

Online-Beratungskonzepte für die Suchthilfe

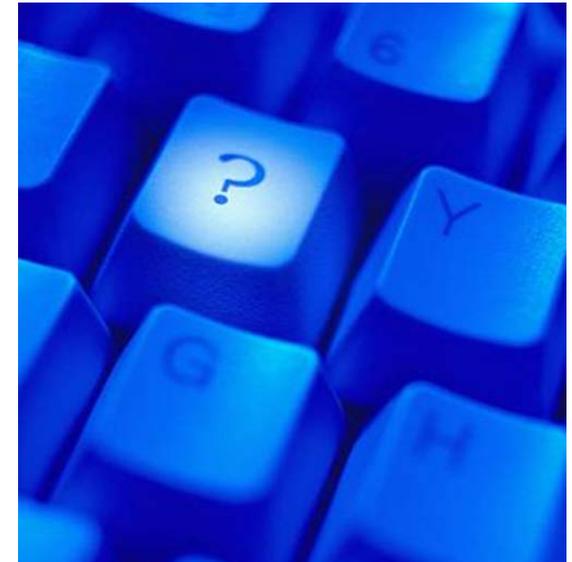
Vortrag am 20.11.2018 bei der Fachtagung für
innovative Drogenarbeit – mudra Nürnberg

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



Inhalt

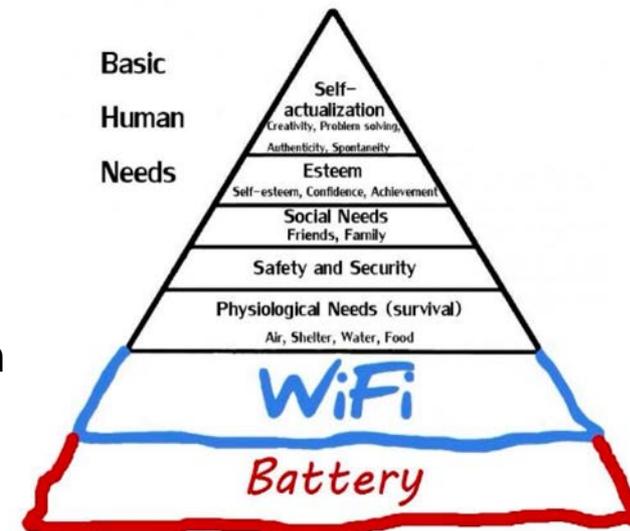
1. Onlineberatung und Digitalisierung
 - Veränderung der Alltagskommunikation: mediatisierte Lebenswelten
 - Beratungsnachfrage – online
2. Onlineberatung in verschiedenen Ausprägungen
3. Möglichkeiten der Onlineberatung in der Suchthilfe
4. Bedingungen für Onlineberatung
 - Konzept, Qualifizierung, Technik, Organisation
5. What's next?





Digitalisierung und Mediatisierung

- ✓ zunehmende Verknüpfung von Alltagshandlungen mit digitalen Technologien (Kommunikation, Information, Beziehungsgestaltung, Einkauf, Unterhaltung etc.) – **mediatisierte Lebenswelten**
- ✓ zweites kommunikatives Netz neben ftf-Kommunikation
 - Entkoppelung von Präsenz und Kommunikation
 - Settings verändern sich: Lehrer-Schüler; Arzt-Patient; ...
 - Zugewinn an Autonomie und Selbstgestaltung
 - Netzzugang als Voraussetzung für Wohlbefinden



