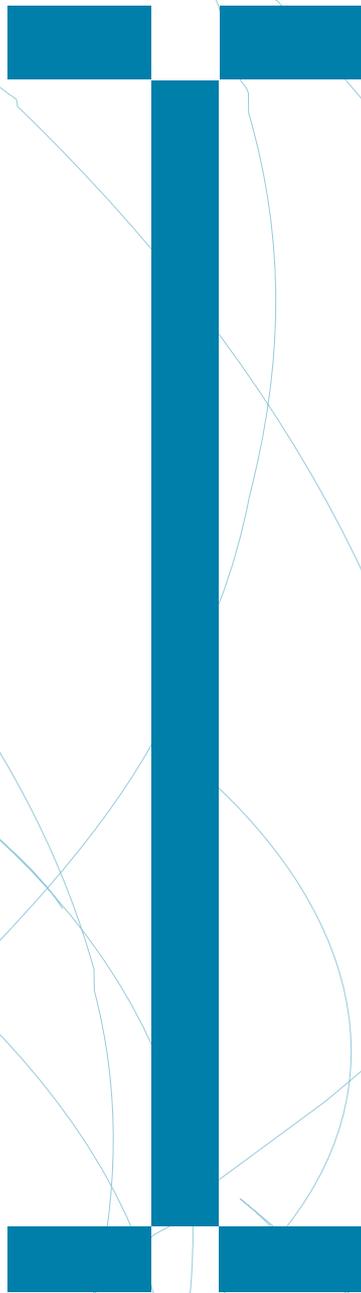


FACH
FORUM | Online
Beratung

2018

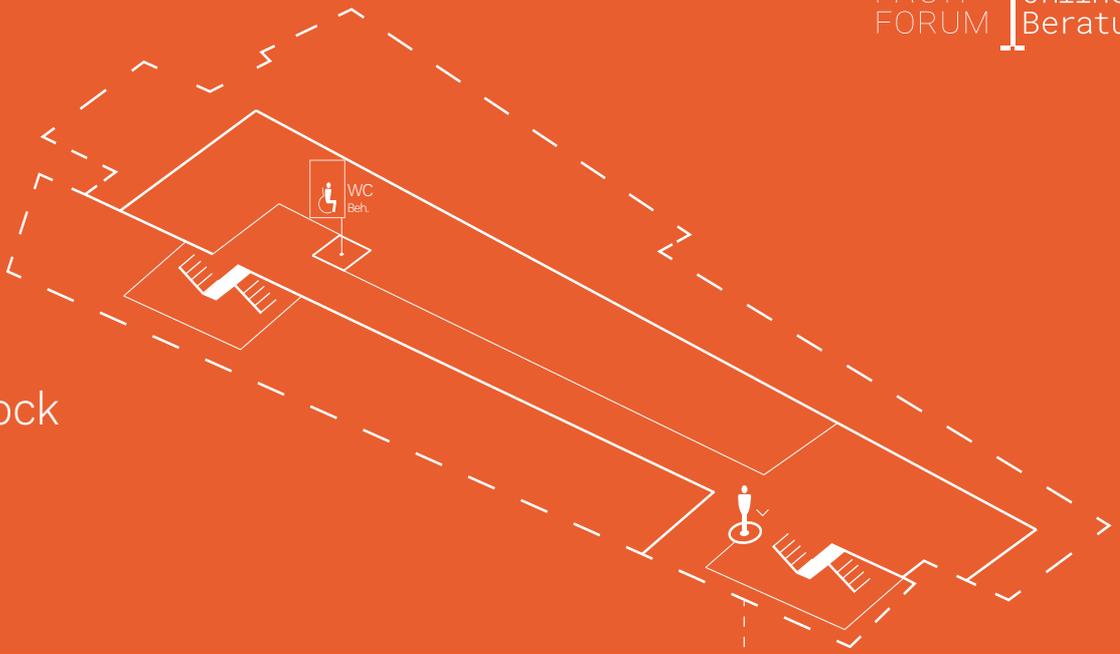
Onlineberatung
in Zeiten der
Digitalisierung

