

Online - Beratung

Online - Beratung

Mail-Beratung

Chat-Beratung, das „virtuelle Sprechzimmer“

Beratung in Foren, teils themenspezifisch

Aus einer E-Mail:

„...seit Tagen schleiche ich hier in meiner Wohnung umher, wie ein Tiger im Käfig ... mein Hirn arbeitet auf Hochtouren, schläft scheinbar nie.. Es produziert immer und immer mehr Erinnerungen, die mich erschlagen ... Ich kann einfach nicht mehr! In einer Beratungsstelle war ich diesbezüglich noch nie, da ich nicht darüber reden kann, was passiert ist.“

Döring/Eichenberg: Sozialpsychologie der Online-Beratung. In: Nestmann/Engel/Sickendiek (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung Band 3, 1587.

Was denken Sie, worum könnte es gehen?

Wie würde Ihre Antwortmail vielleicht aussehen?

Diese Mail schrieb eine 27-jährige Studentin mit einer Posttraumatischen Belastungsstörung aufgrund sexueller Missbrauchserfahrungen zwischen dem 13. und 17. Lebensjahr

Döring/Eichenberg: Sozialpsychologie der Online-Beratung. In: Nestmann/Engel/Sickendiek (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung Band 3, 1587.

Phasen der Entwicklung der Online-Beratung

1. Phase: Habitualisation 1995-2002

- erste Impulse
- weitere Angebote zur Gewohnheitsbildung
- erste theoretische Reflexionen und Fachveröffentlichungen
- erste Fachtagung zum Thema

Phasen der Entwicklung der Online-Beratung

2. Phase: Objectification seit 2003

- Interesse steigt
- mehr Angebote und Austausch
- Beratungsangebote durch größere Träger seit 2004
- Entstehung von Konzepten und Standards
- 2005: „Deutsche Gesellschaft für Online- Beratung“ (DGOB)
- Entwicklung von Fachforen, Ausbildungslehrgängen und Standardwerken

Phasen der Entwicklung der Online-Beratung

3. Phase: Sedimentation (läuft zur Zeit)

- allgemeine fachliche und öffentliche Anerkennung
- Methoden/Aus-und Weiterbildung
- theoretische Fundierungen führen zur Anerkennung
- Online-Beratung im Übergang von Neuentwicklung zu
- Etablierung



Schnellsuche

Beratungsstellen ▾

Suche starten ▶

Beratungslotse ▶

- ▶ Partnerschaft & Sexualität
- ▶ Psyche
- ▶ Therapie & Beratung
- ▶ Soziales & Zwischenmenschl.
- ▶ Sucht
- ▶ Trauer & Einsamkeit
- ▶ Körperliche Beschwerden

Beratungsarten ▶

- ▶ Mailberatung
- ▶ Einzelchatberatung (Termin)
- ▶ moderierte Gruppenchats
- ▶ Themenchats
- ▶ Helpline

Nutzungsbedingungen
Datenschutz | Impressum

das-beratungsnetz

Nächster Themenchat [mehr]

Zum Chatprotokoll "Suizidgefährdung bei jungen Menschen" [mehr]

Moderierte Gruppenchats [mehr]

- 17.01.17 17:30-18:20 Was euch beschäftigt ...
- 17.01.17 18:00-19:00 Alkohol in der Familie - darüber spricht man nicht Bei uns schon!
- 17.01.17 20:00-21:30 Offener Info-Chat

Freie Einzelchattermine [mehr]

- 17.01.17 16:00-16:40 **CHAMÄLEON Stralsund e.V**
- 17.01.17 19:30-19:50 **aidshilfe-beratung.de**
- 17.01.17 21:30-22:30 **Hilfetelefon - Gewalt gegen Frauen**

Links [mehr]

- Hörst Du mich?-Blog
- Wasserringe
- Klinikerfahrten
- Hoffungsreise
- alko-hohl.de

Artikel [mehr]

Einzelchats

alle Termine anzeigen ▶

Quickpoll

Sind Sie schon einmal mit dem Thema "Soziale Phobie" in Berührung gekommen?

