

Hybride Veranstaltungen, Online-Beratung und „Blended Coaching“ | Social Media Kampagnen: zielgerichtet und barrierefrei

caritas



Anja Kuhrt, Deutscher Caritasverband, e.V.  
17. Mai 2022

  
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

# Beratungs-Settings

caritas

## Digitale Beratung ermöglicht neue Setting-Kombinationen durch den Einsatz von digitalen Medien.

Setting	Zeit/Medium
1:1	Asynchrone schriftgestützte Beratung (sogenannte Mail-Beratung)
1:1	Simultane schriftgestützte Beratung (Chat) oder audiovisuelle Beratung (Video-Chat)
1:n	Simultane schriftgestützte Beratung (Gruppenchat)
1:n	Asynchrone schriftgestützte Beratung (Diskussionsforen)

  
caritas.de/onlineberatung



# Präsenzberatung vs. asynchrone schriftgestützte Beratung

Präsenzberatung	Textbasierte Onlineberatung
- Real	- Virtuell
- Anwesenheit	- Nicht-Anwesenheit
- Direktes Gegenüber	-Text
- Zeitgleich	- Zeitversetzt
- Mündlich	- Schriftlich
- Sinnliche Wahrnehmung	- Textliche Wahrnehmung
- Sprache, Gestik. Körper	- Distanzwahrung
- Kommunikation wird erinnert	- Kommunikation wird archivierbar
- Vertrauen entsteht	- Vertrauensvorschuss
- Beziehungsstörung zwischen Personen	- Technik – Beziehungsabbrüche

# Synchrone schriftgestützte Beratung (Chatberatung)

caritas

- beschränkte Angaben/Kanalreduktion als Chance – keine Ablenkungen, es gehen keine Infos verloren
- Siezen oder Duzen = symmetrisch, wir passen uns an den/die Ratsuchende\*n an
- normale Schreibweise, eher umgangssprachlich,
- keine bürokratischen Floskeln wie „...Bezug aufnehmend auf Ihre Anfrage...“
- aktive Sprache, weniger Substantive
- kurze, einfache Sätze
- direkte Ansprache
- Schlüsselwörter aufgreifen
- handlungskommentierend (ich denke..., ich suche...), Gefühle spiegeln
- Fragen, fragen, fragend!

# Videoberatung -

## Vor der Beratung: Arbeitsplatz & Technik

caritas

- ruhiger Arbeitsplatz ohne Hintergrundgeräusche und „Durchgangsverkehr“
- erfasster Hintergrund sollte zudem neutral und reizarm sein, um Irritationen zu vermeiden
- hilfreich für die Wahrnehmung ist eine gute Ausleuchtung des Gesichts mit Licht von vorne
- optimale Ausrichtung der Kamera (Wo schaue ich hin?, Wie werde ich gesehen?)
- neutrale, reizarme Kleidung; auf grelle Rottöne und Streifen verzichten

## Videoberatung - Die Beratung – Durchführung

- Körpersignale des Gegenübers z.T. nur begrenzt wahrnehmbar
- Übertragung von leiseren akustischen Signalen kann im Gespräch verloren gehen
- Berater\*in muss genau hinhören und hinsehen und selbst auf eine deutliche Aussprache achten
- auf die eigene Körperhaltung achten
- methodisch kann in diesem Setting wie auch im klassischen Beratungsgespräch gearbeitet werden, wobei die Menge an Informationen oftmals unter der eines Gesprächs in Kopräsenz liegt
- Nutzung von Whiteboards und Spezialtools
- Teilen und gemeinsames Bearbeiten von Dokumenten

# Beratung & Hilfe - Die Online-Beratung der Caritas

https://beratung.caritas.de/schuldnerberatung/registration

## Beratung & Hilfe

Online. Anonym. Sicher.



## Willkommen bei der Beratung zum Thema Schulden!

Wie läuft die Beratung & Hilfe der Caritas ab?



### Einfache Registrierung

Für eine individuelle und geschützte Beratung



### Nachricht verfassen

Sie schicken Ihre Nachricht an eine lokale Beratungsstelle



### Persönliche und professionelle Beratung

Innerhalb von zwei Werktagen bekommen Sie eine Antwort



### Anonym und kostenfrei

Sie bleiben anonym und erhalten kostenfreie Beratung und Hilfe

Noch nicht registriert?

ZUR REGISTRIERUNG

Bereits registriert?

ZUM LOGIN





## Kerneigenschaften & Leitlinien

- Beratung erfolgt anonym, blended und fachübergreifend
- Niederschwelliger Zugang für Beratende und Ratsuchende
- gesamte Applikation auf hoher User Experience für Ratsuchende und Berater ausgelegt
- schnelle und risikominimierte Weiterentwicklung der Plattform
- hohe Datenschutz- und IT-Sicherheitsstandards
- breiter Zugang zur Plattform
- beliebig erweiterbar durch modulare Entwicklung
- Open Source

# Open Source -

<https://github.com/CaritasDeutschland>

caritas

- Quellcode ist im Internet (Github) frei verfügbar, jeder, der es kann, kann den Code nutzen und eine eigene Beratungsplattform betreiben
- Quellcode ist ohne Lizenzgebühr nutzbar
- Weitere Informationen: [anja.kuhrt@caritas.de](mailto:anja.kuhrt@caritas.de)



