

Last und Lust der Online-Beratung... Anforderungen an eine neue Berater/innenrolle?



Verband Katholische Jugendfürsorge e.V.

engagiert für andere
aktiv im Betreuungsverein

Die Betreuungsvereine
der verbandlichen Caritas





Augsburg

Geschützte Fragerunde im Internet

Online-Beratung zur rechtlichen Betreuung

Rechtliche Betreuungen sind nicht einfach. Viele Fragen knüpfen sich daran. Die Caritas in Deutschland hat deshalb eine kostenfreie Online-Beratung zum Thema Rechtliche Betreuung und Vorsorge sowie zur Patientenverfügung eingerichtet. So können zu jeder Tages- und Nachtzeit über dieses Online-Portal anonym Fragen eingereicht werden. Spätestens nach acht Tagen liegt eine Antwort vor.



In ganz Deutschland beteiligen sich Fachleute der Caritas, des Sozialdienstes Katholischer Frauen (SKF) und des Sozialdienstes Katholischer Männer (SKM) am Online-Portal. Auch Eva Oswald-Fischer und ihre Kolleginnen Antonie Fink und Ursula Aubele-Neumeier vom Betreuungsverein des Caritasverbandes für die Stadt und den Landkreis Augsburg arbeiten hier mit. Oswald-Fischer hat dafür eigens eine Schulung mitgemacht.

Der Fragesteller, deren persönliche Daten dieses Portal nicht abfragt, gibt in das Online-Formular nur die eigene Postleitzahl, den Ort oder den Landkreis ein. Der hinterlegte Filter leitet dann die Anfragen an die Berater weiter, die in der angegebenen Stadt oder dem entsprechenden Landkreis diese Beratungen leisten.



**BEGINNEN BEI DER
KOMPETENZ**



**WIE WAR MEIN WEG ALS
ONLINE-BERATER/IN:
WELCHE ERFAHRUNGEN
MACHE ICH:
WAS GELINGT,
WAS IST SCHWIERIG?**



Das Radar der Rechtlichen OB

**Fragen die geklärt werden
sollten... Zukunftsthemen, die
angeschaut werden sollten**

Eine Frage, ein Thema pro Karte

Bitte groß Schreiben mit den Eddings, Querformat

Junge Zielgruppen

Generationen-Frage?

Wie kann die zukünftige Nutzung nicht werden (Werbung) Regioformate?

Wen sprechen wir an?
WO finden wir sie?

Online-Beratung ja oder Medium der Zukunft?

Wer fragt „online“ an?

Wie kriegen wir die OB unter in die Effektivität?

Wie bekommen wir mehr Anfragen?

Strategie „Off-Heldetakt“ -> Zielgruppen

Mehrwert für Verein

Was haben wir als BV speziell davon?

Wie haben schon jung zutun - und das kann!

Umsprache - medium

Facebook?

App für Online-Beratung

Sprache

Sprachliche „Umgangsformen“

Standards

Textbausteine für Online-Beratung!

Synergie Struktur

Plattform vs PLZ

ROI

Sollte das Angebot OB mehr beworben werden?

Wenn es mehr drögen werden, wo kommen dann die zeitlichen Ressourcen her?

Soll man Werbung machen oder lieber nicht (Reklamenaufwand)

OB: sinnvoll?

Profil

Name:

„Rechtl. Beratung“

Abgrenzung zur Rechtsberatung (z.B. Erbrecht)

Langfristige Prozesse

Wie werde ich „normale“ Anfrage „widerlos“?

Unterstützung

Unterstützung durch Beratungsmitarbeiter (z.B. Erklärungen am Telefon und geschickte Fragen)

I

Angebot OB steuern

Wohin drögen, kommen dann Ressourcen

an Werbung oder lieber Reklamenaufwand

voll?

fil

„Rechtl. Beratung“

Abgrenzung zur Rechtsberatung (z.B. Erbrecht)

Langfristige Prozesse

Wie werde ich „normale“ Anfrage „widerlos“?

Vermeidung von fachfremden Fragen?

Unterstützung

Unterstützung durch Beratungsmitarbeiter (z.B. Erklärungen am Telefon und geschickte Fragen für die Kundenberatung)

Aufstellung für den Anruf

Widerspruch: Ziel: viele Anfragen vs. keine Finanzierfrage

Umgang mit der Frustration ???

Herkunft der Anfragen

Unterschiede Stadt-Land ??

Fachfremde Fragen

Vermeidung von fachfremden Fragen? Wie?

Finanzen

Falls es Folgekosten für die Online-Beratung für die Vereine gibt - lohnt sich dies überhaupt? - Bsp. z.B. zum Anrufen im ZB

Wann gibt es endlich eine Refinanzierung für die OB? z.B. durch Caritas

Haftung

Bei Haftung: In wie weit hilft der Caritas Verband und es bleibt mal bei den Vereinen?

Ehrenamtler

„Ehrenamtliche“ in der OB -> Qualifikation??

