



**FACHTAGUNG
ONLINEBERATUNG**

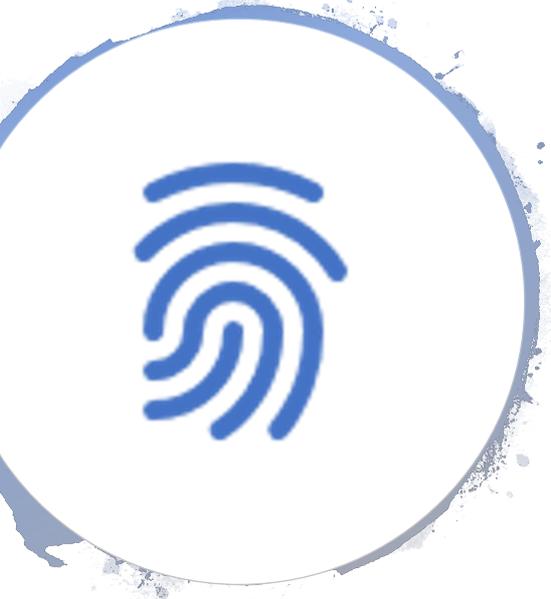
20. - 22. Juni 2019
Bildungshaus Schloss Puchberg

morgen ist heute
schon gestern

Gedanken zur Zukunft
der Telefonseelsorge im
Internet

Stefan Kühne – 22.06.2019

www.stefankuehne.net



Struktur Vormittag

- Input (ca. 40-45 Min.)
- Murmelphase zu
Zukunftsfragen (ca. 20 Min.) ☺
- Pause 10:30-11:00
- Ab 11:00 Plenum & Abschluss

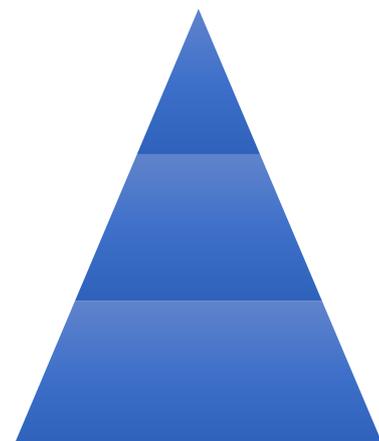
www.stefankuehne.net



“Sie waren Pioniere.” (D. Duck)

„Das ist ein weites Feld.“ (G. Grass)

- 1995
 - enges Feld der Onlineberatung
 - wenige AkteurInnen (homogen)
 - wenige Medien (Mail, Chat, Foren)
 - wenige Menschen online unterwegs
- 2019
 - weites Feld der Onlineberatung
 - viele AkteurInnen (heterogen)
 - viele Medien (Video, Portale, Apps, Bots, AI, VR)
 - fast alle Menschen online unterwegs



www.stefankuehne.net

„Sie haben Post!“ (AOL)

Ratsuchende

- vom stationären PC mit Telefonkoppler
- zur Dauererreichbarkeit und Verfügbarkeit

Raum

- von zuhause, wenn ich Zeit habe und alleine bin
- von überall und bitte antworte mir gleich

Medium

- von der achtseitigen Mail, geschrieben auf der Tastatur
- zur kürzeren Nachricht, geschrieben auf dem, was Hersteller heute Tastatur nennen

www.stefankuehne.net

„Verweile doch, du bist so schön.“ (JWG)

1) Organisation/Struktur

- BeraterInnen, Erreichbarkeiten, nicht regional/lokal gebundene Förderungen
- Arbeitszeiten/Dienstpläne, Arbeit von zu Hause
- einrichtungs-/verbandsübergreifende Strukturen

2) Technik

- aktuelle, attraktive technische Lösungen
- mobile, responsive Angebote

3) Methoden

- Brauchen neue Medien der Neuen Medien neue Methoden?
- Wie lange leben Mail & Chat noch? Sind Foren schon tot?

www.stefankuehne.net

Vom Primat des Telefons ... ;-)



HIER HÖRT EIN MENSCH
ZUHÖREN • MITGEBEN • ENTLASTEN

Startseite Postfach Über uns Datenschutz FAQ Meine Daten Links

Schriftgröße Drucken

Online-Beratung der Telefonseelsorge Österreich

Sie können mit den Beraterinnen und Beratern der Telefonseelsorge Österreich per Mailanfrage oder im Einzelchat in Kontakt treten, beide Wege entsprechen unseren hohen Datenschutzanforderungen.

