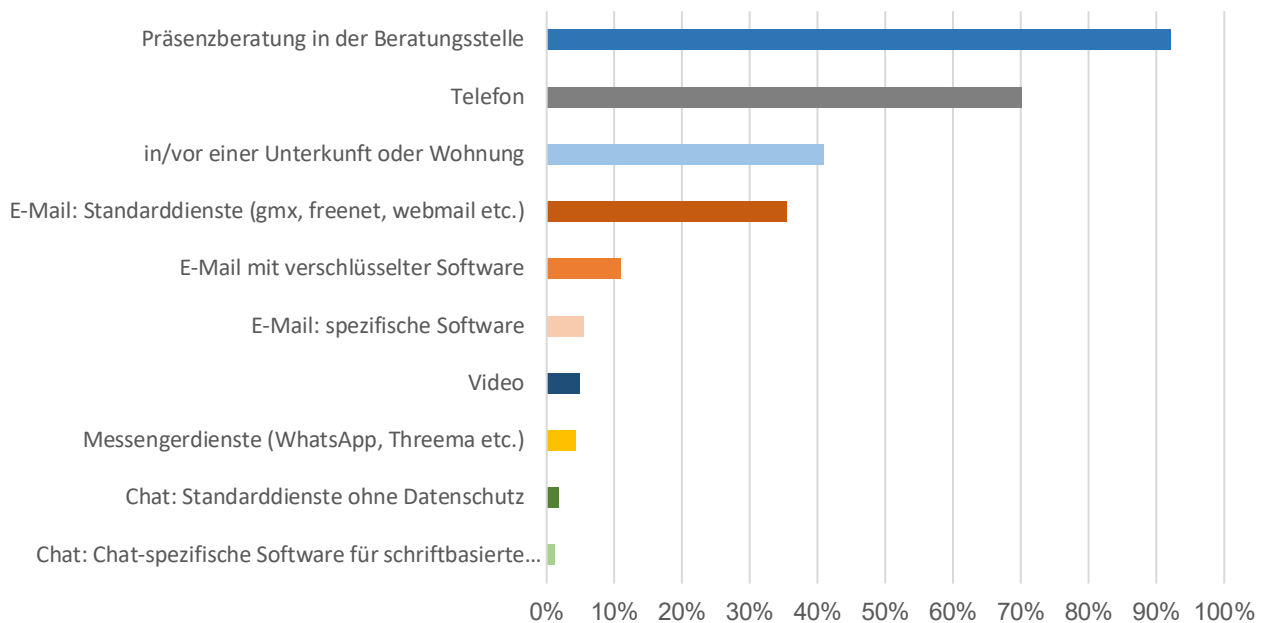


Abb. 11: Beratungsformate vor der Coronakrise

Die donum vitae – Berater\*innen haben vor Corona überwiegend in Präsenz beraten. Es gab aber bereits einen relativ großen Anteil von aufsuchenden Ansätzen, „digitale“ Formate im weitesten Sinne bestanden aus Telefon und E-Mail-Beratung.

## 3.4. Gruppenangebote und sexualpädagogische Angebote vor Beginn der Coronakrise

### 3.4.1 Gruppenangebote

#### Fanden in der Zeit vor der Coronakrise Gruppenangebote in Ihrer Beratungsstelle statt?

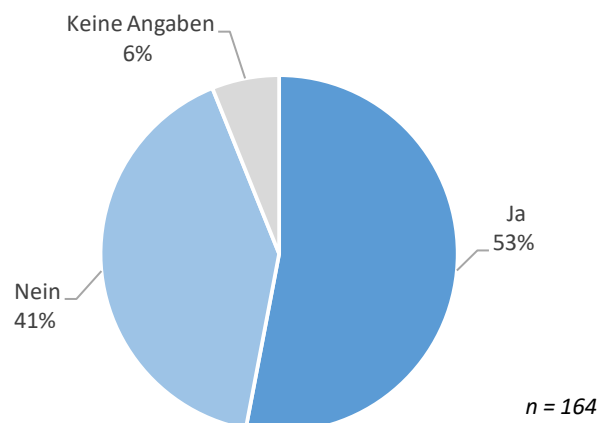


Abb. 12: Gruppenangebote vor der Coronakrise

Neben den klassischen Beratungsangeboten bieten die donum vitae – Beratungsstellen an zahlreichen Standorten auch Gruppenangebote an. Mehr als die Hälfte der Befragten (53%) gab an, dass vor der Coronakrise Gruppenangebote in ihrer Beratungsstelle stattfanden. Aufgrund der Kontaktbeschränkungen im Lockdown mussten diese Angebote entfallen.

### 3.4.2 Sexualpädagogische Angebote

Wo fanden in der Zeit vor der Corona-Krise sexualpädagogische Angebote statt?				
Bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich		Häufigkeit	Prozent	Kumulierte Prozente
Gültig	In Schulen	123	45,6	45,6
	In Einrichtungen für Menschen mit Behinderung	52	19,2	64,8
	Sonstiges	70	25,9	90,7
	Keine Sexualpädagogischen Angebote	25	9,3	100,0
Gesamt		270	100,0	

Tab. 9: Sexualpädagogische Angebote vor der Coronakrise

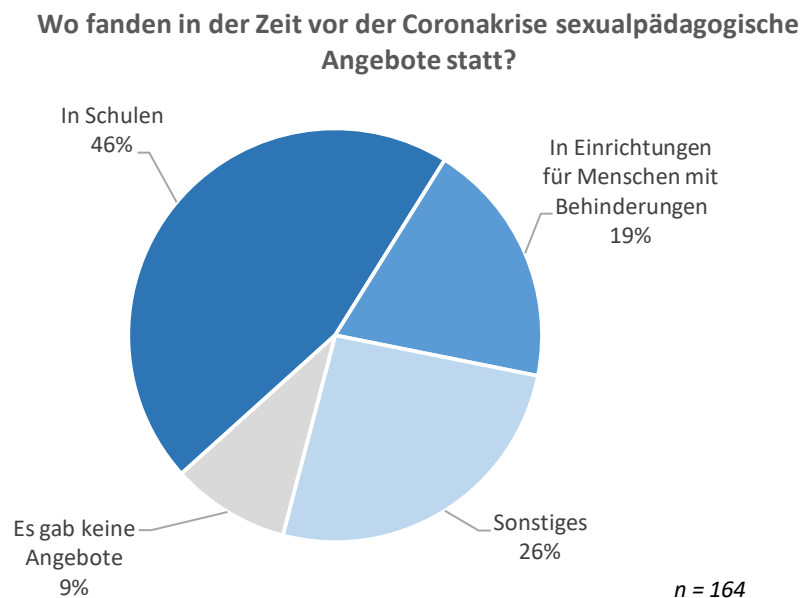


Abb. 13: Sexualpädagogische Angebote vor der Coronakrise

Sexualpädagogische Angebote fanden vor der Coronakrise nach Auskunft von 46% aller Befragten in Schulen statt, 19% gaben Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen als Orte sexualpädagogischer Angebote an. 26% der Befragten benannten weitere Orte und Einrichtungen.

### 3.5 Beratungszahlen vor, während und nach dem ersten Lockdown

Die Erhebung der Beratungszahlen basiert auf der Annahme, dass sich im Zuge der Coronakrise die Zahlen der allgemeinen Schwangerschaftsberatungen anders entwickeln würden als die der Konfliktberatungen. Die Entwicklung der Beratungszahlen wurde daher zu beiden Beratungsthemen getrennt erhoben.

#### 3.5.1 Anzahl der Beratungen vor und während des Lockdowns

Im Vergleich zur Anzahl der **Beratungen**, die Sie durchschnittlich vor dem ersten Lockdown durchgeführt haben, war die Anzahl der Beratungen während des ersten Lockdowns:

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozenze	Kumulierte Prozenze
Gültig	Deutlich niedriger	76	46,3	49,7	49,7
	Etwas niedriger	52	31,7	34,0	83,7
	Gleichbleibend	20	12,2	13,1	96,7
	Etwas höher	5	3,0	3,3	100,0
	Deutlich höher	0	0	0	100,0
	Gesamt	153	93,3	100,0	
Fehlend	Nicht beantwortet	11	6,7		
Gesamt		164	100,0		

Tab. 10: Anzahl der Beratungen vor und während des ersten Lockdowns

Im Vergleich zur Anzahl der **Konfliktberatungen**, die Sie durchschnittlich vor dem ersten Lockdown durchgeführt haben, war die Anzahl der Konfliktberatungen während des ersten Lockdowns:

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozenze	Kumulierte Prozenze
Gültig	Deutlich niedriger	22	13,4	15,0	15,0
	Etwas niedriger	40	24,4	27,2	42,2
	Gleichbleibend	52	31,7	35,4	77,6
	Etwas höher	30	18,3	20,4	98,0
	Deutlich höher	3	1,8	2,0	100,0
	Gesamt	147	89,6	100,0	
Fehlend	Nicht beantwortet	17	10,4		
Gesamt		164	100,0		

Tab. 11: Anzahl der Konfliktberatungen vor und während des ersten Lockdowns

### 3.5.2 Anzahl der Beratungen vor und nach dem Lockdown

Im Vergleich zur Anzahl der **Beratungen**, die Sie durchschnittlich vor dem ersten Lockdown durchgeführt haben, ist die Anzahl der Beratungen heute nach dem ersten Lockdown:

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Deutlich niedriger	11	6,7	7,1	7,1
	Etwas niedriger	59	36,0	38,3	45,5
	Gleichbleibend	52	31,7	33,8	79,2
	Etwas höher	27	16,5	17,5	96,8
	Deutlich höher	5	3,0	3,2	100,0
	Gesamt	154	93,9	100,0	
Fehlend	Nicht beantwortet	10	6,1		
Gesamt		164	100,0		

Tab. 12: Anzahl der Beratungen vor und nach dem ersten Lockdown

Im Vergleich zur Anzahl der **Konfliktberatungen**, die Sie durchschnittlich vor dem ersten Lockdown durchgeführt haben, ist die Anzahl der Konfliktberatungen heute nach dem ersten Lockdown:

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Deutlich niedriger	5	3,0	3,4	3,4
	Etwas niedriger	28	17,1	19,0	22,4
	Gleichbleibend	84	51,2	57,1	79,6
	Etwas höher	24	14,6	16,3	95,9
	Deutlich höher	6	3,7	4,1	100,0
	Gesamt	147	89,6	100,0	
Fehlend	Nicht beantwortet	17	10,4		
Gesamt		164	100,0		

Tab. 13: Anzahl der Konfliktberatungen vor und nach dem ersten Lockdown

### Veränderungen der Beratungszahlen

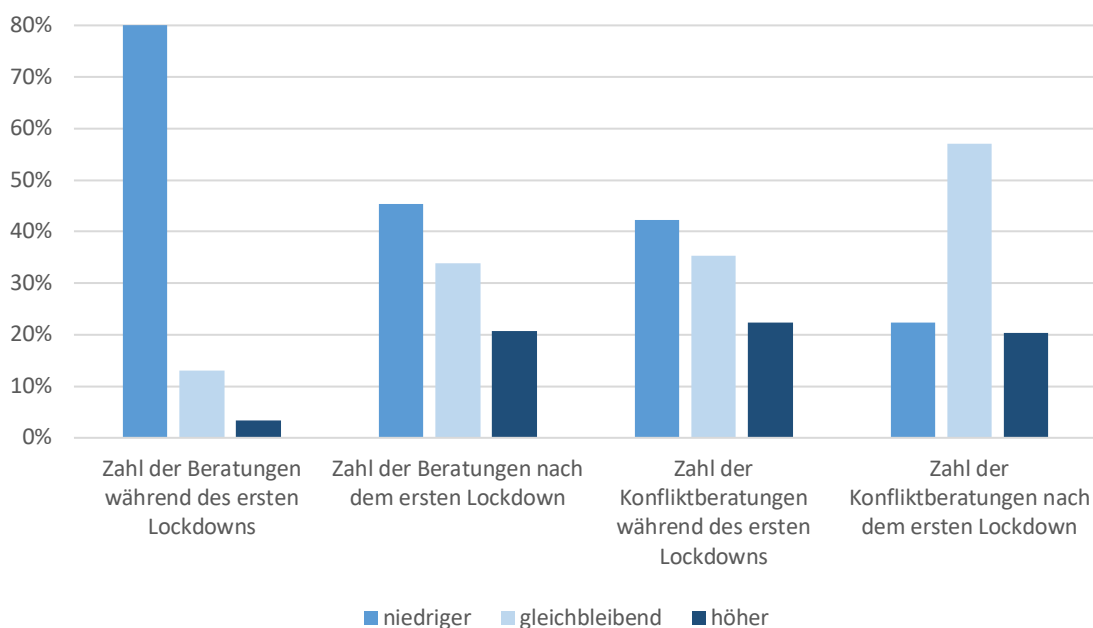


Abb. 14: Veränderungen der Beratungszahlen

Die Beratungszahlen haben sich durch Corona deutlich verändert. Ein erster Blick auf die Verteilung der Ergebnisse legt nahe, dass sich die Fallzahlen der allgemeinen Schwangerschaftsberatungen und der Konfliktberatungen tatsächlich unterschiedlich verteilt haben. Daher wurde übergeprüft, ob die Unterschiede überzufällig sind.<sup>1</sup>

Die Analyse zeigt deutlich, dass sich die Fallzahlenreduktion im Bereich der allgemeinen Beratungsignifikant von der Konfliktberatung unterscheidet. So war der Einbruch der Zahlen bei den Konfliktberatungen selbst während des Lockdowns deutlich geringer als bei den allgemeinen Beratungen. Auch nach dem Lockdown blieb es bei den allgemeinen Beratungsgesprächen insgesamt bei einem Rückgang der Beratungen, während sich die Zahl der Konfliktberatungen fast wieder auf einem vor-Lockdown-Niveau einpendelte.

Eine weitere Annahme der Erhebung ging davon aus, dass Beratungsstellen, die bereits über Know-how zu Onlineberatung oder zu anderen Formen der Kontaktaufnahme verfügten, weniger Einbußen bei den Fallzahlen verzeichnen würden als andere. Um die Hypothese zu überprüfen, wurden die Daten der Befragten aus den Onlineberatungsteams mit den Daten der anderen Befragten verglichen. Die unterschiedlichen Stichprobengrößen erschweren zwar die Vergleichbarkeit, dennoch wurden entsprechende Mann-Whitney-U Tests durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen, dass in den absoluten Zahlen zwar gewisse Unterschiede zwischen den beiden Gruppen vorliegen, diese aber nach Signifikanztest klar im Bereich der zufälligen Schwankungen liegen.<sup>2</sup>

Die Untersuchung ging zudem der Möglichkeit nach, dass sich die Pandemie auf die Beratungszahlen in städtischen und ländlichen Gebieten unterschiedlich ausgewirkt haben könnten. Daher wurden die Veränderungen in der Anzahl der Beratungen und der Anzahl der Konfliktberatungen auch nach räumlichen Kategorien untersucht<sup>3</sup>. Auch hier wird deutlich, dass die regionalen Unterschiede überwiegend im Bereich

<sup>1</sup> Vgl. Anhang: Tabelle A1: Mittelwertsvergleich der Beratungen vor und während des Lockdowns, Tabelle 2: Mittelwertsvergleich vor und nach dem Lockdown

<sup>2</sup> Vgl. Anhang, Tabelle A3: 6.3 Beratungszahlen nach online Erfahrungen

<sup>3</sup> Vgl. Anhang, Tabelle A4: 6.3 Beratungszahlen nach Ort



der zufälligen Schwankungen liegen. Lediglich bei der Abnahme der Konfliktberatungen während des Lockdowns liegt ein überzufälliger Unterschied vor: Während im ländlichen Raum fast kein Rückgang der Beratungszahlen zu beobachten war, lag der stärkste Rückgang in mittelgroßen Städten vor, der Rückgang der Fallzahlen in Großstädten lag zwischen beiden Werten.

### 3.6 Beratungsthemen vor und während des ersten Lockdowns

Bei der offenen Frage nach den Anliegen, die Klient\*innen während der Coronakrise im Frühjahr und Sommer 2020 an die Berater\*innen herangetragen haben, benennen drei Viertel der Berater\*innen verschiedene individuelle Themen wie Konfliktberatung oder sozialrechtliche Fragen. Einige Themen weisen einen klar erkennbaren Bezug zur Pandemie auf, wie beispielsweise Zukunftsängste oder Geldsorgen auf Grund von Kurzarbeit oder Arbeitslosigkeit im Kontext der Coronakrise, während knapp 20 % der Befragten angeben, dass die Beratungsthemen gleichgeblieben sind. Die Themennennungen lassen insgesamt keine wesentlichen Änderungen der Gesprächsthemen vermuten, ein ganz anderes Bild ergibt sich allerdings bei der Frage nach Themen, die nicht mehr angesprochen wurden.

Im Vergleich zur Zeit vor der Corona-Krise: Welche Themen und Anliegen der Klient*innen wurden nicht oder kaum mehr angesprochen?					
Bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Es sind keine Themen weggefallen	39	21,1	30,5	30,5
	Allgemeine Fragen rund um Elterngeld, Kindergeld, Stiftungsanträge	14	7,6	10,9	41,4
	Kinderwunsch, Familienplanung	13	7,0	10,2	51,6
	Allgemeine Schwangerschaftsberatung	10	5,4	7,8	59,4
	Paarberatung, psychosoziale Themen	10	5,4	7,8	67,2
	Örtliche Kurse, Gruppenangebote	6	3,2	4,7	71,9
	PND-Beratung	8	4,3	6,3	78,2
	Sexualpädagogik und -Beratung, Prävention und Verhütung	11	5,9	8,6	86,9
	Sonstiges	17	9,2	13,2	100,0
	Gesamt	128	69,1	100,0	
Fehlend	Nicht beantwortet	57	30,9		
Gesamt		184	100,0		

Tab. 14: Beratungsthemen

**Im Vergleich zur Zeit vor der Coronakrise:  
 Welche Themen und Anliegen der Klient\*innen wurden nicht oder kaum  
 mehr angesprochen?**

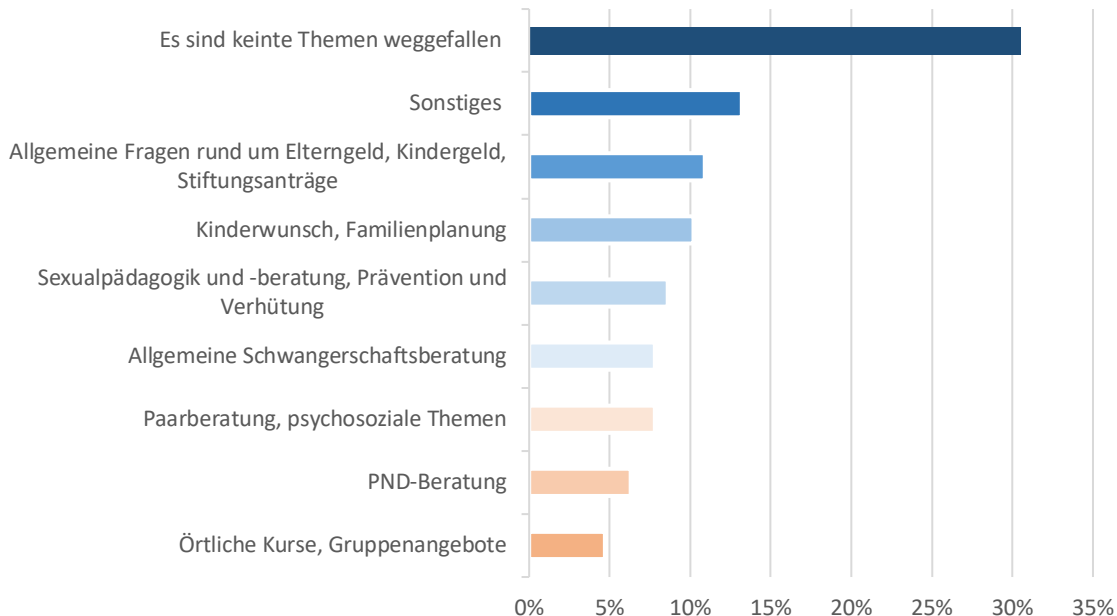


Abb. 15: Veränderungen der Anliegen der Klient\*innen

Nach Aussage von mehr als einem Drittel der Befragten sind keine Themen und Anliegen der Klient\*innen weggefallen. Ca. 10 % benennen das Thema „Finanzielle Unterstützung“ und damit vor allem allgemeine Fragen, z.B. rund um das Elterngeld oder Stiftungsanträge als Thema, das weggefallen sei. Auch allgemeine Themen rund um die Schwangerschaft hätten abgenommen. Außerdem fielen Themen wie Pränataldiagnostik, Kinderwunsch und sexualpädagogische oder Paarberatungen weg. Diese Befunde decken sich in etwa mit den Ergebnissen zu den Beratungsthemen.

## 3.7 Formen für Kontaktaufnahme, Kontakterhalt und Beratungen seit Beginn der Coronakrise

### 3.7.1 Formen der Kontaktaufnahme

94,6% der Befragten gaben an, dass der Anteil der Kontaktaufnahme in der Beratungsstelle zurückgegangen sei. Der Wert deckt sich auch mit den Zahlen zum Rückgang der Beratungsanfragen im Lockdown.

Die Steigerungen bei der Kontaktaufnahme über die verschiedenen Medien wurden aus der Summe der Antwortoptionen „öfter“ und „deutlich öfter“ gebildet:

- 76,7% Steigerung bei Telefon
- 65,1% Steigerung bei unverschlüsselter Mail
- 23,3% Steigerung bei Videoberatungen
- 19,5% Steigerung bei Messengerdiensten
- 13,1% Steigerung bei verschlüsselter Mail
- 08,2% Steigerung bei E-Mail-Beratungssoftware
- 02,7% Steigerung bei ungesichertem Chat
- 01,8% Steigerung bei gesichertem Chat

Welche <b>Formate haben Ratsuchende</b> seit Beginn der Coronakrise genutzt, <b>um mit Ihnen in Kontakt zu treten?</b>								
In Prozent	Noch nie	Erstmals	Gar nicht (mehr)	Weniger oft	Gleichbleibend	Öfter	Deutlich öfter	Kumulierte Prozente
Persönlich in der Beratungsstelle	0	0	27,4	67,3	5,3	0	0	100
Telefon	0	0	0	2,0	21,3	30,7	46,0	100
E-Mail (Standard)	2,7	0	1,4	2,7	28,1	37,0	28,1	100
E-Mail (verschlüsselt)	55,7	0	13,9	2,6	14,7	3,5	9,6	100
E-Mail (mit spezifischer Software)	65,5	0,9	14,5	0,9	10,0	1,8	6,4	100
Chat (Standard)	69,4	1,8	19,8	0	6,3	1,8	0,9	100
Chat (mit spezifischer Software)	73,9	1,8	19,8	0	2,7	0,9	0,9	100
Messenger (Standard)	56,8	4,2	12,7	1,7	5,1	11,9	7,6	100
Video	38,8	21,7	13,2	0,8	2,3	10,9	12,3	100

Tab. 15: Formate zur Kontaktaufnahme von Ratsuchenden seit Beginn der Coronakrise

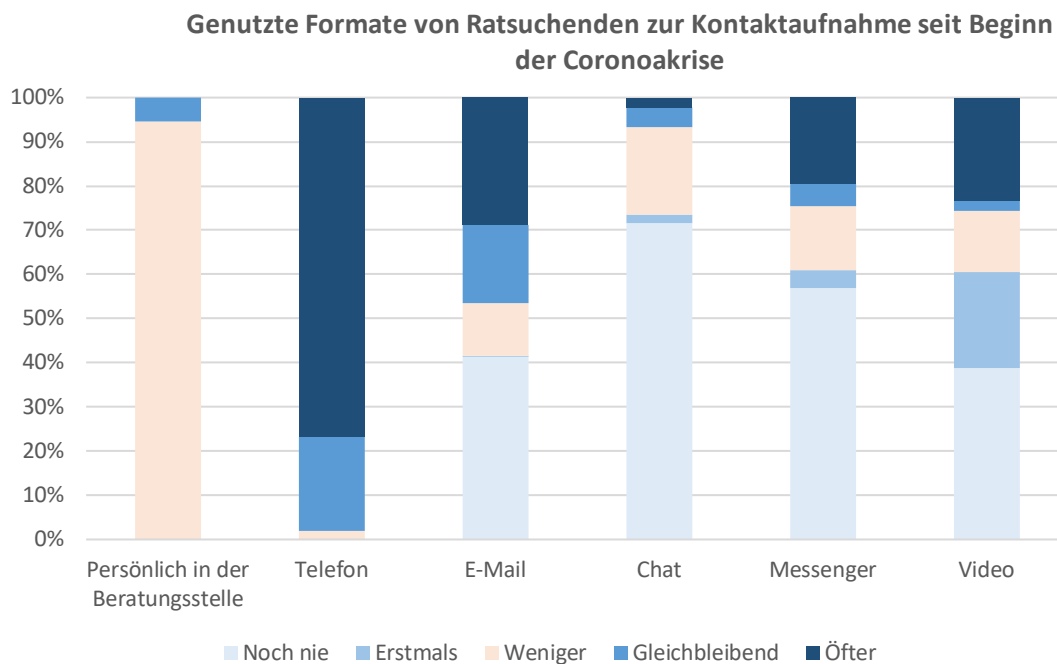


Abb. 16: Formate zur Kontaktaufnahme seit Beginn der Coronakrise

Mit Beginn der Coronakrise kamen die Ratsuchenden weniger oft oder gar nicht mehr (94,7%) persönlich in die Beratungsstellen. Zur Kontaktaufnahme nutzten sie deutlich öfter als vorher E-Mail und Telefon, aber auch Video. Videoformate wurden, wie auch Messengerdienste und Chatformate, von den Beratern dabei oftmals erstmalig eingesetzt. In allen digitalen Formaten gibt es Beratende, die diese noch nie eingesetzt hatten.

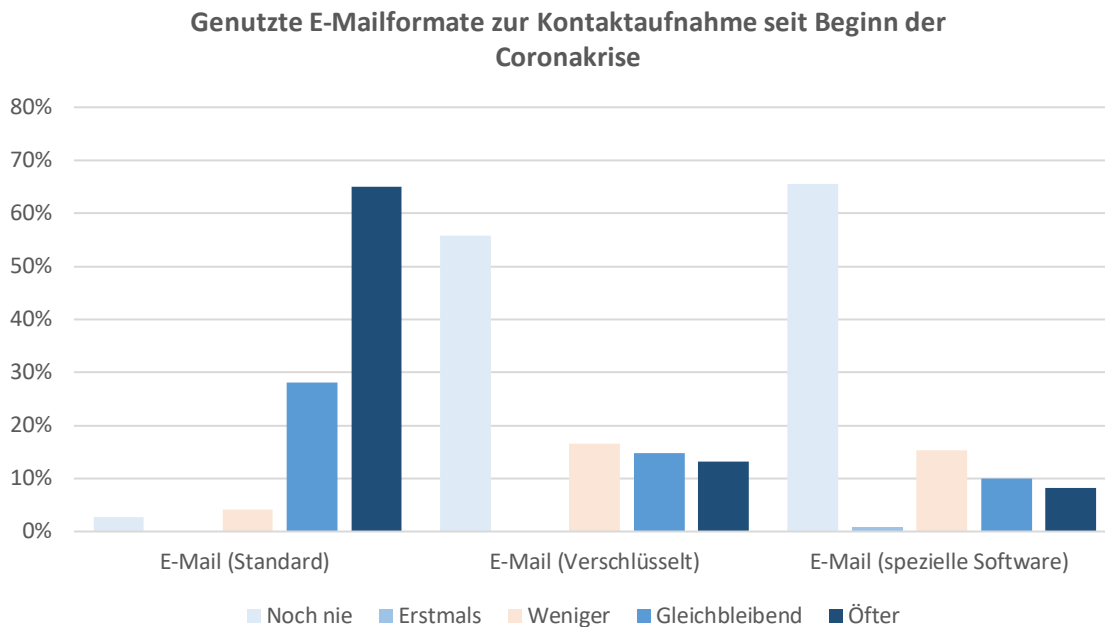


Abb. 17: Genutzte E-Mailformate zur Kontaktaufnahme seit Beginn der Coronakrise

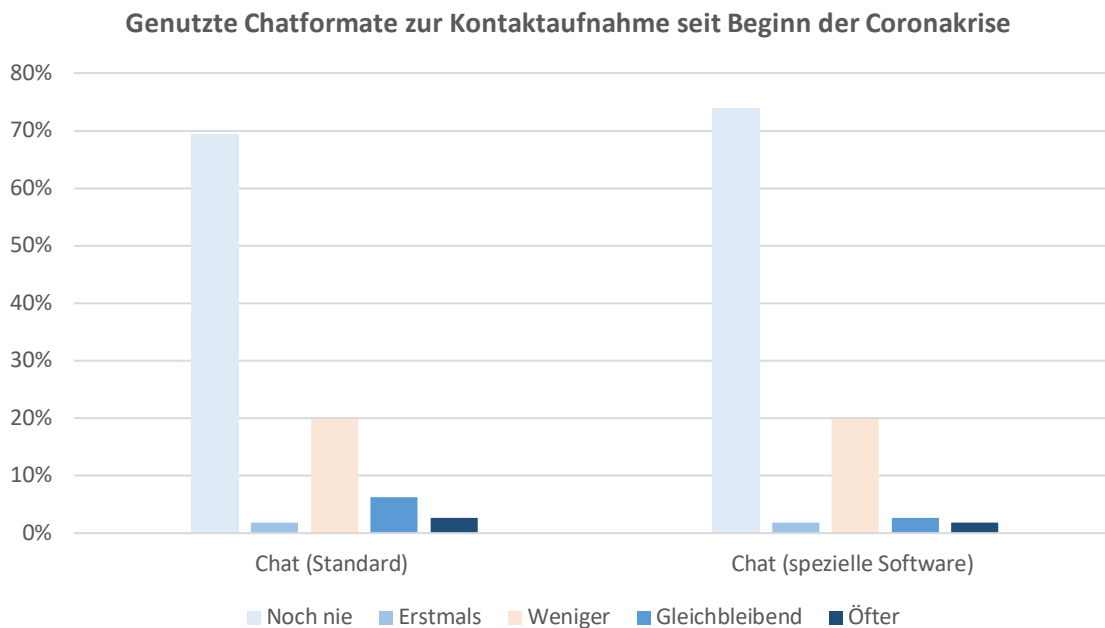


Abb. 18: Genutzte Chatformate zur Kontaktaufnahme seit Beginn der Coronakrise

### 3.7.2 Formen des Kontakterhalts

Bei 73,4% der Nennungen gaben die Befragten an, dass der Anteil der Besuche bei den Klient\*innen seit Beginn der Coronakrise weniger oft oder gar nicht mehr stattfand.

