



Von der Telefonseelsorge zur Onlineberatung

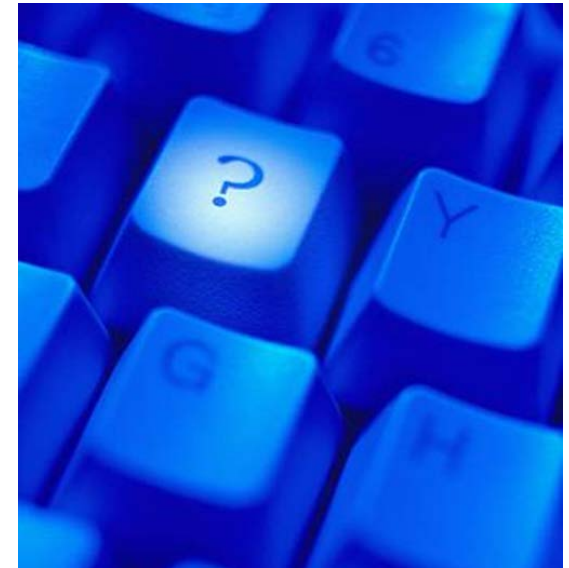
Vortrag anlässlich der Fortbildungstagung
„Digitalisierung der Sozialen Arbeit – Smart
Youth Work“ am 12.04.2018

Prof. Dr. Richard Reindl
Institut für E-Beratung
Technische Hochschule Nürnberg



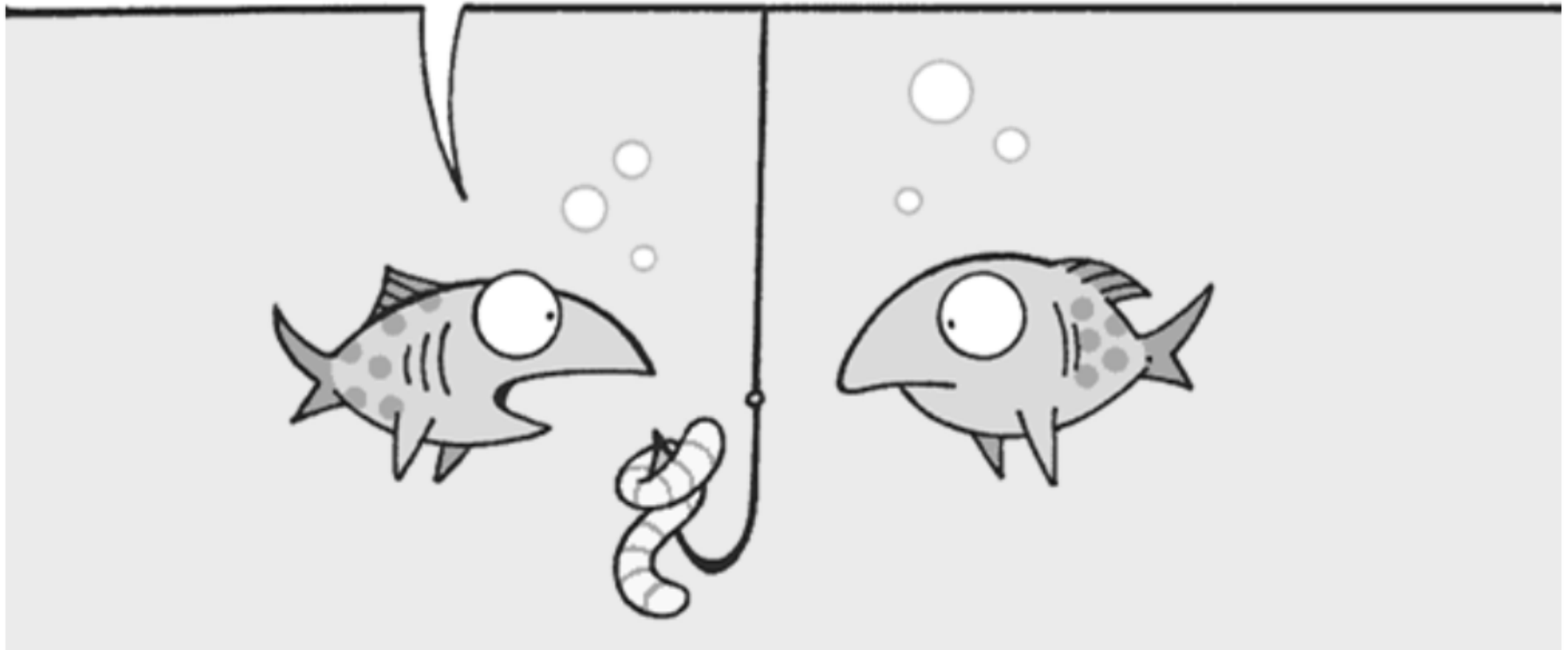
Inhalt

1. Entwicklungslinien der internetbasierten Beratung/Onlineberatung
2. Wieso beschäftigen wir uns mit Onlineberatung?
 - Veränderung der Alltagskommunikation:
mediatisierte Lebenswelten
 - Beratungsnachfrage – online
3. Was ist Onlineberatung?
Und wie funktioniert Onlineberatung technisch?
4. Besonderheiten der Onlineberatung
5. Chancen und Perspektiven der Onlineberatung?





**I'M THINKING ABOUT GOING ONLINE,
BUT I HEARD IT CAN BE DANGEROUS!**





Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung in D

Dynamische Entwicklung der Onlineberatung:

- 1995: erstes deutschsprachiges Onlineberatungsangebot der Telefonseelsorge
- 1999: www.kids-hotline.de (geschlossen Jan. 2014 wegen fehlender Finanzierung)
- 2005: erste Fachzeitschrift: e-beratungsjournal.net (online frei verfügbar)
- 2005: Gründung der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB)
- 2008: erste Hochschule in D. mit Ausbildung in Onlineberatung: TH Nürnberg/GSO
- seit 2008: jährlich trägerübergreifendes Fachforum Onlineberatung in Nürnberg
- 2012: Arbeitsgruppe aus Institut für E-Beratung, DGOB und Vertreter der großen Träger der Onlineberatung verabschieden das erste gemeinsame Ausbildungscurriculum zu Vereinheitlichung der Ausbildung in Onlineberatung
- derzeit (2016): ca. 1.700 Träger/Einrichtungen mit Onlineberatungsangeboten

