



Chancen der Online-Beratung und -Unterstützung für Familien am Beispiel „Erziehungsberatung“ und „Portal für pflegende Angehörige“

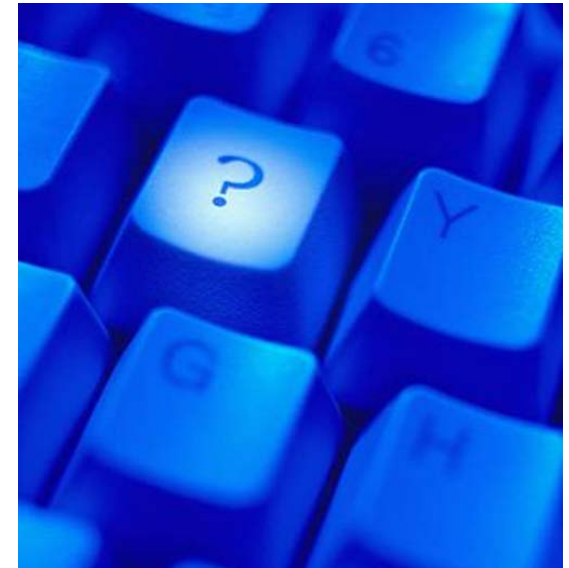
Workshop beim 17. Offenen Forum Familie
„Familie und Medien. Kommunikation und Alltag
in Zeiten der Digitalisierung“

Prof. Dr. Richard Reindl
Institut für E-Beratung
Technische Hochschule Nürnberg



Inhalt

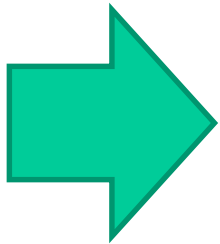
1. Was ist Onlineberatung?
- Unterschied zu anderen „Online“-Formen
2. Wie funktioniert Onlineberatung technisch?
3. Beispiel „Erziehungsberatung online“
4. Beispiel „Online-Support für pflegende Angehörige“
5. Worin liegen die Chancen der Onlineberatung?





Onlineberatung ist...

...Beratung mittels der Infrastruktur des Internets, die über verschiedene synchrone und asynchrone Kommunikationswege erfolgt:



Forenberatung

Einzelberatung (E-Mailberatung)

Chatberatung (Einzel-, Gruppen-, Themenchats)

Onlineberatung ist eine aktive, helfende Begegnung zwischen einem/einer Ratsuchenden und einer/einem Berater/in. Sie findet im virtuellen Raum des Internet statt mittels dessen spezifischer Kommunikationsformen (z. B. E-Mail, Chat, Forum), wobei die Klienten/innen Ort und Zeitpunkt der Problemformulierungen selber bestimmen.

Sie hat zum Ziel, bei den Klienten/innen kognitiv-emotionale Lernprozesse anzuregen, damit die **Selbststeuerungs- und Handlungsfähigkeit** wieder erlangt oder verbessert werden kann.



Chatbots - Beispiele

Haben Sie Fragen zu unseren Services?



Guten Tag und herzlich willkommen. Mein Name ist Clara und ich bin der Chatbot von OTTO. Bei mir sind Sie genau richtig, wenn Sie Fragen zu unseren Service-Leistungen haben.

Wie kann ich Ihnen helfen?

Ich beantworte gerne Ihre Fragen



Wie kann ich Ihnen behilflich sein?



Haben Sie Fragen zum Deutschen Bundestag?

absenden



Chatbots - Beispiele

Haben Sie Fragen zu unseren Services?



Psychosoziale Onlineberatung ist kein Chatbot
d. h. die Kommunikation findet
zwischen Mensch und Mensch statt
und nicht zwischen Mensch und Programm

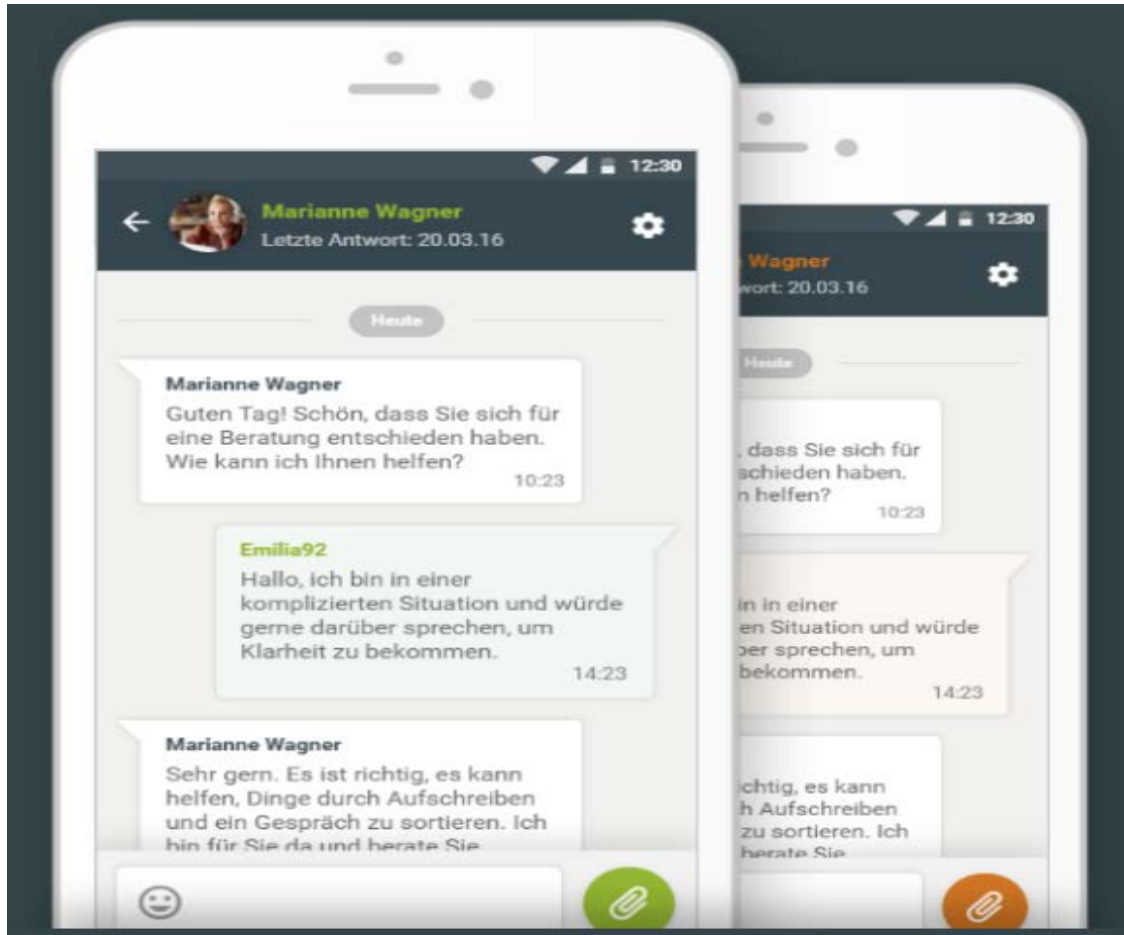
Wie kann ich Ihnen behilflich sein?



