

## Qualitätsstandards für Online-Beratungen

### Zielgruppe

Beratende in den Schwangerschaftsberatungsstellen, Mitarbeitende in Pflegestützpunkten und in Wohnberatungsstellen

### Ziele und Inhalte

Das Know-how der face-to-face Beratung lässt sich nicht eins zu eins auf die Online-Beratung übertragen.

Mail- und Chatberatung haben durch ihre Schriftlichkeit ihre Besonderheiten, auf die sich die Beratenden einstellen müssen. Es geht um Lesen statt Hören und Schreiben statt Sprechen. Auch Videoberatungen oder die Beratung mittels Sprachnachrichten haben eigene Merkmale. Dazu bedarf es einer Kompetenzerweiterung im Bereich der digitalen Kommunikation: Wie wird im Netz geschrieben, wie werden Gefühle vermittelt, was sind Emoticons, Akronyme, Nicknames. Daneben braucht es eine Lese- und Schreibkompetenz zum Verstehen der textbezogenen Inhaltsdimensionen wie Sachinhalt, Beziehung, Aufforderung, Selbstoffenbarung. Zudem brauchen Beratende technische und datenschutzrechtliche Kompetenzen im Umgang mit der Beratungssoftware, den Ausdrucken und Chatprotokollen und die Online-Beratung sollte in das Gesamtspektrum der Leistungen der Beratungsstellen eingebunden sein.

In dem Online-Seminar gibt es Antworten auf die Fragen:

- Was brauche ich als Online-Beraterin und -Berater für persönliche Fähigkeiten?
- Wie soll die Online-Beratungsstelle aufgestellt sein?
- Wie kann ich oder die Beratungsstelle oder meine Praxis sicher und geschützt mit Ratsuchenden kommunizieren?
- Was sind Merkmale guter Online-Beratung?
- Wie komme ich online in Beziehung?

### Veranstaltungsnummer:

24-2-PfA10-1x

### Zeit und Ort:

19.11.2024

Online-Seminar

### Preis:

60,00 €

### Referent/in:

Birgit Knatz, Hagen

### Fachliche Auskünfte:

Barbara Steiner-Karatas  
Tel. 0711/6375-207

### Organisatorische Auskünfte:

Tel. 0711 6375-610  
Mo-Do 9:30-12, 13-15:30 Uhr  
Fr 9:30-12 Uhr

### **Hinweise**

Die Online-Veranstaltung wird mit der Software Zoom durchgeführt.

Veranstaltungszeiten:  
14:00 Uhr bis 17:00 Uhr