Die Steigerungen bei der Nutzung der verschiedenen Medien zur Aufrechterhaltung des Kontakts wurden aus der Summe der Antwortoptionen „öfter“ und „deutlich öfter“ gebildet:

88,5% Steigerung bei Telefon

63,7% Steigerung bei unverschlüsselter Mail

35,1% Steigerung bei Videoberatungen

21,2% Steigerung bei Messengerdiensten

20,7% Steigerung bei verschlüsselter Mail

11,9% Steigerung bei Beratungssoftware

02,7% Steigerung bei gesichertem Chat

00,9% Steigerung bei ungesichertem Chat

00,0% Steigerung bei aufsuchend in/vor Unterkunft oder Wohnung

Welche <b>Formate</b> haben Sie seit Beginn der Coronakrise weniger oft oder öfter als vorher genutzt, <b>um den Kontakt aufrecht zu erhalten?</b>								
In Prozent	Noch nie	Erstmals	Gar nicht (mehr)	Weniger oft	Gleichbleibend	Öfter	Deutlich öfter	Kumulierte Prozen-te
Aufsuchend in/vor einer Unterkunft oder Wohnung	21,6	0,7	56,1	17,3	4,3	0	0	100
Telefon	0	0	0	0	11,5	28,4	60,1	100
E-Mail (Standard)	10,4	0	5,2	0,7	20,0	28,1	35,6	100
E-Mail (verschlüsselt)	54,1	0	14,4	0	10,8	5,4	15,3	100
E-Mail (mit spezifischer Software)	63,3	1,8	14,7	0	8,3	1,8	10,1	100
Chat (Standard)	70,5	1,8	19,6	1,8	5,4	0,9	0	100
Chat (mit spezifischer Software)	72,3	1,8	19,6	0,9	2,7	1,8	0,9	100
Messenger (Standard)	51,7	6,7	15,3	1,7	3,4	13,6	7,6	100
Video	26,7	25,2	7,6	2,3	3,1	16,0	19,1	100

Tab. 16: Formate zur Aufrechterhaltung des Kontakts seit Beginn der Coronakrise

### Genutzte Formate von Berater\*innen zur Aufrechterhaltung des Kontakts seit Beginn der Coronakrise

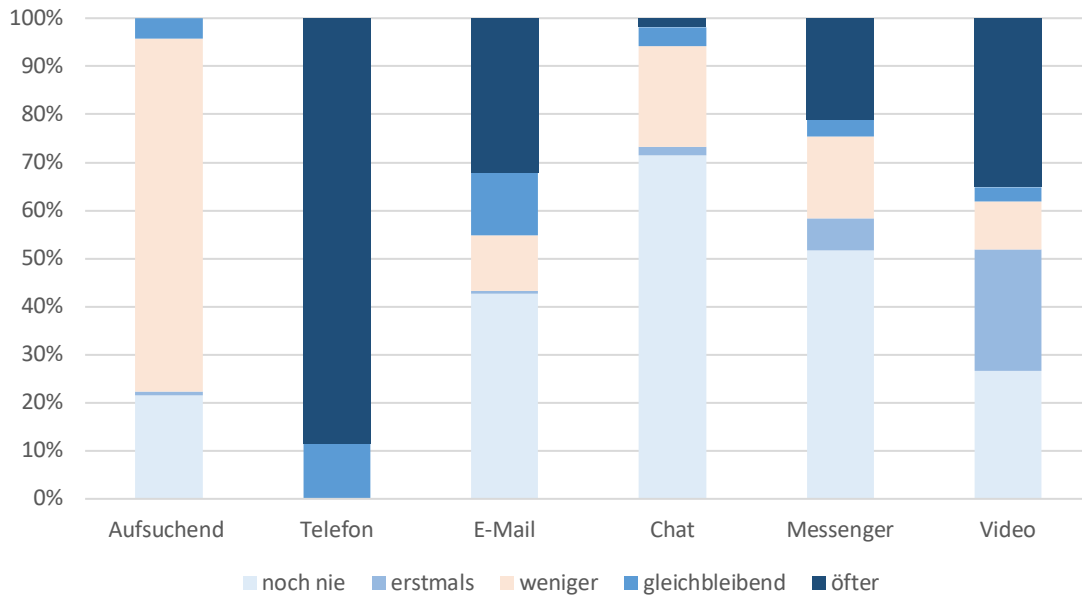


Abb. 19: Formate zur Aufrechterhaltung des Kontakts

Zur Aufrechterhaltung des Kontakts nutzen Berater\*innen überwiegend Telefon und E-Mail. Videoformate und Messengerdienste kamen als weitere wichtige, oftmals neue Kommunikationsformen hinzu.

### Genutzte E-Mailformate zur Aufrechterhaltung des Kontakts seit Beginn der Coronakrise

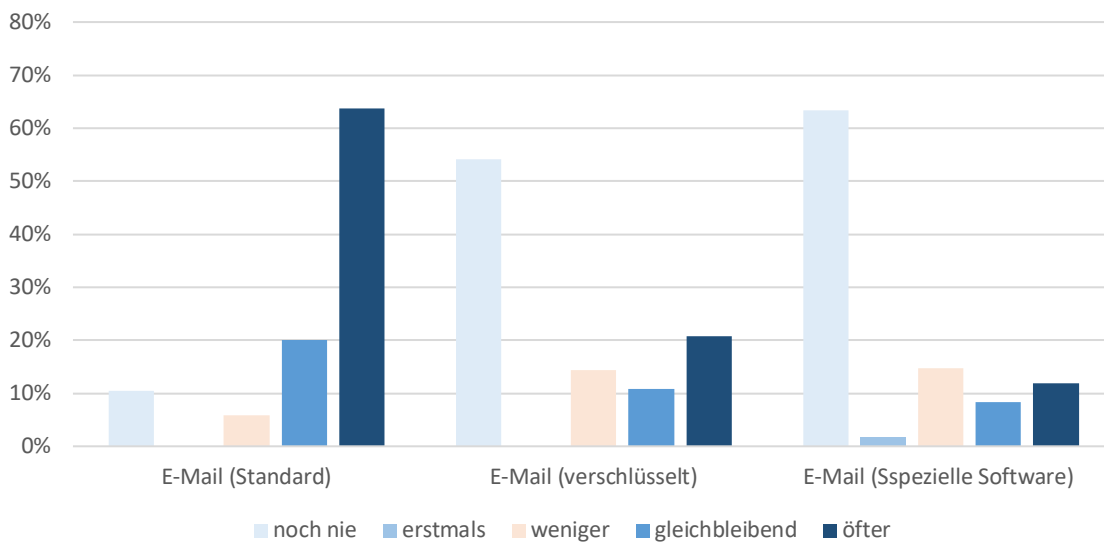


Abb. 20: Genutzte E-Mailformate zur Aufrechterhaltung des Kontakts seit Beginn der Coronakrise

### Genutzte Chatformate zur Aufrechterhaltung des Kontakts seit Beginn der Coronakrise

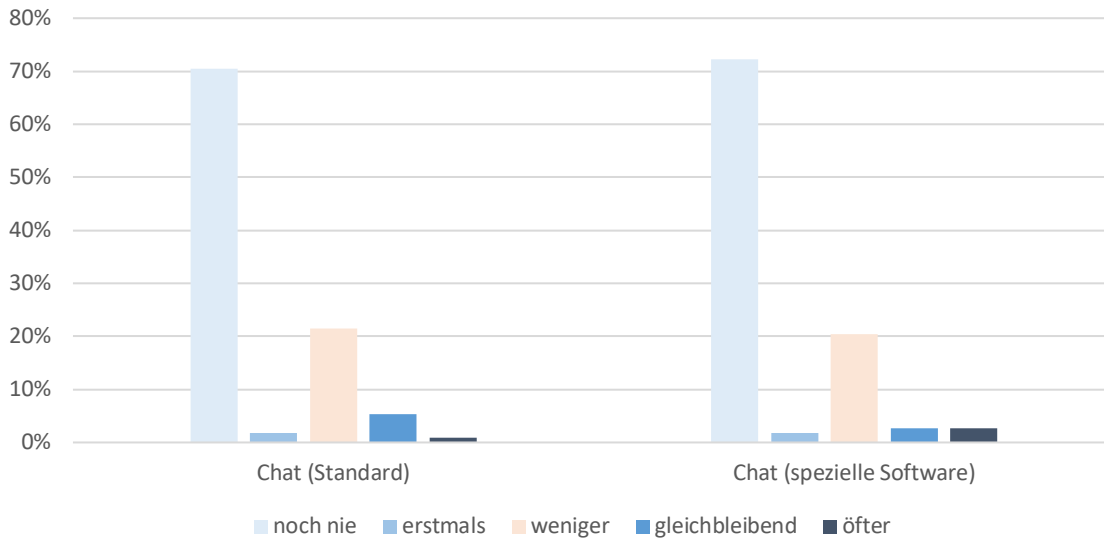


Abb. 21: Genutzte Chatformate zur Aufrechterhaltung des Kontakts seit Beginn der Coronakrise

### 3.7.3 Formen der Beratung

83,6% der Nennungen der Befragten gaben an, dass der Anteil der Beratungen von Klient\*innen in der Beratungsstelle seit Beginn der Corona-Pandemie zurückgegangen sei.

74,1% der Nennungen zeigen auf, dass der Anteil der Beratungen von Klient\*innen in der eigenen Wohnung oder vor einer Unterkunft seit Beginn der Corona-Pandemie zurückgegangen sei.

Die Steigerungen bei der Nutzung der verschiedenen Medien zur Aufrechterhaltung des Kontakts wurden aus der Summe der Antwortoptionen „öfter“ und „deutlich öfter“ gebildet:

95,3% Steigerung bei Telefon

56,5% Steigerung bei unverschlüsselter Mail

41,0% Steigerung bei Videoberatungen

23,3% Steigerung bei verschlüsselter Mail

20,5% Steigerung bei Messengerdiensten

13,4% Steigerung bei Beratungssoftware

03,6% Steigerung bei ungesichertem Chat

02,1% Steigerung bei Präsenzberatung in der Beratungsstelle

01,8% Steigerung bei gesichertem Chat

00,7% Steigerung bei aufsuchend in/vor Unterkunft oder Wohnung

Insgesamt ähneln diese Zahlen den Zahlen zu Formen der Kontaktaufnahme durch die Ratsuchenden sowie zur Aufrechterhaltung des Kontakts durch die Berater\*innen. Allerdings scheint auch hier eine gewisse Steigerung bei den datensicheren Diensten vorzuliegen.

Welche <b>Formate</b> haben Sie seit Beginn der Coronakrise genutzt, <b>um eine Beratung durchzuführen?</b>								
In Prozent	Noch nie	Erstmals	Gar nicht (mehr)	Weniger oft	Gleichbleibend	Öfter	Deutlich öfter	Kumulierte Prozente
Präsenzberatung in der Beratungsstelle	1,4	0	13,7	69,9	13,0	0,6	1,4	100
Aufsuchend in/vor einer Unterkunft oder Wohnung	21,7	0,7	55,9	18,2	2,8	0,7	0	100
Telefon	0	0,7	0,7	0,7	2,6	31,1	64,2	100
E-Mail (Standard)	23,9	0,7	7,2	0	11,6	27,5	29,1	100
E-Mail (verschlüsselt)	52,5	0,8	15,1	0,8	7,5	10,8	12,5	100
E-Mail (mit spezifischer Software)	67,9	1,7	14,3	0	2,7	5,4	8,0	100
Chat (Standard)	71,4	0,9	18,8	1,7	3,6	2,7	0,9	100
Chat (mit spezifischer Software)	68,7	3,6	19,6	1,8	4,5	0,9	0,9	100
Messenger (Standard)	54,7	3,4	15,4	0,9	5,1	13,7	6,8	100
Video	15,7	35,3	2,2	2,2	3,6	18,7	22,3	100

Tab. 17: Formate, um eine Beratung durchzuführen seit Beginn der Coronakrise



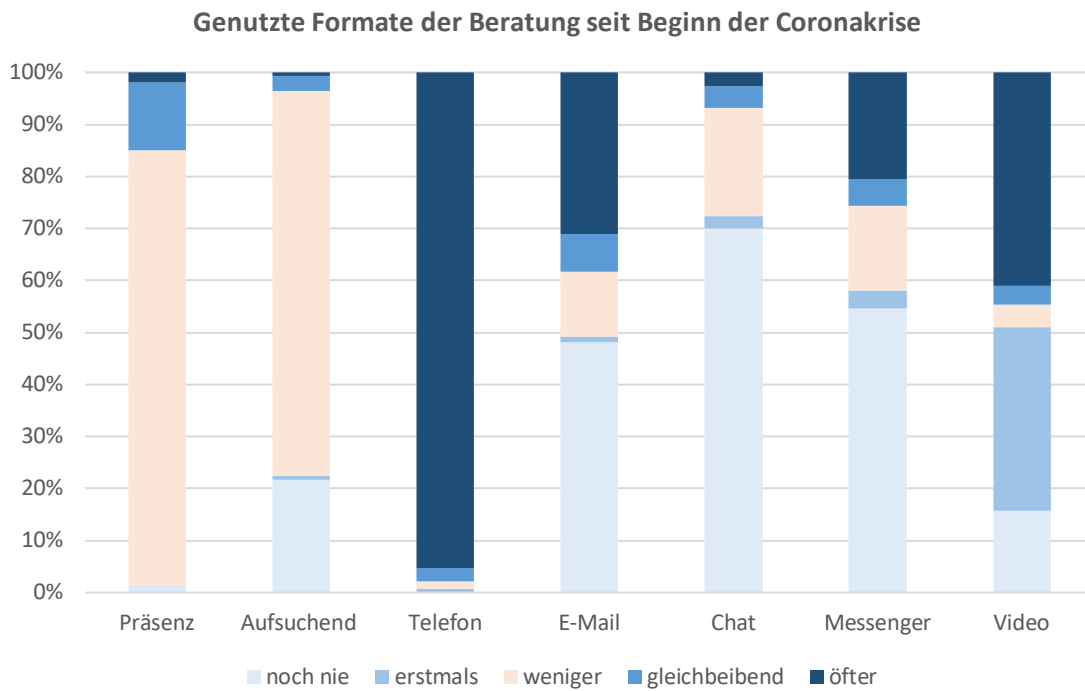


Abb. 22: Genutzte Formate der Beratung seit Beginn der Coronakrise

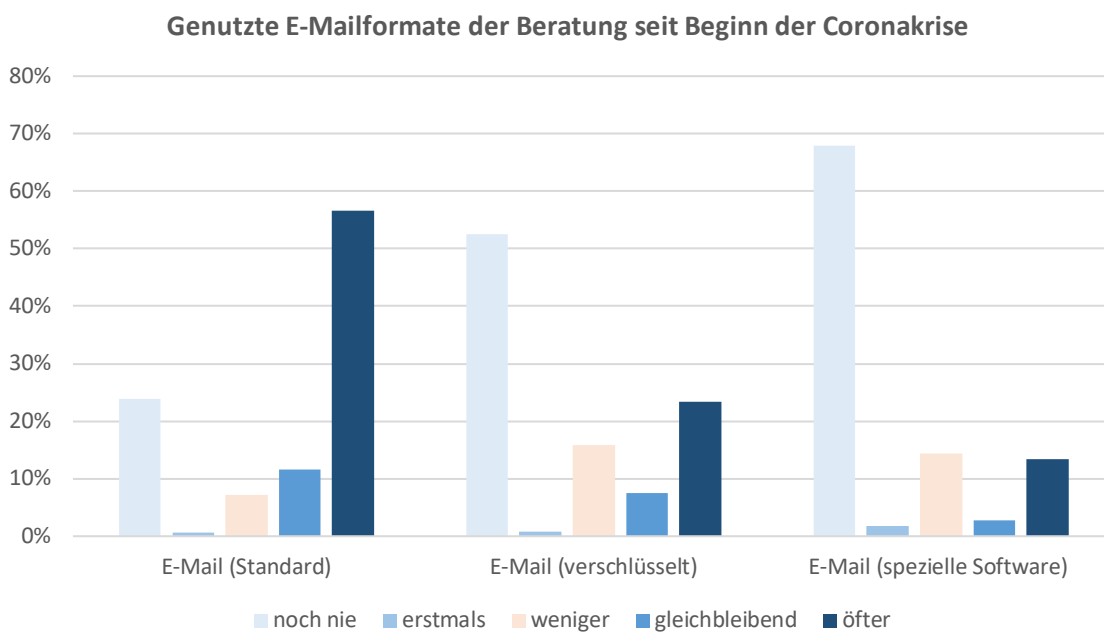


Abb. 23: Genutzte E-Mailformate der Beratung seit Beginn der Coronakrise

### Genutzte Chatformate der Beratung seit Beginn der Coronakrise

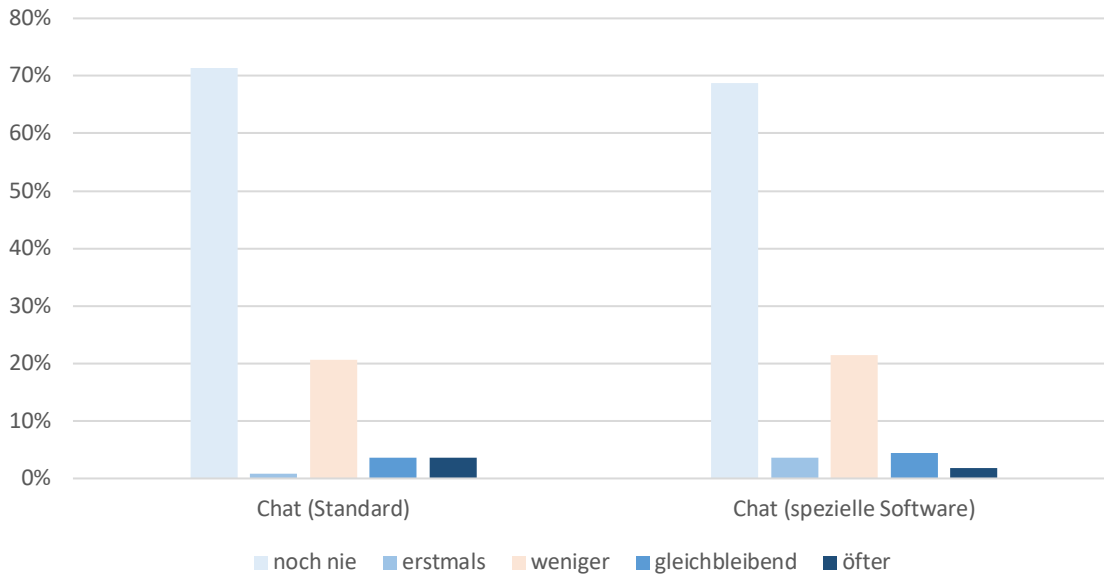


Abb. 24: Genutzte Chatformate der Beratung seit Beginn der Coronakrise

Die Befragten konnten weitere Orte angeben, an denen sie während der Coronakrise beraten haben. Hier wurden beispielsweise öffentliche Bereiche wie Park, Spielplatz und Wald genannt (15-mal). 9-mal gab es sonstige, individuelle Angaben, wie etwa private Gärten bei Hausbesuchen oder auch den Verweis auf ausreichend große Innenräume.

## 3.8 Subjektives Erleben der Beeinträchtigung der Beratung im und nach dem Lockdown

### 3.8.1 Beeinträchtigung der Beratung im Lockdown

In welchem Maß hat der Lockdown Ihre Arbeit als Berater*in beeinträchtigt?					
		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Gar nicht	1	0,6	0,7	0,7
	Ein bisschen	11	6,7	7,6	8,3
	Mittel	26	15,9	17,9	26,2
	Stark	75	45,7	51,7	77,9
	Sehr stark	32	19,5	22,1	100,0
	Gesamt	145	88,4	100,0	
Fehlend	Nicht beantwortet	19	11,6		
Gesamt		164	100,0		

Tab. 18: Beeinträchtigung der Arbeit als Berater\*in im Lockdown

### 3.8.2 Beeinträchtigung der Beratungsstelle im Lockdown

Wie hoch schätzen Sie die Beeinträchtigung durch den Lockdown für Ihre Beratungsstelle ein?					
		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Gar nicht	0	0	0	0
	Ein bisschen	13	7,9	8,7	8,7
	Mittel	45	27,4	30,2	38,9
	Stark	64	39,0	43,0	81,9
	Sehr stark	27	16,5	18,1	100,0
	Gesamt	149	90,9	100,0	
Fehlend	Nicht beantwortet	15	9,1		
Gesamt		164	100,0		

Tab. 19: Beeinträchtigung der Beratungsstelle durch den Lockdown

### 3.8.3 Beeinträchtigung der Beratung nach dem Lockdown

In welchem Maß beeinträchtigen die heutigen Einschränkungen aktuell Ihre Arbeit?					
		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Gar nicht	5	3,0	3,2	3,2
	Ein bisschen	56	34,1	36,4	39,6
	Mittel	72	43,9	46,8	86,4
	Stark	19	11,6	12,3	98,7
	Sehr stark	2	1,2	1,3	100,0
	Gesamt	154	93,9	100,0	
Fehlend	Nicht beantwortet	10	6,1		
Gesamt		164	100,0		

Tab. 20: Beeinträchtigung der Arbeit als Berater\*in nach dem Lockdown

### 3.8.4 Beeinträchtigung der Beratungsstelle nach dem Lockdown

Wie hoch schätzen Sie die Beeinträchtigung durch die heutigen Einschränkungen für Ihre Beratungsstelle aktuell ein?		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Gar nicht	6	3,7	3,9	3,9
	Ein bisschen	49	29,9	31,8	35,7
	Mittel	73	44,5	47,4	83,1
	Stark	24	14,6	15,6	98,7
	Sehr stark	2	1,2	1,3	100,0
Gesamt		154	93,9	100,0	
Fehlend	Nicht beantwortet	10	6,1		
Gesamt		164	100,0		

Tab. 21: Beeinträchtigung der Beratungsstelle nach dem Lockdown

Die absoluten Zahlen zeigen, dass die Beeinträchtigung im ersten Lockdown sehr hoch war. Sie ging danach zwar zurück, war aber nach wie vor vorhanden. Da die Beeinträchtigungen möglicherweise nicht bei allen Gruppen innerhalb der Befragung gleichermaßen stark ausgeprägt waren, wurden mehrere Gruppenvergleiche angestellt.

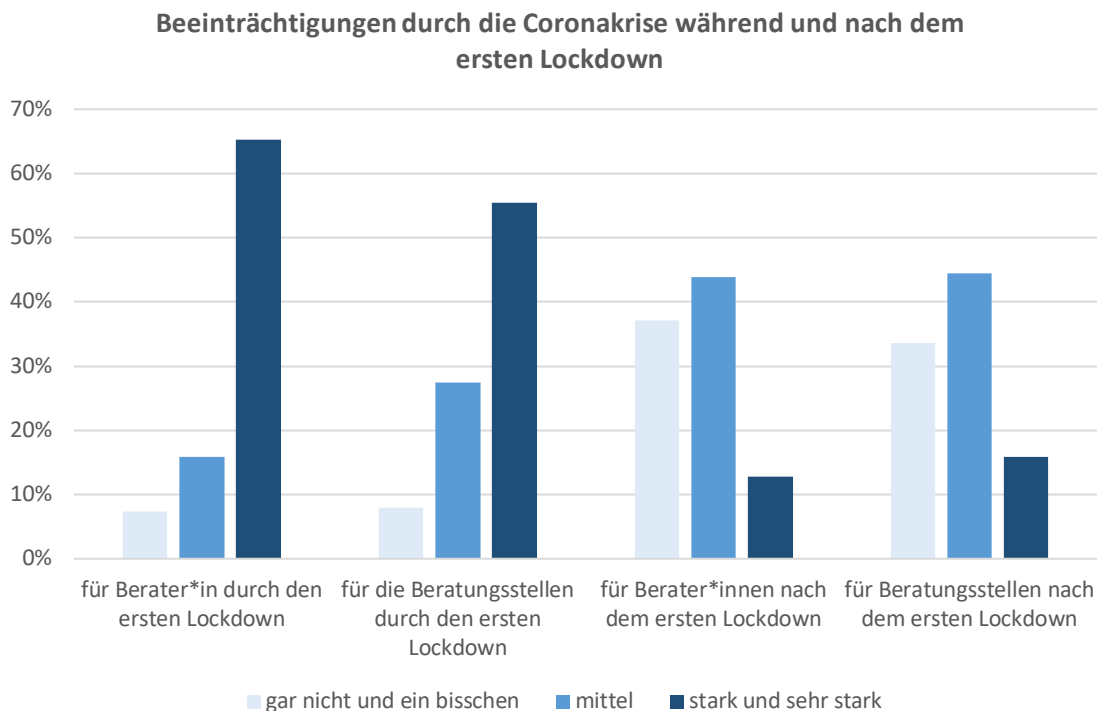


Abb. 25: Wahrgenommene Beeinträchtigung durch die Coronakrise

Die Berater\*innen aus den Onlineberatungsteams weisen keine Unterschiede bei der Beeinträchtigung durch Corona im Vergleich zu den Berater\*innen aus den Landes- und Regionalverbänden auf<sup>4</sup>.

Auch die beiden Altersgruppen, die zum Zweck der Analyse gebildet wurden, unterscheiden sich nicht hinsichtlich der Beeinträchtigung durch die pandemiebedingten Einschränkungen<sup>5</sup>. Ebenso wenig gibt es einen signifikanten Unterschied zwischen den Bundesländern<sup>6</sup> und auch die Berufserfahrung<sup>7</sup> hat keinen Einfluss auf diese Einschätzung.

Der einzige signifikante Unterschied zeigt sich in der Beeinträchtigung der eigenen Beratung während des Lockdowns nach regionalem Umfeld. So gaben deutlich mehr Berater\*innen mit Klient\*innen aus überwiegend großstädtischen Räumen an, durch den Lockdown in ihrer Beratung eingeschränkt zu sein als Kolleg\*innen mit Klient\*innen aus Mittelstädten oder ländlichen Regionen.<sup>8</sup>

### 3.9 Subjektives Erleben der Beratungskompetenz

Wenn Sie an Ihre <b>Beratung vor, während und nach dem Lockdown</b> denken, wie bewerten Sie die Aussage: Ich hatte meistens das Gefühl, dass ich meinen Klient*innen wirklich weiter helfen kann.						
In Prozent	Trifft überhaupt nicht zu	Trifft eher nicht zu	Teils/teils	Trifft eher zu	Trifft voll zu	Kumulierte Prozente
Vor dem ersten Lockdown	1,9	1,3	0	24,0	72,8	100
Während des ersten Lockdowns	2,6	6,5	37,0	35,7	18,2	100
Nach dem ersten Lockdown	1,3	2,6	9,7	48,7	37,7	100

Tab. 22: Subjektives Erleben der Beratungskompetenz in Bezug auf den Lockdown

<sup>4</sup> Vgl. Anhang, Tabelle A5: 7.1 Beeinträchtigung durch Corona

<sup>5</sup> Vgl. Anhang, Tabelle A6: 7.1 Beeinträchtigung durch Corona nach Altersgruppen

<sup>6</sup> Vgl. Anhang, Tabelle A7: 7.1. Beeinträchtigung durch Corona nach Bundesländern

<sup>7</sup> Vgl. Anhang, Tabelle A9: 7.1 Beeinträchtigung durch Corona nach Berufserfahrung

<sup>8</sup> Vgl. Anhang, Tabelle A8: 7.1 Beeinträchtigung durch Corona nach regionalem Umfeld

### Subjektives Erleben der Beratungskompetenz in Bezug auf den Lockdown

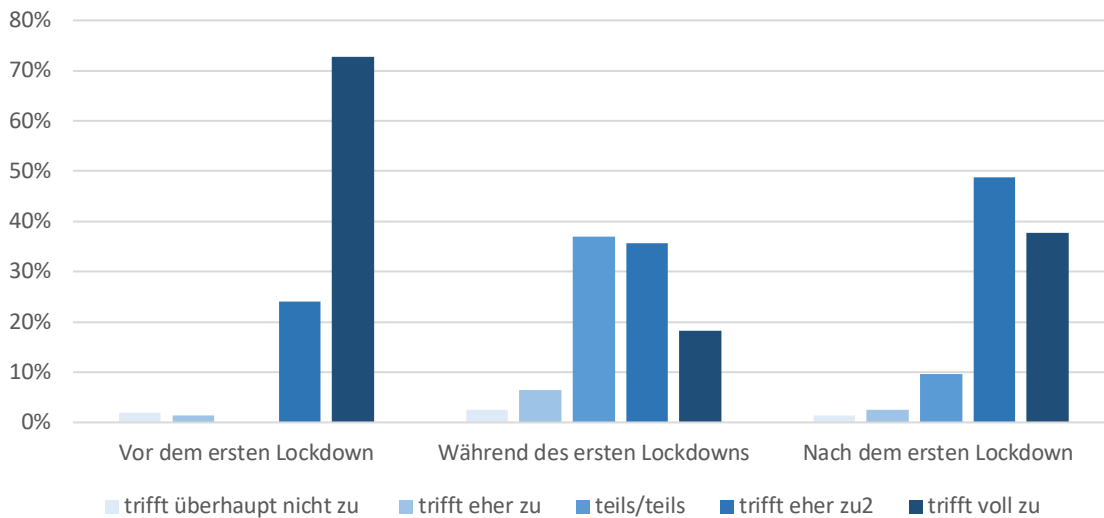


Abb. 26: Subjektives Erleben der Beratungskompetenz in Bezug auf den Lockdown

Die Berater\*innen haben im ersten Lockdown einen deutlichen Einbruch der eigenen Beratungskompetenz erlebt. Nur noch 17,1% im Unterschied zu 68,3% vor Beginn der Coronakrise waren während des Lockdowns überzeugt, ihren Klient\*innen wirklich weiterhelfen zu können. Diese Einschätzung hatte sich zum Juli/August 2020 zwar wieder etwas ausgeglichen, war aber mit 35,4% noch lange nicht auf dem Stand, auf dem sie vor Beginn der Pandemie war.

Die Gruppenvergleiche zeigen, dass Berater\*innen mit Onlineerfahrung schon vor Corona subjektiv weniger überzeugt davon waren als ihre Vergleichsgruppe, ihren Ratsuchenden wirklich helfen zu können<sup>9</sup>. Dagegen unterscheiden sich die beiden Altersgruppen bei keiner der hier untersuchten Variablen<sup>10</sup>. Auch zwischen den Bundesländern<sup>11</sup> sowie dem regionalen Umfeld<sup>12</sup> existiert kein signifikanter Unterschied in der Einschätzung der eigenen Wirksamkeit. Das gilt auch für die Kategorie Berufserfahrung<sup>13</sup>. Auch der Grad der subjektiven Belastung durch Corona hat keinen signifikanten Einfluss auf die geschätzte Wirksamkeit der Beratung im Lockdown<sup>14</sup>. Anscheinend gelingt es den Berater\*innen unabhängig von ihrer subjektiven Belastung ähnliche Ergebnisse bei der wahrgenommenen Wirksamkeit ihrer Beratung zu erzielen.