absenden



Virtuelle Beratungsräume





INSTITUT FÜR E-BERATUNG
(E-COUNSELING INSTITUTE)
Prof. Dr. Richard Reindl



TECHNISCHE HOCHSCHULE NÜRNBERG
GEORG SIMON OHM

sextra®

[Anmelden](#) | [RSS-Feed](#) | [Datenschutzerklärung](#) | [Seite drucken](#)

profamilia
Onlineberatung



[Startseite](#)

[Beratung](#)

[Onlineberatung](#)

[Frage stellen](#)

[Antwort abrufen](#)

[Beratungsthemen](#)

[Potentiale/Grenzen
der Onlineberatung](#)

[Beratungsstellen
vor Ort](#)

[Informationen](#)

[Fun](#)

[Dialogforum](#)

[Mitgliederseite](#)

> [Startseite](#) > [Beratung](#) > [Onlineberatung](#)

profamilia.sextra-Onlineberatung

Unsere Beratung im Internet ist **anonym** und für Sie/ für Dich völlig **kostenfrei**. Alle unsere Berater unterliegen der **Schweigepflicht**.

Die Übertragung Ihrer/ Deiner Frage erfolgt - ähnlich wie beim Onlinebanking - **verschlüsselt**; die Antwort auf Wunsch ebenso.

Schritt 1: Beratung starten und Frage stellen

Um eine Beratung zu beginnen, und Sie/ Du noch nicht registriert sind bzw. bist, können Sie/ kannst Du dies durch Wahl eines Benutzernamens und Passwortes Mitglied werden und auch weitere Fragen stellen.



Suchbegriff

Suchen



INSTITUT FÜR E-BERATUNG
(E-COUNSELING INSTITUTE)
Prof. Dr. Richard Reindl



TECHNISCHE HOCHSCHULE NÜRNBERG
GEORG SIMON OHM

caritas

Caritas Deutschland

Caritas international

Online-Beratung

Adressen

Jobs

Kampagne

English

Wir helfen Ihnen

Die Online-Beratung der Caritas

caritas.de | **Hilfe und Beratung** | **Online-Beratung**

Angehörige von Straffälligen | Behinderung und psychische Erkrankung | Ehrenamt und Freiwilligendienste | Eltern und Familie | Kinder und Jugendliche | Kuren für Mütter und Väter | Leben im Alter | Rechtliche Betreuung | Schulden | Schule und Beruf | Schwangerschaft | Soziale Probleme | Sucht | U25 Suizidprävention | Für Berater(innen) | Kontakt

ANONYM, KOMPETENT, SICHER

Die Online-Beratung der Caritas

Ihr Leben schlägt Purzelbäume? Probleme wachsen Ihnen über den Kopf? Lassen Sie sich von Fachleuten der Caritas online beraten. Schnell und unkompliziert erhalten Sie Antworten auf Ihre Fragen.

Die Beratung kostet nichts, ist anonym und sicher. Das gewährleistet unser speziell entwickeltes Mail- und Chat-Verfahren, über das Sie nach Ihrer Anmeldung mit den Beratern Kontakt aufnehmen.

Zu welchem Thema brauchen Sie Hilfe und Beratung?

Online-Beratung starten

BENUTZERNAME

PASSWORT

einloggen

Ihre erste Beratung? Hier können Sie sich anmelden.

Anmelden



Youth-Life-Line

Im Leben bleiben!

Beratung | Lebenskrisen | Blog | Über uns

[Direkt zur Online-Beratung](#)

Beratung

... Du befindest Dich in einer Krise?
... Du weißt nicht mehr weiter?
... Du denkst daran, Dein Leben zu beenden?

Schreib' uns gerne – wir antworten Dir!

Suchst Du ein anderes Beratungsangebot?

[LINKS](#)

Hast Du noch Fragen?

[FAQ](#)

Wichtige Informationen zu unserem Beratungsangebot

- Die Beratung erfolgt NUR in unserem **geschützten Beratungsraum**. Dort sind Deine Nachrichten sicher.
- Deine Erstanfragen beantworten wir innerhalb von 3 Tagen, danach jeweils innerhalb von einer Woche.
- **Die Beratung ist 100% anonym und verlässlich!** Wir speichern keine IP-Adressen, können nichts zurückverfolgen und schalten keine Dritten ein.
- Das gesamte Youth-Life-Line Team unterliegt der **Schweigepflicht**.
- Jede Mail wird von uns **individuell** und **ganz persönlich** bearbeitet.
- Die Beratung ist kostenfrei.
- Du bekommst **einen eigenen Berater oder eine eigene Beraterin**, wenn geklärt ist, ob Du eine Beratung beginnen möchtest.
- Dabei ist eine schriftliche **Beratungsbeziehung mit Offenheit und Vertrauen** auf beiden Seiten notwendig.
- Die Beratung ist für die Krisenzeit gedacht, in der Du noch keine andere Hilfe hast, Dich entlasten willst und jemanden zum Reden brauchst.



INSTITUT FÜR E-BERATUNG
(E-COUNSELING INSTITUTE)
Prof. Dr. Richard Reindl



TECHNISCHE HOCHSCHULE NÜRNBERG
GEORG SIMON OHM

[U25]Freiburg[®]

[ÜBER UNS](#) [MITMACHEN](#) [MATERIAL](#) [INFOTHEK](#) [SPENDEN](#) [KONTAKT](#)

Schön, dass du da bist!
Wir beraten und begleiten dich bei Krisen und Suizidgedanken.

