„Kurz getippt, viel bewirkt? – Potenziale & Praxis digitaler Beratungsarbeit – ein Überblick“

Fachforum Digitalisierung der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V.

„Upgrade verfügbar: Neue Wege der Beratung via Messenger, Social Media und Online-Beratungsplattform in der Wohnungsnotfallhilfe“

Petra Risau, Dipl.-Päd.

25.Juni 2025

Themen

1. **Was ist Digitale Beratung?**
2. **Welche digitalen Kommunikationssettings gibt es? Einsatzbereiche & Best Practices**
3. **Aktuelle Entwicklungen: BC und KI**
4. **Transfer zur Zielgruppe von Wohnungsnot Betroffene/Wohnungslose Personen**
5. **Ausblick: Konzeptionelle Impulse für die Praxis**

©Petra Risau

WAS ist digitale Beratung? Erkenntnisse & aktuelle Entwicklungen

Onlineberatung: Eigenständige Beratungsform

„ Angebote der digitalen Beratung sind nicht die Zukunft, sondern bereits Gegenwart“ (Kühne)

- Reale Beratung im virtuellen Raum; personenbezogene Beratung techn., medial vermittelt/ Distanzberatung - knapp 30 Jahre im deutschsprachigen Raum
- Flexibler Einsatz
- erfolgt nicht „nebenbei“
- erfordert eigene Qualifikation für Konzeption, Methodik und Ressourcen
- Onlineberatung wirkt und ist ähnlich effektiv wie face-to-face-Beratung (gleichwertige Beratung)
- Einzug in Aus-Fort- und Weiterbildung
- Fachliche & technische Qualitätsstandards

©Petra Risau

Vor der Pandemie

- Vor der Pandemie: Onlineberatung wurde überwiegend im Rahmen einer Zwei-Welten-Theorie thematisiert (Beratungssäulen standen getrennt nebeneinander), da man am Primat der Kopräsenz festhielt (Weinhardt 2022: 2)

- Onlineberatung wurde weitgehend als Einstiegsberatung gesehen; Anfangs oft direkte Weitervermittlung an Beratungsstelle vor Ort (da face-to-face = Goldstandard)

- Erkenntnis: Ratsuchende, die online Hilfe suchen, wollen in der Regel auch online weiter begleitet werden (Folgekontakte sind erwünscht)

- In der Folge Institutionalisierung überwiegend textgebundener digitaler Beratungsformate (Studien; Veröffentlichungen (u.a. im e-beratungsjournal); Einzug- in Aus- und Fortbildung; objektiviertes Fachwissen entstanden, Qualitätsstandards);
- Teilweise „blended“ Ansätze, oft dann aber „nur“ als Einstiegsweg in die Beratung vor Ort; Einbindung in das (bestehende) Beratungskonzept der Einrichtung oft nicht vorhanden

©Petra Risau

Entwicklung während und „nach“ der Pandemie

- Digitale Beratung war in der Pandemie ein Erfolgsmodell (Beispielindikator: 60% Zunahme digitaler Beratung bei der bke in 2020 im Vergleich zum Vorjahr, vgl. Weinhardt 2022).
  => Mit Onlineberatung durch die Krise

- In der Pandemie entstanden neue Beratungspraktiken, v.a. Videoberatung (Meyer und Alsago 2021; Silfverberg 2020)

- „Nach“ der Pandemie (postpandemischer Stand): Diese Beratungspraktiken sind nicht durch die Institutionalisierungsgeschichte gedeckt und verweisen auf Theorie- und Konzeptlücken (vgl.Weinhardt 2022).

- Settingwechsel möglich (Blended Counseling), vom „entweder- oder“ zum „sowohl als auch“

- Flexible Einsatzbereiche der Onlineberatung: Prävention, Begleitung, Nachsorge, internetgestützte Therapieprogramme…wo zum Teil auch schon blended gearbeitet wird etc.

©Petra Risau

Felder der Onlineberatung

- Onlineberatung wird in nahezu allen Beratungsfeldern eingesetzt
- Organisation über gemeinsame Plattformen, in die Beratungskontingente eingebracht werden (z. B. sextra, bke, DigiSucht, Caritas, Parität…) oder als Einzelangebote
- Themen- und zielgruppenspezifisch (Schwangerenberatung, Suchtberatung, Erziehungsberatung, Frauenberatung, Peerberatung,…)
- Als reine Onlineberatungsangebote oder in Form von „Blended Counseling“ (online & offline)
- Im Rahmen von digital Streetwork (aufsuchende Arbeit im Netz)
- Im Rahmen von digitalen Gesundheitsinterventionen zur Förderung oder Wiederherstellung der psychischen Gesundheit, des Selbstmanagements, subjektiven Wohlbefindens sowie der Lebensqualität (internetgestützte Therapieprogramme)

©Petra Risau

Erkenntnisse schriftbasierte Beratung: *„Was ich auf dem Herzen habe, muss heraus, und darum schreibe ich.“* *(Beethoven)*

1.Verfügbarkeit

Zeitliche Flexibilität, Örtliche Unabhängigkeit, Verfügbarkeit; Zugänglichkeit, Möglichkeit, schnell Beratung/Hilfe zu erhalten und

2.Kontrolle

Anonymität, Möglichkeit, das Gespräch zu steuern bzw. ggf. abzubrechen, Möglichkeit, sich ausschließlich schriftlich auszutauschen.

(vgl. u.a Hinsch/Schneider 2002; Döring 2003; Gehrmann 2008)

©Petra Risau

Beispiel aus der Beratung

„Ich habe mir einen Chattermin geholt, weil ich nicht sprechen kann, naja, klar kann ich sprechen, aber irgendetwas ist in mir drin, das hindert mich.
Tief in mir sitzt was und das verhindert, das ich sprechen kann. Die Wörter bleiben mir im Hals stecken.
Als Kind durfte ich schon nicht sprechen, schon gar nicht über das, was mir angetan wurde.“

(Knatz & Schumacher, 2019)

©Petra Risau

Erkenntnisse

- Angst- und schambesetzte Themen werden direkt angesprochen (Selbstoffenbarung); desinhibition effect
- Nähe durch Distanz durch Kanalreduktion, öffnet Raum für Interpretationen und Projektionen*
- Chance der frühzeitigen Intervention (bspw. häusliche Gewalt/ sexualisierte Gewalt/ von Wohnungsnot Betroffene)
- Insbesondere Jugendliche melden sich (per Mail/Chat/Messenger) aus eigenem Antrieb und werden nicht über Dritte geschickt!

*Theorien Computer vermittelter Kommunikation: u.a. Kanalreduktion (keine nonverbalen Signale, Stimmenklang, Körperhaltung, äußere Merkmale, sozialer Status...*Enthemmung*...), dadurch: Nähe durch Distanz

(Döring 2003; Gehrmann 2008; Gahleitner & Preschl, 2016 u.a.)