<sup>9</sup> Vgl. Anhang, Tabelle A10: 7.2 Darstellung subjektives Erleben der Beratungskompetenz

<sup>10</sup> Vgl. Anhang, Tabelle A11: 7.2 Darstellung subjektives Erleben der Beratungskompetenz nach Altersgruppen

<sup>11</sup> Vgl. Anhang, Tabelle A12: 7.2 Darstellung subjektives Erleben der Beratungskompetenz nach Bundesland

<sup>12</sup> Vgl. Anhang, Tabelle A13: 7.2 Darstellung subjektives Erleben der Beratungskompetenz nach regionalem Umfeld

<sup>13</sup> Vgl. Anhang, Tabelle A14: 7.2 Darstellung subjektives Erleben der Beratungskompetenz nach Berufserfahrung

<sup>14</sup> Vgl. Anhang, Tabelle A15: 7.2 Darstellung subjektives Erleben der Beratungskompetenz nach subjektiver Belastung durch Corona

### 3.10 Medienspezifische Besonderheiten: Eignung von Formaten

Wofür sind Ihrer Meinung nach folgende Formate besonders gut geeignet?				
Bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich. Nach Häufigkeit	Kontakt*	Beratung*	Netzwerk*	Intern*
Kurze Treffen in/vor Beratungsstelle	107	57	35	76
Aufsuchend in/vor Unterkunft oder Wohnung	57	70	11	0
Telefon	140	111	110	109
E-Mail (Standard)	114	34	92	86
E-Mail (verschlüsselt)	57	41	45	39
E-Mail (mit spezifischer Software)	38	24	26	24
Chat (Standard)	22	5	10	11
Chat (mit spezifischer Software)	20	27	14	19
Messenger (WhatsApp)	40	4	13	43
Messenger (Threema)	30	2	17	31
Video (Skype)	26	20	32	30
Video (ELVI)	58	119	64	72
Video (Red Medical)	14	27	16	14

Tab. 23: Eignung von Formaten

\*Kontakt = Kontaktherstellung und Aufrechterhaltung mit Klient\*innen; \*Beratung = Durchführung eines Beratungsgesprächs;  
 \*Netzwerk = Kommunikation mit Netzwerkpartner\*innen; Intern = Kommunikation mit Kolleg\*innen, Arbeitgeber\*innen, Vorstand

#### Wofür sind Ihrer Meinung nach die folgenden Formate besonders gut geeignet?

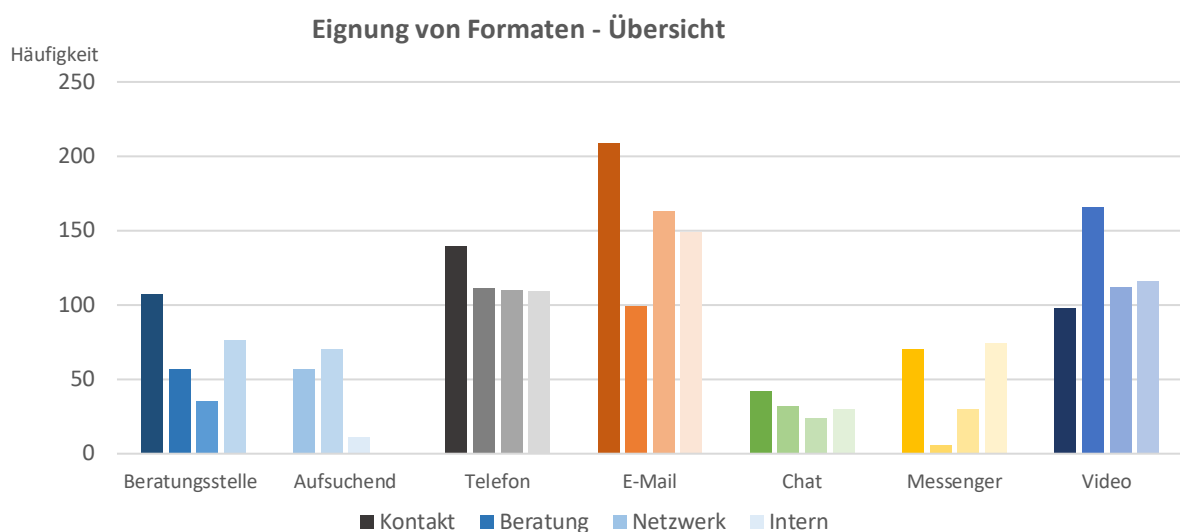


Abb. 27: Eignung von Formaten - Übersicht

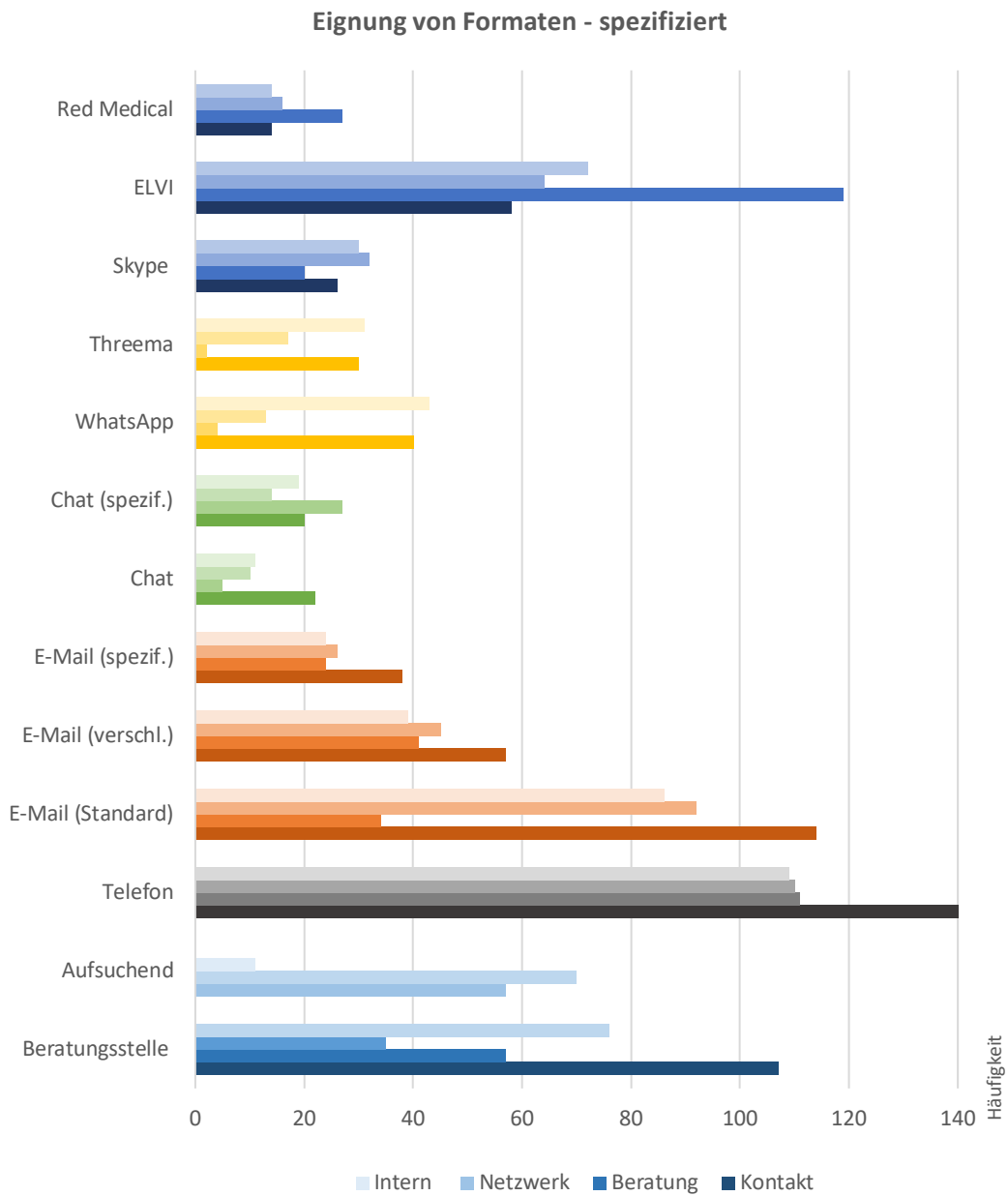


Abb. 28: Eignung von Formaten - spezifiziert



### Geeignete Formate für Kontaktaufnahme und -erhalt

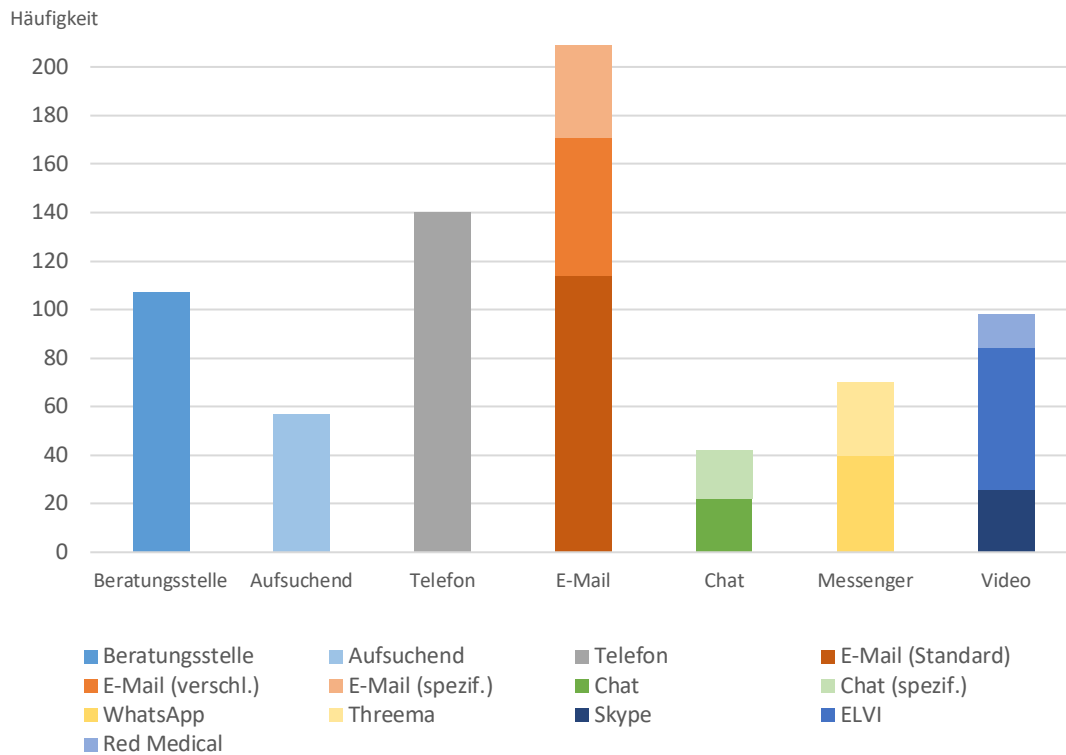


Abb. 29: Geeignete Formate für Kontaktaufbau und -erhalt

### Geeignete Formate für die Beratung

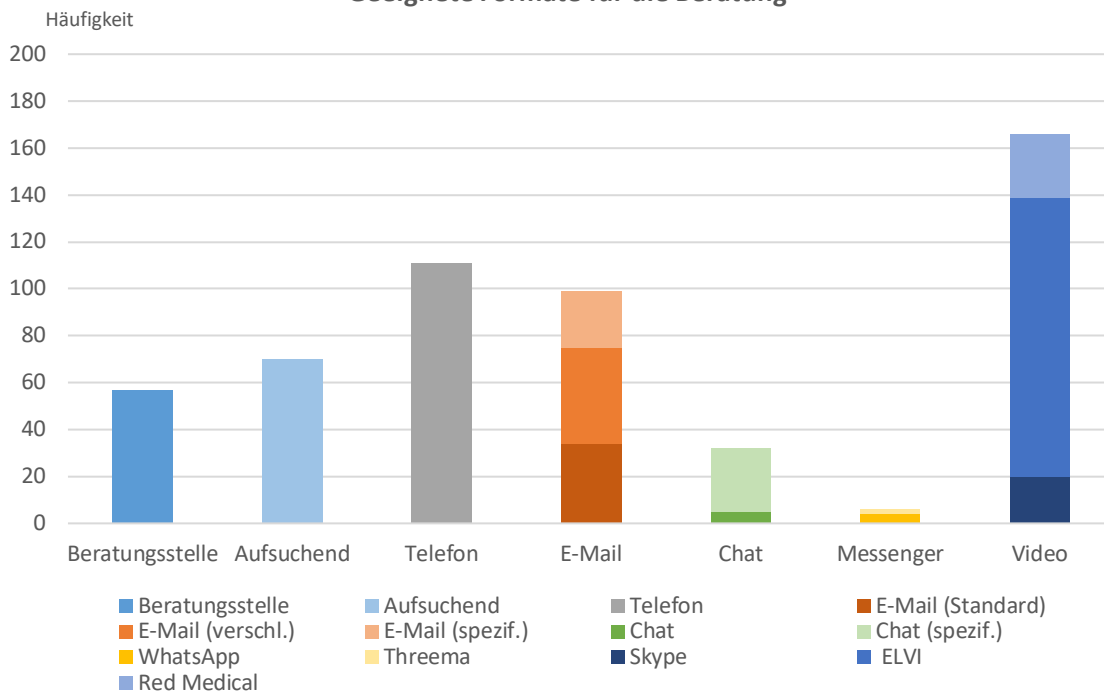


Abb. 30: Geeignete Formate für die Beratung

### Geeignete Formate für die Netzwerkarbeit

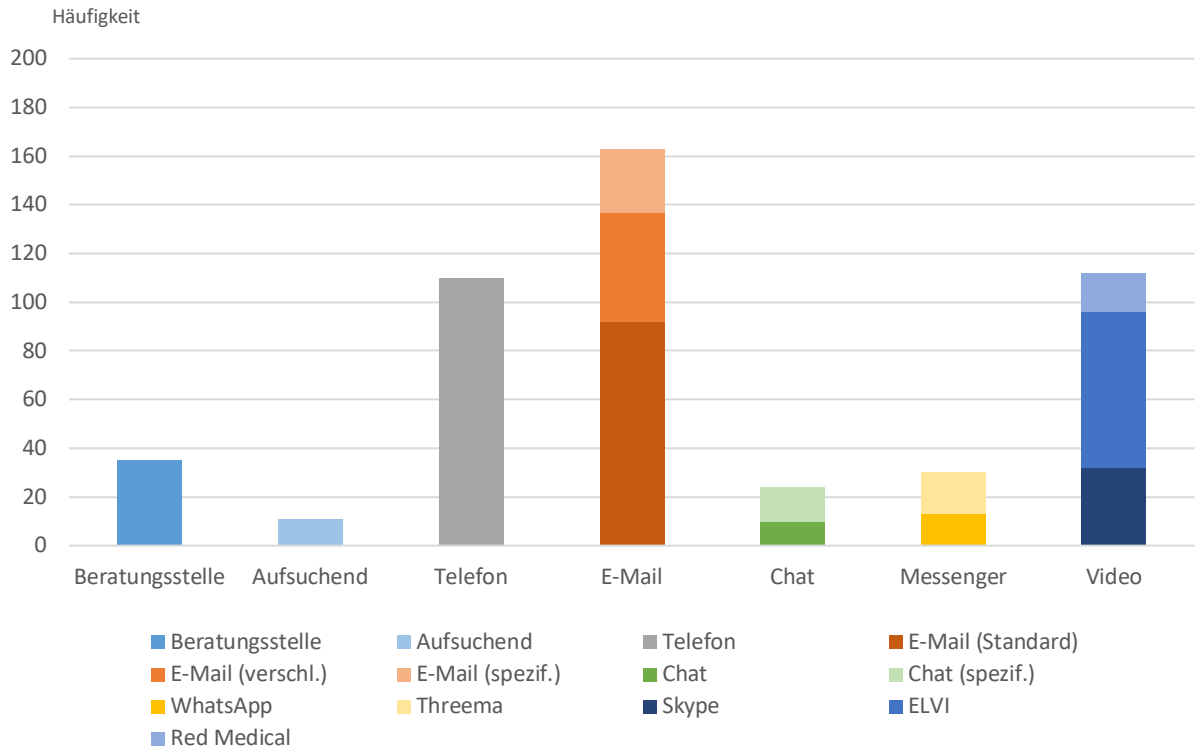


Abb. 31: Geeignete Formate für die Netzwerkarbeit

### Geeignete Formate für die interne Kommunikation

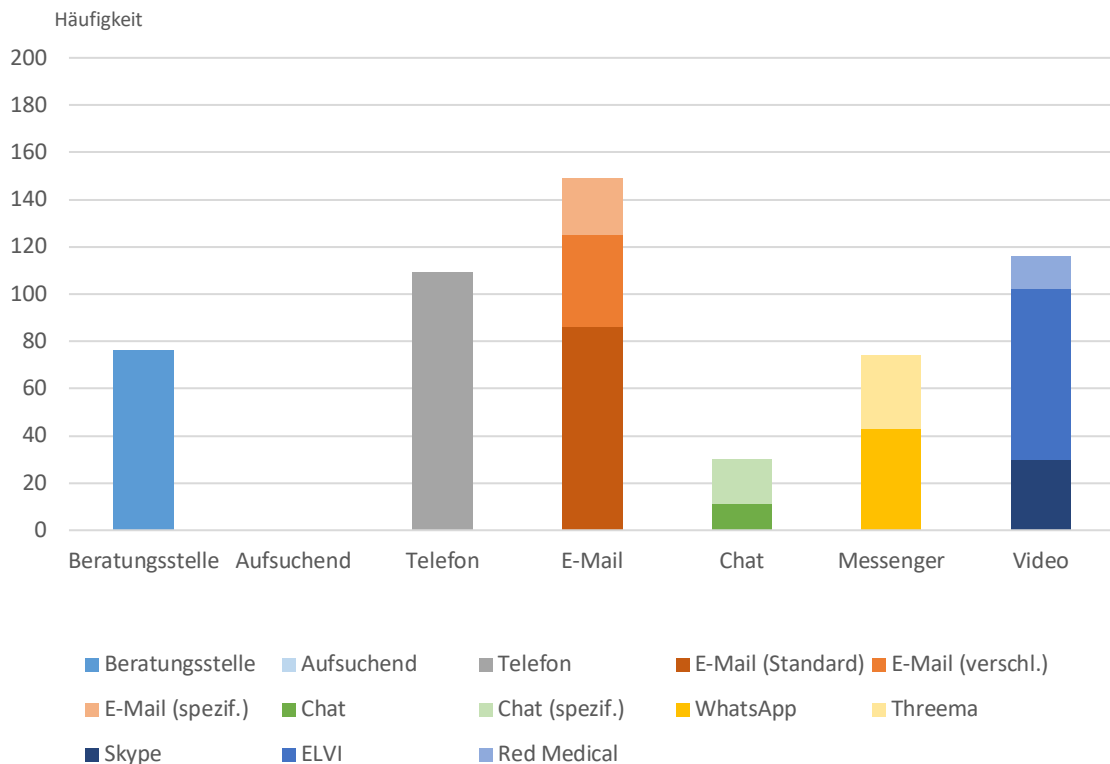


Abb. 32: Geeignete Formate für die interne Kommunikation

Zur Herstellung und Aufrechterhaltung des Kontakts mit Klient\*innen halten die Berater\*innen von donum vitae Telefon, Standard-E-Mail-Programme sowie kurze persönliche Treffen in der Beratungsstelle für besonders geeignet. Für Beratungsgespräche bevorzugen sie Videoberatung mit dem ELVI-Tool und telefonische Beratung. Telefon und Standard-E-Mail-Programme sind nach Einschätzung der Berater\*innen zudem für die externe Kommunikation mit Netzwerkpartner\*innen und die interne mit Kolleg\*innen besonders geeignet.

Im offenen Fragebogenbereich gab es einzelne Anmerkungen (24-mal), insbesondere zur genutzten Technik (z.B.: „Wir nutzen Signal, Zoom, Aygonet, MS Teams etc.“). Ebenfalls gab es Anmerkungen zur Praxistauglichkeit von Formaten.

### 3.11 Unterschiede der Online- und Videoberatung zur Präsenzberatung

Ist die Beratung von Ratsuchenden in der Online- und Video-Beratung anders als in der Präsenzberatung?					
		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	ja	116	70,7	96,7	96,7
	nein	4	2,4	3,3	100,0
	Gesamt	120	73,2	100,0	
Fehlend	Nicht beantwortet	44	26,8		
Gesamt		164	100,0		

Tab. 24: Unterschied Online- und Videoberatung zur Präsenzberatung

4 von 120 Antwortenden gaben an, keinen Unterschied zwischen Online- und Videoberatung zur Präsenzberatung festzustellen, während 116 Befragte (96,7%) ausführten, worin für sie die Unterschiede zwischen Online- und Videoberatung zur Präsenzberatung bestehen.

Ist die Beratung von Ratsuchenden in der Online- und Video-Beratung anders als in der Präsenzberatung? Falls ja – woran machen Sie die Unterschiede fest?				
		Häufigkeit	Prozent	Prozent der Fälle
Gültig	Persönlicher Kontaktaufbau eingeschränkter	33	14,0	20,1
	Mimik & Gestik eingeschränkt	30	12,7	18,3
	Störungen durch andere anwesende Personen oder Hintergrundgeräusche	27	11,4	16,5
	Störungen durch technische Probleme	24	10,2	14,6
	Differenzierte Antwort mit Abwägung von Vor- und Nachteilen	12	5,1	7,3
	Positive Aspekte	11	4,8	6,7
	Kommunikation schwieriger	6	2,5	3,7

	Unpraktisch bzgl. Austausch Dokumente, Unterschriften, Anträge	6	2,5	3,7
	Beratung ist anders	4	1,7	2,4
	Es können nicht alle Methoden angewandt werden	5	2,1	3,0
	Beratung ist kürzer	4	1,7	2,4
	Beratung für Berater*in anstrengender	4	1,7	2,4
	Sonstiges	6	2,5	3,7
	Gesamt	172	72,9	
Fehlend	Nicht beantwortet	64	27,1	
Gesamt		236	100,0	

Tab. 25: Auflistung Unterschiede Online- und Videoberatung zur Präsenzberatung

38,4% der Befragten erlebten den persönlichen Kontaktaufbau sowie Mimik und Gestik bei der Anwendung digitaler Beratungsformate als eingeschränkt, 31,1% fühlten sich durch andere anwesende Personen, Hintergrundgeräusche und/oder technische Probleme gestört.

In 6,7% der Fälle werden positive Aspekte benannt. Zählt man die Nennungen der Befragten hinzu, die sich mit den Vor- und Nachteilen beschäftigt haben, und die, die vor allem das „anderssein“ bemerkten, kommt man auf einen Prozentsatz von 16,4% der Befragten, die beim Einsatz digitaler Beratungsformen nicht allein Einschränkungen wahrnehmen.

## 3.12 Technische und organisatorische Herausforderungen

### 3.12.1 Einschätzung der Nützlichkeit von Informationen und Anweisungen

Sind folgende Informationen, Hinweise und Anweisungen zur Arbeit in der Coronakrise hilfreich für Ihre Beratungstätigkeit?							
In Prozent	Nicht bekannt	Trifft überhaupt nicht zu	Trifft eher nicht zu	Teils/teils	Trifft eher zu	Trifft voll zu	Kumulierte Prozente
Ihrer Dienststelle bzw. Ihres Regional- oder Landesverbands	1,3	3,2	11,7	24,0	29,9	29,9	100
Des Bundesverbands donum vitae	6,5	3,9	14,3	26,6	28,6	20,1	100
Ihrer Landesregierung zur Schwangerschaftskonfliktberatung	1,3	1,3	7,8	24,6	39,0	26,0	100

Tab. 26: Wahrgenommener Nutzen der Informationen, Hinweise und Anweisungen in der Coronakrise

60 % der Befragten hielten die Informationen Ihrer Landesregierung zur Schwangerschaftskonfliktberatung in der Coronakrise für hilfreich bzw. sehr hilfreich. Die Informationen und Anweisungen der Dienststellen bzw. Landes- und Regionalverbände bewerteten 56% als gut bis sehr gut, die des Bundesverbandes donum vitae 45,7%, wobei 6,1% der Befragten die Informationen des Bundesverbands donum vitae nicht kannten.

Die Informationen zur Coronalage wurden von den verschiedenen Subgruppen ohne signifikante Unterschiede bewertet<sup>15</sup>. Lediglich die Berater\*innen mit Onlineerfahrung fanden die Informationen des Bundesverbandes deutlich hilfreicher als die anderen Berater\*innen<sup>16</sup>.

Bei der Zufriedenheit mit den Informationen und Anweisungen gibt es einen Unterschied bezüglich der räumlichen Lage. Berater\*innen aus dem ländlichen Raum sind hier deutlich zufriedener<sup>17</sup>.

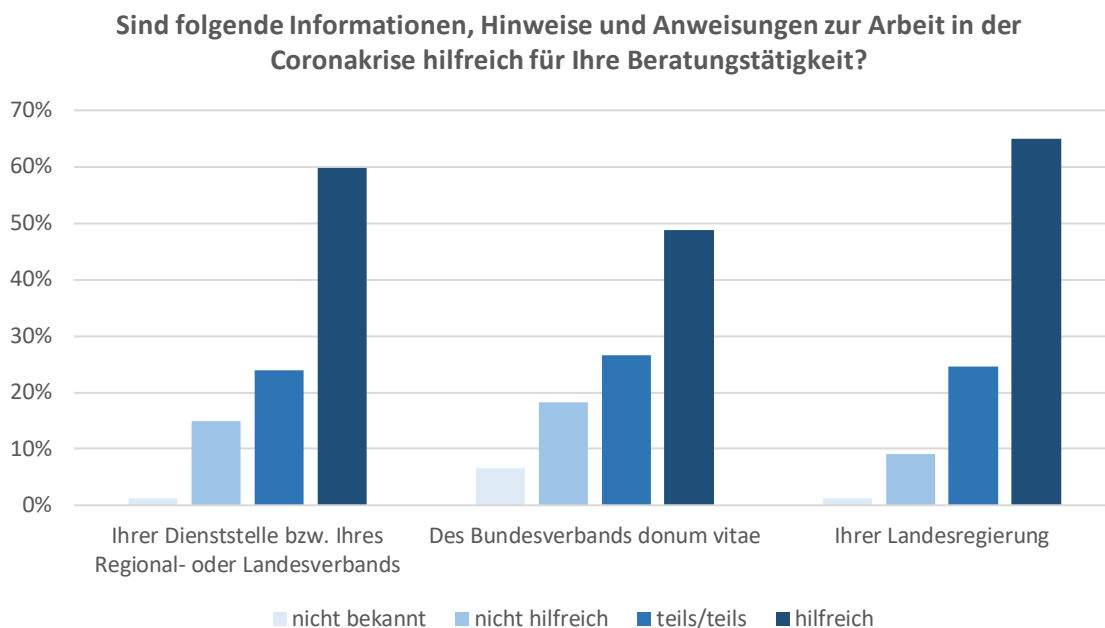


Abb. 33: Wahrgenommener Nutzen der Informationen, Hinweise und Anweisungen in der Coronakrise

33 Berater\*innen nahmen Anmerkungen im zugehörigen freien Textfeld vor. Für 7,3% kamen Informationen, Hinweise und Anweisungen zu spät. 12,8% merkten u.a. an, dass das Probe-Abo des Bundesverbands für das ELVI-Videoberatungs-Tool hilfreich war und es wichtig war, zeitnah genaue und aktuelle Informationen zum Verhalten als Beraterin während der Coronakrise erhalten zu haben.

<sup>15</sup> Vgl. Anhang, Tabelle A16: 9.1 Informationen und Anweisungen während Lockdown IA, deskriptiv

Vgl. Anhang, Tabelle A17: 9.1 Informationen und Anweisungen während Lockdown IA, deskriptiv nach Alter

Vgl. Anhang, [Tabelle A18: 9.1 Informationen und Anweisungen während Lockdown IA, deskriptiv nach Bundesland

Vgl. Anhang, Tabelle A20: 9.1 Informationen und Anweisungen während Lockdown IA, deskriptiv nach Berufserfahrung

Vgl. Anhang, Tabelle A21: 9.1 Informationen und Anweisungen während Lockdown IA, deskriptiv nach subjektiver Belastung durch Corona

<sup>16</sup> Vgl. Anhang, Tabelle A16: 9.1 Informationen und Anweisungen während Lockdown IA, deskriptiv

<sup>17</sup> Vgl. Anhang, Tabelle A19: 9.1 Informationen und Anweisungen während Lockdown IA, deskriptiv nach regionalem Umfeld

### 3.12.2 Einarbeitung in die Onlineberatung

#### Haben Sie bereits Onlineberatungen (schriftbasierte Beratung mit E-Mail oder Chat) durchgeführt?

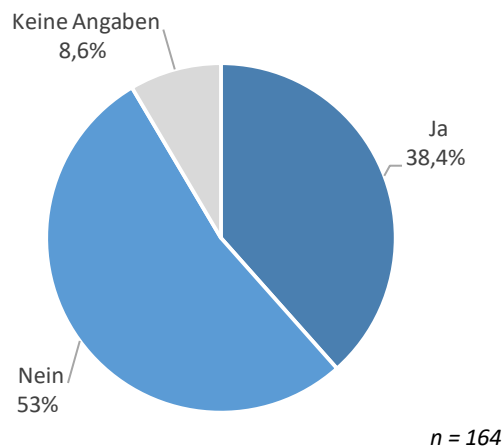


Abb. 34: Erfahrung in der Durchführung von Onlineberatung

38,4% der Befragten donum vitae - Berater\*innen hatten bereits (erste) Erfahrung in der Durchführung schriftbasierter Beratung per Mail oder Chat, 53% hatten zum Zeitpunkt der Erhebung noch keine Erfahrung in der Onlineberatung.

#### Wie haben Sie sich in die Onlineberatung (schriftbasierte Beratung mit E-Mail oder Chat) einge- arbeitet?

Bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich	Antworten		Prozent der Fälle
	N	Prozent	
Teilnahme an einer Fortbildung/Schulung	29	17,5	17,7
Praxis im Arbeitsalltag	55	33,1	33,5
Austausch mit Kolleg*innen bzw. Vorgesetzten	47	28,3	28,7
Eigene Recherchen im Internet	19	11,5	11,6
Literatur	16	9,6	9,8
Summe	166	100,0	

Tab. 27: Einarbeitung in die Onlineberatung

Mit 17,5% leitet nur ein relativ kleiner Teil der Befragten, die bereits Onlineberatungserfahrungen besitzen, das Wissen zu Onlineberatung aus Schulungen ab, ein größerer Teil verfügt über Wissen durch die Praxis (33,1%) und durch den Austausch mit Kolleg\*innen oder Vorgesetzten (28,3%).

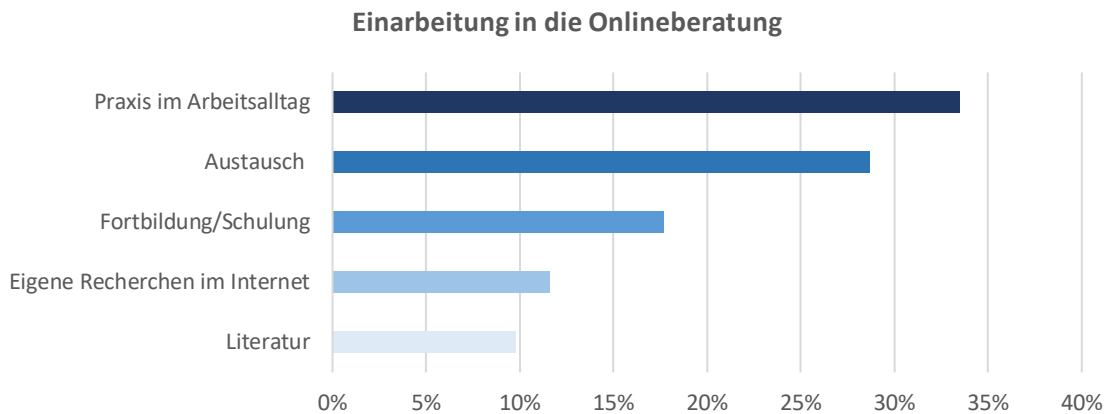


Abb. 35: Einarbeitung in die Onlineberatung

Vergleicht man die Antworten unter den verschiedenen Subgruppen, werden einige Unterschiede deutlich. Im Vergleich zu den Berater\*innen der Landes- und Regionalverbände haben sich die Berater\*innen der Onlineberatungsteams deutlich häufiger mit Hilfe von Fortbildungen, dem Austausch mit Kolleg\*innen und mit Hilfe von Literatur in die Onlineberatung eingearbeitet<sup>18</sup>.