Schreib uns, was dich bewegt ...

Helpmail

... oder komm zu einem persönlichen Gespräch bei uns vorbei (0761-3 33 88).



Aktuelles

Bleib auf dem Laufenden. Hier findest du
[News von \[U25\] Freiburg ...](#)



Schulen/Aufklärung

Regelmäßige Info-Stände, Projektstage,
Fortbildungen und Vieles mehr ...



[U25]:peerTV

... der YouTube Channel von [U25]
Freiburg. [Los geht's ...](#)



Spenden

Unser Beratungsangebot ist kostenlos!
[Wir freuen uns über eine Spende ...](#)





INSTITUT FÜR E-BERATUNG
(E-COUNSELING INSTITUTE)
Prof. Dr. Richard Reindl



TECHNISCHE HOCHSCHULE NÜRNBERG
GEORG SIMON OHM

PAARBERATUNG.CH

Die erste online Paarberatung
im deutschsprachigen Internet
last update: 06.03.2015

Home E-Mail-Beratung Kontakt

Seit 1998

Onlineberatung

Praxis

▸ Vor Ort oder im Internet

Über den Anbieter

Links

Kontakt

Adressen Schweiz

Impressum

11:50:08

Dienstag, 10. März 2015

Beratung / Therapie vor Ort oder Onlineberatung

Bei vielen Problemen, bei Störungen und immer dann, wenn Therapie angezeigt ist, kann meist nur eine Beratung / Therapie vor Ort Klärung, Linderung oder Heilung bringen. Als Psychotherapeut kann und darf ich Sie dann nicht zu einer Onlineberatung annehmen, wenn eine psychische Störung oder ein gravierendes Problem vorliegt, das der Therapie bedarf. In solchen Fällen bitte ich Sie, sich hier oder an Ihrem Ort zu einer Therapie anzumelden. Viele Adressen von Paartherapeuten finden Sie auf dieser Homepage im Verzeichnis "Adressen Schweiz" auf der Eingangsseite.

Onlineberatung

hilft vielen Menschen mit Fragen und Problemen weiter. Die Erfahrungen zeigen, dass vor allem Frauen und Männer, die gerne schreiben und selbständig an Ihren Fragen arbeiten, im Dialog mit einem Fachpsychologen Hilfe und Erleichterung erfahren. Die Mehrheit benutzt dabei den Weg über E-Mails, andere ziehen den Chat vor, wenige haben bis heute die Videokonferenz mit dem Einbezug einer Wegcam verwendet.

Kombination

Für eine wachsende Zahl von Ratsuchenden ist eine Kombination von Onlineberatung und Beratung/Therapie vor Ort die angemessenste Lösung, kostengünstig, zeitsparend und wirksam. Im Gespräch zwischen Therapeut und Ratsuchenden versucht man die richtigen Wege zu finden.

News

Das neue Buch für Sie:
Liebeskompass
Onlineberatung intern

Gesundheitsförderungspreis
des Kantons Aargau

>>> mehr

Online-Tests

Hier stehen für Sie fünf Tests
bereit!

>>> mehr

Paartipp

Beziehungstipps

>>> mehr





INSTITUT FÜR E-BERATUNG
(E-COUNSELING INSTITUTE)
Prof. Dr. Richard Reindl



TECHNISCHE HOCHSCHULE NÜRNBERG
GEORG SIMON OHM

www.hilfe-fuer-maedchen.de
Onlineberatung für Mädchen in Bremen

mädchenhaus
 Bremen e.V.

Home

Offenes Forum
 Hier kannst du dich mit anderen Mädchen austauschen

Safe Area
 Hier erhältst du eine Einzelberatung im geschützten Bereich

Meine Zone
 Hier ist dein persönlicher Bereich mit eigenen Einstellmöglichkeiten

Info Box
 Hier findest du Informationen, Adressen und weitere Hilfen

Schnell weg!

Willkommen in der Onlineberatung des Mädchenhaus Bremen e.V.!

Auf diesen Seiten kannst du dich mit anderen Mädchen austauschen, Fragen stellen und dich von Mitarbeiterinnen des Mädchenhauses Bremen persönlich beraten lassen. Mehr Informationen zur Onlineberatung findest du hier: [Wie funktioniert die Onlineberatung?](#)

Themen aus der InfoBox

Gewalt Familienkonflikte
 Kulturelle Konflikte in der Familie
 Beziehungskonflikte Kinderrechte
 Digitale Gewalt Mein Körper Sexualität
 Essstörungen
 Selbstverletzendes Verhalten

Themen aus dem offenen Forum

glücklich sein Ausgrenzung / Mobbing Lesbisch / hetero
 Traurigkeit Pubertät Beziehung
 Selbstverletzendes Verhalten Fragen zu Beratung / Therapie
 Behinderung Konflikte in der Schule / am Arbeitsplatz
 Tod und Sterben Übergriffe in der Familie
 Konflikte mit Freundinnen "Wer bin ich" / Identität
 Beziehungskonflikte Essstörungen sexualisierte Gewalt
 Trennung Vertrauen Sucht Menstruation
 Freundschaft Einsamkeit Schule Selbstbewusstsein
 mein Körper Gewalt verliebt sein Liebeskummer
 Umgang mit Krankheit Angst Familienkonflikte
 Sexualität

[Home](#) | [Forum](#) | [Safe Area](#) | [Meine Zone](#) | [Info Box](#) | [Suchen](#) | [Kontakt](#) | [Impressum](#) | [Datenschutz](#) | [Mädchenhaus Bremen](#)





INSTITUT FÜR E-BERATUNG
(E-COUNSELING INSTITUTE)
Prof. Dr. Richard Reindl



TECHNISCHE HOCHSCHULE NÜRNBERG
GEORG SIMON OHM

[Zurück zur Hochschulwebsite](#)



Das OHM macht...
Online-Beratung

Benutzername

.....

login

Georg-Simon-Ohm-Hochschule für angewandte Wissenschaften - Fachhochschule Nürnberg - Studienberatungsportal

[Startseite](#)

[Studienstart](#)

[Mein Studium](#)

[Rund um den Studienalltag](#)

[Einzelberatung](#)

[Chatberatung](#)

[Registrierung](#)

Studienberatungsportal der Technischen Hochschule Nürnberg

Feedback

Was wir machen

Wer schreibt mir?

