



Curriculum Onlineberatung – Was braucht's für ‚gute‘ Onlineberater*innen?!

Fachgruppentreffen „Onlineberatung & Medien“

München, 12.10.2017

Emily Engelhardt



Aktueller Stand – gemeinsames Curriculum

- 2013 von den großen Trägern der Onlineberatung verabschiedet
- Hintergrund: Standards setzen, Wechsel von Berater*innen zu anderen Onlineberatungsstellen erleichtern
- Kritik: Update? Wer treibt die Entwicklungen voran?



Voraussetzungen zur Qualifizierung in Onlineberatung

Vorausgesetzt wird

- a) beratungsrelevante Grundausbildung (z. B. in Form eines Hochschulabschlusses in Psychologie, Soziale Arbeit, Theologie, o. ä.) sowie weitere beratungsspezifische Fort- oder Weiterbildungen. D. h. eine allgemeine Beratungskompetenz wird bei der Qualifizierung vorausgesetzt, ebenso eine
- b) arbeitsfeldspezifische Kompetenz (z. B. Sexualberatung, Schuldnerberatung etc.).

Diese Kompetenzen werden in der Regel durch ein grundständiges einschlägiges Studium und/oder entsprechende (trägerspezifische) Fort- bzw. Weiterbildungen erworben



Erforderliche Kompetenzen

- Für eine trägerübergreifende Anerkennung der Ausbildung darf der Gesamtstundenumfang der Ausbildung 100 Stunden nicht überschreiten. Ein Teil des Stundenumfangs muss online stattfinden.
- Es empfiehlt sich einen Teil der Ausbildung in Form einer aktiven Fallpraxis zu gestalten und diese Phase mit einem Mentoring Programm zu unterstützen.

Kompetenz in Onlinekommunikation

Kompetenz zur Online-Beratung

Wissen zu rechtlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen



Onlinekommunikation

- **Kenntnis der Formen und Besonderheiten der Online-Kommunikation**
 - **Kenntnis der Chancen und Grenzen der Onlinekommunikation**
 - **Fähigkeit zur bedarfsgerechten Onlinekommunikation**
-



Onlineberatung

- **Kenntnis der Übertragbarkeit von Beratungsansätzen in den virtuellen Raum**
 - **Kenntnis theoretischer Konzepte von internetbasierter Beratung**
 - **Lese- und Schreibkompetenz (hermeneutische Kompetenz)**
 - **Fähigkeit zum Umgang mit den Instrumenten der Online-Beratung**
 - **Fähigkeit zur Gestaltung eines realen Beratungsprozesses online**
 - **Kenntnis der Grenzen der Online-Beratung**
 - **Fähigkeit zur Krisenintervention**
 - **Fähigkeit zur Weitervermittlung in adäquates fachliches Setting**
 - **Aufbau persönlicher Beraterkompetenz in Online-Beratung**
-



Rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen

- **Techn. Kompetenz im Umgang und Gestaltung einer virtuellen Beratungsstelle**
 - **Kenntnis der rechtlichen Rahmen zur Online-Beratung**
 - **Kenntnis der einschlägigen Datenschutzregelungen und Fähigkeit zur technischen und organisatorischen Umsetzung**
 - **Kenntnis sicherheitsrelevanter Bereiche der Online-Beratung**
 - **Fähigkeit zum Ressourcenmanagement**
-

Hochschulzertifikat

Onlineberatung

Modulbeschreibung



www.e-beratungsinstitut.de



Modul 1 „Einstieg in die Onlinekommunikation“

Onlineberatungskontakte kommen meistens ohne vorheriges persönliches Kennenlernen der Akteure zustande. Die Weiterbildung startet daher auch online. Sie lernen in dieser Phase die Lernplattform kennen und erstellen ein kleines Online-Profil von sich. Auf der Lernplattform lernen Sie die Referent/Innen und die anderen Teilnehmenden der Weiterbildung kennen und erfahren, wie es wirkt, zunächst „nur“ online in Kontakt zu kommen. Sie machen so auch erste praktische Erfahrungen mit schriftlicher Onlinekommunikation.

Lernziele:

- Entwickeln eines eigenen Online-Profiles
- Gegenseitiges Kennenlernen
- Online-Zusammenarbeit organisieren
- Schriftliche Onlinekommunikation erleben



Modul 2 „Grundlagen der Onlinekommunikation und -beratung“

In der ersten Präsenzveranstaltung erhalten Sie einen Überblick über die gesamte Weiterbildung und lernen einander nun auch face-to-face kennen. Sie formulieren Ihre Wünsche und Erwartungen an die Weiterbildung und knüpfen Netzwerke mit den anderen Teilnehmer/Innen, die für Ihren persönlichen Lernprozess wichtig sind.

Nachdem Sie in der ersten Onlinephase Onlinekommunikation selbst erleben konnten, lernen Sie nun die theoretischen Hintergründe hierzu kennen. Sie erhalten einen Überblick über das Thema Onlineberatung und sammeln in einer Übung praktische Erfahrungen.

Lernziele:

- Konkretisieren der persönlichen Weiterbildungsmotivation
- Verstehen der theoretischen Grundzüge internetgestützter Kommunikation
- Kenntnisse zu den Besonderheiten virtueller Lebenswelten
- Kennenlernen der Felder und Formen von Onlineberatung



Modul 3 „Beratungskompetenzen online“

In dieser Onlinephase setzen Sie sich mit der Frage auseinander, was ‚gute‘ Onlineberatung ausmacht. Sie lernen Qualitätskriterien für die Onlineberatung kennen und setzen sich kritisch mit diesen auseinander. Sie reflektieren, welche Ihrer persönlichen (Beratungs-)Kompetenzen Sie für die Onlineberatung nutzen können und welche Kompetenzen Sie noch erweitern müssen. Außerdem erfahren Sie, welche Aspekte aus Sicht der Ratsuchenden als wichtig erachtet werden.

Sie formulieren Ihre nächsten Lernziele und bereiten sich so auf die nächste Präsenzveranstaltung vor.

Lernziele:

- Qualitätsaspekte von Onlineberatung kennen
- Kriterien für ‚gute‘ Onlineberatung kennen und bewerten
- Persönliche (Onlineberatungs-)Kompetenzen einschätzen lernen



Modul 4 „Beratungskonzepte und -methoden für die Onlineberatung“

Wie kann Onlineberatung nun praktisch gelingen? In diesem Modul reflektieren Sie Ihnen bekannte Beratungsansätze und Fragetechniken und lernen deren mögliche Übertragbarkeit in das Online-Setting kennen. In praktischen Übungen bilden Sie Ihre professionelle Lese- und Schreibkompetenz aus und setzen sich mit dem Erfassen und Verstehen von Beratungstexten auseinander. Anhand von Strukturierungshilfe und Leitfäden erhalten Sie konkretes Handwerkszeug zur Beantwortung von Beratungsanfragen.

Lernziele:

- Lese- und Schreibtechniken professionalisieren
- Beratungsmethoden online kennen und einsetzen
- Strukturierungshilfen und Leitfäden für Beratungstexte kennen und anwenden
- Persönliche Onlineberatungs-Haltungen reflektieren



Modul 5 „Anfragetypen in der Onlineberatung“

Krisen, Fakes und Vielschreiber – mit diesen und weiteren Anfragetypen beschäftigen Sie sich in dieser Onlinephase. Sie erfahren, wie Sie mit schwierigen Anfragen umgehen können und was Sie bei Krisenanfragen beachten müssen. Wie Sie auf Vielschreiber eingehen können und den Beratungsprozess strukturieren können lernen Sie im nächsten Schritt. Sie erlangen die Fähigkeit zwischen Fakes und Selbststigmatisierungs-Phänomenen in der Onlineberatung unterscheiden zu können und mit Unsicherheiten und Verdachtsmomenten umzugehen.