Im Vergleich der Altersgruppen fällt auf, dass die älteren Berater\*innen alle Unterstützungsmöglichkeiten zur Einarbeitung in die Onlineberatung stärker genutzt haben als ihre jüngeren Kolleg\*innen<sup>19</sup>.

Zwischen den Berater\*innen aus den unterschiedlichen Bundesländern gibt es keine Unterschiede bezüglich der Nutzung von Fortbildungen oder der Literatur zur Einarbeitung in die Onlineberatung, allerdings stützen sich die Berater\*innen aus den Bundesländern, in denen *donum vitae* am längsten etabliert ist, deutlich häufiger auf ihre Erfahrungen, die Praxis im Arbeitsalltag und auf den Austausch mit Kolleg\*innen.<sup>20</sup>

Während die räumliche Lage zu keinem Unterschied bei der Einarbeitung in die Onlineberatung führt, zeigt sich in puncto Berufserfahrung, dass das Erlernen von Onlineberatung bei den erfahreneren Mitarbeiter\*innen häufiger im Arbeitsalltag und durch den Austausch mit Kolleg\*innen vorkam als bei den neueren. Dieser Befund deckt sich zu großen Teilen mit dem Befund zu den Altersgruppen.

Die unterschiedlich wahrgenommene Belastung durch Corona führte wiederum nicht zu Unterschieden bei den Formen der Einarbeitung oder des Wissenserwerbs für die Onlineberatung.

<sup>18</sup> Vgl. Tabelle A22: 9.2 Einarbeitung in die Onlineberatung

<sup>19</sup> Vgl. Tabelle A23: 9.2 Einarbeitung in die Onlineberatung nach Alter

<sup>20</sup> Vgl. Tabelle A24: 9.2 Einarbeitung in die Onlineberatung nach Bundesland

### 3.12.3 Einarbeitung in die Videoberatung

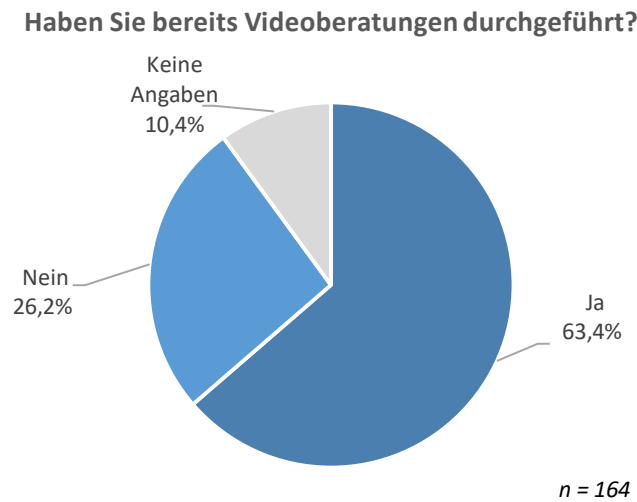


Abb. 36: Erfahrung in der Durchführung von Videoberatung

63,4% der Befragten hatten nach eigener Aussage bereits Videoberatungen durchgeführt, 26,2% hatten noch keine Erfahrung mit Videoberatung.

<b>Wie haben Sie sich in die Videoberatung eingearbeitet?</b>			
Bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich	Antworten		Prozent der Fälle
	N	Prozent	
Teilnahme an einer Fortbildung / Schulung	19	5,2	11,6
Praxis im Arbeitsalltag	88	24,1	53,7
Austausch mit Kolleg*innen bzw. Vorgesetzten	90	24,7	54,9
Handreichungen von meiner Beratungsstelle	18	4,9	11,0
Handreichungen von der donum vitae Bundesgeschäftsstelle	52	14,2	31,7
Eigene Recherchen nach Informationen im Internet	28	7,7	17,1
Unterstützung durch HeLB-Berater*innen	42	11,5	25,6
Erklär-Film	28	7,7	17,1
<b>Summe</b>	<b>365</b>	<b>100,0</b>	

Tab. 28: Einarbeitung in die Videoberatung



### Einarbeitung in die Videoberatung

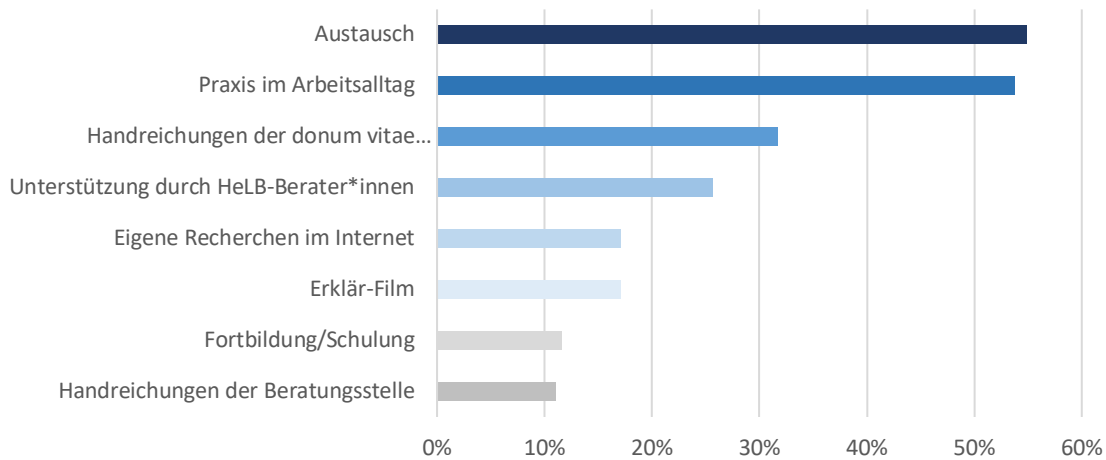


Abb. 37: Einarbeitung in die Videoberatung

Die wichtigste Rolle für die Einarbeitung in die Videoberatung spielte für die Befragten der kollegiale Austausch und die praktische Erfahrung im Arbeitsalltag.

Im Vergleich zur textbasierten Onlineberatung hatte ein deutlich größerer Anteil der Befragten bereits vor dem Frühjahr 2020 Beratungen per Video durchgeführt. Der Anteil der Personen, die auch über eine Fortbildung zu dieser Beratungsmethode verfügten, war im Vergleich dazu allerdings deutlich geringer.

Bei der Einarbeitung in die Videoberatung werden große Unterschiede zwischen den online-Erfahrenen und den nicht oder weniger online-erfahrenen Berater\*innen deutlich<sup>21</sup>. So haben die Berater\*innen aus den Onlineberatungsteams deutlich mehr Fortbildungen zu dem Thema besucht und konnten auch vermehrt auf praktische Erfahrungen sowie auf Austausch mit Kolleg\*innen zurückgreifen. Überraschenderweise nutzten Berater\*innen ohne Online-Erfahrung öfter Handreichungen aus der eigenen Beratungsstelle, um sich in die Videoberatung einzuarbeiten. Bei der Nutzung der Handreichungen des Bundesverbandes waren wiederum deutlich mehr Rückmeldungen der online-erfahrenen Berater\*innen zu verzeichnen, während bei eigenen Recherchen und der Nutzung von Erklärfilmen keine Unterschiede zu verzeichnen waren.

Unterscheidet man nach Lebensalter der Berater\*innen, so haben die jüngeren Berater\*innen deutlich häufiger eine Fortbildung zur Videoberatung in Anspruch genommen als die Älteren. Umgekehrt haben die älteren Berater\*innen ihr Wissen häufiger aus der Alltagspraxis und aus den Handreichungen der Bundesgeschäftsstelle gezogen<sup>22</sup>.

Bei den Bundesländern zeichnet sich ebenfalls ein uneinheitliches Bild ab<sup>23</sup>. Während in den Bundesländern, in denen der Verband langjährig etabliert ist, Handreichungen der eigenen Beratungsstelle deutlich häufiger genutzt wurden, nutzten die Berater\*innen der anderen Bundesländer deutlich häufiger Fortbildungen, den Austausch mit Kolleg\*innen, die Handreichung des Bundesverbandes, eigene Recherchen, die Unterstützung durch HeLB-Berater\*innen und den Erklärfilm.

<sup>21</sup> Vgl. Tabelle A28: 9.3 Einarbeitung in die Videoberatung

<sup>22</sup> Vgl. Tabelle A29: 9.3 Einarbeitung in die Videoberatung nach Alter

<sup>23</sup> Vgl. Tabelle A30: 9.3 Einarbeitung in die Videoberatung nach Bundesland

Kein Unterschied zeigte sich bei der Nutzung von Informationsquellen zur Videoberatung durch die räumliche Lage<sup>24</sup>, die Berufserfahrung<sup>25</sup> sowie die subjektive Belastung durch Corona<sup>26</sup>.

### 3.12.4 Onlineberatung: Unterstützungsbedarfe

Welche Unterstützung wünschen Sie sich zur (weiteren) Durchführung von Onlineberatung?			
Bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich	Antworten		Prozent der Fälle
	N	Prozent	
Eine technische Einführung	17	9,8	22,1
Eine fachliche Einführung	17	9,8	22,1
Fortbildung / Schulung	30	17,3	39,0
Mehr Informationen	13	7,5	16,9
Mehr Zeit zum Üben	14	8,1	18,2
Mehr Austausch im Team	18	10,4	23,4
Workshops	19	11,0	24,7
Supervision	13	7,5	16,9
Individuelle Anleitung am Arbeitsplatz	6	3,5	7,8
Erklär-Filme	11	6,4	14,3
Ich brauche keine Unterstützung	6	3,5	7,8
Ich führe (zukünftig) keine Online-Beratung (mehr) durch	9	5,2	11,7
<b>Summe</b>	<b>173</b>	<b>100,0</b>	

Tab. 29: Gewünschte Unterstützung zur Durchführung von Onlineberatung

<sup>24</sup> Vgl. Tabelle A31: 9.3 Einarbeitung in die Videoberatung nach örtlichem Umfeld

<sup>25</sup> Vgl. Tabelle A32: 9.3 Einarbeitung in die Videoberatung nach Berufserfahrung

<sup>26</sup> Vgl. Tabelle A33: 9.3 Einarbeitung in die Videoberatung nach subj. Belastung durch Corona

### Welche Unterstützung wünschen Sie sich zur (weiteren) Durchführung von Onlineberatung?

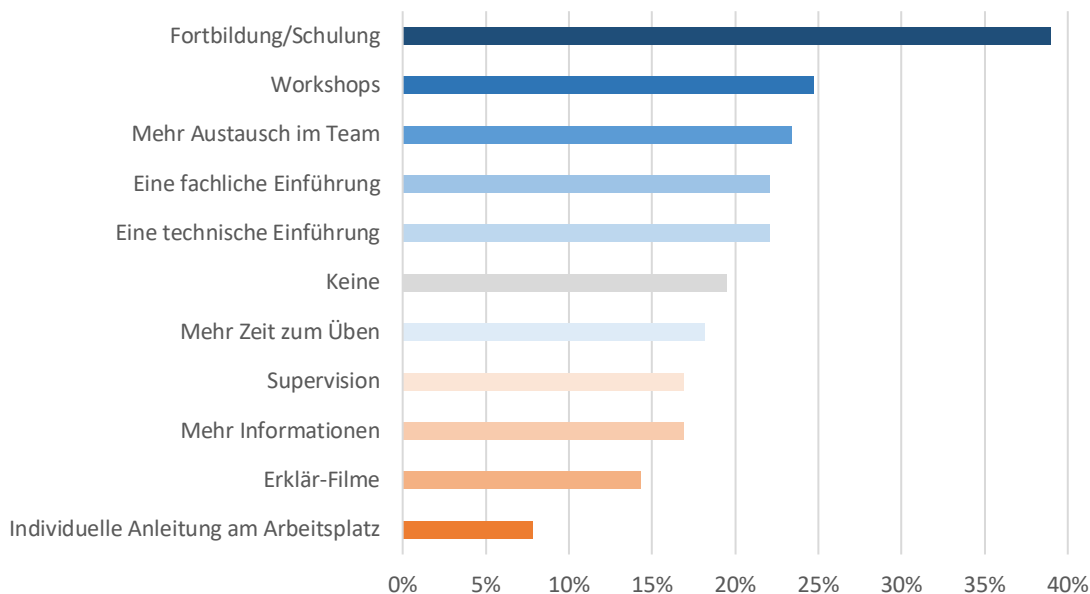


Abb. 38: Gewünschte Unterstützung zur Durchführung von Onlineberatung

Zur Unterstützung für die Onlineberatung wünschen sich die Berater\*innen überwiegend eine Fortbildung oder Schulung sowie Workshops und Austausch im Team. Ratsuchende wiederum brauchen nach Einschätzung der Berater\*innen vor allem individuelle Unterstützung zur Durchführung von Onlineberatung, gegebenenfalls auch mit Hilfe von Erklärfilmen.

Auch hier sind Vergleiche der Untergruppen hilfreich, um gegebenenfalls spezifische Wünsche zu identifizieren. Die Unterstützungswünsche unterscheiden sich dabei nicht im Hinblick auf vorhandene Erfahrung<sup>27</sup> oder Lebensalter<sup>28</sup>. Sichtbare Unterschiede gibt es zwischen den Bundesländern: So wünschen sich Berater\*innen aus den Bundesländern, in denen *donum vitae* am längsten etabliert ist, deutlich öfter eine technische und fachliche Einführung, mehr Zeit zum Üben sowie Austausch in Teams<sup>29</sup>.

Im Hinblick auf die räumliche Lage<sup>30</sup> und auch auf die subjektive Belastung<sup>31</sup> durch Corona sind keine Unterschiede bei den Unterstützungsbedarfen zur Onlineberatung zu beobachten. Bei der Berufserfahrung liegen ebenfalls kaum Unterschiede beim Unterstützungsbedarf vor, lediglich bei dem Punkt Workshops sind die jüngeren Berater\*innen interessierter als ihre älteren Kolleg\*innen<sup>32</sup>.

<sup>27</sup> Vgl. Tabelle A34: 9.4 Onlineberatung: Unterstützungsbedarf

<sup>28</sup> Vgl. Tabelle A35: 9.4 Onlineberatung: Unterstützungsbedarf nach Alter

<sup>29</sup> Vgl. Tabelle A36: 9.4 Onlineberatung: Unterstützungsbedarf nach Bundesland

<sup>30</sup> Vgl. Tabelle A37: 9.4 Onlineberatung: Unterstützungsbedarf nach örtlichem Umfeld

<sup>31</sup> Vgl. Tabelle A39: 9.4 Onlineberatung: Unterstützungsbedarf nach subj. Belastung durch Corona

<sup>32</sup> Vgl. Tabelle A38: 9.4 Onlineberatung: Unterstützungsbedarf nach Berufserfahrung

Welche Unterstützung brauchen Ihrer Einschätzung nach die Ratsuchenden zur Durchführung von Onlineberatung?

Bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich	Antworten		Prozent der Fälle
	N	Prozent	
Schriftliche Informationen und Anleitung	20	20,6	26,0
Individuelle Informationen und Anleitung	40	41,2	51,9
Erklär-Filme	28	28,9	36,4
Keine	9	9,3	5,5
<b>Gesamt</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>	

Tab. 30: Unterstützungsbedarf der Ratsuchenden zur Durchführung von Onlineberatung

Ratsuchende brauchen nach Einschätzung der Berater\*innen vor allem individuelle Unterstützung zur Durchführung von Onlineberatung, aber auch die Idee eines Einsatzes von Erklärfilmen kommt gut an.

Welche Unterstützung brauchen Ihrer Einschätzung nach die Ratsuchenden zur Durchführung von Onlineberatung?

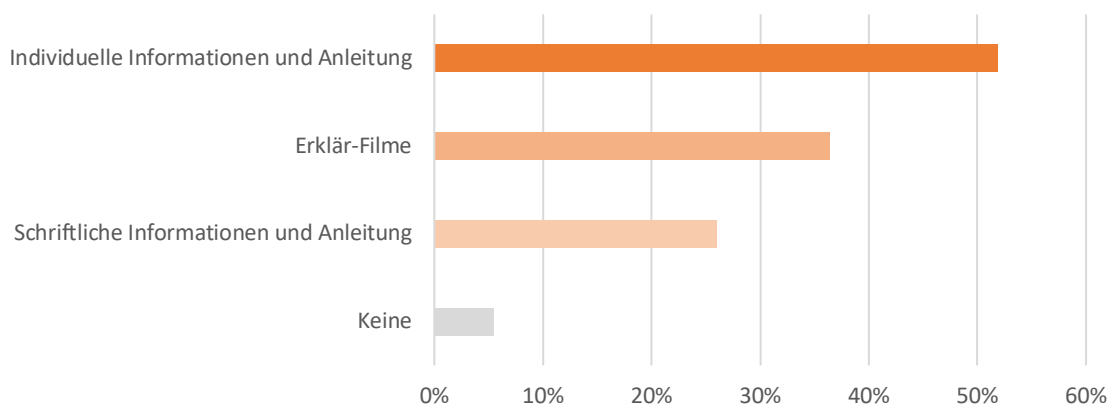


Abb. 39: Unterstützungsbedarf der Ratsuchenden zur Durchführung von Onlineberatung

### 3.12.5 Videoberatung: Unterstützungsbedarfe

Welche Unterstützung wünschen Sie sich zur (weiteren) Durchführung von Video-Beratung?			
Bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich	Antworten		Prozent der Fälle
	N	Prozent	
Eine technische Einführung	22	8,9	18,2
Eine fachliche Einführung	22	8,9	18,2
Fortbildung/Schulung	39	15,7	32,2
Mehr Informationen	11	4,4	9,1
Mehr Zeit zum Üben	28	11,3	23,1
Mehr Austausch im Team	19	7,7	15,7
Workshops	22	8,9	18,2
Supervision	19	7,7	15,7
Individuelle Anleitung am Arbeitsplatz	20	8,0	16,5
Erklär-Filme	15	6,0	12,4
Ich brauche keine Unterstützung	27	10,9	22,3
Ich führe (zukünftig) keine Video-Beratung (mehr) durch	4	1,6	3,3
<b>Summe</b>	<b>248</b>	<b>100,0</b>	

Tab. 31: Gewünschte Unterstützung zur Durchführung von Videoberatung

### Welche Unterstützung wünschen Sie sich zur (weiteren) Durchführung von Videoberatung?

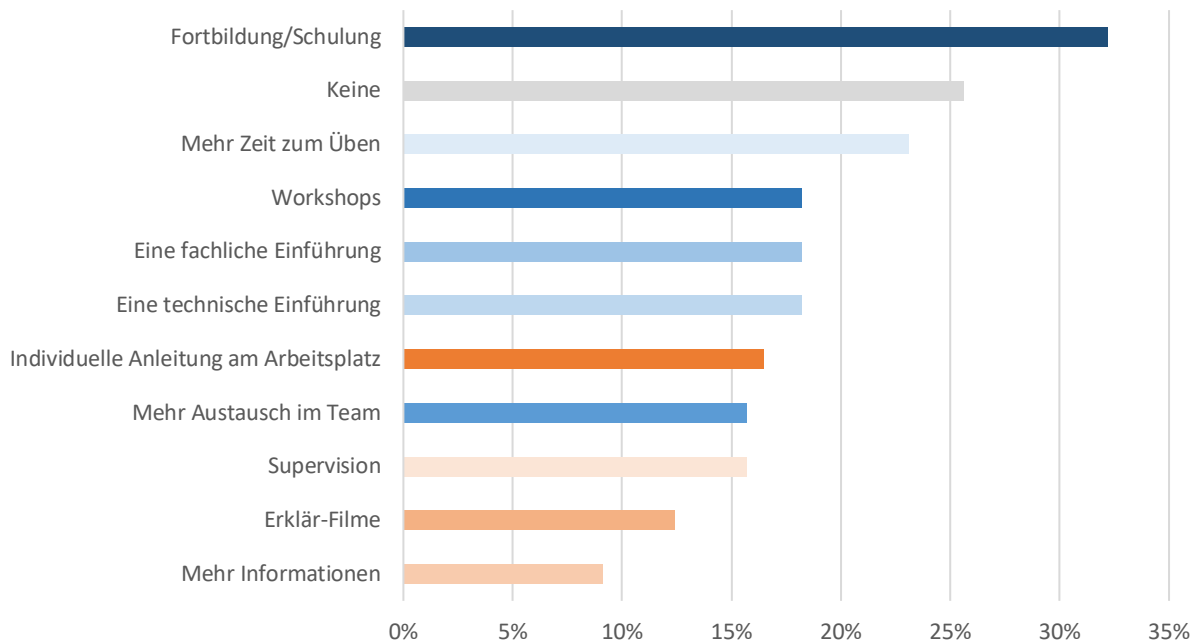


Abb. 40: Gewünschte Unterstützung zur Durchführung von Onlineberatung

Auch für die Durchführung von Videoberatung wünschen sich die Berater\*innen allen voran Fortbildungen und Schulungen, Workshops sowie mehr Zeit zum Einüben des neuen Formats. Hinzu kommt der Wunsch nach einer technischen bzw. fachlichen Einführung zur Unterstützung der Einarbeitung. Auch bei der Unterstützung der Ratsuchenden für die Videoberatung gehen die donum vitae - Berater\*innen davon aus, dass allen voran individuelle Anleitungen und Informationen sowie technische Unterstützung benötigt werden.

Im Unterschied zur textbasierten Onlineberatung zeigten sich bei der Videoberatung deutlich weniger Unterschiede hinsichtlich des Unterstützungsbedarfs von erfahrenen und weniger erfahrenen Onlineberater\*innen. Allerdings benannten Berater\*innen ohne Onlineerfahrung vergleichsweise häufiger als ihre Kolleg\*innen Zeit zum Üben sowie den Wunsch nach Workshops<sup>33</sup>.

Auch zwischen den Altersgruppen waren wenig Unterschiede sichtbar. Lediglich der Wunsch nach Workshops und Supervision war bei den jüngeren Berater\*innen ausgeprägter als bei den älteren<sup>34</sup>.

Zwischen den Bundesländern gab es relativ wenig Unterschiede, lediglich der Wunsch nach mehr Austausch im Team war unter Berater\*innen aus den Bundesländern stärker ausgeprägt, in denen der Verband langjähriger etabliert ist, während der Erklärfilm in den restlichen Bundesländern beliebter war<sup>35</sup>. Die räumliche Lage hat keine Auswirkung auf die Wünsche nach Unterstützung für Videoberatung<sup>36</sup>.

Hinsichtlich der Berufserfahrung zeigt sich beim Wunsch nach Workshops ein signifikanter Unterschied: Berater\*innen mit 16-20 Jahren Berufserfahrung haben am wenigsten den Wunsch nach Workshops zur

<sup>33</sup> Vgl. Tabelle A40: 9.5 Videoberatung Unterstützungsbedarf

<sup>34</sup> Vgl. Tabelle A41: 9.5 Videoberatung Unterstützungsbedarf nach Alter

<sup>35</sup> Vgl. Tabelle A42: 9.5 Videoberatung Unterstützungsbedarf nach Bundesland

<sup>36</sup> Vgl. Tabelle A43: 9.5 Videoberatung Unterstützungsbedarf örtlicher Umgebung

Unterstützung der Einarbeitung in die Videoberatung, während die anderen Altersgruppen in diesem Punkt ungefähr vergleichbar sind<sup>37</sup>. Auch bei der subjektiven Belastung mit Corona wird ein Unterschied beim Wunsch nach Workshops deutlich: Dieser ist insbesondere bei den Personen sichtbar, die besonders stark durch Corona belastet sind<sup>38</sup>.

Welche Unterstützung brauchen Ihrer Einschätzung nach die Ratsuchenden zur Durchführung von Video-Beratung?			
Bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich	Antworten		Prozent der Fälle
	N	Prozent	
Technische Unterstützung	49	23,9	40,5
Schriftliche Informationen und Anleitung	34	16,6	28,1
Individuelle Informationen und Anleitung	76	37,1	62,8
Erklär-Filme	36	17,5	29,8
Keine	10	4,9	8,3
<b>Summe</b>	<b>205</b>	<b>100,0</b>	

Tab. 32: Unterstützungsbedarf der Ratsuchenden zur Durchführung von Videoberatung

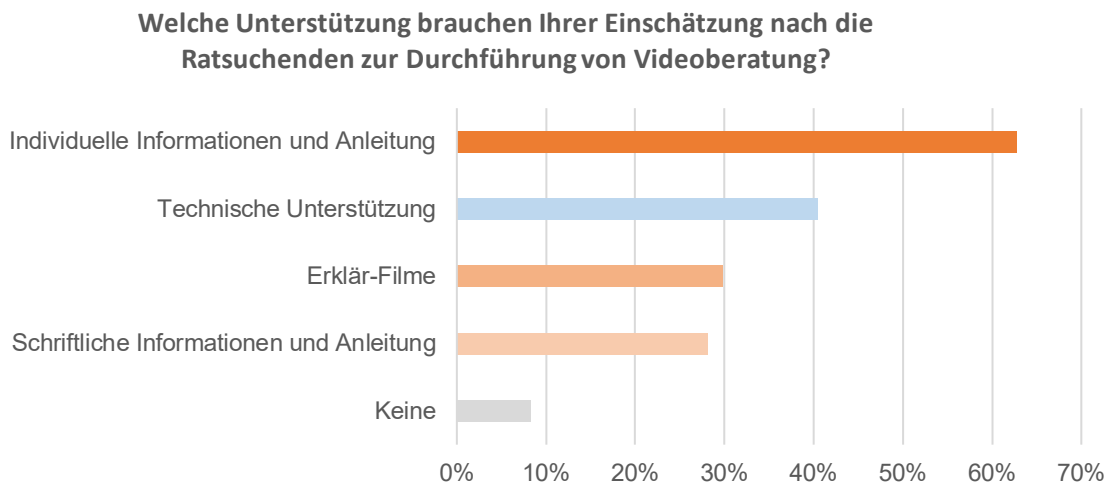


Abb. 41: Unterstützungsbedarf der Ratsuchenden zur Durchführung von Videoberatung

Auch bei der Unterstützung der Ratsuchenden für die Videoberatung gehen die Berater\*innen davon aus, dass allen voran individuelle Anleitungen und Informationen gefragt sind. Deutlich wird hier aber auch, dass die Berater\*innen viel Unterstützungsbedarf auf technischer Seite der Klient\*innen sehen.

<sup>37</sup> Vgl. Tabelle A44: 9.5 Videoberatung Unterstützungsbedarf nach Berufserfahrung

<sup>38</sup> Vgl. Tabelle A45: 9.5 Videoberatung Unterstützungsbedarf nach subj. Belastung durch Corona

## 3.13 Bewertung der Onlineberatung

### 3.13.1 Onlineberatung per Mail

Wie bewerten Sie die Online-Beratung per Mail im Hinblick auf folgende Kriterien?						
In Prozent	Sehr schlecht	Schlecht	Mittelmäßig	Gut	Sehr gut	Kumulierte Prozen-te
Niederschwelliger Zugang	8,1	1,6	16,1	46,8	27,4	100
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	6,6	13,1	18,0	49,2	13,1	100
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	3,3	5,0	36,7	38,3	16,7	100
Sicherheit und Datenschutz	15,8	17,6	35,1	17,5	14,0	100
Barrierefreiheit	0	5,1	30,5	25,4	39,0	100
Beratungssituation	8,2	26,2	44,3	18,0	3,3	100
Technik	3,3	13,2	47,5	26,2	9,8	100

Tab. 33: Qualitätsbewertung der Onlineberatung per Mail

Onlineberatung per Mail halten die Berater\*innen tendenziell geeignet für den Zugang zu und den Kontaktaufbau mit Klient\*innen, die Beratungssituation per E-Mail wird dagegen eher kritisch betrachtet. Diese Einschätzung variiert auch kaum unter den Vergleichsgruppen. So gibt es keine signifikanten Unterschiede in der Bewertung durch Berater\*innen mit und ohne Online-Beratungserfahrung<sup>39</sup> oder nach Lebensalter<sup>40</sup>. Auch die Verortung in den unterschiedlichen Bundesländern hat keinen Einfluss auf diese Einschätzung<sup>41</sup>.

Allerdings beurteilen die Berater\*innen aus unterschiedlichen Lebensräumen die mailgestützte Beratung an drei Punkten unterschiedlich. So halten die Berater\*innen aus Mittelstädten die Onlineberatung per Mail für Beratungssituationen und die ad hoc Beratung für deutlich geeigneter als die Kolleg\*innen aus Großstädten oder ländlichen Regionen. Auch der technische Aspekt wurde deutlich besser eingeschätzt<sup>42</sup>. Berufserfahrene Berater\*innen bewerten die Barrierefreiheit von mailbasierter Beratung deutlich höher als ihre Kolleg\*innen<sup>43</sup>. Die Belastung durch die Corona-Situation hatte wiederum keinen Einfluss auf die Einschätzung der Mailberatung<sup>44</sup>.

