

The slide features a light gray background with a white rectangular box in the center. Inside the box, the title 'QUALITÄT IN DER ONLINE-BERATUNG' is written in a large, bold, black font. Below the title, 'AUS SICHT DER DGOB' is written in a smaller, black font. A dark gray horizontal bar is positioned below the title box, containing the text 'STANDARDS – ZERTIFIZIERUNGEN – QUALITÄT' in white. At the bottom left of the slide, the text '© Sabine Graf' is visible, and at the bottom right, 'Haftung und Gewähr ausgeschlossen' is written.

QUALITÄT IN DER ONLINE-BERATUNG
AUS SICHT DER DGOB

STANDARDS – ZERTIFIZIERUNGEN – QUALITÄT

© Sabine Graf Haftung und Gewähr ausgeschlossen

1

The slide has a light gray background with a white rectangular box at the top containing the title 'QUALITÄT IN DER ONLINE-BERATUNG?'. Below the title, a list of five questions is presented in a black font.

QUALITÄT IN DER ONLINE-BERATUNG?

- Was ist Ihre Definition von Qualität?
- Woran erkennen Sie Qualität in der Onlineberatung?
- Was ist Beratungsqualität?
- Woran erkennen Klient:innen Qualität?
- Wie kann Qualität gemessen werden?

2

DEFINITION

Qualitätsmanagement (QM) bezeichnet alle organisatorischen Maßnahmen, die der Verbesserung der Prozessqualität, der Leistungen und damit den Produkten jeglicher Art dienen. Der Begriff *Leistungen* betrifft vor allem die innerorganisatorischen Leistungen.

Inhalte sind z.B. die Optimierung von Kommunikationsstrukturen, professionelle Lösungsstrategien, die Erhaltung oder Steigerung der Zufriedenheit von Kund:innen oder Klient:innen sowie der Motivation der Belegschaft, die Standardisierung bestimmter Handlungs- und Arbeitsprozesse, Dokumentationen etc... (wiki)

3

QUALITÄTSSICHERUNG

Qualitätssicherung

- ...versucht das Objektivierbare zu entdecken und zu definieren...
- ...und gleichzeitig einen subjektiven Handlungsspielraum der Berater:innen zu definieren.

Das Erlernen von Theorie und eigene Praxiserfahrungen erhöhen die Wahrscheinlichkeit einer guten Beratungsqualität.

4

GRUNDBEGRIFFE DER QUALITÄTSSICHERUNG

Die Grundbegriffe der klassischen Qualitätssicherung sind:

- Strukturqualität
- Prozessqualität
- Ergebnisqualität
- Konzeptqualität

5

STRUKTURQUALITÄT

Strukturqualität bezieht sich auf die strukturellen Bedingungen und beschreibt die personellen und sachlichen Voraussetzungen, die für die Erzielung einer hohen Ergebnisqualität erforderlich sind.

„Die individuelle Qualifikation ist wesentliche Basis der Dienstleistung, diese gilt es zu erhalten, zu pflegen, zu entwickeln und zu erweitern“ (DGSv).

6

BEISPIELE FÜR STRUKTURQUALITÄT

Beispiele:

- niederschwelliger Zugang
- Ausbildung und Qualifikation des/der Berater:in
- Kontrollsupervision des/der Berater:in
- technische Infrastruktur (Homepage, virtueller Beratungsraum)
- klare Kosten und nachvollziehbarer Kontrakt
- Transparente Nutzungsbedingungen
- Datenschutz
- Service und Weiterverweisungsmöglichkeiten
- evtl. Angebot des Blended Counselings

7

PROZESSQUALITÄT

Prozessqualität beschreibt die nötigen Voraussetzungen und die inneren Abläufe des beraterischen oder supervisorischen Prozesses, die nötig sind, um ein gutes Ergebnis zu erzielen.

Es geht dabei um alles, was notwendig ist, um die Qualität meiner Prozesse zu sichern.

8

BEISPIELE FÜR PROZESSQUALITÄT

Beispiele:

- Transparente Klärungen im Erstkontakt
- Gutes Joining und gute Balance zwischen Nähe und Distanz
- Nutzung fachlich anerkannter Verfahrensweisen und Methoden, fachliches Können
- Zielorientierung
- Einbeziehung von Kontext und Umfeld
- Dokumentation
- Überprüfung professioneller Grundhaltungen
- Evaluation

9

ERGEBNISQUALITÄT

Ergebnisqualität versucht aus verschiedenen Perspektiven objektiv und subjektiv die Qualität der Leistung zu ermitteln.

Natürlich ist das schwierig, da das subjektive Empfinden von Berater:in und Ratsuchenden sehr differieren kann und keine Kontrollgruppe vorhanden ist.

Zudem hängt die Zufriedenheit einer Leistung oft vom gefühlten Unterschied der wahrgenommenen und der erwarteten Leistungserbringung ab.

10

BEISPIELE FÜR ERGEBNISQUALITÄT

Beispiele:

- Frage nach Feedback und Zufriedenheit
- Frage nach unerwarteten positiven Effekten und unerwünschten Nebenwirkungen
- Evaluation
- Überprüfung der eigenen Professionalität
- Zahl der Empfehlungen
- Transparentes Beschwerdemanagement

11

KONZEPTQUALITÄT

In der Konzeptqualität geht es um die Überprüfung meiner konzeptuellen Grundlagen und meines theoretischen und weltanschaulichen Hintergrundes. Führt mein Beratungskonzept, welches ich den Prozessen zugrunde lege, zu (subjektiv und objektiv) guten Ergebnissen?

12

BEISPIELE FÜR KONZEPTQUALITÄT

- Was ist der theoretische und weltanschauliche Hintergrund
 - meines Konzeptes?
 - meiner eingesetzten Methoden?
 - meines Leitbilds?
- Ich weiß um meine ethischen Grundsätze
- Ich gleiche meine Grundsätze regelmäßig mit der Praxis ab
- Ich überprüfe mein Konzept regelmäßig am aktuellen Forschungsstand

13

Im Gegensatz zu diesen klassischen Grundbegriffen Strukturqualität, Prozessqualität, Ergebnisqualität und Konzeptqualität gibt es auch andere Gütekriterien.

Ludewig nannte als Gütekriterien:

- Nutzen
- Respekt
- Schönheit

14

QUALITÄT AUS SICHT DER KLIENT:INNEN

1. Sage mir, wer Du bist.
2. Behandle mich als Individuum.
3. Sichere meine Daten.
4. Antworte mir.
5. Beantworte meine Fragen.
6. Kenne Deine Rolle.
7. Sage mir Deine Grenzen.
8. Nimm Dir Zeit für mich.
9. Kenne Deine Technik.
10. Behandle mich mit Respekt.

(Stefan Kühne (2006): Qualität und die Rechte von KlientInnen in der Onlineberatung)