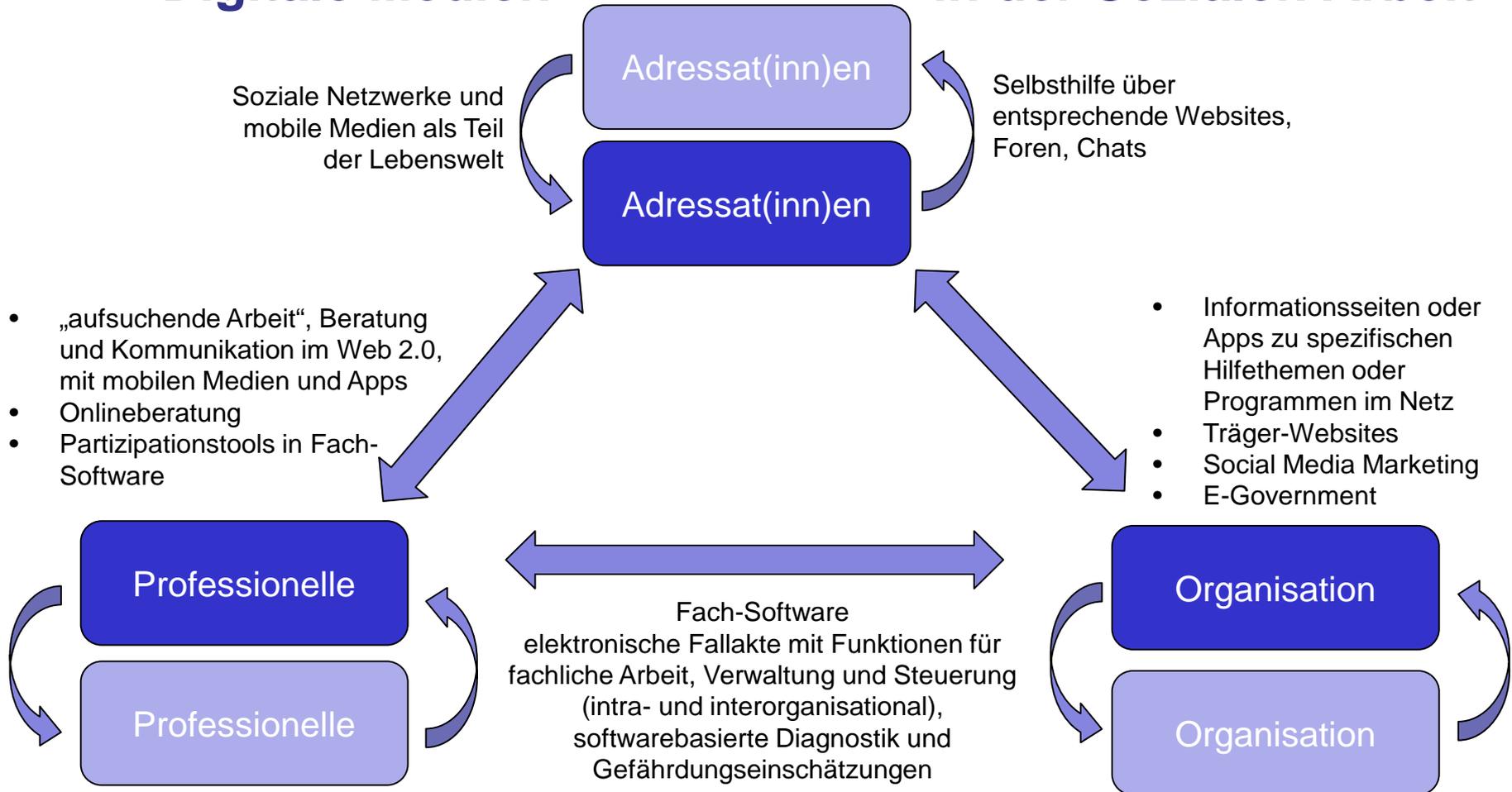


Digitalisierung und Mediatisierung

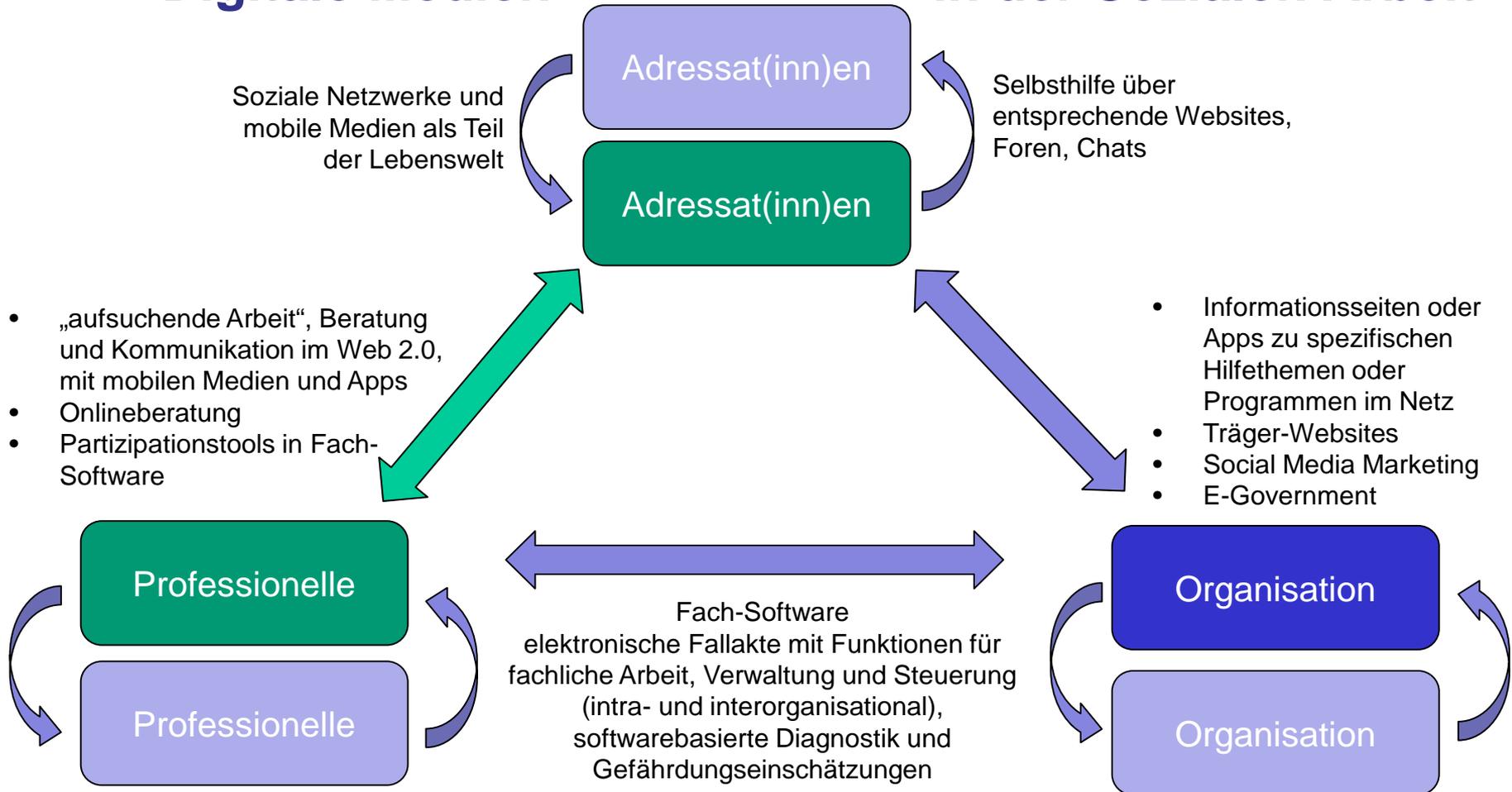
- ➔ steigende Bedeutung von professionellen Informations- und Beratungsangeboten im Internet
- ➔ Erweiterung und Modifikation von Angeboten psychosozialer Arbeit im virtuellen Raum
- ➔ neue Anforderungen an Fachkräfte und Organisationen (z. B. Fachwissen zu Sozialen Netzwerken; Richtlinien zur Nutzung)
- ➔ medienbezogener Professionalisierungsbedarf



