



HERZLICH WILKOMMEN!

12.09.2007

Workshop

Online-Suchtberatung

4. Kooperationstag Sucht und  
Drogen NRW 2007

Dortmund

Georg Seegers

Diözesan-Caritasverband Köln

Verena Verhoeven

Michael Weege

Fachambulanz der Caritas Rhein-Kreis Neuss



# Einführung in das Thema „Online-Beratung“

## Onlineberatung bedeutet:

Der Begriff **Onlineberatung** bezeichnet eine computergestützte Beratung, die über das Internet medial vermittelt und interaktiv stattfindet. Unter dem Sammelbegriff Onlineberatung werden sehr verschiedene Interaktionsprozesse zusammengefasst

## Konkrete Kommunikationsformen sind:

- [E-Mail-Beratung und Mail-Beratung](#)
- Chat-Beratung
- Beratung in Foren

Quelle: Wikipedia.de

## Mail- Beratung – Die Vorteile



## Vorteile der Mail- Beratung

### Argumente für Onlineberatung auf Trägerebene

- Online-Beratung als niedrighschwelliges psycho-soziales Beratungsinstrument für Betroffene und Mitbetroffene
- Erleichterung der Kontaktaufnahme zum Hilfesystem
- Erste Schritte zur Information und individuellen Beratung
- Erschließung neuer Zielgruppen (junge Leute)
- Online-Beratung als wichtiges Marktsegment, das sich in kommunalen Leistungsvereinbarungen integrieren lässt (systemkompatibler PLZ-Filter)

## Leitlinien zur Online-Beratung

- Ziele klären (klären, was man tut und was man nicht tun wird oder tun kann)
- Dringlichkeit der Anfrage einschätzen
- Stärkung der Autonomie des Klienten. Er hat die Initiative - er schildert sein Problem – er legt weitestgehend Tempo des Vorgehens und den Abschluss der Beratung fest. All dies anerkennen.
- Stärkung des Selbstbewußtseins: Anerkennen der Person und ihrer Kompetenz – ihres Mutes, sich darzustellen – anerkennendes Festhalten von bisher Erreichtem (Hilfe zur Selbsthilfe)

## Vorteile der Mail- Beratung

### Qualitätsmerkmale aus Klientensicht

- Niederschwelligkeit (örtlich)
  - Öffnungszeiten spielen keine Rolle
  - Zugang von jedem Ort aus möglich
  - geringer Zeit- und Kostenaufwand
  
- Niederschwelligkeit (innere)
  - Anonymität setzt die Hemmschwelle herab
  - geringe Angst vor direkten Interventionen
  - hohes Maß an Entscheidungsfreiheit u. Autonomie
  - geringer sozialer Erwartungsdruck
  - freier, spontaner Ausdruck von Gefühlen
  - geringere Grad an Verbindlichkeit
  - schriftliche Form fokussiert die Problemstellung

## Vorteile der Mail- Beratung

### Aus Beratersicht

- Kundenorientierung, im Sinne klientenorientierter Zugangswege
- Öffnung hin zu einer zukunftsweisenden Beratungsform
- Teamentwicklung
- Schulung in der Praxis der E-Mailberatung (Kompetenzerweiterung)
- Verfügbarkeit einer Serverlösung zur Onlineberatung u. technische sowie fachliche Unterstützung
- Verbesserung der Sicherheitsstandards für die Datenübertragung per Internet insb. eMail über SSL = Secure Socket Layer

## Online Beratung

- **Leitlinien**
- Ziele klären (klären, was man tut und was man nicht tun wird oder tun kann)
- Dringlichkeit der Anfrage einschätzen
- Stärkung der Autonomie des Klienten. Er hat die Initiative - er schildert sein Problem – er legt weitestgehend Tempo des Vorgehens und den Abschluss der Beratung fest. All dies anerkennen.
- Stärkung des Selbstbewußtseins: Anerkennen der Person und ihrer Kompetenz – ihres Mutes, sich darzustellen – anerkennendes Festhalten von bisher Erreichtem (Hilfe zur Selbsthilfe)