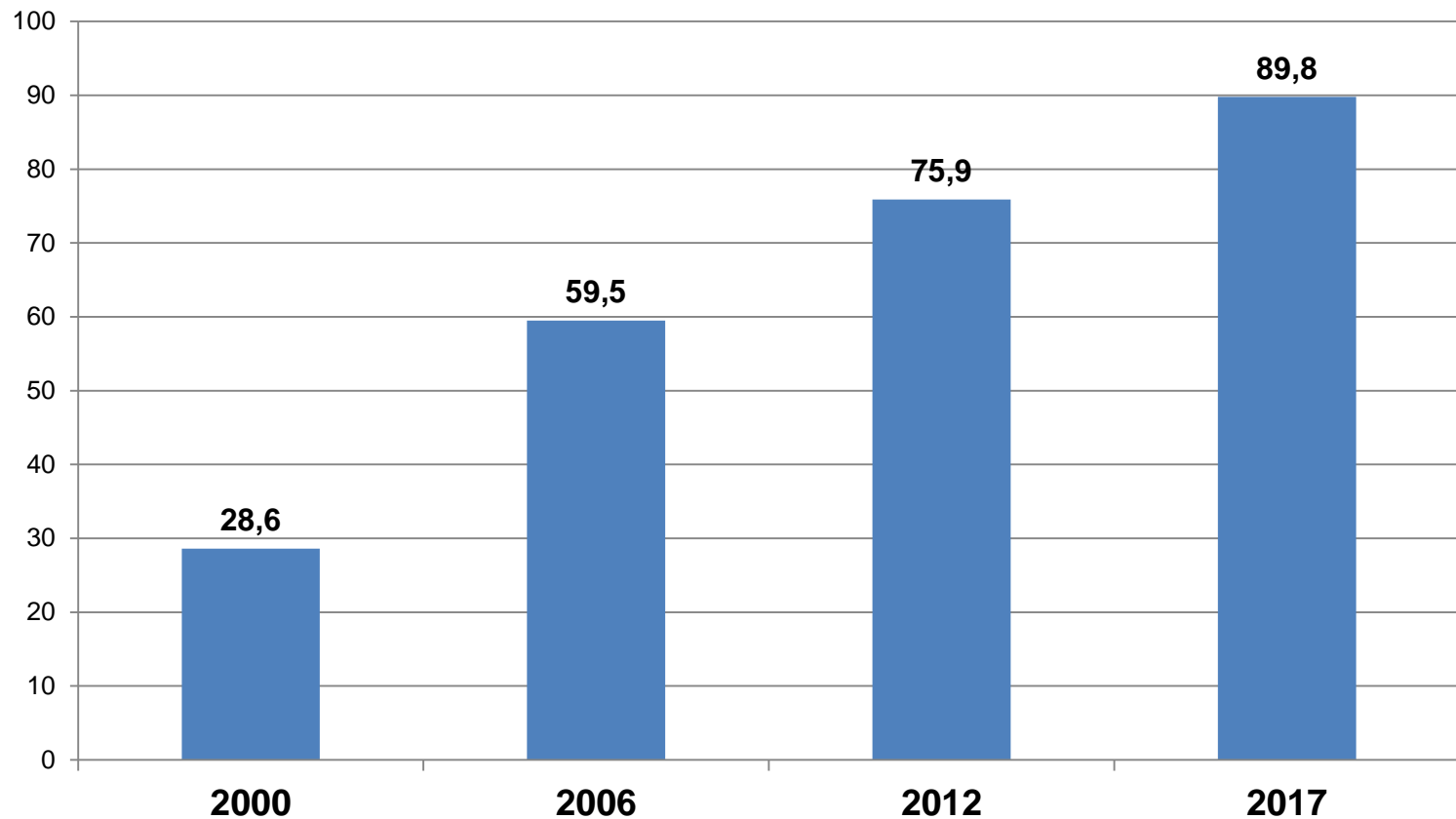


Wieso beschäftigen wir uns mit Onlineberatung?

1. Veränderung der Alltagskommunikation: mediatisierte Lebenswelten
2. Beratungsnachfrage – online



Internetnutzung in Deutschland (Personen ab 14 Jahre in %)





Wofür wird das Internet genutzt?

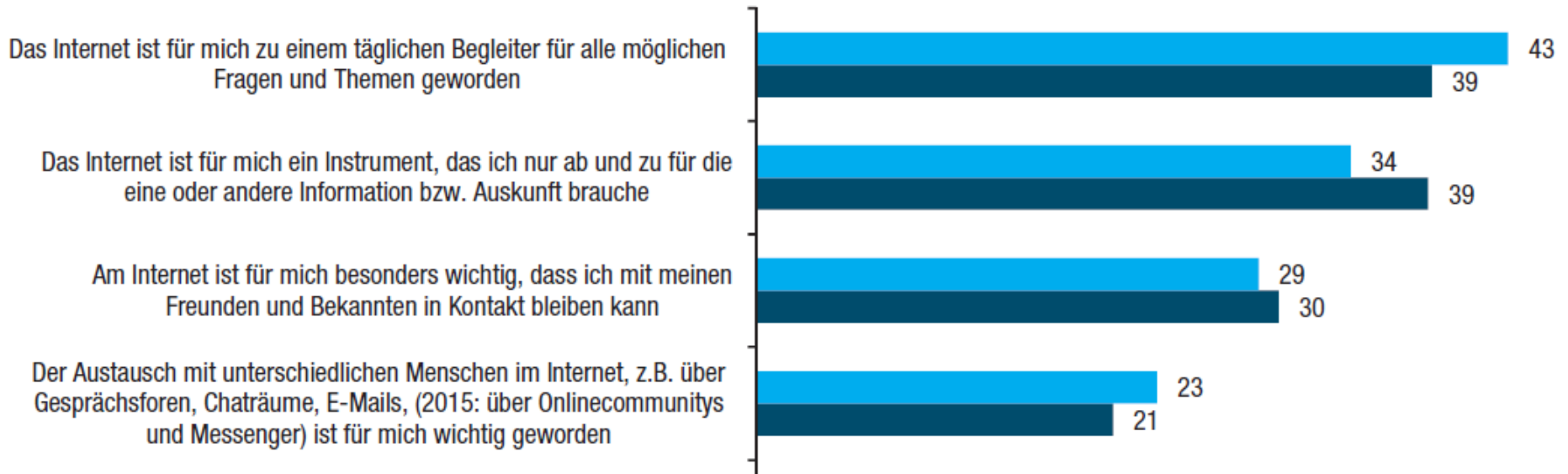
Tab. 7 Nutzungsdauern konkreter Tätigkeiten im Internet 2017
Gesamtbevölkerung, in Min.

