

FACH
FORUM

Online
Beratung

2022

On- oder offline?
Strategien, Konzepte
und Qualitätskriterien
für die Beratung mit
wechselnden Formaten

**Online,
19. September 2022**

WORKSHOPS UND KURZVORTRÄGE AUS VIER RUBRIKEN

Themen und
Zielgruppen

1

Innovative Konzepte
und Methoden

2

Neue Perspektiven
für Beratende und
Beratungsstellen

3

Gesellschaftliche
Entwicklungen

4

9:00

BEGRÜSSUNG

9:10

KEYNOTE 1

9:45

KEYNOTE 2

10:15

Pause

10:30

PODIUMSGESPRÄCH

11:45

Mittagspause

WORKSHOPS UND VORTRÄGE 1

13:00 – 14:30 UHR

Wegweiser und Landkarten für den digitalen Dschungel. Beratungsfachliche Kriterien zur Auswahl technischer Lösungen
WORKSHOP | PROF. DR. MARTINA HÖRMANN, MINNIE SILFVERBERG

13:00 – 14:30 UHR

Das Format Supervision in den schrift- und videobasierten Onlinesettings
WORKSHOP | HELMUT KRELLER

13:00 – 14:30 UHR

Konzeptentwicklung Onlineberatung für Beratungsstellen
WORKSHOP | STEFAN KÜHNE

13:45 – 14:30 UHR

Psychische Belastungen von Jugendlichen während der Corona-Krise – Folgen für die Onlineberatung
VORTRAG | INA LAMBERT

13:00 – 14:30 UHR

Kakofonie & Sozialplattform – Die Umsetzung des OZG und dessen mögliche Auswirkungen auf die Onlineberatung
WORKSHOP | KATHRIN LINZ-DINCHEL

13:00 – 14:30 UHR

Digitale Beratungsidentität
WORKSHOP | JESSICA RANITZSCH, INSE BÖHMIG

13:00 – 14:30 UHR

Wie mit Messenger beraten? Potenziale, Zielsetzungen und Stolpersteine
WORKSHOP | PETRA RISAU, SYLVIA ENGELS

13:00 – 13:45 UHR

Streetwork goes online: Aufsuchende Arbeit in und mit Social Media
VORTRAG | MARA STIELER

14:30

Pause

WORKSHOPS UND VORTRÄGE 2

15:00 – 16:30 UHR

Online-Streetwork in der Präventionsarbeit. Methodik und praktische Umsetzung
WORKSHOP | SABRINA BEHRENS

15:45 – 16:30 UHR

Quantitative Textanalyse in der Onlineberatung. Möglichkeiten und Herausforderungen der Beobachtung aus einer neuen Perspektive
VORTRAG | PROF. DR. MARKUS ECKL

15:00 – 15:45 UHR

Immer erreichbar und prekär beschäftigt? Was die Online-Beratung aus Erkenntnissen zur Plattformökonomie lernen sollte
VORTRAG | PROF. DR. CAROLIN FREIER

15:00 – 16:30 UHR

Konzeptentwicklung Onlineberatung für Beratungsstellen
WORKSHOP | STEFAN KÜHNE

15:00 – 16:30 UHR

Blended Counseling – Best practice am Bsp. des Modellprojektes HeLB – Helfen. Lotsen. Beraten.
WORKSHOP | SABRINA MIEBACH