<sup>39</sup> Vgl. Tabelle A46: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Mail

<sup>40</sup> Vgl. Tabelle A47: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Mail nach Alter

<sup>41</sup> Vgl. Tabelle A48: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Mail nach Bundesland

<sup>42</sup> Vgl. Tabelle A49: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Mail nach örtlicher Umgebung

<sup>43</sup> Vgl. Tabelle A50: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Mail nach Berufserfahrung

<sup>44</sup> Vgl. Tabelle A51: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Mail nach subj. Belastung durch Corona



### Wie bewerten Sie die Online-Beratung per Mail im Hinblick auf folgende Kriterien?

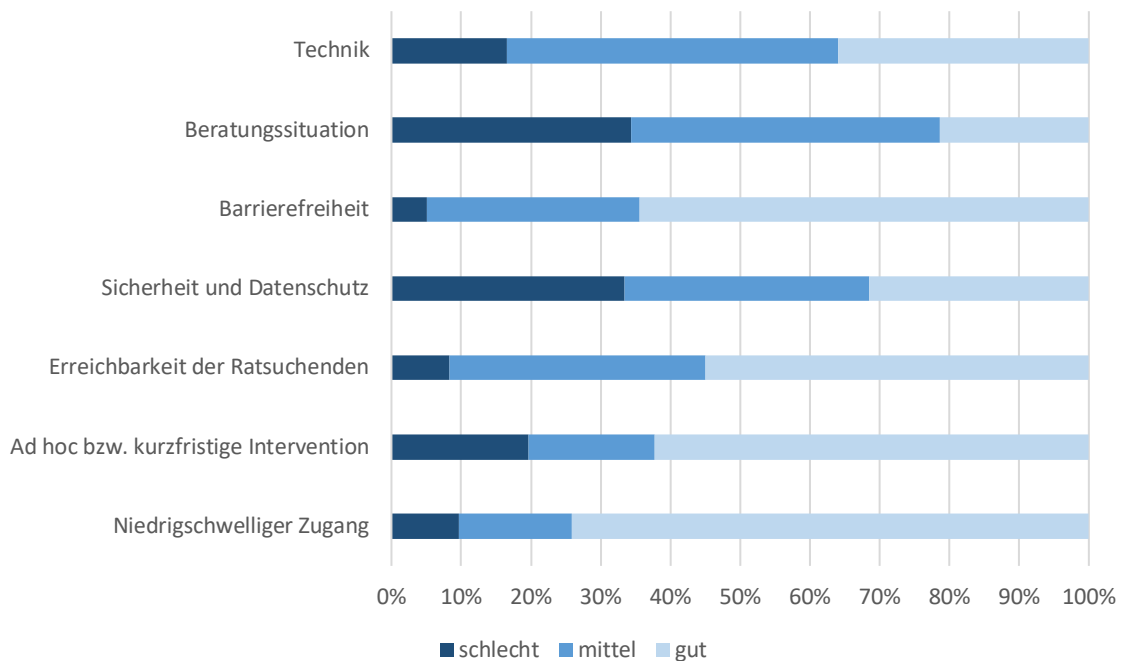


Abb. 42: Qualitätsbewertung der Onlineberatung per Mail

### 3.13.2 Onlineberatung per Chat

Wie bewerten Sie die Online-Beratung per Chat im Hinblick auf folgende Kriterien?						
In Prozent	Sehr schlecht	Schlecht	Mittelmäßig	Gut	Sehr gut	Kumulierte Prozente
Niederschwelliger Zugang	2,0	3,9	25,5	43,1	25,5	100
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0	4,1	30,6	49,0	16,3	100
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	2,0	14,0	30,0	40,0	14,0	100
Sicherheit und Datenschutz	4,2	27,1	39,6	14,6	14,5	100
Barrierefreiheit	0	4,0	30,0	38,0	28,0	100
Beratungssituation	4,1	20,4	49,0	22,4	4,1	100
Technik	5,9	11,8	45,1	29,4	7,8	100

Tab. 34: Qualitätsbewertung der Onlineberatung per Chat

### Wie bewerten Sie die Online-Beratung per Chat im Hinblick auf folgende Kriterien?

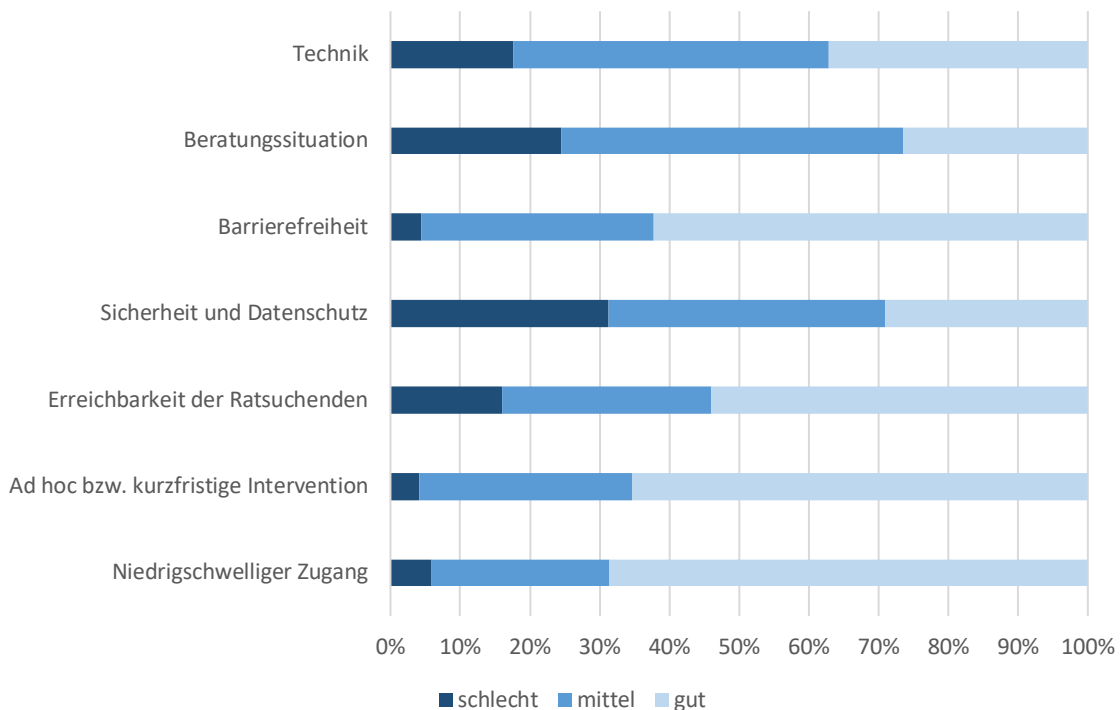


Abb. 43: Qualitätsbewertung der Onlineberatung per Chat

Keine Unterschiede in der Einschätzung der Onlineberatung per Chat zeigt der Vergleich der Mittelwerte der vorhandenen Online-Beratungserfahrung<sup>45</sup>. Auch zwischen den Bundesländern gibt es keine signifikanten Abweichungen<sup>46</sup>.

Bei der Unterscheidung nach Lebensalter fällt auf, dass die älteren Kolleg\*innen Chats für deutlich geeigneter halten, um Ratsuchende zu erreichen und zu beraten als ihre jüngeren Kolleg\*innen<sup>47</sup>. Ein ähnliches Ergebnis zeigt sich im Hinblick auf die Berufserfahrung: Berater\*innen mit 16-20 Jahren Berufserfahrung schätzen das Chatformat hinsichtlich seiner Eignung für die Erreichbarkeit der Zielgruppe deutlich positiver ein als ihre Kolleg\*innen – mit Ausnahme der Personengruppe mit max. 5 Jahren Berufserfahrung. Auch sie beurteilen das Chatformat im Vergleich deutlich positiver.<sup>48</sup>

Bei der technischen Eignung von Chats sehen Berater\*innen aus Mittelstädten ein deutlich höheres Potenzial als Kolleg\*innen aus anderen Lebensräumen<sup>49</sup>.

Diejenigen, die stark von Corona beeinträchtigt waren, schätzen die technische Eignung von Chats deutlich besser ein als Berater\*innen, die weniger beeinträchtigt waren<sup>50</sup>.

<sup>45</sup> Vgl. Tabelle A52: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Chat

<sup>46</sup> Vgl. Tabelle A54: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Chat nach Bundesland

<sup>47</sup> Vgl. Tabelle A53: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Chat nach Alter

<sup>48</sup> Vgl. Tabelle A56: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Chat nach Berufserfahrung

<sup>49</sup> Vgl. Tabelle A55: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Chat nach örtlicher Umgebung

<sup>50</sup> Vgl. Tabelle A57: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Chat nach subj. Belastung durch Corona

### 3.13.3 Onlineberatung per Messenger

Wie bewerten Sie die Online-Beratung per Messenger im Hinblick auf folgende Kriterien?						
In Prozent	Sehr schlecht	Schlecht	Mittelmäßig	Gut	Sehr gut	Kumulierte Prozenzte
Niederschwelliger Zugang	0	0	20,5	36,3	43,2	100
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	2,2	2,3	29,5	45,5	20,5	100
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	0	4,5	22,7	38,7	34,1	100
Sicherheit und Datenschutz	26,7	37,8	28,8	6,7	0	100
Barrierefreiheit	0	2,3	20,5	38,6	38,6	100
Beratungssituation	18,6	18,6	48,8	14,0	0	100
Technik	11,9	11,9	40,5	31,0	4,7	100

Tab. 35: Qualitätsbewertung der Onlineberatung per Messenger

#### Wie bewerten Sie die Online-Beratung per Messenger im Hinblick auf folgende Kriterien?

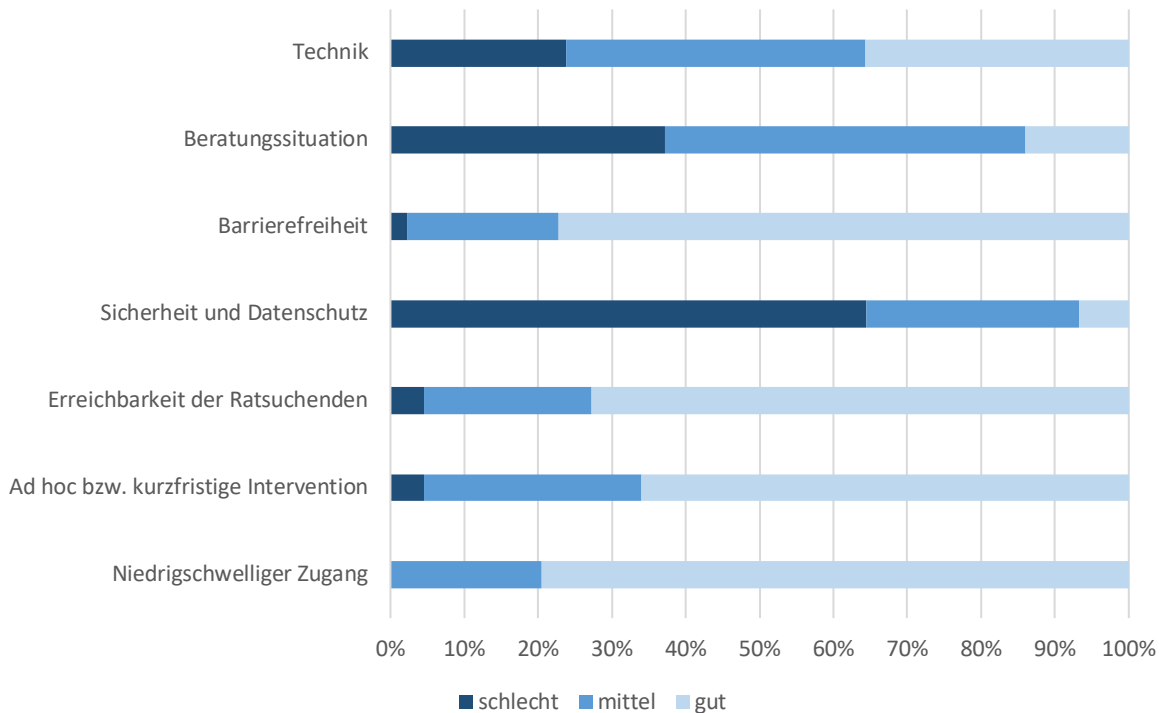


Abb. 44: Qualitätsbewertung der Onlineberatung per Messenger

Messengerdienste sehen die Berater\*innen tendenziell als Format für den Zugang zu Klient\*innen, mit dem diese sehr gut erreichbar seien. Eine Beratung per Messenger wird allerdings noch kritischer bewertet als alle anderen Medien und Methoden. Keiner der Gruppenvergleiche zeigte hier signifikante Unterschiede<sup>51</sup>.

### 3.14 Bewertung der Videoberatung

Wie bewerten Sie die Online-Beratung per Video im Hinblick auf folgende Kriterien?						
In Prozent	Sehr schlecht	Schlecht	Mittelmäßig	Gut	Sehr gut	Kumulierte Prozente
Niederschwelliger Zugang	2,9	13,3	36,2	34,3	13,3	100
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	3,9	11,7	28,2	40,6	15,5	100
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	1,0	10,6	31,7	44,2	12,5	100
Sicherheit und Datenschutz	1,0	7,0	13,0	56,0	23,0	100
Barrierefreiheit	3,9	4,9	25,5	30,4	35,3	100
Beratungssituation	3,0	4,0	39,6	46,5	6,9	100
Technik	3,9	7,8	49,0	35,4	3,9	100

Tab. 36: Qualitätsbewertung der Onlineberatung per Video

Die Erfahrung in der Onlineberatung bedingt keinen Unterschied bei der Bewertung der Videoberatung<sup>52</sup>. Vergleicht man die verschiedenen Altersgruppen hinsichtlich ihrer Einschätzung von Videoberatung, wird deutlich, dass die jüngeren Berater\*innen Videoberatung für ad hoc -Beratungen und insgesamt auch für die Erreichbarkeit der Zielgruppe für geeigneter halten, während die älteren Berater\*innen die Barrierefreiheit der Videoberatung höher einschätzen<sup>53</sup>.

Weder die räumliche Lage nach Bundesland, noch nach Lebensraum wirken sich auf die Einschätzung der Eignung von Videoberatung aus<sup>54</sup>. Die Unterscheidung nach Berufserfahrung zeigt Parallelen zu den Unterschieden beim Lebensalter. So schätzen die Berater\*innen mit mehr Berufserfahrung die Barrierefreiheit

<sup>51</sup> Vgl. Tabelle A 58: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Messenger; Vgl. Tabelle A 59: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Messenger nach Alter; Vgl. Tabelle A 60: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Messenger nach Bundesland; Vgl. Tabelle A 61: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Messenger nach örtlicher Umgebung; Vgl.

Tabelle A 62: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Messenger nach Berufserfahrung; Vgl. Tabelle A 63: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Messenger nach subj. Belastung durch Corona

<sup>52</sup> Vgl. Tabelle A64: 9.7 Einschätzung der Videoberatung

<sup>53</sup> Vgl. Tabelle A65: 9.7 Einschätzung der Videoberatung nach Alter

<sup>54</sup> Vgl. Tabelle A66: 9.7 Einschätzung der Videoberatung nach Bundesland und Tabelle A67: 9.7 Einschätzung der Videoberatung nach örtlicher Umgebung

heit der Videoberatung deutlich höher ein als ihre Kolleg\*innen. Ein Unterschied ist auch bei der Einschätzung der Niedrigschwelligkeit gegeben: Diese wird umso mehr angenommen, je länger die Berufserfahrung ist<sup>55</sup>.

### Wie bewerten Sie die Online-Beratung per Video im Hinblick auf folgende Kriterien?

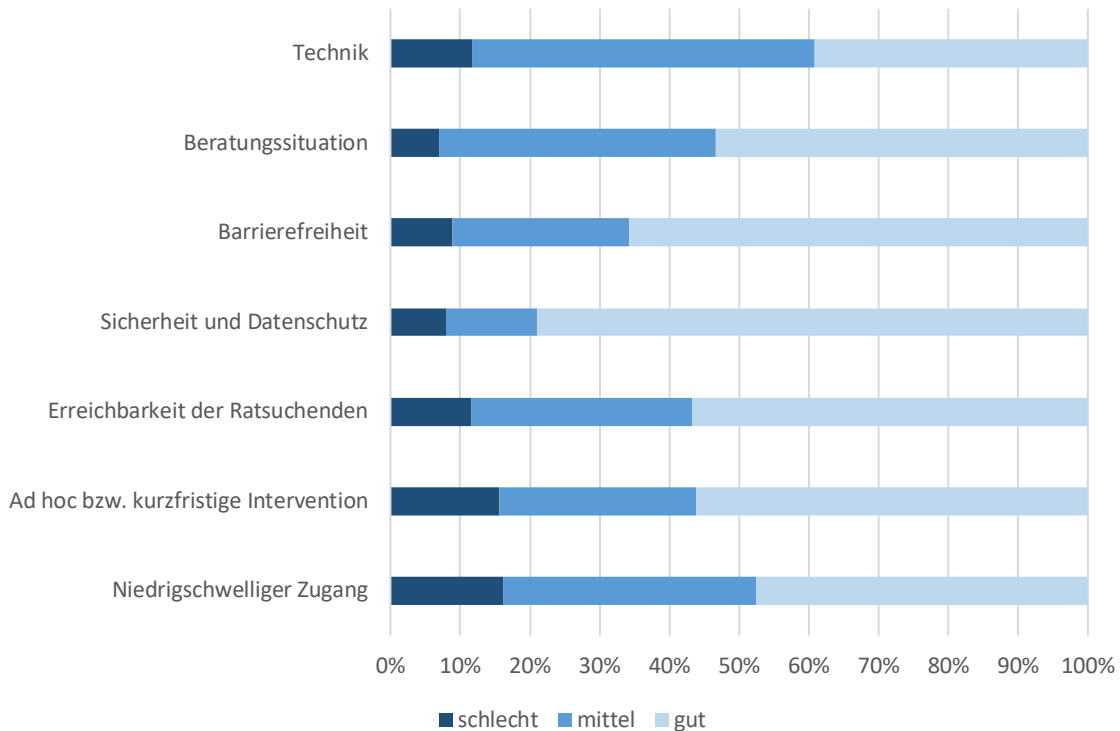


Abb. 45: Qualitätsbewertung der Onlineberatung per Videoberatung

Die Belastung durch Corona spielt keine Rolle bei der Einschätzung der Eignung von Videoberatung<sup>56</sup>.

## 3.15 Zusammenfassung der Bewertungen der Beratungsformate

Um einschätzen zu können, wie die einzelnen Beratungsformen im Vergleich untereinander bewertet wurden, wurden diese hinsichtlich folgender abgefragter Kriterien auch miteinander verglichen: Niedrigschwelliger Zugang, ad hoc bzw. kurzfristige Intervention, Erreichbarkeit der Ratsuchenden, Sicherheit und Datenschutz, Barrierefreiheit, Beratungssituation und Technik.

Es zeigt sich, dass die Berater\*innen bei Videoberatung am wenigsten von einem niedrigschwelligen Zugang ausgehen. Die Erreichbarkeit der Ratsuchenden mit Chat wurde am schlechtesten eingeschätzt, mit Messenger am besten. Von allen abgefragten Kriterien wird der Datenschutz am heterogensten bewertet: Videoberatung wird dabei am besten bewertet, während der Messenger am schlechtesten abschneidet. Als mit Abstand am besten geeignet für die Beratungssituation wird Videoberatung angegeben.<sup>57</sup>

<sup>55</sup> Vgl. Tabelle A68: 9.7 Einschätzung der Videoberatung nach Berufserfahrung

<sup>56</sup> Vgl. Tabelle A69: 9.7 Einschätzung der Videoberatung nach subj. Belastung durch Corona

<sup>57</sup> Vgl. Tabelle A70: Zusammenfassung

## 3.16 Erreichbarkeit von Netzwerkpartner\*innen

### 3.16.1 Erreichbarkeit von Netzwerkpartner\*innen seit Beginn der Coronakrise

Sind seit Beginn der Coronakrise bestimmte Netzwerkpartner\*innen nicht oder weniger erreicht worden?

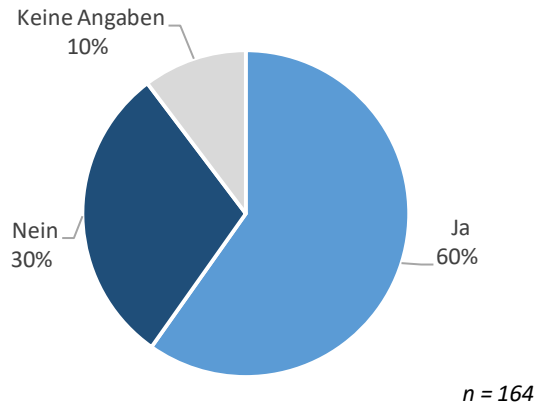


Abb. 46: Erreichbarkeit von Netzwerkpartner\*innen seit Beginn der Coronakrise

Für 30% der Befragten hatten die Ausgangs- und Kontaktbeschränkungen im ersten Lockdown keine Auswirkungen auf ihre Netzwerkarbeit, 60% wiederum konnten bestimmte Netzwerkpartner\*innen weniger oder gar nicht mehr erreichen.

86 Befragte machten konkretere Angaben zu den Netzwerkpartner\*innen, die seit Beginn der Coronakrise nicht mehr erreicht wurden. Als schlecht erreichbare Institutionen wurden Behörden wie das Jobcenter oder das BAMF benannt. Auch themenbezogene Beratungsstellen wie etwa die Schuldnerberatung oder andere Schwangerschaftsberatungsstellen wurden hier benannt. Als Grund für die schlechte Erreichbarkeit von Netzwerkpartner\*innen gaben 41,9 % der Befragten den Ausfall von Netzwerktreffen und Arbeitskreisen an, die üblicherweise in Präsenz stattfinden. Als weiterer Aspekt für die erschwerte Erreichbarkeit wurde die schlechte technische Infrastruktur benannt.

### 3.16.2 Neue Netzwerkpartner\*innen seit Beginn der Coronakrise

Sind seit Beginn der Coronakrise neue Netzwerkpartner\*innen hinzugekommen?

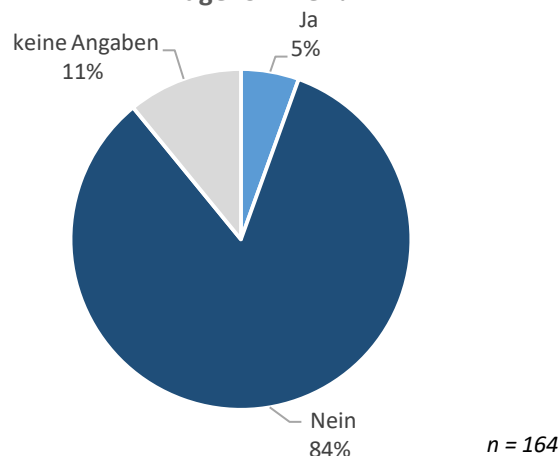


Abb. 47: Neue Netzwerkpartner\*innen seit Beginn der Coronakrise

5% der Befragten gaben an, seit Beginn der Coronakrise neue Netzwerkpartner\*innen gewonnen zu haben. Sie gaben Auskünfte darüber, welche Netzwerkpartner\*innen seit Beginn der Coronakrise hinzugekommen sind. Einzeln benannt wurden:

- Alphabetisierungsnetzwerke
- Dolmetscherdienste
- Familienzentren
- HeLB-Projekt
- Neue EUTB

## 3.17 Erreichbarkeit von Zielgruppen

### 3.17.1 Erreichbarkeit von Zielgruppen und Ratsuchenden seit Beginn der Coronakrise

Sind seit Beginn der Coronakrise bestimmte Zielgruppen oder Ratsuchende nicht mehr erreicht worden?

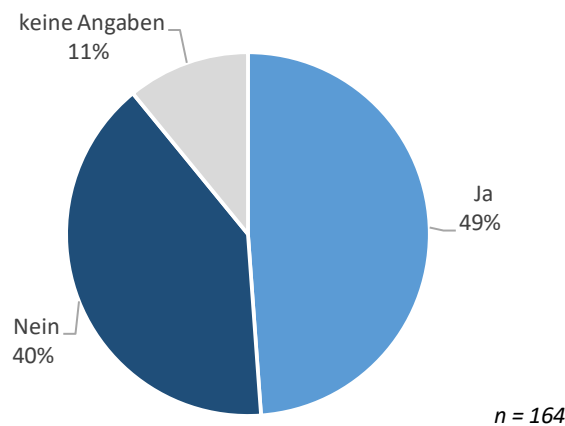


Abb. 48: Erreichbarkeit der Ratsuchenden seit der Coronakrise

49% der Befragten konnte seit Beginn der Coronakrise nicht mehr alle Zielgruppen erreichen, für 40% hatte die Pandemie dagegen keine Auswirkungen auf die Erreichbarkeit von Ratsuchenden.

Fast die Hälfte aller Befragten machte Angaben zu den Zielgruppen, die nicht mehr erreicht wurden: 33,8% benannten Schüler\*innen, 10% Eltern und weitere 10% Geflüchtete und Menschen mit Sprachbarrieren als schwer oder nicht mehr erreichbare Zielgruppen. Weitere 25% der Befragten nannten zudem einzelne, individuelle Fälle wie beispielsweise Klient\*innen mit Lernschwierigkeiten aus speziellen Einrichtungen oder Frauen, die vor Beginn der Coronakrise Gruppenangebote genutzt hatten.

### 3.17.2 Neue Zielgruppen oder Ratsuchende seit Beginn der Coronakrise

Sind seit Beginn der Coronakrise neue Zielgruppen oder Ratsuchende hinzugekommen?

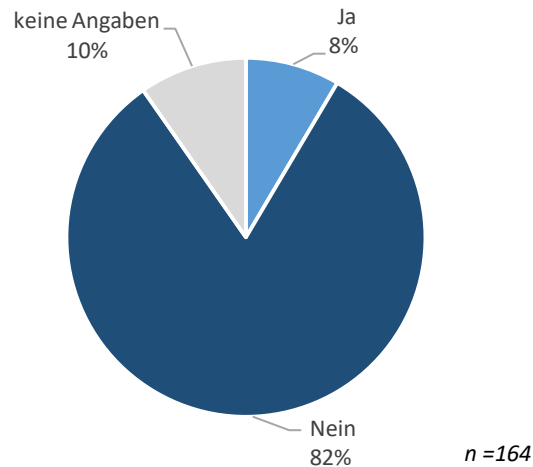


Abb. 49: Hinzukommen neuer Ratsuchenden seit der Coronakrise

Bei 8% der Befragten sind seit Beginn der Coronakrise neue Zielgruppen hinzugekommen. 15 Personen machten nähere Angabe zu neuen Zielgruppen im offenen Antwortfeld: 6 Personen verweisen dabei auf „durch Corona finanziell belastet Menschen, die beispielsweise in Kurzarbeit sind“, 9 benennen einzelne Fälle wie etwa Frauen ohne Führerschein, die im ländlichen Raum wohnen und/oder kleine Kinder zu betreuen haben. In Einzelfällen meldeten sich auch Männer sowie Menschen mit Beeinträchtigungen.

### 3.17.3 Erreichbarkeit von Zielgruppen durch digitale Formate

Wurden oder werden folgende Zielgruppen mit digitalen Formaten besser erreicht?							
In Prozent	Wurden noch nie erreicht	Trifft überhaupt nicht zu	Trifft eher nicht zu	Teils/teils	Trifft eher zu	Trifft voll zu	Kumulierte Prozente
Menschen in Ländlichen Regionen	2,9	5,8	19,6	32,6	26,8	12,3	100
Menschen mit körperlicher Behinderung	14,9	12,7	24,6	17,9	21,6	8,3	100
Menschen mit psychischer Beeinträchtigung	3,6	16,2	33,8	34,6	7,4	4,4	100
Nicht-Muttersprachler*innen (z.B. Migrant*innen)	1,4	31,4	42,1	19,3	3,7	2,1	100
Geflüchtete (insb. in Ankerzentren und Gemeinschaftsunterkünften)	5,8	37,7	39,9	11,6	4,3	0,7	100
Gering literalisierte Menschen	9,8	35,3	40,6	9,8	4,5	0	100
Obdachlose Menschen	26,3	46,7	21,2	5,1	0,7	0	100

Tab. 37: Erreichbarkeit einzelner Zielgruppen durch digitale Formate



### Wurden oder werden folgende Zielgruppen mit digitalen Formaten besser erreicht?

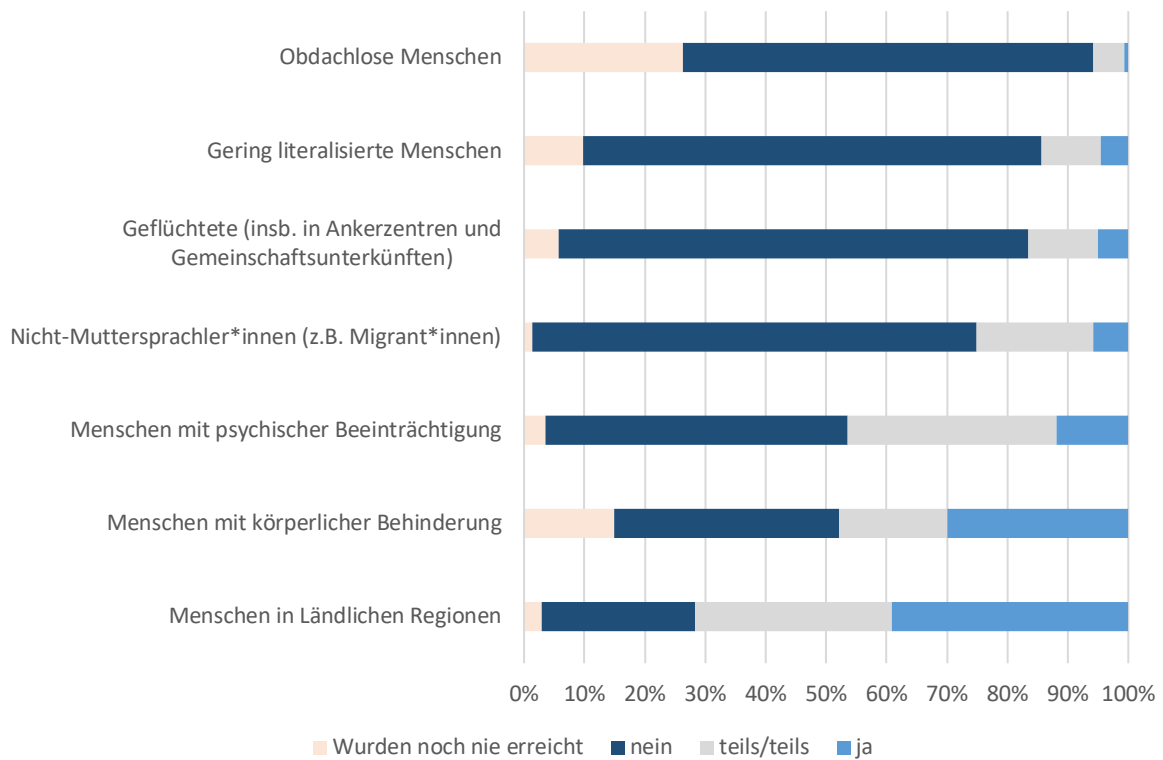


Abb. 50: Erreichbarkeit einzelner Zielgruppen durch digitale Formate

39,1% der Befragten gaben an, dass Frauen und ihre Familien in ländlichen Regionen seit Beginn der Coronakrise mit digitalen Formaten gut oder besser erreicht wurden. 29,8% benannten Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen als gut erreichbar Zielgruppe durch digitale Formate. Kaum in Frage kommen digitale Formate nach Einschätzung der Berater\*innen für obdachlose Menschen, gering Literalisierte sowie Geflüchtete und Migrant\*innen.

## 4. Diskussion

### 4.1 Nutzung von Formaten vor der Coronakrise

Die Auswirkungen der COVID-19 Pandemie und der damit einhergehenden Ausgangs- und Kontaktbeschränkungen ist in der veränderten Nutzung der Beratungsformen während und nach dem ersten Lockdown zu beobachten. Die Befragten haben vor der Coronapandemie überwiegend in klassischer Präsenzberatung beraten. Bereits damals gab es schon einen relativ großen Anteil von aufsuchenden Ansätzen im Verband, während „digitale“ Formate im weitesten Sinn aus Telefon- und E-Mailberatung bestanden. Diese Verteilung deckt sich überwiegend mit der Verteilung bei anderen Anbietern von Präsenzberatung. Im allgemeinen Vergleich kann der Anteil an Beratungen mit Telefon und E-Mail in der vorliegenden Erhebung als relativ hoch angesehen werden. Dabei sollte der hohe Anteil an Beratungen über ungesicherte E-Mail-Angebote genauer überprüft werden. Sollten hier lediglich Anbahnungen von Beratungen über E-Mail gemeint sein, ist das eher unproblematisch, eine Durchführung der eigentlichen Beratung sollte jedoch ausschließlich über verschlüsselte Kanäle erfolgen.

### 4.2 Beratungszahlen

Die Beratungszahlen haben sich mit Beginn der Coronapandemie deutlich verändert. Auffällig ist dabei der Unterschied der Fallzahlreduktionen bei der allgemeinen Schwangerschaftsberatung im Unterschied zur Konfliktberatung. So war der Einbruch bei den Konfliktberatungen selbst während des Lockdowns deutlich geringer als bei den allgemeinen Beratungen. Auch nach dem Lockdown blieb es bei der Anzahl der allgemeinen Beratungen insgesamt bei einem Rückgang, während die Anzahl der Konfliktberatungen bereits wieder auf ähnlich hohem Niveau wie vor dem Lockdown war.

