

## Digitale Beratung<sup>2</sup> – in innovativen Umgebungen beraten (lernen) Konzeptionelle Überlegungen zu einem Weiterbildungsangebot



©AndreyPopov/iStock/Getty Images

Martina Hörmann, Dominik Tschopp

Januar 2021

## Impressum

Olten, Januar 2021

Die Entwicklung der Weiterbildungskonzeption war Teil des Projektes «Digitale Beratung<sup>2</sup> – in innovativen Umgebungen beraten (lernen)»

Es wurde durchgeführt von der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW (HSA FHNW).

Das Projekt wurde im Rahmen des strategischen Entwicklungsschwerpunktes «Hochschullehre 2025» durch den «Lehrfonds FHNW» gefördert.

Projektdurchführung: Juli 2019 bis August 2020

Autor\*innen Martina Hörmann, Dominik Tschopp

Mitarbeit Gina Camenzind

Kontakt:

Fachhochschule Nordwestschweiz

Hochschule für Soziale Arbeit

Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement

Riggenbachstrasse 16, CH 4600 Olten

[www.fhnw.ch](http://www.fhnw.ch)

[www.blended-counseling.ch](http://www.blended-counseling.ch)

[www.systemisch-lösungsorientiert-beraten.ch](http://www.systemisch-lösungsorientiert-beraten.ch)

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Ausgangslage	3
2.1	Lehren und Lernen im digitalen Setting	3
2.2	Beratung im digitalen Setting als Lerngegenstand in der Weiterbildung	4
2.3	Digitale Beratung hoch zwei: Lerngegenstand und Lernsetting im Blick	5
2.4	Marktanalyse	6
3	Zielgruppen	11
4	Kompetenzen, Lehrziele und Inhalte	14
4.1	Digitale Kompetenzen	14
4.2	Kompetenzen für digitale Beratung: Ableitungen aus dem DigComp	17
4.2.1	Kommunikation und Zusammenarbeit	17
4.2.2	Sicherheit	18
4.2.3	Problemlösung	19
4.3	Kompetenzen für digitales Lehren und Lernen	21
4.4	Kompetenzen für Onlineberatung und Onlineinterventionen	23
4.5	Kompetenzen für Blended Counseling	25
4.6	Kompetenzen für Lehrende	27
4.7	Lehr-/Lerninhalte	29
5	Didaktische Überlegungen	30
5.1	Lernarrangement	30
5.2	Lehr-/Lerngefäße	31
5.3	Modulstruktur	32
6	Medienwahl	36
6.1	Beratungsfachliche Medien	36
6.2	Lehr-/Lernmedien	38
7	Lernbegleitung und Leistungsnachweis	41
8	Ausblick	43
	Literatur	44
	Anhang 1: Marktanalyse Weiterbildungsangebote Digitale Beratung / Onlineberatung	49
	Anhang 2: The digital competence framework	61
	Anhang 3: Standards von relevanten Verbänden	62
	Anhang 4: Weitere relevante Kompetenzmodelle	64

## Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen

Abb. 1: Dimensionen des Projektes «Digitale Beratung hoch zwei»	1
Abb. 2: Beratungsweiterbildung im digitalen Setting unter Pandemiebedingungen	4
Abb. 3: Ausdifferenzierte Dimensionen des Weiterbildungskonzeptes	6
Abb. 4: Kompetenzbereiche des «Digitalen Kompetenzrahmens für Bürger*innen»	14
Abb. 5: Ausdifferenzierung des DigComp	15
Abb. 6: Kompetenzlevels des DigComp	15
Abb. 7: Kompetenzbereich Kommunikation und Zusammenarbeit im DigComp	18
Abb. 8: Kompetenzbereich Safety im DigComp	19
Abb. 9: Kompetenzbereich Problem solving im DigComp	20
Abb. 10: Kompetenzbereiche des DigCompEdu	21
Abb. 11: Kompetenzbereiche und zugeordnete Einzelkompetenzen des DigCompEdu	22
Abb. 12: Progressionsmodell des DigCompEdu	22
Abb. 13: Kompetenzbereiche der Dozierenden und Supervisor*innen	28
Abb. 14: Lernarrangement des Weiterbildungsangebotes	31
Tab. 1: Analysierte Weiterbildungsangebote im Überblick	8
Tab. 2: Kompetenzfelder und deren Konkretisierung im Schweizer Diskurs	16
Tab. 3: Ableitungen beraterischer Kompetenzen aus dem DigCompEdu	23
Tab. 4: Kompetenzstufen des DigCompEdu für pädagogische Fachkräfte	27

# 1 Einleitung

Im Rahmen des Projektes «Digitale Beratung<sup>2</sup> – in innovativen Umgebungen beraten (lernen)» wurden konzeptionelle Vorüberlegungen für ein Weiterbildungsangebot zum Thema Digitale Beratung entwickelt und zudem das Experiment Blended Supervision<sup>1</sup> durchgeführt.

Digitale Beratung, oder genauer - Beratung im digitalen Setting - wurde auf zwei Dimensionen betrachtet: zum einen stand die digitale Beratung als Lerngegenstand einer Weiterbildung im Fokus, zum anderen wurden Überlegungen für ein Beratungslernen im digitalen Setting bzw. mittels Blended Learning entwickelt. Diese doppelte Verortung digitaler Beratung veranschaulicht die nachfolgende Abbildung:

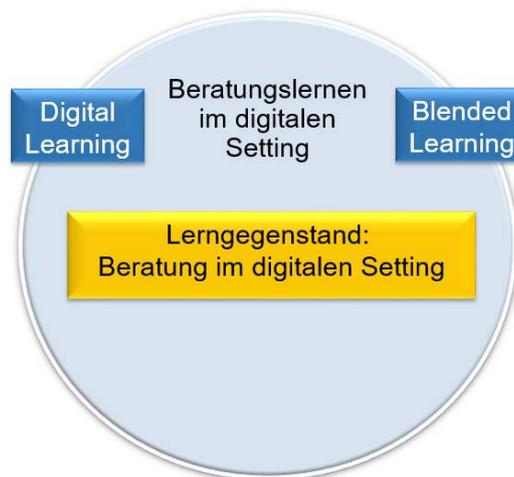


Abb. 1: Dimensionen des Projektes «Digitale Beratung hoch zwei»

Die Konzeption des Weiterbildungsprogramms «Beratung digital» (Arbeitstitel) fokussiert den Aufbau digitaler Skills für einen professionellen Umgang von Beratenden mit digitalen Möglichkeiten in ihrer Beratungspraxis. Die Konzeption wurde in Anlehnung an den «Leitfaden zur Konzeption und Entwicklung mediengestützter Lernangebote» (Kerres 2012; 2018) entwickelt und umfasst folgende Bestandteile:

- Vorüberlegungen zu Weiterbildungsangeboten im digitalen Setting sowie zu digitaler Beratung als Weiterbildungsinhalt,
- eine Marktanalyse und Überlegungen zu Zielgruppen,
- die in der Weiterbildung zu vermittelnden Kompetenzen,
- die didaktische Konzeption im Sinne eines Blended Learning-Prozesses, darin enthalten auch die Konzeption der begleitenden Supervision in einem Blended-Format,
- die inhaltliche Konzeption der Weiterbildung im Sinne einer Modulabfolge,
- sowie erste Überlegungen zur Lernbegleitung und zum Leistungsnachweis.

Dazu wurden zunächst die Fachdiskurse gesichtet, welche aus unterschiedlichen Perspektiven wichtige Aspekte zum Thema des Projekts beitragen können: Der Diskurs zur Weiterbildung im

<sup>1</sup> Das Experiment Blended Supervision wurde evaluiert (vgl. Hörmann/Kirchhofer/Camenzind 2020). Der Bericht «Blended Supervision in der Beratungsweiterbildung» ist online verfügbar unter <https://irf.fhnw.ch/handle/11654/31768>

digitalen Setting rahmt die Konzeption der zukünftigen Weiterbildung. Dieser Diskurs hat aufgrund der Pandemiesituation im Frühling 2020 enorm an Fahrt aufgenommen. Er hat zugleich aber auch neue Herausforderungen geschaffen, da aufgrund des grossen Handlungsdrucks von Weiterbildungsanbietern häufig eher Ersetzungsszenarien realisiert wurden und der existierende Diskurs zu eLearning und Blended Learning nur teilweise berücksichtigt wurde und wird (vgl. Hörmann in Vorb., Hörmann/Gloor in Vorb.).

Zum Beratungslernen im digitalen Setting findet sich bisher nur wenig, sodass hier zunächst der allgemeiner ausgerichtete europäische Diskurs zu digitalen Kompetenzen einbezogen wurde. Notwendige Kompetenzen zur Beratung im digitalen Setting werden zumeist von Verbänden oder in Weiterbildungsausschreibungen formuliert und operationalisiert. Dabei steht oft die «traditionelle Onlineberatung», also die schriftbasierte asynchrone Beratung per Mail im Zentrum. In diese Weiterbildungskonzeption wird auch Blended Counseling als Lerngegenstand integriert, sodass auch der Diskurs zu Blended Counseling einbezogen wurde.

Basierend auf diesen verschiedenen Diskursen sowie einer Marktanalyse (Punkt 2.4) wurden dann mögliche Zielgruppen des Weiterbildungsangebotes (Punkt 3) sowie die relevanten Kompetenzbereiche auf der Ebene des CAS-Programms identifiziert und erste Überlegungen zu den zu erwerbenden Kompetenzen formuliert (Punkt 4). Die Vorüberlegungen zur didaktischen Gestaltung der Weiterbildung (Punkt 5), zur Medienwahl (Punkt 6), zur Lernbegleitung und zu einem möglichen Leistungsnachweis (Punkt 7) runden die Konzeption ab.

Dabei wurde nur ein Teil der von Kerres (2012, 2018) in seinem Leitfaden angeführten Aspekte im Rahmen dieser Konzeption erarbeitet, wohingegen andere Aspekte im Rahmen der Erstellung des Businessplans für das zukünftige CAS-Programm konkretisiert werden.

## 2 Ausgangslage

In diesem Kapitel werden zunächst verschiedene Aspekte aus relevanten Fachdiskursen näher betrachtet:

- Lehren und Lernen im digitalen Setting
- Die Beratung im digitalen Setting als Lerngegenstand in der Weiterbildung

In einem weiteren Schritt werden dann bereits vorhandene Weiterbildungsangebote zur digitalen Beratung im Rahmen einer Marktanalyse analysiert.

### 2.1 Lehren und Lernen im digitalen Setting

Der Fachdiskurs zum Lehren und Lernen im digitalen Setting ist sehr breit, weshalb an dieser Stelle nur einige relevante Aspekte angeführt werden. Zwar existieren Überlegungen zum eLearning, gerade auch an Hochschulen, schon länger (vgl. Mürner et al. 2015), doch war dies leider häufig ein eher randständiges Thema für einige Spezialist\*innen. Erst im Zuge des Handlungsdrucks angesichts der Pandemiesituation 2020 haben die Überlegungen zu digitalem Lehren und Lernen eine neue Bedeutung bekommen (vgl. z.B. Vallaster/Sageder 2020, Aschemann 2020). Dabei unterscheiden sich die Überlegungen zu modernen Lernformen in den Begrifflichkeiten: so ist vom flexiblen Lernen (vgl. z.B. Ammenwerth et al. 2019, Glahn/Gruber 2019, Greiner et al. 2019), vom selbstregulierten Lernen (vgl. Gerholz 2017), vom Mobile assisted Seamless Learning (vgl. Lackner/Raunig 2016), vom Lernen in informellen Kontexten (Müller et al. 2016), von onlinebasierten oder virtuellen Lernräumen (vgl. Ammenwerth et al. 2018, 2017) die Rede. Gemeinsam ist allen die Idee eines stärker selbstgesteuerten und individualisierten Lernens sowie die Flexibilisierung des gesamten Lernprozesses unter Einbezug digitaler Medien sowie die Förderung der Aktivität der Studierenden bzw. der Weiterbildungsteilnehmenden. Die Konkretisierung dieser Ideen kann exemplarisch veranschaulicht werden an den Kriterien für gute Didaktik im digitalen Raum (Aschemann 2020, 2018).