15:00 – 16:30 UHR

Austausch über Erfahrungen in der Videoberatung
WORKSHOP | HELMUT PASCHEN

15:00 – 16:30 UHR

Digitale Beratungsidentität
WORKSHOP | JESSICA RANITZSCH, INSE BÖHMIG

15:00 – 16:30 UHR

Enriched Counseling in der Beratungspraxis
WORKSHOP | SANDRO RÖSLER

16:30

VERABSCHIEDUNG

16:40

ENDE

Übersicht

06 Grußworte

08 Keynote und
Podiumsdiskussion

10 Workshops und
Vorträge

14 10 Jahre

Institut für E-Beratung

30 Interviews

Rück- & Ausblick

36 Impressum & Kontakt

Grußwort des Präsidenten



Prof. Dr.
Niels Oberbeck

Präsident der TH Nürnberg

Sehr geehrte Damen und Herren,
verehrte Gäste,

willkommen an der Technischen Hochschule Nürnberg! Wenn man das überhaupt so sagen kann, schließlich werden Sie alle sich wie schon in den vergangenen Jahren online zur Tagung zuschalten, und viele von Ihnen sind vermutlich gar nicht in Nürnberg vor Ort. Bereits zum dritten Mal findet die deutschlandweit größte Tagung zum Thema Onlineberatung virtuell statt. Hatte ich die digitale Tagung vor zwei Jahren noch als Experiment bezeichnet, so lässt sich heute - mit Blick auf die erfreulich hohe Anzahl an Teilnehmenden - sagen, dass sich das Format absolut bewährt hat.

An der TH Nürnberg sind wir im vergangenen Semester zur Präsenzlehre zurückgekehrt, der Campus ist belebt, persönliche Kontakte und der direkte Austausch sind wieder möglich. Und dennoch werden wir an bewährten digitalen Formaten festhalten – digitale Lehre bereichert und flexibilisiert unsere Angebote, sie schafft neue Zugänge zu Bildung und Wissenserwerb. Noch nicht abschließend beantwortet ist dabei die Frage, wie die bestmögliche Verzahnung von digitalen Formaten und Präsenzlehre gelingen kann.

Ähnliche Fragen werden Sie im Rahmen dieser Tagung beschäftigen: Welche Erfahrungen aus der Corona-Pandemie werden die Zukunft der Onlineberatung prägen, welche Beratungsformate eignen sich für welche Settings, und wie wird die künftige Integration digitaler und analoger Beratungsmethoden aussehen?

Mein ausdrücklicher Dank gilt dem Team unseres Instituts für E-Beratung sowie den langjährigen Kooperationspartner*innen für die Organisation und Durchführung dieser trägerübergreifenden Tagung!

Ich wünsche allen Beteiligten viele neue Impulse für Ihre Arbeit und einen spannenden Austausch!

Grußwort der Dekanin



Prof. Dr.
Ruth Limmer

Dekanin der Fakultät
Sozialwissenschaften

Herzlich willkommen zum 15. Fachforum Onlineberatung an der Fakultät Sozialwissenschaften!

Wie viele andere Veranstaltungen hat die unter Fachleuten einschlägig bekannte Tagung eine lange Tradition als Präsenzveranstaltung. Erst vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie ist das Fachforum aus den Räumen der Fakultät in den digitalen Raum umgezogen. Die positiven Rückmeldungen der letzten beiden Jahre haben bisher ergeben, dass das digitale Format von den Teilnehmenden als genau passend erlebt wird. Das könnte auch damit zu tun haben, dass Sie alle über eine hohe digitale Kompetenz verfügen und wissen, wie Sie online zu dem Maß an Information, Diskussion und Austausch kommen können, das Ihnen entspricht. In jedem Fall wünsche ich Ihnen allen auch in diesem Jahr gute Erfahrungen mit dem Tagungsformat.

Die Pandemie hat in vielen psychosozialen Beratungsstellen dazu beigetragen, Onlineberatungsangebote deutlich auszuweiten. Im Studium der Sozialen Arbeit ist die Befassung mit Onlineberatung nicht nur an unserer Fakultät zur Selbstverständlichkeit geworden. Dabei sind neben der Erfahrung, dass Onlineberatung sich zumeist als sehr hilfreiches Angebot erweist, noch viele Fragen zu klären. Zu den zentralen Fragen, die für die Weiterentwicklung der psychosozialen Beratung bedeutsam sind, gehört sicher die Klärung, welches Beratungsformat, für welche*n Adressat*in, bei welchem Anliegen, das nützlichere ist.

Ich wünsche Ihnen gute Erfahrungen im digitalen Raum unserer Hochschule!

