

## **Zertifizierte Weiterbildung Online-Beratung nach den Richtlinien der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale 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“. Die sichere Distanz führt 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.

### **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 dLese- und Schreibfähigkeiten**

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

### **Datenschutz**

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

### **Zertifizierung**

Die zertifizierte Weiterbildung orientiert sich an den Richtlinien der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung (DGOB). Sie fördert die Entwicklung einer Online-Beratungskompetenz und digitalen Kompetenz und bietet Know How im Umgang mit sozialen Netzwerken. Sie qualifiziert Beraterinnen und Berater, Seelsorgerinnen und Seelsorger und Coaches für die Online-Beratung, das Online-Coaching und die Internetseelsorge. Die erfolgreiche Teilnahme wird mit einem Zertifikat dokumentiert.

## Teilnahmevoraussetzung

- ist eine beraterrelevante Ausbildung, die vertraut ist mit dem klientenzentrierten Ansatz Carl Rogers, unterschiedlichen Ansätze der humanistischen Psychologie und grundlegende Kommunikationskompetenzen im Hinblick auf die wichtigsten theoretischen Grundlagen der Kommunikationspsychologie und Methodenkompetenz einschließt
- sind Kenntnisse im Umgang mit PC und Internet.

## 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

### 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, - 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

### **Rechtliche Rahmenbedingungen**

- Rechtliche Zulässigkeit
- Anzeigepflicht
- unterlassene Hilfeleistung

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

- Login, Handhabung der Funktionen des Mail -und Chatsystems

### **Datenschutz und Datenspeicherung**

- Bundesdatenschutzgesetz
- Telemediengesetz
- Sozialdatenschutzregelungen  
Umgang mit Mails, Ausdrucken und Chatprotokollen

### **Kenntnis sicherheitsrelevanter Bereiche der Online-Beratung**

- Verschlüsselung des Kommunikationsweges  
SSL-Verschlüsselung
- Verschlüsselung der abgelegten Daten auf dem Server
- PC-Sicherheit des Nutzers
- Passwortschutz

## Aufbau und Umfang der Weiterbildung

Die zertifizierte Weiterbildung findet in Form von *Blended Learning* statt, das heißt es gibt eine didaktisch sinnvolle Verknüpfung von traditionellen Präsenzveranstaltungen und modernen Formen von E-Learning. Das Konzept verbindet die Effektivität und Flexibilität von elektronischen Lernformen mit den sozialen Aspekten der *Face-to-Face*-Kommunikation sowie dem praktischen Lernen von Tätigkeiten. Die Weiterbildung ist in drei Präsenz-Kursabschnitte von 2 Kurstagen und 36 Ustd als Onlinephase gegliedert.

## Zeitraumen

### Präsenztage

26. und 27. Februar 2018  
1. Tag von 11.00 – 19.00 h  
2. Tag von 09.30 – 17.30 h

### Onlinephase 1:

28. Februar – 13. Mai 2018

### Präsenztage

14. - 15. Mai 2018  
1. Tag von 11.00 – 19.00 h  
2. Tag von 09.30 – 17.30 h

### Onlinephase 2:

16. Mai - 26. August 2018

### Präsenztage

27 - 28. August 2018  
1. Tag von 11.00 – 19.00 h  
2. Tag von 09.30 – 17.30 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 329,00 Euro, insgesamt 987,00 Euro**  
**Die Weiterbildung ist nur als Gesamtpaket zu buchen.**

Die Kosten werden mit der Festbuchungsbestätigung in Rechnung gestellt. Übernachtungs- und Verpflegungskosten sind in den Teilnahmegebühren nicht enthalten.

### Stornobedingungen

Storno bis zum 8. Januar 2018 (7 Wochen vorher): keine Kosten  
Storno bis zum 15. Januar (6 Wochen vorher): 50 % des Gesamtpreises  
Storno ab dem 29. Januar 2018 (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 8. Januar 2018.

### Anmeldung

bis zum 8. Januar 2018  
[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

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

Mercure Hotel: [www.mercure.com](http://www.mercure.com)

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

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

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