

Workshop II: Beratungsqualität - Qualifikation der Onlineberater/innen

STEFAN KÜHNE

Haben Sie schon einmal einen Chat moderiert?
Wissen Sie, was Flaming ist?
Schreiben Sie gute E-Mails?

Der Workshop geht der Frage nach, welche Qualifikationen und Kompetenzen für eine Arbeit in der Online-Beratung wichtig sind. Für viele Menschen ist es tagtäglich selbstverständlich, mit E-Mails im Büro zu arbeiten. Auch im privaten Bereich ist Mailen zu einer normalen Beschäftigung für den Austausch mit Freunden und Bekannten geworden, ebenso Chatten und in einem Forum eine Frage zu stellen. Das können heute (fast) alle.


Wie sieht es aber im professionellen Bereich der psychosozialen Online-Beratung aus? Wie antworte ich auf eine E-Mail, die nachts um drei gesendet wurde und bei der ersichtlich ist, dass die Klientin in einer tiefen Krise steckt? Wie berate ich einen Klienten in einem Chat und welches Chat-Programm ist dafür sinnvoll? Wie moderiere ich ein Online-Forum, bei dem es drunter und drüber geht?

Es ist offensichtlich, dass eine qualitativ hochwertige Online-Beratung auf diese Fragen Antworten geben können muss. Zu den neuen Tools der Beratung (z. B. Mail, Chat, Forum) kommen dann noch Fragen nach Methoden und Konzepten hinzu, denn es lassen sich nicht alle gelernten Beratungs-Settings eins zu eins ins Internet übertragen. Aus- und Weiterbildung ist für Online-BeraterInnen daher sinnvoll und notwendig.

So hat z.B. die Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung (DGOB) in ihren Richtlinien zur Anerkennung als „Online-Berater/in DGOB“ eine Grundausbildung in einem beratenden Beruf sowie eine Weiterbildung im Bereich Online-Beratung im Ausmaß von 102 Stunden als verpflichtend festgeschrieben.

Welche Qualifikationen und Kompetenzen sind für die Online-Beratung wichtig? Wie können BeraterInnen gewährleisten, dass sie auch in den kommenden Jahren mit der Veränderung der Technik Schritt halten können?

Im Rahmen des Workshops diskutieren wir notwendige Kompetenzen und überlegen dabei, wie diese von BeraterInnen erworben werden können.



Stefan Kühne studierte Germanistik, Geschichte und Philosophie in Bonn. Er ist Gründer und Mitherausgeber e-beratungsjournal.net und stellvertretender Vorsitzender der Österreichischen Gesellschaft für Online-Beratung (ÖGOB). Von 2003 bis 2007 war er Leiter des Lehrgangs für Online-Beratung am wienXtra-institut für freizeitpädagogik. Vorträge und Workshops zu den Themen „Online-Beratung“, „Jugendliche und Neue Medien“ sowie zur Kulturgeschichte der Sexualität. Leiter der wienXtra-jugendinfo in Wien, eine Beratungs- und Informationsstelle für junge Menschen zwischen 13 und 26.