| | Gesamt | Frauen | Männer | 14-19 J. | 14-29 J. | 30-49 J. | 50-69 J. | ab 70 J. |
|--|--------|--------|--------|----------|----------|----------|----------|----------|
| mediale Internetnutzung | 45 | 36 | 54 | 134 | 116 | 51 | 11 | 9 |
| Sendungen in Mediatheken/YouTube gesehen | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| Filme/Videos bei Netflix, Maxdome, Amazon usw. gesehen | 10 | 8 | 12 | 28 | 28 | 11 | 2 | 0 |
| Filme/Videos bei YouTube, MyVideo etc. gesehen | 7 | 5 | 10 | 37 | 25 | 5 | 1 | 1 |
| Videos bei Facebook, auf Nachrichtenportalen gesehen | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Podcasts oder Radiosendungen zeitversetzt gehört | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 |
| Musik bei Spotify oder YouTube gehört | 17 | 13 | 20 | 63 | 52 | 15 | 2 | 4 |
| Artikel/Berichte digital im Internet gelesen | 7 | 7 | 6 | 3 | 3 | 16 | 3 | 2 |
| Individualkommunikation | | | | | | | | |
| Chatten, E-Mail, Messenger, WhatsApp | 59 | 59 | 59 | 89 | 102 | 77 | 40 | 12 |
| sonstige Internetnutzung | 71 | 56 | 87 | 87 | 103 | 93 | 58 | 18 |
| etwas im Internet erledigt/eingekauft | 16 | 14 | 18 | 8 | 14 | 22 | 20 | 2 |
| Onlinespiele gespielt | 14 | 5 | 24 | 45 | 32 | 17 | 6 | 4 |
| kurz im Internet informiert, schnelle Suche | 34 | 32 | 37 | 21 | 42 | 46 | 30 | 12 |
| im Internet gesurft | 9 | 6 | 12 | 17 | 17 | 12 | 7 | 1 |



Einstellungen zum Internet

Abb. 2 Einstellungen zum Internet 2015
stimme voll und ganz zu, in %





Vergleich der eingeschätzten Formen sozialer Kontaktaufnahme

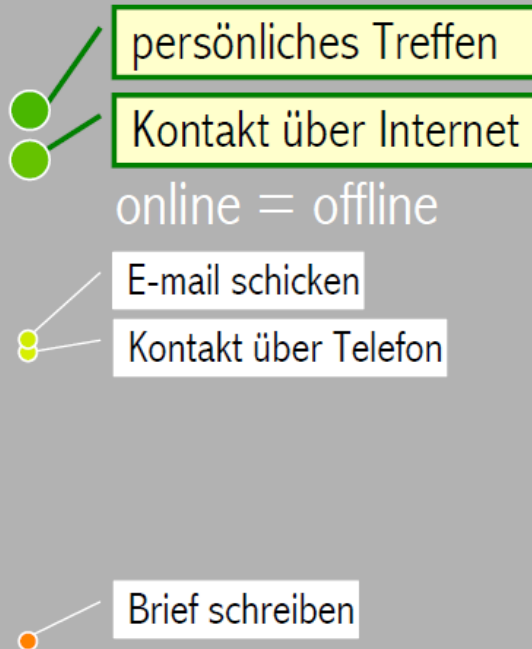
„Ich lebe im Netz“ (n = 52)

„Ich nutze das Netz“ (n = 48)