Ich will ins Team!

Wer ist online?

Studienstart



Mein Studium



Rund um den Studienalltag





Wie funktioniert Onlineberatung technisch?

Zur Sicherstellung der Vertraulichkeit der Beratung bedarf es einer webbasierten Beratungslösung.

Dazu wurde der sog. sewecom-Standard entwickelt, der die Grundlage für die meisten Onlineberatungslösungen bildet.

www.sewecom.de/sewecom-standard/index.html

Eine normale Mail über Mailserver zu versenden (z. B. Outlook etc.), wird dem datenschutzrechtlichen Anspruch an die Vertraulichkeit einer Beratung nicht gerecht.

Beratung (webbasiert)

Berater/in

Ratsuchende/r



Anfrage über
Webbrowser



Antwort über
Webbrowser

Webserver

Ratsuchende/r

- Nickname & Passwort
- keine sensiblen Daten auf eigenem Rechner

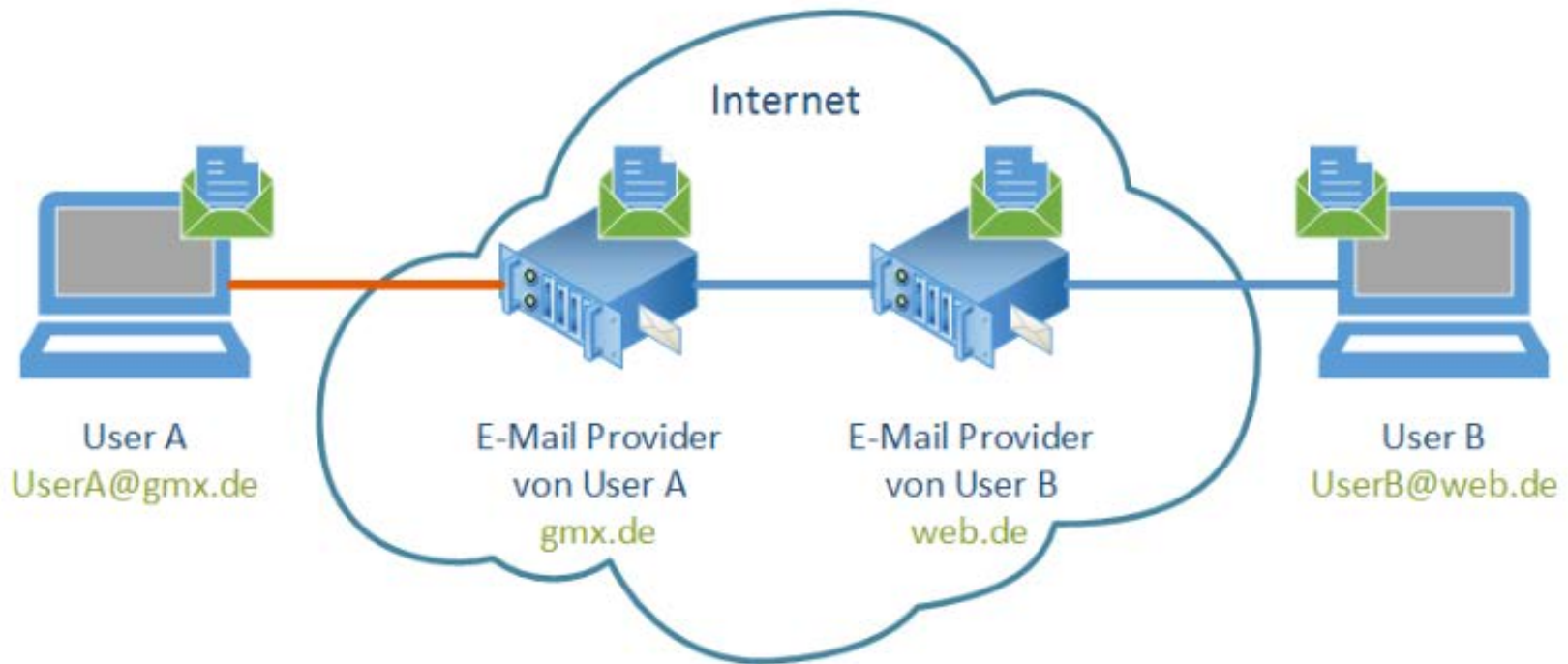
Web-Beratungslösung

- verschlüsselte Passwörter
- SSL-Verschlüsselung
- verschlüsselte Ablage

Berater/in

- Nickname & Passwort
- keine sensiblen Daten auf eigenem Rechner

Normale E-Mails: keine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung !





Beispiele für Onlineberatung

- Erziehungsberatung online der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke)
www.bke.de
- Online-Support für pflegende Angehörige
Pilotprojekt der TH-Nürnberg (Institut für E-Beratung) mit Einrichtungen und Diensten der Beratung für pflegende Angehörige in Nürnberg und Hof/Wunsiedel/Selb
www.fuer-pflegende-angehoerige.de



bke besser beraten

Benutzername

Kennwort

[Anmelden »](#)

[Registrieren](#)

[Einzelberatung](#)

[Sprechstunde](#)
Jetzt eintreten!

[Gruppenchat](#)

[Themenchat](#)

[Forum](#)

[Wichtige Infos](#)

[Ihre Meinung](#)

Elternforum » Leben am Limit

virtueller Beratungsraum:

Thema	Antworten	Letzter Beitrag
Zu diesem Unterforum (festgeheftet) Thema gestartet von: bke-Constance-Burger	5	04.03.2016, 13:45 Uhr goldy49
13jähriger Sohn im Internat - Vorkommnisse, die ich inakzept... Thema gestartet von: chrysantheme	4	08.02.2018, 10:38 Uhr marinadiezweite
Probleme mit aufgenommenem Flüchtling Thema gestartet von: HansT	20	24.01.2018, 19:35 Uhr marinadiezweite
Problem mit den Großeltern Thema gestartet von: irgendwas	11	17.01.2018, 14:23 Uhr harryjack
19jährige Tochter ist depressiv und leidet unter sozialer Ph... Thema gestartet von: Putzfee	3	03.01.2018, 14:29 Uhr bke-Claire-Diallo
Ich weiß nicht mehr weiter Thema gestartet von: Sunshine77	6	28.12.2017, 10:26 Uhr Louise-19
20jährige Tochter depressiv Thema gestartet von: Melanie-Z	5	13.12.2017, 07:52 Uhr marinadiezweite

Nutzer-Online

Anmeldungen: 85239

Wir begrüßen: Anni80

Nutzer online: 1

Passwort vergessen?

