

Weil ein **Login** auch
ein Zugang zum
Leben sein kann.

Christine W.
Kommunikationsexpertin



**SOZIAL
BRAUCHT
DIGITAL**

sozialbrauchtdigital.de
#sozialbrauchtdigital



Vorstellung



- Josefa Fernández, Schuldner- und Insolvenzberaterin – seit 2001
- Leitung SIB Berlin Mitte
- Seit Ende 2005 Mail- und Chat-Beratung
- Lehrauftrag an der ev. Hochschule Berlin seit SoSe 2008 und an der kath. Hochschule seit WiSe 2016



- Kurze Geschichte der Online-Beratung in Berlin
- Statistische Aussagen über Online-Beratung v. Caritasverband
- Vorstellung der Online-Beratung im Caritasverband
www.beratung-caritas.de

- 2000 waren nicht alle SIB in Berlin per Mail zu erreichen
- 2002 Jugendprävention Website www.ohne-moos.de
- 2005 Startschuss Onlineberatung in Berlin (Mail und Chat)
- 2005 Forum für die Berliner Schuldnerberatung
- 2009 Caritas-Schuldnerberatung geht online (Mail und FAQ)
- 2011 Chats können angeboten werden

(Josefa Fernandez) aus (W.Jahn, 2011)

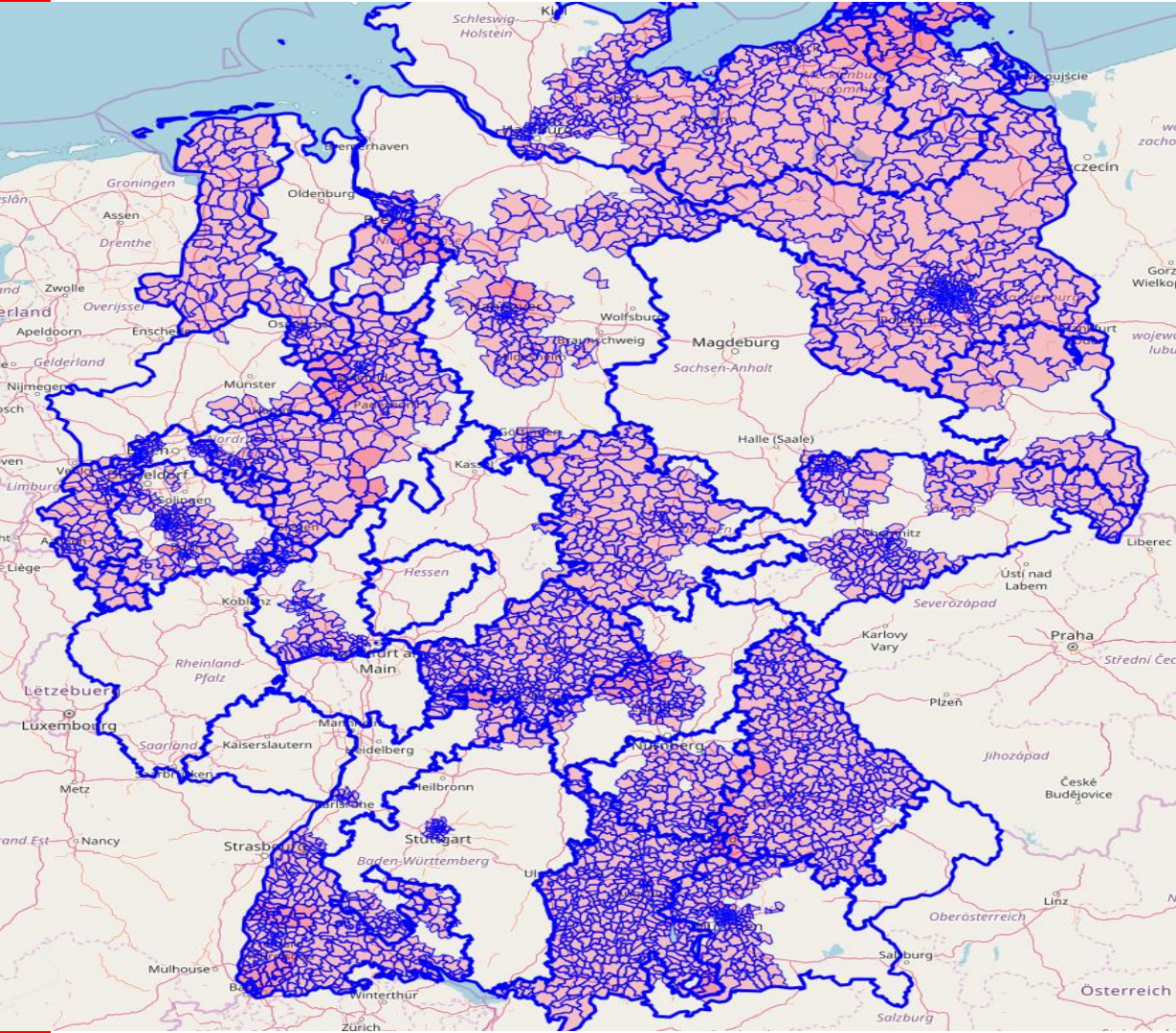
Entwicklung der Anfragen in der Schuldnerberatung*