©Petra Risau

WELCHE digitalen Kommunikationssettings gibt es? Besonderheiten & spezifische Wirkmechanismen

Digitale Kommunikations-Beratungssettings

	textbasiert	**nicht textbasiert**
synchron	Chat	Video, Internettelefonie
synchron & asynchron	**Messenger**	
asynchron	Mail, Forum	Sprachnachrichten, Videonachrichten

Alle Kanäle müssen verschlüsselt sein; DSGVO-konform, nach Engelhardt, 2019

©Petra Risau

Der Einsatz von Beratungskanälen ist …

- … abhängig von Zielgruppe, Beratungsschwerpunkt, Ziel der Beratung und Konzept der Einrichtung
- … abhängig ob Anonymität im Vordergrund steht

- **Konzepte haben Einfluss auf die Gestaltung des Prozesses (vgl. Kühne 2019)**
- Einmal - /Erstberatung
- Informationsberatung
- Verweisender Charakter - „kommen Sie vorbei/ rufen Sie an“
- Peerberatung
- Beziehungsgestaltung - Beratungsprozesse gestalten (ggf. blended; Settingwechsel immer mit Klient*innen besprechen und ankündigen)

©Petra Risau

Aktuelle Fragestellungen

- Es geht schon lange nicht mehr um die Frage, ob online oder offline besser ist.
- Es geht um die Frage:

  Für welche Klient*innen, zu welchem Zeitpunkt, mit welchem Thema ist welcher Kommunikationskanal der richtige?
- ABLEITEND: Wie muss Onlineberatung für unsere Beratungsstelle bzw. unseren Verein oder Verband konzipiert sein, um effektiv zu wirken und Ratsuchende gut erreichen zu können?
- *Wissen und Sensibilität über allg. und spezifische Wirkmechanismen und Effekte digitaler Beratungssettings notwendig*

- *„...internetgestützte Angebote sind nicht für alle Menschen in allen Situationen gleichermaßen geeignet... wie übrigens auch face-to-face-Settings...“*
  (vgl. Gahleitner & Preschl, 2016)

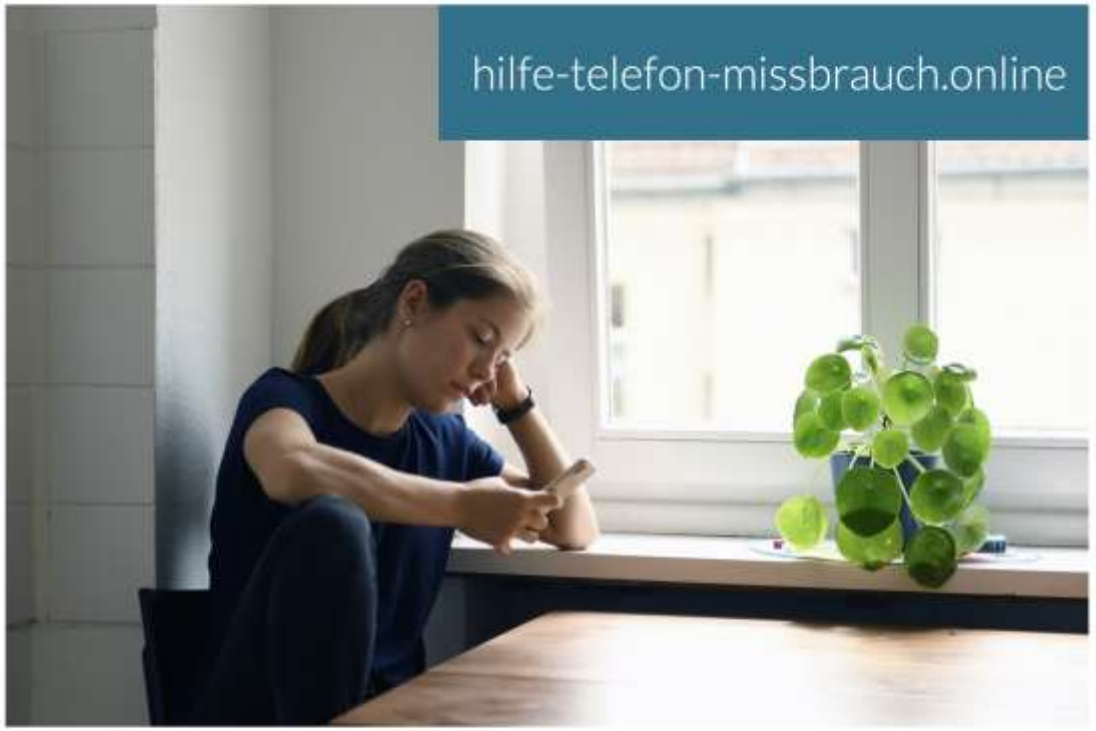
©Petra Risau

Mailberatung - Besonderheiten

- Nähe durch Distanz – erhöhte Selbstoffenbarung
- Beratungsprozess ist dokumentiert
- Asynchronität für die Beratung nutzen – Beratung braucht Zeit - entschleunigte Beratung; Berücksichtigung Gefühlslage der Klient*innen
- Das „Wesentliche“ passiert zwischen den Sitzungen; Das Gelesene erst mal „sacken“ lassen
- keine unmittelbare Krisenintervention möglich
- Wirkfaktor Schreiben - Autonomie; Anonymität; Abstand; Entlastung, Ventilfunktion, 24/7
- Schreiben ermöglicht Distanz zum Erlebten/ Auseinandersetzung mit Trauma möglich; fördert selbstreflexive Prozesse; Virtuelles Tagebuch
- Methodenvielfalt im Rahmen der Mailberatung / Metapherneinsatz/systemisches Arbeiten/kreatives Schreiben; Sprache gezielt als Intervention einsetzen; beziehungs- und dialogorientiertes Schreiben
- Digital Streetwork (asynchrones Setting: Schreiben eines Kommentars /Beteiligung an einer Diskussion kann als Intervention verstanden werden, da ich bewusst in ein kommunikatives Geschehen eingreife).
- Flexibel einsetzbar im Sinne von Blended Counseling => eher geeignet für Ratsuchende, die in der Lage sind längere Texte zu formulieren

©Petra Risau

HOME HILFE-TELEFON ONLINE-BERATUNG BERTA N.I.N.A. E.V. FEEDBACK



LIEBER SCHREIBEN ALS REDEN?

Manchmal fällt telefonieren schwer oder es ist nicht möglich. In unserer Online-Beratung unterstützen wir Jugendliche, Erwachsene und Fachkräfte anonym zum Thema sexualisierter Gewalt.

Wir beraten sicher und vertraulich per E-Mail und antworten in der Regel innerhalb von zwei bis drei Werktagen.
Fachkräfte und Institutionen haben darüber hinaus die Möglichkeit, Termine mit uns per Videochat zu vereinbaren.

Zu unserer Online-Beratung geht es hier.

ONLINE-BERATUNG

LIEBER SCHREIBEN ALS REDEN?

©Petra Risau

Hilfe-Telefon Sexueller Missbrauch
0800 22 55 530

FAQ | Datenschutz | Allgemeine Nutzungsbestimmungen | Über uns | Impressum | SCHNELL WEG!

caritas

Hilfe und Beratung | Spende und Engagement | Magazin | Die Caritas | Für Profis | Presse

- Hilfe und Beratung
- Online-Beratung
- Allgemeine Sozialberatung
- Aus-/Rück- & Weiterwanderung
- Behinderung und psychische Beeinträchtigung
- Eltern und Familie
- HIV und Aids
- Hospiz- und Palliativberatung
- Jungen- und Männerberatung
- Kinder und Jugendliche
- Kinder- und Jugend-Reha
- Kuren für Mütter und Väter
- Leben im Alter
- Migration
- Paarberatung
- Rechtliche Betreuung

ÜBERSICHT | Jetzt beraten lassen

Die Online-Beratung der Caritas

Ihr Leben schlägt Purzelbäume? Probleme wachsen Ihnen über den Kopf? Lassen Sie sich von Fachleuten der Caritas online beraten. Die Beratung kostet nichts, ist anonym und sicher.

Zu welchem Thema brauchen Sie Hilfe und Beratung?

Allgemeine Sozialberatung	Zur Beratung
Aus-/Rück- und Weiterwanderung	Zur Beratung
Behinderung und psychische Beeinträchtigung	Zur Beratung
Eltern und Familie	Zur Beratung
HIV und Aids	Zur Beratung
Hospiz- und Palliativberatung	Zur Beratung
Jungen- und Männerberatung	zur Beratung
Kinder und Jugendliche	

Zur Online-Beratung

Login Beratungsplattform

Alle die bereits im System registriert sind, gelangen hier zum Login:

Login Beratungsplattform

Hilfe vor Ort Adressen

caritas | Online-Beratung

Ein A
für Fr

www.nina-info.de
www.beauftragte-missbrauch.de

Unabhängige Beauftragte für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs

N.I.N.A.