Klicken Sie hier, um Ihr Passwort anzufordern

Aktuelle Gruppenchat

Moderierter Gruppenc
bke- Meggie Mo

09.02.18 20:30

Fachkraft: bke-Meggie-Mo

Elternberatung im
Gruppenchat mit bke-
Fischer

13.02.18 20:30

Fachkraft: bke-Ria-Fischer

Elternberatung im
Gruppenchat mit bke-
Salzmann

19.02.18 20:30

Fachkraft: bke-Luzie-Salzmann

Aktuelle Themenchat

Zeugnis-Chat: Die Not
Noten - oder auch: Hie
die Musik!

23.02.18 15:00

Fachkraft: bke-Anne-Maria



bke-Onlineberatung

- 2000 - 2003 Modellphase
- 2003 Beschluss der Jugendministerkonferenz zum Aufbau und Betrieb einer zentralen, bundesweiten Internetplattform für Jugendliche und Eltern
- Zielgruppe: Jugendliche und Eltern, für die die bestehenden Erziehungsberatungsstellen schwer erreichbar sind oder bei denen Hemmschwellen bestehen, diese Stellen aufzusuchen.
- Seit dem Jahr 2005 finanzieren die 16 Bundesländer gemeinsam das Beratungsportal, das Land Bayern hat die Federführung übernommen.



bke-Onlineberatung

Struktur des Portals:

- Ständige Präsenz des Angebots (24/7)
- direkte Kontaktaufnahme zu Fachkräften
- Anonymität der Kommunikation
- zwei getrennte Beratungsbereiche: für Eltern und für Jugendliche (14–21J.)
- vertraulich und datensicher durch Pseudonymität (Nickname), webbasierte, ssl-verschlüsselte Kommunikation
- je eine fachliche und technische Leitung
- Leistungserbringung durch Fachkräfte der örtl. Erziehungsberatungsstellen (Verteilung: pro 1 Mio Einw.: 10 Std. pro Woche)



bke-Onlineberatung

Leistungsspektrum:

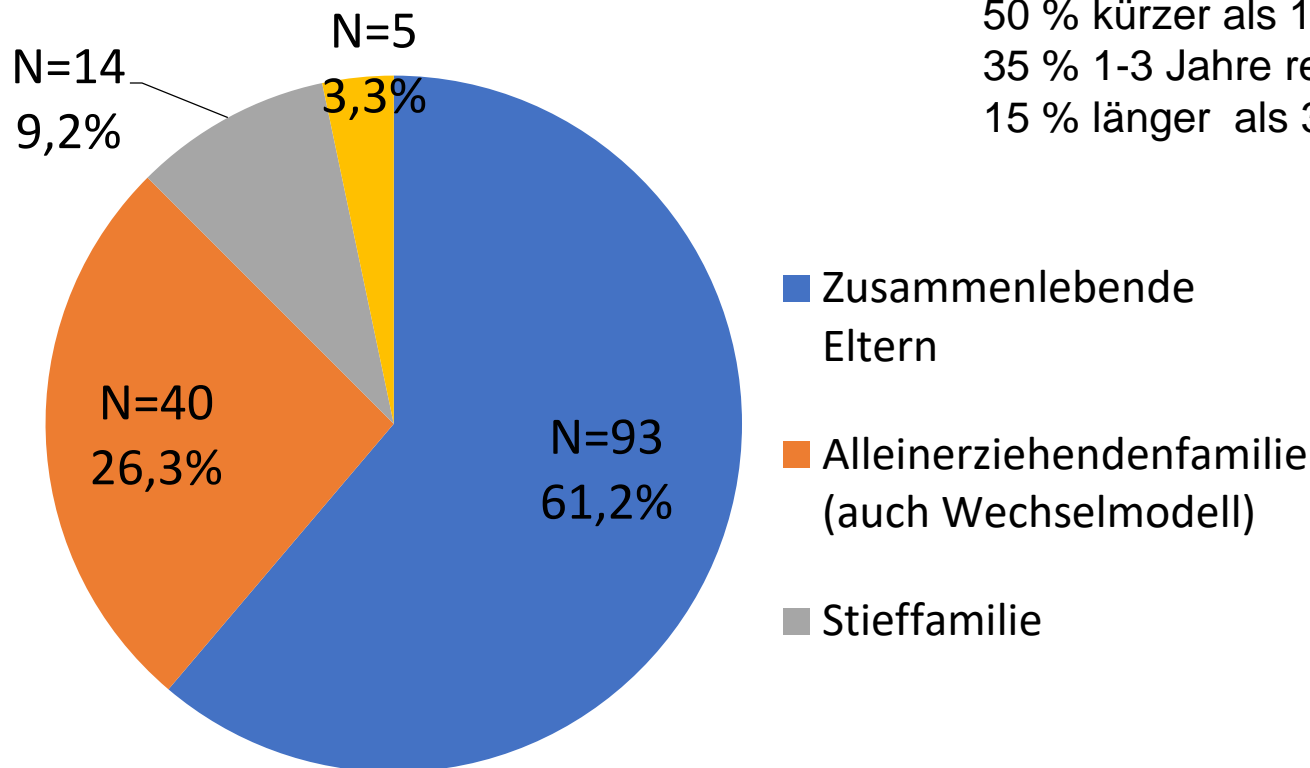
- webbasierte Mailberatung (Fachkraft, Responsezeit 48 Std.)
- Einzelchat als Offene Sprechstunde (tägl. feste Zeiten)
- Gruppenchat (themenoffen; Moderation durch Fachkraft)
- Themenchat (mit Experten/in)
- moderiertes Forum

Qualitätssicherung:

- nur (soz.) päd./psych. Fachkräfte mit Zusatzqualifikation (therapeut. Verfahren und Online-Beratung) und Berufserfahrung (5 Jahre)
- fachliche (virtuelle) Teams: Intervision und Supervision
- Fortbildung und jährl. Klausurtagung

Ergebnisse der Nutzerbefragung 2017:

- **Jugendliche** (n=248): 87,3% weiblich, Ø-Alter: 18,3 Jahre; 23,3% Migrationshintergrund



