

## Zertifizierte Weiterbildung Online-Beratung

Seit 2004 bilden wir Online-Beraterinnen und Online-Berater aus.

Informationssuche und Kontaktaufnahme via Internet gehören zu unserem Alltag. Ebenso wie die Online-Beratung, das Online-Coaching oder die Internetseelsorge als Beratungsformat. „Schreiben ist das neue Sprechen!“ Die Kontaktaufnahme über das Internet ist einfach, Öffnungszeiten und Ort spielen keine Rolle. In den Jugendberatungsstellen zeigt sich seit Jahren eine kontinuierliche steigende Zahl an jugendlichen Selbstmelderinnen und Melder. Hier ist der Online-Beratung etwas gelungen, was vorher nicht möglich war.

### **Mail- und Chatberatung haben ihre Besonderheiten**

Das Know-how der mündlichen Beratung lässt sich nicht eins zu eins auf die Online-Beratung übertragen. Mail- und Chatberatung haben ihre Besonderheiten auf die sich die Beraterinnen, Seelsorger und Coaches einstellen müssen. Es geht um eine Verbindung von digitaler Medientechnik und Kommunikationspsychologie.

### **Methoden, Konzepte und Werkzeuge für die Online-Beratung**

Mailberaterinnen und Chatberater brauchen zusätzliche Methoden und Werkzeuge, da die visuellen und klanglichen Komponenten menschlicher Kommunikation wegfallen. Sie sind auf die Schriftlichkeit reduziert. Es geht um Lesen statt Hören und Schreiben statt Sprechen.

### **Die Online-Beratung stellt höhere Anforderungen an die Lese- und Schreibfähigkeiten**

Durch die Nutzung von Smartphone und soziale Netzwerke haben sich unsere Kommunikationsgewohnheiten verändert. Der Umgangstil ist salopper geworden, die Hemmschwelle niedriger und die Kommunikation ist offener und direkter. Beratung per Mail und Chat stellt andere Anforderungen an die Lese- und Schreibfähigkeiten der Beraterinnen und Berater! Neben der Beratungskompetenz braucht es eine digitale Medienkompetenz.

### **Datenschutz**

Zudem gibt es rechtliche Grundlagen, Datenschutz, Datensicherheit, Datenspeicherung, Schweigepflicht und eine anspruchsvolle Technik. All dies erfordert eine digitale Kompetenz.

### **Zertifizierung**

Die Weiterbildung fördert die Entwicklung einer Online-Beratungskompetenz. Sie qualifiziert für die Online-Beratung, das Online-Coaching und die Internetseelsorge und befähigt Sie professionell als Online-Beraterin oder Online-Berater tätig zu werden. Sie orientiert sich an den Standards der deutschsprachigen Gesellschaft für Online-Beratung (DGOB). Die erfolgreiche Teilnahme wird mit einem Zertifikat des Institut für Online-Beratung dokumentiert. Absolventeninnen und Absolventen können eine Mitgliedschaft in der (DGOB) beantragen.

### **Teilnahmevoraussetzung**

- ist eine beraterrelevante Ausbildung, die vertraut ist mit dem klientenzentrierten Ansatz Carl Rogers und unterschiedlichen Ansätze der humanistischen Psychologie
- sind grundlegende theoretische und praktische Kommunikation – und Methodenkompetenzen
- eine digitale Kompetenz

## Inhalte

### Besonderheiten der digitalen Kommunikation in Theorie und Praxis

- was prägt die Internetkultur, wie wird im Netz geschrieben, wie werden Gefühle vermittelt, was sind Emoticons, Akronyme, Nicknames
- theoretische Konzepte internetbasierter Beratung
- Bedeutung sozialer Netzwerke und Messenger Dienste

### Fähigkeit zur bedarfsgerechten Onlinekommunikation

- Netiquette
- Gruppendynamik im Chat
- Kennenlernen von „Cloudlösungen“
- Umgang mit Grenzüberschreitungen

### Lese- und Schreibkompetenz

- Verstehen der textbezogenen Inhaltsdimensionen; wie Sachinhalt, Beziehung, Aufforderung, Selbstoffenbarung
- Analyse der Anfrage
- Diagnose und Intervention
- Schreiben als selbstheilender Prozess, Produktion und Rezeption

### Fähigkeit zum Umgang mit den Instrumenten der Online-Beratung

- Grundlegende Unterschiede zu der mündlichen Beratung
- Einführung in die webbasierte Mail und - Chatberatung
- Simulation von Beratungssituationen aus Sicht der Beratenden
- Rollenspiele aus der Perspektive von Ratsuchenden
- Besprechung verschiedener Problemstellungen für die jeweiligen Arbeitsfelder der Kursteilnehmerinnen und Teilnehmer

### Aufbau einer persönlicher Onlineberatungskompetenz

- Reflektierte Haltung und Kenntnis der eigenen Beratungsstärken und -Schwächen
- Selbsterfahrung
- internetgestützte kollegiale Beratung / Supervision und Intervention online
- Reflexion der eigenen Grundhaltungen
- Beratungsethik

### Fähigkeit zur Gestaltung eines realen Beratungsprozesses online

- Beziehungsgestaltung
- Auftragsklärung
- Lösungs- und Ressourcenorientierung
- Dauer und Frequenz
- Beendigung