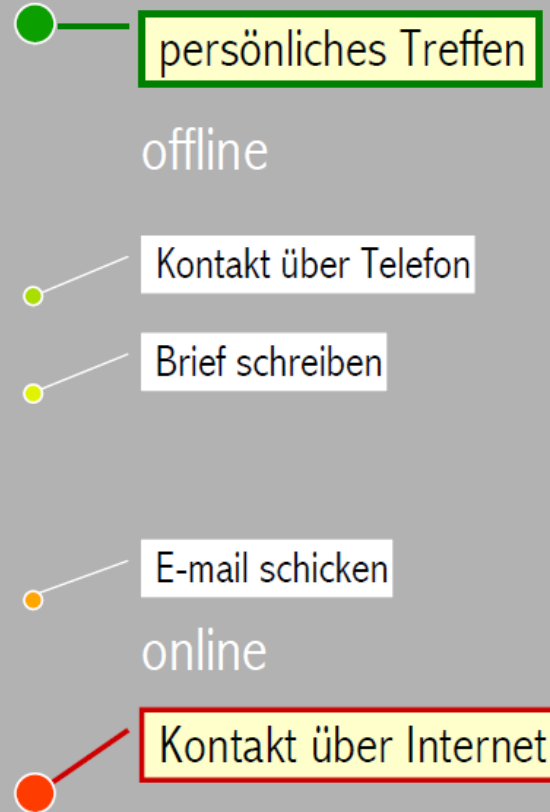
max

Nähe zum persönlichen Ideal

min





Digital Residents

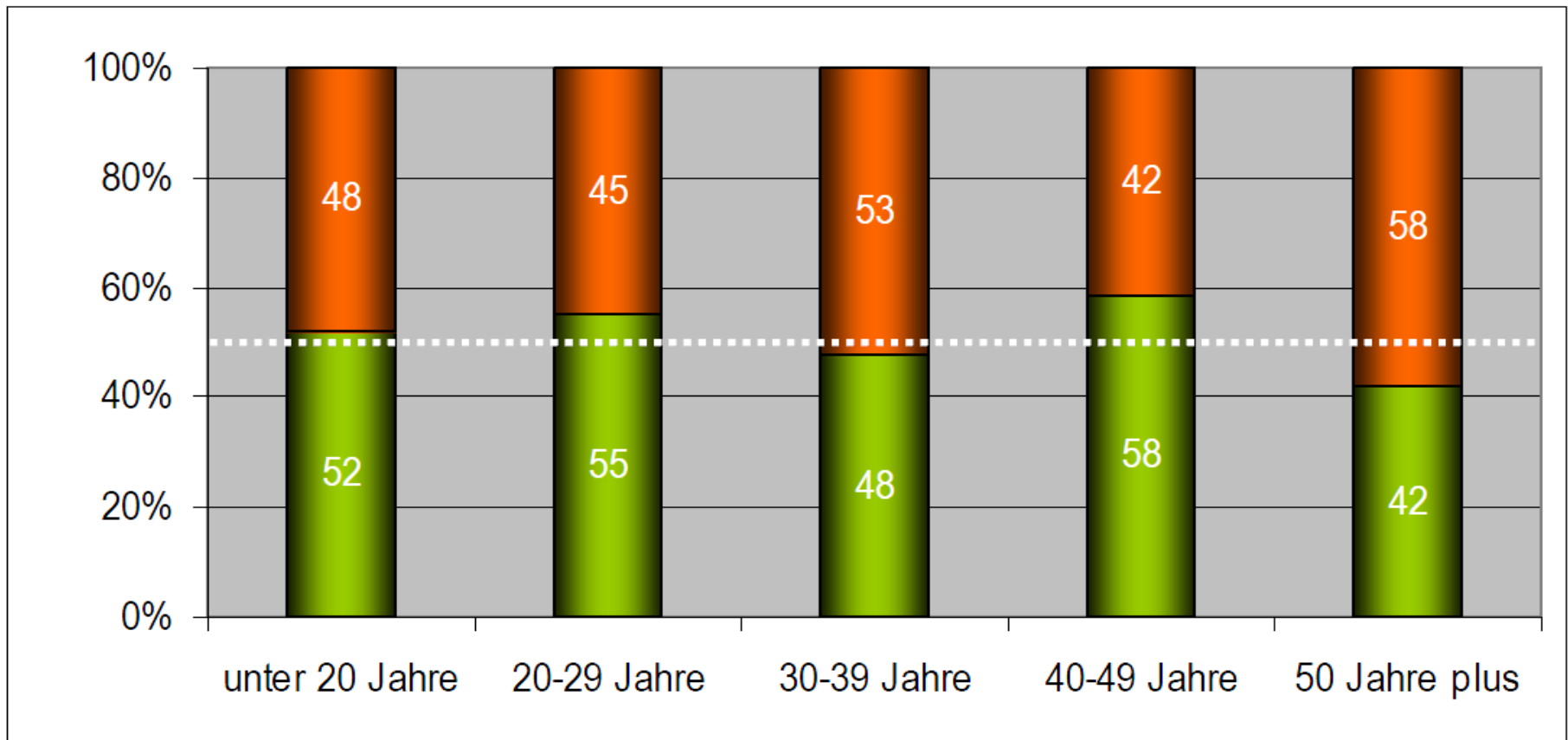


Digital Visitors



Digital Natives

Digital Visitors 
Digital Residents 





Digitalisierung/Mediatisierung der Kommunikation

Digitalisierung: zweites kommunikatives Netz neben ftf-Kommunikation
eröffnet neue Formen der Kommunikation
erzeugt ein Mehr an Kommunikation

Mediatisierung: Verlagerung von direkter, wechselseitiger Kommunikation in
verschiedene Formen medienvermittelter Kommunikation
→ eröffnet bzw. vertieft (virtuelle) Erlebnisräume für
Menschen
→ tiefgreifender kultureller und sozialer Wandel

- Entkoppelung von Präsenz und Kommunikation
- Settings verändern sich: Lehrer-Schüler; Arzt-Patient; ...



Beratungsbedarf online: – einige Zahlen aus repräsentativen Studien

- Genutzte Informationsquellen der Deutschen zu gesundheitsrelevanten Themen:
2015: 69 % Internet, 68 % Ärzte
2013: 40 % Internet, 71 % Ärzte
- Nicht nur bei Gesundheitsfragen, sondern generell bei persönlichen Problemen wird zunehmend im Internet nach Unterstützung gesucht:
 - 2006 fragten bereits mehr als 40 Prozent der Jugendlichen Hilfe und Unterstützung bei persönlichen Problemen im Internet nach (2015: 66 %), davon 20 % ausschließlich Hilfe und Unterstützung von ausgebildeten Fachkräften und 30 % explizit Unterstützung durch Peers.
 - Und für 43,7% aller deutschen erwachsenen Internetnutzer ist das Internet bei psychosozialen Problemen im Bedarfsfall eine Anlaufstelle zur Beratung.
- Gerade bei Kindern und Jugendlichen stellt die internetbasierte Beratung problembezogen eine exklusive Unterstützungsressource dar: 35 % der befragten Jugendlichen gaben an, dass sie für ihre Sorgen und Probleme keine Ansprechpartner/innen außerhalb des Internet hätten.





Zwischenfazit

Virtuelle Lebenswelten als Teil des Alltags

- Der Prozess der Digitalisierung und die damit einhergehende Mediatisierung der Kommunikation ist unumkehrbar. Der Umgang damit wird zur Kulturtechnik.
- Die zunehmende Veralltäglicdung des Internet wird professionelle, partizipative und technisierte Vermittlung miteinander verbinden.
- Aus Sicht des Einzelnen verändert sich das Umfeld für Identitäts-, Beziehungs- und Informationsmanagement, aus Sicht der Gesellschaft die Art und Weise, wie sozialer Zusammenhalt und Öffentlichkeit hergestellt wird.

Digitale vernetzte Medien sind so zentral für die alltägliche Lebensführung und die soziale Teilhabe geworden, so dass Beratung und Unterstützung für Menschen in Notsituationen auch im virtuellen Raum angeboten werden sollten, wenn man nicht Menschen ausgrenzen will.

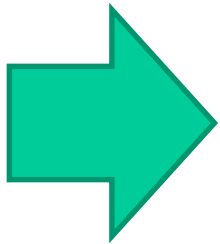
Die Frage nach dem „ob“ der Onlineberatung ist entschieden, es geht heute um die Frage nach dem „wie“.





Onlineberatung ist...

...Beratung mittels der Infrastruktur des Internets, die über verschiedene synchrone und asynchrone Kommunikationswege erfolgt:



Forenberatung

Einzelberatung (E-Mailberatung)

Chatberatung (Einzel-, Gruppen-, Themenchats)

Onlineberatung ist eine **aktive, helfende Begegnung zwischen einem/einer Ratsuchenden und einer/einem Berater/in**. Sie findet im virtuellen Raum des Internet statt mittels dessen spezifischer Kommunikationsformen (z. B. E-Mail, Chat, Forum), wobei die Klienten/innen Ort und Zeitpunkt der Problemformulierungen selber bestimmen.

Sie hat zum Ziel, bei den Klienten/innen kognitiv-emotionale Lernprozesse anzuregen, damit die **Selbststeuerungs- und Handlungsfähigkeit** wieder erlangt oder verbessert werden kann.

Quelle: Kompetenzprofil schweizerischer Onlineberater 2008



Definition

Onlineberatung schließt sämtliche Formen der Beratung ein, die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten und die

- sowohl quasi-synchron/asynchron textgebunden (Forum, Einzelberatung, Chat)
- als auch quasi-synchron und textungebunden via Videochat, Avataren oder Internettelefonie stattfinden können.

Ebenso sind Mischformen denkbar, wenn im Videochat nebenbei geschrieben werden kann oder beim Einsatz von Avataren über das Mikrofon gesprochen wird.

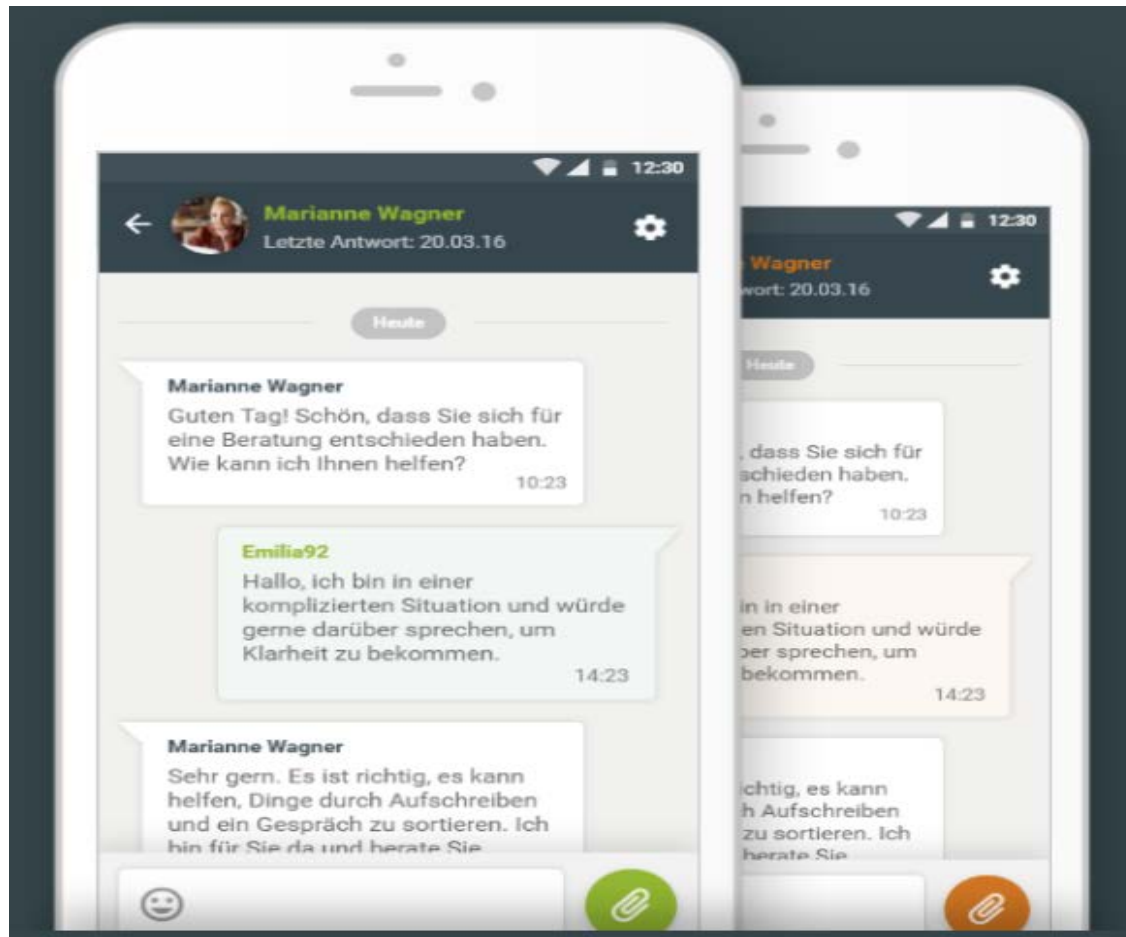


Medien in der Onlineberatung

| | Textbasiert | Nicht-textbasiert |
|-----------|---------------------------------|--|
| Synchron | Chat Messenger | Video Internettelefonie Avatare |
| Asynchron | Mail Forum | Sprachnachrichten Videonachrichten |



Virtuelle Beratungsräume





[Anmelden](#) | [RSS-Feed](#) | [Datenschutzerklärung](#) | [Seite drucken](#)

sextra®

profamilia
Onlineberatung



[Startseite](#)

[Beratung](#)

[Onlineberatung](#)

[Frage stellen](#)

[Antwort abrufen](#)

[Beratungsthemen](#)

[Potentiale/Grenzen](#)

[der Onlineberatung](#)

[Beratungsstellen](#)

[vor Ort](#)

[Informationen](#)

[Fun](#)

[Dialogforum](#)

[Mitgliederseite](#)

> [Startseite](#) > [Beratung](#) > [Onlineberatung](#)

profamilia.sextra-Onlineberatung

Unsere Beratung im Internet ist **anonym** und für Sie/ für Dich völlig **kostenfrei**. Alle unsere Berater unterliegen der **Schweigepflicht**.

Die Übertragung Ihrer/ Deiner Frage erfolgt - ähnlich wie beim Onlinebanking - **verschlüsselt**, die Antwort auf Wunsch ebenso.

