

# Online-Beratung – Refresh, News &Talk

caritas



Welche digitalen Kompetenzen benötige ich als Online-Berater\_in?

  
caritas.de/onlineberatung



# NUR MUT!



[www.caritas.de/onlineberatung](http://www.caritas.de/onlineberatung)

## Beratung & Hilfe

Kostenlos. Anonym. Sicher.



# caritas

  
[caritas.de/onlineberatung](http://caritas.de/onlineberatung)



## Die neue Normalität ?!

caritas

- Digitale Beratung ist nicht besser, nicht schlechter, nur anders!
- Ist ein alternatives organisationales Setting
- Setzt die Nutzung interaktiver technischer Medien voraus
- Beeinflusst die menschliche Sensorik
- Unterschiedliche Distanzverhältnisse von Offline- und Online-Beratung

23.09.2021

## Beratung vor der Pandemie

caritas

- Normalfall war die klassische Präsenzberatung
- Onlineberatung gab es schon, wurde aber eher in Nischen als textbasierte Online-Beratung (nicht Beratung per klassischer E-Mail) durchgeführt
- Videoberatung war unvorstellbar
- wenig bis keine Angebote im Messenger-Bereich
- Telefonseelsorge als älteste technisch basierte Beratung
- in Studiengängen BA Soziale Arbeit ist Onlineberatung maximal eine Zusatzqualifikation bzw. Wahlpflichtfach

23.09.2021

## Beratung während der Pandemie

caritas

- Menschen waren von analoger Beratung abgeschnitten
- Bedarf an digitalen Angeboten stieg enorm an
- Beratende (innerhalb und außerhalb der Caritas) verwendeten vermehrt ungeschützte Werkzeuge um Beratung durchzuführen zu können
- viele digitale Werkzeuge wurden ausprobiert (Video, Chat und Mail), es gab Berührungspunkte mit neuen Kommunikationskanälen, es wurden aber auch positive Erfahrungen gesammelt

23.09.2021

## Beratung nach der Pandemie (1)

caritas

- Zielgruppen erwarten, dass Serviceleistungen steigen: „das ging doch während Corona, dass...“
- Ratsuchenden wollen nicht von 9-12 Uhr, in ungeraden Wochen, sondern vielleicht auch abends beraten werden
- Noch sind die Auftragsbücher voll, kommt in die Präsenzberatung oder gar nicht, das wird sich bald ändern, digitale Antworten werden erwartet
- Ratsuchende finden online bereits jetzt und bald auch mehr seriöse Onlineangebote, es gibt nicht mehr nur Scharlatane auf dem Markt  
→ Konkurrenzstruktur wird sich herausbilden

23.09.2021

## Beratung nach der Pandemie (2)

caritas

- Anforderungsstruktur wird noch heterogener werden
- Textbasierte (Mail-) Beratung für „Ältere“, Messenger, Chat mit Sprachnachrichtfunktion für „die Jungen“
- Übergabe zwischen digital-anonymer und persönlicher Beratung vor Ort wird immer mehr werden = hybride Beratung

 „Vision für die Zukunft: alles wird der Regelfall“



**Danke!**