## Grundinformationen zur Internetnutzung in Deutschland

### Grundinformationen zur Internetnutzung (1 von 2)

- ca. 38,6 Mio. Deutsche nutzen aktuell das Internet (= 59,5% der über 14jährigen) = 1,2 Mio. mehr als 2005
- Frauen und über 60-jährige als stärkste Zuwachsgruppe
- 78 % nutzen das Internet regelmäßig zum Versenden und Empfangen von E-Mails
- Die Suche nach Informationen steht an zweiter Stelle (75%)
- An dritter Stelle steht die zielgerichtete Suche nach bestimmten Angeboten (50%)

# Grundinformationen zur Internetnutzung in Deutschland

## Psychosoziale Beratung im Internet (2 von 2)

Suchbegriff „ Onlineberatung“ in



➤ Über 1 Mio. Ergebnisse (alle Dienstleistungsbereiche)

Aufteilung des „psychosozialen Marktes“:

➤ in Freie Psychotherapeuten (kostenpflichtig)

➤ Angebote der Freien Wohlfahrtspflege, Institutionen u. der Selbsthilfe

# Grundinformationen zur Internetnutzung in Deutschland

## Psychosoziale Beratung im Internet (2 von 2)



Suchbegriff „ Onlineberatung“ in

➤ Über 1 Mio. Ergebnisse (alle Dienstleistungsbereiche)

Aufteilung des „psychosozialen Marktes“:

➤ in Freie Psychotherapeuten (kostenpflichtig)

➤ Angebote der Freien Wohlfahrtspflege, Institutionen u. der Selbsthilfe

## Online- Beratungsangebote der Caritas

### E-Mail- und Mailberatung

- E-Mailberatung als direkter Zugang zur Suchtkrankenhilfe der DiCV Köln
- Mail-Beratung über einen sicheren und anonymen Zugangsweg (SSL)  
Suchtberatung seit 01.06.06  
[www.beratung-caritasnet.de](http://www.beratung-caritasnet.de) Portal

### Beratung im Forum

- Fachstelle Glücksspielsucht unter [www.spielsucht.net](http://www.spielsucht.net)

### Beratung im Chat

- Fachstelle Glücksspielsucht unter [www.spielsucht.net](http://www.spielsucht.net)

