Was kann Online-Beratung?

Jahresfachtagung 2018 der Schuldner- und Insolvenzberatung in Rheinland-Pfalz



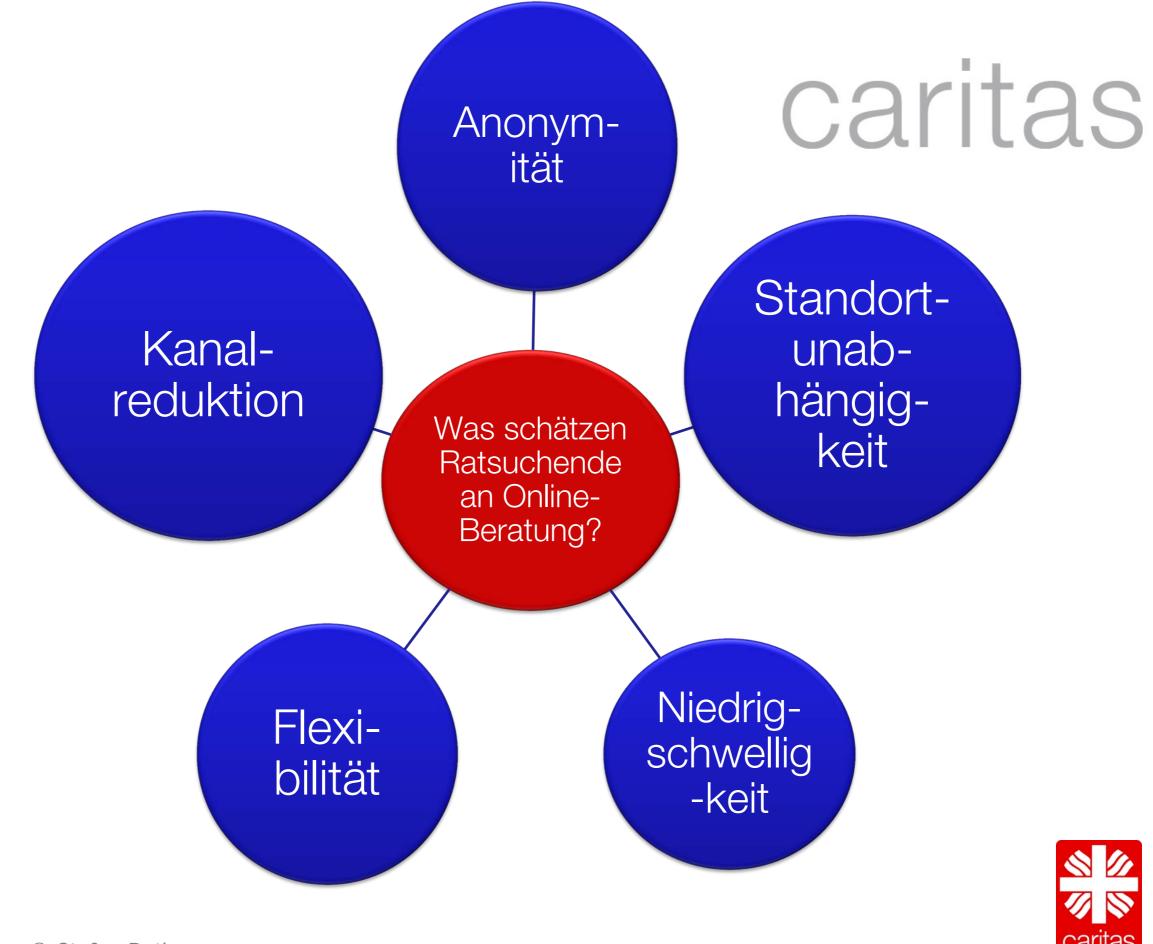
Onlineberatung Distance Counseling Distance Dista

Online-Beratung ist ...



- ... eine Sammelbezeichnung für unterschiedliche Beratungsformen im Internet.
- alles was nicht Face-to-Face-Beratung ist?
- ... computergestützte Beratung, die über das Internet medial vermittelt und interaktiv stattfindet (Wikipedia)?
- ... individuelles, niedrigschwelliges Hilfeangebot für Menschen in Not.
- attraktiv für Zielgruppen, die kaum in ein persönliches Beratungssetting kämen.
- ... wertvolle Ergänzung der Vor-Ort-Angebote, um mehr Menschen Zugang zu Beratung zu ermöglichen.





Gewinn an Kontrolle und Selbstbestimmung



Ratsuchende möchten

caritas

- ✓ gangbare Lösungswege aufgezeigt bekommen,
- ✓ in die Fachkompetenz der Beratungsperson vertrauen,
- ✓ sich als Person angenommen fühlen,
- ✓ sich mit ihren Problemen und Sorgen verstanden fühlen,
- ✓ sich vor Verletzungen und Erniedrigung schützen können.