Bei Interesse an einer Beratung per Mail klicken Sie hier:

Login

Benutzername

Passwort

Anmelden

- [Neu registrieren](#)
- [Passwort vergessen?](#)

www.stefankuehne.net

Bildungsberatung Dänemark

UddannelsesGuiden

 **UNDERVISNINGS MINISTERIET**

[UDDANNELSER TIL UNGE](#)
[VIDEREGÅENDE UDDANNELSER](#)
[VOKSEN- OG EFTERUDDANNELSER](#)
[JOB OG KARRIERE](#)
[FÅ INSPIRATION](#)

Forside / [eVejledning](#)



om eVejledning
eVejlednings tilbud - samlet oversigt

Åbningstider

Mandag - torsdag: kl. 9 - 21
Fredag: kl. 9 - 16
Lørdag og søndag: Kl. 12 - 16

eVejledning

 **Chat med en eVejleder**
 **Ring 70 22 22 07**
 **Mail**
 **Digitale møder**
 **UddannelsesGuiden på Facebook**
 **ForældreGuiden på Facebook**

www.stefankuehne.net

Kanalvielfalt



Chat med en eVejleder



Ring 70 22 22 07



Mail



Digitale møder



UddannelsesGuiden på Facebook



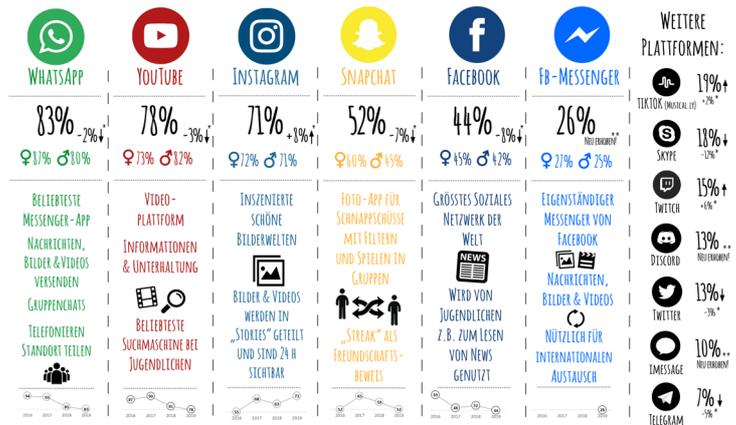
ForældreGuiden på Facebook

www.stefankuehne.net

Jugend-Internet-Monitor

JUGEND-INTERNET-MONITOR 2019 ÖSTERREICH

Saferinternet.at
Das Internet sicher nutzen!



Im Vergleich zum Jugend-Internet-Monitor 2018. Im Erntezitat für den Jugend-Internet-Monitor 2019 erhoben. Der Jugend-Internet-Monitor ist eine Initiative von Saferinternet.at und präsentiert aktuelle Daten zur Social-Media-Nutzung von Österreichischen Jugendlichen. Frage: Welche der folgenden Internetplattformen nutzt Du? (Mehrfachantworten möglich). Repräsentative Online-Umfrage im Auftrag von Saferinternet.at, durchgeführt vom Institut für Jugendkulturforschung, 01.02.2019, n = 402 Jugendliche aus Österreich im Alter von 11 bis 17 Jahren, davon 194 Mädchen. Schwankungsbreite 3-5%. Dieses Infografik ist lizenziert unter der CC-Lizenz Namensnennung. Markt-kommunikation (CC BY-NC). Icons designed by Freepik.com & Flaticon.com. Font: Arial © Verano Adams, licensed under SIL Open Font License, Version 1.1. Gefördert durch das Bundeskanzleramt, Sektion Familien und Jugend. Die alleinige Verantwortung für diese Veröffentlichung liegt beim Autor. Co-financed by the European Union Connecting Europe Facility

www.stefankuehne.net



„Jetzt noch zusteigen, bitte!“ (Prater)

Zukunftsfrage

- Welche Angebote erwarten sich Ratsuchende in Zukunft von der Telefonseelsorge im Internet?
- Mit welchen Medien wird die Telefonseelsorge in 5 Jahren arbeiten?
- Wie gewinnt die Telefonseelsorge in Zukunft neue Ehrenamtliche?

www.stefankuehne.net

murmel

- Kernkompetenz: Empathie
- Mensch im Mittelpunkt (Mensch-zu-Mensch-Interaktion)
- Beziehungsgestaltung (“hier & jetzt“ – „längerfristig“)
- Alexa & Co.
- 0-24 / alle Kanäle / Sprachnachrichten-Textnachrichten
- Messenger / Datenschutz
- YouTube / Influencer
- „Tastatur wird verschwinden“
- Ehrenamt: Kanalwahl, Home-Office

www.stefankuehne.net

Zugang zur Beratung

assisto basic

[Mehr erfahren](#)
[Jetzt testen!](#)

So einfach wie sicher!

