



Fachtag „Geht’s auch digital?“ zum 30. Vereinsjubiläum der Jugendberufshilfe Thüringen e.V.
am 05.Juli 2022

*Forum II - Potentiale digitaler Medien in der individuellen Begleitung –
„Können digitale Formate individuelle Unterstützungsangebote sinnvoll ergänzen und Erreichbarkeit sowie
Beteiligung fördern? - Chancen und Möglichkeiten der Onlineberatung“ - Referentin: Petra Risau*

Themen

1. Entwicklung Onlineberatung
2. Erkenntnisse und Wirkmechanismen
3. Digitale Beratungskanäle und Beispiele

1 Entwicklung Onlineberatung



Entwicklung Onlineberatung

- Eine reale Beratung im virtuellen Raum/ eigenständig:
Entwicklung in den letzten 27 Jahren im deutschsprachigem Raum
(Pionierphase ist beendet)
- Onlineberatung wird insbesondere
in der psychosozialen Arbeit eingesetzt und hat sich hier bewährt
- Ist in der Kinder- und Jugendhilfe zu einem festen Bestandteil geworden

Entwicklung Onlineberatung

- Bundesdatenschutzgesetz: keine unverschlüsselte Onlineberatung (Vertraulichkeit des Wortes)/DSGVO
- Entwicklung von fachlichen und technischen Qualitätsstandards (DGÖB, Wohlfahrtsverbände; BAGFW, BKE, KBK - kath. Bundeskonferenz EFL, ProFamilia)
- Online-Fachzeitschrift für computervermittelte Kommunikation: www.e-beratungsjournal.net



ISSN 1816-7632

e-beratungsjournal.net

ZEITSCHRIFT FÜR ONLINEBERATUNG & COMPUTERVERMITTELTE KOMMUNIKATION

[Aktuelle Ausgabe](#)

[Jahresausgaben](#)

[Archiv](#)

[Konzept](#)

[Redaktion](#)

[Beirat](#)

[Podcasts](#) ▾



18. Jahrgang (2022), Heft 1

Das e-beratungsjournal versteht sich als Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. Die Artikel werden laufend ergänzt. Formal gibt es zwei Ausgaben (im Juli und im Dezember), die sich aus den Artikeln des jeweiligen Halbjahres zusammensetzen. Wenn Sie über das Erscheinen neuer Artikel informiert werden wollen, dann abonnieren Sie bitte unseren [Newsletter](#).

Artikel:

Mara Stieler: Zugänge, Einflussfaktoren und Effekte der psychosozialen Onlineberatung von Jugendlichen – eine empirische Erhebung unter User*innen der Plattform Jugendnotmail

[Abstract](#)

NEWSLETTER

Wenn Sie über das Erscheinen eines neuen Artikels informiert werden möchten, melden Sie sich bitte [hier für den Newsletter](#) an.

SOCIAL MEDIA

Besuchen Sie uns auf [facebook](#)

INFORMATIONEN FÜR AUTORINNEN

Entwicklung Onlineberatung

- Einzug in Aus- , Fort- und Weiterbildung (Studiengänge soziale Arbeit; Hochschulzertifikate)
- Institut für E-Beratung (Georg Simon-Ohm Hochschule Nürnberg), jährliches Fachforum Onlineberatung
- Aktuell- Pandemiebedingt: Mit Onlineberatung durch die Krise:
 - Telefon- und Videoberatung
 - Bei angst- und schambesetzten Themen: schriftbasierte Beratung!

„ Was ich auf dem Herzen habe, muss heraus,
und darum schreibe ich.“

(Ludwig van Beethoven, 1770-1827)

2

Erkenntnisse und Wirkmechanismen



„Sorgen kann man teilen – auch online“

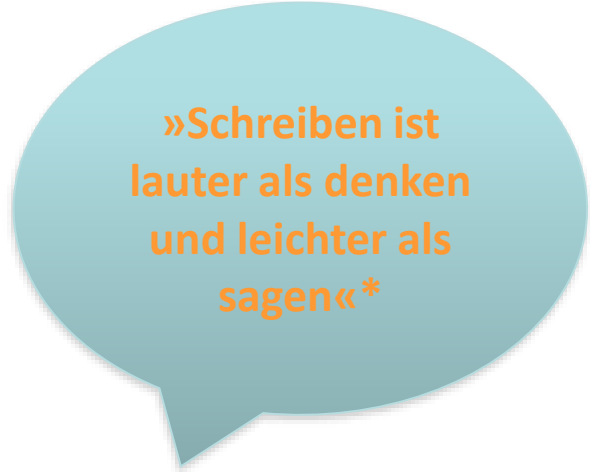


Ratsuchende haben das Recht, ihre Form des Ratsuchens zu wählen!

