

news

Caritasverband
für die Diözese
Limburg e.V.



Lesen, was Caritas bewirkt

Newsletter 8/2018 - 1. Juni 2018

Sollten Sie Probleme bei der Darstellung oder beim Drucken des Newsletters haben, dann klicken Sie bitte [Hier!](#)

Newsletter 8/2018 - 1. Juni 2018

1 Schwangerschaftsberatung goes Web 2.0

Na, auch schon crossmedial unterwegs?!

Dort sein, wo die Menschen sind - und zwar vor Ort, aber erst recht im Internet und den Online-Kanälen: Das ist der Anspruch, den die Schwangerschaftsberatung von Caritas und Sozialdienst katholischer Frauen (SkF) hat. Bereits seit 2002 beraten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch online. Neue Kommunikationskanäle, aber auch ein verändertes Nutzerverhalten erfordern, das Online-Angebot weiterzuentwickeln und auszubauen. Wie können die digitalen Potenziale so ausgestaltet werden, dass sie den Ratsuchenden einen echten Nutzen bringen? Das Projekt "Weiterentwicklung der Schwangerschaftsberatung im Internet - Sbil goes Web 2.0" des Deutschen Caritasverbandes (DCV) und des SkF zeigt, wie es geht. Gut 30 Teilnehmerinnen und Teilnehmer informierten sich beim Fachtag "Na, auch schon crossmedial unterwegs?!" des Diözesancaritasverbandes Limburg am 17. Mai in Wiesbaden über die vielfältigen Chancen und neuen digitalen Herausforderungen.

Niedrigschwellig, anonym, barrierefrei

"Der Vorteil der Online-Beratung ist, dass sie niedrigschwellig, anonym und barrierefrei und zugleich auch familienfreundlich ist, sowohl für die Nutzerinnen als



Monsignore Michael Metzler begrüßte die Teilnehmerinnen und Teilnehmer. / Dr. Kristina Altmann, Sabine Fährdrich und Emanuel Zettl. / Die Online-Beraterinnen Monika Ursprung (esperanza, SKFM Düsseldorf) und Anke Umer (Caritasverband Frankfurt) gaben Einblicke in die Praxis der Online-Beratung. (Fotos: J. Kleine)

auch die Beraterinnen", erläuterte Dr. Kristina Altmann vom Hessischen Ministerium für Soziales und Integration. Voraussetzung für eine erfolgreiche und gute Beratung online ist aus ihrer Sicht, dass das Personal qualifiziert und zwingend neutral ist. Qualitätsstandard und Datenschutz und bei beidem eine beständige Anpassung und Weiterentwicklung sind, so Altmann, ein absolutes Muss.

Noch nutzerorientierter dank "Sbil"

"Onlineberatung ist kein Alleinstellungsmerkmal der Schwangerschaftsberatung, die Konkurrenz schläft nicht", das sagte Sabine Fährdrich, Referentin Familienhilfe beim DCV. Daher gelte es, die Online-Aktivitäten kontinuierlich weiterzuentwickeln, um "up to date" zu sein, sprich: den Bedarfen der Nutzer gerecht zu werden. Dazu gehört aus Fährdrichs Sicht ein eigenständiges Portal für die Schwangerschaftsberatung - bislang ist es eines von 14 und dadurch nicht auf direktem Wege auffindbar. "Mit Sbil werden wir noch nutzerorientierter, da wir künftig crossmedial auf den verschiedenen digitalen Wegen erreichbar sind und mit Rat zur Verfügung stehen", so Fährdrich.

"Sichere Distanz führt zu Nähe"

Dass die Schwangerschaftsberatung sich online neu und vor allem crossmedial aufstellt, ist unerlässlich. Die "digitale" Beratung verdrängt nicht den persönlichen Kontakt vor Ort, sondern ergänzt sie. Und die Erfahrungen zeigen: Häufig ist der Kontakt via Chat, Mail, Facebook, Foren oder Messenger der Türöffner dafür, dass Ratsuchende eine Beratungsstelle aufsuchen. Online überwindet sozusagen Hemmschwellen und ermöglicht, dass Menschen sich aus ihrer Isolation und Anonymität trauen. Oder wie es Anke Urner, Online-Beraterin beim Caritasverband Frankfurt, formulierte: "Die sichere Distanz führt zu einer besonderen Nähe."

Crossmedial aktiv

Doch was ist das Neue an "Sbil"? Emanuel Zettl (Kreation, Conceptual Design Freiburg) stellte die neuen "Tools" den Teilnehmern vor. Die neue Messenger-Beratung kombiniert die Vorteile der bisherigen Instrumente E-Mail und Chat: Ratsuchende können schnell und unkompliziert und flexibler als bei "normalen" Chatzeiten, auch unterwegs, im Gespräch mit ihrem Berater bleiben, können auch auf sicherem Weg Dateien erhalten oder auch Audionachrichten verschicken oder sich wichtige Gesprächsaspekte im Chatverlauf als wichtig markieren - so wie es die meisten bereits von Messengern wie WhatsApp kennen. Allerdings mit dem großen Unterschied, dass der Messenger der Schwangerschaftsberatung absolut sicher verschlüsselt und nicht für irgendwelche Konzerne auslesbar ist.

Künftig wird es mit Sbil zudem ein Forum geben ebenso wie eine Facebook-Seite. Dass bei allen Kanälen und Tools die Sicherheit der Daten und der Kommunikation zwischen Beratern und Nutzern an oberster Stelle steht und gewährleistet ist, ist unerlässlich und garantiert.

Qualifizierung der Fachkräfte ein Muss

Damit sie fit sind für die vielfältige, anspruchsvolle Beratung auf den verschiedenen Online-Kanälen, wird es neben einer inhaltlichen und technischen Schulung (mit technischen, arbeitsrechtlichen und mentalen Aspekten) auch eine Schreibwerkstatt geben: Genau das Richtige zu schreiben, ohne dass es zu Missverständnissen kommt, zu wissen, wann wie zu reagieren ist, sensibel zu sein - das hat eine ganz andere Dimension, wenn das Gegenüber nicht im selben Raum ist und Emotionen nicht im Gesicht oder in der Körpersprache ablesbar sind. Unerlässlich ist aber auch der kollegiale Austausch - in persönlichen Treffen oder in virtuellen Arbeitsgruppen auf Diözesanebene und bundesweit.

(Text: Petra M. Schubert)

Weitere Informationen: Sabine Dill-Arthen • Referentin Familienhilfe • sabine.dill-arthen@dicv-limburg.de

Herausgeber:

Caritasverband für die Diözese Limburg e. V. • Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Text und Redaktion: Petra M. Schubert

Telefon: 06431 997-113 • Telefax: 06431 997-114

pressestelle@dicv-limburg.de • www.dicv-limburg.de