Schritt 1: Beratung starten und Frage stellen

Um eine Beratung zu beginnen, und Sie/ Du noch nicht registriert sind bzw. bist, können Sie/ kannst Du dies durch Wahl eines Benutzernamens und Passwortes Mitglied werden und auch weitere Fragen stellen.



Suchbegriff

Suchen



Youth-Life-Line Beratung Lebenskrisen Blog Über uns [Direkt zur Online-Beratung](#)

Im Leben bleiben!

Beratung

... Du befindest Dich in einer Krise?
... Du weißt nicht mehr weiter?
... Du denkst daran, Dein Leben zu beenden?

Schreib' uns gerne – wir antworten Dir!

Suchst Du ein anderes Beratungsangebot?

[LINKS](#)

Hast Du noch Fragen?

[FAQ](#)

Wichtige Informationen zu unserem Beratungsangebot

- Die Beratung erfolgt NUR in unserem **geschützten Beratungsraum**. Dort sind Deine Nachrichten sicher.
- Deine Erstanfragen beantworten wir innerhalb von 3 Tagen, danach jeweils innerhalb von einer Woche.
- **Die Beratung ist 100% anonym und verlässlich!** Wir speichern keine IP-Adressen, können nichts zurückverfolgen und schalten keine Dritten ein.
- Das gesamte Youth-Life-Line Team unterliegt der **Schweigepflicht**.
- Jede Mail wird von uns **individuell** und **ganz persönlich** bearbeitet.
- Die Beratung ist kostenfrei.
- Du bekommst **einen eigenen Berater oder eine eigene Beraterin**, wenn geklärt ist, ob Du eine Beratung beginnen möchtest.
- Dabei ist eine schriftliche **Beratungsbeziehung mit Offenheit und Vertrauen** auf beiden Seiten notwendig.
- Die Beratung ist für die Krisenzeit gedacht, in der Du noch keine andere Hilfe hast, Dich entlasten willst und jemanden zum Reden brauchst.



www.hilfe-fuer-maedchen.de
Onlineberatung für Mädchen in Bremen

Home

Offenes Forum
Hier kannst du dich mit anderen Mädchen austauschen

Safe Area
Hier erhältst du eine Einzelberatung im geschützten Bereich

Meine Zone
Hier ist dein persönlicher Bereich mit eigenen Einstellmöglichkeiten

Info Box
Hier findest du Informationen, Adressen und weitere Hilfen

Schnell weg!

Willkommen in der Onlineberatung des Mädchenhaus Bremen e.V.!

Auf diesen Seiten kannst du dich mit anderen Mädchen austauschen, Fragen stellen und dich von Mitarbeiterinnen des Mädchenhauses Bremen persönlich beraten lassen. Mehr Informationen zur Onlineberatung findest du hier: [Wie funktioniert die Onlineberatung?](#)

Themen aus der InfoBox

Gewalt Familienkonflikte
Kulturelle Konflikte in der Familie
Beziehungskonflikte Kinderrechte
Digitale Gewalt Mein Körper Sexualität
Esstörungen
Selbstverletzendes Verhalten

Themen aus dem offenen Forum

glücklich sein Ausgrenzung / Mobbing Lesbisch / hetero
Traurigkeit Pubertät Beziehung
Selbstverletzendes Verhalten Fragen zu Beratung / Therapie
Behinderung Konflikte in der Schule / am Arbeitsplatz
Tod und Sterben Übergriffe in der Familie
Konflikte mit Freundinnen "Wer bin ich" / Identität
Beziehungskonflikte Essstörungen sexualisierte Gewalt
Trennung Vertrauen Sucht Menstruation
Freundschaft Einsamkeit Schule Selbstbewusstsein
mein Körper Gewalt verliebt sein Liebeskummer
Umgang mit Krankheit Angst Familienkonflikte
Sexualität

[Home](#) | [Forum](#) | [Safe Area](#) | [Meine Zone](#) | [Info Box](#) | [Suchen](#) | [Kontakt](#) | [Impressum](#) | [Datenschutz](#) | [Mädchenhaus Bremen](#)





Besonderheiten der Onlineberatung

- Theoretische Zugänge zur Unterschiedlichkeit
 - Kanalreduktion / Fokussierung
 - Filtern sozialer Hinweisreize
 - soziale Informationsverarbeitung
 - Textbasiert: lesen statt hören und schreiben statt reden
 - Oraliteralität: Verknüpfung von Mündlichkeit mit Schriftlichkeit
-



a) Kanalreduktions- bzw. Restriktionstheorie

Bei der Kanalreduktions- bzw. Restriktionstheorie im Verhältnis zur face-to-face Kommunikation: **drastische Kanalreduktion**

| Face-to-Face-Kommunikation | Computervermittelte Kommunikation |
|--|--|
| 1. Gesprächsinhalt | 1. Gesprächsinhalt |
| 2. Nonverbale Eindrücke auditiv visuell olfaktorisch gustatorisch taktil thermal | 2. Nonverbale Eindrücke auditiv visuell olfaktorisch gustatorisch taktil thermal |



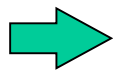
a) Kanalreduktions- bzw. Restriktionstheorie II

Verarmung der Kommunikation; „Ent-Sinnlichung“, „Ent-Emotionalisierung“, „Ent-Menschlichung“

Konsequenz: qualitative Beeinträchtigung der Kommunikation

Probleme:

- technikdeterministische Position in Feldstudien nicht haltbar
- Unterschätzung der individuellen Aneignungs- und Nutzungsweisen (Ausdrucks kreativität)
- Romantisierung der face-to-face-Kommunikation als ganzheitlich, menschlich, emotional warm, restriktionsfrei, etc.



Kompensationsmöglichkeiten?





b) Theorie des Herausfilterns sozialer Hinweisreize (Anonymität/Pseudonymität)

Kanalreduktion führt zu einer Verringerung der Kommunikationskanäle, die die Wahrnehmung des kommunikativen Gegenüber verändert.

Ent-Kontextualisierung,

d. h. wenig Wissen über sozialen bzw. soziodemografischen Hintergrund der Person (Alter, Geschlecht, Aussehen, Bildung, Status, Hautfarbe, Körperhaltung, Kleidung, Gestik, Mimik etc.)

➔ Nivellierungseffekt bzw. Egalisierung der Interaktionssituation:
Abbau sozialer Hemmungen/Hürden, Privilegien und Kontrolle

prosozial: höhere Partizipation (Hierarchieabbau), hoher Grad an Selbstoffenbarung („Beichtstuhleffekt“), stärkerer Sachbezug der Diskussionen

antisozial: verbal ungehemmter, mehr verbale Aggression, Normlosigkeit, „Flaming“, Beleidigungen

c) Theorie der sozialen Informationsverarbeitung

Menschen stimmen ihr Kommunikationsverhalten so auf die technischen Systemeigenschaften ab, dass mediale Einschränkungen hinsichtlich der Informationsfülle aktiv kompensiert werden (z. B. durch Textzeichen)

Vier Prämissen dieses Modells :

- Menschen wollen miteinander in Kontakt treten und verstanden werden (beziehungorientierte Motivation)
- Sie ziehen aus textbasierter Kommunikation Rückschlüsse auf Person (Bildungsgrad etc.) → **decoding**
- erlangen darüber (insb. bei längerer Kommunikation) psychosoziales Hintergrundwissen („Bild“) über Kommunikationsteilnehmer
- Prozess befähigt, selbst persönliche, emotionale Botschaften zu versenden
→ **Encoding**



➔ ftf: unausgesprochene Selbstverständlichkeiten (Mimik, Betonung etc.) - cvK: expliziter Ausdruck von Gefühlslagen etc.; d. h. informationsarmes Medium kann Nutzer zu informationsreicheren Kommunikation animieren → weniger Missverständnisse?



Besonderheiten der Onlinekommunikation

- Onlinekommunikation ist weitgehend schriftliche Kommunikation
- Schriftlichkeit spricht anderes Sinnesorgan an (Auge statt Ohr)
... schreiben statt reden und lesen statt hören ...
- Wahrnehmung der jeweils anderen Person verändert sich (Textualität vs. Körperlichkeit)



Realisierungsmöglichkeiten der menschlichen Sprache

nach Koch/Oesterreicher

Mündlichkeit/Oralität
phonisch/akustisch – **Ohr**
primär – spontan

Schriftlichkeit/Literalität
graphisch/optisch – **Auge**
sekundär - erlernt



Besonderheiten der Onlinekommunikation und -beratung

Oraliteralität (Verschmelzung von Schriftlichkeit und Mündlichkeit)
bzw. informelle Schriftlichkeit

Verschriftung von Körperzeichen

a) Bildung von neuen Zeichencodes, um Mimik, Gestik, Lautstärke, Gefühle, Geräusche etc. zu verschriftlichen



| | | | |
|----------------------|----------------|--|-------------------|
| Gefühle: | Emoticons | | 😊 |
| Geräusche: | Soundwörter | | tssss, hmm, |
| Lautstärke: | Großbuchstaben | | WAHNSINN |
| Mimik/Gestik: | Aktionswörter | | *staun* *rotwerd* |
| Kurzwörter: | Akronyme | | CU, LOL, AFK |

b) Verwendung als Stilmittel und Regieanweisungen (Stilmarker)
(Textualisierung von Körperzeichen)



Informelle Schriftlichkeit

„mittels Computer kommunizieren nicht Personen mit Personen, sondern Texte mit Texten“ (Thiery 2014)

Informelle Schriftlichkeit als sprachliche Inszenierung von Lebensstil

(Nutzung von Sprachstilen, z. B. code-shifting)

- Stilistische Mittel können unterschiedliche kommunikative Kontexte und Ziele markieren sowie eine Situation verändern.
- An Stilmarkern lässt sich ablesen, wie ein Klient die Situation definiert bzw. wie er sie gerne hätte (z.B. formeller oder informeller).
- Beratende können selbst Stilmarker gezielt einsetzen, um kommunikative Distanz zu verringern oder unterschiedliche Phasen der Interaktion (Begrüßung, Abklärung, Sachverhaltsdarstellung, Empathie, Verstehenssicherung, Lösungsansätze, Ergebnissicherung, Verabschiedung) zu rahmen.
(Funktionale Variantenwahl)



entscheidend: hermeneutische Kompetenz

(Lese- und Schreibkompetenz (Knatz/Dodier 2003))



Schriftlichkeit in der Onlineberatung

Schreiben ...

- ermöglicht Zugänge zu Unbewusstem (Schreibtherapie),
- bietet sich als selbstreflexives Medium an,
- erzeugt eine eigene Wirkmächtigkeit,
- vermag verdeckte Ressourcen neu zu deuten

Für Beratungsfachkräfte zusätzl. Qualifikationserfordernis:

- Erweiterung der auf visuellem Eindruck basierenden diagnostischen Kompetenz
- Ausbildung einer hermeneutischen Kompetenz, um die in Texte gekleideten Problemlagen, deren Emotionen und Kognitionen lesend zu verstehen und das Beratungsangebot in einer auf die Person des Schreibenden passenden Antwort zu transportieren.



Chancen der Onlineberatung

- Innere und äußere Niedrigschwelligkeit:
 - Hemmungen, Probleme anzusprechen, sind durch die Anonymität geringer
 - Angst- und schambesetzte Themen können direkter angesprochen werden
 - Es entfallen „Warming-Up-Sequenzen“
 - Der/die Ratsuchende kann Zeitpunkt und Ort der Beratung frei wählen
 - geringerer finanzieller Aufwand im Vergleich zum Face-to-Face-Beratung
 - Zeitliche Flexibilität: Kurzfristige Termine sind leicht möglich
 - Die (Fach-)Beratung kann unabhängig von regionalen Aspekten ausgewählt werden.
 - Für Ratsuchende ist der Grad der Selbstbestimmung größer
 - Impulse können nachgelesen und vertieft werden
 - Keine Formalitäten und kein langes Anmeldeprozedere



Chancen und Perspektiven von Onlineberatung

- Onlineberatung ergänzt das Regelangebot der psychosozialen Versorgung
 - als FtF-Beratungsabbild im Internet (Onlineberatung klassisch)
 - FtF-Beratung verknüpft mit Onlineberatung (hybride Formen von Beratung/ blended counseling; z. B. Einstiege und Ausstiege online/offline)
 - Doppelter Lebensalltag – doppelte Beratung (real und virtuell) / doppelte Erlebniswelt (Benke 2009)
- Ratsuchende Nutzer/innen verändern (Online-)Beratung und umgekehrt:
 - Attraktivität der Onlineberatung erreicht mehr /neue Nutzer/innen → Hemmschwelle der Inanspruchnahme sinkt
 - Nutzer/innen holen sich Beratung bei mehreren Trägern/Berater/innen gleichzeitig → Vergleich/Benchmark oder Wunschergebnis ?
 - Nutzer/innen bestimmen Anfang, Geschwindigkeit und Ende der Beratung (Frage der Verbindlichkeit)
 - Peer-Beratung und Expertenberatung überlagern sich und generieren neue Formen



Chatbots - Beispiele

Haben Sie Fragen zu unseren Services?