Digitale Medien in der Sozialen Arbeit

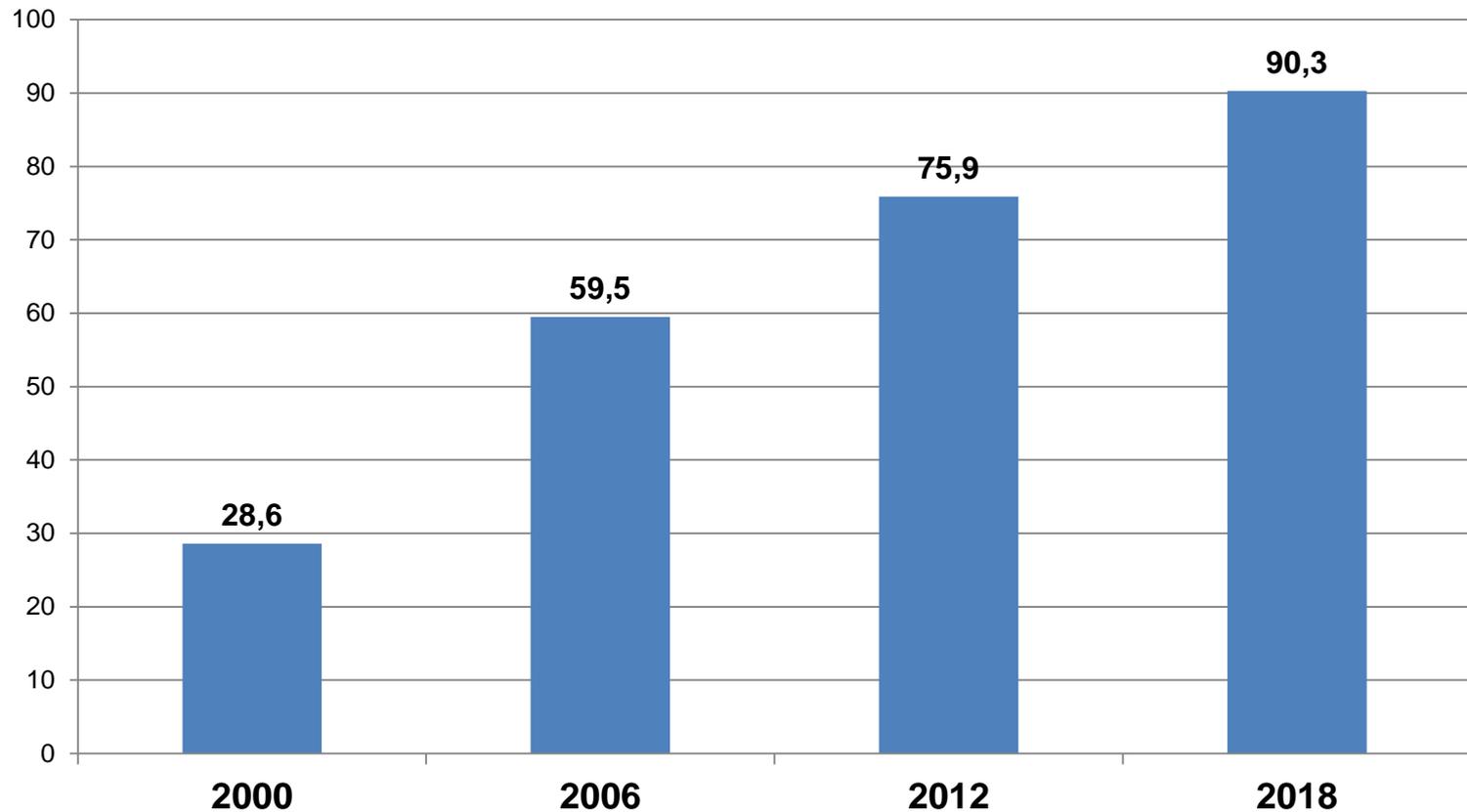


Digitale Medien in der Sozialen Arbeit





Internetnutzung in Deutschland (Personen ab 14 Jahre in %)





Wofür wird das Internet genutzt?

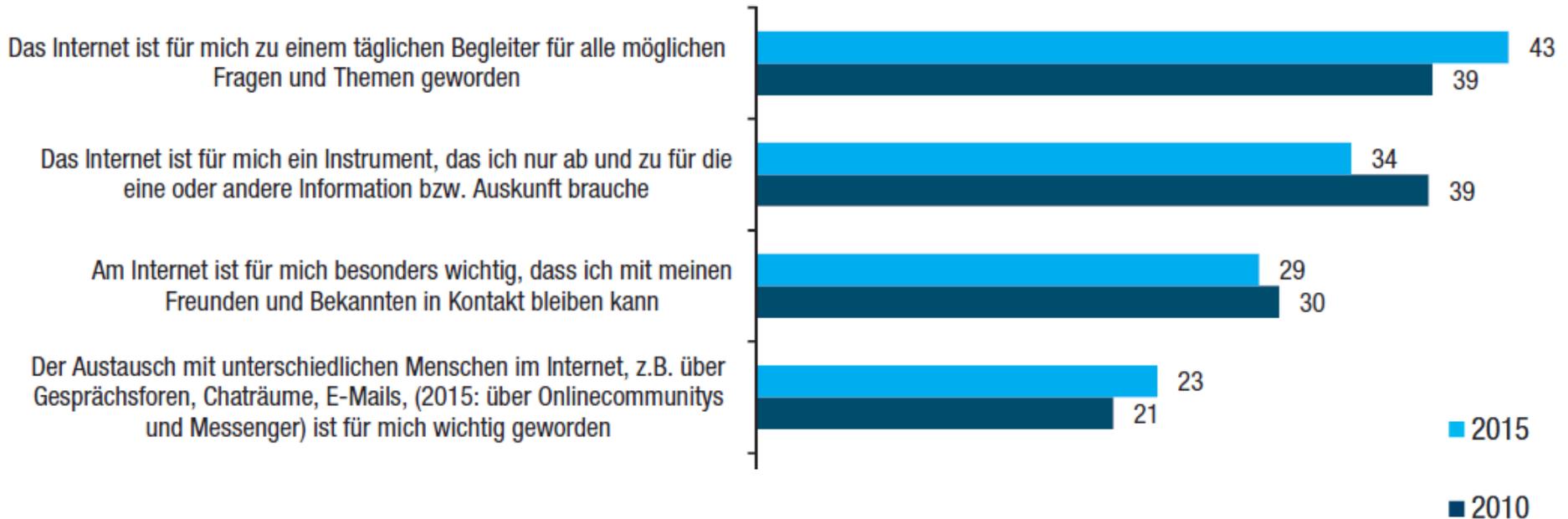
Tab. 8 Nutzungsdauern konkreter Tätigkeiten* im Internet 2018
Gesamtbevölkerung, in Min.

	2017	2018							
	Gesamt	Gesamt	Frauen	Männer	14-19 J.	20-29 J.	30-49 J.	50-69 J.	ab 70 J.
mediale Internetnutzung	45	82	74	92	203	186	101	34	15
Sendungen in Mediatheken/YouTube gesehen	3	5	6	4	9	9	8	3	0
Filme/Videos bei Netflix, Maxdome, Amazon usw. gesehen	10	17	16	18	57	44	21	4	1
Filme/Videos bei YouTube, MyVideo etc. gesehen	7	8	6	10	33	26	6	1	1
Videos bei Facebook, auf Nachrichtenportalen gesehen	1	3	3	3	9	7	2	1	2
Podcasts oder Radiosendungen zeitversetzt gehört	2	5	7	4	1	1	12	4	0
Musik bei Spotify oder YouTube gehört	17	20	14	26	68	67	17	3	0
Artikel/Berichte digital im Internet gelesen	7	30	27	34	49	52	39	19	11
Individualkommunikation									
Chatten, E-Mail, Messenger, WhatsApp	59	87	88	86	125	152	118	57	12
sonstige Internetnutzung	71	76	61	92	89	111	111	55	14
etwas im Internet erledigt/eingekauft	16	9	9	9	2	10	12	10	1
Onlinespiele gespielt	14	16	7	26	34	28	21	10	5
kurz im Internet informiert, schnelle Suche	34	44	37	51	36	58	69	31	7
im Internet gesurft	9	13	11	15	18	20	17	10	2