15

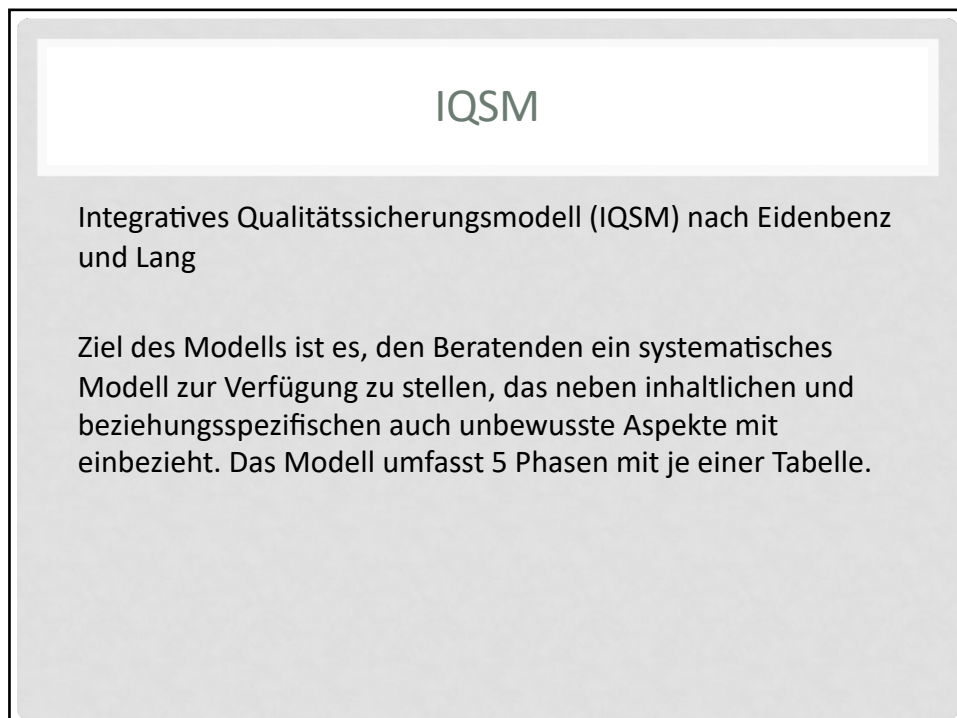
QUALITÄTSSICHERUNG

DGSV

16



17



18

IQSM - 1. PHASE

Die Einschätzung des/der Ratsuchenden und seiner Anfrage

- Emotionalität
- Dringlichkeit und Leidensdruck
- Nähe/Distanz
- Klarheit der Anfrage
- Informationen zur Person und zum Kontext
- Ressourcen
- Projektionen
- Eignung des Settings Online-Beratung

19

IQSM - 2. PHASE

Um nicht den Fehler zu machen, auf alle Aspekte der Anfrage sofort zu antworten, gilt es, sich eine Strategie für die Antwort zurechtzulegen:

- Was ist der Fokus, auf den ich achten will?
- Welche Punkte werde ich nicht prioritär berücksichtigen?
- Was will ich positiv verstärken?
- Welche Sachinfos möchte ich vermitteln?
- Welche weiterführenden Fragen will ich formulieren?
- Was sind meine Angebote?

20

IQSM - 3. PHASE

Nach dem Verfassen, aber noch vor dem Versenden der Antwort reflektiert der/die Verfasser:in die eigene Antwort unter verschiedenen Gesichtspunkten.

Unter Umständen muss die Antwort entsprechend der Ergebnisse dann noch einmal geändert werden.

21

IQSM - 4. PHASE

Evaluation

Nach dem Ende des Beratungsprozesses wird der/die Ratsuchende mittels eines Fragebogens um ein Feedback gebeten.

22

IQSM - 5. PHASE

Als Onlineberater:in ziehe ich folgende Konsequenzen aus den Rückmeldungen und meiner Erfahrung:

Ich achte in Zukunft noch mehr darauf, dass...

Ich werde in Zukunft zusätzlich bedenken, dass...

Ich werde es zukünftig unterlassen, ...

Ich nehme mir vor, ...

Ich habe gelernt, ...

23

STANDARDS UND ZERTIFIZIERUNGEN

DGOB

24

ARTEN DER MITGLIEDSCHAFT

Natürliche Personen

- Personen, die eine qualifizierte, von der DGOB anerkannte Zusatzausbildung absolviert und erfolgreich abgeschlossen haben → diesem Personenkreis kann, unter Vorlage der entsprechenden Nachweise, das Führen der Bezeichnung „Onlineberater:in DGOB“ gestattet werden und ist an eine bestehende Mitgliedschaft gebunden
- Fachkräfte, die über einschlägige praktische Erfahrungen in Online-Beratung haben
- Personen, die durch ihre Mitgliedschaft die DGOB unterstützen

25

ARTEN DER MITGLIEDSCHAFT

Juristische Personen

- Juristische Mitglieder sind Träger von Beratungseinrichtungen oder Beratungseinheiten (Praxisgemeinschaften) mit mehreren Fachkräften zu verstehen, die als Institution Mitglied werden wollen

26

VORTEILE DER MITGLIEDSCHAFT

- Aktive Mitwirkung bei der flächigen fachpolitischen Etablierung der Online-Beratung
- Austausch mit Praktiker:innen der Online-Beratung im internen Mitgliederbereich (Registrierung erforderlich)
- Mitwirkung in Online-Fachgruppen
- Fachliche Unterstützung bei der Initiierung von Online-Angeboten durch die DGOB
- ‚Kamingespräche‘ – Vorstellung und Diskussion interessanter Themen rund um die Online-Beratung (ca. 4x/Jahr)

27

ANERKENNUNGS-STANDARDS

Die Aufnahme als **Vollmitglied** berechtigt zum Führen der Bezeichnung „Online-Berater:in DGOB“, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