caritas

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Σ
Klient-(inn)en	1620	1977	2737	4352	5397	5079	4224	6011	6408	6479	44.284
Mails	4302	6103	8586	12681	15294	13358	11198	15584	16330	17250	120.686

* 2009 sind nur acht Monate enthalten





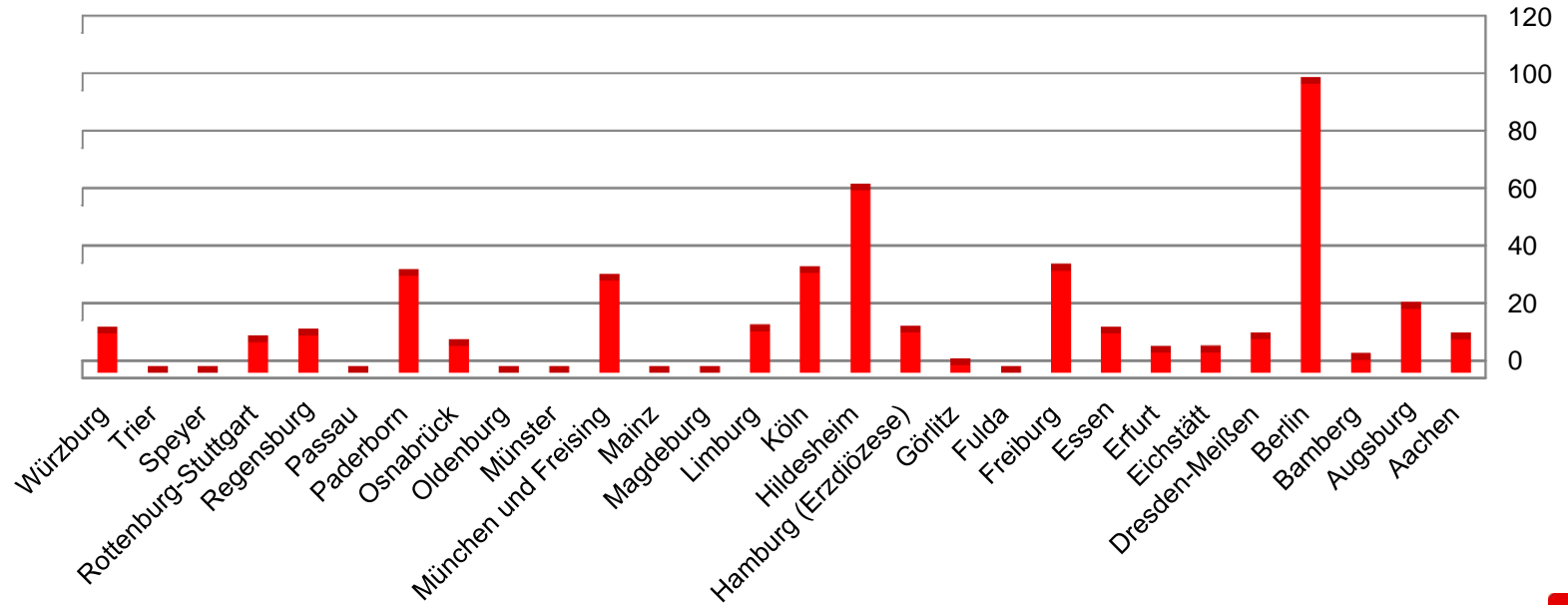
caritas

Abdeckung Deutschland ohne Weiße-Flecken- Beratungsstelle

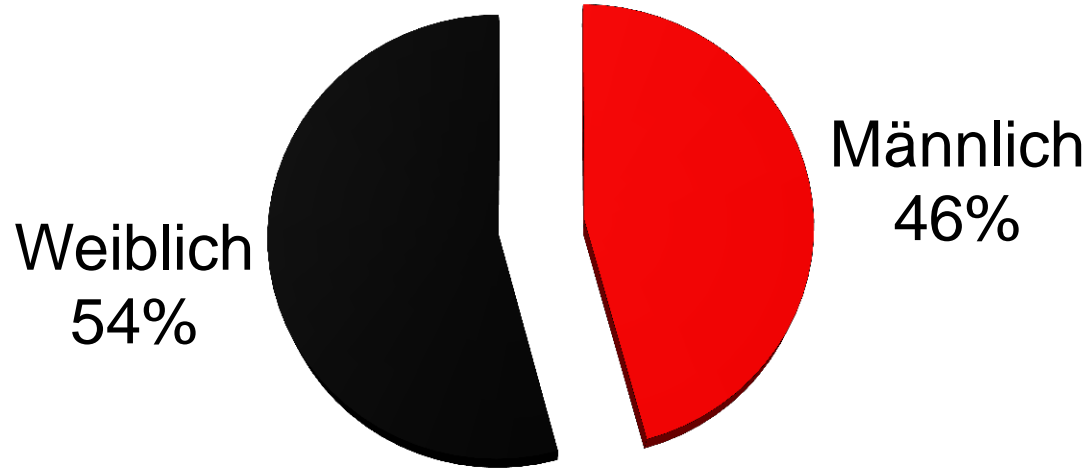


durchschnittlich monatlich empfangene Mails pro Diözese

(ohne Anteil Weiße-Flecken-Beratungsstelle von 37%)