Es gibt viele Menschen

- die ihre Sorgen oder Krisen lieber schriftlich als mündlich,
- lieber anonym als im Gespräch von Angesicht zu Angesicht darlegen wollen. *(Glattauer 2013, e-beratungsjournal)*

Motive der Onlineberatung



»Schreiben ist
lauter als denken
und leichter als
sagen«*

1. Verfügbarkeit

- Zeitliche Flexibilität, Örtliche Unabhängigkeit, Verfügbarkeit; Zugänglichkeit, Möglichkeit, schnell Beratung/Hilfe zu erhalten und

2. Kontrolle

- Anonymität, Möglichkeit, das Gespräch zu steuern bzw. ggf. abubrechen, Möglichkeit, sich ausschließlich schriftlich auszutauschen.

(vgl. u.a Hinsch/Schneider 2002; Döring 2003; Gehrman 2008; Eichenberg & Küsel, 2016)

*Mädchenhaus Bielefeld

Beispiel

„Ich habe mir einen Chattermin geholt, weil ich nicht sprechen kann, naja, klar kann ich sprechen, aber irgendetwas ist in mir drin, das hindert mich. Tief in mir sitzt was und das verhindert, das ich sprechen kann. Die Wörter bleiben mir im Hals stecken. Als Kind durfte ich schon nicht sprechen, schon gar nicht über das, was mir angetan wurde.“ (Knatz & Schumacher, 2019)

Besonderheiten und Chancen

- Nähe durch Distanz durch Kanalreduktion*
- Das Ausschalten visueller und akustischer Reize öffnet projektive Räume => schnellere Selbstoffenbarung
- Angst- und schambesetzte Themen werden direkt angesprochen
- Warming Up Sequenzen entfallen:
„Es wird quasi in den Raum hinein geschrieben“ (Hintenberger 2009)
- Chance der frühzeitigen Intervention (bspw. häusliche Gewalt/ sexualisierte Gewalt)

=> schreiben statt reden und lesen statt hören

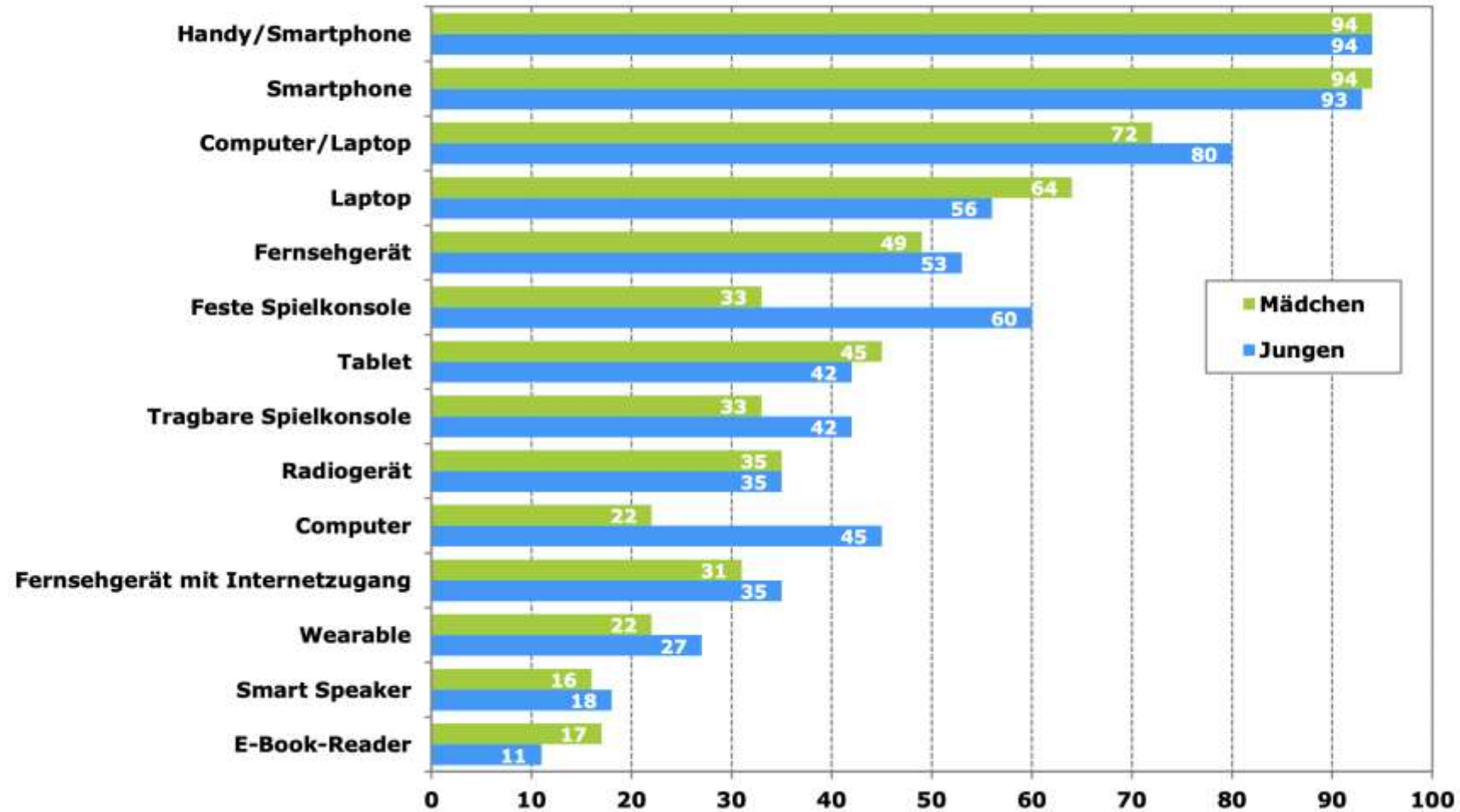
- *Theorien Computer vermittelter Kommunikation: u.a. Kanalreduktion (keine nonverbalen Signale, Stimmenklang, Körperhaltung, äußere Merkmale, sozialer Status...Enthemmung...), dadurch: Nähe durch Distanz/ Briefseelsorge)
- (vgl. u.a. Hinsch /Schneider 2002; Döring 2003; Gehrman 2008; Gahleitner & Preschl, 2016 u.a.)