Die existenzielle Belastung, die einer Konfliktberatung zugrunde liegt, sowie die festen Fristen, die für einen Schwangerschaftsabbruch gelten, erklären plausibel, warum Konfliktberatungen auch unter Pandemiebedingungen nicht aufgeschoben werden konnten.

Da die donum vitae – Berater\*innen einmalig im Sommer 2020 befragt wurden, können mittel- und längerfristige Änderungen des Verhaltens der Zielgruppe in Bezug auf Konfliktberatungen in dieser Studie nicht abgebildet werden. Perspektivisch könnte die Pandemie tiefgreifende Auswirkungen auf die Lebensentscheidungen von Menschen haben, die sich auch in der Gestaltung von Schwangerschaften niederschlägt. Für eine Aussage hierzu ist der Beobachtungszeitraum zu kurz.

Eine Veränderung der Beratungszahlen durch die Coronapandemie zeigt sich auch nach räumlichen Kriterien. Während im ländlichen Raum im Frühjahr und Sommer 2020 fast kein Rückgang der Beratungszahlen zu beobachten war, war der Rückgang der Fallzahlen in Mittelstädten besonders groß. In Großstädten wiederum lag er zwischen beiden Werten.

Nach den Erfahrungen von donum vitae – Berater\*innen führten die überwiegend familiären Strukturen und ein gut funktionierendes „Mund-zu-Mund-Informationssystem“ in den ländlichen Regionen dazu, dass die Aufrechterhaltung des Beratungsangebots zeitnah und gut kommuniziert und verlässlich durchgeführt werden konnte. Großstädte wiederum bieten im Vergleich zu Mittelstädten eine dichtere soziale Infrastruktur, die nicht selten auch wohnortnahen Kontakt ermöglicht.

## 4.3 Beratungsthemen

Beratungen zu nicht aufschiebbaren Themen wie Konfliktberatungen nahmen während des Lockdowns nur gering ab, aufschiebbaren Themen wie etwa Beratungen zu Kinderwunsch oder zu sexualpädagogischen Fragen waren dagegen reduziert. Neu hinzu kamen Anliegen einiger Klient\*innen, die einen klar erkennbaren Bezug zur Coronakrise, wie beispielsweise Zukunftsängste oder Geldsorgen aufgrund von Kurzarbeit oder Arbeitslosigkeit, aufwiesen.

## 4.4 Formen der Kontaktaufnahme, des Kontakterhalts und der Beratung

Parallel zum Rückgang der Beratungsanfragen im ersten Lockdown ist auch der Anteil der persönlichen Kontaktaufnahmen in der Beratungsstelle deutlich zurückgegangen. Als wichtigste Alternativen wurden Telefon und ungeschützte E-Mails genutzt, was zunächst wenig überraschend ist: Wenn der persönliche Kontakt unterbunden ist, gewinnen alternative Medien, deren Nutzung vertraut ist, wie etwa Telefon und E-Mail, stark an Bedeutung.

Neben der Kontaktaufnahme wurden Telefon und E-Mail im Frühjahr und Sommer 2020 auch zur Aufrechterhaltung des Kontakts und zur Durchführung von Beratung vorrangig genutzt. Aber auch Video- und Messengerdienste haben in vergleichbaren Anteilen Steigerungen verzeichnet. Der relativ hohe Anteil an Beratung über Video lässt sich mit dem frühzeitigen, intensiven Engagement des donum vitae – Bundesverbandes für den Einsatz dieser Technologie erklären. Die große Herausforderung, die psychosoziale Versorgung von Frauen insbesondere im Schwangerschaftskonflikt, also die Beratung nach § 219 StGB, auch während der Beschränkungen als Grundversorgung nach geltenden Standards datenschutzkonform sicherzustellen, löste der Verband durch zeitnahe politisch-rechtliche Abklärung von Schwangerschaftskonfliktberatung per Telefon und Video und der unmittelbaren Einführung von Online- und Videoberatung im Modellprojekt HeLB und in Teilen des Gesamtverbands. So wurden für eine schnelle Einarbeitung und professionelle Anwendung der geschützten Videoberatungsoftware ELVI u.a. Handreichungen und Tutorials für die Berater\*innen entwickelt.

Die Zahlen zu Beratung deuten im Unterschied zu den Zahlen zu Kontaktaufnahme und Kontakterhalt auf eine gewisse Steigerung bei den datensicheren Diensten hin. Denkbar wäre, dass die Berater\*innen die Ratsuchenden nach der Kontaktaufnahme bewusst in datensichere Kanäle umgeleitet haben. Insgesamt bleibt aber die hohe Anzahl an Beratungen mit unverschlüsselter Mail problematisch.

## 4.5 Subjektives Erleben der Corona-Auswirkungen

### 4.5.1 Beeinträchtigung der Beratung

Die Beeinträchtigung der Beratung durch die Coronapandemie war im ersten Lockdown erwartungsgemäß sehr hoch. Sie ging zwar relativ bald nach dem Lockdown wieder zurück, war aber im Sommer 2020 nach wie vor vorhanden. Eine Längsschnittbefragung wäre hier ein passendes Instrument gewesen, um die Belastung der Berater\*innen während der Pandemie weiter erfassen zu können.

Berater\*innen aus Großstädten haben insgesamt deutlich stärker unter dem Lockdown gelitten als ihre Kolleg\*innen aus Mittelstädten oder ländlichen Regionen. Eine Erklärung hierfür könnte sein, dass Beratende auf dem Land sowie in kleineren und mittleren Städten über mehr Alltagserfahrung mit einer eingeschränkten öffentlichen Nahverkehrsinfrastruktur und damit auch über ein anderes Selbstverständnis im Umgang mit räumlicher Trennung verfügen. Deutlich gravierender als in ländlichen sowie klein- und mittelstädtischen Regionen dürfte sich aber vor allem die räumliche Begrenzung und Einengung im Zuge der Ausgangs- und Kontaktbeschränkungen auf die Beratungssituation in Großstädten ausgewirkt haben. So

standen den Berater\*innen in Großstädten nur selten zusätzliche Beratungsräume, Außenflächen oder andere Ausweichmöglichkeiten wie etwa private Gärten oder öffentliche Plätze zur Verfügung.

#### **4.5.2 Subjektives Erleben der Beratungskompetenz**

Alle Berater\*innen des Verbands haben mit dem ersten Lockdown einen deutlichen Einbruch im Erleben der eigenen Beratungskompetenz erfahren.

Bereits vor Corona waren die Berater\*innen der Onlineberatungsteams dabei etwas weniger optimistisch hinsichtlich ihrer Möglichkeit, den Ratsuchenden zu helfen. Das ist wenig verwunderlich, da das Modellprojekt HeLB, das gerade erst ein Jahr vor Beginn der Pandemie gestartet war, besonders schwer erreichbare Zielgruppen wie etwa Frauen in ländlichen Regionen, Frauen mit Zuwanderungsgeschichte sowie körperlich oder psychisch beeinträchtigte Frauen und ihre Familien zur Zielgruppe hat. Es ist umso positiver zu bewerten, dass sich die Einschätzung der eigenen Beratungskompetenz zwischen den Vergleichsgruppen im Laufe des Jahres angenähert hat.

### **4.6 Medienspezifische Besonderheiten: Eignung von Formaten**

Die Einschätzungen der Eignung verschiedener Dienste und Formate zeigen, dass die Berater\*innen öffentlichen, ungeschützten E-Mail- und Messengerdiensten (WhatsApp) zwar zur Kontaktabstimmung und für Absprachen im Team oder Netzwerk vertrauen, für die eigentlichen Beratungsgespräche aber gesicherte Kanäle, wie Telefon oder ELVI-Videoberatungssoftware, eindeutig bevorzugen. Diese Einschätzungen verweisen auf entsprechendes Wissen der Berater\*innen im Umgang mit vertraulichen Inhalten, personenbezogenen Daten und geschützten Tools.

### **4.7 Unterschiede der Online- und Videoberatung zur Präsenzberatung**

Als wesentliche Unterschiede von Online- und Videoberatung zur Präsenzberatung wurden negative Beeinträchtigungen in der Beratung durch die digitale Technik benannt. Lediglich ein kleiner Teil der Befragten nahm beim Einsatz digitaler Beratungsformen nicht nur Einschränkungen, sondern Vor- und Nachteile wahr.

Gerade die beiden häufigsten Nennungen, Einschränkungen beim „Persönlichen Kontaktaufbau“ sowie bei „Gestik und Mimik“, beschreiben bekannte Probleme der Beratenden in der Durchführung von Videoberatung. Sie können durch den Einsatz geeigneter Methoden, insbesondere durch Schulungen der Berater\*innen, kompensiert werden können.

Auch aus den anderen Nennungen lässt sich herauslesen, dass mit dem Beheben technischer Probleme einerseits, mit Schulung zu spezifischen Onlineberatungsmethoden andererseits eine deutliche Verbesserung erreicht werden könnte.

### **4.8 Technische und organisatorische Herausforderungen – Informationen und Anweisungen während des Lockdowns**

Die Informationen zur Coronapandemie wurden mit einer Ausnahme ohne signifikante Unterschiede zwischen den Subgruppen bewertet. So fanden die Berater\*innen mit Onlineerfahrung die Informationen des Bundesverbandes deutlich hilfreicher als die anderen Berater\*innen. Eine Erklärung dafür ist, dass die Informationen des Bundesverbandes beispielsweise zur Videoberatung für Berater\*innen, die bereits über Erfahrung mit Onlineberatung verfügten, zum einen relevanter, zum anderen auch verständlicher waren als für Personen, die sich mit dem Thema zuvor noch nie beschäftigt hatten.

## 4.9 Einarbeitung in die Onlineberatung

Das Wissen über Onlineberatung leitet nur ein relativ kleiner Teil der Befragten aus Schulungen ab, der größere Teil hat dieses Wissen aus der Praxis und aus dem Austausch mit Kolleg\*innen. Aufgrund der Möglichkeit von Mehrfachantworten könnte ein Zusammenhang zwischen diesen Werten bestehen: es könnte also eine größere Schnittmenge an Berater\*innen geben, die sowohl in Fortbildungen als auch im persönlichen Kontakt mit Kolleg\*innen entsprechende Kompetenzenerworben hat. Zudem besteht die Möglichkeit, dass interne Fortbildungen auch als Austausch wahrgenommen wurden.

Wenig überraschend ist, dass sich die Berater\*innen der beiden Onlineberatungsteams deutlich häufiger als ihre Kolleg\*innen in den Landes- und Regionalverbänden mit Hilfe von Fortbildungen, dem Austausch mit Kolleg\*innen und mit Hilfe von Literatur in die Onlineberatung eingearbeitet haben. Sie wurden bereits im Vorfeld dezidiert zu den Themen fortgebildet und gerade im Team der Onlineberater\*innen bestand schon Jahre vor der Pandemie teaminterner Austausch zu schriftbasierten Onlineberatung.

Dass älteren Kolleg\*innen alle Formen und Unterstützungsmöglichkeiten zur Einarbeitung in die Onlineberatung stärker genutzt haben als die jüngeren, könnte darauf zurückzuführen sein, dass größere Berührungssängste vorhanden waren. Auch der Abgleich mit der Berufserfahrung ergibt ein ähnliches Bild. So arbeiteten sich erfahrene Mitarbeiter\*innen häufiger im Arbeitsalltag und durch den Austausch mit Kolleg\*innen in die Onlineberatung ein als weniger erfahrene. Da eine längere Berufserfahrung meist auch mit einem höheren Lebensalter zusammenhängt, könnte dies ein Hinweis darauf sein, dass gerade ältere Kolleg\*innen mehr Unterstützungsvarianten in Anspruch genommen haben.

Im Vergleich der Bundesländer fällt auf, dass sich Berater\*innen aus den Ländern, in denen der Verband am längsten etabliert ist, deutlich häufiger auf ihre Erfahrungen, die Praxis im Arbeitsalltag und den Austausch mit Kolleg\*innen stützen. Dieser Befund kann damit erklärt werden, dass Berater\*innen aus Bundesländern, in denen donum vitae – Beratungsstellen schon länger existieren, auf gewachsene Strukturen, eine höhere Dichte an weiteren donum vitae – Beratungsstellen und – je nach Länderpolitik und -finanzierung – oft auch auf personell besser aufgestellte Beratungsstellen stützen können. Dank größerer Teams und personeller Kontinuität ist weniger Einzelkämpfer\*innen-Dasein notwendig. Hinzu kommt die gewachsene Erfahrung eines stetigen Kompetenzerwerbs durch Arbeit und Austausch im Team und fachlichem und institutionellem Wissenstransfer.

## 4.10 Einarbeitung in die Videoberatung

Die Ergebnisse belegen, dass die Berater\*innen aus den Onlineberatungsteams deutlich besser auf die Videoberatung vorbereitet waren als die anderen Mitarbeiter\*innen. Sie hatten deutlich mehr Fortbildungen zum Thema besucht und konnten zudem vermehrt auf praktische Erfahrungen und auf den Austausch mit Kolleg\*innen zurückgreifen. Sie nutzten auch die Handreichungen des Bundesverbandes und des Modellprojektes HeLB deutlich öfter als ihre Kolleg\*innen. Im Vergleich zur Onlineberatung fällt auf, dass ein deutlich größerer Anteil der Befragten bereits vor Frühjahr 2020 Beratungen per Video durchgeführt hatte und es somit bereits Erfahrung im Verband gab.

Den Befragten nach wurden in den Bundesländern, in denen donum vitae am längsten etabliert ist, Handreichungen zur Einarbeitung aus der eigenen Beratungsstelle deutlich häufiger genutzt, als dies in den anderen Bundesländern der Fall war. Dies ist insofern irritierend, als schriftliche Handreichungen zur Einarbeitung in Video- oder Onlineberatung kaum von den Beratungsstellen, sondern fast ausschließlich vom Bundesverband oder den Landesverbänden verfasst worden sind. Es ist zu vermuten, dass die Handreichungen und Materialien, die den Berater\*innen mittelbar über ihre Beratungsstelle zur Verfügung gestellt wurden, auch mit ihnen in Verbindung gebracht wurden und nicht mit den eigentlichen Verfassern.

## 4.11 Unterstützungsbedarfe Online- und Videoberatung

Die Unterstützungswünsche für die Online- und die Videoberatung sind in etwa gleich: Die Berater\*innen wünschen sich vorrangig Fortbildungen oder Schulungen, Workshops und Austausch im Team sowie mehr Zeit zum Einüben der neuen Formate. Hinzu kommt der Wunsch nach technischer bzw. fachlicher Einführung. Die Ratsuchenden wiederum brauchen nach Einschätzung der Berater\*innen vor allem individuelle Unterstützung zur Durchführung von Onlineberatung, gegebenenfalls auch mit Hilfe von Erklärfilmen.

Da zum Zeitpunkt der Umfrage ein nur relativ kleiner Teil der Befragten im Gesamtverband das Wissen zu Online- und Videoberatung aus Fortbildungen ableiten konnte, ist der vorrangige Wunsch nach geschulter Einarbeitung verständlich und zeigt, dass die Berater\*innen eine professionelle Auseinandersetzung mit den neuen Beratungsformaten und den digitalen Beratungssituationen suchen.

Die Berater\*innen aus den Bundesländern, in denen donum vitae am längsten ansässig ist, benannten insbesondere Bedarfe an technischer und fachlicher Einführung, mehr Zeit zum Üben sowie Austausch in Teams. Dies kann insgesamt als starker Wunsch nach Unterstützung bei der Beschäftigung mit dem Thema interpretiert werden.

## 4.12 Bewertung von Online-Beratungsformaten

Die kritische Beurteilung von Mailberatung, die den Befragten zufolge weniger für die Beratung, als für den Zugang zu Klient\*innen geeignet ist, verweist auf weit verbreitete Einschätzungen zur Onlineberatung in der „Beratungsszene“.

Interessant ist, dass Berater\*innen aus Mittelstädten die allgemeine Eignung von Onlineberatung per Mail und zudem auch die technische Eignung von Chats deutlich besser einschätzen als die Kolleg\*innen aus Großstädten oder ländlichen Regionen. Nach Einschätzung von donum vitae Berater\*innen könnten auch hier soziographische Aspekte eine Rolle spielen. So erleben die Berater\*innen technisch gut ausgestattete und mit der Nutzung digitaler Kommunikationstechniken vertraute Klient\*innen eher in mittelgroßen Städten als in ländlichen oder großstädtischen Räumen.

Weniger überraschend ist dagegen, dass berufserfahrene Berater\*innen sowohl die Barrierefreiheit von mailbasierter Beratung als auch das Chatformat hinsichtlich seiner Eignung zur Erreichbarkeit von Zielgruppen deutlich besser einschätzen als ihre Kolleg\*innen.

Auch die Personen, die stark von Corona beeinträchtigt waren, schätzen die technische Eignung von Chat deutlich besser ein als Berater\*innen, die weniger beeinträchtigt waren.

Das Videoformat halten die Befragten für das mit Abstand am besten geeignete Format für die digitale Beratung, auch wenn es nach Einschätzung der Befragten am wenigsten von allen einen niedrigschwelligen Zugang bietet. Für eine gute Erreichbarkeit der Ratsuchenden wurde das Chatformat am schlechtesten eingeschätzt, das Messengerformat am besten.

## 4.13 Erreichbarkeit der Zielgruppen und Netzwerkpartner\*innen

Die Pandemie und die Ausgangs- und Kontaktbeschränkungen des ersten Lockdowns haben sich erwartungsgemäß sehr stark auf die Erreichbarkeit der Zielgruppen ausgewirkt. Die Berater\*innen verzeichneten einen großen Schwund an Ratsuchenden, der nur durch einen sehr geringen Gewinn an neuen Zielgruppen ausgeglichen wurde. Aufgrund des Ausfalls von Präsenztreffen und der einstweiligen Besuchsverbote in Einrichtungen wie etwa Behinderteneinrichtungen oder Flüchtlingsunterkünften konnten auch Netzwerkpartner\*innen deutlich weniger erreicht werden. Eine weitere erwartbare Hürde stellte eine örtlich teilweise schlechte technische Infrastruktur dar.

## 4.14 Erreichbarkeit der Zielgruppen mit digitalen Formaten

Unterschiede zeigen sich bei den Einschätzungen der Erreichbarkeit der jeweiligen Zielgruppen durch digitale Formate. Während die Befragten davon ausgehen, dass vor allem Ratsuchende in ländlichen Räumen durch digitale Formate besser erreicht werden können, kommen digitale Formate nach Einschätzung der Berater\*innen für obdachlose Menschen, gering Literalisierte sowie Geflüchtete und Migrant\*innen nahezu nicht in Frage.

Der Fragestellung, welche Zielgruppen mit welchen Formaten tatsächlich gut erreicht werden können, geht aktuell das Projekt HeLB nach. Die Erfahrungen aus dem Vorgängerprojekt „Schwangerschaft und Flucht“ zeigen unter anderem, dass Geflüchtete und Migrant\*innen zwar oft nicht über privaten Internetempfang oder eine Auswahl an Endgeräten verfügen, dennoch aber sehr gut mit digitalen Formaten zu erreichen sind. Es wird interessant sein, die abschließenden Projektergebnisse von HeLB im Frühjahr 2022 mit den Einschätzungen der Berater\*innen des Gesamtverbands aus dem Sommer 2020 abzugleichen.

## 5. Fazit

Die Ergebnisse zeigen, dass die Coronakrise tiefe Spuren im Kontakt zwischen Berater\*innen und Ratsuchenden hinterlassen hat.

Der Einbruch bei den allgemeinen Beratungsanfragen aus der Zeit des Lockdowns war auch zum Zeitpunkt der Befragung im Sommer 2020 noch nicht wieder aufgeholt. Es wird interessant sein zu beobachten, ob und wann sich die Fallzahlen in diesem Bereich wieder vollständig auf das Vor-Corona-Niveau erholen. Bei den Gruppenangeboten wurden deutliche Einbußen bei der Zielgruppenerreichung festgestellt, die auch bis zum Zeitpunkt der Befragung nicht wieder erreicht werden konnten. Im Bereich der Konfliktberatungen waren die Einbußen am geringsten, was sicherlich mit zeitlichen Vorgaben für einen straffreien Schwangerschaftsabbruch erklärt werden kann, die auch im Lockdown nicht ausgesetzt wurden.

Im Lockdown selbst kam zunächst vor allem das Telefon als Ersatzmedium zum Einsatz, außerdem Mail- und Videoberatung. Dennoch berichteten die meisten Befragten, dass die Qualität ihrer Beratung im Lockdown gelitten hatte. Die notgedrungen vertiefte Beschäftigung mit alternativen Beratungsformaten hat zu einem sehr differenzierten Bild der Eignung der verschiedenen digitalen Beratungsmethoden geführt, das insbesondere die Eignung von Videoberatung als alternatives Angebot in der Beratung hervorhebt. Bei den textbasierten Methoden sehen die Berater\*innen vor allem die Messengerberatung als guten Weg, die Zielgruppe zunächst zu erreichen, sie sind aber gerade bei den allgemein verbreiteten Anbietern bezüglich des Datenschutzes zu Recht sehr skeptisch.

Alle Berater\*innen wünschen sich mehr Unterstützung bei der Nutzung der verschiedenen Tools, vor allem durch Fortbildungen, aber auch durch Methoden wie Peer-Learning oder interne Handreichungen.

Sehr kritisch fällt die Bewertung der Erreichbarkeit schwer erreichbarer Zielgruppen mit digitalen Methoden aus. Lediglich bei Menschen aus dem ländlichen Raum sehen die Befragten eine bessere Erreichbarkeit durch digitale Medien, bei allen anderen eine deutlich schlechtere. Hier sollten einerseits im analogen Raum neue Zugänge gesucht werden. Andererseits sollten die Erfahrungen zur Erreichbarkeit bestimmter Zielgruppen im digitalen Raum aus anderen Projekten, wie etwa dem Modellprojekt HeLB, dezidiert ausgewertet werden, um auch neue Ansätze für eine bessere Erreichbarkeit umzusetzen.

Die Untersuchung macht deutlich, dass die Schwangerschaftsberatung bei donum vitae massive Irritationen durch die Pandemie und die damit einhergehenden Einschränkungen erfahren hat. Das schnelle Ermöglichen von geschützter Videoberatung im Verband hat es ermöglicht, das Beratungsangebot aufrechtzuerhalten und somit insbesondere im sehr sensiblen Bereich der Konfliktberatung ein Angebot von donum vitae vorzuhalten, welches die Ratsuchenden in der existenziellen Krise des Schwangerschaftskonflikts auch in der Coronakrise nicht alleine ließ.



## Anhang: Tabellen Mittelwertsvergleiche

**Tabelle A1: Mittelwertsvergleich der Beratungen vor dem Lockdown**

Variable	Mittelwert	Standardabweichung	Mann-Whitney-U	p
Allgemeine Beratungen während Lockdown	-1,30	0,82	5425,00	.000
Konfliktberatungen während Lockdown	-0,33	1,03		

**Tabelle A2: Mittelwertsvergleiche nach dem Lockdown**

Variable	Mittelwert	Standardabweichung	Mann-Whitney-U	p
Allgemeine Beratungen nach Lockdown	-0,29	0,95	9251,50	.003
Konfliktberatungen nach Lockdown	-0,01	0,811		

**Tabelle A3: 6.3 Beratungszahlen nach online Erfahrenen**

Variable	M- Online erfahrene	SD – online Erfahrene	M- dv andere	SD – dv andere	Mann-Whitney-U	p
Allgemeine Beratungen während Lockdown	-1,23	0,91	-1,30	0,82	1512,00	n.s.
Konfliktberatungen während Lockdown	-0,14	0,94	-0,38	1,04	1108,50	n.s.
Allgemeine Beratungen nach Lockdown	-0,46	0,99	-0,23	0,94	1356,50	n.s.
Konfliktberatungen nach Lockdown	-0,00	0,98	-0,02	0,80	1281,00	n.s.

**Tabelle A4: 6.3 Beratungszahlen nach Ort**

Variable	M- Großstadt	SD – Großstadt	M- Mittelstadt	SD – Mittelstadt	M- ländl Raum	SD – ländl Raum	Kruskal-Wallis H	p
Allgemeine Beratungen während Lockdown	-1,36	0,68	-1,50	0,65	-1,25	0,93	0,565	n.s.
Konfliktberatungen während Lockdown	-0,51	0,94	-1,00	1,00	-0,07	0,96	10,583	,005
Allgemeine Beratungen nach Lockdown	-0,35	0,85	-0,29	1,07	-0,20	1,00	0,720	n.s.
Konfliktberatungen nach Lockdown	-0,18	0,76	-0,08	1,04	0,16	0,84	4,156	n.s.

**Tabelle A5: 7.1 Beeinträchtigung durch Corona**

Variable	M- Online erfahrene	SD – online Erfahrene	M- dv andere	SD – dv andere	Mann-Whitney-U	p
Beeinträchtigung Arbeit als Berater*in im Lockdown	2,76	0,66	2,88	0,93	1240,00	n.s.
Beeinträchtigung Beratungsstelle im Lockdown	2,69	0,88	2,71	0,89	1483,00	n.s.
Pers. Beeinträchtigung nach Lockdown	1,85	0,73	1,69	0,79	1408,50	n.s.
Beeinträchtigung Beratungsstelle nach Lockdown	1,77	0,82	1,79	0,81	1560,50	n.s.

**Tabelle A5: 7.1 Beeinträchtigung durch Corona**

Variable	M- Online erfahrene	SD – online Erfahrene	M- dv andere	SD – dv andere	Mann-Whitney-U	p
Beeinträchtigung Arbeit als Berater*in im Lockdown	2,76	0,66	2,88	0,93	1240,00	n.s.
Beeinträchtigung Beratungsstelle im Lockdown	2,69	0,88	2,71	0,89	1483,00	n.s.
Pers. Beeinträchtigung nach Lockdown	1,85	0,73	1,69	0,79	1408,50	n.s.
Beeinträchtigung Beratungsstelle nach Lockdown	1,77	0,82	1,79	0,81	1560,50	n.s.

**Tabelle A6: 7.1 Beeinträchtigung durch Corona nach Altersgruppen**

Variable	M- 20-49jährige	SD – 20-49jährige	M- 50-65jährige	SD – 50-65jährige	Mann-Whitney-U	p
Beeinträchtigung Arbeit als Berater*in im Lockdown	3,00	0,87	2,73	0,92	1755,50	n.s.
Beeinträchtigung Beratungsstelle im Lockdown	2,73	0,05	2,68	0,83	2117,00	n.s.
Pers. Beeinträchtigung nach Lockdown	1,72	0,84	1,70	0,70	2297,50	n.s.
Beeinträchtigung Beratungsstelle nach Lockdown	1,80	0,85	1,77	0,77	2356,00	n.s.

**Tabelle A7: 7.1. Beeinträchtigung durch Corona nach Bundesländern**

Variable	M- By, Bawü, NRW	SD – By, Bawü, NRW	M- Restl. Bundesländer	SD – Restl. Bundesländer	Mann-Whitney-U	p
Beeinträchtigung Arbeit als Berater*in im Lockdown	2,84	0,91	2,92	0,85	2048,50	n.s.
Beeinträchtigung Beratungsstelle im Lockdown	2,70	0,91	2,73	0,84	2310,50	n.s.
Pers. Beeinträchtigung nach Lockdown	1,71	0,82	1,73	0,73	2419,00	n.s.
Beeinträchtigung Beratungsstelle nach Lockdown	1,79	0,81	1,77	0,80	2307,50	n.s.

**Tabelle A8: 7.1 Beeinträchtigung durch Corona nach regionalem Umfeld**

Variable	M- Großstadt	SD – Großstadt	M- Mittelstadt	SD – Mittelstadt	M- ländl Raum	SD – ländl Raum	Kruskal-Wallis H	p
Allgemeine Beratungen während Lockdown	3,16	0,81	2,36	1,01	2,73	0,863	10,967	.004
Konfliktberatungen während Lockdown	2,86	0,92	2,57	0,76	2,55	0,86	3,159	n.s.
Allgemeine Beratungen nach Lockdown	1,91	0,87	1,64	0,633	1,53	0,77	4,920	n.s.
Konfliktberatungen nach Lockdown	1,91	0,92	1,86	0,54	1,58	0,72	5,054	n.s.

**Tabelle A9: 7.1 Beeinträchtigung durch Corona nach Berufserfahrung**

Variable	M- unter 5J.	SD – unter 5J.	M- 6-15J.	SD – 6-15J.	M- 16-20J	SD – 16-20J.	M- 21J. +	SD – 21J. +	Kruskal-Wallis H	p
Allgemeine Beratungen während Lockdown	3,00	0,69	2,86	1,08	2,85	0,83	2,70	0,92	1,639	n.s.
Konfliktberatungen während Lockdown	2,69	0,96	2,77	0,93	2,76	0,80	2,57	0,79	0,876	n.s.
Allgemeine Beratungen nach Lockdown	1,61	0,80	1,87	0,83	1,78	0,67	1,58	0,72	3,264	n.s.
Konfliktberatungen nach Lockdown	1,67	0,86	1,87	0,80	1,92	0,72	1,65	0,76	2,810	n.s.

**Tabelle A10: 7.2 Darstellung subjektives Erleben der Beratungskompetenz**

Variable	M- Online erfahrene	SD – online Erfahrene	M- dv andere	SD – dv andere	Mann-Whitney-U	p
Hilfequalität vor Lock-down	1,42	0,86	1,71	0,64	1268,50	0,046
Hilfequalität während Lockdown	0,042	1,172	0,63	0,88	1407,50	n.s.
Hilfequalität nach Lock-down	1,00	0,89	1,23	0,75	1356,00	n.s.

**Tabelle A11: 7.2 Darstellung subjektives Erleben der Beratungskompetenz nach Altersgruppen**

Variable	M- 20-49jährige	SD – 20-49jährige	M- 50-65jährige	SD – 50-65jährige	Mann-Whitney-U	p
Hilfequalität vor Lock-down	1,74	0,43	1,62	0,86	2371,00	n.s.
Hilfequalität während Lockdown	0,68	0,87	0,51	0,99	2149,50	n.s.
Hilfequalität nach Lock-down	1,29	0,66	1,12	0,88	2201,00	n.s.

**Tabelle A12: 7.2 Darstellung subjektives Erleben der Beratungskompetenz nach Bundesland**

Variable	M- By, Bawü, NRW	SD – By, Bawü, NRW	M- Restl. Bundesländer	SD – Restl. Bundesländer	Mann-Whitney-U	p
Hilfequalität vor Lockdown	1,64	0,81	1,68	0,47	2277,00	n.s.
Hilfequalität während Lock-down	0,54	0,97	0,66	0,88	2224,00	n.s.
Hilfequalität nach Lockdown	1,16	0,87	1,25	0,61	2408,50	n.s.

**Tabelle A13: 7.2 Darstellung subjektives Erleben der Beratungskompetenz nach regionalem Umfeld**

Variable	M- Großstadt	SD – Großstadt	M- Mittelstadt	SD – Mittelstadt	M- ländl Raum	SD – ländl Raum	Kruskal-Wallis H	p
Hilfequalität vor Lock-down	1,70	0,47	1,50	1,10	1,67	0,66	0,117	n.s.
Hilfequalität während Lockdown	0,43	0,94	0,50	0,94	0,68	0,93	1,595	n.s.
Hilfequalität nach Lock-down	1,13	0,62	1,00	1,04	1,22	0,78	1,251	n.s.