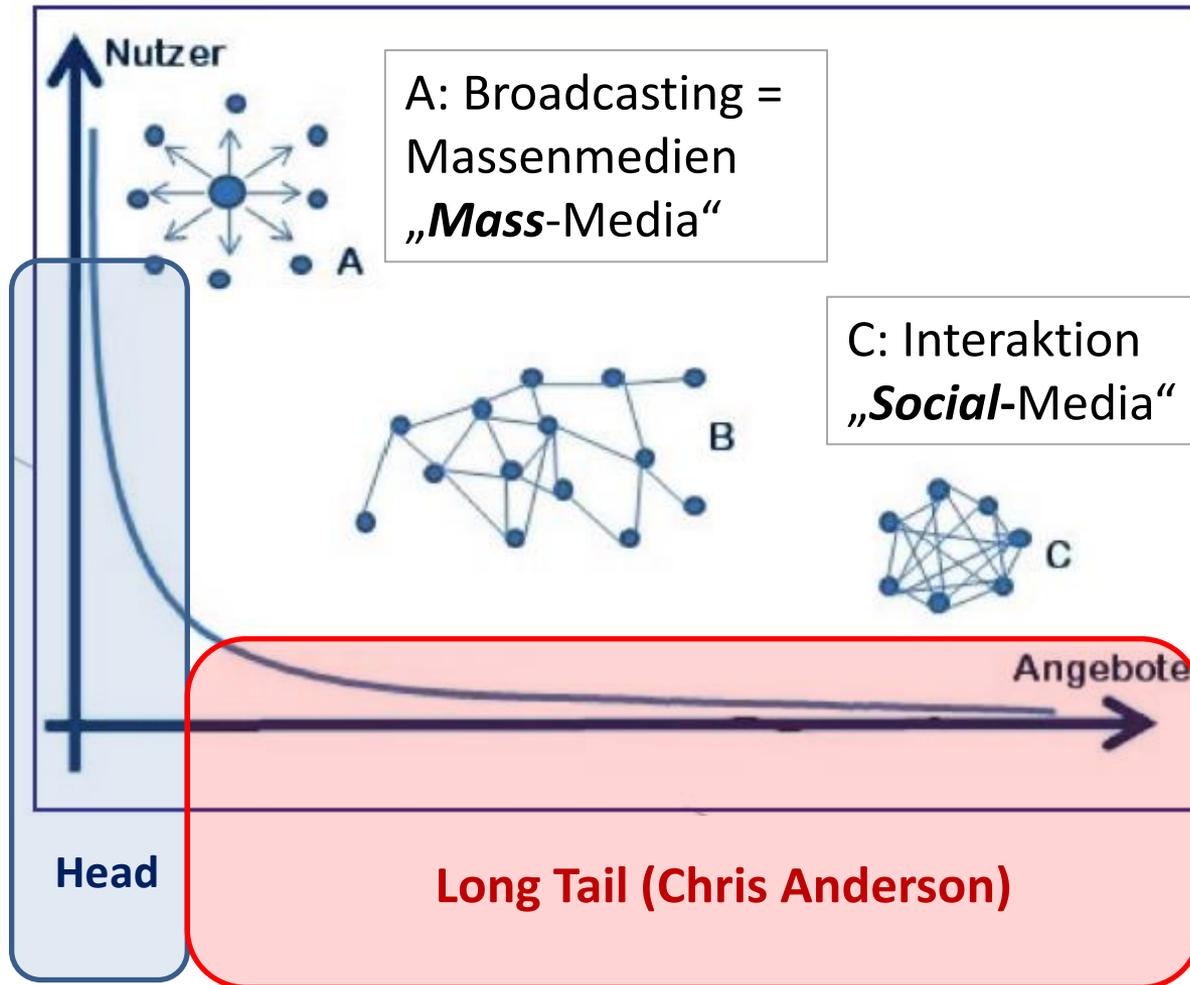
Welche Qualifikation ist erforderlich? (z.B. Beratungsmitarbeiter) in der OB zu unterstützen?

Mitte 2013...

Etwas provokativ-amüsan:
Wie kommunizieren Beratungsstellen in 5 – 10 Jahren wenn die erste
Facebook-Nutzer zu Pflegefällen werden?

Präsentation der „Medialen“ zum Beginn der Online-Beratung 2013

Das besondere der Social Media: Interaktion wird ermöglicht



Vgl. Clay Shirky, Here comes everybody, London 2009.

Vgl. Chirs Anderson, The long Tail,

http://www.longtail.com/the_long_tail/

Identifizieren der Brandvangelisten



Longtemps tannée d'être une entreprise excessivement polluante, l'entreprise suisse a pris un tournant stratégique en choisissant le développement durable comme axe principal de sa politique de communication. Il semblait qu'après l'arrivée de deux nouveaux concurrents, ...

[Mehr anzeigen](#)

[1 Sekunden](#) · [Teilen](#) · [Melden](#)

[Mayer](#) OMG! Look What happens when FATHER catches DAUGHTER

[R on](#)

Der BRANDvangelist

Admins



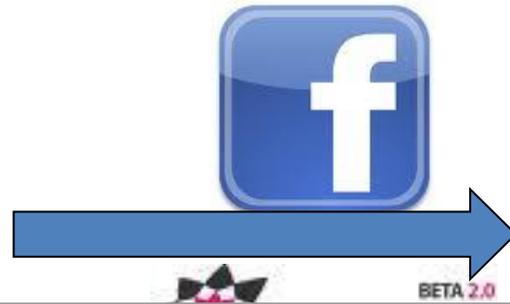
Dusty
creator



Michael J
creator

[Hayes](#) Jack Daniels & I both like Coke.