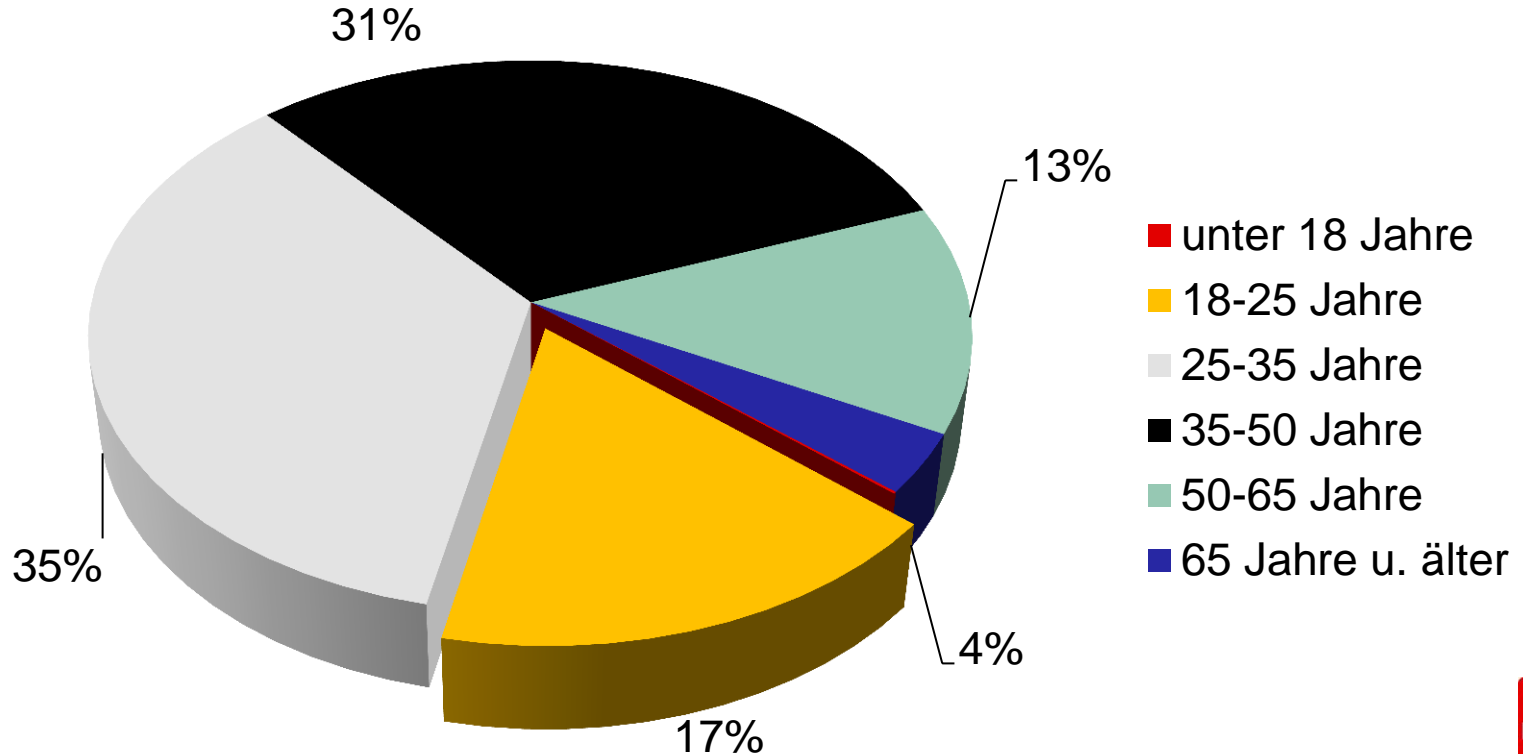


Verteilung der Klient(innen) nach Geschlecht

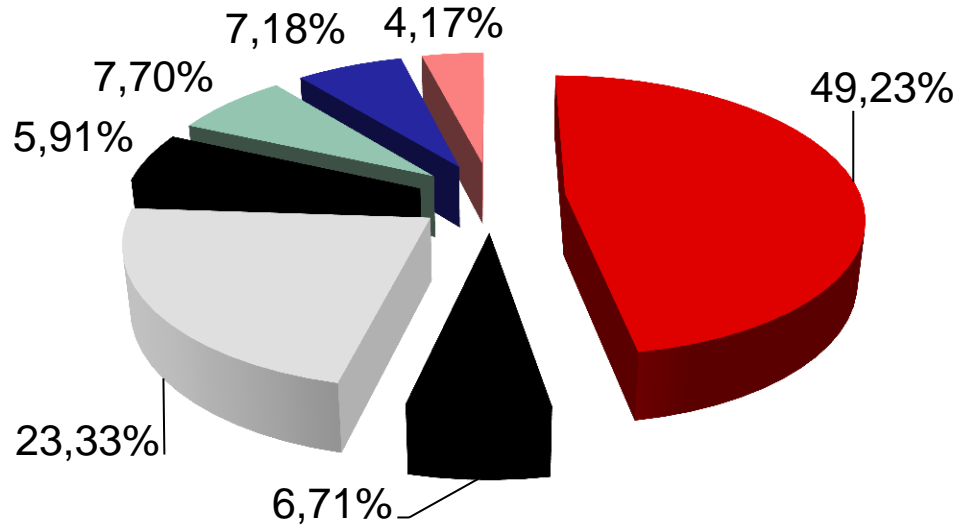


Altersverteilung der Klient(innen)