DU BIST MIR WICHTIG

[U25] Online-Suizidprävention ist eine kostenlose und vertrauliche Mailberatung für unter 25-Jährige in (suizidalen) Krisen

Helpmail schreiben

JUGENDLICHE HELFEN JUGENDLICHEN

Dich beraten bei [U25] Peers online, kostenlos und vertraulich.
Du kannst so lange mit deinem*r Peer Kontakt haben, wie du magst. Du meldest dich einfach mit einem Nickname über den Helpmail-Button an. Die erste Nachricht bekommst du innerhalb von 48 Stunden, danach antwortet dir dein*e Peer innerhalb von 7 Tagen.

Chatberatung – Besonderheiten

Ein Chat ist ein getippter Dialog bzw. ein getipptes Gespräch. Wesentliche Merkmale:

- mündliche Kommunikation, die verschriftlicht wird
- Synchron
- Gemeinsamer virtueller Raum
- i.d. Regel Anfang und Ende
- Themenfokussierung
- Hohe Schreibgeschwindigkeit
- Nähe-Distanzphänomen
- wird häufig als sehr emotional erlebt
- Szenarien: Einzel,-Gruppen,- und Expert*innenchats

=> eher geeignet für Ratsuchende, für die lange Texte eher schwierig sind (vgl. Klein, 2015) oder mit ganz gezieltem Anliegen o. fokussierte Fragestellung und dem Wunsch nach zeitsynchronem, direktem Austausch

©Petra Risau

©Petra Risau

Bke - Chatberatung

Chat-Termine für Jugendliche

In unseren moderierten Gruppenchats habt ihr die Möglichkeit, euch mit anderen Jugendlichen auszutauschen und gemeinsam Themen zu besprechen, die euch bewegen. Ob ihr zu allgemeinen Fragen oder zu spezifischen Herausforderungen plaudern wollt – hier findet ihr ein offenes Ohr und Gleichgesinnte.

Zum Chat der Onlineberatung

Einzelchat mit und ohne Registrierung (Öffnungszeiten)

Montag

14:00 Uhr bis 17:00 Uhr
19:00 Uhr bis 21:00 Uhr

Dienstag

10:00 Uhr bis 12:00 Uhr
14:00 Uhr bis 18:00 Uhr

Mittwoch

10:00 Uhr bis 12:00 Uhr
19:00 Uhr bis 22:00 Uhr

Donnerstag

10:00 Uhr bis 12:00 Uhr
14:00 Uhr bis 18:00 Uhr

Freitag

10:00 Uhr bis 12:00 Uhr
15:00 Uhr bis 16:00 Uhr

bke-Jugendberatung

Kleine oder große Sorgen?

→ Zur professionellen Jugendberatung

Aktuelle Livechats

©Petra Risau

Bke - Chatberatung

Aktuelle Chat-Termine

+ 02.06.2025 - 19:00 Gruppenchat: Wenn die Flasche zum Feind wird
+ 05.06.2025 - 20:00 Gruppenchat für Jugendliche und Eltern
+ 06.06.2025 - 13:30 Gruppenchat: bke-Jugendtreff
+ 10.06.2025 - 20:00 Gruppenchat: Einsamkeit

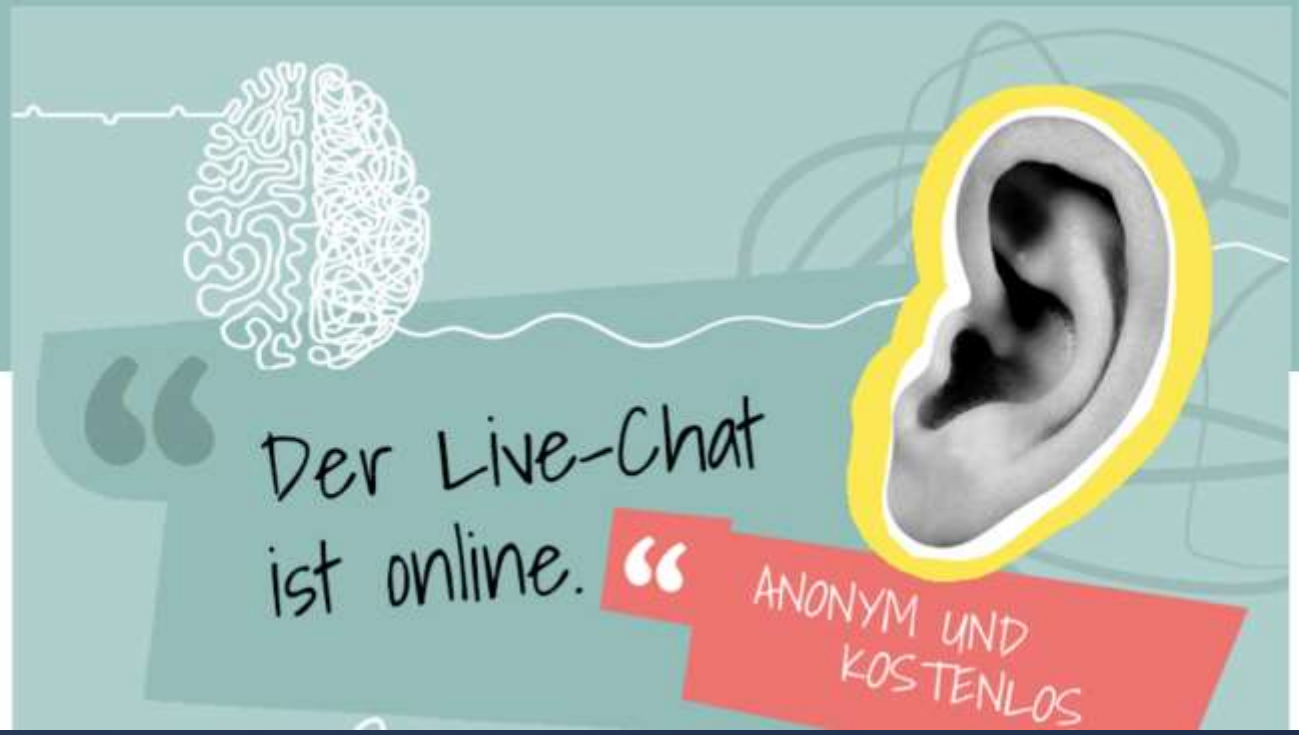
Unsere professionellen Beraterinnen und Berater leiten die Chats und sorgen dafür, dass die Gespräche respektvoll und nach klaren Regeln verlaufen. Diese Regeln dienen dazu, einen sicheren und unterstützenden Raum für alle zu schaffen, sodass ihr euch ungestört austauschen könnt.
(Änderungen der Chattermine vorbehalten)

