

## **Zertifikatskurs für die Online-Beratung (Kurs-ZOK.7.21)**

### **Zertifizierte Weiterbildung als Webinar zur Online-Beraterin und Online-Berater nach den Richtlinien der deutschsprachigen Gesellschaft für Online-Beratung (DGOB)**

Informationssuche, Kontaktaufnahme und via Internet sind normal. Online-Beratung, Online-Coaching und Internetseelsorge gehören zu den Lebenswelten von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen. Die Kontaktaufnahme über das Internet für ist oft einfacher „als mal eben vorbei zu kommen“. Darüber hinaus führt die sichere Distanz zu einer anderen Form von Nähe. Öffnungszeiten, Zeitaufwand und Kosten spielen keine Rolle. Jugendberatungsstellen zeigen seit einigen Jahren eine hohe Zahl an jugendlichen Selbstmelderinnen und Melder. Hier ist der Online-Beratung etwas gelungen, was vorher nicht möglich war.

Der Zertifizierungskurs qualifiziert für die Online-Beratung, das Online-Coaching und die Internetseelsorge. Der Kurs orientiert sich an den Standards der deutschsprachigen Gesellschaft für Online-Beratung (DGOB). Die erfolgreiche Teilnahme wird mit einem Zertifikat des Instituts für Online-Beratung dokumentiert. Absolventeninnen und Absolventen können eine Mitgliedschaft in der (DGOB) beantragen.

### **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 Beraterinnen und Berater einstellen müssen. Dabei geht es um eine Verbindung von digitaler Medientechnik und Kommunikationspsychologie.

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

Visuelle und klangliche Komponenten menschlicher Kommunikation fallen weg. Es geht um Lesen statt Hören und Schreiben statt Sprechen. Mit der zertifizierten Weiterbildung zur Online-Beraterin und zum Online-Berater bekommen Mailberaterinnen und Chatberater zusätzliche Methoden und Werkzeuge für ihre Tätigkeit.

### **Beratung per Mail und Chat stellt höhere Anforderungen an die Lese- und Schreibfähigkeiten**

Durch die Nutzung von Smartphone, PC und soziale Netzwerke haben sich unsere Kommunikationsgewohnheiten verändert. Unser Umgangsstil 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. Diese werden in der Fortbildung und Zertifizierung für die Online-Beratung ausführlich behandelt.

## **Datenschutz**

Zudem gibt es rechtliche Grundlagen, Datenschutz, Datensicherheit, Datenspeicherung, Schweigepflicht und eine anspruchsvolle Technik. All dies erfordert 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, Messenger Dienste und Sprachnachrichten

### **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
- Gruppendynamik im Chat
- 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
- Umgang mit Grenzüberschreitungen

### **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

### **Technische Voraussetzungen:**

Sie brauchen einen Computer mit einer Bildschirmgröße die komfortabel ist mehrere Inhalte (Bild, Text, Chat, Info-Desk) gleichzeitig darzustellen und eine verlässliche Internetverbindung.

Wir empfehlen ein Headset mit Mikrofon und Kopfhörer, so dass Sie die Hände frei haben- für Tastatur und Kaffeetasse;-) Zudem brauchen Sie eine Kamera, entweder integriert oder separat.

### **Persönliche Voraussetzungen:**

Der Kurs setzt eine beratungsrelevante Ausbildung, die vertraut ist mit dem klientenzentrierten Ansatz Carl Rogers und unterschiedlichen Ansätze der humanistischen Psychologie, voraus.

Sie müssen an den 12 Webinaren anwesend sein und zudem Zeit für die zusätzlichen Aufgaben haben. Außerdem brauchen Sie eine notwendige Medienkompetenz im Bereich Internet und PC

## Zeitlicher Umfang:

Der Kurs besteht aus 12 Webinaren jeweils Montags von 13.30 – 15.45 h, (3 UE x 12 = 36 UE) beginnend **am 30. August – 15. November 2021**. Der wöchentliche Zeitaufwand beträgt ca. 9 UE Stunden, die Sie sich selbst einteilen können, plus die Erstellung einer Abschlussarbeit 12 UE. Insgesamt umfasst der Kurs 156 UE!

12 Webinaren jeweils montags von 13.30 – 15.45 h,	3 UE x 12 =	36 UE
wöchentliche Zeitaufwand beträgt ca. 9 UE Stunden	9 UE x 12 =	108 UE
Erstellung einer Abschlussarbeit		12 UE
<b>Insgesamt</b>		<b>156 UE</b>

## Kosten: 1.400 Euro

### Stornobedingungen

Storno bis vier Wochen vor Kursbeginn kostenfrei, danach 100% des Gesamtpreises.

Die Veranstalter behalten sich vor, den Zertifizierungskurs 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.

### Anmeldung:

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

### Kursleitung

Birgit Knatz und Dozentinnen und Dozenten des Instituts für Online-Beratung