Einstellungen zum Internet

Abb. 2 Einstellungen zum Internet 2015
stimme voll und ganz zu, in %





Mobiles Internet (2017)

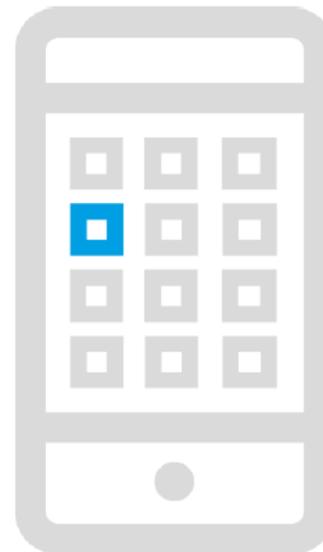
Für die Mehrheit ist das Smartphone unverzichtbar

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?*

80%

Smartphones sind für mich, eine **große Erleichterung** im Alltag.

(2016: 67%)



71%

Ich kann mir ein Leben ohne Smartphone **nicht mehr vorstellen.**

(2016: 61%)



Vergleich der eingeschätzten Formen sozialer Kontaktaufnahme

„Ich lebe im Netz“ (n = 52)

„Ich nutze das Netz“ (n = 48)

max

Nähe zum persönlichen Ideal

min

- persönliches Treffen
- Kontakt über Internet

online = offline

- E-mail schicken
- Kontakt über Telefon

- Brief schreiben

Digital Residents

- persönliches Treffen

offline

- Kontakt über Telefon
- Brief schreiben

- E-mail schicken

online

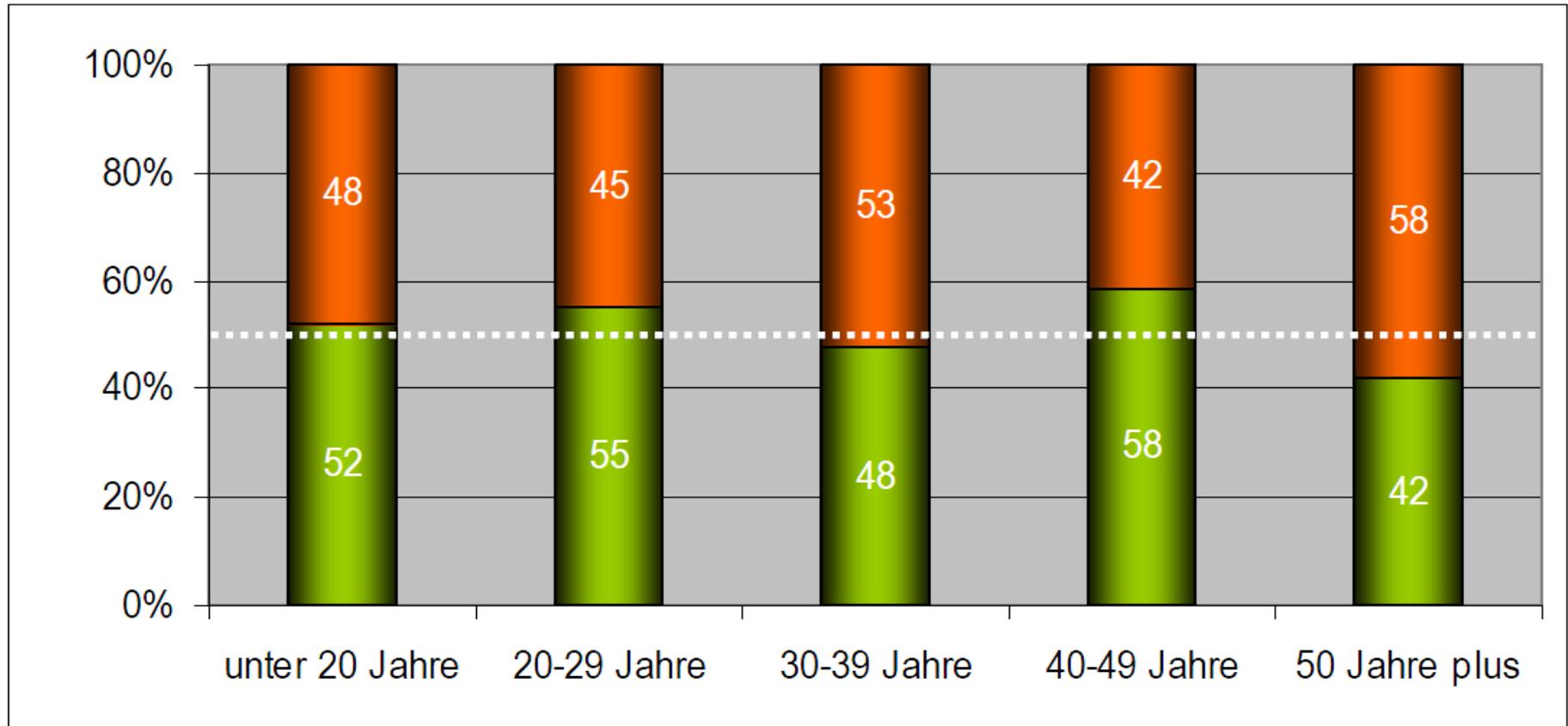
- Kontakt über Internet

Digital Visitors



Digital Natives

Digital Visitors 
Digital Residents 





Beratungsbedarf online: – einige Zahlen aus repräsentativen Studien

- Genutzte Informationsquellen der Deutschen zu gesundheitsrelevanten Themen:
2017: 78 % Internet, 67 % Ärzte
2015: 69 % Internet, 68 % Ärzte
2013: 40 % Internet, 71 % Ärzte
- Nicht nur bei Gesundheitsfragen, sondern generell bei persönlichen Problemen wird zunehmend im Internet nach Unterstützung gesucht:
 - 2006 fragten bereits mehr als 40 Prozent der Jugendlichen Hilfe und Unterstützung bei persönlichen Problemen im Internet nach (2015: 66 %).
 - Und für 43,7% aller deutschen erwachsenen Internetnutzer ist das Internet bei psychosozialen Problemen im Bedarfsfall eine Anlaufstelle zur Beratung.
- Gerade bei Kindern und Jugendlichen stellt die internetbasierte Beratung problembezogen eine exklusive Unterstützungsressource dar: 35 % der befragten Jugendlichen (Klein 2008) gaben an, dass sie für ihre Sorgen und Probleme keine Ansprechpartner/innen außerhalb des Internet hätten.





Zwischenfazit

Virtuelle Lebenswelten als Teil des Alltags

- Der Prozess der Digitalisierung und die damit einhergehende Mediatisierung der Kommunikation insb. auch im psychosozialen Sektor ist unumkehrbar. Insofern geht es um die Frage, diesen Prozess entweder mit Expertenwissen und Praxiserfahrungen mit zu gestalten oder von ihm gestaltet zu werden.