Keynotes und Podium

Thesen und Prognosen zur Zukunft
der Sozialberatung und der Sozialen
Arbeit nach über zweijähriger
pandemiebedingter Erfahrung
mit digitalen Formaten

KEYNOTES



Eva Maria Welskop-Deffaa
Deutscher Caritasverband (DCV), Präsidentin
Digital und analog – DasMachenWirGemeinsam
09:10-09:45 Uhr | Keynote 1



Jürgen Müller
BMFSFJ, Leiter Gruppe Digitale Gesellschaft,
Forschung, Open Data
Digitalisierung: Lehren aus der Krise
09:45-10:15 Uhr | Keynote 2

PODIUMSDISKUSSION



Prof. Dr. Robert Lehmann
Institut für E-Beratung, Akademischer Leiter
Erfahrungen, Herausforderungen und Visionen für die
(Online-)Beratung der Zukunft
10:30-11:45 Uhr | Podiumsdiskussion

DIE BETEILIGTEN:

Silke Naudiet
bke, Geschäftsführerin

Dennis Bruder
Stiftung Pfennigparade,
Online Marketing and Communications Specialist

Anja Kuhrt
Caritas, Referat Online-Beratungsplattform,
Referentin Community Management

Workshops und Vorträge

DIE REFERIERENDEN:



Sabrina Behrens

Online-Streetwork in der Präventionsarbeit. Methodik und praktische Umsetzung

15:00-16:30 Uhr | Workshop



Inse Böhmig

Digitale Beratungsidentität

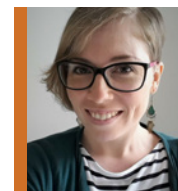
13:00-14:30 Uhr & 15:00-16:30 Uhr | Workshop



Prof. Dr. Markus Eckl

Quantitative Textanalyse i. d. Onlineberatung. Möglichkeiten und Herausforderungen d. Beobachtung aus einer neuen Perspektive

15:45-16:30 Uhr | Vortrag



Sylvia Engels

Wie mit Messenger beraten?

Potenziale, Zielsetzungen und Stolpersteine

13:00-14:30 Uhr | Workshop



Prof. Dr. Carolin Freier

Immer erreichbar und prekär beschäftigt? Was die Online-Beratung aus Erkenntnissen zur Plattformökonomie lernen sollte

15:00-15:45 Uhr | Vortrag



Prof. Dr. Martina Hörmann

Wegweiser und Landkarten für den digitalen Dschungel. Beratungsfachliche Kriterien zur Auswahl technischer Lösungen

13:00-14:30 Uhr | Workshop



Detaillierte Informationen
finden Sie hier →
(www.fachforum-onlineberatung.de)



Helmut Kreller

Das Format Supervision in den schrift- und videobasierten Onlinesettings

13:00-14:30 Uhr | Workshop



Stefan Kühne

Konzeptentwicklung Onlineberatung für Beratungsstellen

13:00-14:30 Uhr & 15:00-16:30 Uhr | Workshop



Ina Lambert

Psychische Belastungen von Jugendlichen während der Corona-Krise – Folgen für die Onlineberatung

13:45-14:30 Uhr | Vortrag



Kathrin Linz-Dinchel

Kakofonie & Sozialplattform – Die Umsetzung des OZG und dessen mögliche Auswirkungen auf die Onlineberatung

13:00-14:30 Uhr | Workshop



Sabrina Miebach

Blended Counseling – Best practice am Bsp. des Modellprojektes HeLB – Helfen. Lotsen. Beraten.

15:00-16:30 Uhr | Workshop



Helmut Paschen

Austausch über Erfahrungen in der Videoberatung

15:00-16:30 Uhr | Workshop



Jessica Ranitzsch

Digitale Beratungsidentität

13:00-14:30 Uhr & 15:00-16:30 Uhr | Workshop



Petra Risau

Wie mit Messenger beraten? Potenziale, Zielsetzungen und Stolpersteine

13:00-14:30 Uhr | Workshop



Sandro Rösler

Enriched Counseling in der Beratungspraxis

15:00-16:30 Uhr | Workshop



Minnie Silverberg

Wegweiser und Landkarten für den digitalen Dschungel. Beratungsfachliche Kriterien zur Auswahl technischer Lösungen

13:00-14:30 Uhr | Workshop



Mara Stieler

Streetwork goes online: Aufsuchende Arbeit in und mit Social Media

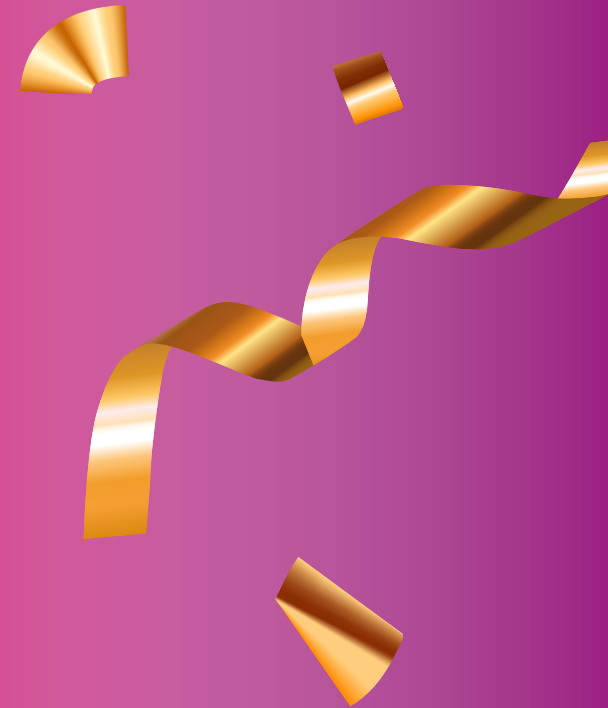
13:00-13:45 Uhr | Vortrag



Detaillierte Informationen
finden Sie hier →
(www.fachforum-onlineberatung.de)

Institut
für
E-Beratung

10
Jahre



2012

Institutsgründung

Prof. Dr. Ruth Limmer
Prof. Dr. Uwe Wienkop
Prof. Dr. Gerhard Frank
Prof. Dr. Michael Braun
Prof. Dr. Susanne Heidenreich
Prof. Dr. Christoph Walther
Prof. Dr. Richard Reindl
M.A. Emily Engelhardt
M.A. Stefanie Storch

Vorstudie
Qualitätszeichen

Erstes Projekt



2013

Start-Team

Prof. Dr. Richard Reindl

(Institutsgründer), Dipl.-Pädagoge, Dipl.-Theologe,
Dr. rer. soc., Professor für Soziale Arbeit

Emily Engelhardt | 2012-2022

(Geschäftsführerin bis 2022), M.A. Pädagogin (Univ.),
Systemische Beraterin, Supervisorin (SG),
zertifizierte Onlineberaterin

Christina Hauck | 2012-2014

+ (Mitarbeiterin Weiterbildung), Dipl.-Sozialpädagogin (FH),
M.A. Soziale Arbeit, zertifizierte Onlineberaterin

Stefanie Storch | 2012-2015

+ (Projektmitarbeiterin), M.A. Medien-Kommunikation (Univ.),
Dipl.-Sozialpädagogin (FH), zertifizierte Onlineberaterin



2014

Personelle Erweiterung

Sigrid Zauter

(Geschäftsführung seit 2015)
Dipl.-Sozialpädagogin (FH),
zertifizierte Onlineberaterin



2015

Erste Projekte

Studienstart
Du denkst darüber nach, an der TH Nürnberg zu studieren? Du hast **Fragen zum Studienstart?** Oder du studierst bereits an der TH und bist **in den ersten Semestern** und benötigst Unterstützung? Dann bist du hier richtig!

Mein Studium
Du studierst bereits und hast **Fragen zur Studienorganisation, zum Prüfungsablauf** oder zu anderen **Unklarheiten und Unsicherheiten** im Studium? Du möchtest dich mit anderen Studierenden austauschen? Dann schreib doch in diesem Forum!