Lernziele:

- Typische Beratungsanlässe/-themen in der Onlineberatung kennen
- Kliententypen und Phänomene der Onlineberatung einschätzen
- Erkennen und Differenzieren von schwierigen Beratungssituationen und Fähigkeit zum professionellen Umgang mit diesen
- Kennen der eigenen Grenzen im Onlineberatungsprozess



Modul 6 „Bedarfsgerechter Medien-Einsatz in der Onlineberatung“

Sie lernen in diesem Modul, welche Medien der Onlineberatung in welchem Kontext eingesetzt werden können. Hierbei wird auch an die Anfragetypen in der Onlineberatung angeknüpft, so dass Sie konkrete Umsetzungsideen kennenlernen. In praktischen Übungen erproben Sie, wie Sie im Chat strukturierend und moderierend vorgehen können. Sie lernen die Einsatzmöglichkeiten von Messengern und Video-Tools kennen

Lernziele:

- Onlineberatungssituationen praktisch durchführen
- Durchführungs- und Moderationskompetenzen für die Chat-Beratung
- Messenger und Video-Tools in der Onlineberatung
- Auswahlkriterien für den Medieneinsatz in der Onlineberatung kennen und anwenden

Modul 7 „Theorie-Praxis Transfer – Online-Rollenspielphase“



Gut gerüstet mit theoretischem Wissen und mit ersten praktischen Erfahrungen ausgestattet starten Sie in die Online-Rollenspielphase. Sie erwerben so umfassende praktische Durchführungskompetenz und sammeln fundierte praktische Erfahrungen zur Gestaltung eines kompletten Onlineberatungsprozesses. Die Begleitung und Rückmeldungen durch die TrainerInnen ermöglichen Ihnen eine Reflexion des eigenen Beratungshandelns und den Aufbau einer eigenen Onlineberatungskompetenz. Durch das Kennenlernen der Ratsuchenden-Perspektive sammeln Sie wichtige Erkenntnisse für Ihre künftige Onlineberatungspraxis.

Lernziele:

- Onlineberatungsprozesse organisieren und durchführen
- Fachliches Feedback zur eigenen Onlineberatung reflektieren und verwerten
- Kennenlernen der Ratsuchenden-Perspektive und transferieren der daraus gewonnenen Erkenntnisse in die eigene Onlineberatungspraxis



Modul 8 „Persönliches Onlineberatungs-Profil“

Im Abschlussmodul werten Sie die Ergebnisse der Online-Rollenspiele miteinander aus und entwickeln Ihr persönliches Onlineberatungs-Profil. Sie erfahren, wie Sie Blended Counseling als systematische Verknüpfung von Onlineberatung und face-to-face-Beratung in Ihrer Beratungspraxis umsetzen können. Sie lernen außerdem wichtige rechtliche Aspekte rund um die Onlineberatung kennen und setzen sich mit Fragen des Datenschutzes auseinander. Sie erfahren welche Möglichkeiten der Finanzierung von Onlineberatung es gibt und wie Sie Ihre (Team-)Ressourcen sinnvoll nutzen und organisieren können.

Die gemeinsame Auswertung der Weiterbildung und die Verleihung des Hochschulzertifikats bilden den Abschluss der Weiterbildung.

Lernziele:

- Blended Counseling kennen und umsetzen können
- Kenntnisse zu rechtlichen Fragen und Datenschutz
- Kennenlernen von Finanzierungskonzepten und professioneller Ressourcenplanung
- Entwicklung des eigenen Onlineberatungs-Profiles anhand der erworbenen Kompetenzen und der künftigen beruflichen Anforderungen

Am Ende der Weiterbildung...

- sind Sie in der Lage eigenständig Onlineberatungsprozesse durchzuführen
- verfügen Sie über umfangreiches Handwerkszeug, um mit unterschiedlichen Onlineberatungssituationen souverän umgehen zu können
- wissen Sie was aus Ihrer bisherigen Beratungserfahrung für die Onlineberatung einsetzbar ist und was aus der Onlineberatung hilfreich für die Face-to-Face-Beratung ist
- kennen Sie die Voraussetzungen zur Umsetzung eines Onlineberatungsprojekts
- können Sie abschätzen, welche Instrumente und Tools Sie künftig in Ihrer Onlineberatung einsetzen möchten
- haben Sie ein Netzwerk mit anderen Onlineberater/innen geknüpft und sichern so wichtige Kontakte für die Zukunft





Kontakt & Infos

Emily M. Engelhardt

www.der-dreh.net

engelhardt@der-dreh.net

www.onlinecoachingblog.wordpress.net

Am Institut für E-Beratung der TH Nürnberg

www.e-beratungsinstitut.de

e.engelhardt@e-beratungsinstitut.de
