

Die Qualität der Online- Beratung

Kurze Einführung am 26. Februar 2014 bei der
Fachkonferenz Sucht 2020 in Frankfurt

von Bernard Dodier

- Qualität für den technischen Bereich der Online-Kommunikation

Technische Qualität

Sicherheit und Schutz

Nutzerfreundlichkeit

Bedarfsgerechte Technik

- Qualität für den Bereich Online-Beratung

Beratungskonzepte Online-Beratung

Kompetenz der Berater/Innen

Aus und Fortbildung

Wie ist die Qualität der Angebote ?

- Viele Angebote erfüllen nicht die minimalen Anforderungen an heute möglicher technischer Sicherheit.
- Die wenigsten Berater/innen sind auf das Arbeitsfeld Online-Beratung explizit vorbereitet und dafür ausgebildet.

- Grundproblematik:

es werden die Erfahrungen, Konzepte und Methoden der f2f Beratung auf die Online-Beratung übertragen.

Online-Beratung hat aber ihre eigenen, eigenständigen Gesetze, Methoden und Konzepte, die sich von der f2f Beratung unterscheiden.

- **Online-Beratung ist ohne bedarfsgerechte, qualifizierende Ausbildung nicht verantwortlich zu leisten.**

- **Online-Beratung bedarf einer angepassten technischen Ausstattung**

Standards der Online-Beratung

Die DGOB e.V.

Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung

ist eine berufsübergreifende Fachgesellschaft für psychosoziale
Onlineberatung im deutschsprachigen Raum.

2011 hat sie in Zusammenarbeit mit ihren Mitgliedern und der
Georg-Simon-Ohm Hochschule Nürnberg ein trägerübergreifendes
Curriculums in Onlineberatung verabschiedet.

Birgit Knatz

www.schreiben-tut-der-seele-gut.de

birgit.knatz@schreiben-tut-der-seele-gut.de

Bernard Dodier

www.schreiben-tut-der-seele-gut.de

bernard.dodier@schreiben-tut-der-seele-gut.de

Zu den Aufgaben der DGOB gehört unter anderem:

- Förderung und Unterstützung von Institutionen, besonders von Weiterbildungsinstituten, die Aus-, Fort- und Weiterbildung in Online-Beratung nach wissenschaftlichen Standards und Qualitätskriterien anbieten;
- Qualitätssicherung durch (Weiter-)Entwicklung von Weiterbildungsstandards und Evaluationskriterien sowie durch Vergabe von Zertifikaten und Akkreditierung von Weiterbildungsinstituten;

Curriculum Onlineberatung

Erforderliche Kompetenzen

- Kompetenz in Onlinekommunikation
- Kompetenz zur Onlineberatung
- Wissen zu rechtlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen

Das Curriculum konzentriert sich auf die Zusatzkompetenzen, die sich aus dem Spezifischen der Onlineberatung ergeben.

Kompetenz in Onlinekommunikation

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

Kompetenz zur 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 Onlineberatung
- Fähigkeit zur Gestaltung eines realen Beratungsprozesses online
- Kenntnis der Grenzen der Onlineberatung
- Fähigkeit zur Krisenintervention
- Fähigkeit zur Weitervermittlung in ein adäquates fachliches Setting
- Aufbau persönlicher Beraterkompetenz in Onlineberatung

Wissen zu rechtlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen

- Techn. Kompetenz zum Betreiben und Gestaltung einer virtuellen Beratungsstelle
- Kenntnis der rechtlichen Rahmen zur Onlineberatung
- Kenntnis der einschlägigen Datenschutzregelungen und Fähigkeit zur technischen und organisatorischen Umsetzung
- Kenntnis sicherheitsrelevanter Bereiche der Onlineberatung
- Fähigkeit zum Ressourcenmanagement

Wer bietet diese Ausbildung an ?:

- Das Institut für Online-Beratung *Schreiben tut der Seele gut*
www.schreiben-tut-der-seele-gut.de
- Die Georg-Simon-Ohm Hochschule Nürnberg
Fakultät Sozialwissenschaften- Institut für E-Counseling
www.ohm-hochschule.de