caritas

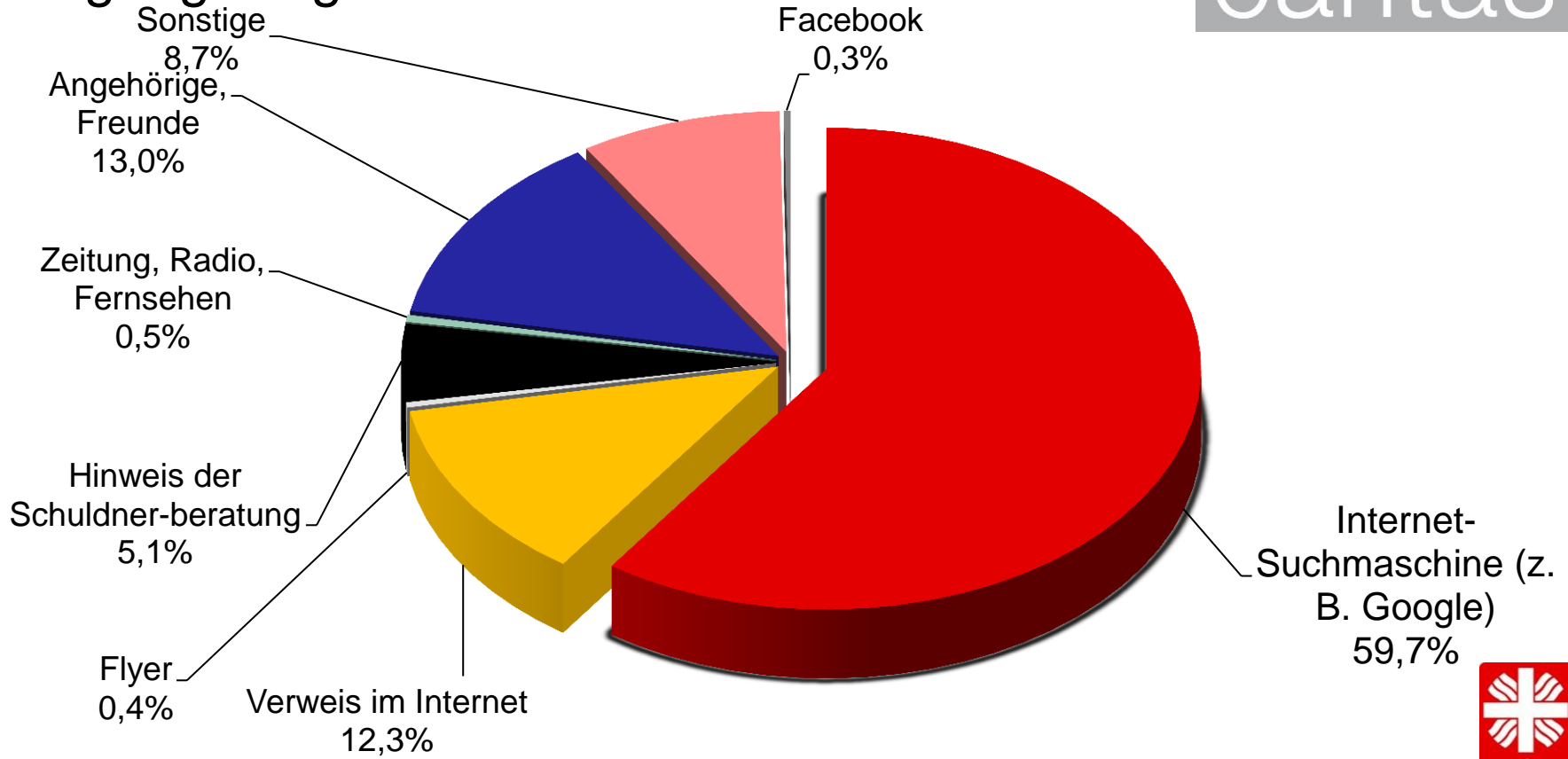


Einkommen der Klient(inn)en

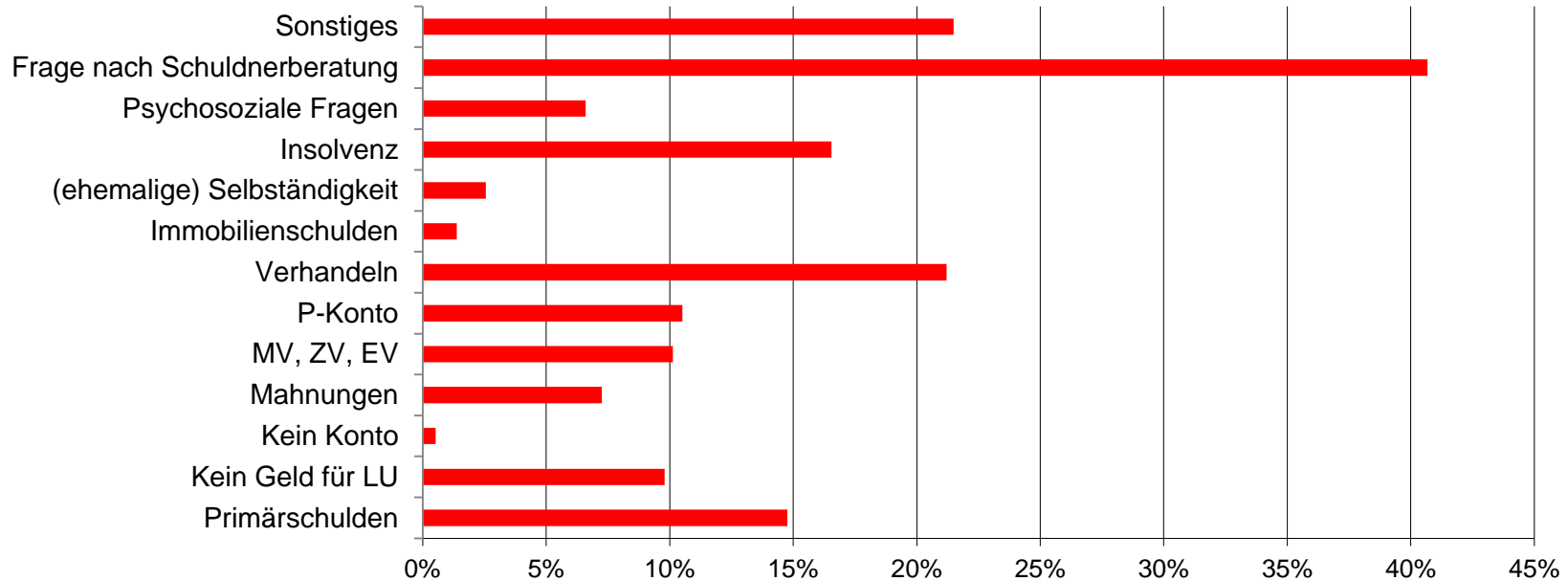


- Erwerbstätigkeit (abhängig)
- Erwerbstätigkeit (selbständig)
- Arbeitslosigkeit
- Altersbezüge
- Ausbildung
- andere Sozialleistungen
- Sonstiges

Zugangswege

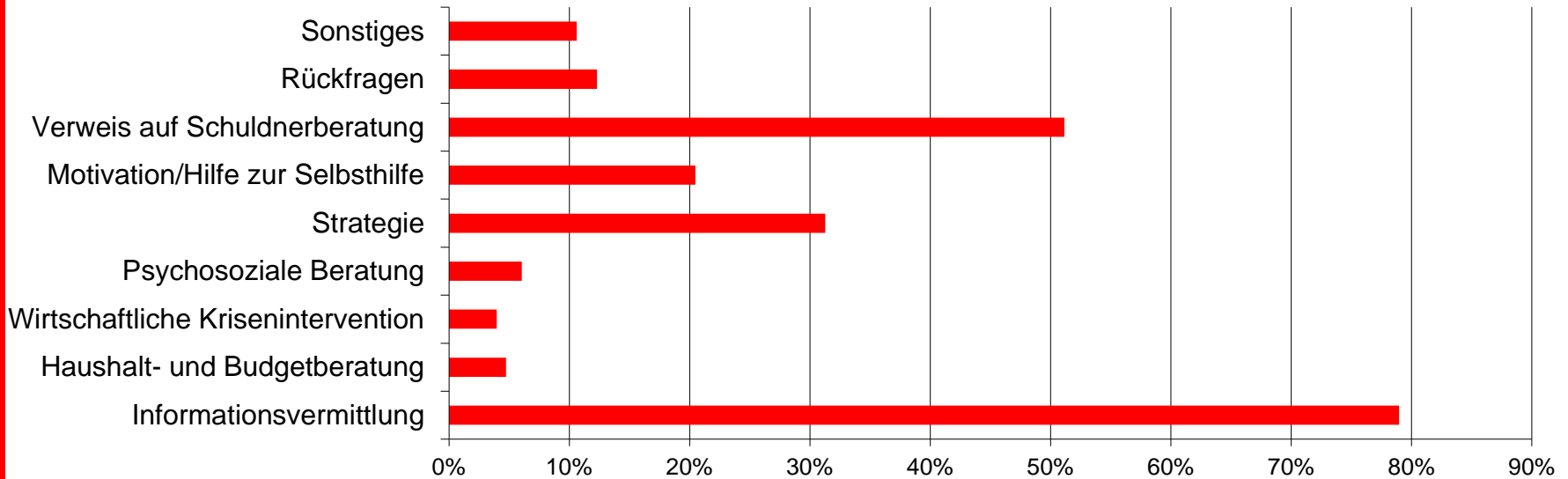


Themen der Beratung



Interventionen

caritas



Beratung im Internet

Warum nutzen immer mehr Menschen dieses Medium?

caritas

Anonymität (niedrige Hemmschwelle)

Die garantierte Anonymität verringert die Hemmungen; ermöglicht bei vielen überhaupt erst die Inanspruchnahme professioneller Hilfe und lässt die Ratsuchenden zudem offener ihre Probleme darstellen

Kontrollgewinn für den Ratsuchenden: Ratsuchende wissen, sie können „bei Gefahr“ jederzeit die Beratung unterbrechen

Ort- und Zeitunabhängig (Anfahrt, Öffnungszeiten)

Beratungsanbahnung: die Bereitschaft, sich professionelle Hilfe zu suchen, wird erhöht (Vertrauensvorschuss)

Können sofort zur Sache kommen (**Zeitgewinn**)

(Josefa Fernandez)

13.09.2019



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !