caritas

Etablierung von Onlinesuchtberatung in Krisenzeiten. Best practice Beispiele und Rückschlüsse aus der Perspektive der Organisationsentwicklung

Carolin Gröger (und Jannis Wlachojiannis)

Caritasverband für das Erzbistum Berlin e.V.

caritas

Etablierung der Onlineberatung

- **Welche Erfahrungswerte haben Sie mit der Onlineberatung?**
- **Wer soll die OB durchführen?**
- **Gibt es ein strategisches Interesse vom Träger/Arbeitgeber?**
- **Welchen Nutzen sehen Sie in der Etablierung von OB?**
- **Welche TOOL- Voraussetzungen/Digitale Infrastruktur benötigt es?**
- **Welches Ziel verfolgt aus Ihrer Sicht die OB?**

caritas

caritas

Wie funktioniert die Caritas Online-Beratung?

- **Anonym, einfach, kostenlos**
- **Anmelden auf Caritas Online-Portal mit (Nick)Name und Passwort (wer möchte Emailadresse, nicht notwendig)**
- **Frage schreiben (verschiedene Themen möglich)**
- **Innerhalb von 48 Std. Antwort bekommen**
- **In Kontakt kommen**
- **Wenn gewünscht Übergang zu telefonischem oder persönlichem Kontakt, Klient(in) entscheidet dies**