- Digitale vernetzte Medien sind mittlerweile so zentral für die alltägliche Lebensführung und die soziale Teilhabe geworden, so dass Beratung und Unterstützung für Menschen in Notsituationen auch im virtuellen Raum angeboten werden müssen, wenn man nicht Menschen ausgrenzen will.

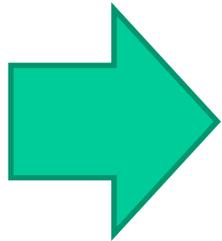
Die Frage nach dem „ob“ der Onlineberatung ist entschieden, es geht heute um die Frage nach dem „wie“.





Onlineberatung ist...

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



Forenberatung

Einzelberatung („E-Mail“-Beratung webbasiert)

Chatberatung (Einzel-, Gruppen-, Themenchats)

Messenger (Einzel-, Gruppenberatung)

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.

Quelle: Kompetenzprofil schweizerischer Onlineberater 2017 u. 2008



Organisationsformen von Onlineberatung

- Offlineberatung - Onlineberatung (die Virtualisierung des Beratungszimmers):
 - z. B. [Hanauer Hilfe e.V.](#) (geschützte Einzelberatung per „Mail“ bzw. Chat) dieselben hauptberuflichen Mitarbeiter beraten offline wie online
- Onlineberatung nutzt Mediumstärke bzw. –akzeptanz: Peerberatung online
 - z. B. [Arbeitskreis Leben e. V. \(Youth-Life-Line\)](#): Krisenberatung durch jugendliche Peers, ausgebildet von Fachkräften



Organisationsformen von Onlineberatung

- Offlineberatung - Onlineberatung, zentrale virtuelle Beratungsstelle
 - z. B. SafeZone.ch: mehrsprachiges Suchtberatungsportal der Schweiz (Fachkräfte unterschiedlicher schweizerischer Träger beraten mit einem Teil ihres Stundenkontingents online)
 - Z. B. ELSA - Elternberatung bei Suchtgefährdung und Abhängigkeit von Kindern und Jugendlichen: (Fachkräfte unterschiedlicher Träger der Suchthilfe beraten online)



Organisationsformen von Onlineberatung

- Beratungsformate gemischt: Kooperation von Fachkräften und Peers
 - [Studienberatungsportal der TH Nürnberg](#):
studentische Peerberater und Fachkräfte im Backoffice nutzen den hohen Mitleseeffekt
- Offlineberatung + Onlineberatung (hybride Beratung) / „blended-counseling“
 - z. B. [Mädchenhaus Bremen e.V.](#):
alles ist möglich: offline, online, Peer, Fachkräfte, öffentlich, geschützt.



