

Workshop 1:

Qualifizierungen in Onlineberatung: Anforderungen - Kompetenzen - Ausbildungen

Birgit Knatz

So selbstverständlich und alltäglich die Nutzung des Internets geworden ist, so selbstverständlich wird es auch für die Beratung und Unterstützung in Fragen der Lebensgestaltung, in Krisensituationen, bei Paarkonflikten, bei Suizidgedanken, um nur einige Problembereiche zu benennen, genutzt. Viele Einrichtungen bieten eine internetgestützte Beratung, die häufigste Form ist dabei der Mail-Kontakt. Beratung via Internet wird in der sozialen Arbeit wie z. B. der Familien- oder Schuldnerberatung, der Drogenhilfe, der Behindertenhilfe und Jugendarbeit sowohl unter Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern als auch seitens der Träger sozialer Dienste und Einrichtungen diskutiert. Seit mehr als zehn Jahren bewährt, ist diese Angebotsform längst zur Realität sozialer Arbeit geworden. Hier trifft zu was die Attraktivität des Internet ausmacht: Auf der eine Seite ermutigt die Unpersönlichkeit des virtuellen Raums auch verschlossene, ängstliche, vorsichtige und scheue Menschen, sich Hilfe und Unterstützung zu suchen. Auf der anderen Seite bietet die äußere Niederschwelligkeit wie Öffnungszeiten, Zeitaufwand und Kosten spielen kaum eine Rolle, einen großen Reiz und entspricht auch den Lebensgewohnheiten vieler Menschen.

Qualifizierungen für die Beratung via Internet

Studien und Erfahrungen aus der Praxis von Online-Beratung zeigen, dass Online-Beratung, wenn sie qualifiziert durchgeführt wird, heilsam, unterstützend, hilfreich und wichtig ist. Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden braucht es eine ausgewiesene Online-Beratungskompetenz. Wirksame Qualitätsstandards sollten dabei nicht nur auf einzelne Aspekte beschränkt sein, sondern die Online-Beratung insgesamt einschließlich der notwendigen Rahmenbedingungen in den Blick nehmen. So müssen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Online-Beratung mit den Besonderheiten der digitalen Kommunikation und den Möglichkeiten und Grenzen der Online-Beratung vertraut sein. Sie benötigen eine Online-Beratungskompetenz, haben eine Haltung gegenüber internetgestützter Beratung und besitzen die Fähigkeit der Computerliterate. Sie verfügen über eine Lesekompetenz und weisen eine Schreibkompetenz auf und besitzen einen Internetführerschein.

Birgit Knatz, Dipl.-Sozialpädagogin, Supervisorin DGSv,
Online-Beraterin DGOB

Leiterin der TelefonSeelsorge Hagen
www.birgit-knatz.de