

Vorstellung

caritas

- Josefa Fernandez, Schuldner- und Insolvenzberaterin – seit 2001
- Stellvertretende Leitung SIB Berlin Mitte
- Seit Ende 2005 Mail- und Chat-Beratung
- Lehrauftrag an der ev. Hochschule Berlin seit Sommersemester 2008
- Qualitätsbeauftragte der SIB Mitte
- Qualitätsmittlerin für die LAG SIB Berlin

12.10.2015

1

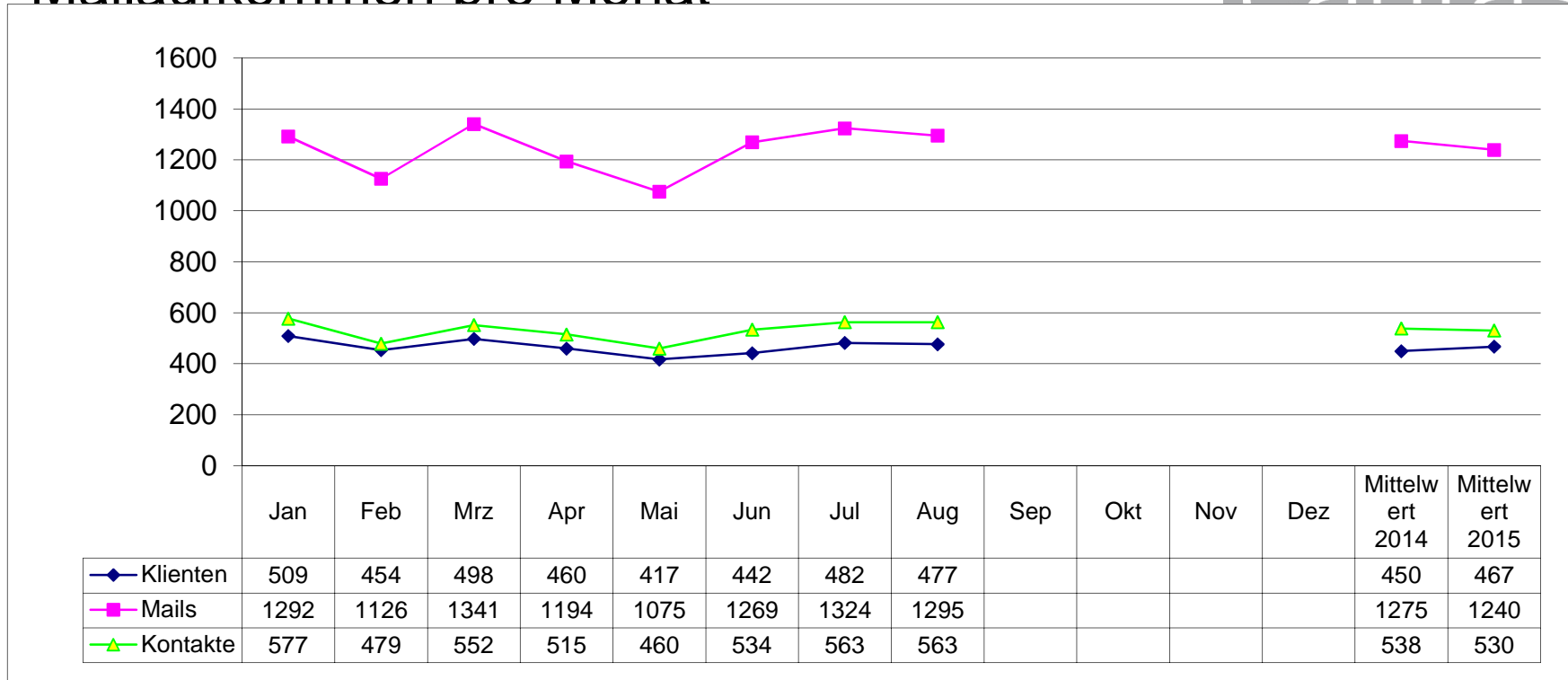


Caritas-Schuldnerberatung im Internet

caritas

- 2000 waren nicht alle SIB in Berlin per Mail zu erreichen
- 2002 Jugendprävention Website www.ohne-moos.de
- 2005 Startschuss Onlineberatung in Berlin (Mail und Chat)
- 2005 Forum für die Berliner Schuldnerberatung
- 2009 Caritas-Schuldnerberatung geht online (Mail und FAQ)
- 2011 Chats können angeboten werden

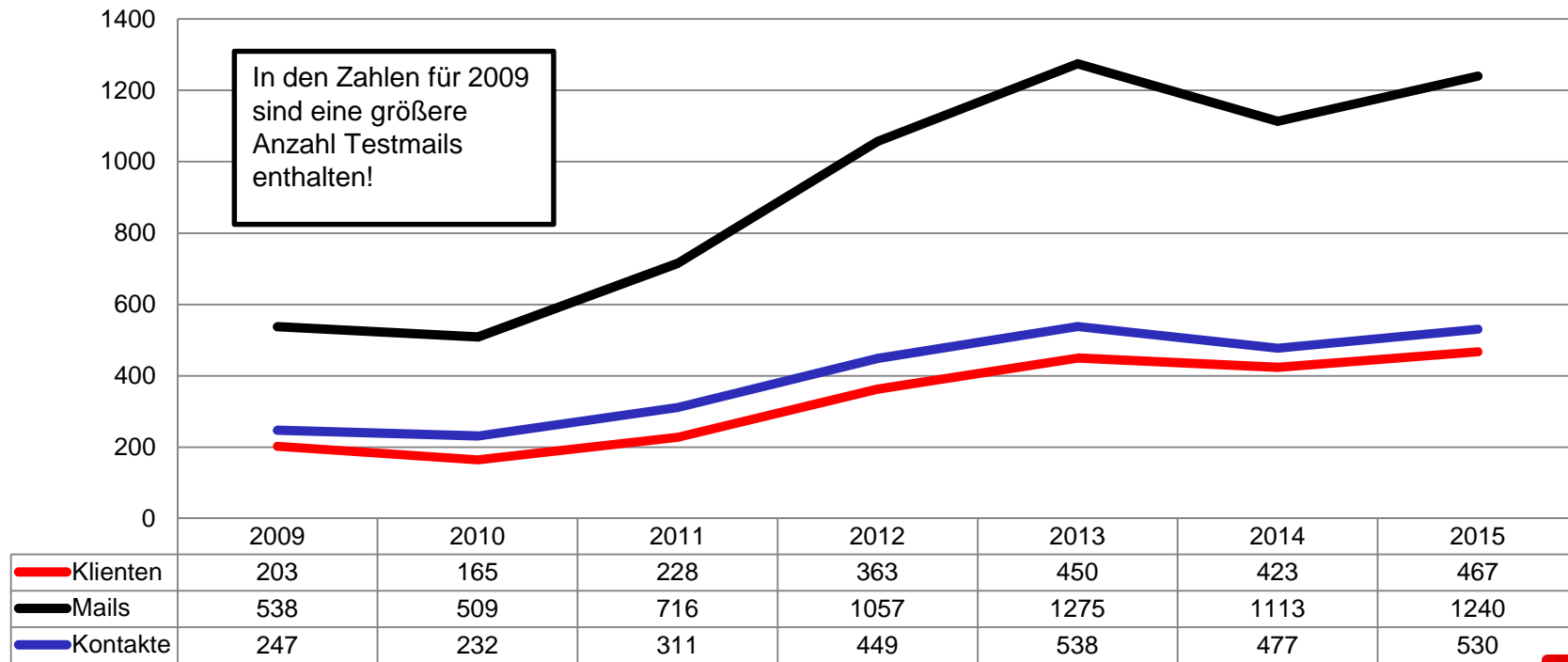
Mailaufkommen pro Monat



Entwicklung



Monatliche Durchschnittswerte 05/2009 – 08/2015



Zahlen



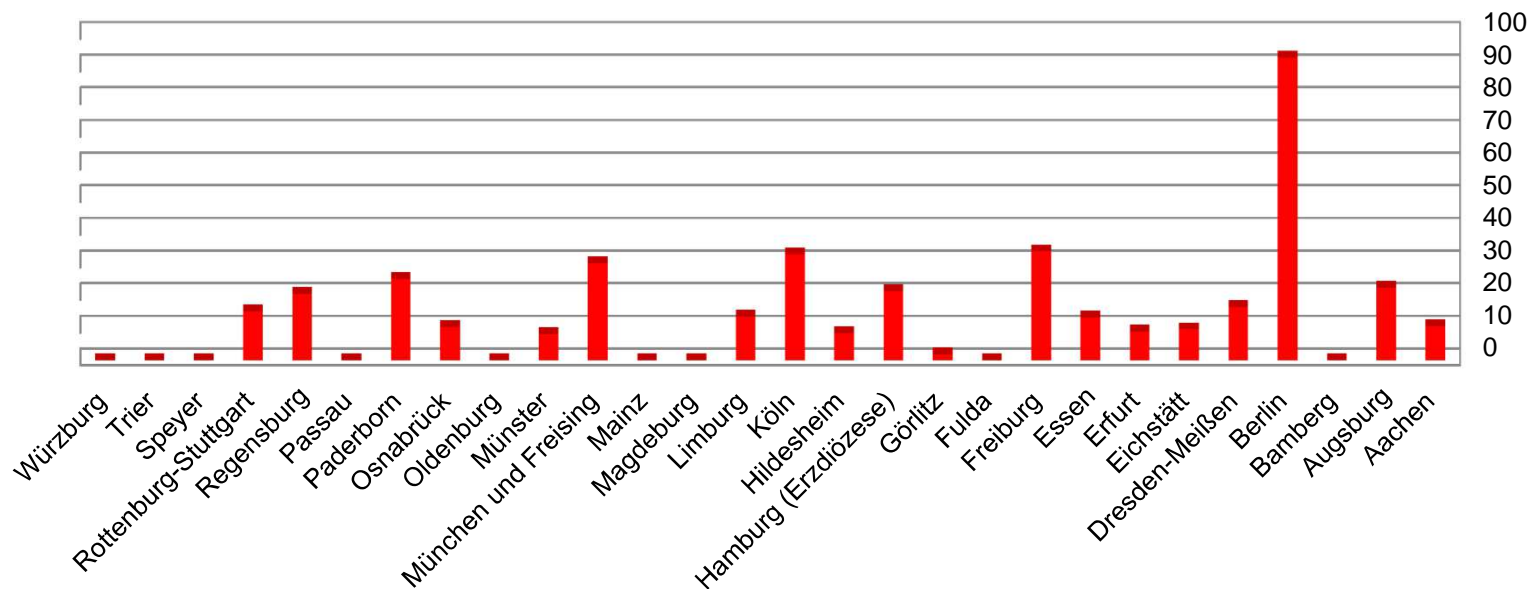
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Summe
Klient(inn)en	1620	1977	2737	4352	5397	5079	3739	24901
Mails	4302	6103	8586	12681	15294	13358	9916	70240
Kontakte	1978	2780	3735	5385	6458	5726	4243	30305



durchschnittlich monatlich empfangene Mails pro Diözese (Stand 8.2015)



(ohne Anteil Weiße-Flecken-Beratungsstelle von 38%)



Kompetenzen in der Onlineberatung
Zum Verhältnis von Feld-, Fach- und
Selbstkompetenz

caritas

Welche persönlichen Kompetenzen können vorausgesetzt/
erwartet werden um erfolgreich online zu beraten?

Basis

caritas

Carl. R. Rogers:

Die Haltung der Beraterin / des Beraters sind wichtiger als das Wissen.

Ohne eine wertschätzende Haltung und das Vertrauen in die Entwicklungsmöglichkeiten des Menschen wird eine Beratungsbeziehung schwierig.

Kompetenzen in der Onlineberatung
Zum Verhältnis von Feld-, Fach- und
Selbstkompetenz

caritas

Welche besonderen Kompetenzen erfordert Online-
Beratung?

Kompetenzen

- Fachliches Wissen
- Methodische Kenntnisse
- Lese- und Schreibkompetenzen
- Intuition / Einfühlungsvermögen
- Erfahrung

caritas

Kompetenzen in der Onlineberatung
Zum Verhältnis von Feld-, Fach- und
Selbstkompetenz

caritas

Wie verschiebt sich das Verhältnis von beraterischen,
medialen, feldspezifischen Kompetenzen in der
internetgestützten Beratung?

Unterschiede

caritas

Niklas Luhmann:

Online-Beratung ist eine Form der Kommunikation ohne Interaktion.

Methodisch bedeutet dies: der/die BeraterIn begegnet vorerst den Text des Ratsuchenden und nicht den Ratsuchenden selbst. Der Text ist nicht die Person sondern Ausdruck und Produkt der Person.

Unterschiede

caritas

Umstellung eines Beratungsprozesses

Zeitversetzung

Gefahr sich in den Irrgärten der eigenen Interpretation zu verirren

Auftragsklärung (Worüber und Wofür Informationen)

Nicht zu viel und nicht zu wenig Informationen

caritas

Vielen Dank!

12.10.2015

14