Chancen

- Schreiben hat Ventilfunktion/ schafft Entlastung
- Schreiben ermöglicht Zugang zur inneren Erlebniswelt
- Emotionen können sprachlich ausgedrückt werden
- Geschehnisse können „nach Außen“ gebracht werden => Beispiel: Ratsuchende können sich von für sie bedrohliche Erfahrungen oder Problemen/Sorgen distanzieren!!!
- Anonymität fördert aktive Auseinandersetzung mit der eigenen Lebenssituation
- Mailberatung fördert selbstreflexive Prozesse / Asynchronität nutzen

Welche Medien besitzen Jugendliche selbst?

Gerätebesitz Jugendlicher, nach Geschlecht, 2021, Auswahl (Angaben in %)



Basis: n=1.200, 12-19 Jahre.

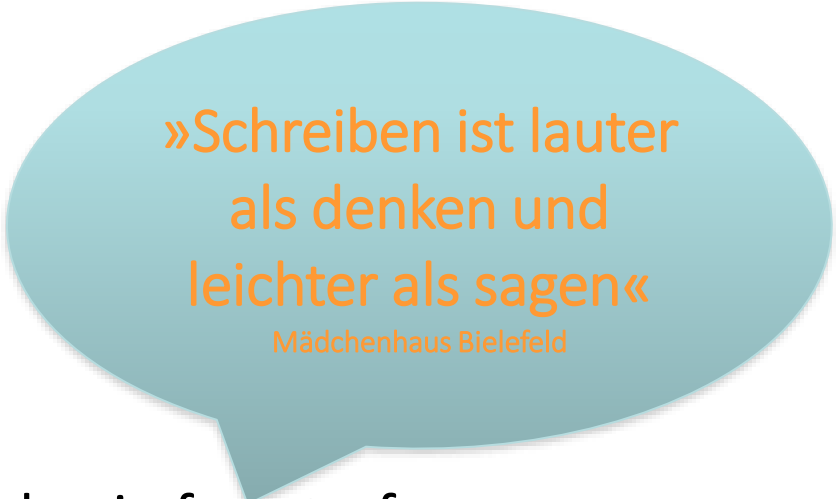
Quelle: JIM-Studie 2021, mpfs, S. 8.

Chancen für Jugendliche/junge Erwachsene

- Jugendliche unterscheiden i.d Regel nicht mehr zwischen online und offline
- Jugendliche nutzen differenzierte Onlineberatungsangebote: bspw. Foren (Selbsthilfecharakter; individuelle Beratung durch Fachkräfte und/oder Peerberatung per Mail, Chat, Messenger, Video...)
- Jugendliche wenden sich aus eigenem Antrieb an eine Online-Beratungsstelle, und nicht über Dritte
- Jugendliche sprechen bzw. schreiben oft zum ersten Mal über für sie angst- und schambesetzte Themen bspw. Sexualität, Probleme mit den Eltern, in der Schule, Gewalt, Sucht, Integration....
- **WICHTIG:** Differenzierung nach sozialem Status, Bildung etc.

Erkenntnisse

- Durch Onlineberatung kann eine Beziehung und eine Vertrauensbasis aufgebaut werden
- Onlineberatung & Online-Therapie sind effektiv, ähnlich wie face-to-face
- Onlineberatung wird ganz flexibel eingesetzt: Prävention, Intervention, Begleitung, Nachsorge, Blended & und spricht damit unterschiedlichste Zielgruppen an
- Erkenntnisse: „[...] dass in internetgestützten psychologischen Interventionen positive und vergleichbar gute Beziehungen wie im Face-to-Face-Setting hergestellt werden können.“
(u.a. Gahleitner & Preschl, 2016, S.113; vgl. Berger, 2015)



»Schreiben ist lauter
als denken und
leichter als sagen«

Mädchenhaus Bielefeld

3 Digitale Beratungskanäle



Beratungskanäle

	textbasiert	nicht textbasiert
synchron	Chat	Video, Internettelefonie, Avatare
synchron & asynchron	Messenger	
asynchron	(Web-)Mail, Forum	Sprachnachrichten, Videonachrichten

Engelhardt, 2019

Passgenaue Beratungsangebote

- Verschiedene Bedürfnisse erfordern unterschiedliche Angebote
- Kommunikationskanäle der Onlineberatung haben für sich und in Abgrenzung zueinander verschiedene Stärken und Schwächen
- Zugänglichkeit wichtig von Onlineberatungsangeboten der Kinder- und Jugendhilfe

- Beispiele:.....



Wir sind für Dich da
Online-Beratung für Kinder und Jugendliche
Kostenlos. Vertraulich. 24/7. Ohne Tabuthemen.



Mailberatung



Chatberatung



Themenchat



DAS BERATUNGSPORTAL
FÜR DEIN LEBEN
IN DEUTSCHLAND

[MEINE BERATUNGSSEITE](#)

[VOR-ORT-BERATUNG](#)

[FORUM](#)

[DEUTSCH](#) 



Jmd4you ist das Onlineberatungsangebot der Jugendmigrationsdienste (JMD). Wir helfen mit individuellen Angeboten und professioneller Beratung bei der schulischen, beruflichen und sozialen Integration in Deutschland.

Bitte melden Sie sich mit Ihren persönlichen Zugangsdaten an.

LOGIN

www.cariboo-online.de

Checklisten

Step-by-Step aus der Jugendhilfe ins selbstbestimmte Leben ✓



Lost im Aufgaben-Dschungel? Hol dir deine Checkliste für den entspannten Auszug aus der Jugendhilfe!

[Checks aus!](#)

Stell eine Frage

Fragen stellen, Antworten aus der Community bekommen 📢



Du bist oder warst in der Jugendhilfe? Dann findest Du hier Antworten von Menschen, die deine Situation verstehen.

[Frage stellen](#)

[Community unterstützen](#)

Forenberatung - BKE

Jugendforum » Liebe + Sexualität

Thema	Antworten	Letzter Beitrag
   Gestört? Thema gestartet von: schoko2007	6	13.05.2022, 20:18 Uhr bke-Kira
   Wer bin ich eigentlich? - So ein hin und her... Thema gestartet von: Arjey...	6	12.05.2022, 07:18 Uhr Arjey...
   Glauben und sexuelleidentität Thema gestartet von: my-hoffnung	8	04.12.2021, 21:30 Uhr bke-Hannes
   Geschlechteridentität Thema gestartet von: Littlegirl15	1	19.10.2021, 13:02 Uhr bke-Hana
   (Online)Beziehung mit großem Altersunterschied Thema gestartet von: 123juli	38	05.09.2021, 16:53 Uhr bke-Claudia
   Verliebt?! Thema gestartet von: Wintergirl	2	13.06.2021, 14:48 Uhr bke-Lana
   Komplett überfordert mit Beziehung Thema gestartet von: GoldenRetriever	8	06.06.2021, 13:32 Uhr

©Petra Risau

Nutzer-Online

Nutzer online: 6

Nutzer gesamt: 103501

4 Besucher

Aktuelle Gruppenchats

Offener Gruppenchat

22.06.22 16:00

Fachkraft bke-Mila

Offener Gruppenchat

23.06.22 18:00

Fachkraft bke-Lilja

Offener Gruppenchat

27.06.22 18:00

Fachkraft bke-Andy

Aktuelle Themenchats

Getrennte Eltern – Und wie kommst Du klar?

22.06.22 18:00

Fachkraft bke-Anni

Eltern-Jugend-Chat: Mut tut gut - Über den eigenen Schatten springen

23.06.22 19:00

gegen
Zwangsheirat
Fachberatungsstelle



MÄDCHENHAUS

Bielefeld e.V.

* Hallo Mädchen! * Hello Girls! * Merhaba kızlar! * Привет девочки! * Përshëndetje vajzat! * Sınav Keçikno! *

Home

Team

Mail-Beratung

Einzelchat

Gruppenchat

Information

Notrufe



Willkommen zur Online-Beratung - wir unterstützen dich!

Online danışmaya hoşgeldin - Biz seni destekliyoruz!

إنرحب بك؟ للاستشارة عبر الانترنت - نحن نساندك نرحب بك؟ للاستشارة عبر الانترنت - نحن نساندك

Welcome to online advice - we will support you!

Agahdariya bi rêya internetê Hun bi xer hatin agahdariya bi rêya internetê –

©Petra Risau

Nächste Gruppenchats

Do, 30.06.2022 / 15:30 Uhr

Meine Eltern haben einen M...



open2chat

Begleitung von Jugendlichen für Jugendliche

open2chat ist eine Möglichkeit für Jugendliche, online mit Gleichaltrigen über ihre Sorgen, Fragen und Probleme zu chatten. open2chat ist kostenlos und anonym.

Diese Form der Unterstützung ersetzt keine psychotherapeutische oder ärztliche Behandlung. open2chat ist ein Angebot von speziell ausgebildeten Jugendlichen für Jugendliche.

[Zum Chat](#)

Was ist open2chat

©Petra Risau
Zur ChatplattformAusbildung
Begleiter*innen

BERATUNG

MAGAZIN

ONLINE-SEMINARE

MESSANGER-BERATUNG

EURE FRAGEN

INFOMATERIAL

**Schnelle Hilfe bei Cybermobbing und anderen Online-
Problemen - jetzt auch über WhatsApp!**



Wir beraten Dich über WhatsApp

Wir sind montags bis freitags von 18 bis 20 Uhr für Dich da.



Ich willige der hierfür notwendigen Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten gemäß der [Datenschutzerklärung](#) ein.

WHATSAPP CHAT STARTEN

© MessengerPeople

Streetwork Online

- Aufsuchende Arbeit im Netz über soziale Netzwerke, bspw. über facebook, instagramm, twitter....
- Beispiel: Streetwork online:
 - Die digitale Streetwork von Condrops e.V.
=> ConAction ist aufsuchende Soziale Arbeit in Internetforen und über Social-Media Kanäle und richtet sich an Jugendliche und junge Erwachsene mit psychosozialen Schwierigkeiten und Suchtmittelkonsum.
 - www.streetwork.online/online-streetwork: Präventionsprojekt religiös begründeter Extremismus
 - Modellprojekt JMD Digital: Digital Streetwork:
<https://www.jugendmigrationsdienste.de/jmd-digital>

Onlineberatungsstellen (eine Auswahl)

- <https://beratung.jugendmigrationsdienste.de>
- <https://www.cariboo-online.de>
- <https://www.hilfe-telefon-missbrauch.online>
- <https://open2chat.at/zum-chat>
- <https://jugendnotmail.de>
- <https://online.telefonseelsorge.de>
- <https://www.caritas.de/hilfeundberatung/onlineberatung/onlineberatung>
- <https://www.onlineberatung-efl.de>
- <https://profamilia.sextra.de>
- <https://eltern.bke-beratung.de/views/home/index.html>
- <https://jugend.bke-beratung.de/views/home/index.html>
- <https://www.mbeon.de/home/>
- <https://aidshilfe-beratung.de/home.html>
- <https://www.drugcom.de/drogenberatung-online/>

Kontakt

Petra Risau, Diplom-Pädagogin,
Systemische Beraterin, Onlineberaterin
mit den Schwerpunkten psychosoziale
Onlineberatung und Prävention gegen
sexualisierte Gewalt, Mitarbeiterin des
Kinderschutzportals

Lehrbeauftragte, Referentin, Trainerin
und Mentorin für Onlineberatung,
Onlineberaterin, Redaktionsmitglied
des e-beratungsjournal.net.

Web: www.petra-risau.de
Mail: petra.risau@gmail.com