«Die Seminarleitung

- unterstützt die Eigenständigkeit und das selbstgesteuerte Lernen der Teilnehmenden,
- organisiert, unterstützt und begleitet die Lernprozesse der Teilnehmenden,
- reduziert Instruktion auf Impulsreferate, Videos, oder Reflexionstexte,
- maximiert die Beteiligung und nützt synchrone Treffen für einen lebendigen Austausch,
- fördert und unterstützt das soziale Leben in digitalen Räumen,
- ermöglicht größtmögliche Flexibilität bzgl. Zeit und Ort der Teilnahme (und leistet damit einen Beitrag zur Reichweite bzw. Inklusion)» (Aschemann 2020, o. S.).

Schöb (2020) fokussiert zudem den Aspekt der Transferwirkung als ein notwendiges Qualitätsmerkmal digitaler Lernangebote, ein Aspekt, der ganz generell für eine gute Didaktik gilt.

Dies verdeutlicht die Notwendigkeit einer konsequenten Weiterentwicklung von Weiterbildungsangeboten im Zeitalter der Digitalisierung (vgl. Schmid et al. 2018). Dabei wird der Diskurs sowohl im Hochschulkontext als auch in Weiterbildungskontexten ausserhalb der Hochschulen geführt, wie eine Studie der SVEB für den Schweizer Weiterbildungsmarkt verdeutlicht (Sgier et al. 2018). Auch finden sich gemeinsame Veröffentlichungen von hochschulischen und ausserhochschulischen Anbietern (vgl. Sgier/Haberzeth 2019).

Die «Spontan-Digitalisierung»<sup>2</sup> der Weiterbildung ab dem Frühjahr 2020 erfolgte zumeist aufgrund des hohen Handlungsdrucks, um trotz fehlender Präsenzsettings Weiterbildungsangebote machen zu können. Dabei wurden zunächst eher Ersetzungsszenarien<sup>3</sup> realisiert, indem beispielsweise ein dreitägiges Präsenz-Weiterbildungsmodul als dreitägiges Online-Live-Modul durchgeführt wurde. Aus didaktischer Sicht erscheint es problematisch, dass versucht wurde (und wird), die Präsenzdidaktik im Onlinesetting zu realisieren. Dass das Onlinesetting eine eigene Didaktik braucht, und es bereits hilfreiche Diskurse zu eLearning und Blended Learning gibt, kam eher schrittweise ins Bewusstsein der Weiterbildungsverantwortlichen. Auch trug der Wunsch von Weiterbildungsteilnehmenden nach Termintreue zu diesen Ersetzungsszenarien bei.



Abb. 2: Beratungsweiterbildung im digitalen Setting unter Pandemiebedingungen

Auch der Blick auf die notwendigen Kompetenzen der Dozierenden kam erst langsam in der Weiterbildungspraxis an, wenngleich hier schon seit einiger Zeit ausdifferenzierte Frameworks vorliegen (vgl. EC 2017/Goethe-Institut 2019). Dieser Aspekt wird in Kapitel 4 näher ausgeführt.

## 2.2 Beratung im digitalen Setting als Lerngegenstand in der Weiterbildung

Beratung im digitalen Setting wird bisher v.a. als (asynchrone schriftbasierte) Onlineberatung verstanden und diskutiert (vgl. z.B. das Lehrbuch Onlineberatung von Engelhardt 2018). Insofern finden sich insbesondere Weiterbildungen zum Thema Onlineberatung und erst im Rahmen der Pandemiesituation in 2020 wurden diese Weiterbildungsangebote teilweise um das Thema Videoberatung erweitert. Blended Counseling, also die systematische Verknüpfung von Beratungskontakten im analogen und im digitalen Setting (vgl. Hörmann 2018) spielen nahezu keine Rolle (vgl. dazu ausführlich die Marktanalyse in Punkt 2.3 sowie den Anhang 1).

<sup>2</sup> «Weiterbildung unter Covid-19. Was bleibt nach der Spontan-Digitalisierung?» war der Titel einer Talkrunde im Rahmen der Veranstaltung «Dialog Digitalisierung» des Dt. Instituts für Erwachsenenbildung am 1.12.2020 (Online verfügbar unter <https://www.die-bonn.de/institut/die-forum/2020/dokumentation.aspx>).

<sup>3</sup> Der Begriff «Ersetzungsszenarien» wurde verwendet von Katharina Scheiter, Professorin für empirische Lehr-Lernforschung an der Universität Tübingen und Leiterin der Arbeitsgruppe Multiple Repräsentationen am Leibniz-Institut für Wissensmedien (IWM), im Rahmen einer Veranstaltung des Dt. Instituts für Erwachsenenbildung DIE (2020).

Auch gibt es bisher nur wenig Literatur, die sich explizit mit Onlineberatung als Lerngegenstand in einer Weiterbildung beschäftigt bzw. diese reflektiert.

Blickt man auf den allgemeinen Diskurs zur beraterischen Kompetenzentwicklung, so wird dieser Lernprozess zwar differenziert reflektiert (vgl. z.B. Bauer 2020, Maier-Gutheil 2020), allerdings nur bezogen auf Beratung im Präsenzsetting und auch Beratungslernen im Präsenzsetting. Auch ein weiterer Beitrag im aktuellen Werk «Systemische Kompetenzen entwickeln» benennt zwar Digitalisierung als eine Entwicklungslinie von Psychotherapie und Beratung im 21. Jahrhundert“ (Schiepek 2020: 36), allerdings bleibt dieser Aspekt randständig und wird nicht auf Beratungsformate im digitalen Setting und die dafür erforderlichen Kompetenzen der Beratenen bezogen (vgl. dazu auch Hörmann 2020b: 144).

Ähnlich wie in der Weiterbildung, gab es auch in der Beratung selbst einen eher unfreiwilligen Digitalisierungsschub im Jahr 2020. Vormalig eher skeptische Beratende, die das Face-to-Face-Setting lange Zeit favorisiert hatten (vgl. Wenzel 2015), gingen beraterisch online, um ihren Klient\*innen weiterhin Unterstützung anbieten zu können. Dabei gingen jedoch teilweise langjährig etablierte Standards sowohl im Hinblick auf Vertraulichkeit und Datenschutz, als auch bezogen auf notwendige Kompetenzen für Onlineberatung (vgl. z.B. Knatz 2006, Engelhardt 2013) verloren.

Auch deshalb erscheint es erforderlich, Weiterbildungsangebote zu entwickeln, die einerseits nah an den Bedarfen der Praxis bleiben und andererseits auf bewährten Standards des Fachdiskurses aufbauen. Dies wird im nachfolgenden Abschnitt näher betrachtet.

### **2.3 Digitale Beratung hoch zwei: Lerngegenstand und Lernsetting im Blick**

Betrachtet man die Konsequenzen aus den skizzierten Überlegungen, so wird deutlich, dass es sowohl beim Lerngegenstand als auch beim Lernsetting einer Erweiterung bedarf:

- Weiterbildung im digitalen Setting sollte von pragmatisch ausgerichteten Ersetzungsszenarien zu einem ausdifferenzierten Lernsetting weiterentwickelt werden, das von der Randerscheinung (DIE 2020) in den Mainstream gelangt. Dies beinhaltet auch, dass alle Qualitätskriterien erwachsenengerechten und zielgruppenorientierten Arbeitens auch im digitalen Weiterbildungssetting realisiert werden (Aschemann 2018).
- Im Hinblick auf den Lerngegenstand bedarf es ebenfalls einer deutlichen Erweiterung. Standen bisher nahezu ausschliesslich die klassische Onlineberatung, in Form der asynchronen schriftbasierten E-Mailberatung im Fokus, so gilt es hier, deutlicher alle Formen von Beratung im digitalen Setting und zudem das Blended Counseling als Lerngegenstand zu integrieren.

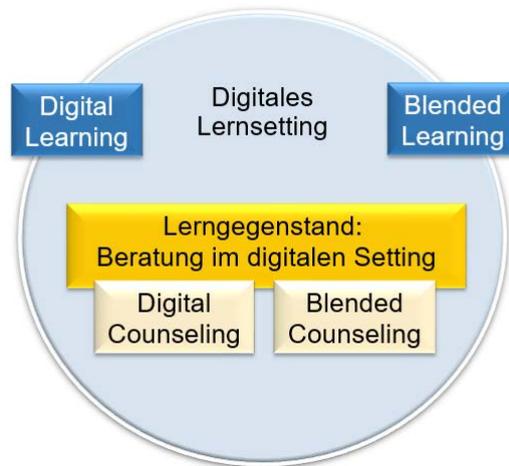


Abb. 3: Ausdifferenzierte Dimensionen des Weiterbildungskonzeptes

Diese Überlegungen werden in den Kapiteln 4.3, 5 und 6 näher ausgeführt.

## 2.4 Marktanalyse

Im Rahmen des Projektes wurden zunächst in einer Marktanalyse verschiedene Weiterbildungsangebote zur Onlineberatung bzw. zur Beratung im digitalen Setting recherchiert und Kriterien bezogen analysiert. Gemäss Kerres (2012<sup>4</sup>) werden in einer Marktanalyse<sup>5</sup> andere Konzepte und Produkte aus dem entsprechenden Themenbereich recherchiert und im Hinblick auf ihre Konzeption, den Preis, sowie ihre Verbreitung und Akzeptanz näher betrachtet. Diese Analyse möglicher Wettbewerber dient auch dazu, die Alleinstellungsmerkmale des eigenen Angebotes deutlicher herausarbeiten und sich von bereits vorhandenen Angeboten abgrenzen zu können. Aufgrund der begrifflichen Unschärfe von Onlineberatung und Beratung im digitalen Setting wurde zunächst mit dem bisher üblicheren Begriff «Onlineberatung» recherchiert und in einem zweiten Schritt mit den Suchbegriffen «digitale Kommunikation»<sup>6</sup> und «digitale Beratung» recherchiert. Dabei wurden Weiterbildungsangebote von folgenden Anbietergruppen in den Blick genommen:

- Angebote an Hochschulen in der Deutschschweiz,
- Angebote, die durch die Deutschsprachige Gesellschaft für Onlineberatung (DGOB) anerkannt sind,
- Angebote von Weiterbildungsanbietern in der Deutschschweiz.

Die Marktanalyse wurde im November 2019 durchgeführt, da sie auch als Orientierung für die Entwicklung der Weiterbildungskonzeption dienen sollte. Wenngleich sich der Markt, auch aufgrund der beschleunigten Entwicklung in der Pandemiesituation, permanent verändert, so war eine nochmalige umfassende Analyse zum Ende des Projektes nicht möglich. Die Angaben zu den bereits recherchierten Weiterbildungsangeboten wurden im Herbst 2020 aktualisiert und ein

<sup>4</sup> In der überarbeiteten Fassung des Leitfadens fehlt die Marktanalyse, weshalb hier explizit auf die Fassung von 2012 Bezug genommen wird.

<sup>5</sup> In die Marktanalyse wurden nicht alle von Kerres (2012) genannten Aspekte einbezogen, da beispielsweise der Erwerb und die Nutzung eines bereits vorhandenen Produktes im geplanten Kontext nicht sinnvoll ist.

<sup>6</sup> Angebote, die sich auf organisationale Fragen der Digitalisierung bezogen, wurden nicht näher betrachtet.

Angebot (Tandem Freiburg) wurde neu ergänzt, sodass dann insgesamt sechs Weiterbildungsangebote - zwei von Hochschulen in der Deutschschweiz und vier von der DGOB anerkannte Angebote in Deutschland - näher analysiert wurden. Im Herbst 2019 wurde zunächst noch ein Weiterbildungsangebot zur Onlineberatung von Josef Lang aus Baden recherchiert, das jedoch zum damaligen Zeitpunkt bereits nicht mehr aktiv angeboten wurde. J. Lang, der als einer der Wegbereiter der Onlineberatung in der Schweiz gilt<sup>7</sup>, ist im Jahr 2020 leider verstorben, sodass sich in der Analyse keine Angebote eines Schweizer Weiterbildungsanbieters ausserhalb von Hochschulen befindet.