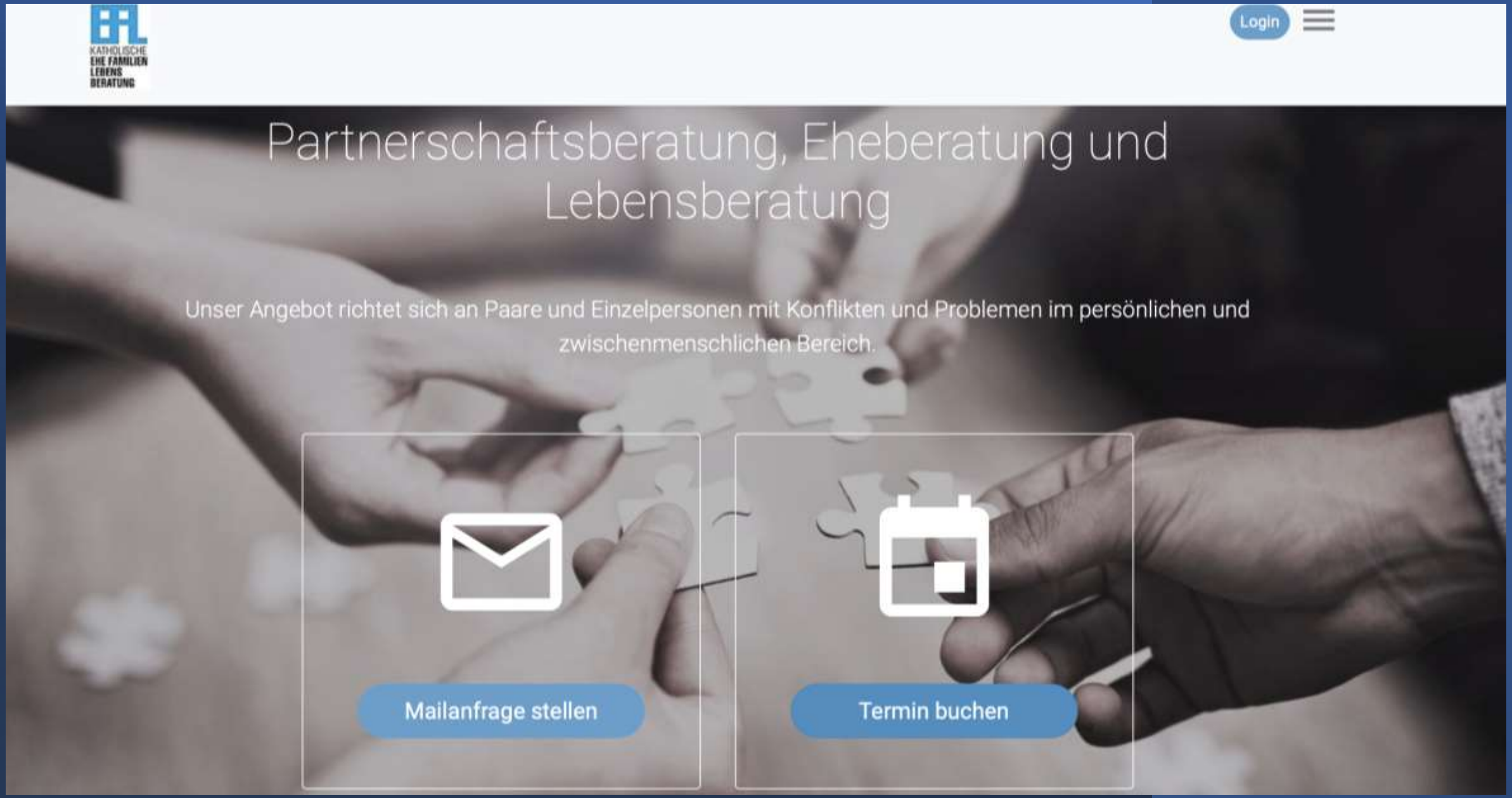
+ Chatiquette

DU BIST IMMER FÜR ANDERE DA? ABER NIEMAND FÜR DICH?

Hier geht's zur Mailberatung

Wenn in der Familie, im Freundeskreis oder in der Partnerschaft ein Mensch psychische Probleme hat, kann das schnell auch selbst belasten. Vor allem dann, wenn du versuchst, für diese Menschen da zu sein. Unser Peer-Team ist für dich da, wenn du über deine eigenen belastenden Gefühle sprechen möchtest.




KATHOLISCHE
EHE FAMILIEN
LEBENS
BERATUNG
Login
Partnerschaftsberatung, Eheberatung und Lebensberatung
Unser Angebot richtet sich an Paare und Einzelpersonen mit Konflikten und Problemen im persönlichen und zwischenmenschlichen Bereich.
Mailanfrage stellen
Termin buchen

Unterschied Chat / Messenger

- Ein "Chat" ist die allgemeine Bezeichnung für textbasierte, synchrone Kommunikation über das Internet.
- **Ein Messenger kann als eine Form des Chats betrachtet werden, aber nicht jeder Chat ist zwangsläufig ein Messenger.**
- Ein "Messenger" ist eine spezialisierte Anwendung oder Plattform, die für die Übermittlung von Nachrichten, oft mit erweiterten Funktionen, wie das Senden von Bildern, Videos, Sprachnachrichten, Dateien, entwickelt wurde.
- Ein Messenger kann als eigenständige Anwendung oder als integrierter Teil einer größeren Plattform oder eines sozialen Netzwerks existieren: z.B. WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, Signal u.a.
- Beim Messenger müssen die Gesprächspartner*innen NICHT zeitgleich online sein.

Besonderheiten Messenger

(vgl. Engelhardt/Piekorz, 2022)

- Multimedial bzw. multimodal:
  - alle Onlineberatungskanäle stehen mir zur Verfügung:
    - Text-Chat → „hybride“ Form: Elemente von Mail- und Chatberatung je nach Anwesenheit der Kommunikationspartner*innen (synchron / asynchron)
    - Sprachanrufe
    - Video-Telefonie
  - verschiedene Tools/Features einsetzbar
    - Sprachnachrichten
    - Emojis, GIFs, Sticker: Einbetten/Anhängen von Links, Dokumenten, Bilder, Videos, … interaktionsorientierter Einsatz unterschiedlicher Kommunikationskanäle (Schrift, Video, Audio); intermediale Quergänge
    - dauerhafte Verfügbarkeit des Beratungsverlaufs (ein Stream/latente Konversationsfäden); zurückscrollen
    - Besondere Wirkmechanismen (alles auf einen Blick/einer Fläche): multimodale Sehfläche -
      diese “Flächigkeit ermöglicht es, über parallele Kanäle zu kommunizieren, mehrere Sinne anzusprechen, motivierende Wirkung der Vorschau

©Petra Risau

Messengerberatung – Besonderheiten

- gut für Jugendliche, junge Erwachsene
- Migrant*innen, Menschen mit Fluchthintergrund (Sprachnachrichten)
- gut für die Begleitung, zwischendurch Nachrichten senden, Informationsvermittlung, Empowerments (positive Verstärkung durch fokussierte Interventionen) Krisenintervention (fokussierte, hochfrequentierte Interventionen)
- der Messenger kann je nach Zielgruppe, -auftrag und Konzept der Beratungseinrichtung ganz flexibel und passgenau eingesetzt werden
- Datenschutzfragen berücksichtigen

©Petra Risau

real talk

Chat-Beratung Terminbuchung FAQ Über uns Mitmachen

Wenn keiner für dich da ist, sind wir es.