Kompetenzanforderungen an Berater(innen)

caritas

Pädagogische Wirkungsmechanismen wie Empathie, Akzeptanz, Echtheit können nicht über nonverbale Kommunikationswege transportiert werden, sondern müssen bewusst in Worte gefasst werden.





Antwortbeispiel



Hallo Sylvie,

mein Name ist N.N. ich bin Schuldnerberater bei der Caritas Schuldnerberatungsstelle in Y Zur Geburt Ihrer Tochter meine allerbesten Glückwünsche. Ein Kind verändert den Alltag sehr und ich kann gut nachvollziehen, dass es für Sie nicht einfach ist, daneben noch den Weiterbetrieb der Praxis zu organisieren.

Gäbe es eine Möglichkeit, dass Sie jemand in der Zeit oder vielleicht auch nur fürs Erste in der Praxis unterstützt? Hätten Sie spontan eine Idee für ein geeignete Person? Ein gute Kollegin oder Freundin, vielleicht jemand den Sie von ihrer Ausbildung kennen?

Sie schreiben mir auch von Mahnbriefen und Schulden. Ich will Sie gerne unterstützen, dass Sie das Schuldenproblem in den Griff bekommen. Dazu müssten wir uns als erstes gemeinsam einen Überblick verschaffen, wo es klemmt. Am wichtigsten sind dabei die Miete, Energie und Wasser. Da sollte auf keinen Fall etwas verrutschen. Falls Sie hier bereits in Rückstand sind, sollten wir uns zuerst darum kümmern.

Mahnschreiben klingen oft ziemlich einschüchternd. Aber davon sollten Sie sich nicht verrückt machen lassen. Zuerst sollten Sie eine Aufstellung machen. Dann kann ich Ihnen Tipps geben, was Sie wie angehen können. Meinen Sie, Sie könnten das in Ihrer nächsten Mail versuchen? Das muss gar nicht perfekt sein, Schreiben Sie mir einfach auf, welche Schulden Sie nach Ihrer Kenntnis haben, bei wem und wenn Sie das wissen, seit wann. Vielleicht finden Sie dafür ja eine ruhige Minute, wenn Ihre Tochter schläft.

Soweit fürs erste und viele Grüße. Ich wünsche Ihnen viel Kraft und vor allem viel Freude mit Ihrer Tochter und würde mich sehr freuen, bald wieder von Ihnen zu hören.

Die Online-Beratung der Caritas



Deutschlands größtes OB-Portal https://www.caritas.de/onlineberatung/

Mehr als 27.000 Ratsuchende pro Jahr. Tendenz steigend.

Seit 2006 am Netz (Vorläufer seit 2001)

15 z.T. sehr unterschiedliche Arbeitsfelder / Beratungsthemen





schuldnerberatung online

Q

Alle

News

Bilder

Shopping

Maps

Mehr

Einstellungen

Tools

Ungefähr 499.000 Ergebnisse (0,25 Sekunden)

Schulden? Wir helfen Ihnen | So geht Schuldnerberatung

Anzeige www.advoneo-schuldnerberatung.de/ •

Wir kämpfen gegen Ihre Schulden. Fordern Sie noch heute kostenlos Hilfe an! Einfache Abwickl... Faires Abrechnungsmodel · 1000 Fälle pro Jahr · AdvoNeo: Erfahrungen

Schuldnerberatung | Wir helfen sofort | plan-finanz24.de

Anzeige) www.plan-finanz24.de/ •

Schuldnerberatung - Schuldenfrei in 3 Schritten. Jetzt überzeugen! Online Beratung. Seit über 20 Jahren. Dienstleistungen: Kontakt, Analyse, Soforthilfe.

Schuldenfrei Werden · Privatinsolvenz Und Info · Pfändungsschutzkonto · Kreditumschuldung

Schuldnerberatung online | Raus aus den Schulden. Sofort.

Anzeige www.schuldendirekthilfe.de/lhre-Schulden/Unser-Auftrag *

So einfach! Kostenlos Anfragen, Vergleich, keine Pfändung mehr - Schulden weg: Top Bewertun...

Schuldnerberatung Online | Unverbindliche Erstberatung

(Anzeige) www.schuldnerberatung.de/ ▼

Sofortige Beratung - Informieren Sie sich jetzt kostenlos! Lassen Sie sich jetzt vom zertifizierten...

Schulden - Schuldnerberatung

https://www.caritas.de/.../onlineberatung/schuldnerberatung/schuldnerberatung •

Ihre Fragen tragen Sie in ein geschütztes Online-Formular ein. Es öffnet sich, wenn Sie auf Frage stellen klicken. Geben Sie dort Ihre Postleitzahl an, damit die ...