NÜRNBERG,
17. & 18. September 2018

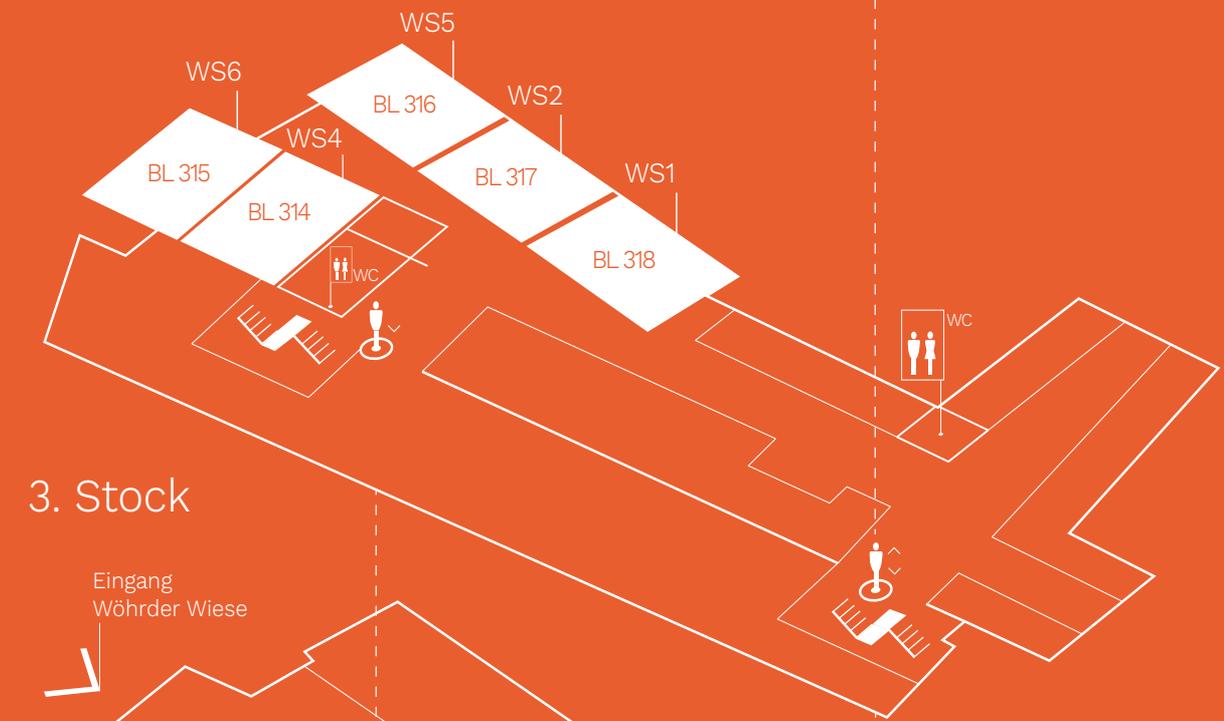


← Bitte umklappen

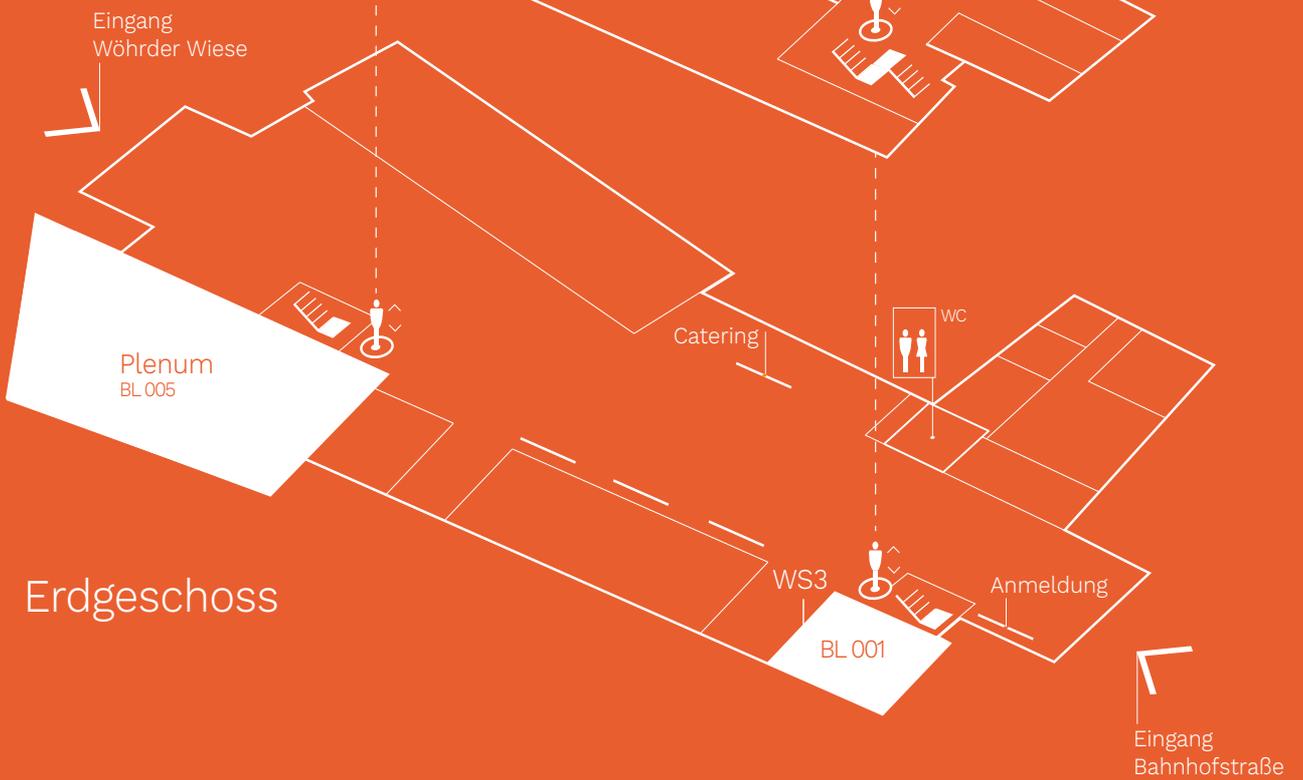
5. Stock



3. Stock



Erdgeschoss





Aufzüge

HINWEIS:

Aufzug-Nord fährt nur bis in den 3. Stock.

Um zum 5. Stock zu gelangen, bitte Aufzug-Süd benutzen.



Toiletten Rollstuhlfahrer

HINWEIS:

Toiletten für Rollstuhlfahrer nur im 5.Stock verfügbar.

Um zum 5. Stock zu gelangen, bitte Aufzug-Süd benutzen.



Treppenhäuser

Alle Stockwerke erreichbar



Toiletten

Siehe Beschilderung Erdgeschoss & 3.Stock

> Raum BL 318

Workshop 1

Die EU-Datenschutzgrundverordnung - Auswirkungen auf die Onlineberatung

Workshop 2

Traumatherapeutische Interventionen in der Onlineberatung

Raum BL 317 <

> Raum BL 001

Workshop 3

Schon cross-medial unterwegs? Zugänge neu gestalten mittels Mail-, Chat- & Messenger-Beratung

Workshop 4

Onlineberatung mit Ehrenamtlichen - Konzeption, Begleitung und Akzeptanz

Raum BL 314 <

> Raum BL 316

Workshop 5

Mit der ganzen Welt verbunden und doch allein? - Zur Bedeutung der Selbstfürsorge in der Onlineberatung

Workshop 6

Wie schreibe ich eine ‚gute‘ Mail - eine Anleitung in 3 Schritten

Raum BL 315 <

Programm

17.09.2018

Montag

12:00 Anreise
& Stehkafee



13:00

13:00 Begrüßung

Prof. Dr. Ruth Limmer,
Dekanin der Fakultät
Sozialwissenschaften

13:15 Vortrag:
Onlineberatung in Zeiten der
Digitalisierung -
Befunde & Entwicklungen



14:45 Referentin:
Prof. Dr. Nadia Kutscher,
Universität zu Köln

14:45 Kaffeepause,
Präsentationstisch
& Austausch



16:00

16:00 Workshops
1 — 6



18:00

18:00 Get together bei Buffet,
Präsentationstisch
& Austausch



19:30

18.09.2018

Dienstag

09:00 Workshops
1 — 6



11:00

11:00 Kaffeepause,
Präsentationstisch
& Austausch



11:45

11:45 Vortrag:
(Digitale) Inklusion in der
Onlineberatung -
Wie erreiche ich Zielgruppen?



13:00 Referent:
Jona Hölderle,
Pluralog, Berlin

13:00 Imbiss
& Abreise

14:00 Im Anschluss:
Mitgliederversammlung der
DGOB.

Mitglieder und Interessierte
sind herzlich eingeladen.

- 9 – Grußwort des
Präsidenten → Prof. Dr. Michael Braun
- 11 – Grußworte der
Mitveranstalter → bke, sextra,
Caritasverband, DGOB
- 13 – Eröffnungsvortrag
Abschlussvortrag → Prof. Dr. Nadia Kutscher
Jona Hölderle
- 15 – Workshops
↓
1 Datenschutz mit der neuen EU Datenschutzgrundverordnung –
Was bedeutet das für die Onlineberatung
2 Traumatherapeutische Interventionen in der
Onlineberatung
3 Schon cross-medial unterwegs? Zugänge neu gestalten mittels
Mail-,Chat- & Messenger-Beratung
4 Onlineberatung mit Ehrenamtlichen –
Konzeption, Begleitung und Akzeptanz
5 Mit der ganzen Welt verbunden und doch allein? –
Zur Bedeutung der Selbstfürsorge in der Onlineberatung
6 Wie schreibe ich eine ‚gute‘ Mail –
eine Anleitung in 3 Schritten
- 25 – Über das Institut
und das Fachforum

27 – Qualifizierung &
Fachexpertise

31 – Informationsstände
↓
Erzdiözese Freiburg
ThinkTank Onlineberatung

35 – Projekte des Instituts für
E-Beratung
↓
Aktuelle Projektthemen

TriN Trialog im Netz

OSpA Online-Support für pflegende Angehörige

38 – Impressum

Grußwort des Präsidenten

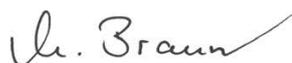
Sehr geehrte Damen und Herren, verehrte Gäste,

herzlich Willkommen an der Technischen Hochschule Nürnberg! Bereits zum elften Mal findet am 17. und 18. September 2018 an der TH Nürnberg das „Fachforum Onlineberatung“ statt. Der Kreis der Veranstalter, die gemeinsam mit unserem Institut für E-Beratung dieses Fachforum ausrichten, ist seit Jahren sehr stabil. Diese Beständigkeit ist ein Zeichen dafür, dass sich das „Fachforum Onlineberatung“ etabliert und die Kooperation bewährt hat.