[ten](#) · [Melden](#)



Wenn eine

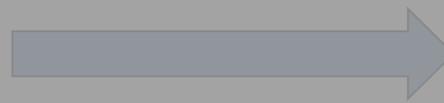
SchülerVZ Profil
Pinnwand etc.

Nachrichte wichtig

Webseite
Pinnwand

ist, erreicht sie

mich...



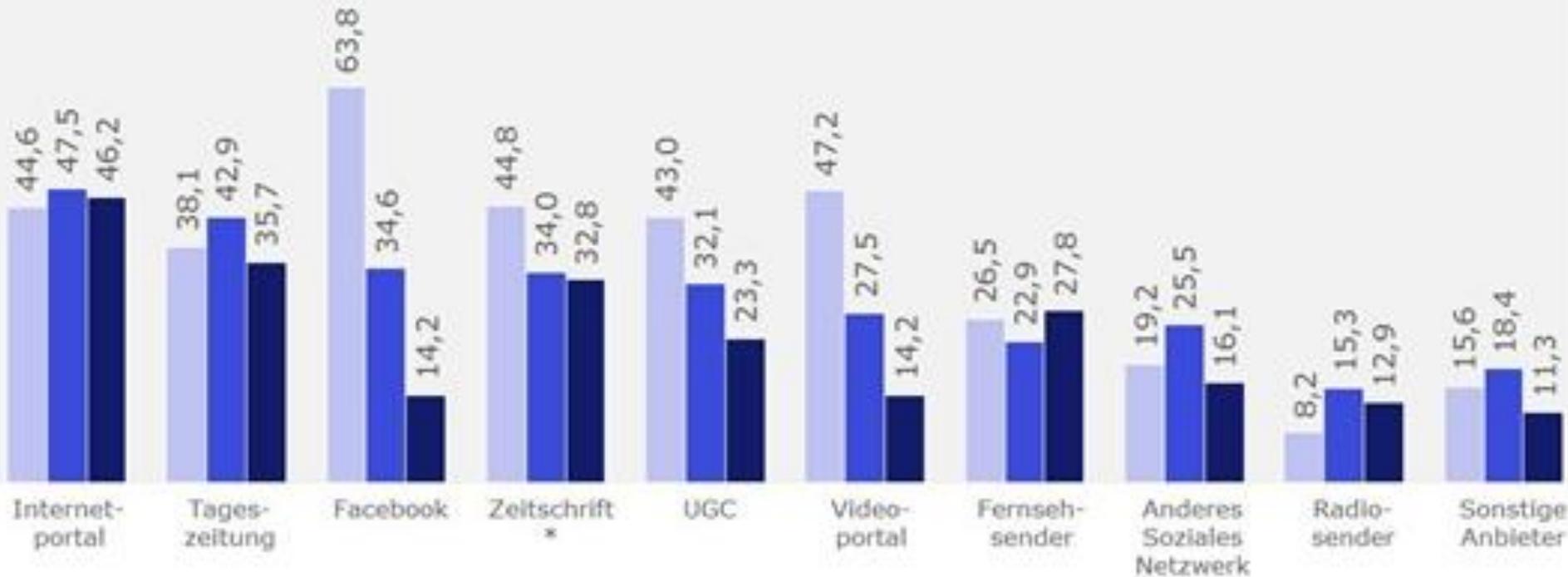
Reden mit Freunden



3. Habitisierung von Mediennutzung / Medienzelebration

In Prozent

■ 14-29 Jahre ■ 30-49 Jahre ■ 50+ Jahre



*Kategorie umfasst Internetangebot, eine App oder e-Paper von Zeitschriften / Nachrichtenmagazine oder Wochenzeitungen

Frage: Und als Sie gestern das Internet genutzt und Informationen über das Zeitgeschehen gesehen oder gelesen haben, welche der folgenden Internetangebote haben Sie da besucht? Basis: Alle Befragte (n=3.050; 70,214 Mio. Personen ab 14 Jahre); die sich gestern im Internet informiert haben: 14-29 Jahre (n=205; 5,631 Mio.); 30-49 Jahre (n=398; 6,891 Mio.); 50+ Jahre (n=332; 4,751 Mio.)

Die zwei Pole der Information

Information kommt vom Betreiber
Beratung zur Problemlösung

Pädagogische Fachkräfte
über gesicherte Portale

Beteiligung an Community,
Peergroups, Facebook
Gruppen etc.

Information kommt von den Nutzenden

Beteiligung, Austausch, Vernetzung und
Unterstützung = Empowerment

Nach Wagner, Gebel, Brüggem 2009

Mögliche Erweiterungen...

Identifizieren von Peer-Groups

Vernetzung ermöglichen

2.2 Die Module der Online-Beratung des DCV

Mail-Modul	Schriftliche asynchrone Kommunikation vergleichbar der E-Mail-Kommunikation
Chat-Modul	Synchrone (zeitgleiche) Kommunikation über Chatraum-Technik
Adress-Suche	Adress-Suche für die Ratsuchenden als eine Möglichkeit zur Kontaktaufnahme in der Face-to-face Beratung
Vernetzung	Anschluss an Menschen mit ähnlichen Fragen und Lebenssituationen durch z.B. Facebook Gruppen oder Ähnliches

Präsentation der „Medialen“ zum Beginn der Online-Beratung 2013

Mögliche Erweiterungen...