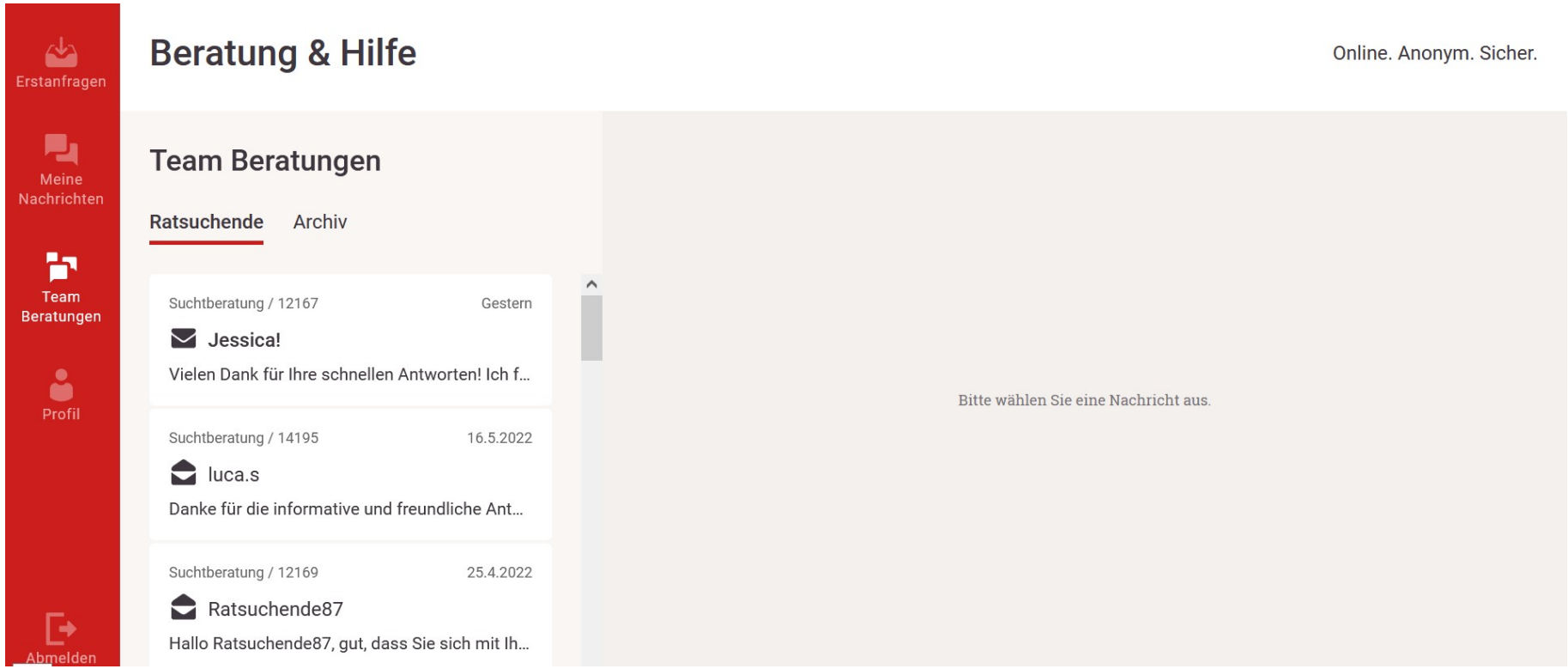
caritas

Etablierung der Onlineberatung

- **März 2020 Schulung von über 200 Mitarbeiter*innen Berlin Brandenburg (E-Learning, Webinar)**
- **Enge Kooperation mit Tandem 4.0 (Förderung der digitalen Transformation innerhalb der Caritas)**
- **Strukturierte Umsetzung in den jeweiligen Fachbereichen**
- **Deutschlandweit wurden 5000 Mitarbeiter*innen geschult, wovon 3000 aktiv beraten**
- **21 klassische Fachbereiche (1700 Beratungsstellen) + U25**