Schuldnerberatung für junge ... · So funktioniert die Online ...

Caritas
ist der
erste
nicht
bezahlte
Link

Unsere Angebote



Adresssuche Häufig gestellte Fragen (FAQ) Mail-Beratung Chat (optional) Messenger, Sprachnachrichten, Video (in Zukunft)





- A Hitfle und Beretung
- Online-Berstun
- Schulden

Haufig gestellte Fri

Links



Beratung

Heln daran. And

einen Ausweg. Die Schuldnerberatung von Caritas, SKM und Sk...... kostenfret, anonym und sieher. Die Expertinnen und Experten unserer Schuldnerberatungsstellen beraten Se per Mail.

Frage stellen

Antwort abholen

Main Beratung starten

Für die Beratung brauchen Sie keine E-Mail-Adresse. Ihre Fragen tragen Sie in ein geschütztes Online-Formular ein. Es öffnet sich, wenn Sie auf Frage stellen klicken. Geben Sie dort ihre



Schuldnerberatung vor

Information

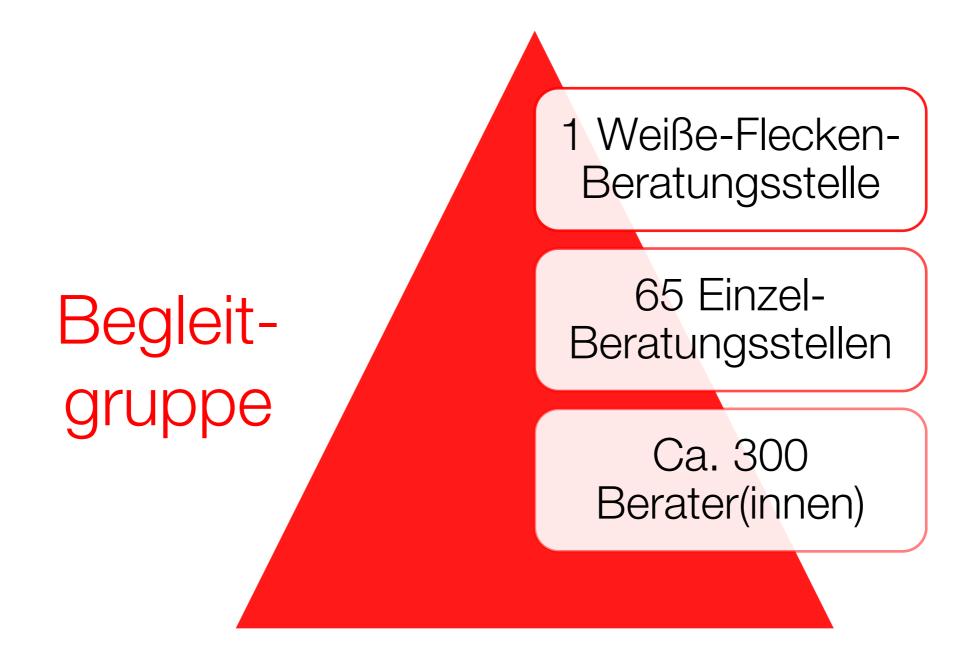
Häufig gestellte Fragen
Schulden

Caritas-Ratgeber Schulden

Schulden

Online-Beratung zu Schulden (Beratung nach PLZ + weiße Flecken-BS)