Rund um den Studienalltag
Alle Fragen **rund um den Studienalltag**, zum Alltag außerhalb des Hörsaals, z. B. zur Studienfinanzierung, zur Wohnsituation und weiterem kannst du hier loswerden!

Ab ins Ausland!?
Du planst einen **studienbezogenen Auslandsaufenthalt** als Praktikum oder Studiensemester? Du bist gerade im Ausland und benötigst Unterstützung? Zurück an der TH und wie geht's weiter? Dann ist dieses Forum genau richtig!

Online-Beratungs-Register

Studienberatung online

Ursula Klupp | 2015-2018
(Mitarbeiterin Weiterbildung)
Dipl. Sozialpädagogin (FH),
zertifizierte Onlineberaterin



NÄCHSTE SCHRITTE

2016

Kooperationen



Forschungskooperation

bke:
Christine Sutara
Silke Naudiet

THN:
Prof. Dr. Ruth Limmer
Prof. Dr. Michael Braun
Prof. Dr. Richard Reindl



Start OSpa



2018

Genesungsbegleitung

TriN

Triolog im Netz

Expertise Genesungsbegleitung
Prof. Dr. Christoph Walther (SW)

10 Jahre Hochschulzertifikat Onlineberatung



Katrin Proschek
(Mitarbeiterin),
M.A., Dipl.-Ing. (FH)



Monika Feil
(Projektmitarbeiterin),
B.Sc. Psychologie,
zertifizierte Onlineberaterin

2017

10 Jahre Fachforum



Prof. Dr. Richard Reindl (SW)
Prof. Dr. Ruth Limmer (SW)
Prof. Dr. Susanne Heidenreich (SW)
Prof. Dr. Christoph Walther (SW)

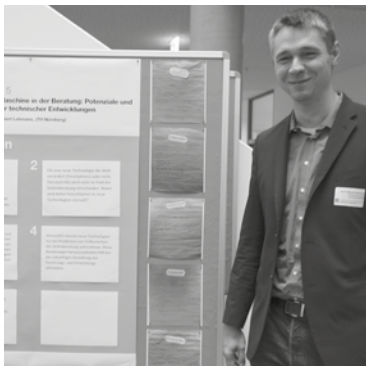
Veränderungen im Beirat



Verabschiedung
Prof. Dr. Uwe Wienkop (Inf)
Prof. Dr. Gerhard Frank (SW)



Willkommen
Prof. Dr. Joachim Scheja (Inf)
Prof. Dr. Florian Gallwitz (Inf)



Willkommen Prof. Dr. Robert Lehmann

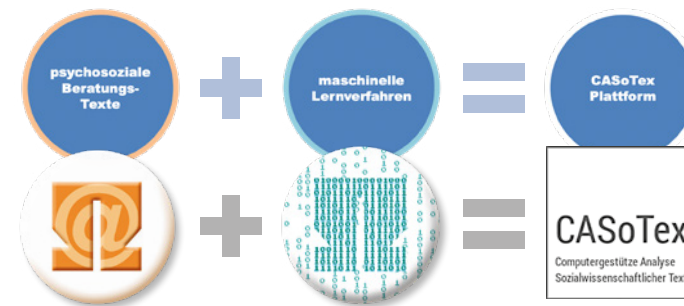
Dipl.-Sozialpädagoge (FH), Dr. phil.,
Professor für Soziale Arbeit

Camilla Rieke | 2017-2018
(Projektmitarbeiterin),
B.Sc. Psychologie,
zertifizierte Onlineberaterin

Umzug



VIELE SCHRITTE



Neue Projekte 2019



Beratungs-App

mbeon

Beratungs-Apps

Verhaltens-
änderung

Neue Expertisen



Prof. Dr. Jens Albrecht
(Inf, KI)



Prof. Dr. Frank Sowa
(SW, Wohnungslosigkeit)



Prof. Dr. Thomas Voit
(Inf, Gamification)



Marion Bradl
(wiss. Mitarbeiterin),
M.A. Politikwissenschaften
(Univ.)