### Fähigkeit zur Krisenintervention

- Kenntnis über Regelungsbedarf besonderer Situationen
- Umgang mit Krisen und herausfordernden Beratungssituationen

### **Rechtliche Rahmenbedingungen**

- Rechtliche Zulässigkeit
- Anzeigepflicht
- unterlassene Hilfeleistung

### **Technische und datenschutzrechtliche Kompetenz im Umgang mit Beratungssoftware**

- Login, Handhabung der Funktionen des Mail -und Chatsystems
- Umgang mit Mails, Ausdrucken und Chatprotokollen

### **Aufbau und Umfang der Weiterbildung**

Die zertifizierte Weiterbildung findet in Form von *Blended Learning* statt, das heißt es gibt eine Verknüpfung von Präsenzveranstaltungen und Online-Lern- und Arbeitsphasen und Gruppenchats. Das Konzept verbindet die Effektivität und Flexibilität von digitalen Lernformen mit den sozialen Aspekten der *Face-to-Face*-Kommunikation sowie praktischen Übungen und Simulationen. Die Weiterbildung umfasst ist in drei Präsenz-Kursabschnitte von 2 Kurstagen und 36 Ustd als Onlinephase gegliedert.

### **Zeitraumen**

#### **Präsenztage**

18. und 19. Februar 2020

1. Tag von 11.00 – 18.00 h

2. Tag von 09.30 – 16.30 h

#### **Onlinephase 1:**

20. Februar – 26. April 2020

#### **Präsenztage**

28. und 29. April 2020

1. Tag von 11.00 – 18.00 h

2. Tag von 09.30 – 16.30 h

#### **Onlinephase 2:**

30. April – 21. Juni 2020

#### **Präsenztage**

23. und 24. Juni 2020

1. Tag von 11.00 – 18.00 h

2. Tag von 09.30 – 16.30 h

### **Organisatorisches**

#### **Veranstaltungsort**

Evangelisches und ökumenisches Zentrum HIMMEL@ERDE  
Dödterstraße 10, D-58095 Hagen [www.himmel-at-erde.de](http://www.himmel-at-erde.de)

## Teilnahmegebühr

Pro Präsenzmodul jeweils 339,00 Euro, insgesamt 1017,00 Euro.

Die Gesamtkosten werden 14 Tage vor dem ersten Modul in Rechnung gestellt.

In Absprache ist es möglich, die Kosten auch auf drei Zahlungen aufzuteilen.

Übernachtungs- und Verpflegungskosten sind in den Teilnahmegebühren nicht enthalten.

## Stornobedingungen

Storno bis zum 30. Dezember 2019 (7 Wochen vorher): keine Kosten

Storno bis zum 7. Januar 2020 (6 Wochen vorher): 50 % des Gesamtpreises

Storno ab dem 21. Januar 2020 (4 Wochen vorher): 100 % des Gesamtpreises

Die Veranstalter behalten sich vor, die Ausbildung abzusagen, wenn Gründe vorliegen, die sie nicht zu vertreten haben. Gründe können z.B. sein: nicht ausreichende TeilnehmerInnenzahl, Erkrankung der ReferentInnen, höhere Gewalt, ... usw. Die Benachrichtigung der TeilnehmerInnen und Teilnehmer erfolgt unverzüglich. Die Teilnahmegebühr wird zurückerstattet, weitere Ansprüche der TeilnehmerInnen bestehen nicht. Eine eventuelle Absage wegen einer zu geringen Teilnehmer-Innenzahl erfolgt spätestens bis zum 20. Januar 2020.

## Anmeldung

bis zum 2. Januar 2020

[birgit.knatz@schreiben-tut-der-seele-gut.de](mailto:birgit.knatz@schreiben-tut-der-seele-gut.de)

## Kontakt:

Bernard Dodier – Klixdorferstr. 1 A – 47906 Kempen, Telefon 0172-7972395

## Leitung

Birgit Knatz und Bernard Dodier

## Unterkunftmöglichkeiten

**Art-Ambiente:** [www.hotel-art-ambiente.de](http://www.hotel-art-ambiente.de)

(ca. 20 Minuten fußläufig zum Veranstaltungsort und 500 Meter vom Bahnhof entfernt)

**Mercure Hotel:** <https://www.accorhotels.com/de/hotel-2922-mercure-hotel-hagen/index.shtml#origin=mercure>

(500 m vom Veranstaltungsort entfernt, gute Parkmöglichkeiten und ca. 3 km vom Bahnhof entfernt)

**Lex am Theater:** [www.hotellex.de](http://www.hotellex.de)

(800 Meter vom Bahnhof entfernt und 1,5 km vom Veranstaltungsort entfernt)

**Jugendherberge:** [www.djh-wl.de/de/jugendherbergen/hagen](http://www.djh-wl.de/de/jugendherbergen/hagen)

(2 km vom Veranstaltungsort entfernt und 3 km vom Bahnhof)

**City Hotel:** [www.cityhotel-deutscheshaus.de/cityhotel-deutscheshaus-in-hagen.html](http://www.cityhotel-deutscheshaus.de/cityhotel-deutscheshaus-in-hagen.html)

(500 Meter vom Bahnhof entfernt und 1,5 km vom Veranstaltungsort entfernt)