Anonyme Chat-Beratung von Jugendlichen für Jugendliche

Terminbuchung bei Schulsozialarbeitenden

real talk

Chat-Beratung Terminbuchung FAQ Über uns Mitmachen

Dienstag ist Peertag: Chatte mit uns jeden Dienstag von 18 bis 20 Uhr

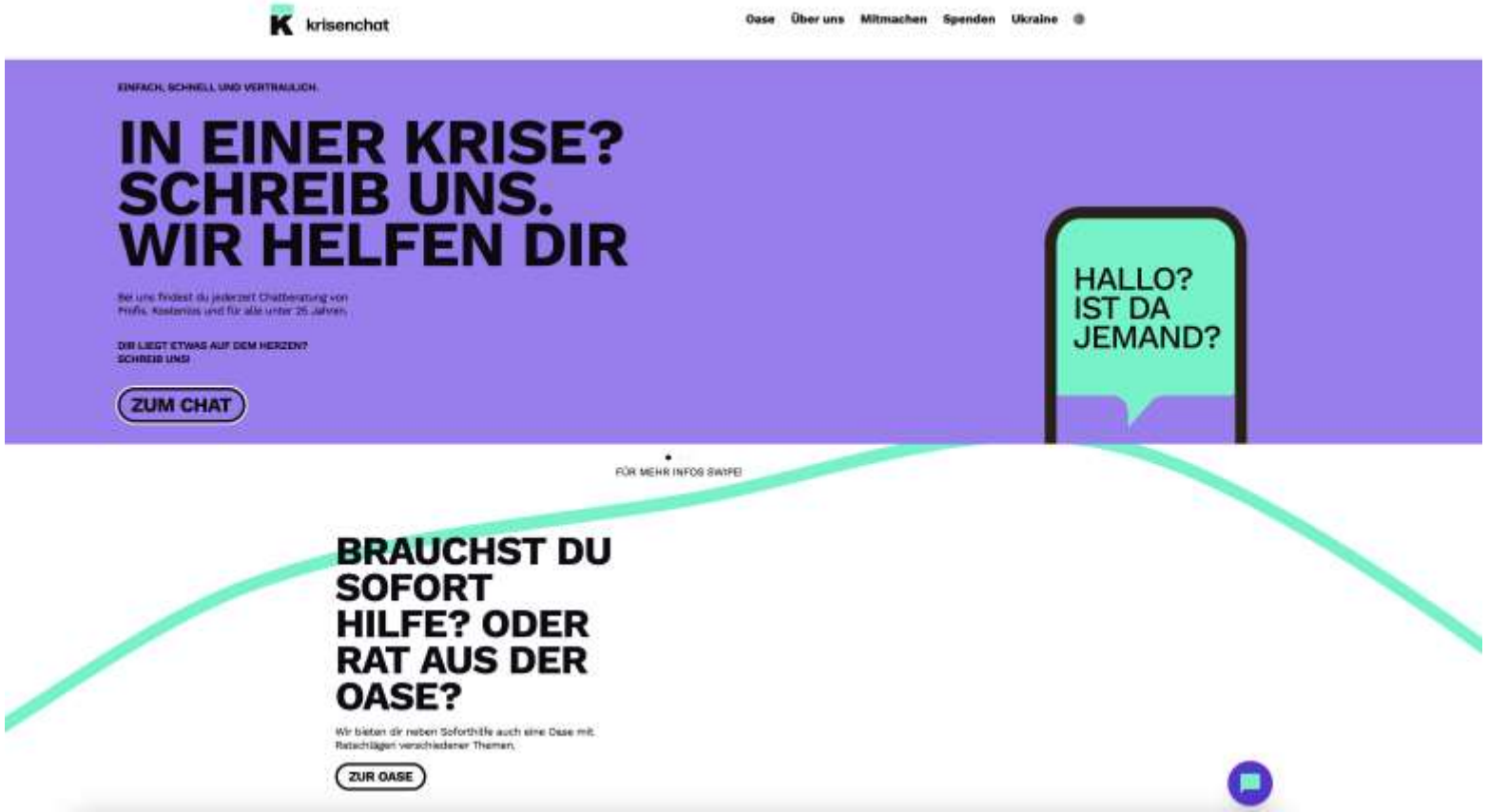
Dein Thema. Dein Chat. Dein Support.

Hallo! RealTalk ist eine Chat-Beratung von Jugendlichen für Jugendliche. Hier bekommst du Hilfe, Rat und Austausch zu dem, was dich bedrückt oder bewegt. Du bestimmst das Thema. Dein Peer schenkt dir Support.

WhatsApp-Chat starten

Der Chat ist aktuell geschlossen

Dienstag: 18 - 20 Uhr


krisenchat
Oase
Über uns
Mitmachen
Spenden
Ukraine
EINFACH, SCHNELL UND VERTRAULICH.
IN EINER KRISE? SCHREIB UNS. WIR HELFEN DIR
Bei uns findest du jederzeit Chatberatung von Profis. Kostenlos und für alle unter 25 Jahren.
DIR LIEGT ETWAS AUF DEM HERZEN? SCHREIB UNS!
ZUM CHAT
HALLO? IST DA JEMAND?
FÜR MEHR INFOS SWIPE!
BRAUCHST DU SOFORT HILFE? ODER RAT AUS DER OASE?
Wir bieten dir neben Soforthilfe auch eine Oase mit Ratschlägen verschiedener Themen.
ZUR OASE

ICH BRAUCHE HILFE!

HOL DIR SOFORT HILFE IN UNSEREM CHAT. 24/7 FÜR DICH DA.

WHATSAPP SMS

ICH SUCHE RAT.

ATME TIEF DURCH UND LASSE DICH IN UNSERER OASE INSPIRIEREN.

ZUR OASE

„Ich glaube, du hast sehr viel für mich getan, indem du ‚einfach‘ für mich da warst. Ich bin so einsam mit alldem, dass das oft für den Moment reicht. Ich danke dir von ganzem Herzen. Danke, dass es euch hier für uns gibt. Ihr rettet Leben.“

Login

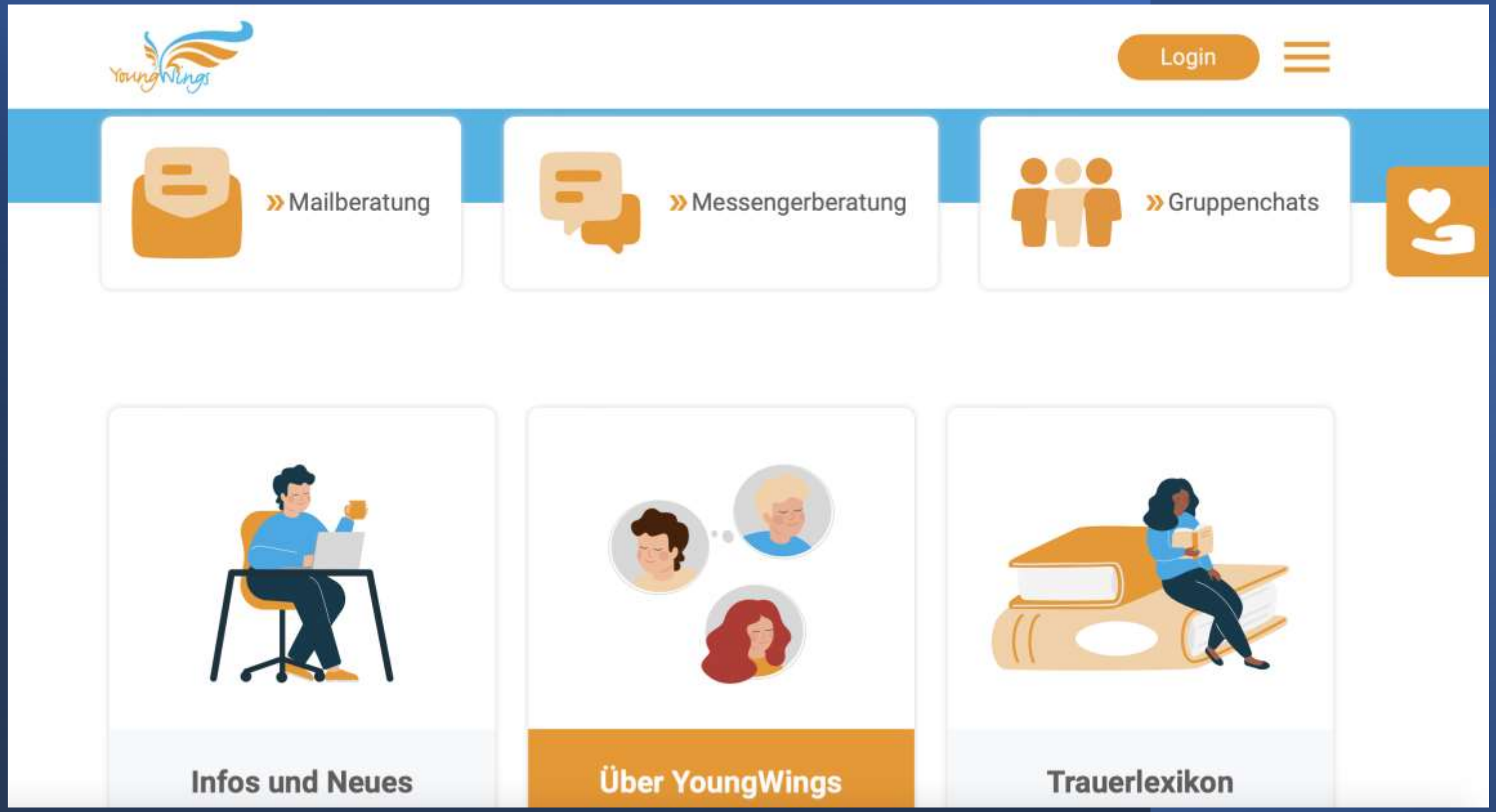
YoungWings

Onlineberatung
für trauernde Jugendliche
und junge Erwachsene

Deine Mutter, dein Vater oder eine andere dir nahestehende Person ist verstorben, und du möchtest dich mit einem*r Online-Berater*in oder anderen User*innen über deine Trauer austauschen?