Lukas Retzer
(wiss. Mitarbeiter),
M.Sc. Psychologie



Anastasia Lisunova
(Mitarbeiterin Weiterbildung),
B.A. Soziale Arbeit,
zertifizierte Onlineberaterin

- + **Tanja Holzmeyer**
(wiss. Mitarbeiterin SIWo)
- + **Anita Loch | 2019-2020**
(Projektmitarbeiterin TriN)
- + **Benedikt Rösch | 2019-21**
(wiss. Mitarbeiter SIWo)



SIWo
Smart Inklusion für
Wohnungslose

**Spiel
Design
Elemente**

2020

Digitalisierungsschub



Erstes digitales Fachforum
Erste digitale Weihnachtsfeier



Weiterentwicklung der E-Beratungssoftware

- Sylvia Engels**
(Leitung Weiterbildung), Germanistik, Sozial- und Erziehungswissenschaften (Staatsexamen), zertifizierte Onlineberaterin
- Aleksandra Poltermann**
(Lenkung Personalfragen, Projektmitarbeiterin), M.A. Soziologie

- Yasmin Weber**
(Teamassistentin), Diplom-Übersetzerin (FH)
- Jean-Pierre Widerhold**
(Leitung IT), B.A. Informatik



2021

Umbau, Expansion, Homeoffice



Diversifizierung Weiterbildung



Neue Expertisen

- Prof. Dr. Michael Domes**
(SW, Ethik)
- Prof. Dr. Christian Ghanem**
(SW, Ethik)
- Prof. Dr. Ronald Petrlc**
(Inf, Datenschutz)
- Prof. Dr. Susanne Heidenreich**
(SW, Medienpädagogik)

- Jennifer Burghardt**
(wiss. Mitarbeiterin), M.A. Soziale Arbeit
- Dr. Max Höllen**
(wiss. Mitarbeiter), B.A. Public Administration, M.A. Kulturwissenschaft und Kulturmanagement
- Phillip Jäger**
(IT Mitarbeiter), B.A. Informatik
- Dagmar Kiener**
(Projektmitarbeiterin), Diplom Wirtschaftsingenieurin (FH), Fachreferentin für EU-Förderung
- Madlen Krause**
(Mitarbeiterin Weiterbildung), B.A. Pädagogik, Europäische Ethnologie (Univ.), B.A. Bibliotheks- und Informationsmanagement (FH)
- Mara Stieler**
(wiss. Mitarbeiterin), M.A. Therapeutische Soziale Arbeit, zertifizierte Onlineberaterin
- Marco Heinrich**
(wiss. Mitarbeiter SIWo)



ZEHN JAHRE



Virtuelle
Beratungs-
Strukturen

Wissenschaftliche Begleitung
der JMD im Modellprojekt

Der
Virtuelle
Klient



2022

Neue Kolleg*innen, neue Themen



Jana Dörr
(wiss. Mitarbeiterin),
M.Sc. Psychologie



Lisa Kaul
(Mitarbeiterin Weiterbildung),
B.A. Medien- und Kultur-
wissenschaften



Susanne Reuter
(Mitarbeiterin Weiterbildung),
M.A. Erwachsenenbildung



Carolyn Haberkern
(Projektmitarbeiterin),
B.A. Soziale Arbeit



Patrick Hilse
(wiss. Mitarbeiter),
M.A. Soziologie



Sarah Lipot
(Mitarbeiterin Weiterbildung),
B.A. Soziale Arbeit,
zertifizierte Onlineberaterin



Carina Mothes
(Mitarbeiterin Weiterbildung),
M.A. Soziale Arbeit,
zertifizierte Onlineberaterin



Sabine Weiß
(Projektmitarbeiterin),
B.A. Soziale Arbeit

Stand September 2022

ZUKÜNFTIGE SCHRITTE ...