50 % kürzer als 1 Jahr registriert;
35 % 1-3 Jahre registriert
15 % länger als 3 Jahre registriert

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH I

Ergebnisse der Nutzerbefragung 2017:

- **Eltern** (n=165): 93 % weiblich; Ø-Alter: 42,6 Jahre; 16,2% Migrationshintergrund

Familienform der Eltern	
	Prozent
Zusammenlebendes Elternpaar mit Kind/ern	59,8
Alleinerziehend (ohne PartnerIn)	30,9
Stieffamilie	6,2
Alleinlebend, Kind überwiegend beim anderen Elternteil	3,1
Gesamt	100,0

Wie viele minderjährige Kinder gehören zu Ihrer Familie?	
	Prozent
1 Kind	5,0
2 Kinder	49,5
3 Kinder	34,6
Mehr als 3	10,9
Gesamt	100,0



Ergebnisse der Nutzerbefragung 2017

(Jugendliche und Erwachsene):

- wichtige Unterstützungsfunktion bei psychosozialen Problemlagen
 - als kurzfristige Unterstützung insb. bei Eltern
 - als Begleitung durch krisenhafte Zeiten, insb. für Jugendliche
- Mailberatung ist für die meisten NutzerInnen am attraktivsten
- Erstzugang über Suchmaschinen (> 80 %)
- hohe Zufriedenheit mit dem Angebot insgesamt:
 - 79,2 % gut/sehr gut (Eltern)
 - 74,1 % gut/sehr gut (Jugendliche)
- NutzerInnen wünschen sich vor allem Fachkräfte (LehrerInnen) als MultiplikatorInnen



Online-Support für pflegende Angehörige insb. Demenzerkrankter

Pilotprojekt in Nürnberg und Hof/Wunsiedel/Selb

Träger: E-Beratungsinstitut der TH Nürnberg

gefördert durch das Bay. Staatsministerium für Gesundheit und Pflege

Laufzeit: 07/2016 - 09/2018



Ausgangslage

■ Hintergrunddaten:

- steigende Zahl von Pflegebedürftigen:
von 2,48 Mio. in 2013 auf 3,31 Mio. in 2030 (Quelle: BMG 2014)
- Fachkräftemangel in der Pflege; Fehlbedarf von rund 152.000 Beschäftigten in Pflegeberufen in 2025 (Quelle: Destatis 2010)
- steigende Zahl von Demenzerkrankungen:
Bayern: aktuell: 160.000 – 80.000 Personen, in 20 Jahren ca. 300.000 Personen
- 70 % der Pflegebedürftigen (Bayern 68,2 %) werden zuhause versorgt, davon mehr als zwei Drittel ausschließlich durch Angehörige.
Bei weiteren ca. 20 % werden die Pflegedienste durch Angehörige verstärkt.



zentrale Bedeutung der pflegenden Angehörigen



Online-Support für pflegende Angehörige - Ausgangslage:

■ **Unterstützungsbedarf pflegender Angehöriger:**

- 83 % der privaten Pflegepersonen fühlen sich stark belastet
- emotionale Belastung stärker als körperliche oder finanzielle Belastung wahrgenommen
- Vereinsamungsgefühle bei pflegenden Angehörigen mit Demenzerkrankung

■ **hinsichtlich:**

- Informationen (insbesondere zu Beginn der Pflege)
- Begleitung und emotionale Unterstützung
- zeitliche Entlastung und Erholung von der Pflege, psychische Entlastung
- Beratung/Coaching zum Umgang mit Verhaltensweisen des Pflegebedürftigen
- Nachsorge (z. B. nach der Übergabe in stationäre Pflege)



Online-Support für pflegende Angehörige - Projektidee

- **Verknüpfung von unterschiedlichen Beratungs- und Unterstützungsleistungen in einer virtuellen Beratungsstelle**
 - fachlich begleiteter, moderierter Austausch von Betroffenen untereinander (Selbsthilfe)
 - geschulte Ehrenamtliche als Unterstützungs- und Hilfeansprechpartner (Peer-Support, z. T. ehem. Pflegende Angehörige)
 - Experten/Fachkräfte der Beratung und Pflege
- **Erweiterung der vorhandenen Beratungsangebot über eine Onlineberatungsplattform**
 - unabhängig von Öffnungszeiten
 - von zuhause erreichbar
 - potentiell anonym
- **Verknüpfung der Präsenzberatung der Fachkräfte mit Onlineberatungsangeboten**
 - orientiert am Bedarf der Ratsuchenden (Zeit, Intensität)





INSTITUT FÜR E-BERATUNG
(E-COUNSELING INSTITUTE)
Prof. Dr. Richard Reindl

ONLINEBERATUNG FÜR PFLEGENDE ANGEHÖRIGE

zur Entlastung durch Gleichbetroffene und Experten insbesondere bei Demenzerkrankungen

BERATUNGSFORUM

In der häuslichen Pflegesituation, insbesondere bei Angehörigen mit Demenz, gibt es immer wieder praktische Fragen, für die man eine Antwort sucht oder Situationen, in denen einem alles über den Kopf wächst. Im Onlineberatungsforum können Sie Ihre Fragen stellen und auch Ihre Belastungen und Probleme von der Seele schreiben und Hilfe und Beratung finden.

Fes

Bayeris

Login

[Forenübersicht](#) » [Beratungsforum](#)

Neues Thema



Übergriffe auf die Bewohner im Altersheim



6 **erstellt von:** Daniela • **letzter Beitrag:** Fachberaterin Flora G. • vor 2 Tagen



Zustand verschlechtert sich



8 **erstellt von:** Lisa • **letzter Beitrag:** Ehrenamtliche Beraterin Johanna • vor 1 Woche



Altersstarrsinn entzweit die Familie



5 **erstellt von:** EHF_1929 • **letzter Beitrag:** Ehrenamtliche Beraterin Christiane • vor 1 Woche



Wie erkenne ich ob meine Mutter noch alleine leben kann?



5 **erstellt von:** MuBi • **letzter Beitrag:** Ehrenamtliche Beraterin Christiane • vor 3 Monaten



Immer soll ich die Kohlen aus dem Feuer holen



1 **erstellt von:** Loewin68 • **letzter Beitrag:** Ehrenamtliche Beraterin Johanna • vor 2 Monaten



Jetzt ist der Moment vor dem ich immer Angst hatte...