Analysekriterien der Recherche waren:

- Lernsetting (Blended learning oder ausschliesslich virtuell)
- Umfang der Weiterbildung, ECTS
- Anzahl, Struktur und Umfang der Module
- Zu erwerbende Kompetenzen
- Didaktik
- technische Rahmenbedingungen
- Preisgestaltung
- Einbindung in ein MAS-Programm
- Zertifizierung durch einen Fachverband

### Grosse Heterogenität in der Konzeption der Angebote

Die Ergebnisse der Marktanalyse verweisen zunächst vor allem auf eine grosse Heterogenität des Feldes. Da es in der Schweiz bisher keine Mindeststandards für Weiterbildungsangebote zur Onlineberatung gibt, sondern jeder Anbieter das Weiterbildungsangebot nach eigenen Vorstellungen konzipiert, lassen sich nur wenig Gemeinsamkeiten feststellen, wie die nachfolgende Tabelle zeigt.

Titel	Anbieter	Gesamtumfang Weiterbildung	Anzahl und Umfang Module
<b>Fachkurs Onlineberatung</b>	Berner Fachhochschule Departement Soziale Arbeit	8 (7) <sup>8</sup> Tage ECTS: k. A.	5 (4) Module, davon 3 Präsenzmodule und 2 Onlinemodule (je 1 oder 2-tägig)
<b>Onlinecoaching</b>	ZHAW IAP	4,5 Tage + 3 Abendtermine 6 ECTS	4 Präsenzmodule à 1-1,5 Tagen, 3 Onlineeinheiten à 2-3h
<b>Hochschulzertifikat Onlineberatung</b>	Institut f. E-Beratung Technische Hochschule Nürnberg (D)	150 UE, davon 70 UE Präsenz (8 Tage) und 80 UE Onlinephasen	8 Module, davon 4 Präsenzmodule à 2 Tagen und 4 Onlinephasen/-module

<sup>7</sup> vgl. z.B. seine Veröffentlichungen zur Online-Paarberatung im Handbuch Online-Beratung (2012). Sein im Herbst 2019 noch online vorfindbares Curriculum eines Trainings für Onlineberatung/-therapie war im Herbst 2020 nicht mehr auffindbar.

<sup>8</sup> Teilweise differierten die Angaben der Anbieter ohne nähere Begründung zwischen der ersten Recherche im Herbst 2019 und der Aktualisierung im Herbst 2020.

<b>Zertifizierte Weiterbildung Onlineberatung</b>	Institut für Online-Beratung, Knatz & Dodier Dortmund (D)	6 Tage zzgl. Onlinephasen	5 Module, davon 3 Präsenzmodule à 2 Tagen sowie 2 Onlinephasen
<b>Weiterbildung Onlinesupervisor*in, Onlinecoach, Onlineberater*in</b>	Blickwechsel Onlineberatung H. Kreller, Berlin (D)	10 Tage zzgl. Onlinephasen	Insgesamt 10 Module, davon 5 Präsenzmodule à 2 Tage (UE unklar, vermutlich weniger als 16) sowie 5 virtuelle Phasen
<b>Onlinekurs Systemische/r Onlineberater*in</b>	Tandem Institut, Freiburg (D)	80 UE	5 Module, Onlinepräsenz 1,5h pro Modul

Tab. 1: Analyzierte Weiterbildungsangebote im Überblick

Von den in der Tabelle angeführten Angeboten finden fünf im Modus des Blended Learning statt, d.h. Präsenzphasen finden im Wechsel mit Onlinephasen statt. Lediglich das im Jahr 2020 neu hinzugekommene Angebot von Tandem Freiburg findet ausschliesslich im virtuellen Setting statt.

Es ist schwierig, den Umfang der Angebote zu vergleichen, da dieser teilweise in Unterrichtseinheiten angegeben wird, teilweise in Tagen oder mit Angaben, die sich nicht quantifizieren lassen. Zudem weisen einige Anbieter die Selbstlernphasen ebenfalls mittels Unterrichtseinheiten aus, während andere den Umfang der Selbstlernphasen offenlassen.

Die Präsenzzeit im Vor-Ort Kontakt der Blended Learning-Angebote bewegt sich zwischen 5 und 10 Tagen. Die Online-Präsenzzeiten sind bei den Blended Learning-Angeboten nicht immer explizit ausgewiesen.

Beim Online-Weiterbildungsangebot (Tandem Freiburg) gibt es, wie bereits angeführt, keine Präsenzzeiten vor Ort, da es ausschliesslich virtuell stattfindet. Die synchrone Onlinepräsenzzeit beträgt insgesamt 7,5 Stunden, verteilt auf fünf terminierte Onlineseminare à 1,5h.

Der Umfang der Selbstlern- bzw. asynchronen Onlinephasen lässt sich nicht vergleichen, zumal diese nicht immer explizit ausgewiesen sind. Bei einer Mehrzahl der Angebote überwiegt die Anzahl der Präsenzmodule die Anzahl der Onlinemodule leicht.

Die Darstellung der Weiterbildungsinhalte sowie der zu erwerbenden Kompetenzen ist ebenfalls äusserst heterogen. Während eines der «Flaggschiffe» der Onlineberatungs-Weiterbildungen, das Angebot des E-Beratungsinstitutes an der TH Nürnberg, die zu erwerbenden Kompetenzen sowie zusätzlich die Lernziele pro Modul transparent ausweist, bleiben die Informationen bei den restlichen Anbietern dazu zumeist recht überschaubar (vgl. Anhang 1).

Betrachtet man die beiden Schweizer Angebote so zeigt sich beim Angebot der BFH ein Fokus auf der systemischen Onlineberatung sowie sechs Zielformulierungen, die das Angebot konkretisieren. Dahingegen bleibt das Angebot der ZHAW mit der Aussage «im Weiterbildungskurs werden die notwendigen Beratungskompetenzen vermittelt» weitgehend intransparent.

Inwieweit sich die Kompetenzen an übergeordneten Kompetenzrahmen wie beispielsweise einem der EU-Frameworks zur Digitalen Kompetenz orientieren (vgl. Punkt 4), bleibt offen.

Auch zur Didaktik und zu den technischen Rahmenbedingungen finden sich vor allem beim Nürnberger Angebot sehr differenzierte Angaben, bei den anderen hingegen kaum. In der Regel wird nicht offengelegt, mit welchem Beratungstool oder welcher Plattform die Übungseinheiten stattfinden. Teilweise lässt sich aus anderen Informationen ableiten<sup>9</sup>, dass bei der ZHAW und bei der BFH mit der Coaching-Plattform CAI World gearbeitet wird.

### **Preisgestaltung und Nachfrage**

Auch bei der Preisgestaltung zeigt sich die Heterogenität des Feldes, wobei hier zusätzlich länderspezifische Unterschiede in den Preisniveaus von Weiterbildungen eine gewisse Rolle spielen. Während Tandem Freiburg die gesamte Weiterbildung für 850 € (919 CHF) anbietet und sich die Preise der deutschen Weiterbildungsangebote auf maximal 1785 € (1930 CHF) belaufen, sind die Schweizer Angebote mit 2600 CHF (BFH) bzw. 3600 CHF (ZHAW) etwas höher. Die ZHAW verweist darauf, dass im Preis auch der (kostenpflichtige<sup>10</sup>) Zugang zu einer Onlineplattform enthalten ist.

Trotzdem zeigt sich, dass die Preise insgesamt tendenziell niedriger liegen, als bei vergleichbaren Präsenzangeboten und dies, obwohl die Durchführung einer Weiterbildung im digitalen Setting zumeist nicht weniger Ressourcen erfordert als eine im Präsenzsetting<sup>11</sup>. Dieser Aspekt sowie die Marktsituation im Hinblick auf die Preise sollte bei der Festlegung des Preises für das geplante Weiterbildungsangebot sorgsam abgewogen werden.

Über die Nachfrage bzw. die Akzeptanz der Angebote lassen sich nur indirekt Informationen gewinnen. Die Zertifikatskurse des E-Beratungsinstitutes sind in der Regel mindestens ein halbes bis ein ganzes Jahr im Voraus ausgebucht, ähnlich ist es mit dem neuen Angebot von Tandem Freiburg, was ggf. u.a. auch an der Personalie liegen könnte, dass Emily Engelhardt, Autorin des Lehrbuches Onlineberatung (2018) und Geschäftsführerin des E-Beratungsinstitutes an der Freiburger Onlineweiterbildung als Referentin in allen Modulen beteiligt ist. Wenngleich das Dortmunder Institut mit Knatz und Dodier ebenfalls von zwei Wegbereiter\*innen der Onlineberatung geleitet wird und das Berliner Angebot der Vorsitzende der DGOB leitet, so lassen sich hier keine Aussagen im Hinblick auf eine ähnlich hohe Nachfrage machen.

<sup>9</sup> So findet sich in einer Werbebroschüre der BFH ein Interview der Leiterinnen des Fachkurses «Systemische Onlineberatung» mit der Geschäftsführerin von CAI World Heidi Kupke. Bei der ZHAW gibt es eine langjährige Zusammenarbeit des Programmleiters mit der Gründerin von CAI World Elke Berninger-Schäfer, was sowohl durch eine Präsentation seines WB-Angebotes auf einer Tagung als auch durch die langjährige Kooperation der HSA FHNW mit dem IAP ZHAW im Rahmen des Coachingkongresses bekannt ist. Hinzu kommt eine Aussage von Heidi Kupke im direkten Kontakt mit dem Lehrfondsprojektteam der HSA FHNW, dass CAI World der führende Anbieter für Onlineberatung / Onlinecoaching an Schweizer Hochschulen sei.

<sup>10</sup> Die Lizenzgebühren für die Plattform CAI World belaufen sich derzeit auf ca. 40-50 CHF / Monat / Beratungssaccount.

<sup>11</sup> Die Effizienz von mediengestütztem Lernen ist bislang (im Vergleich zum Lernerfolg, also der Effektivität) weniger gut untersucht und dokumentiert. In vielen Projekten gelingt es nicht, durch den Einsatz digitaler Medien die Effizienz zu steigern. Der Einsatz digitaler Medien kann durchaus zur Effizienzsteigerung beitragen, insbesondere durch verkürzte Lernzeiten (Selbststudium ist schneller als ein Präsenzsetting). Wenn die Lernbegleitung, ein eher kostenintensiver Faktor, jedoch nicht gewährleistet ist, gibt es tendenziell höhere Abbruchquoten. Die Effizienz ist also von mehreren Faktoren abhängig (vgl. Kerres 2018).

### **Einbindung in oder Anrechnung auf MAS-Programme sowie Zertifizierung**

Wenngleich es verschiedene CAS-Programme zum Themenbereich Digitalisierung gibt, so fand sich in der Deutschschweiz kein CAS-Programm zur Beratung im digitalen Setting.

Beim Vergleich der beiden Weiterbildungsangebote von ZHAW und BFH ist beim Fachkurs Systemische Onlineberatung der BFH eine Einbindung in das MAS-Programm «Systemische Beratung» möglich, da ein Fachkurs im Umfang von ca. 8 Tagen in der Systematik der BFH zusammen mit zwei weiteren Fachkursen als ein CAS-Programm gerechnet wird. Die Einbindung in das MAS-Programm wird jedoch derzeit auf der Website der BFH kaum deutlich. Bei der ZHAW finden sich keine Angaben zur Einbindung in oder Anrechnung auf ein MAS-Programm, wenngleich der Kurs mit 6 ECTS ausgewiesen ist.

Die vier Angebote aus Deutschland sind durch die DGOB (Deutschsprachige<sup>12</sup> Gesellschaft für Onlineberatung) als Weiterbildungsangebote anerkannt<sup>13</sup>. Dies ermöglicht den Absolvent\*innen dieser Angebote, Mitglied der DGOB zu werden und den Titel «Zertifizierte\*r Onlineberater\*in DGOB» zu nutzen. Weitere Ausführungen zu den Kompetenzanforderungen der DGOB finden sich in Punkt 4.

Die ausführliche Marktanalyse findet sich in Anhang 1.

<sup>12</sup> Die DGOB wurde ursprünglich als «Deutsche Gesellschaft für Onlineberatung» gegründet und benannte sich später in Deutschsprachige Gesellschaft für Onlineberatung» um – mit dem Ziel, auch Onlineberater\*innen aus der Schweiz und aus Österreich zu integrieren.

<sup>13</sup> Die Standards für die Anerkennung eines Weiterbildungsangebotes befinden sich derzeit in der Überarbeitung und sind deshalb nicht auf der Website auffindbar (vgl. Mail des DGOB-Geschäftsführers Heinz Thierry vom 6.1.2021).

### 3 Zielgruppen

Primäre Zielgruppen der Weiterbildung sind Fachpersonen aus der Sozialen Arbeit sowie angrenzender Disziplinen, die ihre Beratungskompetenz im Hinblick auf digitale Settings (weiter-) entwickeln wollen. Dazu gehören Personen, die eine qualifizierte Hochschulweiterbildung absolvieren wollen, mit dem Ziel, Kompetenzen für die professionelle Durchführung von Onlineberatungen und/oder von Blended Counseling zu erwerben. Diese Differenzierung zeigt, dass die Bedarfe der primären Zielgruppe an dieser Stelle heterogen sein werden, was an den nachfolgenden vier Beispielen näher erläutert wird.

- Frau M. möchte in das Feld der Onlineberatung einsteigen und bei einem Onlineberatungsportal arbeiten. Sie hat bereits ein CAS-Programm in systemischer Beratung absolviert und sucht nach einer Weiterbildung, die für alle Belange der Onlineberatung qualifiziert und zudem möglichst mit einer Anerkennung als Onlineberaterin abschliesst. Derzeit möchte sie sich nur auf die Onlineberatung konzentrieren, d.h. Fragen des Blended Counseling sind (noch) nicht relevant.
- Herr B. ist in der Arbeitsintegration bei einer Organisation tätig, die ihr Beratungs- und Begleitungsangebot mit Hilfe von Blended Counseling lebensweltnäher und individueller gestalten möchte. Er sucht nach einer qualifizierten Weiterbildung, die ihn für alle Fragen des Blended Counseling schult. Die Onlineberatung ist derzeit kein Thema für ihn, da sein Arbeitgeber nicht plant, ein derartiges Angebot aufzusetzen, sondern die Kombination von analogen und digitalen Medien im Beratungsprozess für zielführend hält. Einen Beratungs-CAS hat er vor einigen Jahren abgeschlossen.
- Frau A. arbeitet in einer Suchtberatungsstelle und sucht eine Weiterbildung, die sowohl die Grundlagen des Blended Counseling als auch der Onlineberatung vermittelt. Sie soll zukünftig mit einem Stellenanteil von 10% beim Onlineberatungsportal SafeZone mitarbeiten und in ihrer Tätigkeit in der Suchtfachstelle vor Ort die Prozesse auf Blended Counseling umstellen bzw. dieses neben Beratungen im Face-to-Face-Kontakt durchführen. Sie hat einen CAS in Suchtberatung absolviert.
- Herr S. hat im Rahmen des MAS-Programms Systemisch-lösungsorientierte Kurzzeitberatung und -therapie den CAS Grundlagen der systemisch-lösungsorientierten Kurzzeitberatung und ein CAS-Programm auf der Aufbaustufe absolviert. Nun orientiert er sich, welche weiteren CAS-Programme auf der Aufbaustufe noch angeboten werden und wäre interessiert, seine Beratungskompetenzen mit einem entsprechenden CAS-Programm für das digitale Setting auszubauen, um auf diesem Weg das MAS-Programm absolvieren zu können.

Diese vier Fallbeispiele zeigen die Vielfalt der potenziellen Zielgruppen auf. Zwar möchten alle Personen Kompetenzen für Beratung im digitalen Setting erwerben, dies jedoch mit unterschiedlichen Schwerpunkten und unterschiedlichem Umfang.

Um diese heterogenen Bedarfe der primären Zielgruppe angemessen berücksichtigen zu können, ist ein modulares Angebot vorgesehen: das CAS-Programm «Beratung digital» soll zwei Teile umfassen, die auch jeweils einzeln absolviert werden können: den Fachkurs Blended Counseling und den Fachkurs Onlineberatung (vgl. dazu die Ausführungen unter Punkt 4.3. und 5.3). Für den Fachkurs Onlineberatung wird eine Zertifizierung durch die DGOB angestrebt.

Das Weiterbildungsangebot zielt also auf Fachpersonen der Sozialen Arbeit und angrenzender Disziplinen, die über beraterisches Vorwissen verfügen. Idealerweise haben sie bereits ein CAS-Programm in (systemischer) Beratung abgeschlossen. Zielgruppe des gesamten CAS-Programms sind insbesondere die Teilnehmer\*innen des MAS-Programms Systemisch-lösungsorientierte Kurzzeitberatung und -therapie, die auf der Wahlstufe ein CAS-Programm mit Schwerpunkt digitale Beratung absolvieren möchten. Hinzu kommen Teilnehmerinnen weiterer beraterischer MAS-Programme wie z.B. des MAS Coaching oder des MAS Psychosoziale Beratung.

Gerö (2008) betont die Heterogenität in Weiterbildungsgruppen zum Thema Onlineberatung, insbesondere hinsichtlich des Vorwissens und der Vorerfahrungen zur Onlinekommunikation. Insofern werden diesbezüglich keine Vorkenntnisse erwartet, wenngleich davon auszugehen ist, dass ein Grossteil der Zielgruppe im Zuge der Pandemie ab Frühling 2020 erste Erfahrungen mit Beratung im digitalen Setting sammeln konnte. Auf die Heterogenität innerhalb der zukünftigen Weiterbildungsgruppe kann mit Hilfe einer lerner\*innenzentrierten Didaktik eingegangen werden (vgl. Punkt 5).

Als Zielgruppe des Fachkurses Onlineberatung sind Fachpersonen denkbar, die beispielsweise beim Suchtberatungsportal SafeZone mitarbeiten möchten und eine Qualifizierung für Onlineberatung suchen.

Als Zielgruppe des Fachkurses Blended Counseling sind Fachpersonen im Blick, die in einem Handlungsfeld der Sozialen Arbeit Blended Counseling konzipieren und durchführen möchten.

Die Marktanalyse hat gezeigt, dass derzeit kein Angebot im Umfang eines CAS-Programms vorfindbar ist, weshalb davon auszugehen ist, dass – abgesehen von den Teilnehmenden in laufenden MAS-Programmen – nur ein kleinerer Teil der Zielgruppe eine Weiterbildung im Umfang eines ganzen CAS-Programms absolvieren möchte. Deshalb ist es wesentlich, ein Angebot zu gestalten, das auch die Absolvierung von nur einem «halben» CAS-Programm ermöglicht. Dies würde auch auf die Erkenntnisse zum Umfang der in der Marktanalyse betrachteten Angebote Bezug nehmen.

Die Grösse der potenziellen Zielgruppe ist schwer zu quantifizieren, da keine entsprechenden Befragungen vorliegen. Allerdings ist davon auszugehen, dass die Bedarfe im Zuge des digitalen Wandels zukünftig steigen werden. Einzugsgebiet für das Weiterbildungsangebot ist die gesamte Deutschschweiz. Hinsichtlich des Alters ist davon auszugehen, dass dieses etwas unter dem Durchschnittsalter von Weiterbildungsteilnehmenden in der Schweiz liegen könnte, da es für jüngere Fachpersonen tendenziell selbstverständlicher ist, dass der Erwerb digitaler Kompetenzen Bestandteil einer Beratungsweiterbildung ist<sup>14</sup>.

Über die Kooperation mit dem Suchtberatungsportal SafeZone könnten ggf. weitere Zielgruppen erschlossen werden, da es hier regelmässige Bedarfe zur Qualifikation von Fachpersonen gibt. Auch kann hier auf eine mehrjährige Kooperation aufgebaut werden (vgl. Hörmann et al. 2019 sowie Hörmann 2020a).

<sup>14</sup> Zur Frage, inwieweit der Erwerb digitaler Beratungskompetenzen integrierter Bestandteil einer mehrjährigen Beratungsweiterbildung sein sollte, oder als Add-on nachträglich absolviert wird, wurden bei einer DGSF-Veranstaltung im April 2019 erste Überlegungen präsentiert (vgl. Hörmann 2019).

Über den Forschungs- und Arbeitsschwerpunkt Blended Counseling (vgl. dazu auch [www.blended-counseling.ch](http://www.blended-counseling.ch)) hat der Schwerpunkt Beratung des ICSO mittlerweile im deutschsprachigen Raum einen gewissen Bekanntheitsgrad erreicht und erhält zahlreiche Anfragen zur Durchführung von Vorträgen, Workshops und Inhouse-Weiterbildungen. Ein Teil der Anfragen zu Inhouse-Weiterbildungen könnte ggf. in Anmeldungen zu einem der beiden Fachkurse umgewandelt werden. Die Kurzanlässe wie Vorträge und Workshops könnten gezielt zur Gewinnung weiterer Zielgruppen genutzt werden<sup>15</sup>.

<sup>15</sup> Weitere Überlegungen zum Marketing für das Weiterbildungsprodukt werden dann im Rahmen des Businessplans ausgearbeitet.

## 4 Kompetenzen, Lehrziele und Inhalte

Um die zukünftig erforderlichen digitalen Kompetenzen von Beratenden zu konkretisieren, werden zunächst vorliegende Modelle und andere Konkretisierungen aus dem Fachdiskurs näher betrachtet. Mehr oder weniger ausdifferenzierte Kompetenzformulierungen für Beratung im digitalen Setting finden sich insbesondere im Rahmen der Beschreibung von Weiterbildungsangeboten (vgl. Marktanalyse in Punkt 2.3) sowie teilweise bei Fachverbänden und in der Literatur, allerdings in sehr unterschiedlichen Konkretisierungen (FSP 2017, Berger 2015, DGOB o.J.). Insofern erscheint es sinnvoll, zunächst auch generalistische Modelle für digitale Kompetenzen heranzuziehen.

### 4.1 Digitale Kompetenzen

Das Schweizer Bundesamt für Statistik BFS verdeutlicht im Rahmen einer Veröffentlichung zu den digitalen Kompetenzen, dem Schutz der Privatsphäre und der Online-Bildung (BFS 2018) zwar, dass die Schweiz im internationalen Vergleich etwas über dem Durchschnitt liegt, benennt zugleich aber auch die Herausforderung, möglichst rasch die Lücke im Bereich der digitalen Kompetenzen zu schliessen. Um eine Vergleichbarkeit auf Länderebene zu ermöglichen, orientiert sich das BFS in seinen statischen Erhebungen an europäischen Kriterien und Modellen: «Die digitalen Kompetenzen werden in dieser Erhebung anhand eines auf europäischer Ebene entwickelten Referenzrahmens gemessen» (BFS 2018: 4).

Als allgemeine Grundlage wurde in der EU zunächst der «Digitale Kompetenzrahmen für Bürgerinnen und Bürger» (DigComp) vorgelegt. Die Kompetenzbereiche des EU-Aktionsplans zur Digitalen Bildung sind (1) Informations- und Datenkompetenz, (2) Kommunikation und Zusammenarbeit, (3) Erstellung digitaler Inhalte, (4) Sicherheit und Wohlergehen sowie (5) Problemlösung (vgl. Europäische Kommission, 2018: 8).



Abb. 4: Kompetenzbereiche des «Digitalen Kompetenzrahmens für Bürger\*innen» (EC 2018)

Im Modell «DigComp» werden zudem 21 verschiedene Kompetenzen in diesen fünf Schlüsselbereichen angeführt (vgl. Abb. 5 sowie Anhang 2).