**Tabelle A14: 7.2 Darstellung subjektives Erleben der Beratungskompetenz nach Berufserfahrung**

Variable	M- unter 5J.	SD – unter 5J.	M- 6-15J.	SD – 6-15J.	M- 16-20J	SD – 16-20J.	M- 21J. +	SD – 21J. +	Kruskal-Wallis H	p
Hilfequalität vor Lock-down	1,67	0,48	1,62	0,85	1,65	0,75	1,68	0,65	0,471	n.s.
Hilfequalität während Lockdown	0,67	0,89	0,51	1,05	0,70	0,70	0,45	1,06	1,391	n.s.
Hilfequalität nach Lock-down	1,39	0,60	1,13	0,92	1,08	0,83	1,19	0,70	2,563	n.s.

**Tabelle A15: 7.2 Darstellung subjektives Erleben der Beratungskompetenz nach subj. Belastung durch Corona**

Variable	M- keine Coronabel.	SD – keine Coronabel.	M- wenig Coronabel.	SD – wenig Coronabel.	M- starke Coronabel.	SD – starke Coronabel.	M- sehr starke Coronabel.	SD – sehr starke Coronabel.	Kruskal-Wallis H	p
Hilfequalität vor Lock-down	2,00	-	1,46	1,04	1,61	0,70	1,84	0,37	4,004	n.s.
Hilfequalität während Lockdown	2,00	-	0,81	0,99	0,64	0,85	0,18	1,09	6,580	n.s.
Hilfequalität nach Lock-down	2,00	-	1,22	0,98	1,17	0,78	1,19	0,78	2,075	n.s.

**Tabelle A16: 9.1 Informationen und Anweisungen während Lockdown IA, deskriptiv**

Variable	M- Online erfahrene	SD – online Erfahrene	M- dv andere	SD – dv andere	Mann-Whitney-U	p
Informationen Dienststelle, Regional- oder Landesverband	0,64	1,22	0,75	1,10	1433,00	n.s.
Informationen Bundesverband	1,04	0,92	0,37	1,13	953,00	.030
Informationen Landesregierung	0,96	0,81	0,79	0,98	1337,50	n.s.

**Tabelle A17: 9.1 Informationen und Anweisungen während Lockdown IA, deskriptiv nach Alter**

Variable	M- 20-49jährige	SD – 20-49jährige	M- 50-65jährige	SD – 50-65jährige	Mann-Whitney-U	p
Informationen Dienststelle, Regional- oder Landesverband	0,65	1,15	0,75	1,13	2191,00	n.s.
Informationen Bundesverband	0,40	1,14	0,56	1,13	1877,00	n.s.
Informationen Landesregierung	0,83	0,91	0,84	1,03	2226,00	n.s.

**Tabelle A18: 9.1 Informationen und Anweisungen während Lockdown IA, deskriptiv nach Bundesland**

Variable	M- By, Bawü, NRW	SD – By, Bawü, NRW	M- Restl. Bundesländer	SD – Restl. Bundesländer	Mann-Whitney-U	p
Informationen Dienststelle, Regional- oder Landesverband	1,05	1,00	0,24	1,14	1428,00	n.s.
Informationen Bundesverband	0,47	1,08	0,52	1,19	2116,50	n.s.
Informationen Landesregierung	0,86	0,94	0,76	0,91	2183,50	n.s.



**Tabelle A19: 9.1 Informationen und Anweisungen während Lockdown IA, deskriptiv nach regionalem Umfeld**

Variable	M- Großstadt	SD – Großstadt	M- Mittelstadt	SD – Mittelstadt	M- ländl Raum	SD – ländl Raum	Kruskal-Wallis H	p
Informationen Dienststelle, Regional- oder Landesverband	0,71	1,25	0,93	1,07	0,77	1,09	0,256	n.s.
Informationen Bundesverband	0,18	1,25	0,57	1,07	0,81	1,07	6,884	.032
Informationen Landesregierung	0,64	1,25	0,79	1,07	0,95	0,87	1,978	n.s.

**Tabelle A20: 9.1 Informationen und Anweisungen während Lockdown IA, deskriptiv nach Berufserfahrung**

Variable	M- unter 5J.	SD – unter 5J.	M- 6-15J.	SD – 6-15J.	M- 16-20J	SD – 16-20J.	M- 21J. +	SD – 21J. +	Kruskal-Wallis H	p
Informationen Dienststelle, Regional- oder Landesverband	0,63	0,19	0,61	1,20	0,86	0,98	0,77	1,23	1,123	n.s.
Informationen Bundesverband	0,50	1,11	0,36	1,07	0,33	1,12	0,79	1,15	3,487	n.s.
Informationen Landesregierung	0,79	0,95	0,72	0,86	0,86	0,92	0,87	1,15	0,976	n.s.

**Tabelle A21: 9.1 Informationen und Anweisungen während Lockdown IA, deskriptiv nach subj. Belastung durch Corona**

Variable	M- keine Coronabel.	SD – keine Coronabel.	M- wenig Coronabel.	SD – wenig Coronabel.	M- starke Coronabel.	SD – starke Coronabel.	M- sehr starke Coronabel.	SD – sehr starke Coronabel.	Kruskal-Wallis H	p
Informationen Dienststelle, Regional- oder Landesverband	0,00	-	0,92	1,03	0,72	1,12	0,41	1,27	3,322	n.s.
Informationen Bundesverband	0,00	-	0,74	0,96	0,51	1,09	0,10	1,24	4,684	n.s.
Informationen Landesregierung	2,00	-	1,03	0,76	0,70	0,91	0,78	1,21	4,970	n.s.

**Tabelle A22: 9.2 Einarbeitung in die Onlineberatung**

Variable	M- Online erfahrene	SD – online Erfahrene	M- dv andere	SD – dv andere	Mann-Whitney-U	p
Teilnahme an Fortbildung	1,62	0,50	1,08	0,28	735,00	.000
Praxis im Arbeitsalltag	1,42	0,50	1,33	0,47	1427,50	n.s.
Austausch mit Kolleg*innen bzw. Vorgesetzten	1,46	0,51	1,27	0,45	1276,50	.014
Eigene Recherchen nach Informationen im Internet	1,12	0,33	1,12	0,33	1559,50	n.s.
Literatur	1,31	0,47	1,06	0,23	1180,00	.000

**Tabelle A23: 9.2 Einarbeitung in die Onlineberatung nach Alter**

Variable	M- 20-49jährige	SD – 20-49jährige	M- 50-65jährige	SD – 50-65jährige	Mann-Whitney-U	p
Teilnahme an Fortbildung	1,12	0,33	1,25	0,43	2079,50	.000
Praxis im Arbeitsalltag	1,25	0,43	1,41	0,50	1981,50	.000
Austausch mit Kolleg*innen bzw. Vorgesetzten	1,23	0,43	1,34	0,48	2107,50	.004
Eigene Recherchen nach Informationen im Internet	1,09	0,29	1,15	0,36	2234,00	.036
Literatur	1,06	0,24	1,14	0,35	2193,50	.003

**Tabelle A24: 9.2 Einarbeitung in die Onlineberatung nach Bundesland**

Variable	M- By, Bawü, NRW	SD – By, Bawü, NRW	M- Restl. Bundesländer	SD – Restl. Bundesländer	Mann-Whitney-U	p
Teilnahme an Fortbildung	1,18	0,39	1,18	0,39	2423,00	n.s.
Praxis im Arbeitsalltag	1,40	0,49	1,25	0,47	2065,00	.000
Austausch mit Kolleg*innen bzw. Vorgesetzten	1,33	0,47	1,25	0,44	2233,00	.029
Eigene Recherchen nach Informationen im Internet	1,16	0,37	1,04	0,19	2131,00	.000
Literatur	1,10	0,36	1,09	0,29	2401,50	n.s.

**Tabelle A25: 9.2 Einarbeitung in die Onlineberatung nach örtlichem Umfeld**

Variable	M- Großstadt	SD – Großstadt	M- Mittelstadt	SD – Mittelstadt	M- ländl Raum	SD – ländl Raum	Kruskal-Wallis H	p
Teilnahme an Fortbildung	1,15	0,36	1,29	0,47	1,17	0,38	1,372	n.s.
Praxis im Arbeitsalltag	1,37	0,49	1,21	0,43	1,37	0,49	1,273	n.s.
Austausch mit Kolleg*innen bzw. Vorgesetzten	1,28	0,46	1,14	0,36	1,32	0,47	1,675	n.s.
Eigene Recherchen nach Informationen im Internet	1,13	0,34	1,14	0,36	1,13	0,34	0,014	n.s.
Literatur	1,09	0,29	1,21	0,43	1,10	0,30	1,872	n.s.

**Tabelle A26: 9.2 Einarbeitung in die Onlineberatung nach Berufserfahrung**

Variable	M- unter 5J.	SD – unter 5J.	M- 6-15J.	SD – 6-15J.	M- 16-20J	SD – 16-20J.	M- 21J. +	SD – 21J. +	Kruskal-Wallis H	p
Teilnahme an Fortbildung	1,14	0,35	1,10	0,31	1,19	0,40	1,32	0,48	6,192	n.s.
Praxis im Arbeitsalltag	1,22	0,42	1,28	0,46	1,35	0,48	1,61	0,50	12,569	.005
Austausch mit Kolleg*innen bzw. Vorgesetzten	1,14	0,35	1,33	0,49	1,32	0,48	1,48	0,51	9,287	.024
Eigene Recherchen nach Informationen im Internet	1,08	0,28	1,08	0,27	1,16	0,37	1,19	0,40	3,152	n.s.
Literatur	1,08	0,28	1,10	0,31	1,11	0,32	1,13	0,34	0,374	n.s.

**Tabelle A27: 9.2 Einarbeitung in die Onlineberatung nach subj. Belastung durch Corona**

Variable	M- keine Coronabel.	SD – keine Coronabel.	M- wenig Coronabel.	SD – wenig Coronabel.	M- starke Coronabel.	SD – starke Coronabel.	M- sehr starke Coronabel.	SD – sehr starke Coronabel.	Kruskal-Wallis H	p
Teilnahme an Fortbildung	1,00	-	1,22	0,42	1,24	0,43	1,06	0,25	4,894	n.s.
Praxis im Arbeitsalltag	2,00	-	1,35	0,48	1,40	0,50	1,28	0,46	3,111	n.s.
Austausch mit Kolleg*innen bzw. Vorgesetzten	1,00	-	1,35	0,48	1,33	0,48	1,25	0,44	1,411	n.s.
Eigene Recherchen nach Informationen im Internet	1,00	-	1,14	0,35	1,16	0,37	1,06	0,25	2,015	n.s.
Literatur	1,00	-	1,11	0,32	1,13	0,34	1,03	0,18	2,627	n.s.

**Tabelle A28: 9.3 Einarbeitung in die Videoberatung**

Variable	M- Online erfahrene	SD – online Erfahrene	M- dv andere	SD – dv andere	Mann-Whitney-U	p
Teilnahme an einer Fortbildung	1,46	0,51	1,05	0,22	925,000	.000
Praxis im Arbeitsalltag	1,65	0,49	1,55	0,50	1415,500	.016
Austausch mit Kolleg*innen	1,73	0,45	1,55	0,50	1281,500	.000
Handreichung von der eigenen Beratungsstelle	1,04	0,20	1,14	0,35	1412,500	.002
Handreichungen von Bundesgeschäftsstelle donum vitae	1,50	0,51	1,30	0,46	1254,500	.026
Eigene Recherchen im Internet	1,19	0,40	1,19	0,39	1569,500	n.s.
Unterstützung durch HeLB-Berater*innen	1,42	0,50	1,23	0,42	1271,500	.004
Erklärfilm	1,19	0,40	1,18	0,39	1556,500	n.s.

**Tabelle A29: 9.3 Einarbeitung in die Videoberatung nach Alter**

Variable	M- 20-49jährige	SD – 20-49jährige	M- 50-65jährige	SD – 50-65jährige	Mann-Whitney-U	p
Teilnahme an einer Fortbildung	1,18	0,39	1,08	0,28	2129,500	.000
Praxis im Arbeitsalltag	1,52	0,50	1,63	0,49	2118,500	.041
Austausch mit Kolleg*innen	1,55	0,50	1,60	0,49	2256,500	n.s.
Handreichung von der eigenen Beratungsstelle	1,09	0,29	1,14	0,35	2266,500	n.s.
Handreichungen von Bundesgeschäftsstelle donum vitae	1,26	0,44	1,38	0,49	2083,00	.003
Eigene Recherchen im Internet	1,22	0,41	1,16	0,37	2251,500	n.s.
Unterstützung durch HeLB-Berater*innen	1,29	0,46	1,26	0,44	2296,500	n.s.
Erklärfilm	1,18	0,39	1,16	0,37	2324,500	n.s.



**Tabelle A30: 9.3 Einarbeitung in die Videoberatung nach Bundesland**

Variable	M- By, Bawü, NRW	SD – By, Bawü, NRW	M- Restl. Bundesländer	SD – Restl. Bundesländer	Mann-Whitney-U	p
Teilnahme an einer Fortbildung	1,10	0,31	1,16	0,37	2296,500	.048
Praxis im Arbeitsalltag	1,54	0,50	1,61	0,49	2273,000	n.s.
Austausch mit Kolleg*innen	1,54	0,50	1,63	0,49	2229,500	.049
Handreichung von der eigenen Beratungsstelle	1,15	0,36	1,07	0,26	2246,000	.004
Handreichungen von Bundesgeschäftsstelle donum vitae	1,26	0,44	1,45	0,50	1992,500	.000
Eigene Recherchen im Internet	1,13	0,33	1,25	0,44	2135,000	.000
Unterstützung durch HeLB-Berater*innen	1,24	0,43	1,32	0,47	2241,000	.046
Erklärfilm	1,14	0,35	1,27	0,45	2119,500	.000

**Tabelle A31: 9.3 Einarbeitung in die Videoberatung nach örtlichem Umfeld**

Variable	M- Großstadt	SD – Großstadt	M- Mittelstadt	SD – Mittelstadt	M- ländl Raum	SD – ländl Raum	Kruskal-Wallis H	p
Teilnahme an einer Fortbildung	1,17	0,38	1,07	0,27	1,08	0,28	2,368	n.s.
Praxis im Arbeitsalltag	1,59	0,50	1,71	0,47	1,52	0,50	1,914	n.s.
Austausch mit Kolleg*innen	1,59	0,50	1,64	0,50	1,52	0,50	0,973	n.s.
Handreichung von der eigenen Beratungsstelle	1,09	0,29	1,07	0,27	1,18	0,39	2,597	n.s.
Handreichungen von Bundesgeschäftsstelle donum vitae	1,28	0,46	1,36	0,50	1,37	0,49	0,861	n.s.
Eigene Recherchen im Internet	1,22	0,42	1,29	0,47	1,13	0,34	2,319	n.s.
Unterstützung durch HeLB-Berater*innen	1,33	0,47	1,21	0,43	1,20	0,40	2,296	n.s.
Erklärfilm	1,28	0,46	1,07	0,27	1,13	0,34	5,157	n.s.

**Tabelle A32: 9.3 Einarbeitung in die Videoberatung nach Berufserfahrung**

Variable	M- unter 5J.	SD – unter 5J.	M- 6-15J.	SD – 6-15J.	M- 16-20J	SD – 16-20J.	M- 21J. +	SD – 21J. +	Kruskal-Wallis H	p
Teilnahme an einer Fortbildung	1,22	0,42	1,13	0,34	1,14	0,35	1,00	0,00	7,479	n.s.
Praxis im Arbeitsalltag	1,50	0,51	1,62	0,49	1,57	0,5	1,61	0,50	1,268	n.s.
Austausch mit Kolleg*innen	1,53	0,51	1,59	0,50	1,65	0,49	1,58	0,50	1,100	n.s.
Handreichung von der eigenen Beratungsstelle	1,11	0,32	1,10	0,31	1,11	0,32	1,16	0,37	0,688	n.s.
Handreichungen von Bundesgeschäftsstelle donum vitae	1,22	0,42	1,33	,0,48	1,32	0,48	1,48	0,51	5,117	n.s.
Eigene Recherchen im Internet	1,17	0,38	1,33	0,48	1,14	0,35	1,13	0,34	6,575	n.s.
Unterstützung durch HeLB-Berater*innen	1,31	0,47	1,31	0,47	1,24	0,44	1,27	0,44	1,557	n.s.
Erklärfilm	1,22	0,42	1,15	0,37	1,16	0,37	1,23	0,40	1,015	n.s.

**Tabelle A33: 9.3 Einarbeitung in die Videoberatung nach subj. Belastung durch Corona**

Variable	M- keine Coronabel.	SD – keine Coronabel.	M- wenig Coronabel.	SD – wenig Coronabel.	M- starke Coronabel.	SD – starke Coronabel.	M- sehr starke Coronabel.	SD – sehr starke Coronabel.	Kruskal-Wallis H	p
Teilnahme an einer Fortbildung	1,00	-	1,11	0,32	1,16	0,37	1,06	0,25	2,219	n.s.
Praxis im Arbeitsalltag	1,00	-	1,57	0,50	1,56	0,50	1,59	0,50	1,406	n.s.
Austausch mit Kolleg*innen	1,00	-	1,57	0,50	1,59	0,50	1,59	0,50	1,432	n.s.
Handreichung von der eigenen Beratungsstelle	1,00	-	1,08	0,28	1,16	0,37	1,06	0,25	2,832	n.s.
Handreichungen von Bundesgeschäftsstelle donum vitae	1,00	-	1,30	0,46	1,36	0,48	1,25	0,44	1,821	n.s.
Eigene Recherchen im Internet	1,00	-	1,22	0,42	1,17	0,38	1,22	0,42	0,685	n.s.
Unterstützung durch HeLB-Berater*innen	1,00	-	1,22	0,42	1,29	0,46	1,19	0,40	1,970	n.s.
Erklärfilm	1,00	-	1,05	0,23	1,20	0,40	1,22	0,42	4,795	n.s.

**Tabelle A34: 9.4 Onlineberatung: Unterstützungsbedarf**

Variable	M- Online erfahrene	SD – online Erfahrene	M- dv andere	SD – dv andere	Mann-Whitney-U	p
Eine technische Einführung	1,29	0,47	1,27	0,45	372,00	n.s.
Eine fachliche Einführung	1,29	0,47	1,27	0,45	372,00	n.s.
Fortbildung/Schulung	1,53	0,51	1,44	0,50	350,00	n.s.
Mehr Informationen	1,29	0,47	1,18	0,39	338,00	n.s.
Mehr Zeit zum Üben	1,18	0,39	1,24	0,44	356,50	n.s.
Mehr Austausch im Team	1,35	0,49	1,24	0,44	341,00	n.s.
Workshops	1,29	0,47	1,29	0,46	380,50	n.s.
Supervision	1,29	0,47	1,18	0,39	338,00	n.s.
Individuelle Anleitung am Arbeitsplatz	1,12	0,33	1,09	0,29	371,50	n.s.
Erklär-Filme	1,24	0,44	1,16	0,37	352,00	n.s.

**Tabelle A35: 9.4 Onlineberatung: Unterstützungsbedarf nach Alter**

Variable	M- 20-49jäh- rige	SD – 20- 49jährige	M- 50-65jäh- rige	SD – 50- 65jährige	Mann-Whit- ney-U	p
Eine technische Einfüh- rung	1,19	0,40	1,33	0,48	324,00	n.s.
Eine fachliche Einfüh- rung	1,29	0,46	1,25	0,44	364,50	n.s.
Fortbildung/Schulung	1,52	0,51	1,47	0,51	358,50	n.s.
Mehr Informationen	1,19	0,40	1,22	0,42	366,00	n.s.
Mehr Zeit zum Üben	1,33	0,48	1,17	0,38	315,00	n.s.
Mehr Austausch im Team	1,38	0,50	1,19	0,40	307,500	n.s.
Workshops	1,43	0,51	1,25	0,44	310,50	n.s.
Supervision	1,24	0,43	1,22	0,42	372,00	n.s.
Individuelle Anleitung am Arbeitsplatz	1,05	0,22	1,08	0,28	364,50	n.s.
Erklär-Filme	1,19	0,40	1,19	0,40	376,50	n.s.

**Tabelle A36: 9.4 Onlineberatung: Unterstützungsbedarf nach Bundesland**

Variable	M- By, Bawü, NRW	SD – By, Bawü, NRW	M- Restl. Bundesländer	SD – Restl. Bundesländer	Mann-Whitney-U	p
Eine technische Einführung	1,32	0,47	1,19	0,40	306,00	.027
Eine fachliche Einführung	1,32	0,47	1,19	0,40	306,00	.027
Fortbildung/Schulung	1,48	0,51	1,50	0,52	344,00	n.s.
Mehr Informationen	1,23	0,42	1,19	0,40	338,00	n.s.
Mehr Zeit zum Üben	1,25	0,44	1,13	0,34	308,00	.023
Mehr Austausch im Team	1,32	0,47	1,19	0,40	306,00	.027
Workshops	1,30	0,46	1,31	0,48	346,00	n.s.
Supervision	1,20	0,41	1,19	0,40	346,00	n.s.
Individuelle Anleitung am Arbeitsplatz	1,09	0,29	1,13	0,34	340,00	n.s.
Erklär-Filme	1,20	0,41	1,13	1,26	324,00	n.s.

**Tabelle A37: 9.4 Onlineberatung: Unterstützungsbedarf nach örtlichem Umfeld**

Variable	M- Großstadt	SD – Großstadt	M- Mittelstadt	SD – Mittelstadt	M- ländl Raum	SD – ländl Raum	Kruskal-Wallis H	p
Eine technische Einführung	1,22	0,43	1,25	0,50	1,24	0,44	0,024	n.s.
Eine fachliche Einführung	1,17	0,38	1,25	0,50	1,32	0,48	1,267	n.s.
Fortbildung/Schulung	1,44	0,51	1,25	0,50	1,52	0,51	1,052	n.s.
Mehr Informationen	1,17	0,38	1,00	0,00	1,32	0,48	2,651	n.s.
Mehr Zeit zum Üben	1,22	0,43	1,25	0,50	1,20	0,41	0,066	n.s.
Mehr Austausch im Team	1,17	0,38	1,25	0,50	1,36	0,49	1,928	n.s.
Workshops	1,44	0,51	1,50	0,58	1,20	0,41	3,461	n.s.
Supervision	1,17	0,38	1,50	0,58	1,28	0,46	2,039	n.s.
Individuelle Anleitung am Arbeitsplatz	1,06	0,24	1,25	0,50	1,16	0,37	1,578	n.s.
Erklär-Filme	1,17	0,38	1,00	0,00	1,24	0,44	1,369	n.s.



**Tabelle A38: 9.4 Onlineberatung: Unterstützungsbedarf nach Berufserfahrung**

Variable	M- unter 5J.	SD – unter 5J.	M- 6-15J.	SD – 6-15J.	M- 16-20J	SD – 16-20J.	M- 21J. +	SD – 21J. +	Kruskal-Wallis H	p
Eine technische Einführung	1,27	0,47	1,27	0,46	1,25	0,45	1,30	0,47	0,116	n.s.
Eine fachliche Einführung	1,36	0,51	1,33	0,49	1,19	0,40	1,25	0,44	1,347	n.s.
Fortbildung/Schulung	1,45	0,52	1,60	0,51	1,25	0,45	1,55	0,51	4,577	n.s.
Mehr Informationen	1,36	0,51	1,13	0,35	1,19	0,40	1,20	0,41	2,125	n.s.
Mehr Zeit zum Üben	1,36	0,51	1,40	0,51	1,06	0,25	1,15	0,37	6,786	n.s.
Mehr Austausch im Team	1,36	0,51	1,40	0,51	1,25	0,45	1,15	0,37	3,180	n.s.
Workshops	1,55	0,52	1,27	0,46	1,06	0,25	1,35	0,49	7,765	.047
Supervision	1,36	0,51	1,20	0,41	1,13	0,34	1,20	0,41	2,249	n.s.
Individuelle Anleitung am Arbeitsplatz	1,09	0,30	1,13	0,35	1,06	0,25	1,10	0,31	0,444	n.s.
Erklär-Filme	1,27	0,47	1,07	0,26	1,25	0,45	1,15	0,37	2,584	n.s.

**Tabelle A39: 9.4 Onlineberatung: Unterstützungsbedarf nach subj. Belastung durch Corona**

Variable	M- keine Coronabel.	SD – keine Coronabel.	M- wenig Coronabel.	SD – wenig Coronabel.	M- starke Coronabel.	SD – starke Coronabel.	M- sehr starke Coronabel.	SD – sehr starke Coronabel.	Kruskal-Wallis H	p
Eine technische Einführung	1,00	-	1,27	0,46	1,22	0,42	1,38	0,51	1,638	n.s.
Eine fachliche Einführung	1,00	-	1,27	0,46	1,28	0,45	1,23	0,44	0,462	n.s.
Fortbildung/Schulung	1,00	-	1,53	0,52	1,47	0,51	1,31	0,48	2,338	n.s.
Mehr Informationen	1,00	-	1,27	0,46	1,19	0,40	1,15	0,38	0,834	n.s.
Mehr Zeit zum Üben	1,00	-	1,20	0,41	1,25	0,44	1,15	0,38	0,829	n.s.
Mehr Austausch im Team	1,00	-	1,13	0,35	1,31	0,47	1,38	0,51	2,784	n.s.
Workshops	1,00	-	1,20	0,41	1,31	0,48	1,28	0,451	1,019	n.s.
Supervision	1,00	-	1,27	0,46	1,17	0,38	1,23	0,44	0,978	n.s.
Individuelle Anleitung am Arbeitsplatz	1,00	-	1,00	0,00	1,11	0,32	1,15	0,38	2,330	n.s.
Erklär-Filme	1,00	-	1,13	0,35	1,14	0,35	1,23	0,44	0,869	n.s.

**Tabelle A40: 9.5 Videoberatung Unterstützungsbedarf**

Variable	M- Online erfahrene	SD – online Erfahrene	M- dv andere	SD – dv andere	Mann-Whitney-U	p
Eine technische Einführung	1,22	0,42	1,20	0,40	922,00	n.s.
Eine fachliche Einführung	1,22	0,42	1,20	0,40	922,00	n.s.
Fortbildung/Schulung	1,35	0,50	1,37	0,50	926,00	n.s.
Mehr Informationen	1,13	0,34	1,09	0,28	900,50	n.s.
Mehr Zeit zum Üben	1,13	0,34	1,29	0,46	790,00	.00
Mehr Austausch im Team	1,13	0,34	1,20	0,40	882,00	n.s.
Workshops	1,09	0,29	1,24	0,43	795,00	.00
Supervision	1,13	0,34	1,20	0,40	882,00	n.s.
Individuelle Anleitung am Arbeitsplatz	1,17	0,40	1,17	0,38	940,00	n.s.
Erklär-Filme	1,13	0,34	1,15	0,36	928,00	n.s.

**Tabelle A41: 9.5 Videoberatung Unterstützungsbedarf nach Alter**

Variable	M- 20-49jäh- rige	SD – 20- 49jährige	M- 50-65jäh- rige	SD – 50- 65jährige	Mann-Whit- ney-U	p
Eine technische Einfüh- rung	1,16	0,37	1,21	0,41	1167,00	n.s.
Eine fachliche Einfüh- rung	1,19	0,39	1,23	0,42	1174,00	n.s.
Fortbildung/Schulung	1,33	0,47	1,40	0,50	1130,00	n.s.
Mehr Informationen	1,07	0,26	1,12	0,33	1160,50	n.s.
Mehr Zeit zum Üben	1,21	0,41	1,28	0,45	1138,00	n.s.
Mehr Austausch im Team	1,16	0,37	1,19	0,40	1188,50	n.s.
Workshops	1,28	0,45	1,16	0,37	1077,00	.004
Supervision	1,23	0,43	1,14	0,35	1112,50	.020
Individuelle Anleitung am Arbeitsplatz	1,12	0,32	1,18	0,38	1153,00	n.s.
Erklär-Filme	1,16	0,37	1,14	0,35	1198,00	n.s.

**Tabelle A42: 9.5 Videoberatung Unterstützungsbedarf nach Bundesland**

Variable	M- By, Bawü, NRW	SD – By, Bawü, NRW	M- Restl. Bundesländer	SD – Restl. Bundesländer	Mann-Whitney-U	p
Eine technische Einführung	1,21	0,41	1,17	0,38	1197,50	n.s.
Eine fachliche Einführung	1,23	0,42	1,17	0,38	1177,00	n.s.
Fortbildung/Schulung	1,38	0,49	1,37	0,49	1236,50	n.s.
Mehr Informationen	1,11	0,32	1,07	0,26	1198,50	n.s.
Mehr Zeit zum Üben	1,30	0,46	1,22	0,42	1156,00	n.s.
Mehr Austausch im Team	1,23	0,42	1,12	0,33	1116,00	.005
Workshops	1,20	0,40	1,24	0,44	1191,50	n.s.
Supervision	1,20	0,41	1,17	0,38	1218,00	n.s.
Individuelle Anleitung am Arbeitsplatz	1,16	0,37	1,17	0,38	1242,00	n.s.
Erklär-Filme	1,11	0,32	1,20	0,40	1150,00	.028

**Tabelle A43: 9.5 Videoberatung Unterstützungsbedarf örtlicher Umgebung**

Variable	M- Großstadt	SD – Großstadt	M- Mittelstadt	SD – Mittelstadt	M- ländl Raum	SD – ländl Raum	Kruskal-Wallis H	p
Eine technische Einführung	1,18	0,39	1,08	0,29	1,21	0,40	0,921	n.s.
Eine fachliche Einführung	1,18	0,39	1,00	0,00	1,23	0,43	3,296	n.s.
Fortbildung/Schulung	1,42	0,50	1,08	0,29	1,36	0,49	4,531	n.s.
Mehr Informationen	1,13	0,34	1,09	0,29	1,00	0,00	1,741	n.s.
Mehr Zeit zum Üben	1,33	0,48	1,08	0,29	1,23	0,43	3,040	n.s.
Mehr Austausch im Team	1,18	0,39	1,09	0,29	1,18	0,39	0,692	n.s.
Workshops	1,30	0,47	1,00	0,00	1,15	0,37	5,804	n.s.
Supervision	1,24	0,44	1,08	0,29	1,21	0,41	1,367	n.s.
Individuelle Anleitung am Arbeitsplatz	1,30	0,47	1,17	0,39	1,10	0,31	4,654	n.s.
Erklär-Filme	1,15	0,36	1,08	0,29	1,15	0,37	0,401	n.s.

**Tabelle A44: 9.5 Videoberatung Unterstützungsbedarf nach Berufserfahrung**

Variable	M- unter 5J.	SD – unter 5J.	M- 6-15J.	SD – 6-15J.	M- 16-20J	SD – 16-20J.	M- 21J. +	SD – 21J. +	Kruskal-Wallis H	p
Eine technische Einführung	1,09	0,29	1,23	0,43	1,27	0,45	1,16	0,37	2,888	n.s.
Eine fachliche Einführung	1,14	0,35	1,20	0,41	1,19	0,40	1,24	0,44	0,805	n.s.
Fortbildung/Schulung	1,32	0,48	1,30	0,47	1,38	0,50	1,48	0,51	2,186	n.s.
Mehr Informationen	1,14	0,35	1,07	0,25	1,12	0,33	1,08	0,28	0,878	n.s.
Mehr Zeit zum Üben	1,14	0,35	1,30	0,47	1,23	0,43	1,36	0,49	3,359	n.s.
Mehr Austausch im Team	1,09	0,29	1,23	0,43	1,15	0,37	1,24	0,44	2,407	n.s.
Workshops	1,18	0,39	1,27	0,45	1,04	0,2	1,36	0,49	8,490	.034
Supervision	1,23	0,43	1,17	0,38	1,15	0,37	1,20	0,41	0,528	n.s.
Individuelle Anleitung am Arbeitsplatz	1,14	0,35	1,13	0,35	1,31	0,47	1,12	0,33	4,246	n.s.
Erklär-Filme	1,18	0,40	1,13	0,35	1,12	0,33	1,16	0,37	0,496	n.s.