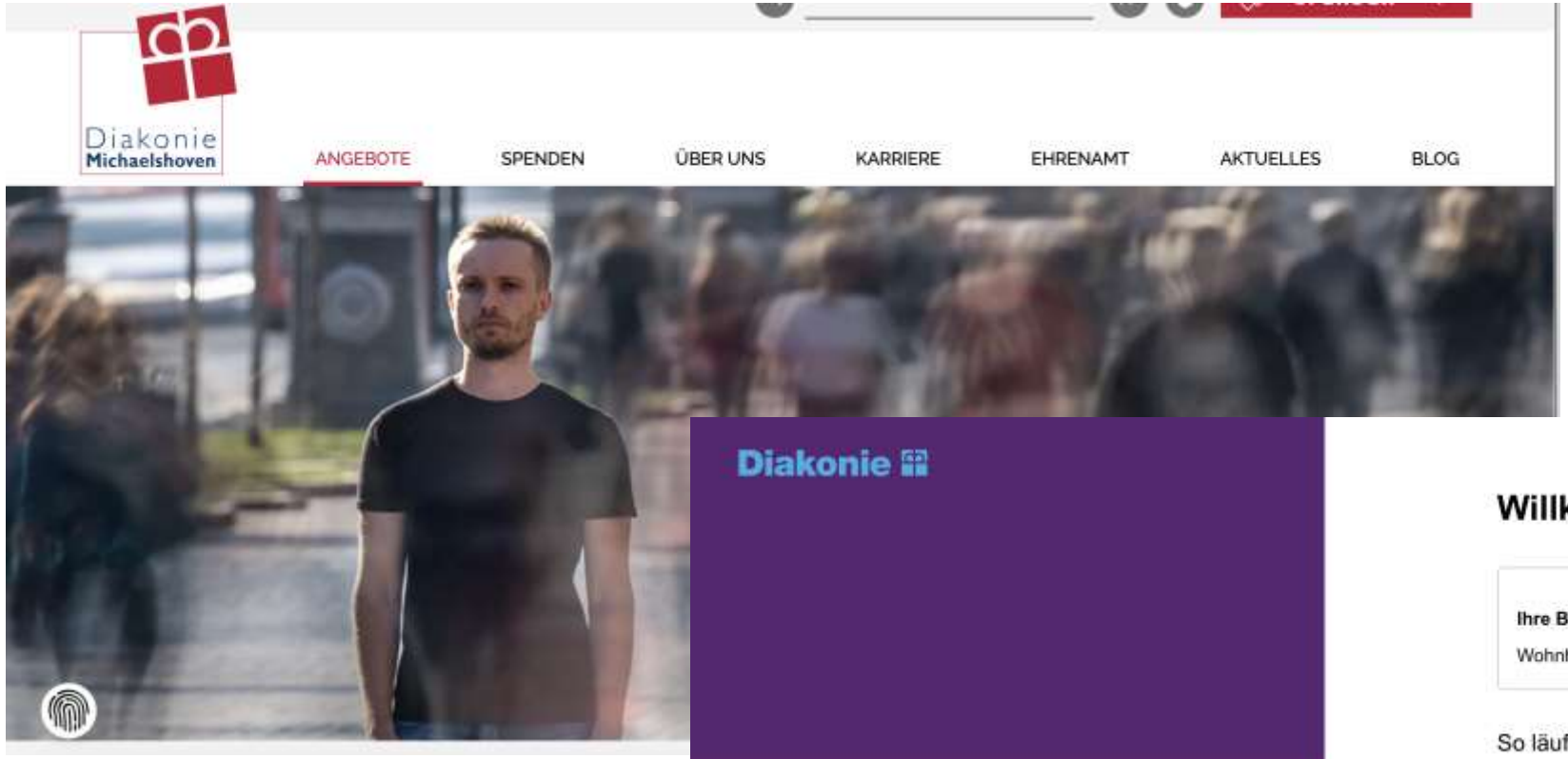
Du bist zwischen 12 und 27 Jahre alt?

Dann bist du bei uns richtig. Wir begleiten dich anonym und kostenfrei.


YoungWings
Login
» Mailberatung
» Messengerberatung
» Gruppenchats
Infos und Neues
Über YoungWings
Trauerlexikon

mbeon. MIGRATIONS-BERATUNG

Schriftgröße AA Kontrast Deutsch


Diakonie
Michaelshoven
ANGEBOTE
SPENDEN
ÜBER UNS
KARRIERE
EHRENAMT
AKTUELLES
BLOG

Diakonie
Beratung & Hilfe
Online. Anonym. Sicher.
Impressum | Datenschutzerklärung

Willkommen bei der Online-Beratung
Ihre Beratungsstelle:
Wohnhilfen Oberberg
So läuft die Beratung der Diakonie ab
Einfache Registrierung
Für eine individuelle und geschützte Beratung
Nachricht verfassen
Sie schicken Ihre Nachricht an eine lokale Beratungsstelle
Persönliche und professionelle Beratung
Innerhalb von 2 Arbeitstagen bekommen Sie eine Antwort
Anonym und kostenfrei
Sie bleiben anonym und erhalten kostenfreie Beratung

streetwork @online
Über uns
Kampagnen
Aktuelles
Fachtag
Kontakt
Ein Projekt zur Prävention von religiös begründetem Extremismus in sozialen Medien
Unterstützung für Jugendliche und junge Erwachsene durch aufsuchende digitale Sozialarbeit sowie ihre Stärkung durch positive Interaktionen und Bildung. Entdecke streetwork@online.
Unser Ansatz →

Start – Hero 3
Was macht streetwork@online?
streetwork@online ist ein bundesweites Projekt, das sich der Prävention des religiös begründeten Extremismus in Online-Netzwerken und Messenger-Diensten widmet. Unsere Online-Streetworker:innen sind auf Plattformen wie Instagram, TikTok, Telegram, Facebook und Discord aktiv, um den Dialog mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen zu fördern, die mit extremistischen Inhalten konfrontiert sind.
Über Online-Streetwork →

Videoberatung – Besonderheiten

- Szenarien: Einzel- oder Gruppenberatungssettings per Video
- Kommt der Präsenzberatung nahe, gleichwohl kein gemeinsamer Raum (keine Kopräsenz), kein Augenkontakt
- Nur Ausschnitt der Person sichtbar; Klient*innen sehen sich selbst per Video
- Pragmatische Gründe: Überbrückung von Entfernung /ortsungebunden (von zu Hause, ländl. Bereich, Ausland); Zeitersparnis, Flexibilität aber auch Schutz vor übertragbare Krankheiten (Corona)
- Zusätzliche Tools: Bildschirmfreigabe, Text-Chat, Whiteboard, Videos, ...
- Situationsspezifischer Einsatz unterschiedlicher Medien
- Wer hört mit? Wer ist noch mit im Raum? Wo findet die Beratung statt? (Schlafzimmer, Küche, Supermarkt, Park, Auto?) Abgleich über das Setting wichtig – Rahmenbedingungen klären
- Wie technikaffin sind unsere Klient*innen und wie sind sie ausgestattet (Handy? Tablet?)

- Eher gut geeignet für Bestandsklient*innen und für Ratsuchende, die den visuellen Kanal bevorzugen, auch Coaching, Supervision

©Petra Risau

Zentrale Ergebnisse der BAG W-online-Erhebung

- **Messenger-Dienste werden am häufigsten genutzt**, noch vor E-Mail – wegen Alltagsnähe, Flexibilität und einfacher Nutzung
- **Videoberatung** wird selten angenommen
- **Onlineberatung ist notwendig**, aber anspruchsvoll (Datenschutz, Reaktionszeiten, Beziehungsgestaltung)
- **45 % der Fachkräfte** wünschen sich Schulung zu Onlineberatungsmethoden

- **Digitale Angebote dürfen analoge Angebote nicht ersetzen**, sondern müssen sie ergänzen (NICHT ENTWEDER ODER, SONDERN SOWOHL ALS AUCH)

- vgl. Lotties, Sarah/Maretzki, Annika (2023): Im Internet zu Hause? Über den Stand der Digitalisierung in der Wohnungsnotfallhilfe, in: wohnungslos 4/2023, S. 110–117

©Petra Risau

Aktuelle Entwicklungen:
KI in der Beratung & Blended Counseling

Automatisierte Systeme, Chatbots, Apps, Virtual Reality, KI...

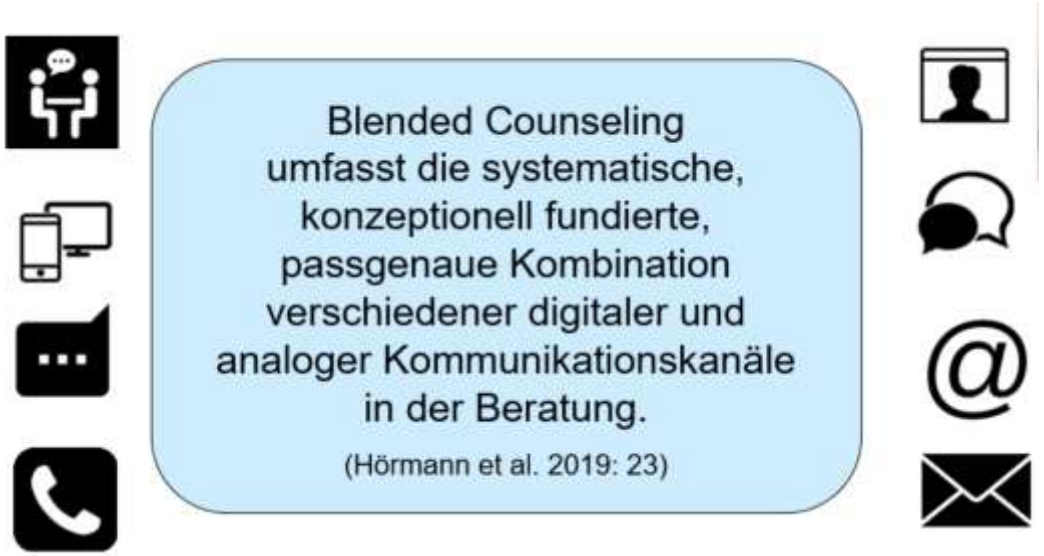
Im Bereich psychotherapeutischer Interventionen bereits im Einsatz – mit Erfolg!

- Studien belegen Wirksamkeit von internetgestützten Therapieprogrammen/ psychotherapeutischen Online-Interventionen, vorwiegend im Bereich der Verhaltenstherapie, sind besonders wirksam und erfolgreich, wenn Therapeut*innen den Prozess begleiten (vgl. Berger 2015)
- Strukturierte standardisierte Interventionen sind wirksam bei der Reduktion bspw. von depressiven Symptomen/Schlafproblemen (vgl. Baumeister, Lin & Ebert, 2017; Berger, 2015), Bspw.: www.deprexis24.de oder www.geton-training.de
- Therapie mit Hilfe von Virtual Reality (VR), bspw. bei Höhenangst, PBS, sozialen Phobien*, Angst- und Panikattacken....
- Einsatz von algorithmischer Beratung: KI – ChatGpt… etc

- *Bsp: Soziale Phobie, hier werden soziale Situationen mit Avataren kreiert, wobei der Patient beispielsweise eine Rede vor einem virtuellen Publikum halten soll. Die Reaktion des Publikums kann dabei von aufmerksamem Zuhören bis zu gelangweiltem Weggucken oder Tuscheln variiert werden

©Petra Risau

Was ist Blended Counseling?



- Nutzung unterschiedlicher Kommunikationskanäle innerhalb eines zusammenhängenden Beratungsprozesses zwischen Berater*in und Ratsuchenden.

  Ziel: Den Beratungsprozess für die Klient*innen optimal gestalten und nutzen, um Beratungsabbrüche zu vermeiden und/oder kurzfristige Kontaktaufnahme und Begleitung zu ermöglichen.

- Settingwahl bekommt zunehmend den Stellenwert einer Intervention.

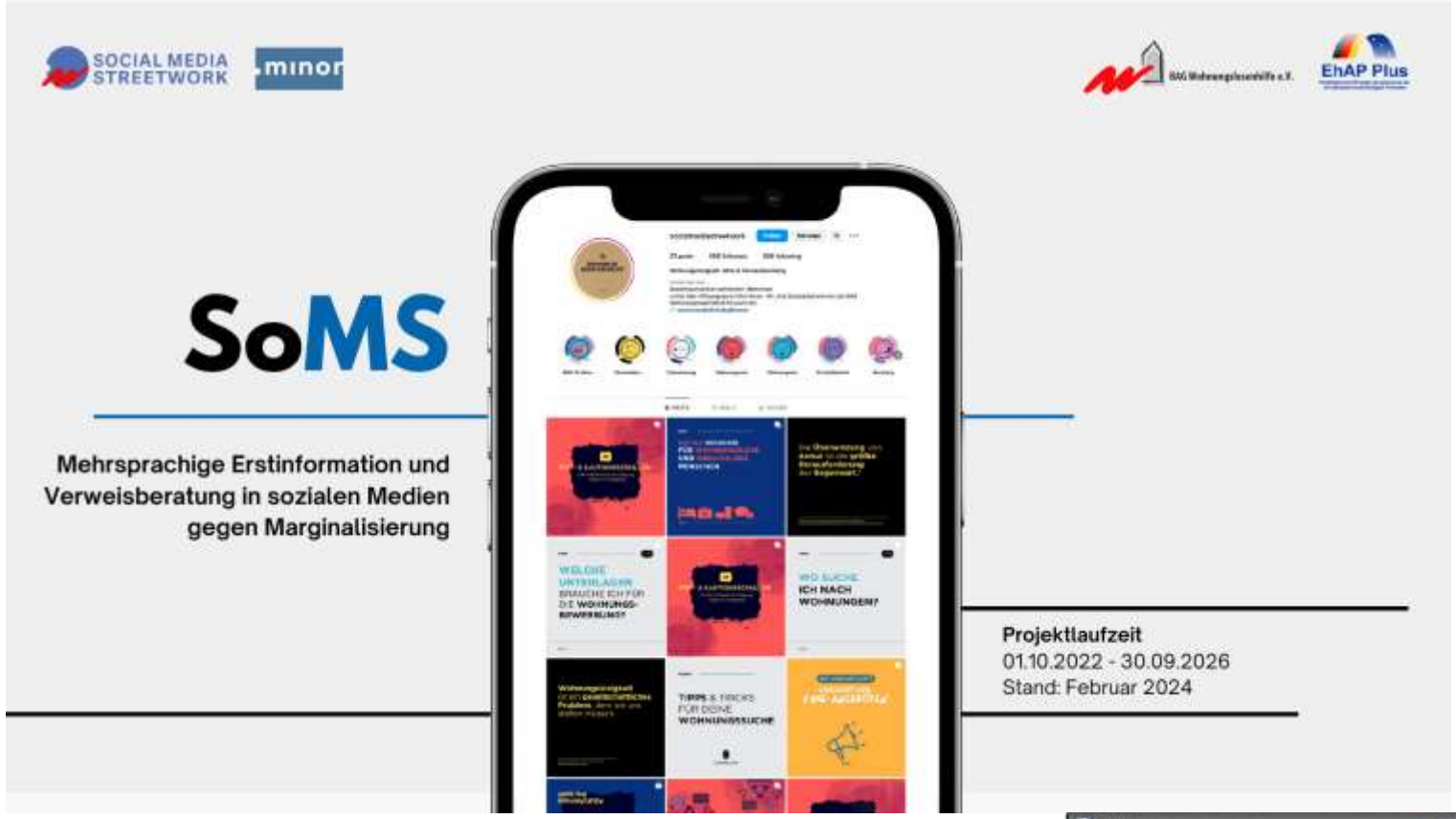
- Gefahr einer unreflektierten, willkürlich ausgerichteten Settingflexibilität

©Petra Risau

Transfer zur Zielgruppe:

Menschen, die von Wohnungsnot bedroht sind und/oder wohnungslos sind.