In mehrerer Hinsicht ist das Fachforum Onlineberatung einzigartig: Es ist trägerübergreifend und hebt sich so von anderen, ausschließlich trägerinternen Veranstaltungen ab. Als übergreifendes Forum schafft es Raum für die Vernetzung der im Bereich Onlineberatung tätigen Institutionen und fördert den Austausch und die Kooperation zwischen Fachkräften und Wissenschaft. Das Fachforum ist so zum Impulsgeber geworden und hat sich zu dem Forum rund um das Thema Onlineberatung entwickelt. Inzwischen ist es über die Grenzen des deutschsprachigen Raums hinaus bekannt.

Als Gastgeber dieser hochkarätigen Veranstaltung wird die TH Nürnberg ihrem Auftrag als Hochschule für angewandte Wissenschaften gerecht: die Verknüpfung von anwendungsorientierter und praxisnaher Lehre und Forschung. Neben Lehre und angewandter Forschung ist auch der Transfer von Wissen in die Praxis ein zentraler Bestandteil unserer Hochschulstrategie. Das Fachforum Onlineberatung ist ein gutes Beispiel dafür, wie ein solcher Transfer und der Austausch mit Fachexpertinnen und -experten aus der Praxis gelingen kann.

Ich wünsche allen Beteiligten für die kommenden zwei Tage einen regen Austausch und viele neue Erkenntnisse und Impulse für Ihre Arbeit.



Prof. Dr. Michael Braun
Präsident



RRR

Grußworte der Mitveranstalter

Grußwort bke

Silke Naudiet
Geschäftsführerin der bke



Sehr geehrte Damen und Herren,

herzlich Willkommen zum diesjährigen Fachforum Onlineberatung unter dem Motto „Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung“!

Mit der Onlineberatung für Jugendliche und Eltern ist die bke schon vor fast 20 Jahren neue (digitale) Wege in der Beratung gegangen und blickt auf spannende und unvorhersehbare Herausforderungen zurück.

Das Fachforum Onlineberatung bietet dabei jährlich die Gelegenheit zum Austausch und Vernetzen mit anderen Institutionen auch über die Landesgrenzen hinweg! Wir wünschen allen eine erkenntnisreiche Veranstaltung!

Grußwort DGOB

Helmut Kreller
1. Vorsitzender der DGOB



Sehr geehrte Damen und Herren,

Online-Beratung, Online-Supervision und Online-Coaching sind im Rahmen der fortschreitenden Digitalisierung längst gern genutzte Alternativen zum klassischen ftf-Setting geworden. Die „Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung e.V. (DGOB)“ ist der Fachverband, der den zertifizierten Mitgliedern Austausch und Vernetzung (Jahrestagung: 16./17.3.2019 in Berlin) bietet und sich um Standards, Forschung und Qualitätssicherung bemüht.

Als Mitveranstalter des Fachforums Online-Beratung wünschen wir allen Teilnehmer*innen anregende Diskussionen und weiterführende Erkenntnisse.



Die bke-Onlineberatung berät Jugendliche und junge Erwachsene im Alter von 14 bis 21 Jahren und Eltern mit Kindern bis zum 21. Lebensjahr. Sie unterstützt Eltern in allen Fragen der Erziehung, begleitet Jugendliche bei ihrer Identitätsentwicklung und Verselbstständigung und hilft bei Krisen und Konflikten in der Familie.

Es beraten ausschließlich professionelle Fachkräfte in Einzelberatung, Foren und Gruppenchats.

Die Beratung erfolgt anonym, kostenfrei und nach den gültigen Datenschutzrichtlinien.



Die DGOB ist ein unabhängiger und gemeinnütziger Fachverband.

Der Verband unterstützt und begleitet fachlich die Weiterentwicklung der Online-Beratung, des Online-Coaching sowie der Online-Supervision im deutschsprachigen Raum.

Grußwort Sextra

Helmut Paschen
Leitung profamilia.sextra-Onlineberatung



Liebe Teilnehmer*innen des Fachforums,

wie verortet und behauptet sich die psychosoziale Onlineberatung als ein „gestandenes Unterstützungsformat“ für Klient*innen in der sich rasant entwickelnden digitalen Welt der Medizin und (seit kurzem auch) Psychotherapie?

Mut zur Neuentwicklung, Wissenstransfer, Qualitätsmanagement und Lobbyarbeit mögen dazu beitragen, dass die psychosoziale Onlineberatung auch zukünftig eine angemessene Bedeutung in der professionellen Beratungslandschaft haben wird.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen eine anregende Tagung!

Grußwort Caritasverband

Kirsten Schellack
Leitung Online-Beratung

Sehr geehrte Damen und Herren,

als Referentin für die Onlineberatung des Deutschen Caritasverbandes begrüße ich Sie ganz herzlich beim 11. Fachforum Onlineberatung.

Das Thema „Digitalisierung“ beschäftigt den Deutschen Caritasverband (DCV) bereits seit geraumer Zeit. Im Herbst letzten Jahres hat die Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtsverbände (BAGFW), deren Mitglied der Deutsche Caritasverband ist, mit dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) eine gemeinsame Absichtserklärung zu diesem Thema vorgelegt. Ziel der Erklärung ist es, die Zusammenarbeit in Bezug auf die digitale Transformation zu verstärken. Ein wesentlicher Punkt des Papiers ist für den Deutschen Caritasverband der Ausbau und die konzeptionelle Weiterentwicklung der Onlineberatung sowie die Entwicklung neuer digitaler Betreuungs- und Begleitungskonzepte.

Das Fachforum Onlineberatung liefert seit vielen Jahren wichtige Impulse für die Weiterentwicklung der Onlineberatung und schafft als Plattform für Vernetzung und Austausch wertvolle Synergieeffekte. Wir freuen uns, als langjährige Mitveranstalterin dieser zukunftsweisenden Tagung Beiträge zu den aktuellen Diskussionen liefern zu können. Ich wünsche Ihnen viele interessante Eindrücke und Diskussionen an den kommenden zwei Tagen hier in Nürnberg.

sextra



Seit über 20 Jahren wenden sich Menschen mit unterschiedlichen Anliegen rund um Schwangerschaft, Familienplanung, Partnerschaft und Sexualität online an pro familia. Aktuell nutzen vor allem die 20- bis 50-Jährigen unser Angebot. Jugendliche werden nach den Relaunches der Webseiten in 2017/8 wieder verstärkt erreicht.

Das multiprofessionelle Team besteht aus ca. 90 fachlich fundiert ausgebildeten Berater*innen, die ihren „analogen Arbeitsplatz“ in einer der bundesweit 180 Beratungsstellen haben.

Mehr finden Sie auf
→ sextra.de



Der Deutsche Caritasverband bietet seit 2006 Online-Beratung an.

Mittlerweile wird auf
→ www.caritas.de/onlineberatung in 16 Fachbereichen beraten. Die Online-Beratung wird in den Beratungsstellen, Diensten und Einrichtungen vor Ort durchgeführt.

Die Beraterinnen und Berater sind speziell für die Online-Beratung geschult und beraten und informieren Menschen, die eine anonyme, zeitlich unabhängige Unterstützung möchten. Zurzeit arbeiten Berater und Beraterinnen aus ca. 1000 Beratungsstellen der verbandlichen Caritas in der Online-Beratung.

Eröffnungsvortrag

Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung – Befunde und Entwicklungen

Auch wenn die Onlineberatung einen der Bereiche Sozialer Arbeit darstellt, der eine lange Tradition des “Digitalen” hat, bedeuten fortlaufende und aktuelle Entwicklungen im Zuge der Digitalisierung immer neue Herausforderungen für Fachkräfte und Träger. In diesem Beitrag werden Digitalisierungsentwicklungen mit Blick auf das Feld der Onlineberatung dargestellt und die damit verbundenen Herausforderungen diskutiert.

•

Referentin:

Prof. Dr. Nadia Kutscher
Universität zu Köln

- > Professorin für Erziehungshilfe und Soziale Arbeit am Department Heilpädagogik und Rehabilitation an der Humanwissenschaftlichen Fakultät der Universität zu Köln
- > Arbeitsschwerpunkte: Digitalisierung (in) der Sozialen Arbeit, Normative Fragen Sozialer Arbeit, Kinder- und Jugendhilfeforschung
- > Mehr unter:
<https://www.hf.uni-koeln.de/39354>



Abschlussvortrag

(Digitale) Inklusion in der Onlineberatung – Wie erreiche ich Zielgruppen?

O b unser Onlineberatungsangebot von unserer Zielgruppe als attraktiv und interessant wahrgenommen wird, entscheidet mit über den Erfolg.

In seinem Vortrag „(Digitale) Inklusion in der Onlineberatung – Wie erreiche ich Zielgruppen?“ beschreibt der Verwaltungswissenschaftler und Online-Experte Jona Hölderle, wie wir Strategien aus dem Onlinemarketing für uns nutzen können um mit unserer Zielgruppe in Verbindung zu kommen und diese zu halten.

Fragestellungen werden sein:

- > Haben wir unsere Zielgruppe genau definiert?
- > Welche Kanäle nimmt die Zielgruppe auf dem Weg zu Ihnen?
- > Wie denkt, handelt und lebt unsere Zielgruppe?
- > Sind wir für die Zielgruppe ansprechbar?
- > Wie gestalten wir Verbindung?
- > Verwenden wir ein Mobiles Design?

•

Referent:

Jona Hölderle
Berlin

- > Jona Hölderle berät gemeinnützige Organisationen im Online Marketing
- > Seine Schwerpunkte hat er dabei in der Nutzer-Akquise, dem Online-Fundraising und den sozialen Medien
- > Der Stiftungsmanager und studierte Verwaltungswissenschaftler ist seit 2010 als Berater im gemeinnützigen Bereich selbstständig
- > Mehr unter:
<https://pluralog.de/>



Workshop 1

Datenschutz mit der neuen EU Datenschutzgrundverordnung – was bedeutet das für die Onlineberatung?

Die europäische Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) konkretisiert und erweitert die Rechte von Betroffenen. So müssen Ratsuchende besser zu Zweck, Rechtmäßigkeit und Löschfristen bezüglich ihrer Daten aufgeklärt werden.

Für Anbieter von Online-Beratung bedeutet das, sich verstärkt um „informierte“ Einwilligungen der Ratsuchenden kümmern zu müssen. Die erweiterten Dokumentationspflichten umfassen eine Analyse der Risiken aus Betroffenensicht und die Darstellung der als geeignet definierten Schutzmaßnahmen. Wie bislang auch, müssen die meisten Anbieter eine/n Datenschutzbeauftragte/n bestellen, mit Dienstleistern (etwa Software-Firmen) entsprechende Verträge zum Datenschutz abschließen, alle Mitarbeitenden zur Vertraulichkeit verpflichten usw.

Im Workshop werden die wichtigsten Grundsätze, spezielle Regelungen und technische Anforderungen für Online-Angebote vorgestellt.

Wie bei jedem neuen Gesetz wird es auch bei der DSGVO spannend sein, wie die Aufsichtsbehörden sich deren konkrete Umsetzung in jedem spezifischen Bereich vorstellen. So gibt es zu Portalen von Onlineberatung inzwischen sehr genaue Vorgaben bezüglich technisch-organisatorischer Schutzmaßnahmen. Auch die Möglichkeiten, mit dem jeweiligen Dienstleister zu einer DSGVO-konformen Beratungssoftware zu gelangen, wird Thema sein.

•

Referentin:

Corinna Gekeler
Berlin

- > Corinna Gekeler ist Fachkraft für Datenschutz
- > Sie hat die Online-Beratung der Aids-hilfen mit aufgebaut, ist Datenschutzbeauftragte (u.a.) der bke mit ihren Online-Portalen und unterrichtet u.a. an der AWO-Bundesakademie
- > Mehr unter:
www.wellenlaengen-beratung.de



Workshop 2

Traumatherapeutische Interventionen in der Onlineberatung

P | Psychologische Onlineberatung wird häufig von Menschen in Anspruch genommen, die unter Symptomen leiden, die auf schwere Belastungserfahrungen zurückzuführen sind.

Hierzu gehören beispielsweise Selbstverletzendes Verhalten, Suizidalität, Adipositas, Essstörungen, Ängste, Vorbehalte gegen Ärzt*innen und/ oder Psychotherapeut*innen. Die Traumatherapie bietet ein breites Spektrum an stabilisierenden und ressourcenfördernden Methoden, die auch in der Onlineberatung eingesetzt werden können.

Im Workshop werden diese Methoden vorgestellt und gemeinsam mit den Teilnehmer*innen diskutiert.

•

Referentin:

Annagreta König-Dansokho
Tübingen

- > Annagreta König Dansokho ist Leiterin der Psychologischen Onlineberatungsstelle der Erzdiözese Freiburg
- > Therapeutin für Psychotraumatologie und Traumatherapie
- > Psychotherapeutin, Supervisorin/ Coach
- > Trainerin für Diversity
- > Mehr unter: <http://www.annagreta-koenig.de>



Workshop 3

Schon cross-medial unterwegs? Zugänge neu gestalten mittels Mail-, Chat- & Messenger-Beratung

O nlineberatung wurde bislang vor allem in Form von Mail- und Chatberatung angeboten. Die Weiterentwicklung der Kommunikationstechnologien und die stärkere mobile Internetnutzung stellt neue Herausforderungen an die Onlineberatung. Anhand des Modellprojekts der Schwangerschaftsberatung von Caritas und Sozialdienst katholischer Frauen (SkF) zur Weiterentwicklung der Beratung im Internet sollen unterschiedliche Aspekte vorgestellt und diskutiert werden.

Was bedeutet Nutzerzentrierung in der Onlineberatung und warum ist eine Weiterentwicklung in Richtung cross-mediale Beratung sinnvoll? Wie können künftig auch Messenger in der Onlineberatung eingesetzt werden und worauf muss hierbei geachtet werden?

Diese und weitere Fragen werden im Workshop beleuchtet und gemeinsam diskutiert.

-

Referentin:

Sabine Fährdrich
Deutscher Caritasverband
Freiburg

> Referentin der Schwangerschaftsberatung beim Deutschen Caritasverband





2. Still doing work,
unvollständige Abschnitte
und Subelemente...

STÄDTLER
Work Right

Workshop 4

Onlineberatung mit Ehrenamtlichen-Konzeption, Begleitung und Akzeptanz

Im Workshop haben Sie Gelegenheit zwei Onlineberatungsangebote kennen zu lernen, die mit ehrenamtlichen Berater*innen arbeiten: Zwei sehr unterschiedliche Projekte bezüglich Alter der Beratungsangebote, Alter der Zielgruppe und dem Alter der Ehrenamtlichen und doch beide am Thema psychische Entlastung.

Peerberatung setzt auf eine besonders hohe Akzeptanz bei Ratsuchenden. Vielfach sind dies in der Onlineberatung Jugendliche wie bei [U25], die Gleichaltrige beraten. Bei OSpA sind es gleichbetroffene, ehemals Pflegende, die gemeinsam mit Fachberaterinnen das Forum betreuen.

•

Referentinnen:

Sigrid Zauter
Institut für E-Beratung
Nürnberg

Clara Nordfeld
U25
Freiburg

- > Sigrid Zauter ist Dipl.-Sozialpäd. (FH) und Onlineberaterin (DGOB)
- > Projektleiterin des Modellprojekts Online-Support für Pflegende Angehörige (OSpA)
- > Geschäftsführerin am Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg

- > Studium der Sozialen Arbeit an der Evangelischen Hochschule Freiburg
- > Seit September 2015 im Arbeitskreis Leben Freiburg, einer psychosozialen Beratungsstelle für Menschen in Lebenskrisen und Suizidgefahr tätig
- > Leitung des Jugendangebots [U25] Freiburg





fuer-pflegende-angehoerige.de

Online-Support für pflegende Angehörige (OSpA) ist ein Entlastungsangebot durch Gleichbetroffene und Experten zur Sicherung der häuslichen Pflege insbesondere bei Demenzerkrankungen, gefördert vom Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege.

Zentrale Ziele des Modellprojektes sind ein niedrigschwelliges Angebot um die Inanspruchnahme von Unterstützung in der, oft belastenden, häuslichen Pflegesituation zu erhöhen, pflegende Angehörige damit früh zu erreichen um die Belastung niedriger zu halten. Auch neue Zielgruppen sollen erreicht werden um Vorsorge leisten zu können.

OSpA arbeitet mit einem Beratungsmix mit Expertinnen aus Erfahrung, ehrenamtlich tätigen Peerberaterinnen und Expertinnen per Ausbildung, aus der Pflege- und Demenzberatung. Im Gesetz (§ 8 SGB XI) steht dies als politischer Wille unter „gemeinsame Verantwortung“ durch die Einbindung ehrenamtlicher Ressourcen und modellhafte Entwicklung dazu dienlicher, innovativer Projekte.

Gegenseitige, informelle und emotionale Unterstützung und Entlastung, Austausch auf Augenhöhe ist dabei der Grundgedanke und auch das, oft langjährig erworbene, persönliche Wissen weiter geben zu können. OSpA bietet ehemals Pflegenden eine beratende Rolle an, von zu Hause aus, mit gestaltbaren Zeitressourcen als virtuelles Ehrenamt.

Mehr dazu finden Sie online unter:



→ www.fuer-pflegende-angehoerige.de

[U25][®]

Onlineberatung für suizidgefährdete Jugendliche wurde 2001 vom AKL Freiburg entwickelt und seitdem in Kooperation mit dem Caritasverband Deutschland auf insgesamt 10 Standorte in ganz Deutschland ausgeweitet. Junge Menschen unter 25, die sich in einer (suizidalen) Lebenskrise befinden, werden von ehrenamtlichen Peerberater*innen per Mail begleitet.

Entstanden ist das Angebot aus der Beobachtung heraus, dass kaum junge Menschen in der klassischen f2f-Beratung aufgetaucht sind. Da Personen unter 25 eine Risikogruppe in Bezug auf Suizidversuche sind soll ihnen über die Mailberatung ein niedrigschwelliger Zugang zu Unterstützung ermöglicht werden. Durch die Anonymität des Angebots fällt es den Hilfesuchenden leichter offen über ihre Suizidgedanken und Probleme zu sprechen. In den jungen Berater*innen finden sie Gesprächspartner*innen auf Augenhöhe, die in einer ähnlichen Lebensphase sind und eventuell selbst schon eine ähnliche Krise überstanden haben.

Die ehrenamtlichen Peers werden eng von hauptamtlichen Sozialarbeiter*innen begleitet. In einer 6-monatigen Ausbildung werden sie auf ihre Tätigkeit vorbereitet, anschließend finden 14-tägig begleitete Intervisionstreffen statt, die Mailkontakte werden von einem*einer hauptamtlichen Mitarbeiter*in mitgelesen. Die Peerberater*innen geben an, neben der Sinnhaftigkeit, die sie an der ehrenamtlichen Arbeit fasziniert, vermehrt Problemlösekompetenzen für ihr eigenes Leben zu entwickeln. Die Auseinandersetzung mit der Thematik wirkt sich also auch auf sie suizidpräventiv aus.

Mich kotzt das Leben einfach nur noch an. Wenn das so weitergeht, tue ich mir echt noch was an, weil ich das alles nicht mehr aushalte!
Diese Mail ist meine letzte Chance!!

Auch wenn dein Weg sich unheimlich schmerzhaft für dich anfühlt... wenn du magst, gehe ich ein bisschen mit dir mit.

Jetzt gerade scheinen mir Suizidgedanken wieder unendlich weit weg. Ich glaube das ist deine "Schuld" ...Danke

Workshop 5

Mit der ganzen Welt verbunden und doch allein? – Zur Bedeutung der Selbstfürsorge in der Onlineberatung

Die Selbstverantwortung und Sorge für das eigene Wohlergehen kann für Beratende im Online-Setting eine besondere Herausforderung sein. Vor diesem Hintergrund diskutieren verschiedene Autoren inzwischen u.a. ein Konzept der "digitalen Resilienz".

Sie fragen nach Faktoren und Einflussgrößen, die – neben den bekannten Aspekten, auf die Beratende den selbstfürsorgenden Blick werfen sollten – beachtet werden müssen, wenn die Beratung im Online-Setting stattfindet.

Dazu gehört auch die Überlegung, wie die Selbstfürsorge wirksam und nachhaltig in den Arbeitsalltag der Onlineberatung eingebaut werden kann und welche (Rahmen-)Bedingungen dabei unterstützen können.

•

Referentin:

Katja Höllriegel
Augsburg

- > Studium der (Medien-)Pädagogik und Psychologie (M.A.)
- > seit über 10 Jahren in freier Wirtschaft (IT und strategisches Management)
- > als freiberufliche Supervisorin (DGSv) tätig (Schwerpunkte: Begleitung von Führungskräften und Teams im psychosozialen Bereich)
- > Onlineberaterin (DGOB)
- > Seit 09/2017 beisitzendes Mitglied des Vorstands der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung
- > Mehr unter: <http://hoellriegel.net>





Workshop 6

Wie schreibe ich eine ‚gute‘ Mail – Eine Anleitung in 3 Schritten

Eine ‚gute‘ Mail zu schreiben erfordert von Berater*innen unterschiedliche Kompetenzen. Zunächst muss der Anfragetext gelesen und verstanden werden. Hierbei können verschiedene Lesetechniken helfen, sich dem Text und seinem Inhalt zu nähern. Denn schon bei der ersten Betrachtung des Textes und seiner Struktur tauchen bei dem*der Leser*in Reaktionen auf, die es zu reflektieren gilt. Bei der intensiven Auseinandersetzung mit dem Geschriebenen entstehen Bilder und Gedanken, die auf unterschiedliche Art und Weise festgehalten und genutzt werden können.

Im nächsten Schritt geht es um das Ausformulieren der Rückantwort an den*die Ratsuchende*n. Vor dem weißen Bildschirm fällt der erste Satz manchmal schon schwer. Schreibblockaden können gelöst werden, indem mit unterschiedlichen Schreibtechniken ein Einstieg in die Antwort gelingt. Um mit dem*der Ratsuchende*n in einen guten Kontakt zu kommen, gilt es den richtigen Ton zu treffen. Hierbei spielt nicht nur eine Anpassung an den Sprachstil des*der Ratsuchende*n eine Rolle.