**1. Interessierte
zusammenbringen**

GOLLESBUNDST: VII BUCH:

Bitte senden Sie Ihre Beiträge an:
info@seelsorge-im-alter.de

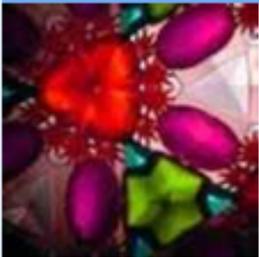
Projekt Seelsorge im Alter



An dieser Stelle werden Sie von nun an auf aktuelle Entwicklungen im Projekt Seelsorge im Alter hingewiesen.

[weiterlesen](#) ▾

Einladung zur Mitarbeit



Symbole, Tücher, Altargestaltung, Alltagsgegenstände als Impuls in der Gruppenarbeit – mit welchen Materialien arbeiten Sie gerne? Ihre Erfahrungen,

Ideen und Tipps werden in die Materialbörse aufgenommen.

[weiterlesen](#) ▾

Altenheimseelsorge bei Facebook

Hier gelangen Sie zur

Beim 3. Vernetzungstreffen des Projekts "Seelsorge im Alter" präsentierten Diakoniestationen, Krankenpflegevereine und Kirchengemeinden aus ganz Württemberg die Früchte ihrer Arbeit in den vergangenen Monaten.

[weiterlesen](#) ▾

Altenheimseelsorge bei Facebook



Altenheimseelsorge? Gefällt mir!

Aber manchmal habe ich auch Fragen, möchte ich etwas loswerden, möchte meinen Dienst nicht als

Einzelkämpferin oder Einzelkämpfer tun. Haupt- und Ehrenamtliche in der AltenPflegeHeimSeelsorge und Interessierte wollen in dieser Gruppe Fragen, Erfahrungen und kreative Ideen austauschen, die unseren Dienst im Altenpflegeheim betreffen.

Wir sind eine geschlossene **Gruppe in Facebook**, so dass alles, was wir besprechen, unter uns bleibt. Aber wir sind kein Hochsicherheitsbereich! Klopfen an, und es wird aufgetan.

[weiterlesen](#) ▾

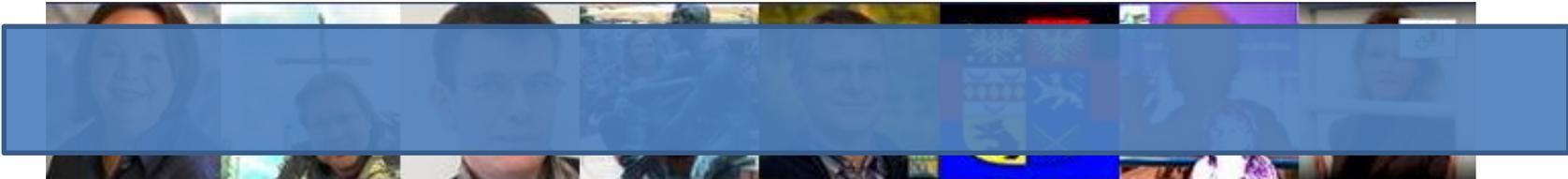


Andreas von:
Das Anti-Burnout-Buch für

Pfarrerinnen und Pfarrer

Erschreckend hoch ist die Burnout-Gefahr bei Menschen in geistlichen Berufen....

[weiterlesen](#) ▾



Altenheimseelsorge

Mitglieder

Veranstaltungen

Fotos

Beiträge

+ Gruppe gründen



Beitrag

Foto/Video

Frage

Datei

Schreib etwas ...



Aktionsfähig der Diakonie für eine menschenwürdige Pflege am Montag, 12. Mai, 2014.

Weitere Einzelheiten s. Link.



Diakonie Deutschland - Aktionstag Altenpflege 2014

Die Diakonie ruft für den 12. Mai 2014 zum bundesweiten Aktionstag Altenpflege auf. Damit soll auf die kritische Situation in der...

DIAKONIE.DE

Speichern

INFO

45 Mitglieder

Geschlossene Gruppe

Haupt- und Ehrenamtliche in der Altenpflegeheimseelsorge und Interessierte wollen Fragen, Erfahr... Mehr anzeigen

45 Mitglieder · Nachricht senden · Per E-Mail einladen

+ Personen zur Gruppe hinzufügen

Mögliche Erweiterungen...

2. Austausch untereinander

How do we educate the
Generation that are
Ahead of us?



... Mitglieder Veranstaltungen Fotos Dateien

Benachrichtigungen + Gruppe gründen

Beitrag Foto/Video Frage Datei

Schreib etwas ...

Andreas Bask hat eine Datei hochgeladen

INFO 129 Mitglieder

Geschlossene Gruppe

Caritas 2.0 ist eine Facebookgruppe für Caritasmitarbeitende und an Caritasarbeit Interessierte.

Der „virtuelle“ Raum

**„nicht echt, nicht wirklich
vorhanden, aber echt
erscheinend.“**

Duden 2013

Der „virtuelle“ Raum

**„Es geht hier nicht face-to-face,
aber von Mensch zu Mensch.“**

Dr. Josef Lang

Die reale OB: oder „Distance Counseling“

**Die besondere Form der
Selbst-Reflexion wird schon
beim Schreibprozess im
Ratsuchenden in Gang gesetzt**

Engelhardt&Storch 2014

Die reale OB: oder „Distance Counseling“

**Die besondere Form der Selbst-
Reflexion wird schon beim
Schreibprozess im Ratsuchenden
in Gang gesetzt**

Engelhardt&Storch 2014 M3 S.4

Vorteile Mailberatung

- **Kanalreduktion**
- **Schreibprozess**
- **Eliminierung sozialer Hintergrundvariablen**
- **Niederschwelligkeit**

Grenzen der OB:

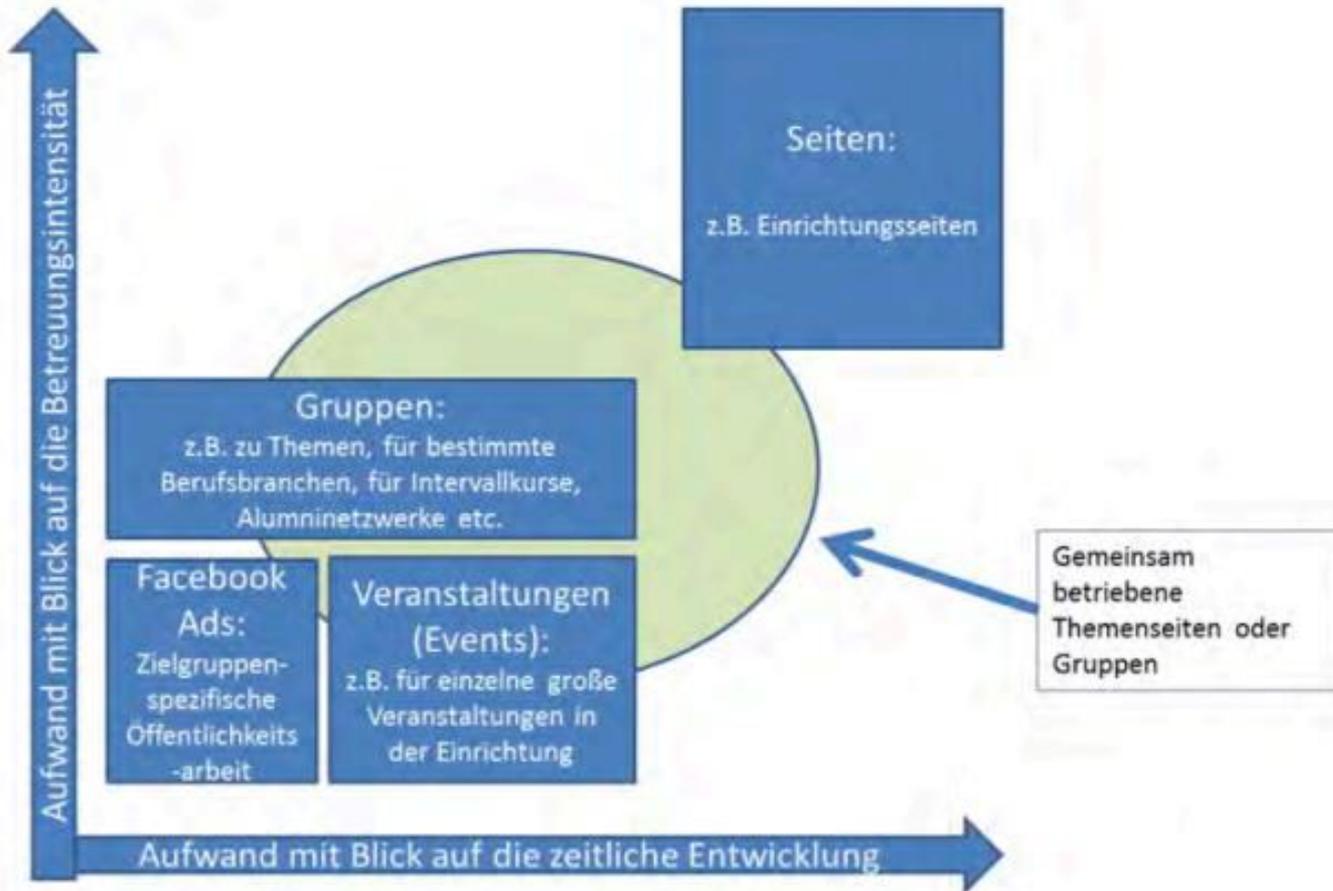
Übernahme Verantwortung als Online-Berater, indem du den Klienten frühzeitig bei der Einschätzung unterstützt, ob Onlineberatung hilfreich sein kann und beende den Kontakt rechtzeitig bzw. vertiefe den Kontakt gar nicht erst, wenn du das Gefühl hast, dass die virtuelle Beratung nicht weiterhilft.

Frei nach Ludewig, Kurt: Systemische Therapie, Stuttgart 1997, S. 130

Anforderungen für OB:

- **Spaß an Textkommunikation**
- **Gute Teamanbindung**
- **Gute Rahmenbedingungen**
- **Frustrationstoleranz**
- _____
- _____
- _____

Szenarien für Facebook:



Übersicht: Strategische Einsatzmöglichkeiten von Facebook und der zu erwartende Aufwand im zeitlichen Verlauf (x-Achse) und in der zu erwartenden Intensität (y-Achse).



Pflegefall in der Familie. Hilfe und Aust...

Mitglieder

Fotos

Gruppe beitreten

+ Gruppe gründen



Uschi Cordes hat das Gruppenfoto aktualisiert.

6. April



INFO

10 Mitglieder

Offene Gruppe

poste Erfahrungen in Bezug auf die Pflege, sei es zu Haus o. auf der Arbeit. Wenn du Hilfe benötigst. Es gibt immer einen Weg zu helfen. Pflege von Demenzerkrankten oder anderen Themen.

EMPFOHLENE GRUPPEN

Alle anzeigen



FAN von Bruker & Konsorten... ;)

An Di und Stefanie Thielen sind beigetreten

+ Beitreten



Römisch Katholische Gläubige Chris...

Veet Vichar und 6 weitere Freunde sind beigetreten

+ Beitreten



Papst Franziskus - "Ubi caritas et...



Pflegefall zuhause - Was muss ich tun?

Gefällt mir Abonnieren Nachricht senden

82 „Gefällt mir“-Angaben · 1 sprechen darüber

Produkt/Dienstleistung
Pflegefall zuhause - Was muss ich tun?

www.rehaland.com

Info – Änderung vorschlagen



Fotos



„Gefällt mir“-Angaben



Impressum

Höhepunkte ▾

Posten Foto/Video

Poste etwas auf dieser Seite ...

Lade deine Freunde ein, diese Seite mit „Gefällt mir“ zu markieren Alle anzeigen

Gib den Namen eines Freundes ein ... **Einladen**

Pflegefall zuhause - Was muss ich tun? hat einen Link geteilt.
5. Mai

Stefanie Erbs **Einladen** x



Rechtliche Betreuungen Keßler

Nachricht senden

+1 FreundIn hinzufügen



Rechtliche Betreuungen (BGB)

Bielitzstraße 19 · Gera · 07545

Dienstleistungsunternehmen

1 war hier · 104 „Gefällt mir“-Angaben

👍 Gefällt mir



Rechtliche Betreuung

Interesse · Gemeinschaftsseite · 0 „Gefällt mir“-Angaben

👍 Gefällt mir



Rechtliche Betreuungen. Fachberatungsstelle Persönliches Budget

Parallelstr. 5 a · Norderstedt · 22851

Beratung/Dienstleistungsunternehmen

0 Personen waren hier · 33 „Gefällt mir“-Angaben

👍 Gefällt mir



Vortrag | Rechtliche Betreuung und Vorsorgevollmacht

Dienstag, 23. September um 18:00

Klinikum Mittelbaden Erich-Burger Heim in Bühl, Baden-Wurtemberg, Germany

rechtliche betreuung
rechtliche betreuung beantragen
rechtliche betreuung kosten
rechtliche betreuung gegen den willen
rechtliche betreuung ohne diagnose
rechtliche betreuung hamburg

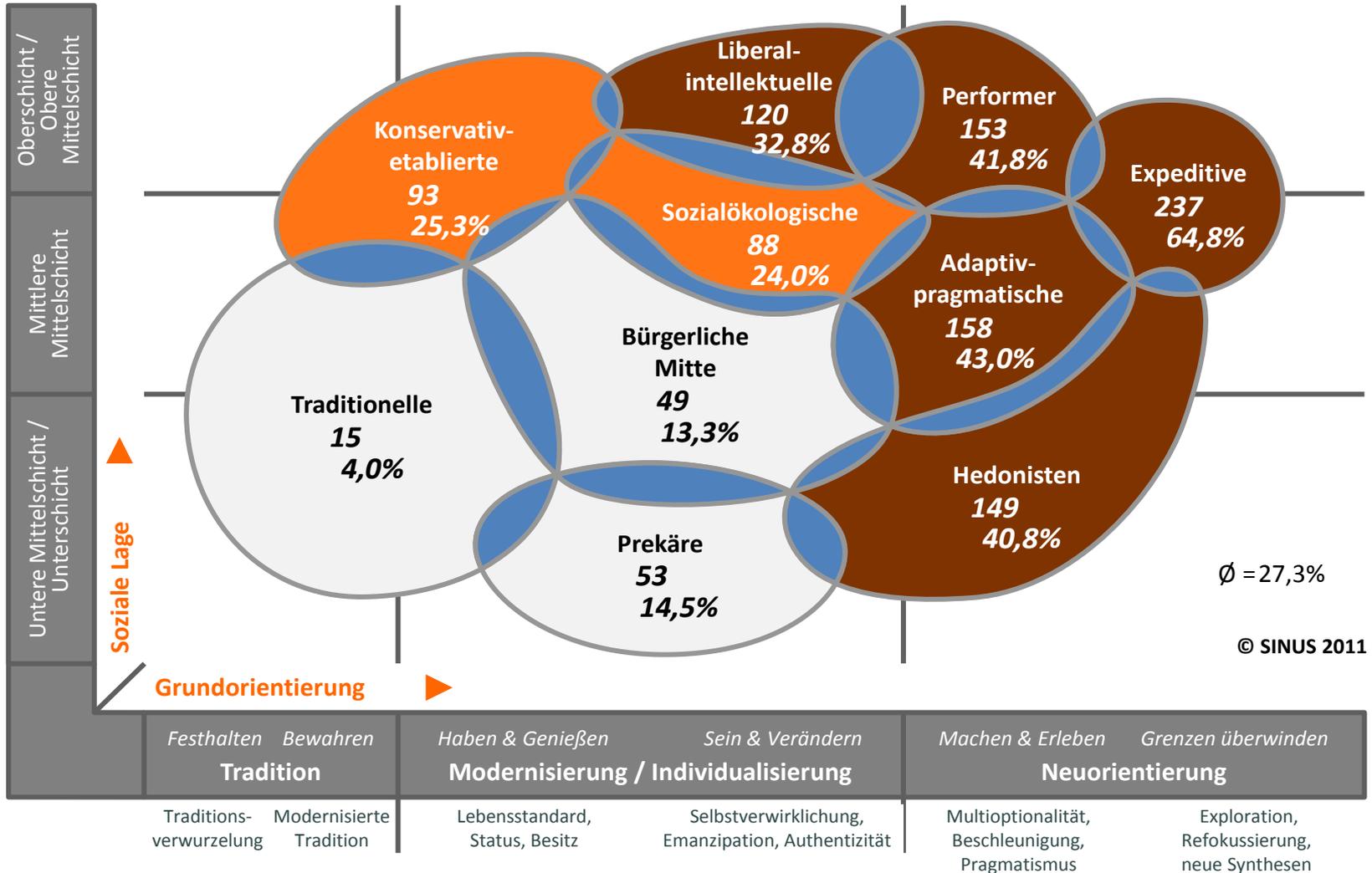
rechtliche betreuung aufgabenkreis
rechtliche betreuung bereiche
rechtliche betreuung bayern
rechtliche betreuung chemnitz
rechtliche betreuung anregen
rechtliche betreuung beenden