Login ▾

HANAUER
HILFE
Opfer- und
Zeugenberatung

Über uns E-Mailberatung Einzelchat

Über uns

Die psychosoziale Beratung richtet sich an Opfer und Zeugen von Straftaten sowie an deren Angehörige. Wir beraten bundesweit und kostenfrei.

Es fällt Ihnen schwer, eine Beratungsstelle aufzusuchen?

Die Hanauer Hilfe e.V. ist seit über 30 Jahren auf dem Gebiet der professionellen Opferhilfe tätig.

Unsere psychosoziale Onlineberatung ist für Sie anonym, kostenfrei, zeitlich und räumlich ungebunden. Wir beraten Sie, unabhängig davon, ob eine Strafanzeige erstattet wurde oder wie lange die Straftat bereits zurück liegt.





Youth-Life-Line

Beratung Lebenskrisen Blog Über uns

Direkt zur Online-Beratung

Im Leben bleiben!

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!

LINKS

Suchst Du ein anderes Beratungsangebot?

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.





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](#)





Ihre sechs Beratungsoptionen bei Fragen zu Drogen, Alkohol und Suchtproblemen

Sprechstunde



Mail-Beratung



Forum



Chat



Selbsttests



Hilfe vor Ort



SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen





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

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?





Elternberatung bei Suchtgefährdung und Abhängigkeit
von Kindern und Jugendlichen

[Über uns](#) | [Kontakt](#) | [FAQ](#) | [Impressum](#)

[Login](#)



*Die Probleme zwischen meinem Sohn und mir
haben sich dank des Programms gelöst!*

ELSA-Klientin (Diakonie Suchthilfe Troisdorf)

[HOME](#) ▶ [BERATUNG](#)

[i](#) INFORMATIONEN

[🗨️](#) **BERATUNG**

[📅](#) BERATUNGSPROGRAMM

[✉️](#) E-MAIL-BERATUNG

[💬](#) CHAT-BERATUNG

DAS ELSA TEAM

HINWEISE ZUR ONLINE-
BERATUNG (FAQ)

[📍](#) HILFE VOR ORT



Herzlich Willkommen bei ELSA! Unsere Onlineberatung richtet sich speziell an Eltern, die Fragen oder Beratungsbedarf zu Themen wie Cannabis, Alkohol, Computerspiele und Handysucht bei Kindern und Jugendlichen haben. Um die Beratung zu nutzen, müssen Sie sich lediglich mit einer gültigen E-Mail Adresse registrieren. **Alle Beratungsoptionen sind kostenfrei zu nutzen, auf Wunsch anonym** – und werden von unserem [👤](#) professionellen Team durchgeführt.





Chancen der Onlineberatung

- Innere und äußere Niedrigschwelligkeit:
 - Hemmungen, Probleme anzusprechen, sind durch die Anonymität geringer
 - Angst- und schambesetzte Themen können direkter angesprochen werden
 - Der/die Ratsuchende kann Zeitpunkt und Ort der Beratung frei wählen (Selbstbestimmung)
 - Zeitliche Flexibilität: Kurzfristige Termine sind leicht möglich
 - Impulse können nachgelesen und vertieft werden

- Onlineberatung ergänzt das Regelangebot der psychosozialen Versorgung
- Onlineberatung fördert Nutzer(innen)orientierung
- Onlineberatung fördert Netzwerkstrukturen



Möglichkeiten der Onlineberatung in der Suchthilfe

- **zur Prävention und als Alternative zur Präsenzberatung**, um Motivation zur Inanspruchnahme von Hilfe/Therapie zu fördern
z. B. drugcom.de
- **als zusätzlicher Zugang zur Beratung**, um neue oder schwer zugängliche Zielgruppen zu erreichen
z. B. mindzone.info
- **als Ergänzung und im Wechsel zum persönlichen Beratungsgespräch** (blended counseling)
z. B. salus klinik
- **in Kombination mit Peer-Angeboten**, um Akzeptanz und Zugänglichkeit zu erhöhen
z. B. quit the shit