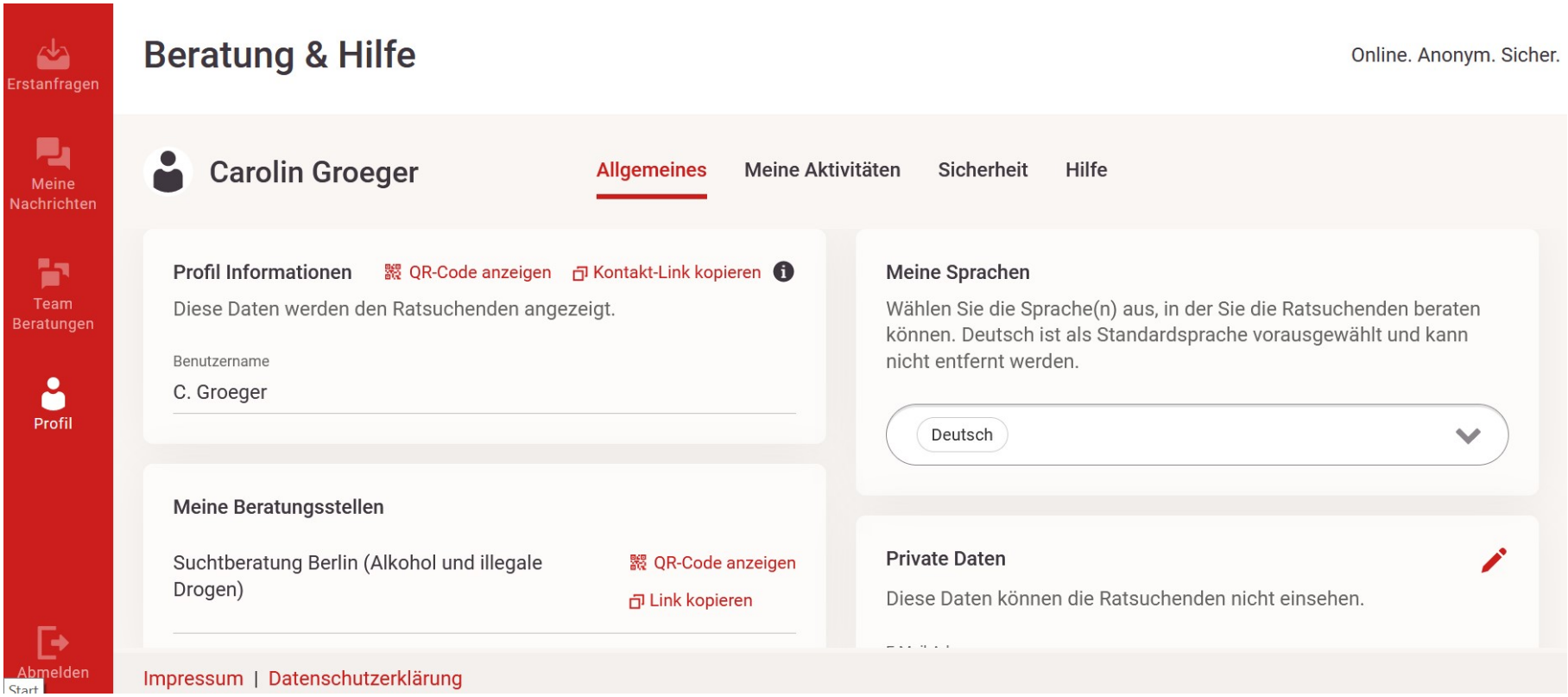
caritas

Für Berater*innen

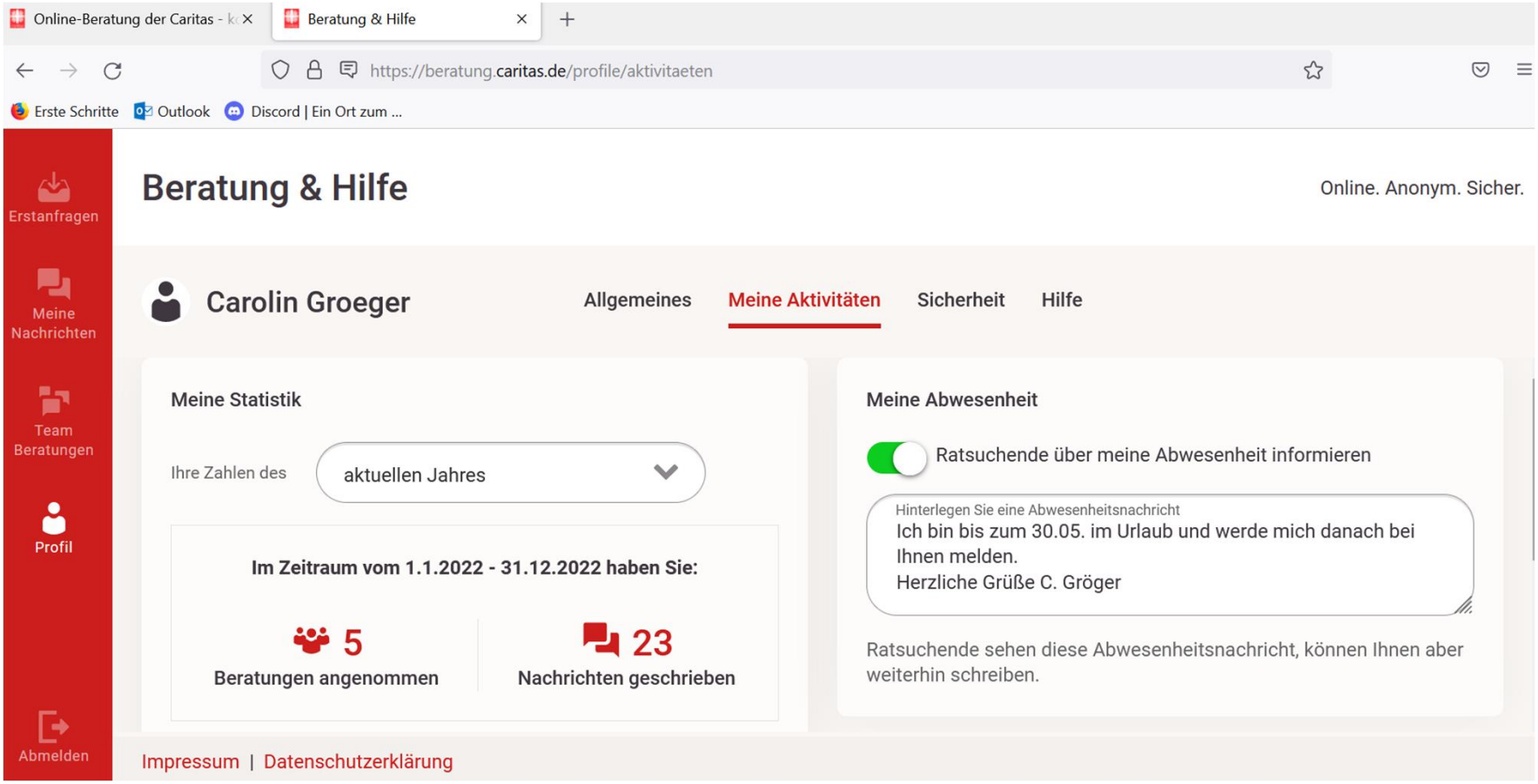


caritas

Für Berater*innen



caritas


Online-Beratung der Caritas -
Beratung & Hilfe
https://beratung.caritas.de/profile/aktivitaeten
Erste Schritte
Outlook
Discord | Ein Ort zum ...
Erstanfragen
Meine Nachrichten
Team Beratungen
Profil
Abmelden
Beratung & Hilfe
Online. Anonym. Sicher.
Carolin Groeger
Allgemeines
Meine Aktivitäten
Sicherheit
Hilfe
Meine Statistik
Ihre Zahlen des
aktuellen Jahres
Im Zeitraum vom 1.1.2022 - 31.12.2022 haben Sie:
5
Beratungen angenommen
23
Nachrichten geschrieben
Meine Abwesenheit
Ratsuchende über meine Abwesenheit informieren
Hinterlegen Sie eine Abwesenheitsnachricht
Ich bin bis zum 30.05. im Urlaub und werde mich danach bei Ihnen melden.
Herzliche Grüße C. Gröger
Ratsuchende sehen diese Abwesenheitsnachricht, können Ihnen aber weiterhin schreiben.
Impressum | Datenschutzerklärung

Zu welchem Thema brauchen Sie Hilfe und Beratung?

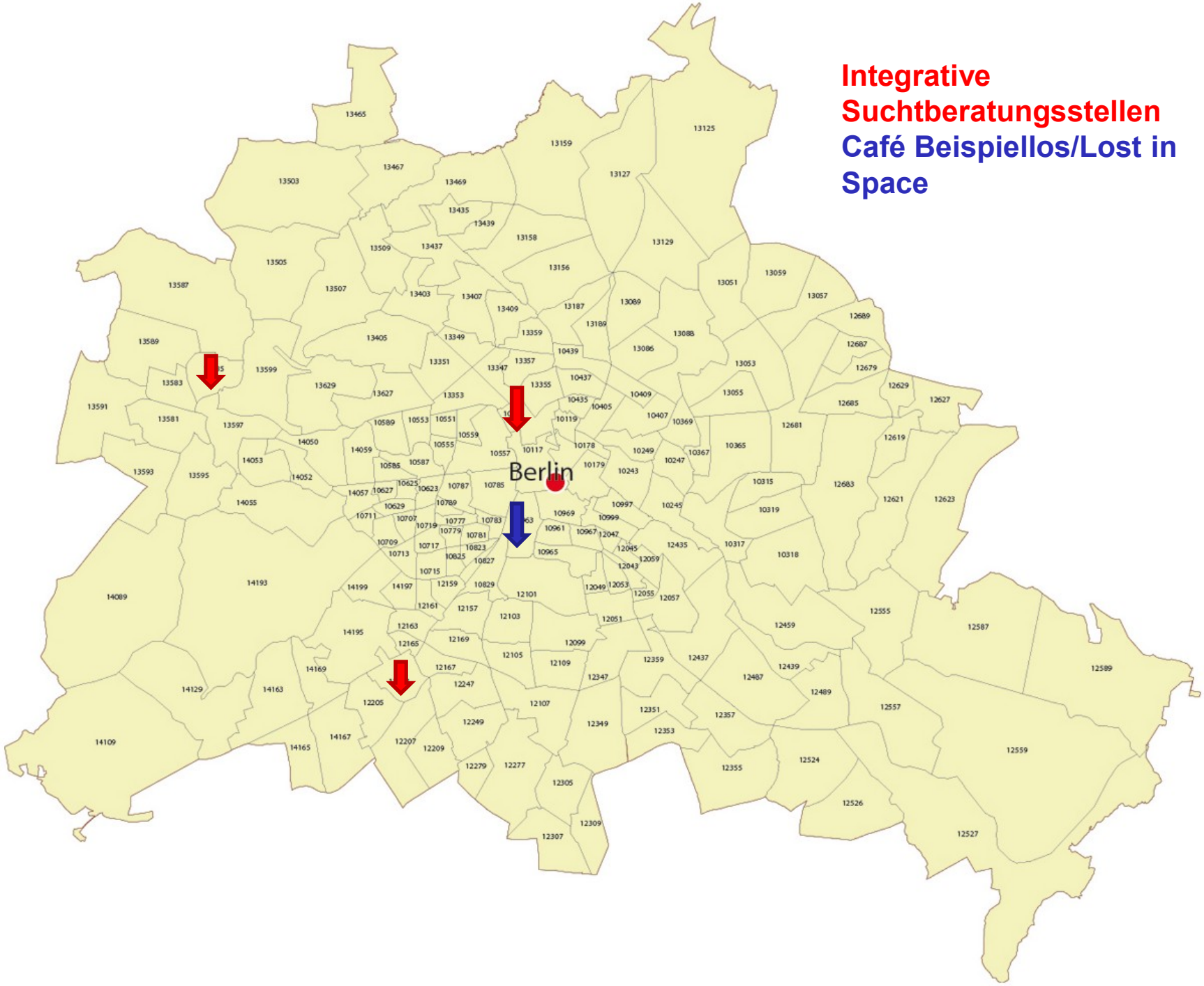
Allgemeine Sozialberatung	Zur Beratung
Behinderung und psychische Beeinträchtigung	Zur Beratung
Eltern und Familie	Zur Beratung
HIV und Aids	Zur Beratung
Kinder und Jugendliche	Zur Beratung
Kinder- und Jugend-Reha	Zur Beratung
Krisenberatung für junge Erwachsene	Zur Beratung
Kuren für Mütter und Väter	Zur Beratung
Leben im Alter	Zur Beratung
Migration	Zur Beratung
Rechtliche Betreuung und Vorsorge	Zur Beratung
Schulden	Zur Beratung
Schuldnerberatung für junge Leute	Zur Beratung
Schwangerschaft	Zur Beratung
Straffälligkeit	Zur Beratung
Sucht	Zur Beratung
U25 Suizidprävention	Zur Beratung