**Tabelle A45: 9.5 Videoberatung Unterstützungsbedarf nach subj. Belastung durch Corona**

Variable	M- keine Coronabel.	SD – keine Coronabel.	M- wenig Coronabel.	SD – wenig Coronabel.	M- starke Coronabel.	SD – starke Coronabel.	M- sehr starke Coronabel.	SD – sehr starke Coronabel.	Kruskal-Wallis H	p
Eine technische Einführung	-	-	1,21	0,41	1,21	0,41	1,17	0,39	0,145	n.s.
Eine fachliche Einführung	-	-	1,21	0,41	1,23	0,43	1,17	0,39	0,311	n.s.
Fortbildung/Schulung	-	-	1,34	0,48	1,27	0,49	1,52	0,51	4,449	n.s.
Mehr Informationen	-	-	1,14	0,35	1,12	0,32	1,04	0,21	1,299	n.s.
Mehr Zeit zum Üben	-	-	1,14	0,35	1,27	0,45	1,30	0,47	2,396	n.s.
Mehr Austausch im Team	-	-	1,14	0,35	1,10	0,30	1,43	0,51	12,663	n.s.
Workshops	-	-	1,14	0,35	1,19	0,40	1,30	0,47	2,242	.001
Supervision	-	-	1,24	0,44	1,12	0,32	1,17	0,44	2,164	n.s.
Individuelle Anleitung am Arbeitsplatz	-	-	1,10	0,31	1,27	0,45	1,09	0,29	5,189	n.s.



**Tabelle A46: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Mail**

Variable	M- Online erfahrene	SD – online Erfahrene	M- dv andere	SD – dv andere	Mann-Whitney-U	p
Niederschwelliger Zugang	1,35	0,70	0,63	1,20	235,00	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0,88	0,99	0,31	1,12	251,00	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	0,94	0,85	0,50	0,94	244,00	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	0,71	1,05	-0,45	1,16	157,00	n.s.
Barrierefreiheit	0,94	1,00	0,98	0,96	321,50	n.s.
Beratungssituation	0,56	0,96	-0,49	0,77	143,00	n.s.
Technik	0,76	0,75	0,80	0,86	204,00	n.s.

**Tabelle A47: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Mail nach Alter**

Variable	M- 20-49jährige	SD – 20-49jährige	M- 50-65jährige	SD – 50-65jährige	Mann-Whitney-U	p
Niederschwelliger Zugang	0,95	1,03	0,83	1,18	336,00	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0,11	1,32	0,67	0,96	237,50	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	0,63	1,17	0,65	0,85	314,00	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	-0,11	1,18	-0,6	1,30	288,00	n.s.
Barrierefreiheit	0,78	0,94	1,12	1,01	244,00	n.s.
Beratungssituation	-0,39	1,09	-0,08	0,87	264,00	n.s.
Technik	0,06	0,94	0,42	0,87	239,00	n.s.

**Tabelle A48: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Mail nach Bundesland**

Variable	M- By, Bawü, NRW	SD – By, Bawü, NRW	M- Restl. Bundesländer	SD – Restl. Bundesländer	Mann-Whitney-U	p
Niederschwelliger Zugang	0,79	1,15	0,87	1,13	316,00	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0,43	1,12	0,47	1,13	309,50	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	0,61	0,95	0,60	0,91	290,50	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	-0,20	1,25	0,23	1,24	214,50	n.s.
Barrierefreiheit	1,05	0,97	0,80	0,94	261,50	n.s.
Beratungssituation	-0,19	0,96	-0,29	0,99	294,00	n.s.
Technik	0,30	0,91	0,07	1,03	285,50	n.s.

**Tabelle A49: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Mail nach örtlicher Umgebung**

Variable	M- Großstadt	SD – Großstadt	M- Mittelstadt	SD – Mittelstadt	M- ländl Raum	SD – ländl Raum	Kruskal-Wallis H	p
Niederschwelliger Zugang	0,71	1,11	1,50	0,58	1,04	1,02	2,861	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0,00	1,12	1,00	0,82	0,92	1,00	8,591	.014
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	0,31	1,08	1,33	0,58	0,88	0,73	4,721	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	-0,47	1,30	1,25	0,96	-0,08	1,19	5,579	n.s.
Barrierefreiheit	1,18	0,81	1,00	1,00	1,04	1,02	0,154	n.s.
Beratungssituation	-0,65	0,79	0,50	1,00	0,32	0,80	12,271	.002
Technik	-0,06	0,97	1,00	0,82	0,64	0,91	7,444	.024

**Tabelle A50: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Mail nach Berufserfahrung**

Variable	M- unter 5J.	SD – unter 5J.	M- 6-15J.	SD – 6-15J.	M- 16-20J	SD – 16-20J.	M- 21J. +	SD – 21J. +	Kruskal-Wallis H	p
Niederschwelliger Zugang	0,67	1,12	1,00	0,85	0,63	1,31	0,95	1,19	1,156	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0,11	1,27	0,36	1,01	0,38	1,26	0,90	0,95	3,132	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	0,33	1,41	0,60	0,74	0,50	0,97	0,89	0,76	1,858	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	-0,22	1,6	0,07	1,00	-0,29	1,20	0,00	1,33	0,892	n.s.
Barrierefreiheit	0,78	0,83	0,36	0,93	1,13	1,09	1,39	0,70	9,690	.016
Beratungssituation	0,22	0,97	-0,64	0,84	-0,31	1,08	0,00	0,80	5,426	n.s.
Technik	0,22	0,99	-0,29	1,00	0,44	0,89	0,50	0,83	5,210	n.s.

**Tabelle A51: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Mail nach subj. Belastung durch Corona**

Variable	M- keine Coronabel.	SD – keine Coronabel.	M- wenig Coronabel.	SD – wenig Coronabel.	M- starke Coronabel.	SD – starke Coronabel.	M- sehr starke Coronabel.	SD – sehr starke Coronabel.	Kruskal-Wallis H	p
Niederschwelliger Zugang	1,00	-	1,07	1,10	0,88	1,04	0,33	1,30	3,520	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	1,00	-	0,87	0,83	0,35	1,17	0,25	1,22	2,524	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	1,00	-	0,93	0,96	0,45	0,89	0,64	1,12	3,065	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	0,00	-	-0,29	1,38	0,23	1,38	0,23	1,19	4,000	n.s.
Barrierefreiheit	0,00	-	1,29	1,07	0,87	0,86	1,00	1,04	3,585	n.s.
Beratungssituation	0,00	-	-0,07	0,96	-0,30	0,98	-0,67	0,78	4,099	n.s.
Technik	0,00	-	0,64	0,93	0,28	0,68	-0,17	1,12	4,991	n.s.

**Tabelle A52: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Chat**

Variable	M- Online erfahrene	SD – online Erfahrene	M- dv andere	SD – dv andere	Mann-Whitney-U	p
Niederschwelliger Zugang	0,80	0,86	0,89	0,95	250,00	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	1,00	0,78	0,69	0,76	196,00	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	0,60	1,06	0,46	0,95	240,00	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	0,64	1,08	-0,15	1,02	144,00	n.s.
Barrierefreiheit	0,79	0,80	0,94	0,89	220,50	n.s.
Beratungssituation	0,29	0,73	-0,09	0,92	192,50	n.s.
Technik	0,87	0,74	-0,06	0,92	126,50	n.s.

**Tabelle A53: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Chat nach Alter**

Variable	M- 20-49jährige	SD – 20-49jährige	M- 50-65jährige	SD – 50-65jährige	Mann-Whitney-U	p
Niederschwelliger Zugang	0,94	0,77	0,84	1,00	246,00	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0,93	0,88	0,73	0,74	202,50	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	0,31	1,35	0,63	0,72	210,50	.000
Sicherheit und Datenschutz	-0,7	0,88	0,14	1,19	195,00	n.s.
Barrierefreiheit	0,80	0,94	0,97	0,88	209,50	n.s.
Beratungssituation	-0,7	1,10	0,10	0,76	200,50	.041
Technik	0,25	0,86	0,26	1,00	241,50	n.s.

**Tabelle A54: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Chat nach Bundesland**

Variable	M- By, Bawü, NRW	SD – By, Bawü, NRW	M- Restl. Bundesländer	SD – Restl. Bundesländer	Mann-Whitney-U	p
Niederschwelliger Zugang	0,97	0,94	0,50	0,80	153,50	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0,76	0,80	0,82	0,75	199,00	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	0,59	0,99	0,25	0,97	175,00	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	0,03	1,14	0,03	0,95	154,00	n.s.
Barrierefreiheit	1,08	0,85	0,36	0,67	113,00	n.s.
Beratungssituation	0,08	0,92	-0,18	0,75	176,00	n.s.
Technik	0,32	0,96	-0,8	0,97	181,50	n.s.



**Tabelle A55: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Chat nach örtlicher Umgebung**

Variable	M- Großstadt	SD – Großstadt	M- Mittelstadt	SD – Mittelstadt	M- ländl Raum	SD – ländl Raum	Kruskal-Wallis H	p
Niederschwelliger Zugang	0,92	1,12	1,50	0,58	1,14	0,71	1,097	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0,85	0,80	1,25	0,50	0,82	0,85	1,054	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	0,23	1,17	0,75	1,26	0,82	0,85	2,674	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	-0,15	0,99	1,25	0,96	0,18	1,18	4,399	n.s.
Barrierefreiheit	1,00	0,82	0,75	0,96	1,18	0,80	1,117	n.s.
Beratungssituation	-0,08	0,95	0,50	0,58	0,23	0,87	1,381	n.s.
Technik	0,00	0,82	1,25	0,50	0,45	1,01	6,644	.036

**Tabelle A56: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Chat nach Berufserfahrung**

Variable	M- unter 5J.	SD – unter 5J.	M- 6-15J.	SD – 6-15J.	M- 16-20J	SD – 16-20J.	M- 21J. +	SD – 21J. +	Kruskal-Wallis H	p
Niederschwelliger Zugang	1,00	0,58	0,62	0,87	0,69	0,87	1,20	1,08	5,783	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	1,00	1,16	0,67	0,65	0,60	0,63	0,93	0,80	3,190	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	0,86	1,07	0,27	1,03	1,00	0,66	0,50	0,97	9,849	.022
Sicherheit und Datenschutz	-0,14	1,35	-0,17	0,58	0,36	1,08	0,13	1,30	1,493	n.s.
Barrierefreiheit	0,86	0,69	0,42	0,79	0,94	1,00	1,27	0,70	6,551	n.s.
Beratungssituation	0,57	0,54	-0,50	0,80	0,07	0,88	0,13	0,92	8,309	n.s.
Technik	0,43	0,98	-0,31	0,95	0,25	1,00	0,53	0,83	5,109	n.s.

**Tabelle A57: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Chat nach subj. Belastung durch Corona**

Variable	M- keine Coronabel.	SD – keine Coronabel.	M- wenig Coronabel.	SD – wenig Coronabel.	M- starke Coronabel.	SD – starke Coronabel.	M- sehr starke Coronabel.	SD – sehr starke Coronabel.	Kruskal-Wallis H	p
Niederschwelliger Zugang	-	-	1,21	0,70	0,77	0,99	0,60	1,00	3,120	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	-	-	0,71	0,61	0,92	0,78	0,50	0,97	2,393	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	-	-	0,64	0,84	0,32	1,07	0,80	0,92	1,818	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	-	-	0,43	1,22	0,08	1,06	-0,44	0,88	2,738	n.s.
Barrierefreiheit	-	-	0,93	1,07	0,84	0,69	1,10	0,99	1,052	n.s.
Beratungssituation	-	-	0,21	0,80	-0,04	0,75	-0,20	1,23	1,377	n.s.
Technik	-	-	0,64	0,93	0,27	0,83	-0,30	0,95	5,263	.044

**Tabelle A58: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Messenger**

Variable	M- Online erfahrene	SD – online Erfahrene	M- dv andere	SD – dv andere	Mann-Whitney-U	p
Niederschwelliger Zugang	1,23	0,73	1,23	0,80	199,00	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0,62	0,87	0,87	0,89	163,50	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	1,00	0,82	1,03	0,91	192,00	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	-0,57	0,85	-0,97	0,91	161,00	n.s.
Barrierefreiheit	1,00	0,72	1,19	0,87	168,00	n.s.
Beratungssituation	-0,38	1,04	-0,43	0,94	185,00	n.s.
Technik	0,38	0,77	-0,10	1,15	149,50	n.s.

**Tabelle A59: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Messenger nach Alter**

Variable	M- 20-49jährige	SD – 20-49jährige	M- 50-65jährige	SD – 50-65jährige	Mann-Whitney-U	p
Niederschwelliger Zugang	1,20	0,78	1,26	0,76	193,50	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0,87	1,13	0,74	0,71	175,00	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	1,07	0,96	1,04	0,76	191,50	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	-0,60	0,91	-0,96	0,88	166,00	n.s.
Barrierefreiheit	1,00	0,93	1,26	0,76	172,50	n.s.
Beratungssituation	-0,27	1,03	-0,46	0,95	176,50	n.s.
Technik	_-0,13	1,13	0,12	1,05	158,00	n.s.

**Tabelle A60: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Messenger nach Bundesland**

Variable	M- By, Bawü, NRW	SD – By, Bawü, NRW	M- Restl. Bundesländer	SD – Restl. Bundesländer	Mann-Whitney-U	p
Niederschwelliger Zugang	1,29	0,78	1,00	0,74	145,50	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0,74	0,97	0,92	0,67	170,00	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	0,97	0,91	1,08	0,79	176,50	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	-0,88	0,91	-0,75	0,97	177,50	n.s.
Barrierefreiheit	1,26	0,86	0,83	0,72	127,00	n.s.
Beratungssituation	-0,43	1,01	-0,42	0,90	179,00	n.s.
Technik	0,07	1,05	0,00	1,18	161,50	n.s.

**Tabelle A61: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Messenger nach örtlicher Umgebung**

Variable	M- Großstadt	SD – Großstadt	M- Mittelstadt	SD – Mittelstadt	M- ländl Raum	SD – ländl Raum	Kruskal-Wallis H	p
Niederschwelliger Zugang	1,18	0,87	2,00	0,00	1,35	0,67	3,063	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0,73	1,10	0,67	1,16	1,00	0,80	0,760	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	0,91	1,04	1,67	0,58	1,20	0,83	1,688	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	-0,91	0,94	-1,00	1,00	-0,90	0,94	0,019	n.s.
Barrierefreiheit	1,45	0,82	1,33	0,58	1,25	0,72	0,861	n.s.
Beratungssituation	-0,45	1,13	-1,33	1,16	-0,31	0,95	2,162	n.s.
Technik	-0,55	1,21	1,00	1,00	0,26	0,99	5,045	n.s.

**Tabelle A62: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Messenger nach Berufserfahrung**

Variable	M- unter 5J.	SD – unter 5J.	M- 6-15J.	SD – 6-15J.	M- 16-20J	SD – 16-20J.	M- 21J. +	SD – 21J. +	Kruskal-Wallis H	p
Niederschwelliger Zugang	1,50	0,76	1,08	0,86	1,43	0,65	1,23	0,77	4,046	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	1,38	0,74	0,44	0,53	0,46	1,05	1,00	0,78	8,779	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	1,38	0,74	0,78	0,83	0,77	1,09	1,21	0,70	3,350	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	-0,75	1,04	-0,60	0,97	-0,92	0,86	-1,00	0,88	1,333	n.s.
Barrierefreiheit	1,00	0,76	0,56	0,88	1,31	0,86	1,43	0,65	6,511	n.s.
Beratungssituation	0,00	0,76	-0,33	0,87	-0,69	1,18	-0,46	0,88	2,103	n.s.
Technik	0,13	1,25	-0,44	1,01	0,08	0,90	0,31	1,11	3,124	n.s.

**Tabelle A63: 9.6 Bewertung der Onlineberatung per Messenger nach subj. Belastung durch Corona**

Variable	M- keine Coronabel.	SD – keine Coronabel.	M- wenig Coronabel.	SD – wenig Coronabel.	M- starke Coronabel.	SD – starke Coronabel.	M- sehr starke Coronabel.	SD – sehr starke Coronabel.	Kruskal-Wallis H	p
Niederschwelliger Zugang	-	-	1,31	0,75	1,21	0,79	1,20	0,79	0,148	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	-	-	0,69	0,86	0,74	0,99	1,00	0,67	0,763	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchenden	-	-	1,00	0,91	0,95	0,97	1,20	0,63	0,337	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	-	-	-0,92	0,76	-0,85	0,86	-0,70	1,16	0,140	n.s.
Barrierefreiheit	-	-	1,08	1,04	1,11	0,74	1,30	0,67	0,384	n.s.
Beratungssituation	-	-	-0,75	0,87	-0,47	0,96	0,00	1,05	3,442	n.s.
Technik	-	-	0,25	0,87	0,00	1,05	0,00	1,23	0,266	n.s.



**Tabelle A64: 9.7 Einschätzung der Videoberatung**

Variable	M- Online erfahrene	SD – online Erfahrene	M- dv andere	SD – dv andere	Mann-Whitney-U	p
Niedrigschwelliger Zugang	0,27	1,08	0,44	0,95	799,00	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0,48	1,08	0,55	1,02	842,00	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchende	0,48	0,79	0,59	0,89	839,00	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	1,23	0,75	0,83	0,87	617,00	n.s.
Barrierefreiheit	0,86	1,15	0,87	1,06	817,50	n.s.
Beratungssituation	0,90	0,70	0,38	0,79	551,00	n.s.
Technik	0,27	0,88	0,27	0,82	822,00	n.s.

**Tabelle A65: 9.7 Einschätzung der Videoberatung nach Alter**

Variable	M- 20-49jährige	SD – 20-49jährige	M- 50-65jährige	SD – 50-65jährige	Mann-Whitney-U	p
Niedrigschwelliger Zugang	0,31	0,87	0,49	1,00	1022,50	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0,83	0,85	0,37	1,09	871,00	.030
Erreichbarkeit der Ratsuchende	0,65	0,72	0,54	0,91	1063,50	.040
Sicherheit und Datenschutz	0,83	0,89	1,02	0,75	982,00	n.s.
Barrierefreiheit	0,56	1,18	1,15	0,86	785,50	.032
Beratungssituation	0,49	0,71	0,53	0,82	1066,50	n.s.
Technik	0,17	0,82	0,40	0,79	943,50	n.s.

**Tabelle A66: 9.7 Einschätzung der Videoberatung nach Bundesland**

Variable	M- By, Bawü, NRW	SD – By, Bawü, NRW	M- Restl. Bundesländer	SD – Restl. Bundesländer	Mann-Whitney-U	p
Niedrigschwelliger Zugang	0,58	0,89	0,10	1,03	899,00	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0,61	1,03	0,38	1,02	987,00	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchende	0,69	0,80	0,38	0,90	943,00	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	0,95	0,93	0,87	0,78	1015,50	n.s.
Barrierefreiheit	1,09	1,00	0,60	1,13	864,50	n.s.
Beratungssituation	0,64	0,78	0,24	0,79	822,00	n.s.
Technik	0,31	0,84	0,21	0,83	1095,00	n.s.

**Tabelle A67: 9.7 Einschätzung der Videoberatung nach örtlicher Umgebung**

Variable	M- Großstadt	SD – Großstadt	M- Mittelstadt	SD – Mittelstadt	M- ländl Raum	SD – ländl Raum	Kruskal-Wallis H	p
Niedrigschwelliger Zugang	0,29	0,86	0,83	1,12	0,38	1,04	4,034	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0,48	1,09	0,67	0,98	0,46	1,05	0,603	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchende	0,52	0,87	0,33	0,99	0,72	0,83	1,150	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	0,90	0,77	0,75	1,26	1,03	0,71	0,348	n.s.
Barrierefreiheit	0,81	1,14	1,08	1,17	0,89	1,05	0,851	n.s.
Beratungssituation	0,48	0,63	0,55	1,13	0,55	0,83	0,318	n.s.
Technik	0,13	0,82	0,00	1,04	0,38	0,85	1,600	n.s.

**Tabelle A68: 9.7 Einschätzung der Videoberatung nach Berufserfahrung**

Variable	M- unter 5J.	SD – unter 5J.	M- 6-15J.	SD – 6-15J.	M- 16-20J	SD – 16-20J.	M- 21J. +	SD – 21J. +	Kruskal-Wallis H	p
Niedrigschwelliger Zugang	0,00	0,87	0,45	1,02	0,44	0,82	0,83	0,92	9,238	.028
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0,64	0,95	0,73	1,02	0,22	0,90	0,67	1,05	5,213	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchende	0,73	0,70	0,43	0,94	0,33	0,87	0,91	0,79	5,789	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	1,00	0,87	0,68	1,02	0,96	0,83	1,09	0,67	2,544	n.s.
Barrierefreiheit	0,68	1,12	0,54	1,10	0,92	1,04	1,46	0,66	11,021	.010
Beratungssituation	0,55	0,67	0,30	0,87	0,54	0,83	0,71	0,75	3,862	n.s.
Technik	0,27	0,77	0,07	0,88	0,50	0,51	0,43	0,90	4,779	n.s.

**Tabelle A69: 9.7 Einschätzung der Videoberatung nach subj. Belastung durch Corona**

Variable	M- keine Coronabel.	SD – keine Coronabel.	M- wenig Coronabel.	SD – wenig Coronabel.	M- starke Coronabel.	SD – starke Coronabel.	M- sehr starke Coronabel.	SD – sehr starke Coronabel.	Kruskal-Wallis H	p
Niedrigschwelliger Zugang	-	-	0,50	1,14	0,40	0,94	0,39	0,89	0,685	n.s.
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	-	-	0,56	0,97	0,55	1,02	0,52	1,16	0,007	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchende	-	-	0,52	1,01	0,63	0,81	0,50	0,86	0,331	n.s.
Sicherheit und Datenschutz	-	-	0,77	1,07	1,04	0,70	0,82	0,91	0,929	n.s.
Barrierefreiheit	-	-	0,96	1,15	0,91	0,93	0,70	1,33	0,566	n.s.
Beratungssituation	-	-	0,57	0,88	0,67	0,67	0,18	0,80	5,145	n.s.
Technik	-	-	0,54	0,88	0,24	0,79	0,14	0,71	3,965	n.s.

**Tabelle A70: Zusammenfassung**

	Mail		Chat		Messenger		Video		Friedman-Test	p
	M	SD	M	SD	M.	SD	M	SD		
Niedrigschwelliger Zugang <sup>58</sup>	0,84	1,1	0,86	0,92	1,23	0,77	0,42	0,98	17,47	.001
Ad hoc bzw. kurzfristige Intervention	0,49	1,09	0,78	0,77	0,8	0,88	0,52	1,02	3,152	n.s.
Erreichbarkeit der Ratsuchende <sup>59</sup>	0,6	0,94	0,5	0,97	1,02	0,88	0,57	0,88	12,9	.005
Sicherheit und Datenschutz <sup>60</sup>	-0,04	1,25	0,08	1,09	-0,84	0,9	0,93	0,86	43,07	.000
Barrierefreiheit	0,98	0,96	0,9	0,86	1,14	0,82	0,88	1,07	7,57	n.s.
Beratungssituation <sup>61</sup>	-0,18	0,94	0,02	0,88	-0,42	0,96	0,5	0,81	35,94	.000
Technik	0,26	0,93	0,22	0,97	0,05	1,06	0,27	0,822	4,76	n.s.

<sup>58</sup> Video\*Messenger = .012

<sup>59</sup> Chat\*Messenger = .046

<sup>60</sup> Messenger\*Chat = .019; Messenger\*Video = .000; Mail\*Video = .000

<sup>61</sup> Messenger\*Video 0 .000, Mail\*Video\* .000; Chat\*Video = .002

**Tabelle A71: 10. Erreichbarkeit der Zielgruppen**

Variable	M- Online erfahrene	SD – online Erfahrene	M- dv andere	SD – dv andere	Mann-Whitney-U	p
Menschen in ländlichen Regionen	0,52	0,85	0,14	1,13	1035,00	n.s.
Menschen mit körperlicher Beeinträchtigung	-0,31	1,20	-0,11	1,24	705,50	n.s.
Menschen mit psychischer Beeinträchtigung	-0,30	0,82	-0,56	1,04	1031,50	n.s.
Nicht-Muttersprachler/innen	-0,33	1,05	-1,12	0,84	775,00	n.s.
Geflüchtete	-0,57	0,98	-1,28	0,80	655,50	n.s.
Gering literalisierte Menschen	-0,82	0,73	-1,24	0,82	595,00	n.s.
Obdachlose Menschen	-0,92	0,90	-1,63	0,59	279,50	n.s.

**Tabelle A72: 10. Erreichbarkeit der Zielgruppen nach Alter**

Variable	M- 20-49jährige	SD – 20-49jährige	M- 50-65jährige	SD – 50-65jährige	Mann-Whitney-U	p
Menschen in ländlichen Regionen	0,25	1,00	0,31	1,13	1854,00	n.s.
Menschen mit körperlicher Beeinträchtigung	-0,18	1,30	-0,03	1,19	1248,00	n.s.
Menschen mit psychischer Beeinträchtigung	-0,52	1,06	-0,48	0,99	1760,50	n.s.
Nicht-Muttersprachler/innen	-0,98	0,81	-0,94	1,05	2042,00	.008
Geflüchtete	-1,16	0,75	-1,11	0,99	1774,00	n.s.
Gering literalisierte Menschen	-1,21	0,70	-1,12	0,93	1519,00	n.s.
Obdachlose Menschen	-1,48	0,74	-1,60	0,63	1005,00	n.s.

**Tabelle A73: 10. Erreichbarkeit der Zielgruppen nach Bundesland**

Variable	M- By, Bawü, NRW	SD – By, Bawü, NRW	M- Restl. Bundesländer	SD – Restl. Bundesländer	Mann-Whitney-U	p
Menschen in ländlichen Regionen	0,36	1,08	-0,02	1,06	1583,50	n.s.
Menschen mit körperlicher Beeinträchtigung	0,07	1,33	-0,54	0,97	1025,50	.014
Menschen mit psychischer Beeinträchtigung	-0,46	1,07	-0,63	0,94	1730,50	n.s.
Nicht-Muttersprachler/innen	-1,05	0,90	-0,98	0,87	2023,50	n.s.
Geflüchtete	-1,20	0,82	-1,15	0,92	1863,00	n.s.
Gering literalisierte Menschen	-1,20	0,88	-1,21	0,68	1515,00	n.s.
Obdachlose Menschen	-1,61	0,61	-1,49	0,73	1039,00	n.s.



**Tabelle A74: 10. Erreichbarkeit der Zielgruppen nach örtlicher Umgebung**

Variable	M- Großstadt	SD – Großstadt	M- Mittelstadt	SD – Mittelstadt	M- ländl Raum	SD – ländl Raum	Kruskal-Wallis H	p
Menschen in ländlichen Regionen	0,03	1,18	0,29	1,07	0,29	1,06	1,383	n.s.
Menschen mit körperlicher Beeinträchtigung	-0,31	1,33	0,14	1,35	-0,09	1,22	1,379	n.s.
Menschen mit psychischer Beeinträchtigung	-0,76	1,01	-0,64	0,84	-0,33	1,07	5,089	n.s.
Nicht-Muttersprachler/innen	-1,16	0,72	-0,93	0,92	-0,91	1,00	1,272	n.s.
Geflüchtete	-1,33	0,76	-1,07	0,92	-1,00	0,97	2,670	n.s.
Gering literalisierte Menschen	-1,36	0,58	-1,08	1,04	-1,11	0,85	1,418	n.s.
Obdachlose Menschen	-1,58	0,60	-1,55	0,69	-1,51	0,65	0,195	n.s.

**Tabelle A75: 10. Erreichbarkeit der Zielgruppen nach Berufserfahrung**

Variable	M- unter 5J.	SD – unter 5J.	M- 6-15J.	SD – 6-15J.	M- 16-20J	SD – 16-20J.	M- 21J. +	SD – 21J. +	Kruskal-Wallis H	p
Menschen in ländlichen Regionen	0,16	0,90	0,05	1,10	0,24	0,96	0,64	1,25	5,440	n.s.
Menschen mit körperlicher Beeinträchtigung	-0,52	1,29	-0,23	1,19	-0,03	1,15	0,37	1,15	7,540	n.s.
Menschen mit psychischer Beeinträchtigung	-0,45	1,00	-0,69	1,02	-0,44	1,08	-0,41	0,97	1,751	n.s.
Nicht-Muttersprach- ler/innen	-0,97	0,74	-1,03	1,01	-1,08	0,81	-0,72	1,13	2,082	n.s.
Geflüchtete	-1,04	0,69	-1,11	1,01	-1,31	0,67	-1,08	1,09	2,109	n.s.
Gering literalisierte Menschen	-1,25	0,53	-1,15	0,86	-1,14	0,88	-1,13	0,97	0,016	n.s.
Obdachlose Menschen	-1,36	0,79	-1,52	0,71	-1,65	0,61	-1,57	0,60	2,229	n.s.

**Tabelle A76: 10. Erreichbarkeit der Zielgruppen nach subj. Belastung durch Corona**

Variable	M- keine Coronabel.	SD – keine Coronabel.	M- wenig Coronabel.	SD – wenig Coronabel.	M- starke Coronabel.	SD – starke Coronabel.	M- sehr starke Coronabel.	SD – sehr starke Coronabel.	Kruskal-Wallis H	p
Menschen in ländlichen Regionen	1,00	-	0,42	1,16	0,10	0,93	0,21	1,23	2,897	n.s.
Menschen mit körperlicher Beeinträchtigung	1,00	-	-0,09	1,33	-0,21	1,03	-0,04	1,46	1,239	n.s.
Menschen mit psychischer Beeinträchtigung	0,00	-	-0,60	1,12	-0,52	0,92	-0,45	1,15	0,940	n.s.
Nicht-Muttersprachler/innen	-1,00	-	-0,78	1,17	-0,92	0,73	-1,23	0,86	4,168	n.s.
Geflüchtete	-1,00	-	-0,88	1,08	-1,19	0,74	-1,31	0,85	3,261	n.s.
Gering literalisierte Menschen	-1,00	-	-1,19	0,82	-1,10	0,82	-1,18	0,86	0,558	n.s.
Obdachlose Menschen	0,00	-	-1,59	0,63	-1,55	0,55	1,57	0,73	3,949	n.s.

**Tabelle A77:**

	ländliche Regionen		Körperliche Beeinträchtigungen		psychische Beeinträchtigungen		Nicht-Muttersprachler-innen		Geflüchtete		Gering literalisierte Menschen		Obdachlose		Friedman-Test	p
	M	SD	M	SD	M.	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
Werden diese Menschen digital besser erreicht?	0,21	1,09	-0,14	1,23	-0,52	1,01	-0,99	0,93	-1,16	0,87	-1,18	0,82	-1,54	0,67	226,92	.000

2er Vergleiche alle signifikant bis auf: Geflüchtete\*gering Literalisierte, Geflüchtete\*nicht-Muttersprachler\*innen, Gering Literalisierte\*Nicht-Muttersprachlerinnen, körperlich Beeinträchtigte\*ländliche Regionen