

Fiona Kern, M.A. Psychosoziale Beratung & Recht, Online Beraterin (DGOB)

Birgitt Schnitzler, Dipl. Sozialpädagogin

Frauen helfen Frauen e.V. Frankfurt – info@frauenhaus-ffm.de

<https://onlineberatung.frauenhaus-ffm.de>



Online Beratung – Best practice

Workshop 4

Formen von Online Beratung

- Mail Beratung

- Beratung in Form einer Mail
- asynchrone Kommunikation
- webbasiert, SSL-verschlüsselt

- Chat Beratung

- Beratung innerhalb eines Chats
- quasi-synchrone Kommunikation
- Terminvereinbarung/ offene Sprechstunde

- Beratung im Forum

- öffentlicher Raum, andere Nutzer können mitlesen/ mitschreiben
- formalisierte Beratung durch Professionelle / informelle Beratung durch andere Nutzer

Mailberatung

- Seriöse Mailberatung nur über eine SSL-verschlüsselte Internetplattform
→ nicht über den üblichen E-Mail Server
- Anmeldung mittels Nickname und Passwort – bei einigen Anbietern kann man eine E-Mail Adresse angeben über die man benachrichtigt wird, wenn eine Antwort eingegangen ist
- Asynchrone Kommunikation
 - Erstantwort meist innerhalb von 2-3 Tagen
 - Anschließend i.d.R. wöchentlicher Mailwechsel



Startseite

Info-Bereich

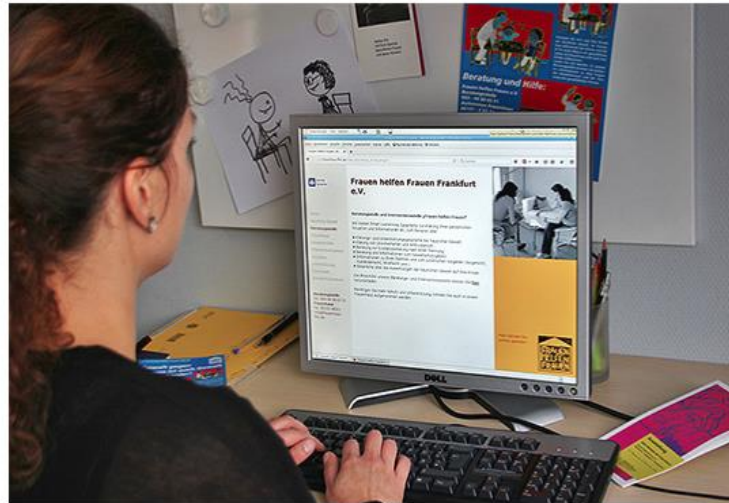
- Allgemeines
- Häusliche Gewalt
- Stalking & Cyberstalking
- Schutz bei Stalking
- Möglichkeiten bei Gefahr
- Das Gewaltschutzgesetz

Über uns

- Datenschutz
- Impressum / Kontakt

Online-Beratung Frauen helfen Frauen e.V.

Herzlich Willkommen



Die Online-Beratung von Frauen helfen Frauen e.V. ist eine virtuelle Plattform, die Ihnen eine individuelle, sorgfältige und professionelle Beratung anbietet. Schnelle, unkomplizierte und kompetente Hilfe für Frauen bei allen Fragen rund um das Thema häusliche Gewalt und Stalking. Wir entwickeln mit Ihnen gemeinsam Lösungen und Strategien.

Wir helfen Ihnen kostenfrei.

Wir helfen: Kostenfrei, anonym, vertraulich und schnell.

Nach vorheriger anonymer Anmeldung kann die Online-Beratung genutzt werden:

- **Jetzt registrieren**
- **Zur Anmeldung**

Jetzt registrieren

Zum ersten Mal hier?

Zur Nutzung der Online-Beratung bitte zunächst anmelden.

Registrieren

Benutzeranmeldung

Benutzername *

Passwort *

[Neues Benutzerkonto erstellen](#)



[Neues Captcha anzeigen](#)

Welche Zeichen sind in dem Bild zu sehen? *

Anmelden

➤ Hier können Sie spenden





- Startseite
- Info-Bereich
 - Allgemeines
 - Häusliche Gewalt
 - Stalking & Cyberstalking
 - Schutz bei Stalking
 - Möglichkeiten bei Gefahr
 - Das Gewaltschutzgesetz
- Über uns
- Datenschutz
- Impressum / Kontakt

Online-Beratung Frauen helfen Frauen e.V.

