

# Grundlagen der Onlineberatung

Onlineberatung ist weit mehr, als Beratung via E-Mail. Onlineberatung im psychosozialen Kontext bedeutet wechselseitige Kommunikation unter Zuhilfenahme unterschiedlicher Medien (Email, Chat, Forum, Messenger, etc.) Dabei stellt die textbasierte Form der Beratung eine Möglichkeit zur Hilfestellung dar, die nicht an zeitliche, örtliche und räumliche Vorgaben gebunden ist.

Schreiben als professionelle Intervention im Kontext von Beratung, Coaching und Supervision erfordert somit die Bereitschaft, sich mit neuen Formen der Kommunikation auseinander zu setzen, um die eigene Methodenkompetenz auf eine erweiterte Basis zu stellen.

Wichtig dabei ist die Einhaltung technischer Standards, rechtlicher Rahmenbedingungen und Berater\*innen, die nicht nur das Gespräch als zentrales Medium ansehen, sondern ihre Beratungspraxis generell um das Thema Kommunikation erweitern möchten. Da die Vermittlung von Onlineberatungskompetenzen in der Grundausbildung psychosozialer Fachkräfte bis dato noch keine zentrale Rolle einnimmt, soll dieser Seminartag einen ersten Überblick über Möglichkeiten und Grenzen der Onlineberatung vermitteln.

Auf diese Weise kann es gelingen, auch Zielgruppen zu erreichen, die andernfalls vielleicht keine Beratung in Anspruch nehmen würden. Denn auch die Gruppe der „digital natives“, d.h. derjenigen Personen, die schon von Kindesbeinen an mit digitalen Medien aufgewachsen sind und diese ganz selbstverständlich nutzen, wird tagtäglich größer.

## Inhalte

- Begriffliche Einordnung und technische Voraussetzungen: Was genau ist unter „Onlineberatung“ eigentlich zu verstehen?
- Onlinekommunikation und der Umgang mit Texten: Anforderungen an Beratungsfachkräfte;
- Instrumente und Methoden der textbasierten Onlineberatung: E-Mail, Chat, Forum und Messenger-Beratung, Lesetechniken, Strukturierungshilfen, Gestaltung von Beratungsprozessen, Fragetechniken;
- Herausfordernde Kommunikation: Erkennen und Einschätzen von Krisensituationen, Vielschreiber\*innen und Kontaktabbrüche;
- Qualitätssicherung, Feedback- und Beschwerdemanagement;
- Organisatorische und rechtliche Aspekte, Datensicherheit und –schutz;
- Thema Honorar: Vorstellung verschiedener Abrechnungsmodelle

## Ziele

Das Seminar soll einen ersten Überblick über das Thema Onlineberatung bieten und eine Entscheidungsgrundlage dafür liefern, ob Onlineberatung in der eigenen Beratungspraxis ein zielführendes Instrument für die Arbeit mit (neuen) Klient\*innen-Gruppen sein kann.

## Zielgruppe

Das Grundlagenseminar richtet sich an psychosoziale Berater\*innen, Coaches und Supervisor\*innen, die darüber nachdenken, ihr Beratungsangebot um die Methode der Onlineberatung zu ergänzen.

## ReferentIn

### Mag.<sup>a</sup> Gerlinde Ullmann

Juristin mit langjähriger Erfahrung als selbständige Rechtsanwältin in eigener Kanzlei, eingetragene Mediatorin gem. ZivMediatG (Liste des BMJ), psychotherapeutisches Propädeutikum, Lebens- und Sozialberaterin mit aufrechter Gewerbeberechtigung, psychologische Beraterin, Coach und Supervisorin in freier Praxis mit den Arbeitsschwerpunkten Kommunikation und Konfliktmanagement, Selbsterfahrung und persönliche Weiterentwicklung, eingetragen in den Expert\*innen-Pools „Supervision“ und „Mediation“ der Wirtschaftskammer Österreich, ausbildungsberechtigte Person für LSB i.A.u.S. gem. § 4 Abs 4 Z 1 lit a) und b) Lebens- und Sozialberatungs-Verordnung, BGBl, II Nr. 140/2003 i.d.g.F., zertifizierter coachdogs® Coach

## Facts

### Kosten

EUR 250,00 inkl. 10% MwSt.

### Anmeldeschluss

20.10.2020

### Ort

pro mente Akademie  
Grüngasse 1A  
1040 Wien

### Termine

03.11.2020  
Di, 09:00 - 17:00 Uhr (8 UE)

### Anzahl der Teilnehmerinnen

mind. 12, max. 18 Personen

## Information & Anmeldung

pro mente Akademie GmbH  
Grüngasse 1A, 1040 Wien  
T +43 1 513 15 30 - 113  
[info@promenteakademie.at](mailto:info@promenteakademie.at)  
[www.promenteakademie.at](http://www.promenteakademie.at)