Guten Tag und herzlich willkommen. Mein Name ist Clara und ich bin der Chatbot von OTTO. Bei mir sind Sie genau richtig, wenn Sie Fragen zu unseren Service-Leistungen haben.

Wie kann ich Ihnen helfen?

Ich beantworte gerne Ihre Fragen



Wie kann ich Ihnen behilflich sein?



Haben Sie Fragen zum Deutschen Bundestag?

absenden



Chatbots - Beispiele

Haben Sie Fragen zu unseren Services?



Psychosoziale Onlineberatung ist kein Chatbot
d. h. die Kommunikation findet
zwischen Mensch und Mensch statt
und nicht zwischen Mensch und Programm

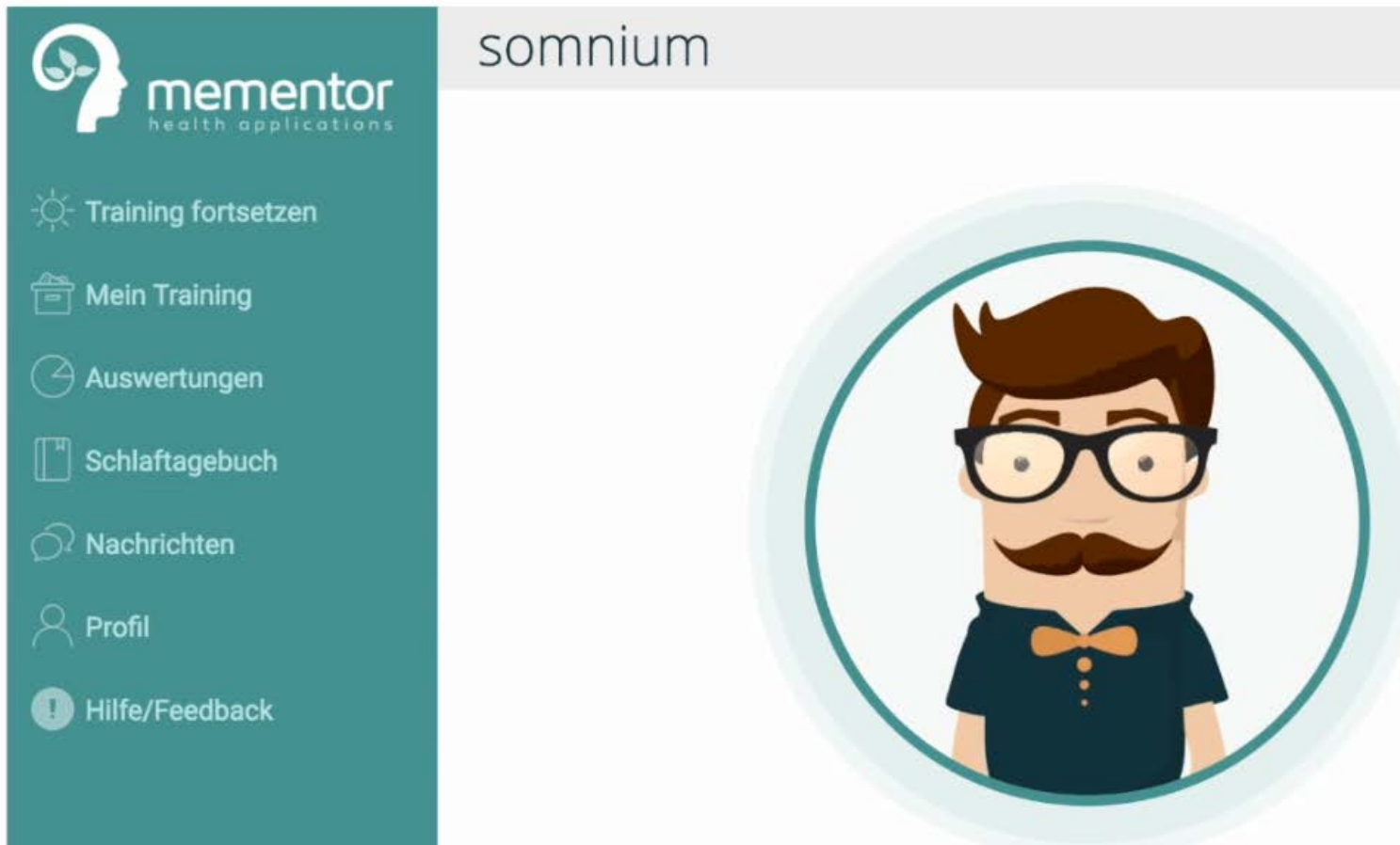
Wie kann ich Ihnen behilflich sein?



absenden



Der virtuelle Schlafcoach





Der letzte Satz ...

„Solange es Menschen gibt, die
menschlich handeln, fühlen,
denken und empfinden, werden die
Beratenden bedeutungsvoller sein
als die integrierten Schaltungen“

(Lang 2015)



Vielen Dank für's Zuhören!

Kontakt:

Prof. Dr. Richard Reindl

TH Nürnberg Georg Simon Ohm
Fakultät Sozialwissenschaften
Institut für E-Beratung
Bahnhofstr. 87, 90402 Nürnberg
Tel.: 0911/5880-2533
richard.reindl@th-nuernberg.de
www.th-nuernberg.de/e-beratung



- **Weiterbildung in Onlineberatung**
Zertifikatskurs nach DGOB
- **Fachforum Onlineberatung**
www.th-nuernberg.de/fachforum-onlineberatung
- **Institut für E-Beratung**
www.e-beratungsinstitut.de