Benutzerkonto

[Neues Benutzerkonto erstellen](#) [Anmelden](#)

Benutzername *

Leerzeichen sind erlaubt. Satzzeichen sind mit Ausnahme von Punkten, Bindestrichen, Apostrophen und Unterstrichen nicht erlaubt.

Passwort *

Passwortstärke:

Passwort bestätigen *

Geben Sie das Passwort für das neue Konto in beide Felder ein.

Unsere Beratung ist kostenlos und anonym. Aus Gründen der Anonymisierung verwenden Sie bitte bei der Registrierung einen frei wählbaren Benutzernamen in Kombination mit einem selbstgewählten Passwort. Mit diesen Registrierungsdaten ist es nicht möglich Sie als Person zu identifizieren – das ist auch gut so, denn unser Online-Beratungsangebot soll für Sie anonym bleiben. Bitte achten Sie auch darauf, dass Sie im Chat-Verlauf keine sogenannten „personenbezogenen Daten“ von sich preisgeben. Personenbezogene Daten sind z.B Ihr Name oder Ihre E-Mailadresse. Wir Beraterinnen halten uns an die Schweigepflicht. Allerdings tauschen wir uns untereinander aus um eine möglichst gute Beratung zu bieten. Aber auch hier unterliegen wir Beraterinnen der Schweigepflicht.

Ja, ich habe die Nutzungsbedingung gelesen, verstanden und akzeptiere diese. *

[Datenschutz](#)



[Neues Captcha anzeigen](#)

Welche Zeichen sind in dem Bild zu sehen? *

[Neues Benutzerkonto erstellen](#)

Datenschutz

Wir erheben keine persönlichen Daten von Ihnen. Um die Onlineberatung zu nutzen, brauchen Sie bei der Anmeldung lediglich einen Benutzernamen und ein Passwort angeben.

Anmelden

Wählen Sie einen Benutzernamen und ein Passwort. Im Benutzernamen sollten keine persönlichen Daten enthalten sein, am besten ist ein Nickname. Wählen Sie bitte ein sicheres Passwort, das Sie sich gut merken können. Lassen Sie Ihr Passwort aus Sicherheitsgründen nicht vom Internet-Browser automatisch speichern.

❖ Hier können Sie spenden



Chancen von Online Beratung

Für die Ratsuchende:

- Niedrigschwelligkeit → Zeitliche und örtliche Flexibilität
- Anonymität → enthemmender Effekt
- Isolierte Menschen können sich Hilfe holen
- Die Zeitverzögerung in der Kommunikation ermöglicht die Reflexion des Geschriebenen
- Möglichkeit die Antwort erneut zu lesen und ggf. „mitzunehmen“

Chancen von Online Beratung

Für die Beraterin:

- Keine Beeinflussung der Beratung durch Mimik, Gestik, Sprache (keine Stigmatisierung) → nur das geschriebene Wort zählt
- Zeit über die Anfrage nachzudenken/ sich weitere Informationen einzuholen
- Reichweite des Beratungsangebots lässt sich vergrößern



Risiken von Online Beratung

Für die Ratsuchende:

- Intransparenz und Fülle von Online Beratungsangeboten
- Online Beratung ist keine Notfall Beratung!
- Enttäuschte Erwartungen (bei längerer Wartezeit/ gar keine Antwort/ nicht-zufriedenstellender Antwort)

Risiken von Online Beratung

Für die Beraterin:

- Die Möglichkeit, dass jemand unbemerkt die Identität eines anderen annimmt ist höher → auf das eigene Gefühl hören
- Unterschiedliche Interpretationsmöglichkeiten des Geschriebenen → Wichtig: Nachfragen! „Könnten Sie mir diesen Punkt noch einmal genauer erklären?“ oder „Ich habe Sie so verstanden, dass... Ist das richtig so?“
- Zusätzlicher Druck für den Berater durch Schnellebigkeit des Internets
- Meine Antwort kann vervielfältigt und weitergegeben werden

Wer nutzt Online Beratung?

