

2020 – #DigitaleJugendarbeit

Onlineberatung – Chancen & Grenzen in der Jugendarbeit

Stefan Kühne



wienXtra-jugendinfo – jugendinfowien.at

INFOS VON A - Z



- Information & Beratung

Einführung



e-beratungsjournal | net

Fachzeitschrift für Onlineberatung und
computervermittelte Kommunikation
ISSN 1816 - 7632

[Aktuelle Ausgabe](#) [Jahresausgaben](#) [Archiv](#) [Konzept](#) [Redaktion](#) [Beirat](#) [Impressum](#)

16. Jahrgang (2020), Heft 1

Die Artikel werden laufend ergänzt. Wenn Sie über das Erscheinen neuer Artikel informiert werden wollen, dann abonnieren Sie bitte unseren Newsletter.



Systematisierung
Onlineberatung

0. Kommunikation
1. Online-Information / Fachberatung
2. Online-Beratung
3. Online-Therapie

Systematisierung Onlineberatung

- 1. Webbasierte Mailberatung
- 2. Chatberatung (Einzel-/Gruppen-)
- 3. Forenberatung
- 4. Videoberatung
- 5. Messenger-Beratung

- Onlineberatung / Blended Counselling
- Abgrenzung Beratung / Information

Online-Beratung

Vorteile

- Grad der Anonymität
- Autonomie der Ratsuchenden
- Schriftlichkeit/Reflexion
- Lerntransfer
- Zusätzliche Ressourcen (Bilder, Videos)
- Meist kostenlos (öffentliche Förderungen)
- „disinhibition effect“
- Nähe-Distanz-Paradoxon

Online-Beratung

Nachteile

- Datensicherheit (auch: DSGVO)
- Akute Krisen / Nichteignung
- Informationsmenge geringer (z.B. Chat 1:6)
- Seriosität
- Steuerungsmöglichkeiten
- Kontaktabbruch

Digitale Orte der Beratung

Eigenes Beratungsportal

- Ratsuchende kommen zu uns.
- Wir garantieren Datensicherheit.
- Wir antworten professionell.

Digitale Orte, wo die Zielgruppe ist

- Wir gehen zu den Ratsuchenden.
- Datenschutzfrage ungeklärt.
- Wir geben Informationen, wir stellen Fakten richtig.
- Wir bewerben unser eigenes Beratungsportal.

Beispiel Rat auf Draht

The screenshot shows the website for '147 RAT auf Draht'. The navigation bar includes 'Beratung' (highlighted), 'Infos', 'Eltern', and a search icon. There are buttons for 'TELEFONBERATUNG' and 'SPENDEN'. Below the navigation, three service cards are displayed:

- Telefonberatung**: Rund um die Uhr - 147, kostenlos und vertraulich. Image shows a hand dialing 147 on a mobile phone.
- Onlineberatung**: Du schreibst lieber? Schick uns anonym deine Frage. Image shows hands typing on a laptop keyboard.
- Chatberatung**: Schulpsychologie täglich von 9-18 Uhr, Rat auf Draht MO bis FR von 18-20 Uhr. Image shows a hand holding a smartphone.

Herausforderungen 2020

- Social Media
 - TikTok
 - Messenger-Dienste
 - WhatsApp
 - Threema, Telegram, Signal
 - Houseparty
- Discord
- Zoom, Jitsi
- → Beratung & Datenschutz

Digital
braucht
sozial.

Zukunftsfragen

- Wo brauchen Zielgruppen Online-Angebote?
- Wann brauchen Zielgruppen Online-Angebote?
- Wie brauchen Zielgruppen Online-Angebote?
- Wie wird die Zielgruppe morgen Beratungsangebote nutzen?

Entwicklungsaufgaben
der Onlineberatung

1) Organisation/Struktur

- BeraterInnen, Erreichbarkeiten, nicht regional/lokal gebundene Förderungen
- Arbeitszeiten/Dienstpläne (Entgrenzung der Arbeit)
- einrichtungs-/organisationsübergreifende Strukturen

2) Technik & Ausstattung

- aktuelle, attraktive technische Lösungen
- mobile, responsive Angebote
- Technisches Equipment für die Arbeit

3) Methoden & Ziele

- Braucht Onlineberatung neue Methoden?
- Was wird aus Videoformaten nach Corona?
- Wie agieren wir in und mit Social Media?
- Was ist unser Konzept, was sind unsere pädagogischen Ziele?

Kontakt

Stefan Kühne, MSc
Leiter der wienXtra-jugendinfo
Herausgeber e-beratungsjournal.net

stefan.kuehne@wienextra.at

www.jugendinfowien.at

www.e-beratungsjournal.net