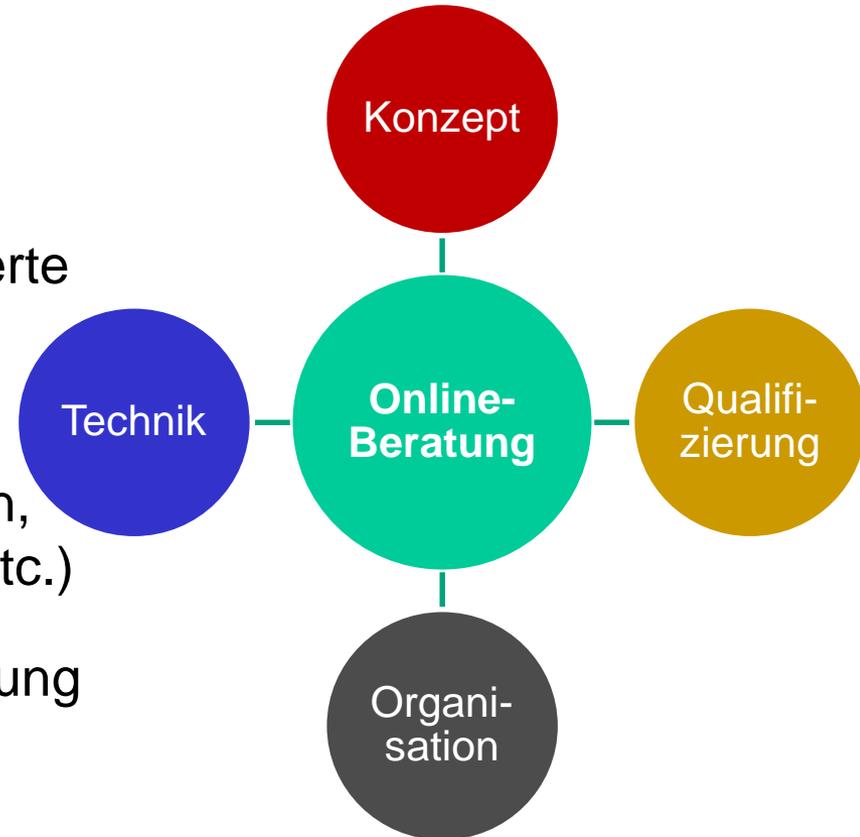
Möglichkeiten der Onlineberatung in der Suchthilfe

- zur **Überbrückung der Wartezeiten auf einen Therapieplatz**, in Verbindung mit motivationsstabilisierenden Aufgaben
- **als guided selfhelp – Online-Programm/Therapie**, um Abhängigkeit zu kontrollieren, zu mildern, zu beseitigen ...
- **in der Nachsorge nach einer Therapie**, um therapeutische Gewinne zu sichern,
- ...



Bedingungen für eine erfolgreiche Onlineberatung

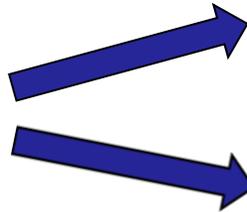
- schlüssiges Konzept (Zielgruppe, Beratungsform, Netzwerk trägerintern bzw. trägerübergreifend, ...)
- in internetbasierter Beratung qualifizierte Mitarbeiter/innen
- organisatorische Rahmenbedingungen (arbeitsrechtl. Klärungen, z. B. Homeoffice etc.; Finanzierung; etc.)
- datenschutzkonforme technische Lösung (DSGVO)





Kommunikationsgewohnheiten der Nutzer/innen versus Vertraulichkeit der Beratung

Alltags-Medienpraxen
von AdressatInnen,
Fachkräften und Peers



Informationen, die aktiv
preisgegeben werden
(Profilangaben, Nachrichten...)

Informationen, die „passiv“
preisgegeben werden
(Metadaten...)

Vertraulichkeit der Beratung

datensichere, verschlüsselte Software nach DSGVO



- Whatsapp, Facebook, Instagram etc. sind keine geeigneten Tools zur Beratung
- Mail-Clients wie Outlook, thunderbird, etc. ebenso nicht (!)



What's next ?

technologische Entwicklungstreiber (Internet of things, künstliche Intelligenz, Maschinenlernen, etc.) stoßen soziale Innovationen auch im beratungsrelevanten Bereich an:

- z. B.: per Sprachanalyse (15 Min.) zum Persönlichkeitsprofil:
„PRECIRE® hat gelernt, aus Kommunikation die Wirkungsweise, Emotionen und Eigenschaften eines Menschen vorherzusagen“ (<https://www.precire.com/de/>)
eingesetzt z. Zt. zur Bewerbervorauswahl
- z. B.: Chatbots zur dialogischen Informationsauskunft resp. Beratung (?)
mit Hilfe von KI Kundendialoge führen (künftig: Klientengespräche ??)
- z. B. KI zur Vorhersage von Rückfällen (z. B. Triggr)
- z. B. big data analytics zur Erkenntnisgewinnung bei großen Datenmengen, u. a. in Sozialen Netzwerken (Fallverläufe in der Jugendhilfe, Einschätzung von Therapiemotivation (?) künftige: Beratungsverläufe ??)



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