Es geht auch darum, die ‚richtigen‘ Fragen zu stellen und deren Anzahl so zu dosieren, dass der*die Ratsuchende nicht überfordert wird. Strukturierende Elemente helfen beim Aufbau einer Beratungsantwort und bieten sowohl dem*der Berater*in als auch dem*der Ratsuchenden Orientierung.

Die Reflexion der eigenen Lese- und Schreibkompetenzen gibt wichtige Hinweise, welches Handwerkszeug zum eigenen Beratungsstil

passt. In kleinen Übungssequenzen lernen die Teilnehmer*innen unterschiedliche Techniken anwenden und erweitern ihre praktischen Kompetenzen für die Onlineberatung per Mail.

•

Referentin:

Emily M. Engelhardt
Nürnberg

- > M.A. Pädagogin, Systemische Beraterin & Supervisorin (SG)
- > Online Supervisorin, Onlineberaterin & Ausbilderin für Onlineberatung (DGOB)
- > Geschäftsführerin am Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg





Über das Institut & das Fachforum

Das Institut für E-Beratung wurde 2012 an der Fakultät Sozialwissenschaften der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm gegründet. Als Forschungsinstitut bündelt es Projekte, Expertenwissen und Aktivitäten elektronisch vermittelter Kommunikation im psychosozialen Beratungsbereich.

Neben der textgebundenen Onlineberatung beschäftigt sich das Institut in seinen Projekten auch mit weiteren Formen internetbasierter Beratungs- und Unterstützungsleistungen, z. B. mit videogestützten Formaten. Kernaufgaben des Instituts für E-Beratung sind die Durchführung innovativer Forschungs- und Entwicklungsprojekte. Hierzu kooperiert das Institut für E-Beratung mit Praxispartnern sowie mit anderen Fakultäten der TH Nürnberg (z. B. Informatik) und anderen Hochschulen oder Forschungseinrichtungen. Das Institut für E-Beratung bietet sowohl für Studierende der Sozialen Arbeit an der TH Nürnberg, als auch für Beratungsfachkräfte unterschiedliche Möglichkeiten der Qualifizierung an. Im Rahmen von Fort- und Weiterbildungen können Kompetenzen rund um das Thema Onlineberatung erworben werden. Mehr dazu siehe S. 31.

Das Institut für E-Beratung finanziert sich vollständig aus Drittmitteln und wird von einem wissenschaftlichen Beirat aus Mitgliedern der

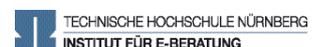
Fakultät Sozialwissenschaften und Informatik fachlich beraten.

Das Fachforum Onlineberatung wird vom Institut für E-Beratung im September jedes Jahres gemeinsam mit der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB), der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke), der Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes (caritas.de/onlineberatung) sowie des pro familia SEXTRA Onlineberatungs-Projektes (sextra) veranstaltet. Es versteht sich als Plattform für Austausch und Vernetzung unter Fachkräften, die bereits in der Onlineberatung tätig sind oder sich mit dem Thema künftig befassen möchten. In Form von Vorträgen, Workshops und Diskussionsforen gibt es die Möglichkeit, sich zu aktuellen Entwicklungen der Onlineberatung zu informieren und eigene Erfahrungen zu teilen.

Das Fachforum Onlineberatung wird an der Technischen Hochschule Nürnberg seit 2008 veranstaltet und findet in diesem Jahr zum 11. Mal statt.

Die Dokumentationen aller bisherigen Fachforen sowie der diesjährigen Tagung, finden Sie im Anschluss an die Veranstaltung online unter:

→ www.fachforum-onlineberatung.de





Informationsstände

In unserem Foyer finden Sie:

→ Institut für E-Beratung
an der TH Nürnberg

> Informationsstand und Büchertisch

→ ThinkTank Onlineberatung

> Wie ist Onlineberatungssoftware
heute?
> Wie soll Onlineberatungssoftware
in Zukunft sein?

→ Denken Sie mit uns.

→ Erzdiözese Freiburg

> „odyssey“ – App für psychologische
Beratung mit dem Smartphone
> „adis-online“ – Angebot für Antidis-
kriminierungsarbeit online

→ Projekt Migrationsberatung
online – mbeon

> Multilinguale Beratungsplattform für
Zugewanderte. → www.mbeon.de
> Bund der Vertriebenen (BdV), Deut-
scher Caritasverband (DCV), der Deut-
sche Paritätische Wohlfahrtsverband
(DPWV) und das Deutsche Rote Kreuz
(DRK).
> Gefördert durch BAMF und BMI

→ beranet –
einfach. online. beraten

> Informationsstand

→ DGOB –
Deutschsprachige Gesell-
schaft für psychosoziale
Onlineberatung e.V.

> Informationsstand

Erzdiözese Freiburg

"odyssey"

App für psychologische Beratung mit dem Smartphone.

P | sychologische Beratung auf dem Smartphone - unser Angebot für Menschen mit Flucht- und Migrationsgeschichte. Anlass für die Entwicklung der Beratungsapp war das Anliegen, auf die Bedarfe der jüngst Zugewanderten zu reagieren, deren Versorgung im Gesundheitssystem oft am Mangel an Psychotherapeut*innen und an sprachlichen Hürden scheitert. Die Tatsache, dass junge Menschen und zugewanderte Menschen im Besonderen häufig über keine PC's mehr verfügen, hat uns dazu bewogen, odyssey programmieren zu lassen.

odyssey funktioniert wie andere Messenger-Dienste. Die App kann im Google-Store und im Apple App Store heruntergeladen und auf dem eigenen Smartphone installiert werden. Nach einmaliger Eingabe der eigenen E-Mail-Adresse oder der eigenen Handynummer, kann die Anmeldung erfolgen.

Dann steht die Auswahl der Sprachen zur Verfügung (Arabisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Russisch, Spanisch und Türkisch), womit auch die Auswahl der Berater*innen erfolgt, weil diese unterschiedliche Sprachen vertreten.

•



erhältlich unter folgenden Links:

Google Store



play.google.com/store/apps/details?id=de.zone35.eft

Apple Store



itunes.apple.com/de/app/odyssey/id1309673538?mt=8



"adis-online"

Angebot für Antidiskriminierungsarbeit online

Z | eitgemäß, ortsunabhängig, niederschwellig, überregional, flächendeckend, kompetent. Unter → www.adis-online.com bieten wir Beratung für Menschen, die direkt oder indirekt von Diskriminierung betroffen sind. Die Beratung kann per Mail, Chat oder Videochat erfolgen. Darüber hinaus schaffen wir online-Empowerment-Räume und eine Plattform für fachlichen Austausch. Die Beratung ist kostenfrei, wenn gewünscht anonym und ein Wechsel zur persönlichen Antidiskriminierungsberatung vor Ort ist jederzeit möglich.

→ www.adis-online.com ist eine Kooperation der LAG (Landesarbeitsgemeinschaft) Antidiskriminierungsberatung Baden-Württemberg und adis e.V., gefördert vom Land Baden-Württemberg.

•



ThinkTank - Onlineberatung

Wir wollen das Fachforum nutzen um mit Ihnen zu denken.

Ihre Erfahrung und Ihre Anregungen tragen bei, unterstützende Software für Onlineberatung weiter zu entwickeln und in Zukunft für alle besser benutzbar zu machen.

- > Welchen Anteil hat Onlineberatung in Ihrem Alltag?
- > Wie geht es Ihnen bei Ihrer Arbeit als Onlineberater*in?
- > Was würden Sie gerne an der Software verbessern?