Die mobile Kommunikation hält Einzug und wird bleiben. Messenger-Apps erfreuen sich nicht nur in der jungen Generation enormer Beliebtheit und sind vielerorts nicht mehr wegzudenken. Doch für die professionelle Nutzung sind datenschutzrechtliche Bedenken durchaus angebracht. Wir haben das erkannt und einen Messenger entwickelt, der die Menschen dort abholt, wo sie sind, für alle einfach zu bedienen ist und höchsten Datenschutz bietet.

www.stefankuehne.net

www.stefankuehne.net

8

Erreichbarkeit der Beratung

Instahelp Online-Beratung Ratgeber Über uns Login »

Online-Beratung von erfahrenen Online-Psychologen

Über 5.600 Personen wurde durch Instahelp bereits geholfen

Wir beraten Sie in allen Lebenslagen. Egal, ob bei Beziehungsproblemen, Depression, Jobunsicherheit oder Magersucht. Unsere Online-Psychologen sind für Sie da! - bequem von zu Hause

Schon ein einziges Gespräch mit einem Online-Psychologen kann Ihr Wohlbefinden steigern. Beschreiben Sie Ihr Anliegen. Sie erhalten innerhalb von zwei Minuten eine Antwort!

ab € 9,90 (Erstgespräch kostenlos)

Online-Beratung starten >

Wir sind für Sie da!

Herzlich willkommen bei Instahelp. Haben Sie ein persönliches Anliegen oder Fragen zu Instahelp? Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Wir freuen uns auf Ihre Nachricht und antworten Ihnen innerhalb von zwei Minuten.

Bitte beschreiben Sie hier Ihr Anliegen und drücken Sie auf „Senden“.

Senden

www.stefankuehne.net

Automatisierung in der Beratung

NetDoktor
Wissen für Ihre Gesundheit

Krankheiten Symptome Medikamente Alternativmedizin Gesundheit

hier: Startseite > Service > Symptom-Checker

Tag den NetDoktor!

Symptom-Checker

Finden Sie heraus, was hinter Ihren Beschwerden steckt! Der Symptom-Checker hilft Ihnen, mögliche Ursachen Ihrer Symptome zu finden.

Profitieren Sie vom medizinischen Fachwissen.

Erhalten Sie in 3 bis 5 Minuten unseren Diagnosevorschlag.

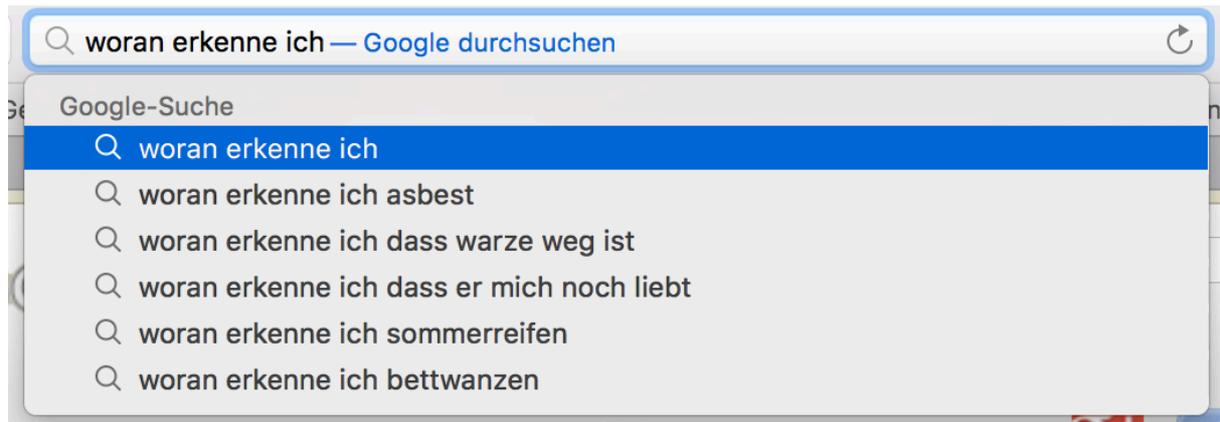
Der Symptom-Checker ist anonym und kostenlos.



Diagnose jetzt erstellen! >

www.stefankuehne.net

Automatisierung in der Beratung



Zukunft? Zukunft!



Google-Duplex: Automatisierte Telefonanrufe.

<https://www.youtube.com/watch?v=D5VN56jQMWM>

www.stefankuehne.net



Maschine- Mensch- Maschine

Foto: Performance von H.A.U.S., Eva-Maria Kraft, Posthuman Flux,
Wiener Festwochen 2019

www.stefankuehne.net

„Ich habe Sie
nicht
verstanden.“
(Siri)

• Zukunftsfragen Telefonseelsorge im Internet

- Wie verändert sich die Rolle der Beraterinnen & Berater?
- Welche Rolle wird künstliche Intelligenz einnehmen?
- Welche Rolle wird Virtual Reality einnehmen?
- Und wollen wir das?
- Was, wenn wir es nicht wollen und es trotzdem eintritt?
- Was bedeuten Big Data & Quantified Self für die Beratung?
- Wie arbeiten wir mit TechnikerInnen & ProgrammierInnen zusammen?

www.stefankuehne.net



Telefonseelsorge im Internet

www.stefankuehne.net

Kontakt

Stefan Kühne, MSc

Leiter der wienXtra-jugendinfo & wienXtra-soundbase.
Herausgeber e-beratungsjournal.net.

office@stefankuehne.net

www.stefankuehne.net / www.e-beratungsjournal.net

Fotos Achterbahn © S. Kühne



www.stefankuehne.net