



Werkzeuge in der psychosozialen Onlineberatung

Einführung in die Onlineberatung anhand des Praxisbeispiels TriN

Online-Vortrag, 8. Januar 2021

*Für BBW Bezirk Mittelfranken
Hören - Sprache – Lernen*

Von Aleksandra Poltermann

Gliederung

- Mediatisierung unseres Alltags
 - Onlineberatung in Deutschland
 - Was ist „psychosoziale Onlineberatung“?
 - Medien in der Onlineberatung
 - E-Beratungssoftware
 - Projekt TriN
-

Mediatisierung unseres Alltags

- Zunehmende Verknüpfung von Alltagshandlungen mit digitalen Technologien in der Kommunikation, Information, Beziehungsgestaltung, Einkaufen, Unterhaltung
- Soziales Handeln ist eng umwoben mit digitalen Medien
- Entkopplung von Präsenz und Kommunikation
- Zugewinn an Autonomie und Selbstgestaltung

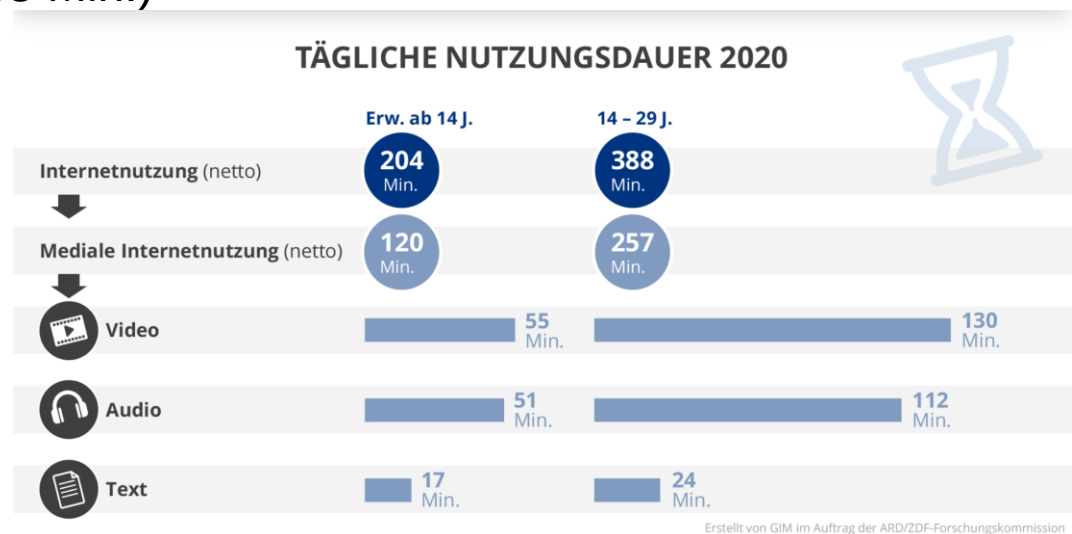
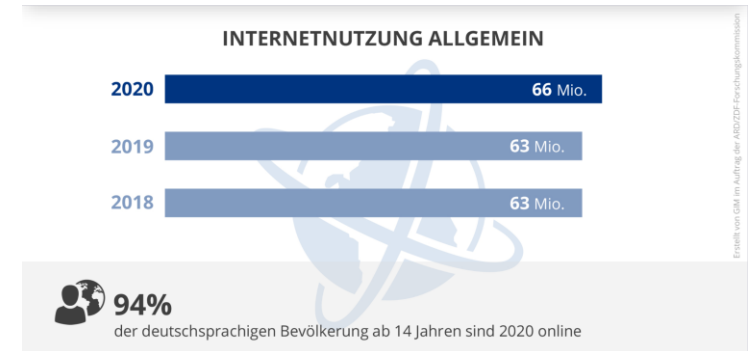
➔ Stärkere wahrnehmbare Veränderungen durch Corona:

- Homeoffice
- Mediatisierte soziale Kontakte
- Sport über Zoom, etc.



Mediatisierte Lebenswelten – 6 Fakten

1. 94 % der deutschsprachigen Bevölkerung ab 14 Jahren nutzt das Internet zumindest gelegentlich,
2. 72 % nutzt das Internet täglich
3. fast 3,5 Stunden (204 Min.-388 Min.)
4. Videos ansehen auf Platz 1
5. Musik-Streaming vor Radio
6. Facebook von Instagram abgehängt



Digitalisierungsschub durch Corona

- Drei Viertel der größeren Unternehmen in Deutschland erhöhen Digitalisierungs-Investitionen
- Beschleunigung der Digitalisierung von Geschäftsprozessen und Geschäftsmodellen
- Hochschulen und Schulen sind auf Onlinekommunikation angewiesen
- Soziale Problemlagen verschärfen sich – finanzielle tlw. existenzielle Nöte, Einsamkeit
- Nachfrage nach Onlineberatung erhöht sich
- Weitere Ergebnisse tba.

Kurze Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung in D.

1995: erstes deutschsprachiges Onlineberatungsangebot der Telefonseelsorge

1996: pro familia mit www.sextra.de

1999: www.kids-hotline.de (geschlossen Jan. 2014 wegen fehlender Finanzierung)

Ab 2000: sprunghafter Anstieg der Anbieter

Ab 2002: verstärkte Diskussion über Qualitätsstandards in der Onlineberatung

2005: erste Fachzeitschrift : www.e-beratungsjournal.net/ (online frei verfügbar)

2005: Gründung der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB)

2008: erste Hochschule in D. mit Ausbildung in Onlineberatung: TH Nürnberg/GSO

seit 2008: jährliches trägerübergreifendes Fachforum Onlineberatung in Nürnberg

2012: Gründung des Instituts für E-Beratung an der TH Nürnberg/ GSO

2020: 1. virtuell durchgeführtes Fachforum Onlineberatung mit 220 TN

Besonderheiten von Onlinekommunikation

... schreiben statt reden und lesen statt hören ...

- Onlinekommunikation ist weitgehend schriftliche Kommunikation (Textualität vs. Körperlichkeit)
 - keine Vorstrukturierung der Kommunikation durch Körperzeichen
 - + Verschiebung der Aufmerksamkeit von Körperzeichen zum Inhalt der Botschaft
 - Verarmung der Kommunikation (1/6 der Worte im Chat); Gefahr von Missverständnissen; Problem der Beziehungsgestaltung
 - keine Kopräsenz der Teilnehmer*innen
 - + raum- und zeitunabhängig
 - Reichhaltigkeit der Sinnesbeteiligung eingeschränkt (Kanalreduktion)
-

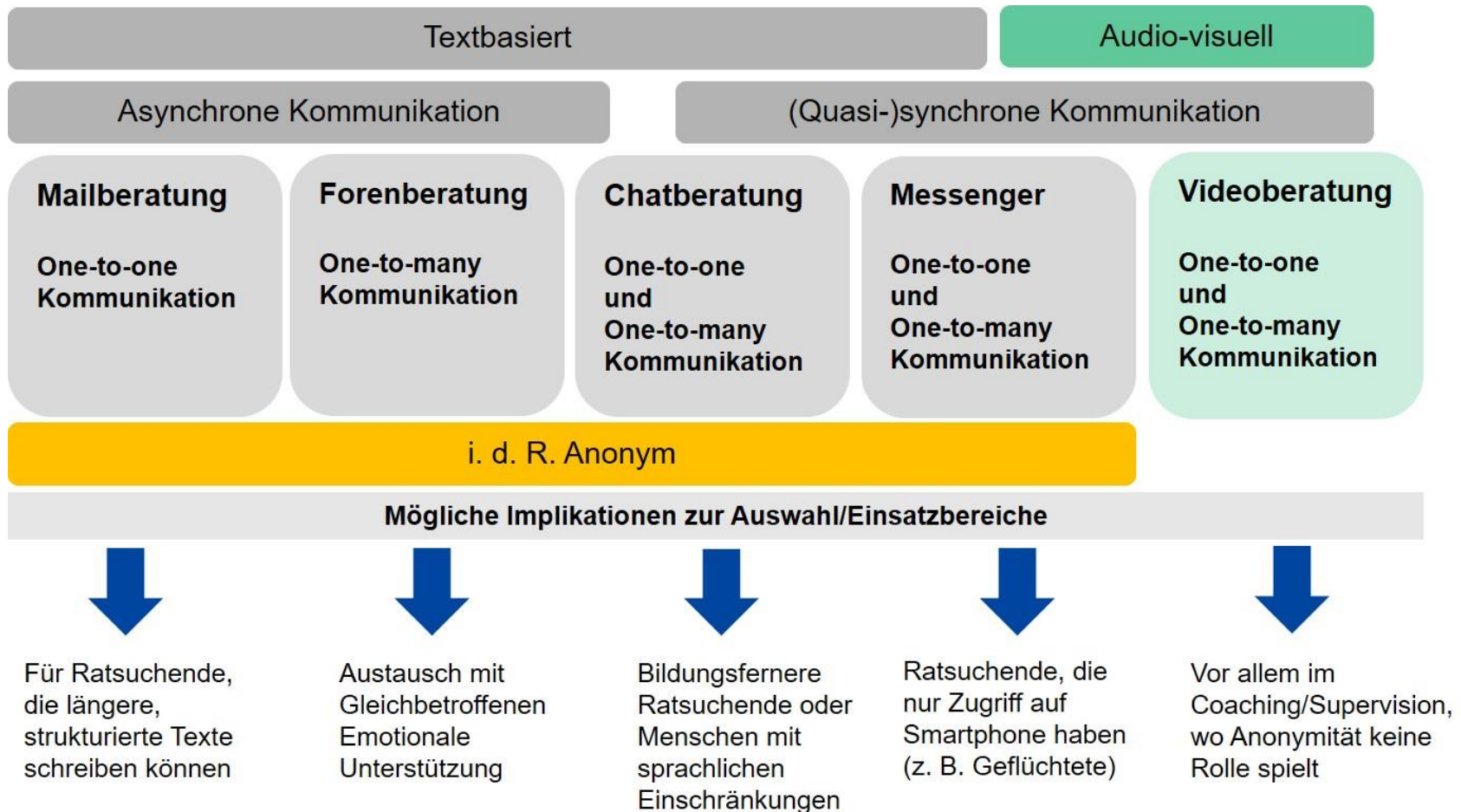
Was ist ‘psychosoziale Onlineberatung’?

Definitionsangebot:

- Psychologische Online-Beratung ist eine **aktive, helfende** Begegnung bzw. Beziehung zwischen einem/einer Ratsuchenden und einer/einem psychologischen BeraterIn.
- Sie findet **virtuell** im Internet mittels dessen spezifischen Kommunikationsformen (E-Mail, Chat, Forum etc.) statt, wobei die KlientInnen **Ort und Zeitpunkt der Problemformulierungen** selber bestimmen.
- Sie hat zum Ziel, bei den KlientInnen **kognitiv-emotionale Lernprozesse** anzuregen, damit die **Selbststeuerungs- und Handlungsfähigkeit** wieder erlangt oder verbessert werden kann. Psychologische Online-BeraterInnen stützen ihre Beratung auf anerkannte psychologisch-beraterische Methoden und halten sich an medienspezifisch erweiterte berufsethische Standards (Schweigepflicht, Datenschutz, Erkennbarkeit der Beraterkompetenz u.a.).

Quelle: Föderation der Schweizer PsychologInnen (FSP)- Kompetenzprofil für PsychologInnen 2010

Medien in der Onlineberatung - Überblick



Datensicherheit und Datenschutz

- SSL-verschlüsselte Kommunikation nutzen
 - Onlineberatungssoftware erleichtert die Arbeit
 - Sichere Verwendung der Medien & sicherer Umgang mit personenbezogenen, sensiblen Daten
-
- Es gilt auch online die Vertraulichkeit des Wortes!
 - Gesetzliche Rechtsnormen (§203 StGB Verletzung von Privatgeheimnissen) muss eingehalten werden!
-

E-Beratungssoftware

- Entwicklung im Projekt OSpA „Onlineberatungsangebote für pflegende Angehörige“ (2016-2018)
 - Institutsinterne Onlineberatungssoftware im Einsatz bei
 - www.onlineschlafberatung.de
 - www.trinetz.de
-



Registrierung im Frontend als Ratsuchende*r

Herzlich willkommen bei der Registrierung zur
Onlineberatung.

Registrierung

Felder mit * sind Pflichtfelder

Benutzername*

E-Mail Adresse*

Passwort*

Passwort wiederholen*

Speichern und weiter



Login

DEMO-BERATUNGSSTELLE LOGIN

Hier können Sie sich in die Demo-Beratungsstelle einloggen:

Bereits registriert? - Login

Nutzername

Passwort ([Passwort vergessen?](#))

Login

Noch kein Konto? -
Registrieren

[zur Registrierung](#)

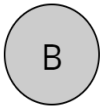
[Zum Forum](#)



Nach Login zur Forenübersicht

[Fragebögen](#)[Beratungs-Postfach](#)[Zum Forum](#)[Mein Profil](#)[Logout](#)

Forenübersicht



Beispielforum

Dies dient der Vorstellung einer beispielhaften Forumsberatungssoftware

Keine Themen • Keine Beiträge • letzter Beitrag: -

Fragebögen

Einbindung von Fragebögen ist möglich

Derzeit sind aktuell:

- Nutzerbefragungen
- Schlafprotokolle
- Zufriedenheitsfragen
- Tagebuchstudie

Vorteile:

- Nutzer*innen können im Account die ihnen zugewiesenen Fragebögen ausfüllen
 - Berater*innen sehen den Fortschritt über die Anmelde-ID, Datenexporte in Excel möglich
-



Nach dem Wechsel ins Beratungspostfach

DEMO-BERATUNGSSTELLE LOGIN

Hier können Sie sich in die Demo-Beratungsstelle einloggen:

[Fragebögen](#)[Beratungs-Postfach](#)[Zum Forum](#)[Mein Profil](#)[Logout](#)

Beratungs-Postfach

[Neue Anfrage](#)

✉ Postfach

Derzeit keine Mailanfragen

✉ Abgeschlossene Mailberatungen

Derzeit keine Mailanfragen

Schreiben einer ersten Nachricht

[Fragebögen](#) [Beratungs-Postfach](#) [Zum Forum](#) [Mein Profil](#) [Logout](#)

[Beratungs-Postfach](#) » [Online-Schlafberatung](#)

 An "Berater_01" schreiben

B **I** U   

[Abbrechen](#) [Nachricht senden](#)

Hallo liebes Schlafberatungs-Team,

schon seit vielen Jahren arbeite ich im Schichtdienst mit Nachtschichten und ich habe große Probleme mit dem Einschlafen und Durchschlafen. Was kann ich tun?

...

Viele Grüße

Ihr Ratsuchender_02



Erhalten einer Antwort

[Fragebögen](#) [Beratungs-Postfach](#) [Zum Forum](#) [Mein Profil](#) [Logout](#)

[Beratungs-Postfach](#) » [Online-Schlafberatung](#)

 Antwort an "Berater_01" schreiben

B **I** **U**   

[Abbrechen](#) [Nachricht senden](#)

Hallo Berater_01,

ich habe in den letzten Tagen angefangen, die Schlafprotokolle zu führen. Dazu hätte ich noch ein paar Fragen:

...

Viele Grüße

Ratsuchender_02

 **Online-Schlafberatung**

10.01.2020 13:12 Uhr  Berater_01

Sehr geehrter Ratsuchender,

herzlich willkommen in unserer Online-Schlafberatung! Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, unsere Eingangsfragen zu beantworten. Auch Ihren Zugangscode haben wir erhalten. Jetzt kann es losgehen!

Wir haben Ihre Antworten auf die Fragen bei der Registrierung ausgewertet. Ihre Testwerte zeigen eine leichte Tagesmüdigkeit, eindeutig gedämpftes Wohlbefinden und eine deutliche Schlafstörung.

...Viele Grüße

Ihr Berater_01

Online-Schlafberatung

10.01.2020 13:01 Uhr  Ratsuchender_02

Hallo liebes Schlafberatungs-Team,

schon seit vielen Jahren arbeite ich im Schichtdienst mit Nachtschichten und ich habe große Probleme mit dem Einschlafen und Durchschlafen. Was kann ich tun?

...

Viele Grüße

Ihr Ratsuchender_02



Mein Profil

[Zur Startseite](#)[Logout](#)

Benutzer verwalten

E-Mail



Änderungen speichern



Passwort ändern

Bitte schließen Sie nicht den Browser, oder das Fenster beim ändern des Passworts!

Dieser Vorgang kann einige Zeit in Anspruch nehmen.

Nach erfolgreicher Änderung werden Sie auf die Login-Seite weitergeleitet. Nach erfolgreicher Änderung, müssen Sie sich mit Ihrem neuen Passwort im Forum neu anmelden.

Login im Backend als Berater*in

Onlineberatungssoftware

☐ Angemeldet bleiben

Anmelden

[Passwort vergessen](#)



Das Projekt TriN - Trialog im Netz

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Zusammen.
Zukunft.
Gestalten.

Worum geht es im Projekt?

In TriN ist eine **interaktive Online-Plattform** entwickelt und implementiert worden, die **Informationen** zum Thema GB vermittelt. Sie richtet sich an Interessierte, EX-IN Genesungsbegleiter*innen, Angehörige, Trainer*innen und Arbeitgeber*innen. Außerdem bietet das **Forum** vielseitige Austauschmöglichkeiten und Online-Berater*innen beraten bei individuellen Fragen.

Projektförderung Trialog im Netz

Maßnahme:

Bundesministerium für Bildung und Forschung

Förderprogramm:

Digitale Medien in der beruflichen Bildung

Förderbereich:

Inklusion durch digitale Medien in der beruflichen Bildung

Laufzeit:

Mitte 2018 bis Mitte 2021

Projektpartner

Robert-Kümmert Akademie

Ausbildung, Beratung

Robert Kümmert Akademie

Verein Soziale Inklusion e.V.

Ausbildung, Beratung



Soziale
Inklusion e.V. **EX - IN**

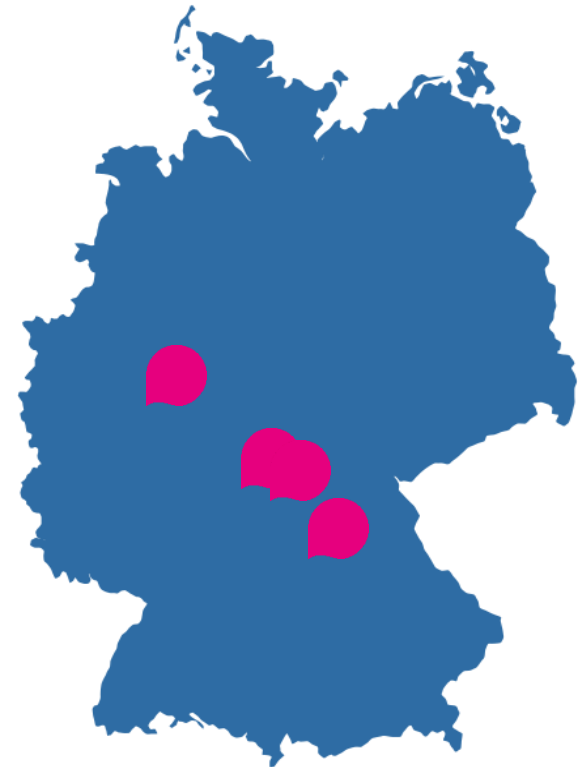
Erthal – Sozialwerk

Beratung

Erthal Sozialwerk

Institut für E-Beratung der TH Nürnberg

Beraterschulung, Portalentwicklung, Evaluation





Was ist eigentlich Genesungsbegleitung?

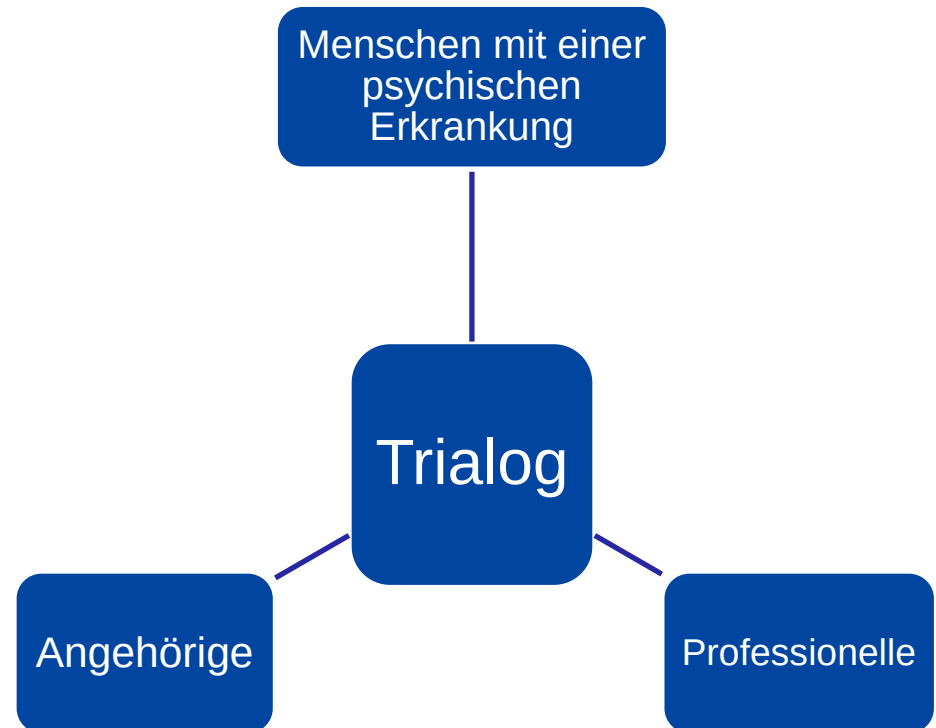
Film auf www.trinetz.de



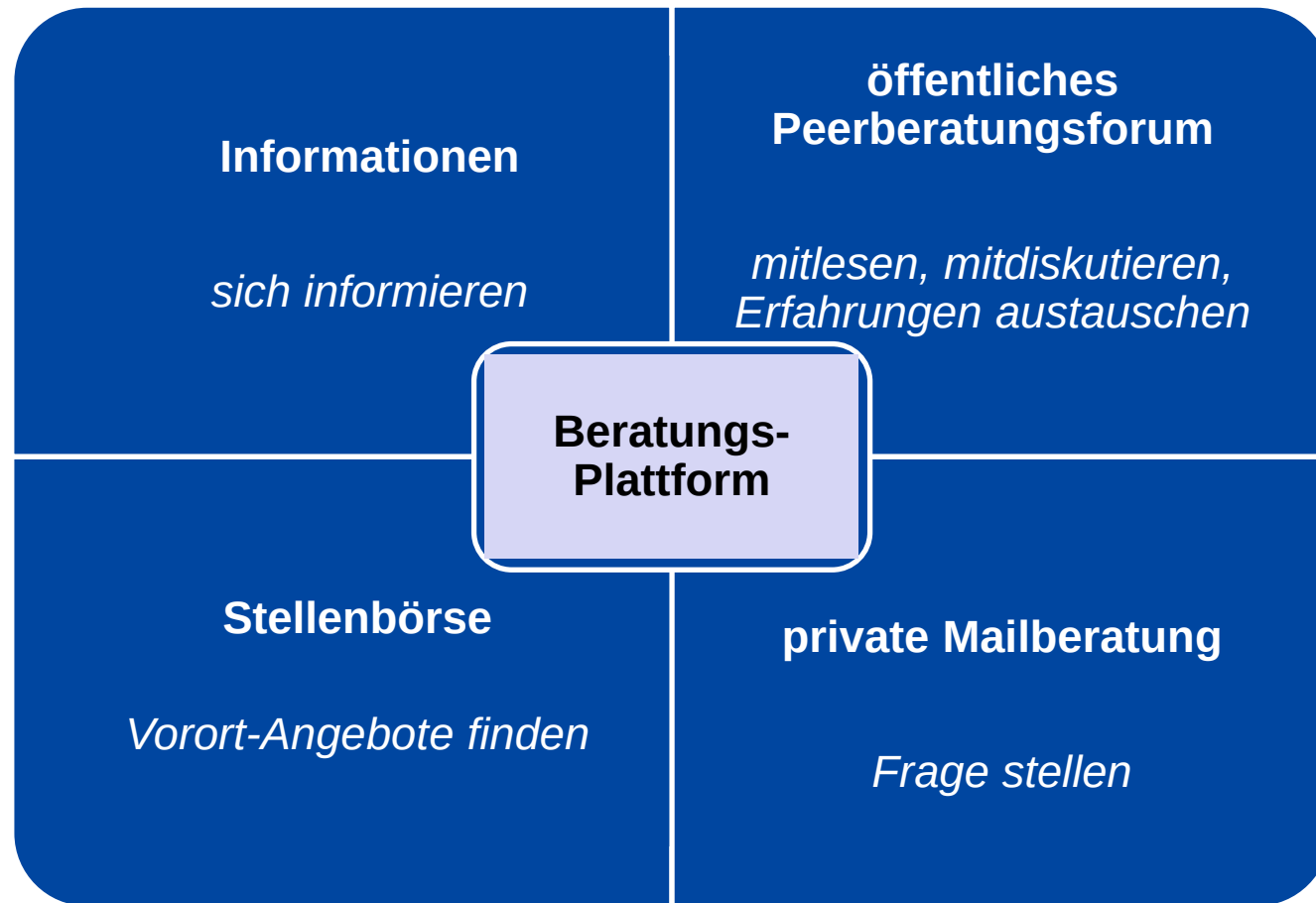
Schlüsselbegriffe

EX-IN = Experienced Involvement

- Menschen, die schwere psychische Krisen überwunden haben und nach einer Qualifizierung, Unternehmen der psychiatrischen Versorgung als „Experten aus Erfahrung“ bei ihrer Arbeit unterstützen können.
- Der *trialogische Gedanke* ist inzwischen weit verbreitet, aber keineswegs Alltag in den psychiatrischen Einrichtungen.



Beratungsplattform



Seit dem 20.02.2020

Neu!

www.trinetz.de

Die neue Plattform rund um das Thema
Genesungsbegleitung.

Projektwebseite: www.trinetz.de

Genesungsbegleiter Arbeitgeber Angehörige Trainer



TriN

Informationen zum Kurs

Wissenswertes

Online-Beratung ▾

Stellenbörse



Zielgruppenspezifische Informationen

- Informationen
- Erfahrungsberichte
- Weiterführende Links und Materialien zur Vertiefung

Übergreifende Angebote für alle Zielgruppen

- Informationen zur EX-IN Ausbildung
- Wissenswertes
- Online-Beratung
- Stellenbörse

Projektwebseite: www.trinetz.de

[Genesungsbegleiter](#) [Arbeitgeber](#) [Angehörige](#) [Trainer](#)

 [TriN](#) [Informationen zum Kurs](#) [Wissenswertes](#) [Online-Beratung](#) [Stellenbörse](#) 

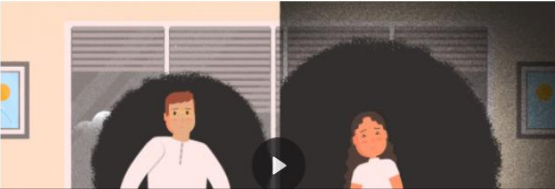
TRIN – TRIALOG IM NETZ

Interaktive Online-Plattform

Trialog im Netz (TriN) ist eine Online-Plattform im Aufbau. Hier finden Sie Informationen für **EX-IN Genesungsbegleiter*innen und Interessierte, für Angehörige, Trainer*innen und Arbeitgeber*innen** sowie eine **Wissensdatenbank** mit allen wesentlichen Informationen rund um die Genesungsbegleitung. Zudem erwarten Sie **Videos, Interviews, vertiefende Links und Downloads**. Im **Forum** können sich Nutzer*innen austauschen. Online-Berater*innen beraten zudem per **geschützter Mail** bei individuellen Fragen. In der **Stellenbörse** werden Stellengesuche und Angebote eingestellt.

Was ist eigentlich Genesungsbegleitung?

Dieser Film erklärt es kurz und anschaulich:



AKTUELLES

Aktuelles 25. August 2020

DIREKT ZU

- ☐ FORUM
- ☐ MAIL-BERATUNG
- ☐ STELLENANGEBOTE
- ☐ STELLENGESUCHE

GEFÖRDERT VON

 Bundesministerium für Bildung und Forschung

 ESF
Europäischer Sozialfonds für Deutschland

 Europäische Union

 Zusammen. Zukunft. Gestalten.



www.trinetz.de: Wissenswertes

Genesungsbegleiter Arbeitgeber Angehörige Trainer

TriN Informationen zum Kurs Wissenswertes Online-Beratung ▾ Stellenbörse 🔍

WISSENSWERTES [🏠 > Wissenswertes](#)

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X
Y Z

A

- Abschlusspräsentation
- Angehörige im Dialog
- Angehörige-Vertiefung
- Anwesenheit (EX-IN Kurs)
- Arbeitsplatz
- Aufbaumodul
- Aufgaben
- Auswahlkriterien (EX-IN Kurs)

B

- Basismodul
- Bewerbung (Arbeitsplatz)
- Bewerbung (EX-IN Kurs)
- Bewerbung (Praktikum)
- Bewerbungsvoraussetzungen (EX-IN Kurs)
- Bewerbungsverfahren (EX-IN Kurs)

C D

- Corona-Auswirkungen
- Curriculum (EX-IN Kurs)

E

- Einarbeitung

F

- Fehlzeiten (EX-IN Kurs)

G H

- Genesungsbegleiter

AKTUELLES

Aktuelles 25. August 2020

DIREKT ZU

- ☐ FORUM
- ☐ MAIL-BERATUNG
- ☐ STELLENANGEBOTE
- ☐ STELLENGESUCHE

GEFÖRDERT VON

GEFÖRDERT VON

Bundesministerium für Bildung und Forschung

ESF
Europäischer Sozialfonds für Deutschland

Europäische Union

Zusammen.
Zukunft.
Gestalten.



www.trinetz.de: Online-Beratung

[Genesungsbegleiter](#) [Arbeitgeber](#) [Angehörige](#) [Trainer](#)

 [TriN](#) [Informationen zum Kurs](#) [Wissenswertes](#) [Online-Beratung ▾](#) [Stellenbörse](#) [🔍](#)

ONLINE-BERATUNG [🏠 > Online-Beratung](#)

Dialog im Netz bietet Ihnen verschiedene Formen der Online-Beratung. Alle Angebote sind anonym, kostenfrei und datensicher und werden von Fachkräften und **Peers** durchgeführt und begleitet. Bitte beachten Sie die **Nutzungsbedingungen** für die Online-Beratung.

Das Online-Beratungsangebot dient der Information und dem Austausch zum Thema Genesungsbegleitung und bietet **keine psychosoziale oder juristische Beratung**. Bei Fragen zu psychischen Krisen oder Krankheitsbildern wenden Sie sich bitte an entsprechende **psychosoziale Beratungsstellen**.

Austauschforum



Mail-Beratung



AKTUELLES

Aktuelles 25. August 2020

DIREKT ZU

- ☐ FORUM
- ☐ MAIL-BERATUNG
- ☐ STELLENANGEBOTE
- ☐ STELLENGESUCHE

GEFÖRDERT VON

gefördert von
 Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

 **ESF**
Europäischer Sozialfonds
für Deutschland

 Europäische
Union

Zusammen.
Zukunft.
Gestalten. 

www.trinetz.de: Stellenbörse

[Genesungsbegleiter](#) [Arbeitgeber](#) [Angehörige](#) [Trainer](#)

 [TriN](#) [Informationen zum Kurs](#) [Wissenswertes](#) [Online-Beratung](#) [Stellenbörse](#) 

STELLENBÖRSE [Stellenbörse](#)

Willkommen auf in der TriN-Stellenbörse für Genesungsbegleiter, Trainer und Angehörigenbegleiter!



Im Bereich der Stellenbörse können Stellenangebote wie auch Gesuche öffentlich eingesehen werden. Auf öffentliche Stellenangebote können Sie sich direkt bewerben. Stellensuchende können das TriN-Team über die Mailberatung kontaktieren oder eine Mail an [info\[at\]trinetz.de](mailto:info[at]trinetz.de) schreiben.

[Stellenangebote](#) [Stellengesuche](#)

AKTUELLES

Aktuelles 25. August 2020

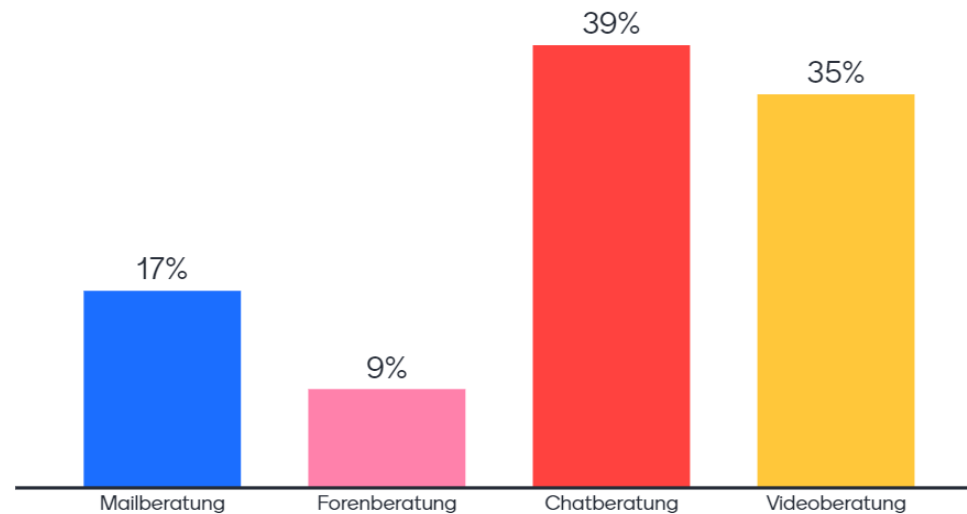
DIREKT ZU

[FORUM](#) [MAIL-BERATUNG](#) [STELLENANGEBOTE](#) [STELLENGESUCHE](#)

GEFÖRDERT VON

Welche Medien der OB kommen für das BBW in Frage?



Welche Voraussetzungen für eine OB müssen im BBW geschaffen werden?

ausprobieren
it-experten dafür
gute technische ausstattu
kontakte müssen bereits b
verständnis beim träger
technik
mitarbeiter-schulungen
angebot machen
technik prüfen
testraum
ms teams

Quellen/Literatur

- Engelhardt, E. & Gerner, V. (2017): Einführung in die Onlineberatung per Video. E-beratungsjournal 13 (1), S. 18 – 29
- Engelhardt, Emily M. (2019): Onlineberatung – Digitales Beratungsangebot für Alle? In: Holger Angenent, Birte Heidkamp & Kergel, David (Hrsg.): Digital Diversity – Bildung und Lernen im Kontext gesellschaftlicher Transformationen (S. 161–173). Wiesbaden: Springer VS.
- Arbeitskreis Online-Beratung (2003): Rahmenempfehlungen zu Qualitätsmerkmalen der Internet Beratung, http://www.kinderschutzzentren.org/pdf/internet-beratung_qualitaetsstandards.pdf; http://www.schulpsychologie.de/wws/bin/1878090-1879114-1-internet-beratung_qualitaetsstandards.pdf
- Engelhardt, Emily & Wenzel, Joachim (2020): Onlineberatung in Zeiten der Coronakrise. Eine Handreichung der DGSF-Fachgruppe Onlineberatung und Medien. <https://www.dgsf.org/ueber-uns/gruppen/fachgruppen/online-beratung/onlineberatung-in-zeiten-der-coronakrise> (pdf 122 KB)
- Großmaß, R. (2004): Psychotherapie und Beratung. In: Nestmann, F. et al. (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 1. Tübingen. S. 89-101.
- Wenzel, J. (2013): Wandel der Beratung durch Neue Medien, Göttingen.
- ARD/ZDF Onlinestudie <https://www.ard-zdf-onlinestudie.de/ardzdf-onlinestudie/pressemitteilung/>; <https://www.ard-zdf-onlinestudie.de/ardzdf-onlinestudie/infografik/>
- Zauter, Sigrid & Lehmann Robert (voraus. 2021): Schwer auffindbare Beratungsangebote in der psychosozialen Onlineberatung in Freier, Carolin; König, Joachim; Manzeschke, Arne & Städtler-Mach Barbara (Hrsg): Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Springer Verlag.
- Christel Baatz-Kolbe & Sigrid Zauter (voraus. 2021): Trialog im Netz – Aufbau einer bundesweiten Online-Beratungsplattform: Chancen für Vernetzung und Verbreitung rund um das Thema Genesungsbegleitung in der psychosozialen Onlineberatung in Freier, Carolin; König, Joachim; Manzeschke, Arne & Städtler-Mach Barbara (Hrsg): Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Springer Verlag.
- Reindl, Richard (2015): Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. e-beratungsjournal, 11 (1), S. 55–68. https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf (pdf 190 KB)