7 **erstellt von:** Tochter39 • **letzter Beitrag:** Ehrenamtliche Beraterin Christiane • vor 2 Monaten



Meine Mutter verweigert Hilfe bei der Pflege

Seite 29



3 **erstellt von:** Hermine • **letzter Beitrag:** Ehrenamtliche Beraterin Christiane • vor 2 Monaten



Task Force OSPA

Organisation																																																					
Ehrenamtliche	Beratung Organisatorische Betreuung		Versicherung über die Fachberatung Team																																																		
Fachberaterinnen	Fachliche (Hintergrund-) Beratung		Erreichbarkeit Zusammenarbeit/Abstimmung/Leitung																																																		
Administration	Technischer Ausfall der Webseite Optimierung des Beratungsforums																																																				
Notfallsituation	Androhung von Gewalt gegen sich und/oder Andere: Krisenintervention durch Beratung mit hinreichender Konkretisierung: Übergabe an die Polizei																																																				
Dienstplan	<table><tr><th>Dienstplan- Juni-2017</th><th>Zuständige- Beraterin</th><th>Diensthafende-Fachberaterin</th><th>Notfallbe</th></tr><tr><td>Do</td><td>1</td><td>Ulrike</td><td>Barbara@fuer-pflegende-angehoerige.de</td><td>Barbara</td></tr><tr><td>Fr</td><td>2</td><td>Elisabeth</td><td>Walburga@fuer-pflegende-angehoerige.de</td><td>Walburga</td></tr><tr><td>Sa</td><td>3</td><td>Christine</td><td>Isolde@fuer-pflegende-angehoerige.de</td><td>Camilla 0151281</td></tr><tr><td>So</td><td>4</td><td>Sibille</td><td>Manuela@fuer-pflegende-angehoerige.de</td><td>Sigrid 0151281</td></tr><tr><td>Mo</td><td>5</td><td>Karin</td><td>Bettina@fuer-pflegende-angehoerige.de</td><td>Bettina</td></tr><tr><td>Di</td><td>6</td><td>Teresa</td><td></td><td>Isolde</td></tr><tr><td>Mi</td><td>7</td><td>Sabine</td><td></td><td>Manuela</td></tr><tr><td>Do</td><td>8</td><td>Jan</td><td>Barbara@fuer-pflegende-angehoerige.de</td><td>Barbara</td></tr><tr><td>Fr</td><td>9</td><td>Ulrike</td><td>Walburga@fuer-pflegende-angehoerige.de</td><td>Walburga</td></tr></table>		Dienstplan- Juni-2017	Zuständige- Beraterin	Diensthafende-Fachberaterin	Notfallbe	Do	1	Ulrike	Barbara@fuer-pflegende-angehoerige.de	Barbara	Fr	2	Elisabeth	Walburga@fuer-pflegende-angehoerige.de	Walburga	Sa	3	Christine	Isolde@fuer-pflegende-angehoerige.de	Camilla 0151281	So	4	Sibille	Manuela@fuer-pflegende-angehoerige.de	Sigrid 0151281	Mo	5	Karin	Bettina@fuer-pflegende-angehoerige.de	Bettina	Di	6	Teresa		Isolde	Mi	7	Sabine		Manuela	Do	8	Jan	Barbara@fuer-pflegende-angehoerige.de	Barbara	Fr	9	Ulrike	Walburga@fuer-pflegende-angehoerige.de	Walburga	Outsourcing Notfallintervention?	
Dienstplan- Juni-2017	Zuständige- Beraterin	Diensthafende-Fachberaterin	Notfallbe																																																		
Do	1	Ulrike	Barbara@fuer-pflegende-angehoerige.de	Barbara																																																	
Fr	2	Elisabeth	Walburga@fuer-pflegende-angehoerige.de	Walburga																																																	
Sa	3	Christine	Isolde@fuer-pflegende-angehoerige.de	Camilla 0151281																																																	
So	4	Sibille	Manuela@fuer-pflegende-angehoerige.de	Sigrid 0151281																																																	
Mo	5	Karin	Bettina@fuer-pflegende-angehoerige.de	Bettina																																																	
Di	6	Teresa		Isolde																																																	
Mi	7	Sabine		Manuela																																																	
Do	8	Jan	Barbara@fuer-pflegende-angehoerige.de	Barbara																																																	
Fr	9	Ulrike	Walburga@fuer-pflegende-angehoerige.de	Walburga																																																	