- Ja, ich leide selbst unter Sozialer Phobie.
- Ich habe mich damit beschäftigt, da ich vermute, betroffen zu sein.
- In meiner Familie/meinem Freundeskreis leidet jemand an Sozialer Phobie.
- Ich habe darüber gelesen.
- Nein, dieses Thema ist mir vollkommen neu.

zum Quickpoll ▶

FAQ | About | Partner | Download
(c)2003 zone35

Einrichtungen und Inanspruchnahme (Beispiele)

Wohlfahrtsverbände in Deutschland, im Bereich der Deutschen
Arbeitsgemeinschaft für Jugend- und Eheberatung ca. 1000 Beratungsstellen

Pro-Familia

4279 Ratsuchende per Mail

4373 Ratsuchende per Chat

Online-Beratungsportal der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (2007)

1,8 Mio. Besucher

Anforderungen – hängen von den Ressourcen der Institution ab

Psychosoziale Beratung repräsentiert ein vielschichtiges soziales Gebilde:

- Unterschiedliche Institutionen, verschiedene Grundberufe, verschiedene Fort- und Weiterbildungen
- Qualitätsnachweis daher sehr wichtig

Wunsch der Klienten:

- Online - Sicherheit
- Vertraulichkeit
- Nachweis der Beraterqualifikationen
- erkennbare Gütersiegel
- häufig sind Qualifikationen nicht sichtbar

Welche Vorteile hat die Onlineberatung? Welche Nachteile?

Was denken Sie?

Effektivität – ist Online-Beratung wirksam?

Vermutete Wirkfaktoren / Vorteile:

- Zeitliche und räumliche Flexibilität der Online-Beratung senkt die Schwelle des Zugangs (Verfügbarkeit und Reichweite steigen)
- Beratung passgenau, wenn man sie braucht, Keine Wartezeiten
- Distanz /Anonymität ermöglicht Öffnung, die in persönlichen Beratungssituationen ggf. nicht möglich wären
- Asynchrone Kommunikation erhöht Möglichkeiten der Reflexion
- Leichteres Monitoring durch Online-Erhebungen

Kontroverse Theorien

Kanalreduktionstheorie: Textbasierte Kommunikation per PC ist im Vergleich zum Face-to-Face-Kontakt unpersönlich, emotionsleer, defizitär, quasi entmenschlicht - aber auch: ermöglicht eine gesteigerte Selbstreflexion

Filtertheorie: PC-Kommunikation führt zu gesteigerter Emotionalität und sozialer Enthemmung; negative, destruktive Affekte können sich verstärkt Ausdruck verschaffen - aber auch: erhöhte Selbstoffenbarung möglich

Theorie der sozialen Informationsverarbeitung: Berater/innen können sich per Website bekannt machen (Foto, berufliche Qualifikation, Alter, Geschlecht), bekommen durch eine konkrete soziale Präsenz, die sie vor beliebigen Projektionen schützt

Theorie der hyperpersonalen Interaktion: Durch die mediale Distanz kann die Beziehung verdichtet und intensiviert werden, fehlende Informationen werden durch Eindrucksbilder, Fantasien und Wünsche ersetzt

Medienwahltheorie: Mehrere mediale Kommunikationskanäle - eine reflektierte Medienwahl wird immer dann getroffen, wenn man das für die jeweiligen Erfordernisse und Ziele am besten geeignete Medien auswählt, was mehrere Möglichkeiten voraussetzt

Was müssen Berater/innen mitbringen?

Die Kommunikation ist konzentriert auf den Text. Online-Berater/innen brauchen also:

- Lesekompetenz
- Schreibkompetenz
- Internetkompetenz

Was müssen Beraterinnen „entschlüsseln“?

Das zentrale Anliegen der Klienten, wie es sich im Text mehr oder minder verschlüsselt darstellt

Es geht also um die Frage nach Anlass / Anliegen / Auftrag

Einige organisatorische Voraussetzungen - Ressourcenbedarf

- Rückantwort auf Mails in der Regel in zwei bis fünf Tagen – die Frist sollte mit den Schreiber/innen geklärt sein
- Im Team sollten mindestens zwei Berater/innen in der Internetberatung tätig sein
- Urlaubsvertretung muss zur Sicherung der Kontinuität gesichert sein
- Formen und Gruppenchats können auch in den frühen Abendstunden oder am Wochenende stattfinden, die Arbeitszeit muss entsprechend eingerichtet werden
- Ggf. via Heimarbeitsplatz (an den besondere strenge Anforderungen zu stellen sind)

Noch ein Mail-Beispiel:

Noch ein kleines Textbeispiel aus einer Mail einer Ratsuchenden:

„... mein Mann ist beruflich viel weg, auch abends, ich fühle mich einsam, manchmal richtig niedergeschlagen. Was soll ich tun?“

FRAGEN:

- Was ist der könnte der Konflikt, das Problem sein?
- Was könnte das Anliegen der Ratsuchenden sein?
- Was könnte ein Beratungsziel sein?