## Mail - Beratung nach dem „Kölner Modell “

Dezentral

-Beratung und Information durch ausgebildete Mitarbeiter/innen vor Ort

Anonym

-Niedrige Zugangsschwelle  
-Ohne Mail-Adresse

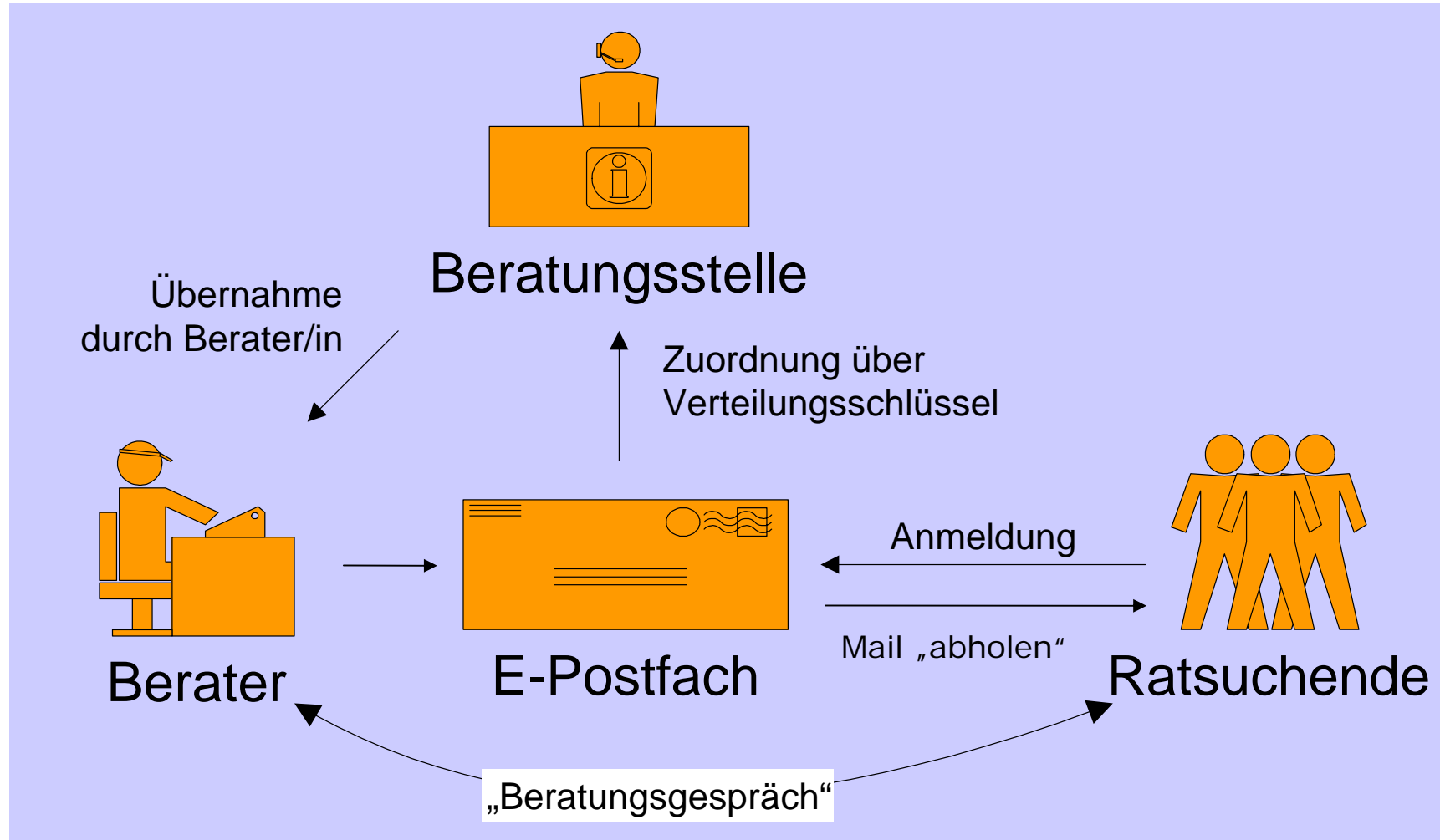
Sicher

-SSL-Verschlüsselung

Automatisiert  
(techn. Support)

- Zuordnung über PLZ- Bereich Neuss  
- Statistische Auswertung

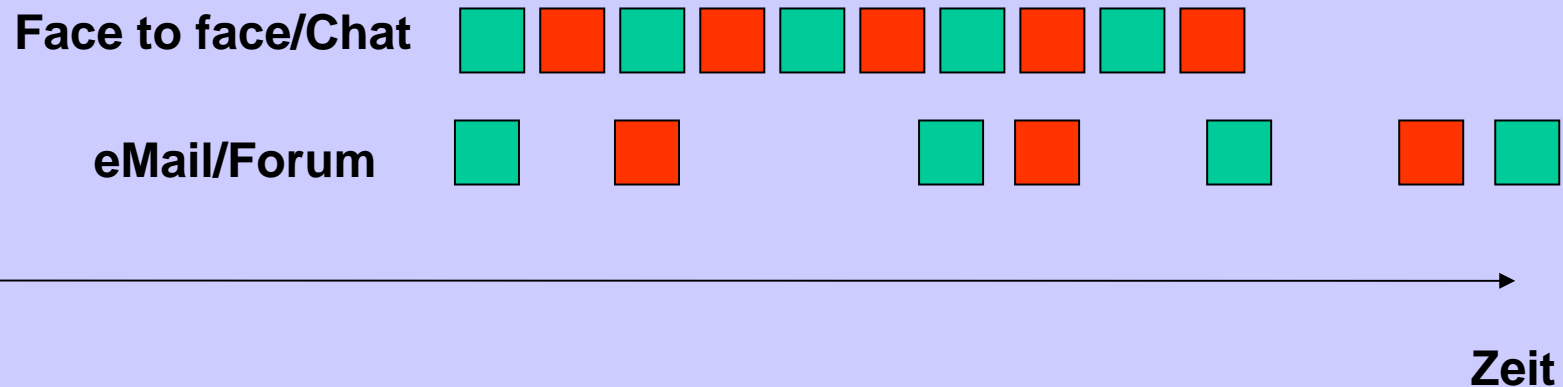
# Funktionsweise der Mail- Beratung über SSL Server



## Praxis der E-Mail - Beratung

### Besonderheiten der eMail-Beratung gegenüber der face-to face und Telefonberatung:

- Nicht-Synchronizität der Kommunikation (Zeitversetzung!)
    - ➔ Die Antwort auf die Anfrage erreicht den Hilfesuchenden zeitlich in einer anderen Situation und in einer anderen Stimmungslage
- Gegenüberstellung:



## Praxis der E-Mail - Beratung

### **Besonderheiten der eMail-Beratung gegenüber der face-to face und Telefonberatung:**

- Sinneskanalreduzierung
  - fehlender visueller Eindruck
  - lesen statt hören
  - schreiben statt sprechen
  
- Es besteht keine Möglichkeit bei Unklarheiten unmittelbar nachzufragen
  - ➔ Mehrdeutigkeiten sind nicht auflösbar
  - ➔ größere Gefahr eigenen Interpretationsimpulsen nachzugeben

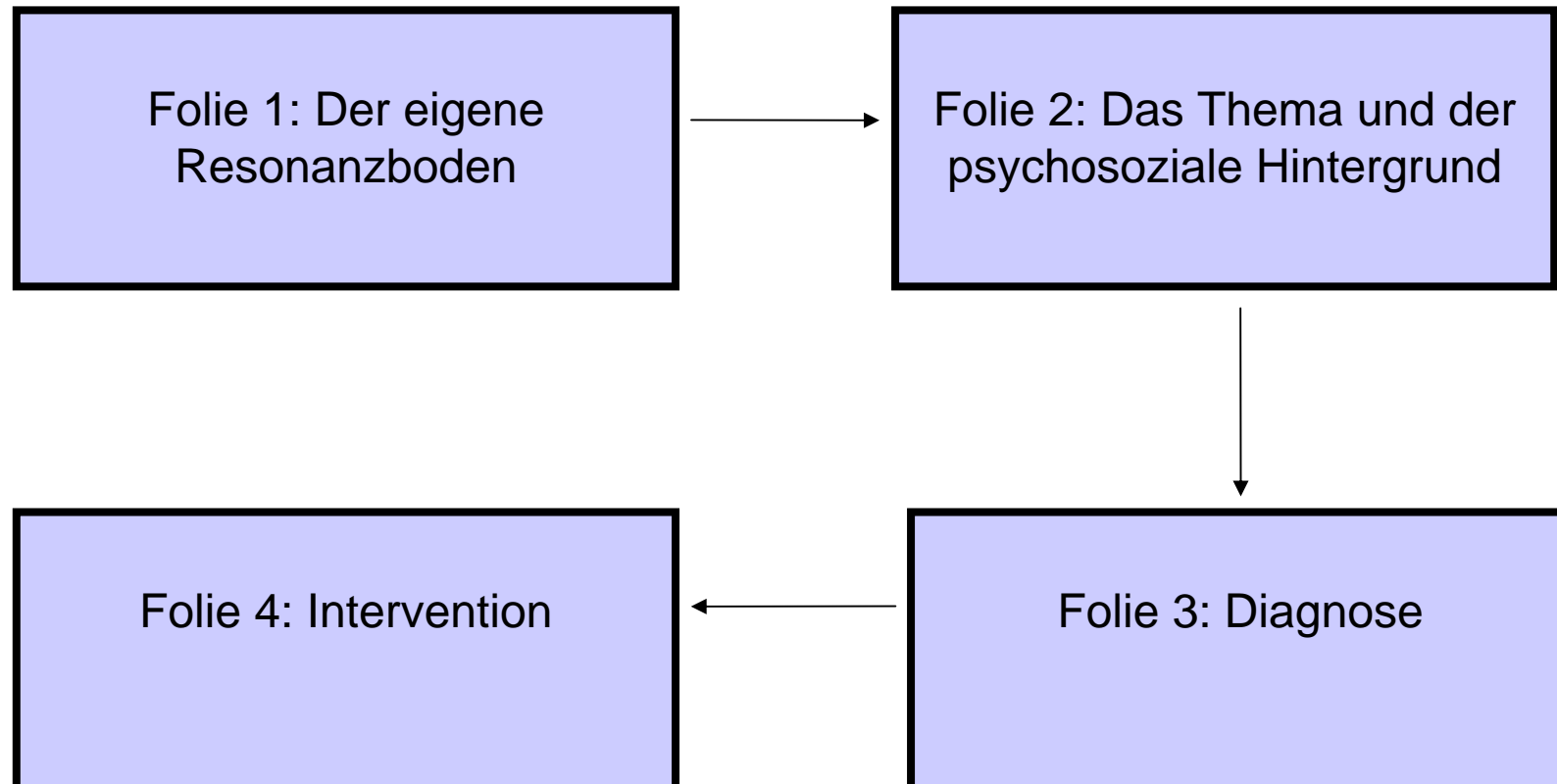
## Praxis der E-Mail - Beratung

### **Besonderheiten der therapeutischen Beziehung in der Online-Beratung:**

- **Soziale Barrieren (aufgrund äußerer Merkmale) sind nicht relevant**
- **Enthemmungseffekt; Hemmungen wie bei einer ftf-Begegnung fallen weg**
- **Höheres Maß an Offenheit, Aufrichtigkeit und Intimität**
- **Reduziertes Erleben von Schamgefühl (Eignung für spezifische Klientenanfragen)**
- **Intensive Übertragungs- und Gegenübertragungsprozesse (Neigung zur Idealisierung des Gegenübers: Zirkel aus pos. Selbstdarstellung und Idealisierung)**
- **Aktivere Teilnahme des Ratsuchenden (Initiative des Ratsuchenden)**
- **Möglichkeit, eine Antwort sorgfältig vorzubereiten**
- **Möglichkeit, eine Antwort mit einem Kollegen zu besprechen**

## Praxis der E-Mail - Beratung

### Das Vier-Folien-Konzept zur Bearbeitung einer eMail-Anfrage (nach Knatz/Dodier)



## Praxis der Mail - Beratung

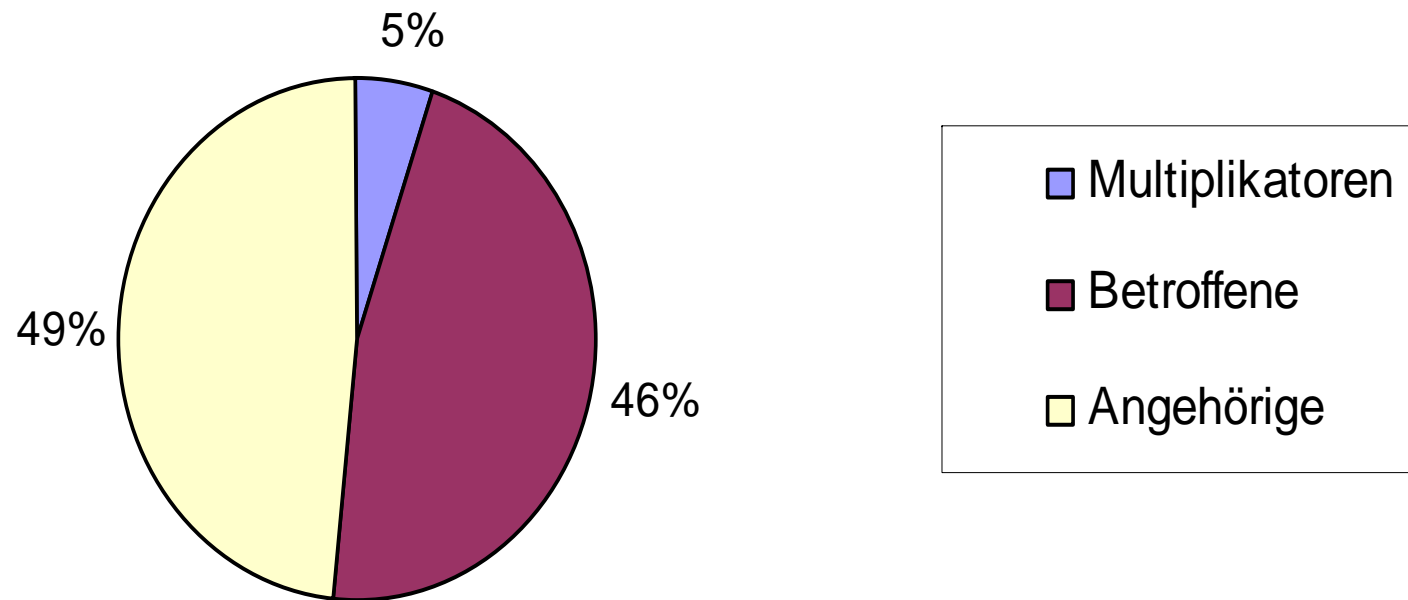
**Und jetzt wird es praktisch.....**

**Homepage der Fachstelle Glücksspielsucht**

**Homepage der Mailberatung DICV Köln**

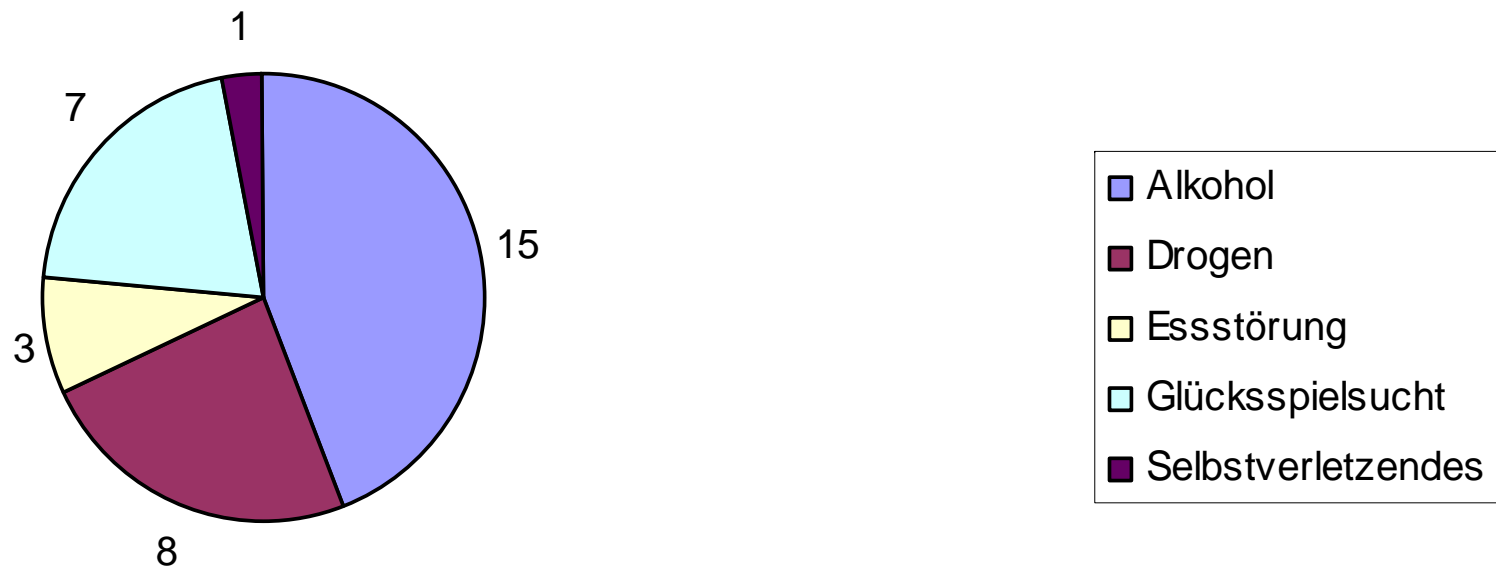
# Statistik (Juni 06 - August 07)

## Nutzerstatistik: 37 Mailkunden



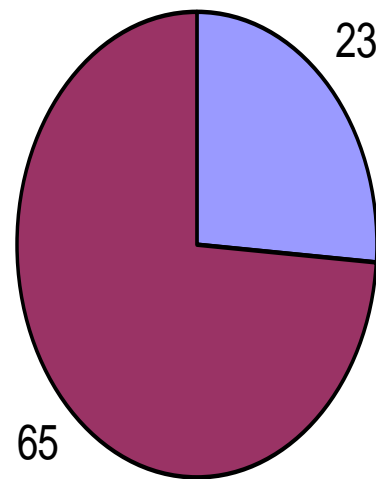
# Statistik (Juni 06 - August 07)

Suchtmittelverteilung/ n=37



# Statistik (Juni 06 - August 07)

Mailkontakte n= 88



- Einmalkontakt (23 Klienten)
- Mehrfachkontakte (14 Klienten)

# **Beurteilung der Beratung im Vergleich zwischen Computervermittelter Kommunikation (CvK) und face to face Kontakt (ftf)**

**Nach einer Studie von Joseph B. Walther (1992)  
vertritt dieser die Hypothese, dass bei der  
Computervermittlung zwar notwendige  
Informationen verloren gehen, jedoch kann dieser  
Verlust kompensiert werden. Im Grenzfall ist sogar  
eine effektivere und emotional reichhaltigere  
Kommunikation als im face to face Kontakt möglich.**

## **Beziehungsnähe (Intimität) bei Computervermittelter Kommunikation**

**Walther hält fest, dass CvK drei Kennzeichen hat:**

- 1. der Empfänger idealisiert den anderen auf Grund  
von erhöhter Zuschreibung**
- 2. der Sender wählt eine selektive Selbstdarstellung,  
die ihn in gutes Licht stellt.**
- 3. Aus 1 und 2 ergibt sich eine Feedbackschleife,  
verstärkt durch die reziproke Idealisierung:  
Idealisierung – pos. Selbstdarstellung –  
noch mehr Idealisierung**

## **Beziehungsnahe (Intimität) bei Computervermittelter Kommunikation**

**Die Beziehungsnahe ist definiert als:**

- 1. Selbstmitteilung**
- 2. sich gut fühlen bezüglich seiner selbst, dem anderen und der Interaktion beider**
- 3. Die Interaktion wird als verbessert und fortschreitend erlebt.**