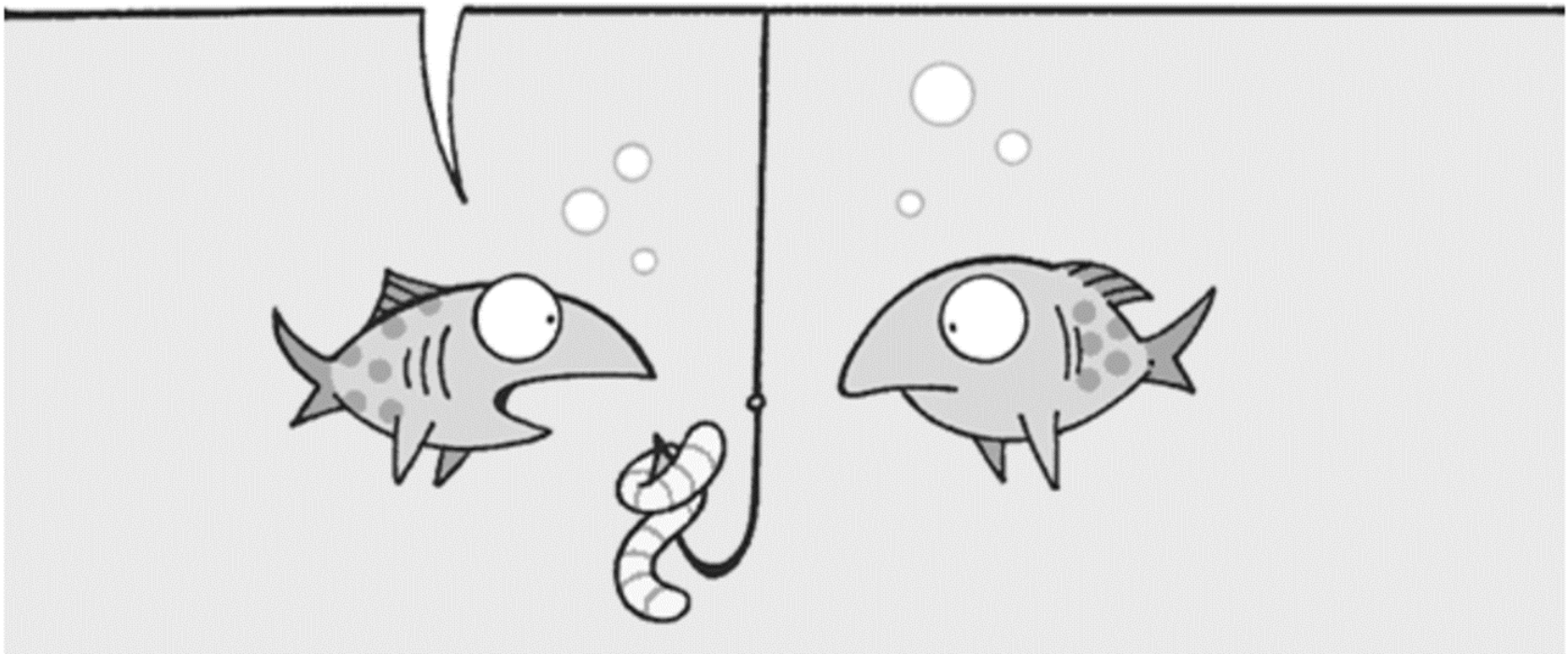
Erste Erkenntnisse

- seit Herbst 2017 ist das Forum online
- täglich loggen sich die ehrenamtlich Beratenden ein, betreuen das Beratungsforum und beantworten gegebenenfalls neue Anfragen. An Werktagen stehen die Fachberaterinnen im Hintergrund zur Verfügung, um spezielle Fragen zu beantworten (Dienstplan).
- Ende 2017: 61 Beiträge
- Über die Hälfte der Anfragenden war weiblich und alle, von denen es bekannt wurde, sind Kinder bzw. Enkelkinder der zu Pflegenden.
- Über die Hälfte der Anfragen thematisierten vor allem das Erkennen und den Umgang mit Demenz, ansonsten Fragen zur Organisation der Pflege.
- Evaluation läuft derzeit.



Chancen der Onlineberatung

I'M THINKING ABOUT GOING ONLINE,
BUT I HEARD IT CAN BE DANGEROUS!





Chancen und Perspektiven von Onlineberatung

- Onlineberatung ergänzt das Regelangebot der psychosozialen Versorgung
 - als FtF-Beratungsabbild im Internet (Onlineberatung klassisch)
 - FtF-Beratung verknüpft mit Onlineberatung (hybride Formen von Beratung; z. B. Einstiege und Ausstiege online/offline)
 - Doppelter Lebensalltag – doppelte Beratung (real und virtuell) / doppelte Erlebniswelt
- Ratsuchende Nutzer/innen verändern (Online-)Beratung und umgekehrt:
 - Attraktivität der Onlineberatung erreicht mehr /neue Nutzer/innen → Hemmschwelle der Inanspruchnahme sinkt
 - Nutzer/innen holen sich Beratung bei mehreren Trägern/Berater/innen gleichzeitig → Vergleich/Benchmark oder Wunschergebnis ?
 - Nutzer/innen bestimmen Anfang, Geschwindigkeit und Ende der Beratung (Frage der Verbindlichkeit)
 - Peer-Beratung und Expertenberatung überlagern sich und generieren neue Formen



Chancen der Onlineberatung

- Innere und äußere Niedrigschwelligkeit:
 - Hemmungen, Probleme anzusprechen, sind durch die Anonymität geringer
 - Angst- und schambesetzte Themen können direkter angesprochen werden
 - Es entfallen „Warming-Up-Sequenzen“
 - Der/die Ratsuchende kann Zeitpunkt und Ort der Beratung frei wählen
 - geringerer finanzieller Aufwand im Vergleich zum Face-to-Face-Beratung
 - Zeitliche Flexibilität: Kurzfristige Termine sind leicht möglich
 - Die (Fach-)Beratung kann unabhängig von regionalen Aspekten ausgewählt werden (insb. bei seltenen Problemen bzw. Erkrankungen).
 - Für Ratsuchende ist der Grad der Selbstbestimmung größer
 - Impulse können nachgelesen und vertieft werden
 - Keine Formalitäten und kein langes Anmeldeprozedere



Literatur:

- Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) (2016): Das Konzept der bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern. Verfügbar unter: <http://www.bke.de/content/application/explorer/public/virtuelle-beratungsstelle/2016/konzept-bke-onlineberatung-2016.pdf>
- Kühne, Stefan; Hintenberger Gerhard (Hg.) (2009): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
- Reindl, Richard (2018): Onlineberatung? Neue Formen der Beratung in der Sozialen Arbeit. In: Blätter der Wohlfahrtspflege 165. Jg. H. 3 (im Erscheinen)
- Reindl, Richard (2015): Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. In: e-beratungsjournal, 11. Jahrgang, Heft 1, April 2015
- Reindl, Richard, Hergenreider Marina & Hünninger Julia (2012): Schriftlichkeit in virtuellen Beratungssettings. In H. Geißler & M. Metz (Hrsg.), E-Coaching und Online-Beratung. Formate, Konzepte, Diskussionen (S. 339-357). Wiesbaden: Springer VS.
- Vorderer, Peter (2015): Der mediatisierte Lebenswandel. Permanently online, permanently connected. In: Publizistik, 60. Jg. 259–276
- Wenzel, Joachim (2015): Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt - Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 11. Jg., H. 1, 36-54



Vielen Dank für's Zuhören!

Kontakt:

Prof. Dr. Richard Reindl

TH Nürnberg Georg Simon Ohm
Fakultät Sozialwissenschaften
Institut für E-Beratung
Bahnhofstr. 87, 90402 Nürnberg
Tel.: 0911/5880-2533
richard.reindl@th-nuernberg.de
www.th-nuernberg.de/e-beratung



- **Weiterbildung in Onlineberatung**
Zertifikatskurs nach DGOB
- **Fachforum Onlineberatung**
www.th-nuernberg.de/fachforum-onlineberatung
- **Institut für E-Beratung**
www.e-beratungsinstitut.de