- Junge Frauen, deren Leben von digitaler Kommunikation geprägt ist
- Isolierte Frauen, die aufgrund Ihrer Lebensumstände keinen persönlichen Termin wahrnehmen können
 - Frauen mit eingeschränkter Mobilität
 - Frauen die in dünn besiedelten Gebieten leben
 - Frauen die das Haus nicht verlassen dürfen
- Zeitlich eingespannte Frauen, die aufgrund begrenzter Öffnungszeiten keinen Zugang zu konventionellen Beratungsleistungen haben



Praktische Erfahrungen

- Der Verein Frauen helfen Frauen bietet seit April 2017 Online Beratung an
- Die Themen sind denen einer face-to-face Beratung ähnlich
- Vielen Frauen reicht eine einmalige Anfrage und Antwort, die gleiche Erfahrung machen wir in der face-to-face Beratung
- Überwiegend positives Feedback, zeitliche Flexibilität und die Möglichkeit in Ruhe über die Antwort nachdenken zu können wurden als positive Rückmeldungen genannt
- Zeitlicher Aufwand häufig höher als zuvor gedacht

Anbieter für Online Beratung

- Die zwei größten Software Anbieter: Beranet und AYGOnet
 - Werden in Paketen gebucht, für die man monatlich zahlt
 - Beranet: Einmalig 648€, danach 34,90€ (ca. 450€ im Jahr) – bei mehr als einer Beraterin wird der Monatspreis teurer
 - AYGOnet: Geringe Einrichtungsgebühren (40 – 160€, danach 20 – 80€ monatlich), Testpaket ist kostenfrei (1 Berater – 1 Klient)
 - Updates, Wartungen, Sicherheitszertifikate sind inklusive und werden automatisch erneuert

Anbieter für Online Beratung

- Plattform von einem privaten Webdesigner entwickeln lassen
- Einmalige Kosten ähnlich wie bei Beranet, danach aber keine monatlichen Gebühren mehr
- Man hat eigene Gestaltungsmöglichkeiten
- Der Webdesigner muss sich um Zertifikate kümmern (müssen erneuert werden), Texte müssen eigenständig entworfen und eingepflegt werden



Weiterbildung zur zertifizierten Online Beraterin

- Weiterbildung ist notwendig und wichtig um:
 - die Besonderheiten der Internetkommunikation zu erlernen
 - sich mit den verschiedenen Tools der Onlineberatung auseinanderzusetzen
 - rechtliche/ technische/ organisatorische Rahmenbedingungen zu erlernen

Weiterbildung zum/zur zertifizierten Online Berater/in

- Zertifizierte Weiterbildung nach den Vorgaben der DGOB (Deutsche Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung) gibt es hier:
 - e-beratungsinstitut in Nürnberg
 - Institut für Online Beratung: „schreiben-tut-der-seele-gut“ in Hagen
 - pro familia in Frankfurt

Das 4-Folien-Konzept

1. Folie: Der eigene Resonanzboden

Was habe ich für einen Eindruck? Welche Gefühle tauchen auf? Welche Bilder und Phantasien entstehen?

3. Folie: Diagnose: Das Thema der Ratsuchenden

Was sind Fragen o. Wünsche an mich? Ist der Auftrag klar? Welche Fragen habe ich? Wo sehe ich Stärken o. Schwächen der Ratsuchenden?

2. Folie: Thema der Mail und psychosozialer Hintergrund

Was ist das Thema der Mail? Welche Daten erhalte ich? Bekomme ich ein Bild von der Ratsuchenden? Was ist das Anliegen? Der sachliche Inhalt?

4. Folie: Intervention

Die Antwort an die Ratsuchende



Und nun viel Spaß bei dem
Beantworten Ihrer (ersten)
Online Anfrage !



Noch Fragen, Anmerkungen, Kritik?

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!



Literatur

Knatz, B. (2013): Handbuch Internet Seelsorge. Grundlagen, Formen, Praxis. Gütersloher Verlagshaus.

Kühne, S. & Hintenberger, G. (Hrsg.) (2009): Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Geißler, H. & Metz, M. (Hrsg.) (2012): E-Coaching und Online-Beratung. Formate, Konzepte, Diskussionen. Wiesbaden: Springer VS.

Reindl, R. (2012): Qualitätskriterien für Online-Beratung. In: Kinder- und Jugendschutz in Wissenschaft und Praxis, 57. Jg., Heft 2, S. 42-46.

Artikel im e-beratungsjournal unter www.e-beratungsjournal.net