Abb. 5: Ausdifferenzierung des DigComp

Für jeden Schlüsselbereich wird beschrieben, was es umfasst digital kompetent zu sein. Jede Kompetenz wird auf einer Entwicklungsskala von der Basiskompetenz bis zum hochspezialisierten Level beschrieben.

DigComp progression levels can be understood in 2 ways:

- The learning outcomes are mapped across **4 overall progression levels** (foundation, intermediate, advanced and highly specialised).

- The learning outcomes can be further refined across **8 granular progression levels**.

The different types of progression levels can be applied for different uses e.g. overall levels can be used for setting goals, granular levels can be used for writing learning outcomes.



Abb. 6: Kompetenzlevels des DigComp (vgl. The European Digital Competence Framework, 2018: 8)

In der Veröffentlichung des Schweizer Bundesamtes werden digitale Kompetenzen in Anlehnung an den DigComp «zunächst in den vier im Folgenden erläuterten Kompetenzfeldern einzeln untersucht und anschliessend zusammenfassend beurteilt» (BFS 2018: 4):

Informationsbeschaffung	Informationen in digitaler Form suchen, beschaffen, speichern und strukturieren
Kommunikation	Kontakte herstellen, Informationen austauschen, mithilfe von digitalen Instrumenten zusammenarbeiten und sich an Netzwerken oder Online-Gemeinschaften beteiligen
Problemlösung	Bedürfnisse erkennen und benötigte digitale Ressourcen ermitteln, geeignete digitale Instrumente auswählen und technische Probleme lösen
Verwendung von Software zur Erstellung und Bearbeitung digitaler Inhalte	digitale Inhalte wie Texte und Videos erstellen und bearbeiten sowie in einer Programmiersprache Codes schreiben.

Tab. 2: Kompetenzfelder und deren Konkretisierung im Schweizer Diskurs (BFS 2018)

Der Kompetenzbereich «Safety» wird an dieser Stelle nicht mit angeführt. In den weiteren Ausführungen wird dem Thema «Privatsphäre und Datenschutz» jedoch ein eigenes Kapitel gewidmet (BFS 2018: 7-10).

Das BFS bilanziert eine insgesamt solide Ausgangslage im Hinblick auf die digitalen Kompetenzen der Schweizer Bevölkerung:

- 76% der Schweizer Wohnbevölkerung verfügen über digitale Grundkompetenzen, dies liegt rund 20 Prozentpunkte über dem europäischen Durchschnitt (BFS 2018: 5).
- Knapp die Hälfte (48%) der 25- bis 54-Jährigen verfügt über erweiterte Kompetenzen. «Differenziert nach Bildungsstand fallen die entsprechenden Anteile jedoch sehr unterschiedlich aus. Während nur 21% der Personen mit niedrigem Bildungsstand erweiterte digitale Kompetenzen vorweisen können, sind es bei jenen mit hohem Bildungsstand 66%, was einer Differenz von 45 Prozentpunkten entspricht. Deutschland liegt bei den Personen mit hohem Bildungsstand gleichauf mit der Schweiz, bei jenen mit einem tieferen Bildungsstand jedoch deutlich dahinter. Im europäischen Durchschnitt beträgt das Gefälle zwischen Personen mit niedrigem und jenen mit hohem Bildungsstand 51 Prozentpunkte» (BFS 2018: 6).
- Im Hinblick auf den Anteil der Personen mit erweiterten Softwarekompetenzen belegt die Schweiz mit 59% der Bevölkerung im europäischen Vergleich Platz 3 (BFS 2018: 4).
- Während weniger als 10% der europäischen Bevölkerung auf Websites oder Suchmaschinen Zugang zu den gespeicherten personenbezogenen Daten verlangten, um diese zu korrigieren oder zu löschen (wobei der Anteil je nach Land stark variiert), wurde dies in der Schweiz von einem Anteil von 29% verlangt (BFS 2018: 9), was ggf. auf eine höhere Datenschutzsensibilität hinweisen könnte.

## **4.2 Kompetenzen für digitale Beratung: Ableitungen aus dem DigComp**

Der Europäische Kompetenzrahmen «DigComp» versteht sich explizit als «Rahmen», der für spezifische Kontexte und Anwendungsfelder konkretisiert werden kann: «The DigComp can be adapted and applied to support policy or practice, to develop digital competence for a target population in a specific context. The flexibility of DigComp, which is open to adaptation and specification to different contexts and needs. The possibility to combine/complement DigComp with other frameworks and other views of digital competence is part of this openness» (EC 2020 / DigComp at work: 29). Dabei beinhaltet dies ein erweitertes Grundverständnis von digitaler Kompetenz, das weit über technologische Kompetenzen hinausgeht und auch die «weichen Komponenten» von digitaler Kompetenz, wie beispielsweise die Fähigkeit zur Kommunikation und Zusammenarbeit im virtuellen Setting einschliesst.

Blickt man auf den Anwendungskontext Beratung, so lohnt es sich, aus dem allgemeinen Europäischen Kompetenzmodell insbesondere die Schlüsselbereiche «Kommunikation und Zusammenarbeit», «Sicherheit und Wohlergehen» sowie «Problemlösung» näher zu betrachten.

### **4.2.1 Kommunikation und Zusammenarbeit**

Der Kompetenzbereich «Communication and collaboration» umfasst die sechs Einzelkompetenzen:

- Interacting through digital technologies
- Sharing information and content through digital technologies
- Engaging in Citizenship through digital technologies
- Collaborating through digital technologies
- Netiquette
- Managing digital identity

Diese werden im Framework wie folgt konkretisiert:

2. COMMUNICATION AND COLLABORATION	
2.1 Interacting through digital technologies	To interact through a variety of digital technologies and to understand appropriate digital communication means for a given context.
2.2 Sharing information and content through digital technologies	To share data, information and digital content with others through appropriate digital technologies. To act as an intermediary, to know about referencing and attribution practices.
2.3 Engaging in citizenship through digital technologies	To participate in society through the use of public and private digital services. To seek opportunities for self-empowerment and for participatory citizenship through appropriate digital technologies.
2.4 Collaborating through digital technologies	To use digital tools and technologies for collaborative processes, and for co-construction and co-creation of resources and knowledge.
2.5 Netiquette	To be aware of behavioural norms and knowhow while using digital technologies and interacting in digital environments. To adapt communication strategies to the specific audience and to be aware of cultural and generational diversity in digital environments.
2.6 Managing digital identity	To create and manage one or multiple digital identities, to be able to protect one's reputation, to deal with the data that one produces through several digital tools, environments and services.

Abb. 7: Kompetenzbereich Kommunikation und Zusammenarbeit im DigComp

Für Beratung im digitalen Setting sind insbesondere die Kompetenzen *2.1 Interacting through digital technologies*, *2.2. Sharing through digital technologies* und *2.4 Collaborating through digital technologies* von Bedeutung, da diese den Kern von Beratungskontakten ansprechen. Die Kompetenz 2.3 könnte in einer stärker auf die Klientin bzw. den Klienten angewandten Version zum Tragen kommen, indem Beratung dazu beitragen soll, diese mittels Empowerment zur Teilhabe zu befähigen. Die Einhaltung einer Netiquette (Kompetenz 2.5) kann als eine Art Voraussetzung für einen erfolgreichen Beratungsprozess angesehen werden. Das erfolgreiche Management verschiedener digitaler Identitäten ist sowohl für Beratende als ggf. auch für die Klient\*innen relevant.

#### 4.2.2 Sicherheit

Der Kompetenzbereich «Safety» umfasst die vier Einzelkompetenzen:

- Protecting devices
- Protecting personal data and privacy
- Protecting health and well-being

- Protecting the environment

Diese werden im Framework wie folgt konkretisiert:

4. SAFETY	
4.1 Protecting devices	To protect devices and data, to understand risks and threats in digital environments, to know about safety and security measures and to have due regard to reliability and privacy.
4.2 Protecting personal data and privacy	To protect personal data and privacy in digital environments. To understand how to share personally identifiable information while protecting self and others from dangers (e.g. fraud). To understand that digital services use a "privacy policy" to declare how personal data is used.
4.3 Protecting health and well-being	To avoid health-risks related with the use of digital technologies in terms of threats to physical and psychological well-being. To be able to protect self and others from possible dangers in digital environments (e.g. cyber bullying). To be aware of digital technologies for social well-being and inclusion.
4.4 Protecting health and well-being	To be aware of the environmental impact of digital technologies and their use.

Abb. 8: Kompetenzbereich Safety im DigComp

Für Beratung im digitalen Setting sind in diesem Kompetenzbereich insbesondere die Kompetenzen *4.2 Protecting personal data and privacy* sowie damit zusammenhängend auch *4.1. Protecting devices* von Bedeutung, da diese den Datenschutz und die Vertraulichkeit von Beratung thematisieren. Die Kompetenz *4.3. Protecting health and well-being* nimmt Bezug auf die grundlegende beraterische Kompetenz, einen Raum zu schaffen, der Veränderung ermöglicht, unter anderem dadurch, dass der Klient bzw. die Klientin sich wohl fühlen. Dies gilt auch und gerade im virtuellen Raum.

#### 4.2.3 Problemlösung

Der Kompetenzbereich «Problem Solving» umfasst die vier Einzelkompetenzen:

- Solving technical problems
- Identifying needs and technological responses
- Creatively using digital technologies
- Identifying digital competence gaps

Diese werden im Framework wie folgt konkretisiert:

5. PROBLEM SOLVING	
5.1 Solving technical problems	To identify technical problems when operating devices and using digital environments, and to solve them (from trouble-shooting to solving more complex problems).
5.2 Identifying needs and technological responses	To assess needs and to identify, evaluate, select and use digital tools and possible technological responses to solve them. To adjust and customise digital environments to personal needs (e.g. accessibility).
5.3 Creatively using digital technologies	To use digital tools and technologies to create knowledge and to innovate processes and products. To engage individually and collectively in cognitive processing to understand and resolve conceptual problems and problem situations in digital environments.
5.4 Identifying digital competence gaps	To understand where one's own digital competence needs to be improved or updated. To be able to support others with their digital competence development. To seek opportunities for self-development and to keep up to date with the digital evolution.

Abb. 9: Kompetenzbereich Problem solving im DigComp

Für Beratung im digitalen Setting erscheint in diesem Kompetenzbereich insbesondere die Kompetenz *5.4 Identifying digital competence gaps* zentral, da diese den Blick auf die eigenen digitalen Kompetenzen sowie die des Gegenübers richtet, was vor allem zu Beginn eines Beratungsprozesses entscheidend ist. Die Fähigkeit, bei Bedarf technische Probleme zu lösen (Kompetenz 5.1), ist dann eher während eines laufenden Beratungsprozesses erforderlich.

Dieser allgemeine Kompetenzrahmen wurde zwischenzeitlich für verschiedene Anwendungskontexte ausdifferenziert (vgl. EC 2016, 2017, 2018, 2020), nicht jedoch für das Feld Beratung. So finden sich Digitale Kompetenzrahmen für die Arbeitswelt (DigCompWork), Bildungskontexte (DigCompEdu), für Bildungsorganisationen (DigCompOrg), für Verbraucherinnen und Verbraucher (DigCompConsumers), zur Öffnung von Hochschuleinrichtungen (OpenEdu 2016) sowie für Unternehmerinnen und Unternehmer (EntreComp 2016).

Der Digitale Kompetenzrahmen für Bildung «DigCompEdu» ist für das vorliegende Projekt in mehrfacher Hinsicht interessant und wird deshalb im nachfolgenden Abschnitt etwas näher beleuchtet.

### 4.3 Kompetenzen für digitales Lehren und Lernen

Der Digitale Kompetenzrahmen für Bildung «DigCompEdu» oder auch «Europäischer Rahmen für die digitale Kompetenz Lehrender» wurde als einer der wenigen Kompetenzrahmen im Jahr 2019 zusätzlich auf Deutsch veröffentlicht. Er wird verstanden als «ein wissenschaftlich fundierter Referenzrahmen, der als Orientierungshilfe dient und direkt an die Implementierung regionaler und nationaler Tools und Schulungsprogramme angepasst werden kann» (Goethe-Institut 2019 o.S.).