10 min Zeit? Besuchen Sie uns an unserem Stand und machen Sie mit.



Zeitplan:

Timeslots für Benutzerbefragung blau markiert.

Montag:17.09.2018

12:00 → 13:00	Anreise & Stehkafee
13:00	Begrüßung
13:15 → 14:45	Vortrag
14:45 → 16:00	Kaffeepause, Präsentationen, Austausch
16:00 → 18:00	Workshops 1 - 6
18:00 → 19:30	Get together bei Buffet, Präsentationen, Austausch

Dienstag:18.09.2018

09:00 → 11:00	Workshops 1 - 6
11:00 → 11:45	Kaffeepause, Präsentationen, Austausch
11:45 → 13:00	Vortrag
13:00 → 14:00	Imbiss, Abreise
ab 14:00	Mitgliederversammlung der DGOB

Qualifizierung

Weiterbildung Hochschulzertifikat Onlineberatung

Die Mediatisierung und Digitalisierung unserer Alltagswelt hat auch Auswirkungen auf die Beratung. Der Einsatz von internetgestützten Medien in der Beratung hat sich inzwischen etabliert. Onlineberatung findet im psychosozialen Beratungsbereich, aber auch in Coaching und Supervision immer häufiger statt. Um zukunftsfähig zu bleiben, müssen Beratende in der Lage sein, Ratsuchende über unterschiedliche Kommunikationswege erreichen und unterstützen zu können.

Für eine gelingende Onlineberatung benötigen die Fachkräfte Kompetenzen, die im Rahmen dieser Weiterbildung vermittelt werden. Die Teilnehmenden lernen die Besonderheiten von Onlinekommunikation kennen und setzen sich mit den unterschiedlichen Tools der textgebundenen Onlineberatung (Mail, Chat-, Forenberatung sowie Messenger-Varianten) und deren Einsatzmöglichkeiten intensiv auseinander. Ebenso werden die Möglichkeiten von nicht-textgebundenen Formaten (z. B. Video) beleuchtet und erlebbar gemacht.

Im Rahmen der Weiterbildung wird vermittelt, wie Onlineberatungsprozesse gestaltet und die systematische Verknüpfung von unterschiedlichen Kommunikationskanälen (Blended Counseling) gelingen kann. Die Teilnehmenden erfahren außerdem, auf welche rechtlichen, technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen sie bei der Umsetzung eines Onlineberatungsangebotes achten müssen.

Das Hochschulzertifikat Onlineberatung ist die derzeit umfangreichste Weiterbildung in Onlineberatung. Für die Teilnehmenden trägt es damit zur Erweiterung der eigenen beruflichen Kompetenzen und als Qualifikationsnachweis zur Entwicklung neuer beruflicher Perspektiven bei.

Termine:

Hochschulzertifikat Onlineberatung
März-Oktober 2019:

- > Modul 1
„Einstieg in die Onlinekommunikation“
01.03.-21.03.19
- > Modul 2
„Grundlagen der Onlinekommunikation & -beratung“
22./23.03.19 | 09:00 - 17:00 Uhr
- > Modul 3
„Beratungskompetenzen online“
25.03.-25.04.19
- > Modul 4
„Beratungskonzepte und -methoden für die Onlineberatung“
26./27.04.19 | 09:00 - 17:00 Uhr
- > Modul 5
„Anfragetypen in der Onlineberatung“
29.04.-04.07.19
- > Modul 6
„Bedarfsgerechter Medien-Einsatz in der Onlineberatung“
05./06.07.19 | 09:00 - 17:00 Uhr
- > Modul 7
„Theorie-Praxis Transfer – Online-Rollen spielphase“
08.07.-17.10.19
- > Modul 8
„Persönliches Onlineberatungs-Profil“
18./19.10.19 | 09:00 - 17:00 Uhr

Eine ausführliche Modulbeschreibung sowie weitere wichtige Informationen zum Hochschulzertifikat Onlineberatung finden Sie auf unserer Website!

Ein weiterer Durchgang startet im Herbst 2019. Alle Termine finden Sie auf unserer Webseite.



Blended-Learning Konzept

Die Weiterbildung umfasst insgesamt 150 Unterrichtsstunden, die in Form von Blended Learning stattfinden. Hierfür wechseln sich Präsenzveranstaltungen und Online-Lern- und Arbeitsphasen ab. Das didaktische Konzept des Hochschulzertifikats ist darauf ausgerichtet, Onlineberatung und die Möglichkeiten der Kombination unterschiedlicher Settings und Kommunikationskanäle praktisch erfahrbar zu machen.

Während der Online-Lern- und Arbeitsphasen werden die Teilnehmenden von Dozent*innen durch den Einsatz unterschiedlicher Kommunikationstools begleitet. So erarbeiten sie in Foren, Chats und Webinar-Sequenzen per Video unterschiedliche Arbeitsaufträge, die zum einen eine Auseinandersetzung mit dem eigenen Kommunikationsverhalten ermöglichen und zum anderen konkrete Umsetzungsmöglichkeiten für die Beratungstätigkeit vermitteln.

●

In-House Schulungen

Gerne gestalten wir Formate nach Ihren individuellen Wünschen und Anforderungen. Kontaktieren Sie uns bitte für ein persönliches Angebot. Unser Themenspektrum ist vielfältig und wir arbeiten bei Bedarf auch mit externen Referent*innen zusammen.

Beispiele für
In-House-Schulungen:

- > Einführung in die E-Mail-Beratung/Chatberatung/Forenberatung
- > Neue Kommunikationsformen in der Onlineberatung – Messenger & Co.
- > Technik & Datenschutz
- > Qualitätskriterien in der Onlineberatung
- > Umgang mit Krisen in der Onlineberatung
- > Blended Counseling

Infos zur Anmeldung:

Wenn Sie sich für eine Fort- oder Weiterbildung bei uns anmelden möchten, benötigen wir von Ihnen eine E-Mail mit genauer Angabe des Angebots, das Sie buchen möchten, eine Rechnungsanschrift sowie Ihre Kontaktdaten.

Senden Sie diese bitte an:

→ info@e-beratungsinstitut.de

Sie erhalten von uns dann eine Anmeldebestätigung per E-Mail.

●

Fortbildungen des Instituts für E-Beratung

Onlinekurs

„Einführung in die Onlineberatung“

Der Onlinekurs bietet eine Einführung in die Onlineberatung. Die Teilnehmenden lernen unterschiedliche Konzepte und Methoden zur Beantwortung von Onlineberatungsanfragen („E-Mail“-Beratung) und die Besonderheiten der Chatberatung kennen. Sie setzen sich mit den grundlegenden Aspekten des Datenschutzes und der Organisation eines Onlineberatungsangebots auseinander.

In einer Mischung aus theoretischem Input und praktischen Übungen mit Fallbeispielen wird konkretes Handwerkszeug vermittelt.

- > Wie kann ich mich komplexen Anfragen strukturiert nähern?
- > Worauf muss ich beim Aufbau meiner Antwort achten?
- > Welche Methoden und Interventionen kann ich zur Gestaltung eines Onlineberatungsprozess einsetzen?

Diese und weitere Fragen werden im Online-Kurs mit den Teilnehmenden erarbeitet. In Übungen und moderierten Diskussionsforen wird das eigene Vorgehen reflektiert und die eigene Beratungskompetenz erweitert.