17.05.2022

  
caritas.de/onlineberatung



# Blended Counseling

caritas

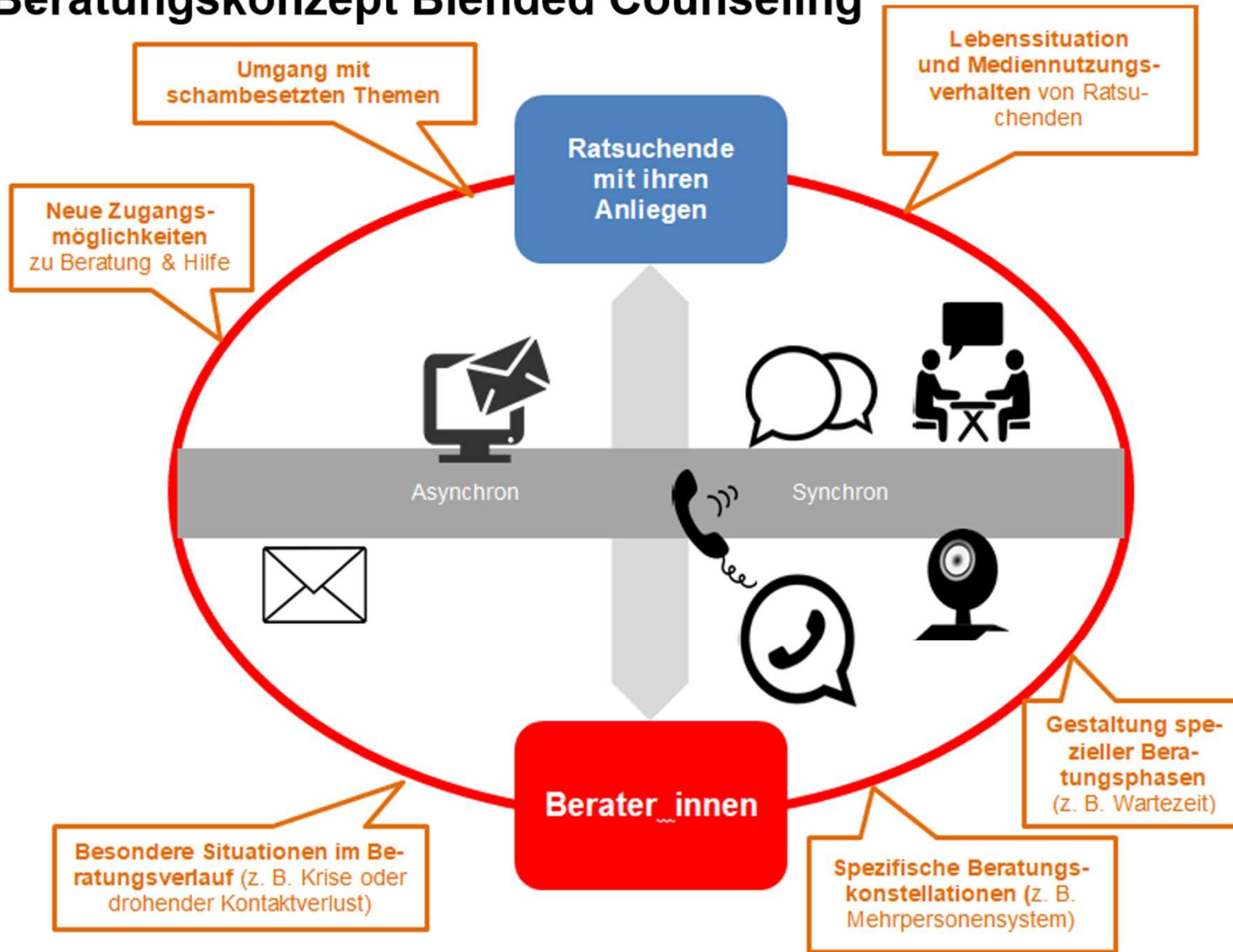
- leitendes Konzept: Blended Counseling
- Kern: den Ratsuchenden eine passgenaue, lebensweltorientierte, medienübergreifende Beratung & Hilfe anbieten
- Verwendung unterschiedlicher Kommunikationskanäle und Beratungsformen
- crossmedialer Einsatz, d.h. analog und digital werden gleichwertig durch Berater\_innen und Ratsuchende genutzt

17.05.2022

  
caritas.de/onlineberatung



# Beratungskonzept Blended Counseling



caritas

caritas

Beratungs-  
kompetenzen

Digitale  
Kompetenzen

Selbstreflektion – Empathie – Offenheit für neue Einflüsse auf den Prozess –  
Förderung von Eigenverantwortung – Vernetzung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

caritas

**Anja Kuhrt**

Referentin Community Management  
Referat Online-Beratungsplattform

Deutscher Caritasverband e. V.  
Reinhardtstr. 13, 10117 Berlin  
Telefon: 030 284447-76  
E-Mail: [anja.kuhrt@caritas.de](mailto:anja.kuhrt@caritas.de)