Er «richtet sich an Lehrende auf allen Bildungsebenen, von der frühen Kindheit bis zur Hochschul- und Erwachsenenbildung, einschließlich allgemeiner und beruflicher Bildung und Ausbildung, Sonderpädagogik und nicht formaler Lernkontexte. Ziel ist es, einen allgemeinen Bezugsrahmen für Entwickler digitaler Kompetenzmodelle bereitzustellen» (Goethe-Institut 2019 o.S.).

Für das vorliegende Projekt ist dieser Kompetenzrahmen in zweifacher Hinsicht relevant:

- da Bildung und Beratung häufig konzeptionelle Schnittmengen aufweisen, kann davon ausgegangen werden, dass die Kompetenzformulierungen für digitale Bildungskontexte auch Anregungen für digitale Beratung enthalten.
- der beraterische Kompetenzerwerb findet im Rahmen einer Weiterbildung statt und insofern werden auch hier die Kompetenzen der Lehrenden tangiert, für die der vorliegende Kompetenzrahmen wichtige Anhaltspunkte geben kann.

Der DigCompEdu umfasst 6 Kompetenzbereiche:

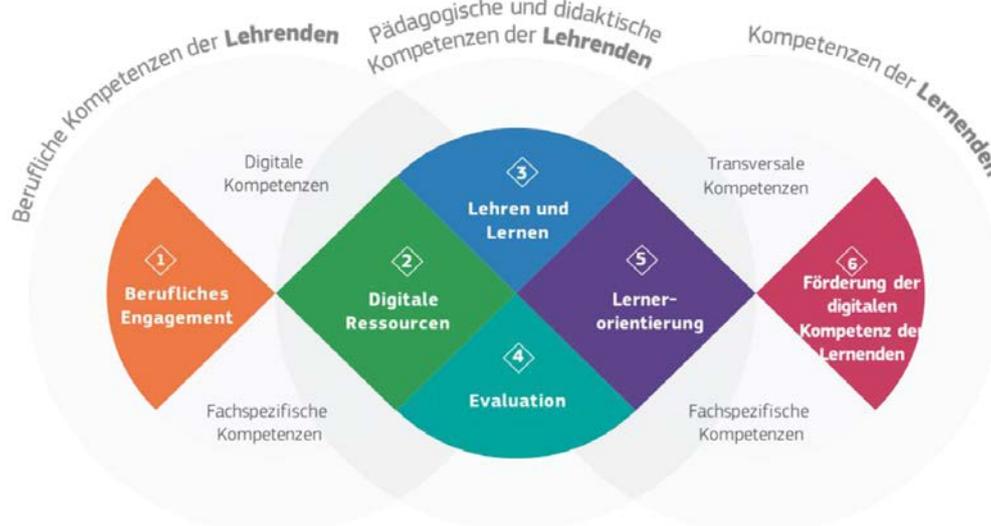


Abb. 10: Kompetenzbereiche des DigCompEdu (Quelle: Goethe-Institut 2019: 12)

Die sechs angeführten Kompetenzbereiche beziehen sich sowohl auf berufliche Kompetenzen der Lehrenden als auch auf deren pädagogische und didaktische Kompetenzen und auf die Kompetenzen der Lernenden. Die Kompetenzbereiche werden durch 22 elementare Kompetenzen konkretisiert.

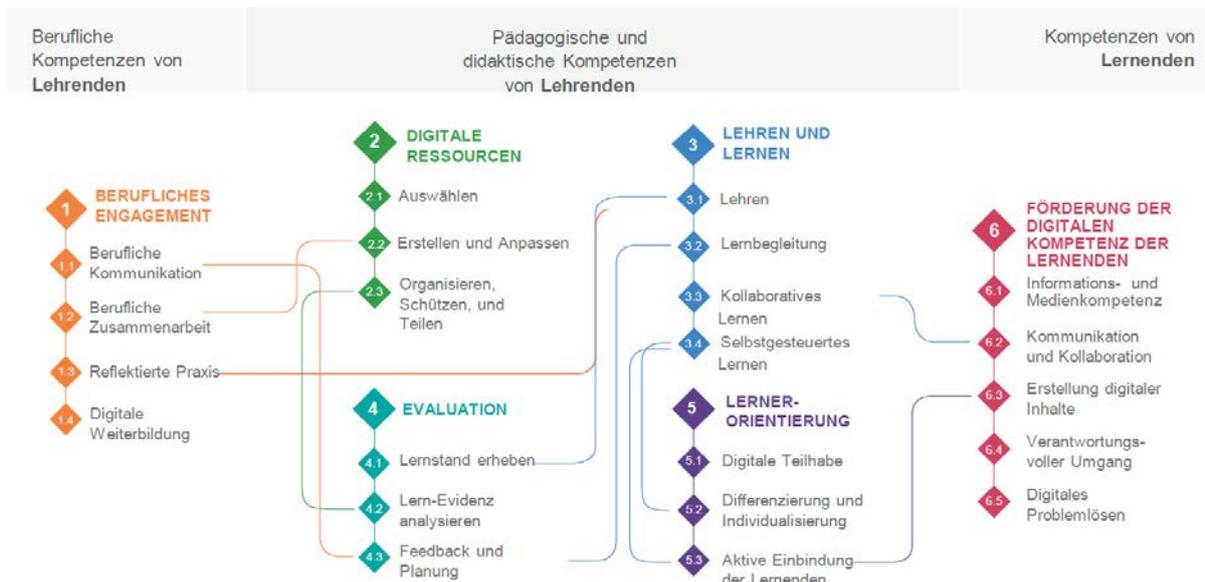


Abb. 11: Kompetenzbereiche und zugeordnete Einzelkompetenzen des DigCompEdu (Quelle: Goethe-Institut 2019: 13)

Auch dieser Kompetenzrahmen ist entwicklungsorientiert angelegt, was das Progressionsmodell verdeutlicht:



Abb. 12: Progressionsmodell des DigCompEdu (Quelle: Goethe-Institut 2019: 23)

Nachfolgend werden die Kompetenzen angeführt, welche im Kontext digitaler Beratung besonders relevant sein könnten:

Kompetenzbereich	Kompetenz	Konkretisierung für digitale Beratung
Berufliches Engagement	Reflektierte Praxis	Die eigene digitale Praxis individuell und gemeinsam reflektieren, selbstkritisch beurteilen und aktiv entwickeln.
Digitale Ressourcen	Auswählen digitaler Ressourcen	Auswahl, Identifizierung und Auswertung digitaler Ressourcen für den Beratungsprozess Berücksichtigung von Beratungsziel, Kontext, Beratungsansatz und Klient*in bei der Auswahl digitaler Ressourcen und der Planung ihrer Nutzung
	Schützen digitaler Ressourcen	Sensible digitale Inhalte effektiv schützen; Datenschutz- und Urheberrechtsbestimmungen respektieren und korrekt anwenden;
Orientierung am Klienten / an der Klientin	Digitale Teilhabe	Gewährleisten, dass alle Ratsuchenden, auch solche mit besonderen Bedürfnissen, Zugang zur Beratung haben; (Digitale) Erwartungen, Fähigkeiten, Vorkenntnisse und Missverständnisse der Ratsuchenden berücksichtigen sowie kontextbezogene, physische oder kognitive Einschränkungen bei der Mediennutzung bedenken.
	Differenzierung und Individualisierung	Nutzung von digitalen Medien, um unterschiedlichen Bedürfnissen der Klient*innen gerecht zu werden, indem ihnen ermöglicht wird, im Beratungsprozess in vielfältigen kommunikativen Settings fortzuschreiten, ihr individuelles Ziel zu erreichen und individuelle Lösungswege zu beschreiten.

Tab. 3: Ableitungen beraterischer Kompetenzen aus dem DigCompEdu (eigene Darstellung)

Bezogen auf die zweite relevante Dimension im Rahmen des Projektes, kann der DigCompEdu zudem für die Konkretisierung der Kompetenzen der Dozierenden in der Weiterbildung herangezogen werden (vgl. Punkt 4.6).

#### 4.4 Kompetenzen für Onlineberatung und Onlineinterventionen

Beratungsspezifische Kompetenzprofile finden sich in unterschiedlichen Operationalisierungen bei der Deutschsprachigen Gesellschaft für Onlineberatung (DGOB), bei der Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP) sowie bei der Deutschen Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie e. V. (DGSF).

##### Standards der Deutschsprachigen Gesellschaft für Onlineberatung DGOB

Die Deutschsprachige Gesellschaft für Onlineberatung (DGOB)<sup>16</sup> ist eine Fachgesellschaft, welche Standards für Onlineberatung im deutschsprachigen Raum formuliert hat. Neben einer abgeschlossenen Hochschulausbildung im Bereich Pädagogik, Psychologie, Sozialarbeit oder Theologie wird der Nachweis einer abgeschlossenen anerkannten Beratungs- oder Therapieausbildung oder mindestens fünf Jahre Berufserfahrung in psychosozialer Beratung vorausgesetzt.

<sup>16</sup> Zunächst wurde die Gesellschaft als «Deutsche Gesellschaft für Onlineberatung» gegründet und zu einem späteren Zeitraum auf Österreich und die Schweiz ausgeweitet.

In die DGOB kann aufgenommen werden, wer zudem eine erfolgreich absolvierte Weiterbildung in Online-Beratung nachweisen kann, wobei vergleichbare Berufserfahrungen in psychosozialer Online-Beratung im Hinblick auf ihre Äquivalenz geprüft werden können.

Die Standards für anerkannte Weiterbildungen (vgl. [https://dg-onlineberatung.de/fortbildung\\_trainings/](https://dg-onlineberatung.de/fortbildung_trainings/)) sind derzeit nicht in allgemeiner Form veröffentlicht, sondern können lediglich aus den Ausschreibungen der anerkannten Zertifikatskurse abgeleitet werden (vgl. Anhang 3)<sup>17</sup>,

### **Qualitätsstandards Onlineinterventionen Fachpersonen Beratung des FSP**

Die Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP) hat 2017 Qualitätsstandards für Onlineinterventionen für Fachpersonen Beratung (sowie auch für Fachpersonen Therapie) erarbeitet. Diese beziehen sich zwar zunächst auf Psycholog\*innen, werden aber ebenfalls herangezogen, um ein mögliches Kompetenzprofil zu schärfen. Als spezifische Kompetenzen werden neben einem Psychologiestudium auf Masterstufe angeführt:

- (2) Psychologische und kommunikative Skills
  - *Indikation und Triage*
  - *Indikation und Kontraindikation für eine Online-Beratung abschätzen können*
  - *Kenntnisse anderer Institutionen, Berufskolleginnen und Berufskollegen*
  - *Zuversicht und Compliance von der hilfeschenden Person herstellen können: Gute Chancen für die Wirksamkeit sind gegeben, wenn die hilfeschende Person zuversichtlich ist.*
  - *Symptomverlauf. Gegebenenfalls das Medium/Setting wechseln*
  - *Von einem Medium zu einem anderen wechseln, falls es sich als angebracht erweist*
  - *Von online zu Face-to-Face wechseln, falls es sich als angebracht erweist.*
  - *Beziehungsgestaltung: Trotz Anonymität eine Verbindung und Empathie herstellen und das Commitment der hilfeschenden Person aufrechterhalten können.*
  - *Flexibilität in der Agenda- und Zielvereinbarung erleichtert den Erfolg einer Online-Beratung.*
  - *Evtl.: Kenntnisse rund um die rechtliche Situation bzgl. Melderechte*
- (3) Technik
  - *Aktuelles Basiswissen über IT-Hard und Software, Anwenderwissen über aktuelle mediale Kommunikationsformen*
  - *Geschwindigkeit im Schreiben als wichtige technische Kompetenz bei synchronen Formen der Onlineberatung (Chat)*
- (4) Datenschutz und Sicherheitskompetenzen
- (5) Konzepte medienbasierter Beratung
- (6) Lesen und Schreiben
  - *Inhalt der Nachricht verstehen und richtig einordnen, zwischen den Zeilen lesen und/oder Lücken erkennen*
  - *Stil des Textes: Die Anzahl der Wörter, Textlänge, „Flüssigkeit“ (smoothness) spielen eine Rolle für die subjektiv wahrgenommene Hilfe durch die hilfeschende Person. Eine gute schriftliche Ausdrucksfähigkeit auf beiden Seiten ist ein wichtiger Faktor.*
  - *Mitteilen, was verstanden wurde und was nicht. Auf ironisch gemeinte Äusserungen verzichten.*
  - *Fragen stellen, die Klientin oder den Klienten ins Arbeiten bringen*
  - *Rechtschreibung*
  - *Kenntnisse der wichtigsten und gebräuchlichsten Emoticons und gebräuchlicher Online-Abkürzungen.*
- (7) Qualitätsentwicklung

<sup>17</sup> Derzeit sind sechs Fortbildungsinstitute mit ihren Lehrgängen von der DGOB anerkannt (Stand 12/2020).