- Abgeschlossene Hochschulausbildung im Bereich Pädagogik, Soziale Arbeit, Psychologie, Theologie oder vergleichbare Ausbildung
- Abgeschlossene Beratungs- oder Therapieausbildung oder mind. fünf Jahre Berufserfahrung in psychosozialer Beratung
- Erfolgreich abgeschlossene Weiterbildung in Online-Beratung bei einem von der DGOB anerkannten Fortbildungsinstitut

28

ANERKENNUNGS-STANDARDS

Die DGOB setzt voraus, dass DGOB-Online-Berater:innen über **Wissen und Kompetenzen** zu folgenden Themenbereichen besitzen:

- Medien-theoretische Konzepte telemedial vermittelter Kommunikation und Beratung
- Lesekompetenz
- Schreibkompetenz
- Kenntnisse telemedialer Settings
- Technische Grundkenntnisse
- Datenschutzrechtliche Grundkenntnisse
- Kenntnisse über Zusammenspiel datenschutzrechtlicher, strafrechtlicher sowie berufsrechtlicher Auflagen bei der Ausübung von Online-Beratung

29

ANERKENNUNGS-STANDARDS

DGOB-Online-Berater:innen verpflichten sich auf Einhaltung der **ethisch-fachlichen Standards** der DGOB

- Beachten der datenschutzrechtlichen Bestimmungen (DSGVO/BDSG)
- Einhaltung der Schweigepflicht
- Beachten der Grenzen der eigenen Kompetenz und Qualifikation
- Einhaltung höchstmöglicher Transparenz in Vertragsangelegenheiten
- Verzicht auf Indoktrination
- Respektieren der persönlichen Integrität der Person
- Beachten der evtl. entstehenden Abhängigkeit von Klient:innen
- Verzicht auf Vorteilsnahme und Missbrauch – ob zu Gunsten wirtschaftlicher, sozialer, sexueller oder anderer persönlicher Interessen
- Verzicht auf die Übernahme von Aufträgen totalitärer, sexistischer, fremdenfeindlicher oder rassistischer Organisationen
- Verzicht auf vereinschädigendes Verhalten jeglicher Art

dg-onlineberatung.de/ethisch-fachliche-standards-der-dgob/

30

AKKREDITIERUNG „WEITERBILDNER:IN DGOB“

Voraussetzungen für natürliche Personen (Einzelpersonen):

- Vollmitgliedschaft in der DGOB
- Nachweis von Erfahrungen in einer feldbezogenen Lehrtätigkeit
- Nachweis (sofern vorliegend) von Veröffentlichungen zu den Themen Online-Beratung, Beratung, Supervision, Coachin
- Vorlage eines detaillierten Curriculums
- Beschreibung des Verfahrens zur Feststellung des Erfolgs der Teilnehmenden

31

AKKREDITIERUNG „WEITERBILDNER:IN DGOB“

Voraussetzungen für juristische Personen (Aus- und Weiterbildungsinstitute)

- Mitgliedschaft DGOB als Institut
- Ausschließlicher Einsatz von DGOB akkreditierten Weiterbildner:innen in den Fortbildungen zum Thema Online-Beratung
- Qualitätssicherung durch kontinuierliche Evaluation
- Vorlage eines detaillierten Curriculums
- Beschreibung des Verfahrens zur Feststellung des Erfolgs der Teilnehmenden

32

VERFAHREN DER AKKREDITIERUNG

In Form eines 2-stündigen Dialogs zwischen Bewerber:in und der Weiterbildungskommission der DGOB

Weiterbildungskommission empfiehlt dem Vorstand die Anerkennung oder Nicht-Anerkennung als

- DGOB-zertifizierte:r Weiterbildner:in im Bereich Online-Beratung („Weiterbildner:in DGOB)
- Akkreditiertes Weiterbildungsinstitut

Letztliche Entscheidung liegt beim Vorstand

Alle drei Jahre wird der Stand der Curriculum(weiter)-entwicklung per Standardisiertem Fragebogen aktualisiert

Fachlicher Austausch aller Beteiligten in einem Qualitätsdialog (präsent oder medienvermittelt)

dg-onlineberatung.de/fortbildung_trainings

33



VIELEN DANK

FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

34