Das Seminar findet ausschließlich online statt und richtet sich an Personen, die einen ersten Überblick über die Onlineberatung gewinnen möchten. Es besteht die Möglichkeit zum gegenseitigen Austausch mit anderen Teilnehmenden. Das Lernen auf der Plattform findet selbstgesteuert statt und wird von einer Referentin begleitet.

●

Termine:

- > Frühjahrskurs: 1.-28. Februar 2019
- > Winterkurs: 4.-30. November 2019
- > Kosten: 350 €

Onlinekurs

„Onlineberatung für Freiberufler – Von der Idee zum Konzept“

Als freiberuflich oder selbständig tätige*r Berater*in ein Onlineberatungsangebot bereit zu stellen bedarf unterschiedlicher Vorbereitungs-schritte. Zu Beginn müssen konzeptionelle Fragen geklärt werden: Wer soll von dem Onlineberatungsangebot profitieren? Soll das Angebot ausschließlich online stattfinden oder als „blended counseling“-Format angeboten werden? Welche Tools sollen in der Onlineberatung zum Einsatz kommen? Und welche Software ist hierfür geeignet?

Im nächsten Schritt geht es darum, wie Kund*innen gewonnen werden können und wie die Vermarktung des eigenen Onlineberatungsangebots gelingen kann. Es müssen Preise für die Onlineberatungsleistung kalkuliert und kommuniziert werden.

Und nicht zuletzt muss das eigene Qualitätsmanagement organisiert werden. Hierzu gehört die eigene Ausbildung aber auch eine regelmäßige Kontroll-Supervision und/oder die Vernetzung in Online-Interventionsgruppen.

Der Kurs findet ausschließlich online statt und richtet sich an Freiberufler*innen und Selbständige aus den Bereichen Beratung, Supervision und Coaching. Die Teilnehmenden erarbeiten anhand einer Mischung aus informativen Inputs und Checklisten ein erstes Konzept für ihr eigenes Onlineberatungsangebot. Sie lernen unterschiedliche Varianten der Umsetzung eines solchen Angebots kennen und haben die Möglichkeit zum Austausch mit den anderen Teilnehmer*innen.

●

Inhalte:

- > Konzeption und Umsetzung des eigenen Onlineberatungsangebots
- > Technische und organisatorische Voraussetzungen
- > Marketing und Pricing
- > Qualitätsmanagement
- > Vernetzung und Austausch

Termin:

- > 14.5.-28.5.2019
- > Kosten: 300 €

Fachexpertise

Die Auswirkungen der digitalen Transformation auf die Soziale Arbeit und deren Arbeitsfelder und Einrichtungen stellen eine große Herausforderung dar. Wir unterstützen Sie mit unserer Fachexpertise in diesem spannenden Veränderungsprozesse und bieten Ihnen unterschiedliche Leistungen an.

Beratung und Unterstützung bei der Einrichtung einer virtuellen Beratungsstelle:

- > Bedarfsklärung
- > Zielgruppenspezifische Zugangsmöglichkeiten
- > Qualitätskriterien
- > Planung und Konzeptentwicklung
- > Umsetzung, Technikbewertung
- > Qualifizierung
- > Evaluation
- > Praxisbegleitung und Supervision

Wir begleiten Sie je nach Bedarf bei einzelnen Schritten oder von Beginn bis zum Abschluss eines Projektes. Hierbei lassen wir aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse sowie praxisnahe Erfahrungen in den Arbeitsprozess einfließen. Sei es bei der Durchführung eines Entscheidungsworkshops oder bei der Erstellung einer Konzeption für Ihr Vorhaben.

●

Gerne können Sie uns auch für Vorträge, Kamin-gespräche o. ä. anfragen.

Für folgende Firmen und Einrichtungen waren wir bereits tätig (Auswahl):

- > Robert Bosch GmbH – Betriebliche Sozialberatung
- > Siemens AG – Human Resources
- > Bundesagentur für Arbeit
- > Bundesamt für Familie & zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFZA)
- > Landespräventionsrat Niedersachsen
- > Weißer Ring e. V.
- > donum vitae e. V.
- > Caritasverband Würzburg

Projekte des Instituts für E-Beratung

Aktuelle Projektthemen



Onlineberatung zur Müdigkeitsminderung

Entwicklung und Erprobung eines internetgestützten Programms zur Prävention von Schlafstörungen in Kooperation mit Bosch und dem Klinikum Nürnberg.

Forschungsfragen zu digital gestützter Beratung

- Computergestützte Analyse Sozialwissenschaftlicher Texte mit Hilfe maschineller Lernverfahren in Kooperation mit der Fakultät Informatik
- bke – Forschungsk Kooperation mit Fragen zu den Zugängen zur Onlineberatung
- Beratungsbedingte Internetnutzung: Eine Befragung psychosozialer Fachkräfte in Kooperation mit der EH Darmstadt
- Qualitätskennzeichnung Onlineberatung: Onlineberatungsregister

Smart Inklusion für Wohnungslose

Konzeption und prototypische Umsetzung einer Peer-Onlineberatung und eines integrierten Service Designs im Verbund mit Nürnberger Unterstützungsstellen





TriN



Trialog im Netz

2018-2021

Projektziele:

- Unterstützung der Implementierung des Berufsbildes „EX – IN Genesungsbegleiter_in“ auf dem Arbeitsmarkt,
- Unterstützung von Unternehmen der psychiatrischen Versorgung bei der Einstellung von „EX – IN Genesungsbegeitern“,
- Verbesserten Zuordnung zwischen Arbeitgebenden und Arbeitnehmenden.

Es wird ein digital gestütztes, interaktives Informations- und Unterstützungsangebot entwickelt und erprobt.

www.trinetz.de



TECHNISCHE HOCHSCHULE NÜRNBERG
INSTITUT FÜR E-BERATUNG

Robert Kümmert Akademie
Erthal Sozialwerk
Verein Soziale Inklusion e.V.

Demenz



Onlineberatung für pflegende Angehörige

www.fuer-pflegende-angehoerige.de



Die Onlineberatung ist ein Entlastungsangebot insbesondere für Angehörige demenziell Erkrankter:

- rund um die Uhr,
- von überall erreichbar,
- anonym.

Die Onlineberatung für pflegende Angehörige bietet Beratung und Unterstützung durch:

- andere pflegende Angehörige,
- ehrenamtlich tätige Beraterinnen, die teilweise selbst Pflegeerfahrung haben, beruflich im Thema waren oder sind und eine spezielle Schulung durchlaufen haben,
- professionelle Fachkräfte aus den beteiligten Beratungsstellen.

Fachstellen für pflegende Angehörige
Caritasverband für Stadt und Landkreis Hof e.V.,
Diakonie Hochfranken,
Diakonie Selb-Wunsiedel,
Angehörigenberatung e. V. Nürnberg
Seniorenamt/Pflegestützpunkt Nürnberg

Festhalten,
was verbindet.
Bayrische Demenzstrategie

gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für
Gesundheit und Pflege



Modellprojekträger
Institut für E-Beratung der TH Nürnberg
Keßlerplatz 12, 90489 Nürnberg



Impressum

Redaktion

Emily Engelhardt
Prof. Dr. Richard Reindl
Sigrid Zauter

Gestaltung

Sebastian Richter

Produktion

Katrin Proschek

Kontakt

Institut für E-Beratung
Technische Hochschule Nürnberg
Keßlerplatz 12
90489 Nürnberg

Telefon: +49 911 5880-2580
Telefax: +49 911 5880-6580
E-Mail: info@e-beratungsinstitut.de



TECHNISCHE HOCHSCHULE NÜRNBERG
INSTITUT FÜR E-BERATUNG