caritas



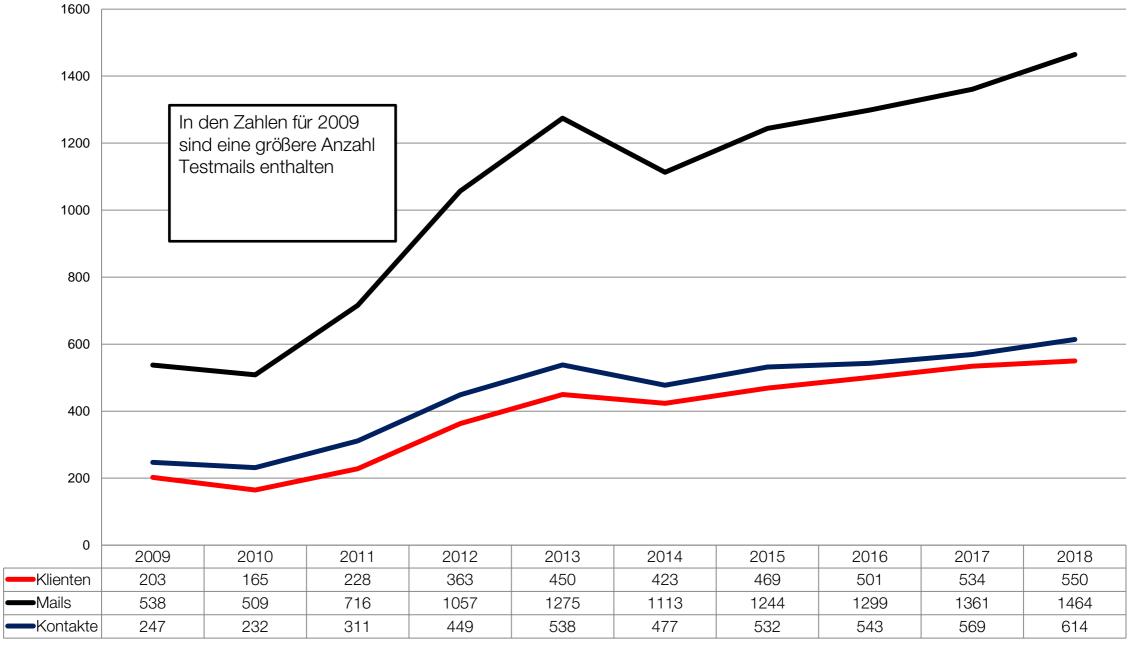


Was leistet Online-Beratung?



Entwicklung der monatlichen Durchschnittswerte (Werte: 5/09 – 09/2018)

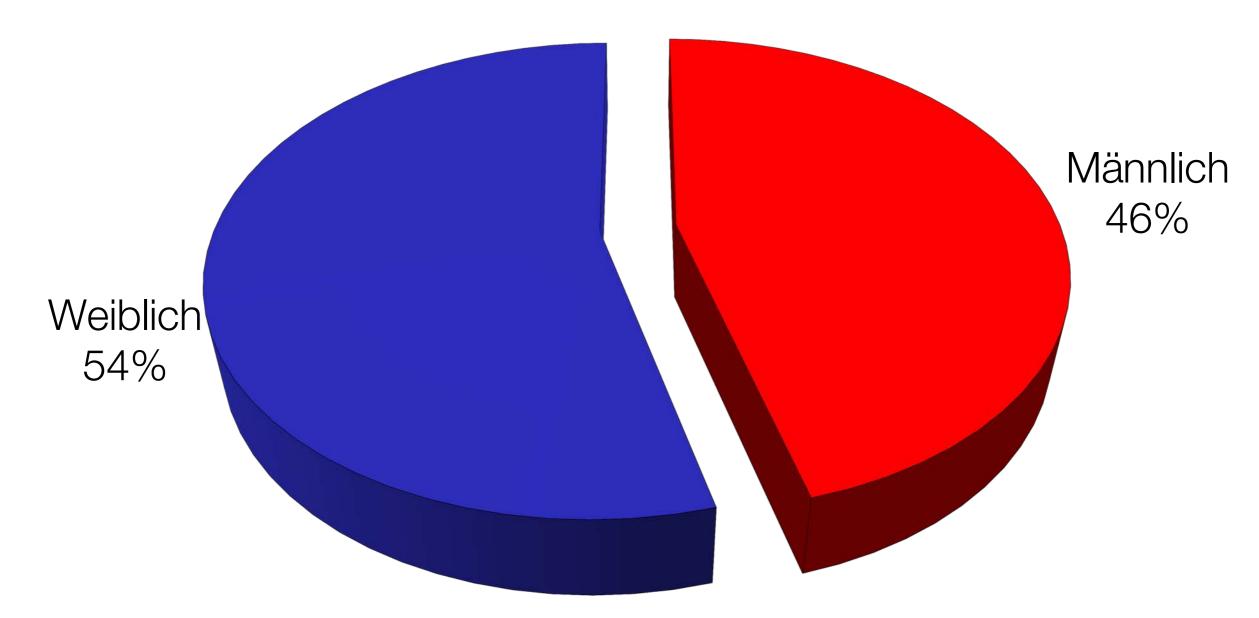
caritas





Geschlecht der Ratsuchenden

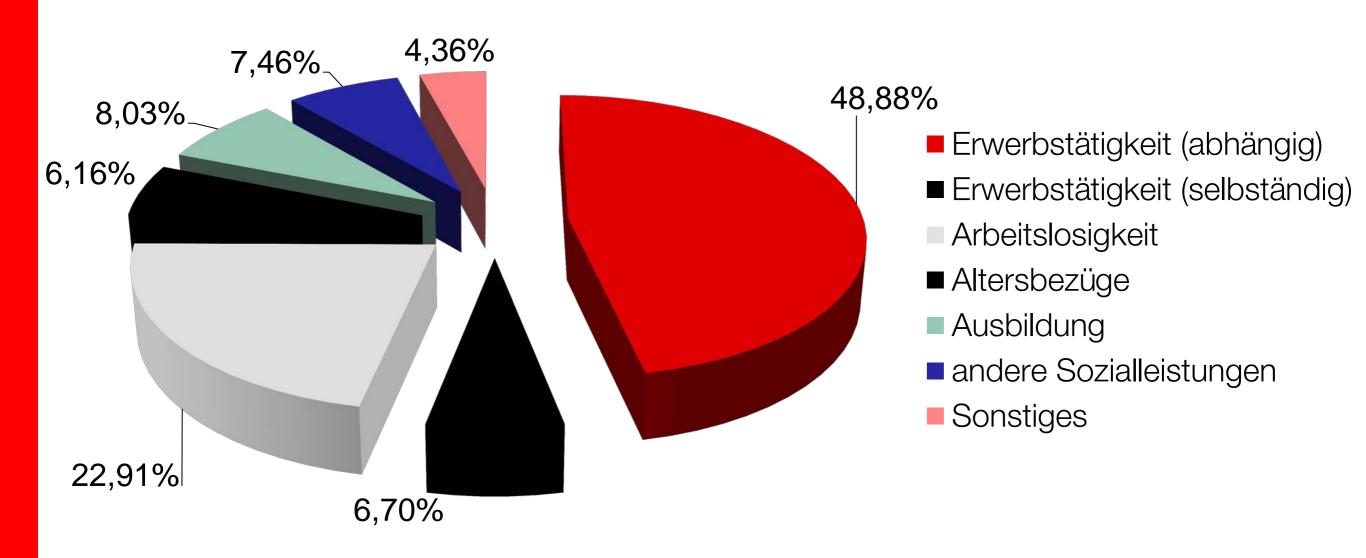
caritas





Einkommen der Ratsuchenden

caritas

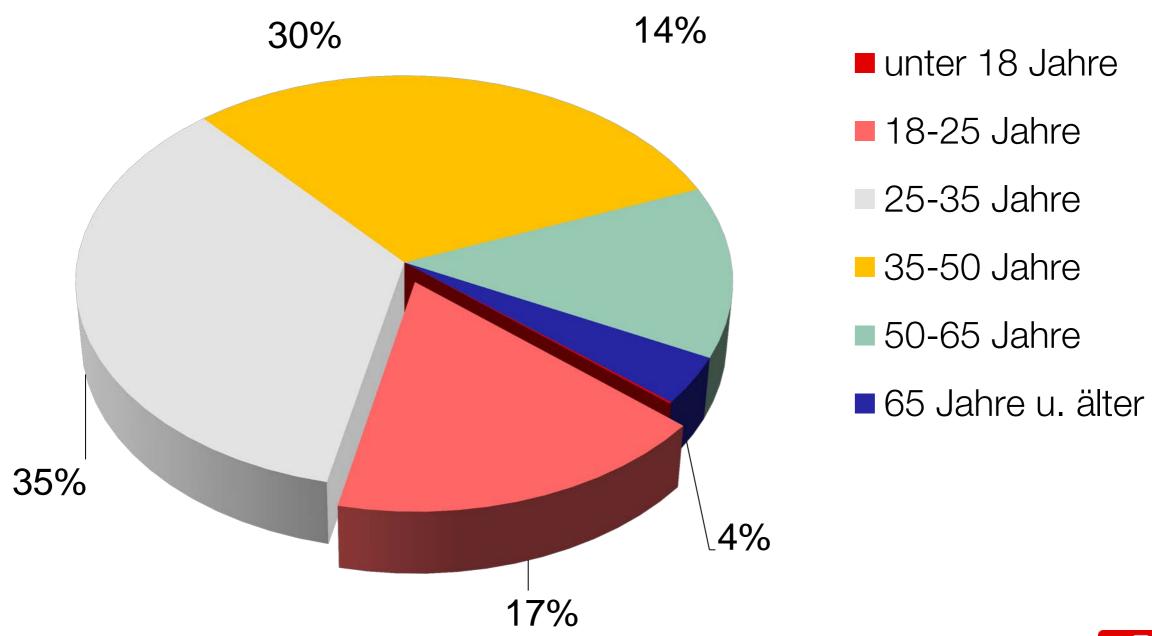


Höherer Anteil von Erwerbstätigen als in der F2F-Beratung



Altersverteilung der Klient(innen)

caritas

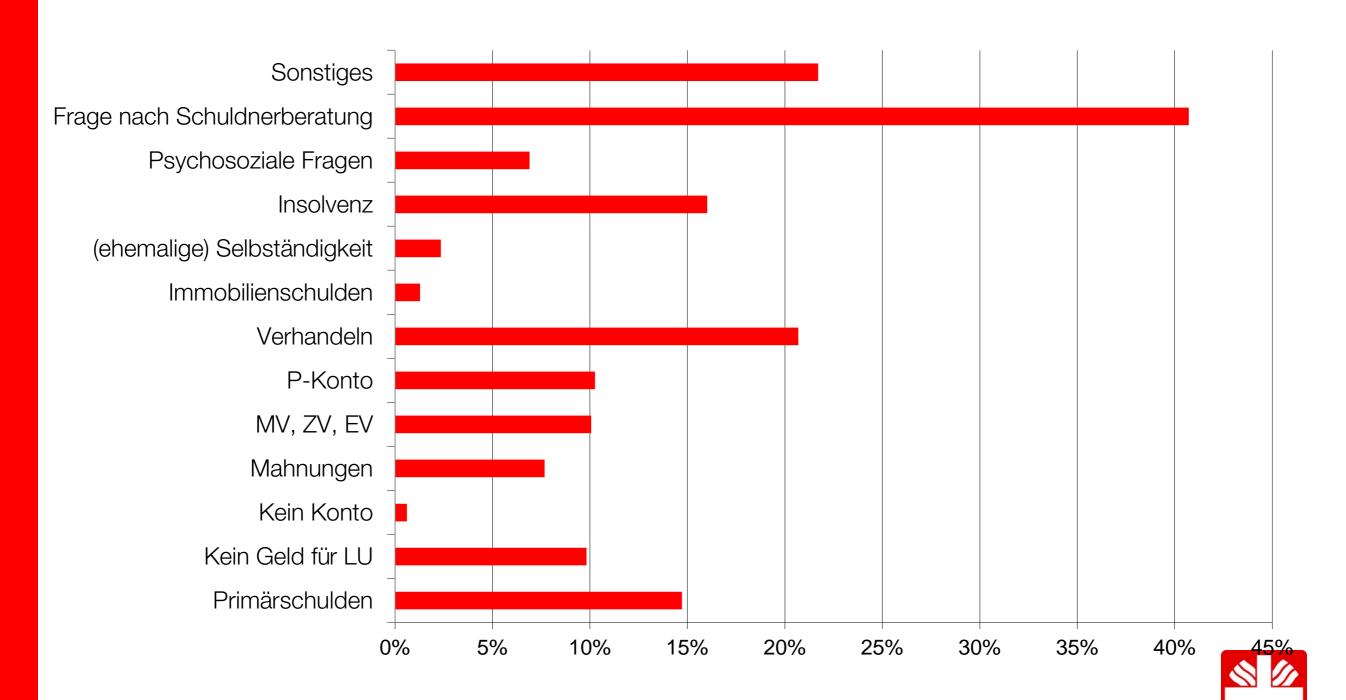


Höherer Anteil jüngerer Personen als in der F2F-Beratung



Themen der Beratung

caritas



Studien I

caritas

- "...In dieser Studie zeigte sich, dass das E-Mail-Beratungsangebot "Sextra" der Pro Familia hoch effektiv ist: Überwiegend mittels Einmalinterventionen konnte eine deutliche Reduktion der psychischen Belastungen der Ratsuchenden erzielt werden."
- "In mehreren Projekten zeigte sich, dass mediengestützte Minimalinterventionen mit vergleichsweise geringen Kosten effiziente Investitionen sein können, **um Versorgungslücken zu schließen**."

Eichenberg, Christiane (2007): Online-Sexualberatung: Wirksamkeit und Wirkweise. Evaluation eines Pro Familia-Angebots; in: Zeitschrift für Sexualforschung, Nr. 20: 247–262.



Studien II



- Je höher das Stresslevel Studierender wurde, desto **geringer war die Absicht konventionelle Hilfe** zu suchen, aber umso **höher, Online- Hilfe in Anspruch zu nehmen**."
 - Ryan et al. (2010): Universal online interventions might engage psychologically distressed university students who are unlikely to seek formal help.
- Meta-Studie zur Wirksamkeit internetbasierten Interventionsprogrammen (IBI):
 - Gleiche Effektivität bei F2F- und Online-Beratung und -Selbsthilfe bspw. bei Tinituspatienten
 aber deutlich höhere Effizienz beim Online-Angebot.
 - "Die Befunde zeigten, dass die Experimentalgruppe im Vergleich zur Warteliste-Kontroll-Gruppe eine signifikante Reduktion ihres pathologischen Spielverhaltens, ihrer allgemeinen Angst und Depressivität sowie eine Steigerung der Lebensqualität erreichte"

Eichenberg, Christiane / Ott, Ralf (2011): Klinisch-psychologische Intervention im Internet. Review zu empirischen Befunden störungsspezifischer Angebote. In: Psychotherapeut 2012

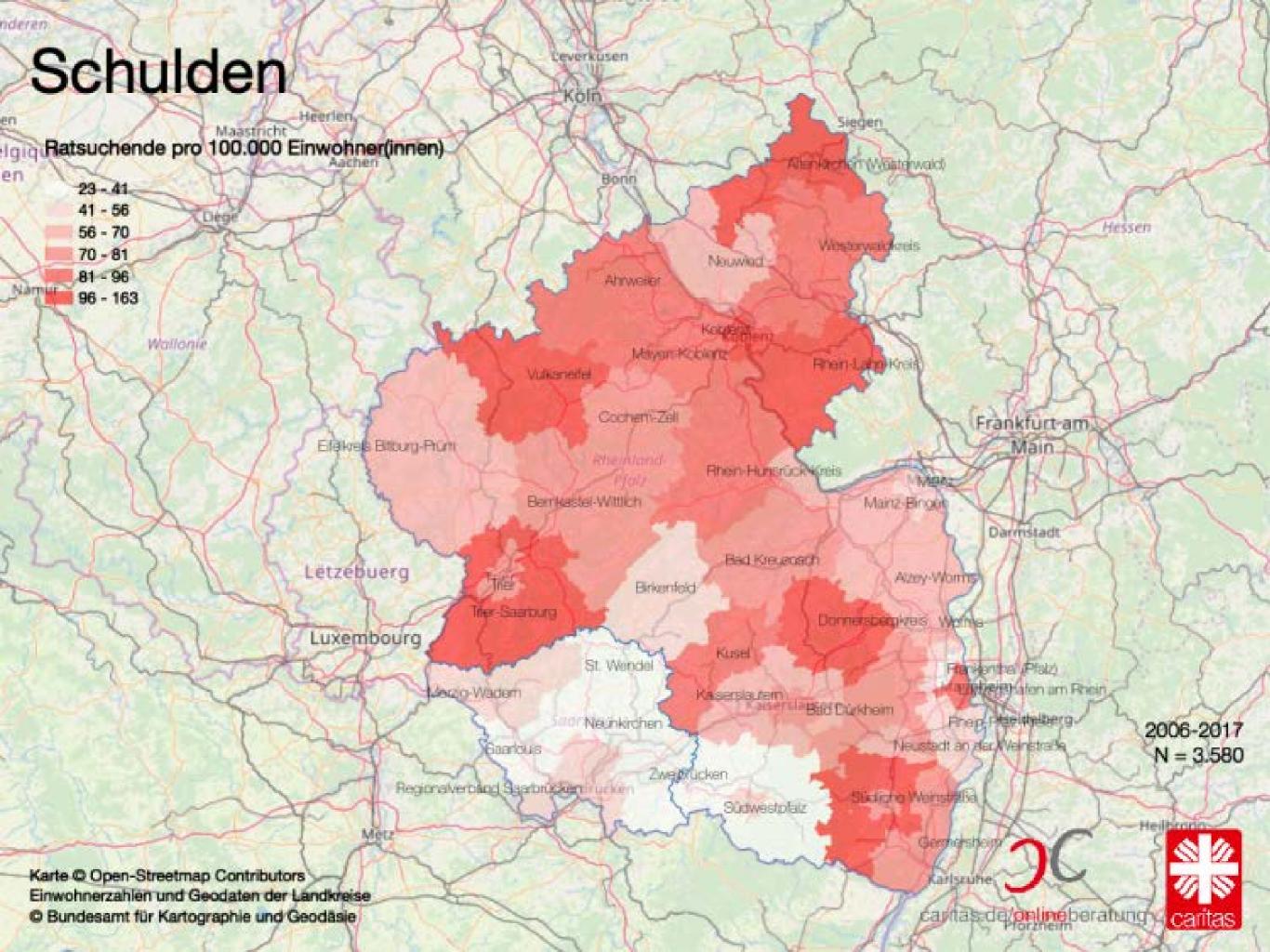
Studien III

caritas

- "Es spricht nichts dafür, Versicherten Online-Angebote vorzuenthalten, zum Beispiel den Menschen, die aus verschiedenen Gründen nicht mehr vor die Tür gehen können. Zur Behandlung von Depressionen etwa liegen große Studien mit Tausenden von Teilnehmern vor. Studien aus den Niederlanden und aus Dänemark zeigen, dass selbst bei Patienten, die suizidgefährdet sind, mit Online-Interventionen gute Ergebnisse zu erzielen sind."
- "In so gut wie allen Studien zeigt sich: Alter, Geschlecht und Bildung spielen keine Rolle, wenn es darum geht, wie gut Online-Angebote angenommen werden und wie gut sie wirken. "

Klein, J.P. et.al (2016): Internetbasierte Interventionen in der Behandlung von psychischen Störungen: Überblick, Qualitätskriterien und Perspektiven. Der Nervenarzt, 87(11)





Warum haben Sie anstatt oder zusätzlich zu einer Beratung in einer Beratungsstelle unsere Online-Beratung in Anspruch genommen? Welche Erwartungen haben/hatten Sie an unsere Online-Beratung?

- 1. Niederschwelligkeit/Anonymität
- 2. Einfacher, z.B. von zu Hause/ schriftliches Ordnen v. Gedanken
- 3. Schnelligkeit/zeitnahe Antwort/ akuter Handlungsdruck
- 4. Zeitliche Selbstbestimmung/keine Terminabsprache notwendig
- 5. Alternative zur Präsenzberatung/ Nutzung als Erstkontakt

... wollte unerkannt meine Probleme schildern, da ich Angst habe anzurufen und mit ihnen zu sprechen

... weil man bei einer Online-Beratung bequem zuhause antworten kann

Ich wollte zügig Informationen bekommen und hatte kaum Zeit in eine Beratungsstelle zu gehen.

Ich habe aufgrund meiner Kinder sehr wenig Zeit. Ich erhoffte mir wichtige Informationen...

Es ging in erster Linie um die erste Kontaktaufnahme und um zu hören, ob eine persönliche Beratung sinnvoll erscheint.



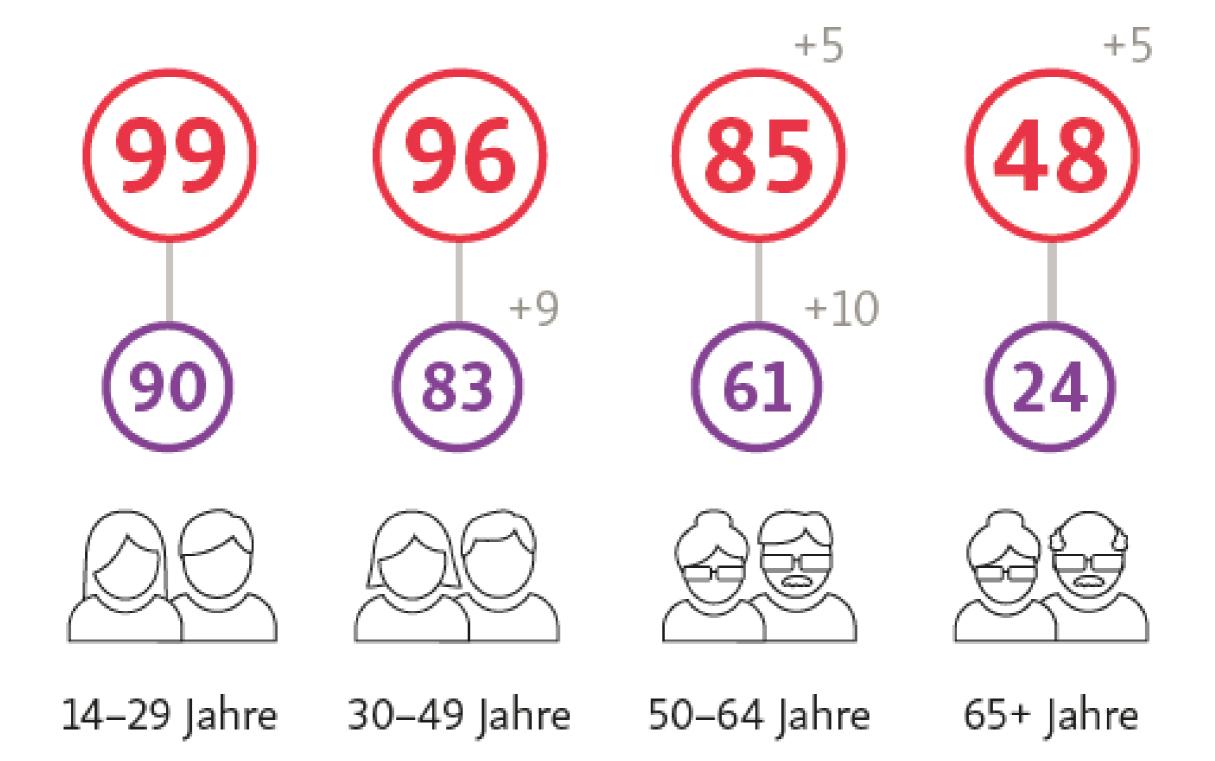
Ausblick

Neuentwicklung des Beratungstools der Caritas



- Internetnutzung gesamt
- Mobile Internetnutzung

© D21 DIGITAL INDEX 2017/2018



Unser Ziel

Eine zeitgemäße Form Sozialer Beratung als Antwort auf neue gesellschaftliche und fachliche Herausforderungen



Blended Counseling als Beratungsansatz:

professionelle Interaktionen mit den jeweiligen Klient(inn)en als einheitlichen Kommunikationsprozesse verstehen, die sich in verschiedenen Medien realisieren



https://caritas.de/onlineberatung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