Kontakt:

Jürgen Pelzer

www.weiterbildung-live.de

Nutzer insgesamt: facebook.com



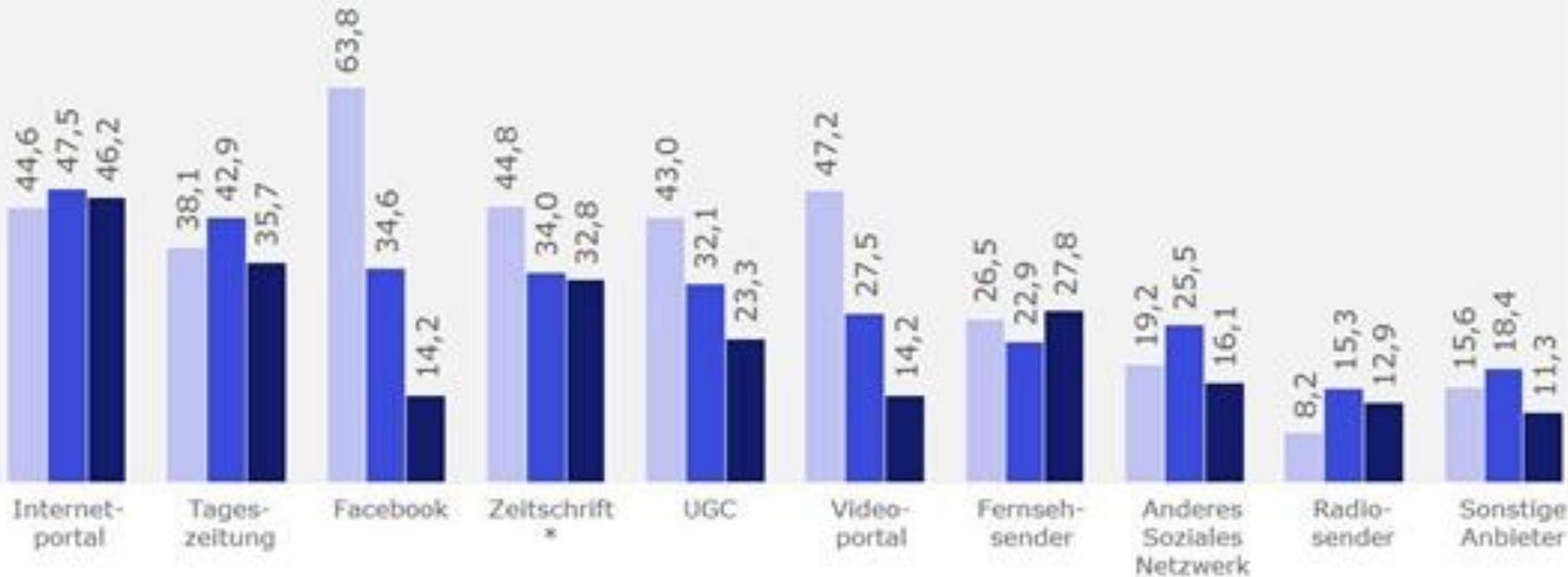
Quelle: VA 2011,
Basis = 31.918 Fälle

■ = überrepräsentiert ■ = durchschnittlich □ = unterrepräsentiert

3. Habitisierung von Mediennutzung / Medienzelebration

In Prozent

■ 14-29 Jahre ■ 30-49 Jahre ■ 50+ Jahre

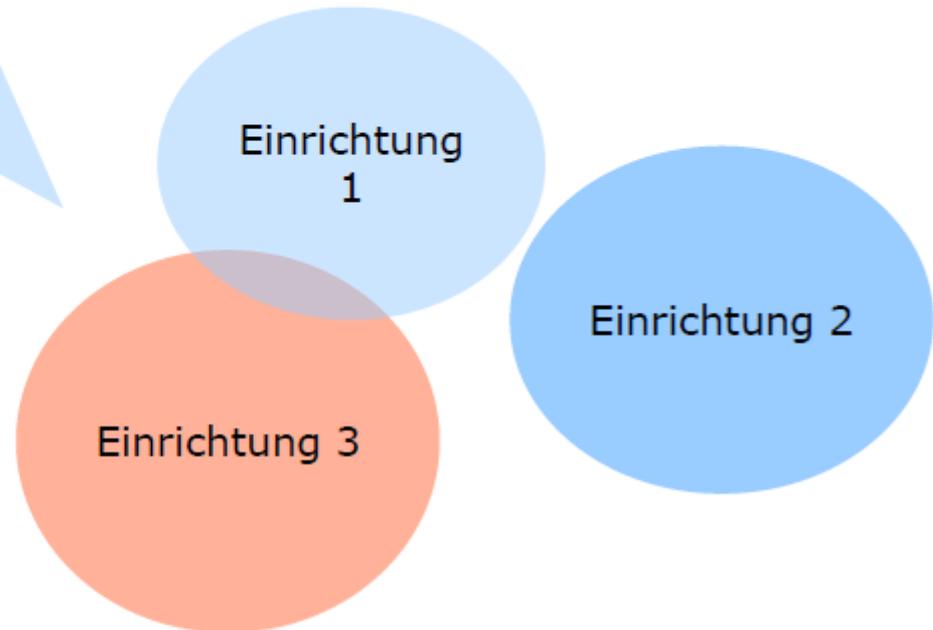


*Kategorie umfasst Internetangebot, eine App oder e-Paper von Zeitschriften / Nachrichtenmagazine oder Wochenzeitungen

Frage: Und als Sie gestern das Internet genutzt und Informationen über das Zeitgeschehen gesehen oder gelesen haben, welche der folgenden Internetangebote haben Sie da besucht? Basis: Alle Befragte (n=3.050; 70,214 Mio. Personen ab 14 Jahre); die sich gestern im Internet informiert haben: 14-29 Jahre (n=205; 5,631 Mio.); 30-49 Jahre (n=398; 6,891 Mio.); 50+ Jahre (n=332; 4,751 Mio.)