## DGSF

In den Ethikrichtlinien der DGSF findet sich ein kurzer Absatz zum Stichwort «Onlineberatung»:

*«DGSF-Mitglieder sowie die Fachkräfte mit DGSF-Zertifikat verpflichten sich, eventuell angebotene mediale Beratung (z.B. Onlineberatung/Telefonberatung) in Übereinstimmung mit den Ethik-Richtlinien der DGSF auszurichten.*

*Bei der medial vermittelten Form der Beratung bedarf es dabei der Aneignung grundlegender Kompetenzen in Bezug auf das genutzte Beratungsmedium sowie einer medien-spezifischen fachlichen Auseinandersetzung und Reflexion dieser Beratungsprozesse.*

*Die potentiellen Klient\*innen sind über das konkrete Beratungsangebot und die vertraglichen Modalitäten vor Beginn der Beratung umfassend zu informieren.*

*Die speziellen Aspekte der geltenden Datenschutzbestimmungen sind angemessen zu berücksichtigen und die dafür notwendigen sicherheitstechnischen Voraussetzungen entsprechend dem aktuellen Stand der Technik zu schaffen.» (DGSF o.J.)<sup>18</sup>*

### 4.5 Kompetenzen für Blended Counseling

Im Arbeitsschwerpunkt Blended Counseling der HSA FHNW wurde in verschiedenen Projekten das Thema Kompetenzen für Blended Counseling bearbeitet. Zunächst wurden zum Abschluss des Projektes «Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung» erste Aspekte einer Blended Counseling-Kompetenz formuliert worden. Auf der beratungsfachlichen Dimension beinhaltet dies insbesondere:

- a) Beraterische Kompetenzen in digitale Settings transferieren können
  - Qualität der Beratungsbeziehung auch in digitalen Settings (aufbauen bzw.) aufrechterhalten können
  - prozessorientiert (systemisch) beraten
- b) Medienkompetenz
  - Vor- und Nachteile der jeweiligen Kommunikationskanäle kennen
  - Kommunikationskanäle im Beratungsprozess einsetzen können
- c) Medienreflexivität
  - eigene Medienbiografie kennen und reflektieren
  - eigene Medienaffinität reflektieren
- d) Prozesskompetenz im Blended Counseling
  - Passung der Ziele des Beratungsprozesses und der Medienwahl
  - Passung der Toolauswahl auf Anliegen und Medienkompetenz des Klienten bzw. der Klientin
  - Passung Medienwahl im Beratungsverlauf
- e) Schriftliche Ausdrucksfähigkeit
- f) Datenschutzkompetenz
- g) Technikkompetenz

Derzeit wird in einem laufenden Projekt ein Medienkompetenzmodell für Blended Counseling entwickelt. Dabei erfolgte eine erste Adaption des Medienkompetenzmodells von Groeben

<sup>18</sup> <https://www.dgsf.org/ueber-uns/gremien/ethikbeirat-1/ethik-richtlinien.htm>

(2002) auf den Kontext von Blended Counseling. Ergänzend grundgelegt wurde das Modell zur Digitalen Kompetenz von Hartmann und Hundertpfund (2015) (vgl. Anhang 4). Aus diesen beiden Rahmenmodellen wurden insgesamt 13 Aspekte von Medienkompetenz abgeleitet und für eine erste Befragung der beteiligten Beratenden konkretisiert (Camenzind et al. 2020).

### Medienwissen und Medialitätsbewusstsein

*Die Beratenden*

- sind sich bewusst, dass die Beratung über digitale Medien in einem Kommunikationssetting stattfindet, welches sich von der Beratung vor Ort unterscheidet. (G1a)
- kennen die rechtlichen Rahmenbedingungen (z.B. Datenschutz) verschiedener Kommunikationssettings bzw. Kommunikationstools. (G1b)
- kennen die Möglichkeiten zur Interaktion mit Klient\*innen, welche verschiedene Kommunikationssettings jeweils bieten. (G1c)

### Medienspezifische Rezeptionsmuster

*Die Beratenden können ein digitales Tool richtig und mit angemessenem zeitlichen Aufwand bedienen. (G2)*

### Soziale Intelligenz und Verständigung

*Die Beratenden sind in der Lage, über digitale Medien Stimmungen und Reaktionen zu erfassen und Bedürfnisse des Gegenübers zu erkennen. (H&H2)*

### Medienbezogene Genussfähigkeit

*Die Beratenden haben Lust, digitale Medien für die Kommunikation zu nutzen. (G3)*

### Medienbezogene Kritikfähigkeit

*Die Beratenden*

- sind in der Lage, digitale Medien intellektuell einzuordnen und zu bewerten. (G4a)
- sind in der Lage, die Nutzung von digitalen Medien in der Beratung ethisch zu reflektieren. (G4b)

### Selektion/Kombination von Mediennutzung

*Die Beratenden sind in der Lage, aus verschiedenen Kommunikationskanälen jene zu wählen, die zu der Bedürfnislage der Klient\*innen unter Berücksichtigung der Zielsetzung des Prozesses am besten passen*

### (Produktive) Partizipationsmuster/ Virtuelle Zusammenarbeit

*Die Beratenden*

- sind in der Lage, sich dem jeweiligen Kommunikationskanal angepasst auszudrücken und auf das Gegenüber zu reagieren. (G6)
- sind in der Lage, digitale Medien gezielt für die Kooperation und Zusammenarbeit im Beratungsprozess einzusetzen. (H&H10)

### Umgang mit kultureller und sozialer Vielfalt

*Die Beratenden sind in der Lage, die Vielfalt von Lebenslagen und Kulturen im Hinblick auf die Medienwahl im Beratungsprozess adäquat zu berücksichtigen. (H&H4)*

### Anschlusskommunikationen

*Die Beratenden sind in der Lage, die Nutzung der digitalen Medien im Anschluss an die Kommunikation zu überdenken und daraus Schlüsse für die weitere Nutzung zu ziehen. (G7)*

## 4.6 Kompetenzen für Lehrende

Wie unter Punkt 4.3 ausgeführt, kann der DigCompEdu auch für die Konkretisierung der Kompetenzen der Dozierenden herangezogen werden. Zunächst unterscheidet der DigCompEdu verschiedene Kompetenzstufen:

<b>Einsteigerin und Einsteiger (A1)</b>	sind sich des Potenzials der digitalen Medien zur Verbesserung der pädagogischen und beruflichen Praxis bewusst. Dennoch hatten sie bisher nur sehr wenig Kontakt mit digitalen Medien und nutzen sie hauptsächlich zur Unterrichtsvorbereitung, für administrative Aufgaben oder zur Kommunikation innerhalb der Organisation.	Einsteigerinnen und Einsteiger brauchen Hilfe und Ermutigung, um ihr Repertoire an digitalen Strategien aufzubauen und ihre bestehende digitale Kompetenz im pädagogischen Bereich anzuwenden.
<b>Entdeckerin und Entdecker (A2)</b>	sind sich des Potenzials der digitalen Medien bewusst und interessieren sich dafür, diese zu entdecken, um ihre pädagogische und berufliche Praxis zu verbessern. Sie haben bereits angefangen, digitale Medien in einigen Bereichen der digitalen Kompetenz anzuwenden, ohne jedoch einen umfassenden oder konsistenten Ansatz zu verfolgen.	Sie benötigen Ermutigung, Einblicke und Inspiration, z. B. anhand von Beispielen und durch Beratung von Kolleg*innen im Rahmen eines gemeinsamen Austauschs von Praktiken.
<b>Insiderin und Insider (B1)</b>	experimentieren mit digitalen Medien in verschiedenen Kontexten und zu unterschiedlichen Zwecken und integrieren diese in viele Bereiche ihres beruflichen Kontexts. Sie nutzen sie kreativ, um verschiedene Aspekte ihrer beruflichen Tätigkeit verbessern zu können. Sie bemühen sich um eine Ausweitung ihres Repertoires an Praktiken. Jedoch arbeiten sie immer noch daran zu verstehen, welche Instrumente sich in welcher Situation besser eignen und wie digitale Medien an pädagogische Strategien und Methoden angepasst werden können.	Bevor sie in die nächste Stufe aufsteigen können, benötigen sie noch etwas Zeit zum Experimentieren und Reflektieren, ergänzt durch die Ermutigung und den Wissensaustausch in der Gruppe.
<b>Expertinnen und Experten (B2)</b>	nutzen zur Verbesserung ihrer beruflichen Aktivitäten eine Vielzahl an digitalen Technologien kompetent, kreativ und kritisch. Sie wählen gezielt digitale Medien für bestimmte Situationen aus und erfassen die Vor- und Nachteile der verschiedenen digitalen Strategien. Sie sind neugierig, für neue Ideen offen und wissen, dass sie Vieles noch nicht ausprobiert haben. Sie experimentieren, um ihr Repertoire an Strategien zu erweitern, zu strukturieren und zu konsolidieren.	Sie sind das Rückgrat jeder Bildungsorganisation, wenn es darum geht, Praktiken zu erneuern.
<b>Leaderin und Leader (C1)</b>	haben einen konsistenten und umfassenden Ansatz bei der Nutzung der digitalen Medien zur Verbesserung der pädagogischen und beruflichen Praktiken. Sie stützen sich auf ein breites Repertoire an digitalen Strategien, aus denen sie für jede bestimmte Situation die angemessenste auswählen können. Sie reflektieren kontinuierlich über ihre Praktiken und entwickeln diese weiter. Durch den Austausch mit anderen bleiben sie über neue Entwicklungen und Ideen auf dem neusten Stand.	Sie sind eine Quelle der Inspiration für andere, an die sie ihre Expertise weitergeben.
<b>Vorreiterin und Vorreiter (C2)</b>	stellen die Angemessenheit zeitgenössischer digitaler und pädagogischer Praktiken, in denen sie selber Expert*innen sind, in Frage. Sie beschäftigen sich mit den Grenzen und Nachteilen dieser Praktiken und sind angespornt, noch mehr Innovation in die Lehre einzubringen. Vorreiter*innen experimentieren mit hoch innovativen und komplexen digitalen Medien und/oder entwickeln neue pädagogische Ansätze.	Sie führen Innovation an und sind ein Vorbild für jüngere Lehrkräfte.

Tab. 4: Kompetenzstufen des DigCompEdu für pädagogische Fachkräfte

An dieser Stelle kann nicht näher auf die weiteren Anregungen dieses Kompetenzrahmens eingegangen werden, da dies den Rahmen des Konzeptes sprengen würde. Es gilt jedoch festzuhalten, dass die Rolle der Lehrenden sich im digitalen Lernsetting stark verändert und die Rolle

der Lernbegleitung an Bedeutung zunehmen wird. Zu den Implikationen der Digitalisierung für Lehrende in der Erwachsenenbildung haben Koschorreck und Gundermann (2020) ein umfangreiches Review vorgelegt.