aritas

caritas

Integrative Suchtberatungsstellen

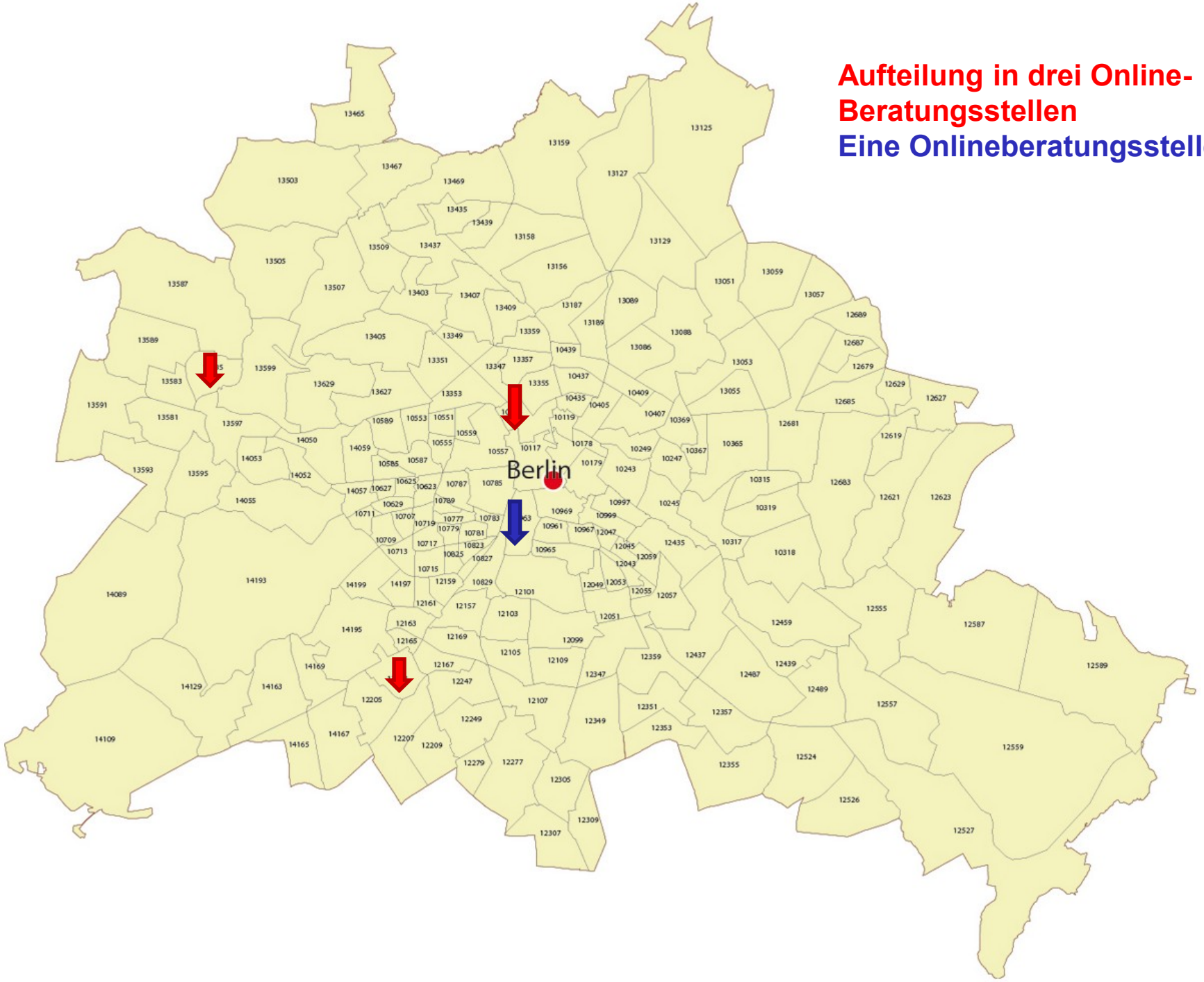
Café Beispiellos/Lost in Space



C

Aufteilung in drei Online-Beratungsstellen

Eine Onlineberatungsstelle



C

caritas

Herausforderungen in der Umsetzung

- **Zusammenbringen von Tool- Voraussetzungen und Anwendungsziel**
- **Einander verstehen, gute Moderation (Organisation, Entwickler*innen, Berater*innen)**
- **Standorte der Beratungsstellen vs. PLZ- Suche**
- **Teamberatungsstelle vs. Einzelberatungsstelle**

caritas

Zeitschiene

- Corona- Pandemie (Relevanz für den Caritasverband Berlin e.V. seit März 2020)
- Ende März: Start der Schulungen für die Onlineberater*innen
- Anfang Mai: Start der Freischaltung der ersten Onlineberatungsstellen in Berlin
- Mai bis September: Nachsteuerung einiger Fachbereiche (Teamberatungsstelle, Abwesenheiten, Zuständigkeiten)

caritas

Stolpersteine

- **Klarheit in Bezug auf eine verpflichtende Umsetzung nach der Teilnahme am E-Learning und Webinar (Verpflichtung des Dienstgebers), Motivation der Mitarbeitenden**
- **IT (Hardware)**
- **Detaillierte Planung und Umsetzung mit dem jeweiligen Fachbereich**
- **Zuständigkeiten Berater*innen (Anwesenheitszeiten)**
- **Statistische Erhebung**

caritas

caritas

Rückschlüsse aus der Perspektive der Organisationsentwicklung

- **Bereitschaft schon vorher vorhanden**

→Corona Pandemie

Ad-hoc-Reaktion

- **Fehlende Rahmung der Aktivitäten „Hineinstolpern“**
- **Kommunikation an Mitarbeiter*innen**
- **Bestehende Plattform und Dienstleister vorhanden seit 2018**
- **Erwartung Verpflichtende Teilnahme**

caritas

caritas

Rückschlüsse aus der Perspektive der Organisationsentwicklung

→Corona Pandemie

Ad-hoc-Reaktion

- **Klarheit/Prozesse verdeutlichen über IT**
- **Sichtbarkeit über Defizite in der Corona-Pandemie (vorerst keine Möglichkeit der Video Beratung!)**
- **Perspektive entwickeln für die Zeit nach der Corona-Pandemie**

caritas

caritas

Rückschlüsse aus der Perspektive der Organisationsentwicklung

Adaption „das neue Normal“

- **Fragestellung innerhalb des Caritasverbands: Welchen Stellenwert hat die Online- Beratung**
- **Welche Kompetenzen müssen Berater*innen haben und wie werden diese entwickelt?**
- **Passt die Online-Beratung in das strategische Portfolio des Caritasverbandes?**

caritas

Rückschlüsse aus der Perspektive der Organisationsentwicklung

Adaption „das neue Normal“

- Evaluation der Mitarbeiter*innen
- Regelung des Prozesses und Zuständigkeiten
- Integraler Bestandteil des QM (Prozesse)
- Customer Journey (wie finden die Klienten die OB?)

caritas

caritas

Resümee aus der Perspektive der Organisationsentwicklung

- **Krise als Chance**
- **Schnelle Entscheidung bezüglich der Umsetzung**
- **Viel gelernt, jetzt dort ansetzen → aktueller Stand? Erreichen wir unsere Zielgruppen? Evaluieren**
- **Ist die OB nur zusätzliche Arbeit on top oder bringt sie die Caritas in ihrer Arbeit weiter?**
- **Erkenntnisse aus der Praxis nutzen und Transparenz gegenüber den ausführenden Mitarbeitern**

caritas

Haben wir alles richtig gemacht?

- **Integrative Suchtberatung Königsberger Str.**
- **2020: 26 Anfragen und 128 verschickte Nachrichten**
- **2021: 37 Anfragen und 256 verschickte Nachrichten**
- **Der Wurm muss dem Fisch schmecken, nicht dem Angler (was brauchen unsere Klient*innen?)**

caritas

Warum Onlineberatung?

- Geschulte Berater*innen aus den verschiedenen Bereichen
- Vorteil: Die Klienten können es von überall nutzen, barrierefrei auch für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen
- Hemmschwellen sinken, niedrigschwelliger Zugang
- Nachjustieren: Onlineberatung aktuell per Chat, Live-Chat, Video-Chat, Gruppenchat möglich, sicheres Versenden von Dokumenten

caritas

Was bedeutet das für die konkrete Umsetzung?

- **Wieso entscheiden sich Klienten für eine Online-Beratung? Ist Anonymität ein Faktor?**
- **Inwiefern unterscheidet sich die Online-Beratung von der Beratung im Live-Chat? Was sind Vor- und Nachteile?**
- **Gibt es Unterschiede zwischen Face-to-Face und Online-Beratung und wenn ja, welche?**
- **Hat die Online- Beratung gleiche Erfolgsaussichten, wie die Face-to-Face Beratung? Kann man eine richtige Beziehung zu den Klient*innen aufbauen?**
- **Ist die Onlineberatung die Beratung der Zukunft?**

caritas

Aufbau einer eigenen Onlineberatung

- OB System der Caritas seit Aug 2018 entwickelt
- Seit Ende 2020 Open Source - Caritas als Pionier digitaler Teilhabe im sozialen Bereich, folgen dem Grundsatz „public money, public code“
- www.github.com, suchen nach „Caritas“, Quellcode erhalten und nutzen, weiterentwickeln, zurück geben, Engagement und gesellschaftliche Teilhabe ermöglichen mit einem hohen Anspruch an Datenschutz
- Alle Module sind offen zugänglich, man braucht „nur“ eine*n Programmierer*in, um es anzupassen und zusammenzubauen

caritas

Aufbau einer eigenen Onlineberatung

- **Eigene*r Entwickler*in, Frontend und Backend aufsetzen, auf eigenem Server**
- **Layouts und Funktionen anpassen**
- **Hohe Einrichtungskosten, mindestens 30.000€ je nach Wünschen**

- **Agentur Virtual Identity**
- **Miet-Modell: 79€/Monat für Beratungsstelle mit bis zu 5 Beratenden**

caritas

Haben Sie Fragen?

caritas

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!