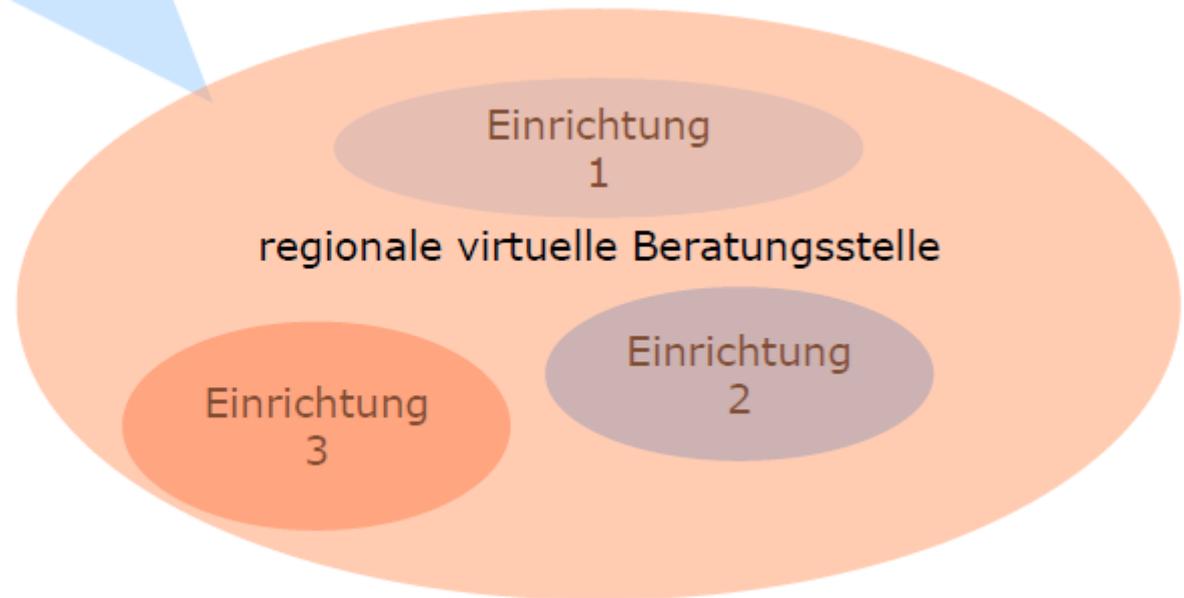
2.5 Organisationsformen - „Normale Online-Beratungsstelle“

Jede Einrichtung übernimmt ihr PLZ-Gebiet, analog zur Zuständigkeit außerhalb der Online-Beratung



2.5 Organisationsformen - „ virtuelle regionale Online-Beratungsstelle“

Einrichtungen einer Region schließen sich zu einer
virtuellen regionalen Beratungsstelle zusammen



2.5 Organisationsformen - „virtuelle Online-Beratungsstelle eines Trägers“

Einrichtungen eines Trägers schließen sich zu einer virtuellen Online-Beratungsstelle zusammen

So kann eine „Kompetenz“-Beratungsstelle gebildet werden

Einrichtung 1 mit
Fachgebiet 1

Einrichtung 3
mit
Fachgebiet 3

Einrichtung 2 mit
Fachgebiet 2