Interviews



Richard Reindl
(Institutsgründer)



Emily Engelhardt
(Institut)



Helmut Paschen
(sextra)

15. Fachforum Onlineberatung – 15 Jahre Austausch und Vernetzung rund um das Thema Onlineberatung

Viele Referierende teilten über die Jahre ihre Erfahrungen mit einem stets interessierten und anwachsenden Fachpublikum. Das bietet genug Stoff, um bei unseren langjährigen Mitveranstaltern einmal nachzufragen, was ihnen aus der Pionierzeit noch in Erinnerung ist.

Nach 10 Jahren Institut für E-Beratung wurden die Gründungsmitglieder Prof. Dr. Richard Reindl und Emily Engelhardt verabschiedet und dabei nach ihren persönlichen Highlights der letzten Jahre gefragt.



Silke Naudiet
(bke)



Helmut Kreller
(DGOB)



Eva Maria
Welskop-Deffaa
(Caritas)



Robert Lehmann
(Institut)

Erinnerungen und persönliche Highlights aus der Pionierzeit der Onlineberatung:

Helmut Paschen:

Am Anfang, also ab etwa 1995, war die Onlineberatung für uns eher eine Aufklärung über Sexual-Themen per Mail. Damals gab es viel Widerstand und Sorgen. Aber durch die Mailberatung konnte man neue Zielgruppen erreichen wie junge Erwachsene, da die Hemmschwelle viel niedriger war als in eine Beratungsstelle zu gehen.

Richard Reindl:

Ich bin damals mit der Idee an die Hochschule gekommen, dass alles, was so an Beratung geschult wurde, auch auf anderen Kanälen geschult werden muss. 2008 haben wir mit dem Fachforum angefangen. Wir haben einfach alle eingeladen und „siehe da: Sie sind auch gekommen“.

Silke Naudiet:

Am Anfang war ich skeptisch. Ich dachte, dass es bessere Wege gibt. Doch als ich es hautnah mitbekommen habe, war ich sehr beeindruckt. Onlineberatung ist so vielseitig und immer wieder überraschend. Auch erstaunt war ich, dass bei so vielen verschiedenen Bedingungen immer ein hohes qualitatives Niveau vorhanden ist.

Emily Engelhardt:

Sehr prägend war für mich, als 2018 beim Fachforum die 200er-Schallmauer an Teilnehmern durchbrochen wurde, weil ein Generationswechsel stattgefunden hatte und sich so viele dann über Onlineberatung informieren wollten.

Helmut Kreller:

Ein besonderes Highlight war für mich die Entdeckung der Metaphern Analyse in der schriftbasierten Beratung. Im realen Leben übernehmen wir Körperhaltung und ähnliches. Online sind dies Metaphern, die als gemeinsamer Raum genutzt werden können.

Eva Maria Welskop-Deffaa:

Ein persönliches Highlight war der Corona-Lockdown 2020. Viele Beratungsstellen der Caritas, die bisher der Online-Beratung abwartend gegenüberstanden, weil ihnen der persönliche Kontakt für den Beratungserfolg unabdingbar wichtig zu sein schien, erkannten in der digitalen Beratung die Chance, während des Lockdowns „irgendwie“ erreichbar zu bleiben. Die Zahlen der Online-Beratung der Caritas gingen exponentiell nach oben. Wichtig ist es heute, jene an Bord zu halten, die das Angebot als Notlösung akzeptiert und seine Möglichkeiten zu schätzen gelernt haben.

Herr Lehmann, Sie sind 2017 ins Institut für E-Beratung eingetreten und haben später die akademische Leitung von Prof. Dr. Richard Reindl übernommen. Wo stand die Onlineberatung damals?

Robert Lehmann:

Vor fünf Jahren war Onlineberatung zwar technisch schon nichts wirklich Neues mehr, in der psychosozialen Fachwelt aber nach wie vor „Neuland“. Gerade die Sozialarbeitenden tun sich oft noch so schwer mit der digitalen Kommunikation. Für mich war mein erstes Fachforum eine Erfrischung. Lauter engagierte Berater*innen und alle wollten Onlineberatung machen.

Tipps für die nächste Generation:

Emily Engelhardt:

Gebt die Zwei-Welten-Trennung auf. Es gibt nicht eine Onlinewelt und eine „echte“ Welt. Es geht darum, in Zukunft passgenaue Angebote zu entwickeln und Klient*innen in ihrer Lebenswelt abzuholen - diese ist inzwischen medial durchdrungen, so dass auch digitale Angebote nötig sind.

Helmut Kreller:

Es lohnt sich, die Sachen zu vertiefen und nicht zu versuchen, möglichst schnell einfach das Face-to-Face ins Video zu übertragen. Ein Videochat ist nicht das Gleiche wie eine Beratung vor Ort. Auch wenn manche von einer Rückkehr zur natürlichen Beratung reden, ist es dies nicht. Es muss gelernt werden, wie eine Videoberatung abläuft und wo Unterschiede auftauchen.

Richard Reindl:

Ganz wichtig ist, dass das Format benutzt wird, was zu der Person und der Situation auch passt. Dazu muss ich mein Milieu kennen und mein Handwerkszeug können.

Blick in die Zukunft:

Eva Maria Welskop-Deffaa:

Wer morgen noch für Ratsuchende bedarfsgerecht aufgestellt sein will, muss vernetzte Angebote machen – also die Grenzen zwischen digitaler und analoger und die sektoralen Grenzen etwa zwischen Schuldner-, Schwangerschafts- und Sozialberatung überwinden.

Silke Naudiet:

Die nächste Generation steht vor der Herausforderung, deutlich erkennbar zu machen, wo seriöse Träger fachlich fundierte Beratung anbieten oder wo eher kommerzielle Interessen dahinter stehen. Die KI muss integriert werden und die ethischen Fragen müssen dazu gelöst werden. Eine KI kann auch Gefühle auslösen, Anonymität, Bots, Trolle und ungewollte Kontaktaufnahme beispielsweise - das alles wird uns in der Zukunft noch beschäftigen.

Helmut Paschen:

Mittelfristig stellt sich die Frage, wie die Plattformökonomie sich auswirken wird auf die Beratung. Ein „Check24“ für Beratungen könnte kommen, kommerzielle Player oder auch Investoren. Die zukünftige Finanzierung ist eine große Frage. Zu guter Letzt, denke ich, wird sich die Technik verändern, möglich ist eine Hologramm-Beratung.

Herr Lehmann, hier lesen Sie den Ausblick der Kolleg*innen, es kommt das Wort KI vor. Fühlen Sie sich angesprochen?

Robert Lehmann:

Technische Innovationen wie KI oder Hologramme sind immer sehr spannend und ich bin ein großer Fan davon, aber ich nehme mir auch zu Herzen, dass es letztlich das menschliche Gegenüber ist, um das es geht, auf beiden Seiten. Der menschliche Berater und der Mensch, der echte Unterstützung braucht - das ist das, was wir zusammenführen müssen, egal in welchem Medium.



Impressum & Kontakt

Redaktion

Prof. Dr. Robert Lehmann
Marion Bradl
Sylvia Engels
Patrik Hilse
Lisa Kaul
Aleksandra Poltermann
Sigrid Zauter

Danke auch an das gesamte Team des E-Beratungsinstituts
und die studentischen Mitarbeiterinnen Elena Fernandez
Losert und Annika Stryk

Gestaltung

Pascal Oswald
(Student der Fakultät Design)

Kontakt

Institut für E-Beratung
Technische Hochschule Nürnberg
Keßlerplatz 12
90489 Nürnberg

Telefon: +49 911 5880-2580
E-Mail: info@e-beratungsinstitut.de
Webseite: www.e-beratungsinstitut.de



Save the date:
16. Fachforum Onlineberatung
am 18. und 19. September 2023

Wir freuen uns auf Sie!



TECHNISCHE HOCHSCHULE NÜRNBERG
INSTITUT FÜR E-BERATUNG

FACH FORUM  Online
Beratung