Digital Streetwork Wohnungs-nothilfe



Artikel Mona Hörtnagel, Juliane Laubichler, Annika Maretzki

©Petra Risau

Hintergründe

Projektidee

Bundesweit ausgerichtetes Modellvorhaben im Rahmen des ESF-Plus Programms EhAP Plus

Ergänzung zu den vorhandenen Hilfestrukturen vor Ort - "Brückenfunktion"

Partnerprojekt: *Minor - Projektkontor für Bildung und Forschung gemeinnützige GmbH* & **BAG Wohnungslosenhilfe e.V.**

Projektziele

Unterstützung von Personen, die bisher nicht von vorhandenen Hilfeangeboten erreicht werden durch Erstinformation und Verweisberatung

Entgegenwirkung von Falsch-informationen auf Social Media

Kooperation mit und Unterstützung von lokal und regional ausgerichteten EhAP Plus Projekten

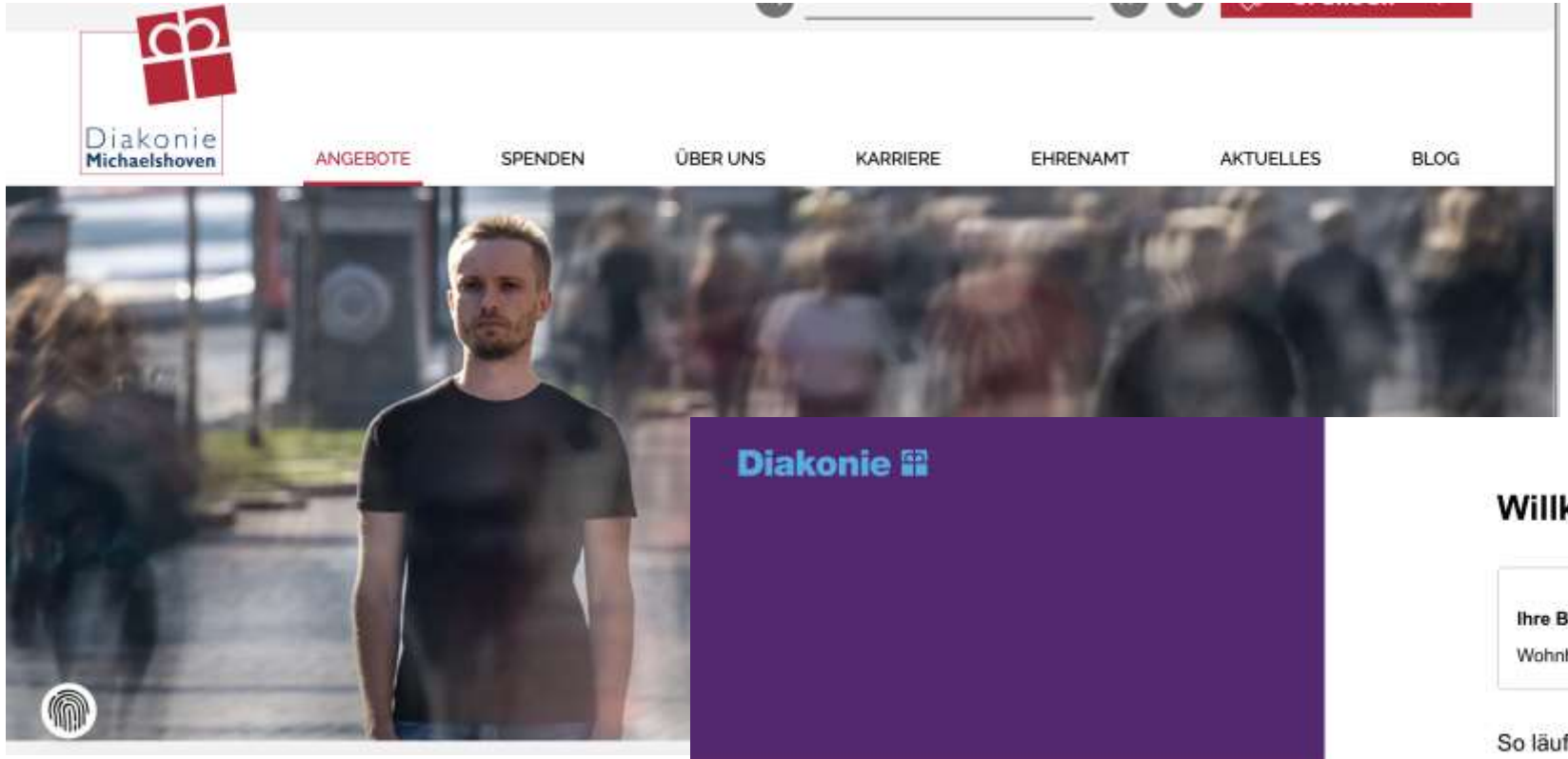
Zielgruppen

Besonders benachteiligte neu zugewanderte Unionsbürger:innen und deren Kinder unter 18 Jahren sowie Angehörige von Minderheiten

Wohnungslose oder von Wohnungslosigkeit bedrohte Personen und deren Kinder unter 18 Jahren

Projektlaufzeit: 1. Oktober 2022 - 30. September 2026

©Petra Risau


Diakonie
Michaelshoven
ANGEBOTE
SPENDEN
ÜBER UNS
KARRIERE
EHRENAMT
AKTUELLES
BLOG

Diakonie
Beratung & Hilfe
Online. Anonym. Sicher.
Impressum | Datenschutzerklärung

Willkommen bei der Online-Beratung
Ihre Beratungsstelle:
Wohnhilfen Oberberg
So läuft die Beratung der Diakonie ab
Einfache Registrierung
Für eine individuelle und geschützte Beratung
Nachricht verfassen
Sie schicken Ihre Nachricht an eine lokale Beratungsstelle
Persönliche und professionelle Beratung
Innerhalb von 2 Arbeitstagen bekommen Sie eine Antwort
Anonym und kostenfrei
Sie bleiben anonym und erhalten kostenfreie Beratung

©Petra Risau

Konzeptionelle Aspekte zur Umsetzung – Impulse für die Praxis

1. HALTUNG zur digitalen BERATUNG
2. ZIELE, ZIELGRUPPEN, AUFTRAG
3. GESTALTUNG DER BERATUNG (digitale Kanäle; Beratungssettings)
4. RESSOURCEN UND RAHMENBEDINUNGEN Personelle, finanzielle, technische Ressourcen (Beratungssoftware/technische Infrastruktur/Datenschutz)
5. QUALIFIKATION, UNTERSTÜTZUNG, SELBSTFÜRSORGE
6. QUALITÄTSKONTROLLE (Evaluation)
7. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT & Zugangswege

©Petra Risau

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

ZEIT ZUR DISKUSSION

IHRE IMPULSE, ANMERKUNGEN
GEDANKEN & OFFENE FRAGEN

Kontakt

Petra Risau

- Diplom-Pädagogin und Systemtische Beraterin
- Lehrbeauftragte und Trainerin für Onlineberatung, digitale Kommunikation, Prävention sexualisierter Gewalt, Extremismusprävention
- Coaching, Supervision & Mentoring für Teams in der Onlineberatung
- Redaktionsmitglied des www.e-beratungsjournal.net
- Kontakt: www.petra-risau.de

©Petra Risau