Neben den Dozierenden werden auch Supervisor\*innen in das zukünftige CAS-Programm eingebunden sein. Beide Gruppen von Lehrenden benötigen Kompetenzen sowohl im Hinblick auf die Lerninhalte als auch im Hinblick auf die Gestaltung einer förderlichen Lernumgebung.



Abb. 13: Kompetenzbereiche der Dozierenden und Supervisor\*innen im CAS Beratung digital

Die operationalisierten Kompetenzformulierungen auf Ebene des CAS-Programms sowie auf der Ebene der beiden Fachkurse werden im Rahmen des Businessplans nach den Dimensionen Fachwissen, Fach- und Methodenkompetenz, Sozialkompetenz und Selbstkompetenz gegliedert. Dazu sollen die in diesem Kapitel vorgestellten Modelle und Überlegungen einen entscheidenden Beitrag leisten.

## 4.7 Lehr-/Lerninhalte

Nachfolgend wird die thematische Modulstruktur grob skizziert, da bei einer Weiterbildung im Blended Learning, Inhalte und Didaktik eng miteinander verschränkt sind. Deshalb finden sich detailliertere Darstellungen im nachfolgenden Kapitel 5 im Rahmen der didaktischen Überlegungen zur Gestaltung der Lernumgebung und der Moduldurchführung. Um der Heterogenität der potenziellen Zielgruppe gerecht zu werden, besteht das CAS-Programm aus den beiden Fachkursen «Blended Counseling» und «Onlineberatung», die auch jeweils einzeln gebucht werden können. Die beiden Fachkurse enthalten sowohl Themen, die nur im Fachkurs angeboten werden, als auch Themen, die für beide Fachkurse gleichermaßen wichtig sind.<sup>19</sup>

<b>CAS Beratung digital (Arbeitstitel)</b>	
CAS Zertifikat / 15 ECTS, Leistungsnachweis / Blended Supervision	
<b>Fachkurs Blended Counseling</b> 10 Weiterbildungstage Teilnahmebestätigung, 7.5 ECTS	<b>Fachkurs Onlineberatung</b> 10 Weiterbildungstage Teilnahmebestätigung, 7.5 ECTS
Moduleinheit: Grundlagen der computergestützten Kommunikation	
Moduleinheit: Grundlagen des Blended Counseling	Moduleinheit: Grundlagen der (anonymen) Onlinekommunikation
Moduleinheit: Basics Tools und Technik	
Moduleinheit: Theoretische Grundlagen des Blended Counseling <ul style="list-style-type: none"><li>- Medienwahltheorien</li><li>- Varianten Blended Counseling</li><li>- Blended Online Counseling</li></ul>	Moduleinheit: Grundlagen der Mailberatung (Fokus anonyme Mailberatung) Chatberatung Forenberatung
Moduleinheit: Videokommunikation und -beratung	Qualitätskriterien guter Onlineberatung
Moduleinheit: Vielfalt der Kommunikationskanäle Mailberatung im Blended Setting	Moduleinheit: Anwendungsfelder und Formen von Beratung in digitalen Settings Vertiefung Tools und Technik
Moduleinheit: Datenschutz und Datensicherheit	
Eigenes Praxisprojekt Blended Counseling	Moduleinheit: eigene Profilbildung und Abschluss

<sup>19</sup> Innerhalb des Businessplans wird dann konkretisiert, wie dies organisatorisch so ausgestaltet werden kann, das CAS-Teilnehmenden diese übergreifenden Module nur einmal absolvieren.

## 5 Didaktische Überlegungen

Metastudien zeigen, dass die Vorteile des Einsatzes digitaler Medien besonders dann zum Tragen kommen, wenn sie «traditionelle» Lehr-/Lernformen nicht ersetzen, sondern in Kombination mit diesen eingesetzt werden (Tamim et al. 2011, Kerres 2018). Es lässt sich daher festhalten, dass nicht der Einsatz digitaler Medien per se den Lernerfolg steigert, sondern die Kombination unterschiedlicher Lehr-/Lernformen in einem Lernarrangement. Die einzelnen Formen übernehmen dabei unterschiedliche didaktische Funktionen und entfalten so ihr Potential im Arrangement nicht als Einzelteil, sondern (nur) als sinnvolles Ganzes.

Unter dem Stichwort Blended Learning wird die Kombination von mediengestütztem Lernen und Lernen in (physischer) Präsenz diskutiert. Wie diese Kombination konkret aussehen soll, bleibt aber häufig offen, was zu einem verkürzten Verständnis des Begriffs führen kann. Im Sinne eines Lernarrangements geht es beim Blended Learning um eine sinnvolle Verknüpfung unterschiedlicher Lehr-/Lernformen. Dabei ist eine Verzahnung herzustellen: Mediengestützte Elemente haben, so wie andere Elemente auch, eine Auswirkung auf das Gesamtkonstrukt, also auch auf (physische) Präsenzphasen, welche entsprechend angepasst werden müssen (Kerres 2018).

Anschliessend an diese Überlegungen wird das geplante Weiterbildungsangebot als Blended Learning realisiert. In diesem Kapitel wird anhand eines Schaubildes das Lernarrangement des Weiterbildungsangebots aufgezeigt, um im Anschluss daran die einzelnen Lehr-/Lerngefässe zu beschreiben. Auf dieser Basis wird eine Modulstruktur vorgeschlagen, welche die Lehr-/Lernhalte (Punkt 4.3) mit den didaktischen Überlegungen in Verbindung bringt.

Die hier angesprochenen Überlegungen zur Lernorganisation sind im Hinblick auf eine erstmalige Durchführung des Weiterbildungsangebotes weiter zu konkretisieren.

### 5.1 Lernarrangement

Im Zentrum des Lernarrangements stehen Veranstaltungen, welche halbe, ganze oder zwei Tage umfassen (siehe Punkt 4.3 zur Modulstruktur). Die Veranstaltungen werden entweder vor Ort in Olten oder in einem synchronen Setting als Online-Seminar durchgeführt.

Nach Möglichkeit werden in einer vorbereitenden Phase Lernmaterialien zur Verfügung gestellt. Die Nachbereitung umfasst neben der individuellen Nachbearbeitung auch die Lehr-/Lerngefässe, welche den Transfer in die eigene Praxis sicherstellen sollen: Die Arbeit in Lerntandems ermöglicht es, das erarbeitete Wissen in einem geschützten Rahmen in Anwendung zu bringen. Die eigene Beratungspraxis wird in der begleitenden Supervision diskutiert und reflektiert.

Das folgende Schaubild verdeutlicht den Zusammenhang zwischen den verschiedenen Lehr-/Lerngefässen.

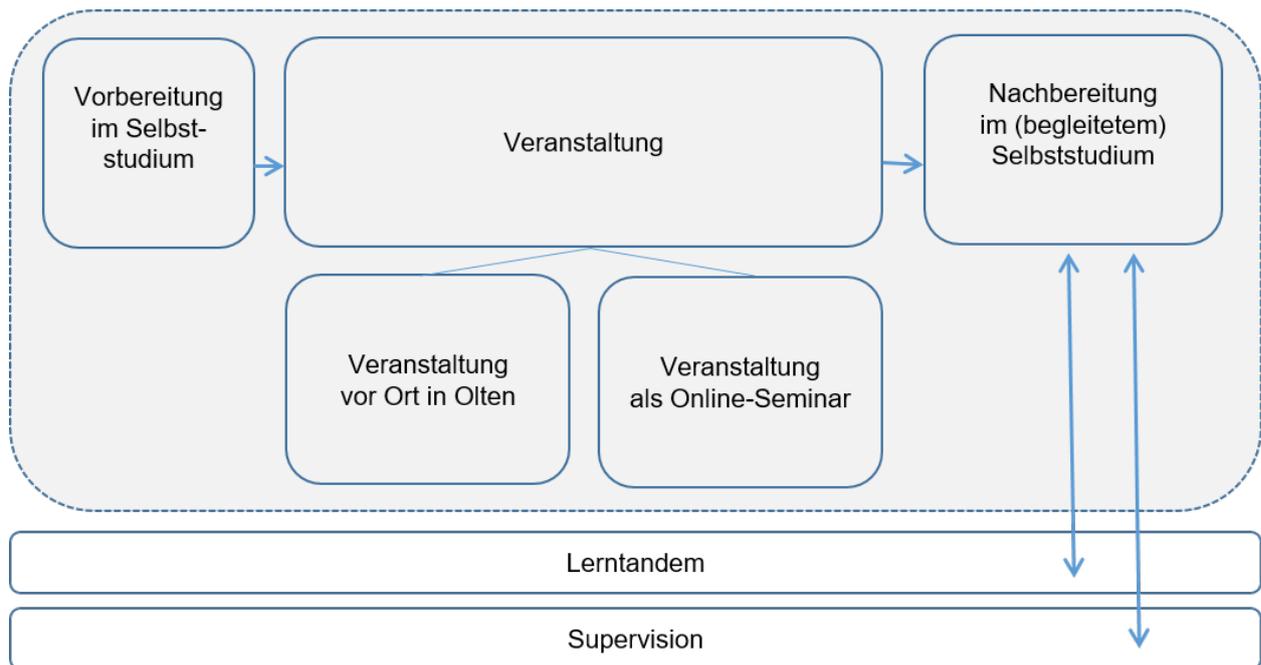


Abb. 14: Lernarrangement des Weiterbildungsangebotes

## 5.2 Lehr-/Lerngefässe

Die im obigen Schaubild genannten Lehr-/Lerngefässe werden in der Folge beschrieben.

### Vorbereitung

Die Vorbereitungsphase greift Ideen aus dem Flipped (oder Inverted) Classroom auf (Akçayır & Akçayır 2018). Wo sie eingesetzt wird, dient sie dazu, das Vorwissen der Teilnehmenden zu aktivieren und mit kurzen Lerneinheiten den Wissensstand der Teilnehmenden auf einen vergleichbaren Stand zu bringen. Das ermöglicht eine intensivere Auseinandersetzung mit der Thematik während der (physischen und virtuellen) Präsenztermine.

Nicht für jede Moduleinheit ist eine Vorbereitungsphase vorgesehen. Möglich wären dabei unterschiedliche mediale Umsetzungsformen, z.B. in Textform (Fachtexte, Skripte) oder als Video (Erklärvideo, Video Lecture), allenfalls ergänzt durch interaktive Elemente wie z.B. Quiz.

### Veranstaltungen

Die halb-, ganz- oder zweitägigen Veranstaltungen sind das zentrale Element des Weiterbildungsangebotes. Sie bauen inhaltlich, wo eingesetzt, auf der Vorbereitungsphase auf und können in zwei Formen stattfinden: Seminare können einerseits vor Ort in den Räumen der Fachhochschule Nordwestschweiz in Olten stattfinden. Als Online-Seminare können Veranstaltungen auch mit videobasierten Kommunikationswerkzeugen durchgeführt werden.

### Nachbereitung

Die Nachbereitungsphase schliesst inhaltlich an die Veranstaltungen an und ist sowohl mit den Lerntandems (siehe unten) als auch mit der Supervision (siehe ebenfalls unten) verknüpft. Die Nachbereitung dient dazu, den Transfer in die eigene Berufspraxis zu unterstützen. Aspekte der Veranstaltungen werden dabei nochmals aufgegriffen, durch Transferaufgaben in der eigenen Praxis vertieft und angewendet.

## **Lerntandems**

Das Arbeiten in Lerntandems ermöglicht es, Aspekte aus dem Weiterbildungsangebot gemeinsam zu thematisieren und die Anwendung in der eigenen Praxis gemeinsam zu erproben und in einer Art Peer-Coaching (vgl. Arnold et al. 2012) zu reflektieren. Eine Kernüberlegung ist dabei, dass Teilnehmende in gemeinsamen Beratungsgesprächen den Einsatz digitaler Medien erproben und dadurch die Sicherheit gewinnen können, dies auch mit Klient\*innen zu tun.

## **Supervision**

Die Ausbildungssupervision ist integraler Bestandteil der Weiterbildung. Sie stellt eine Verbindung her zwischen den Lerninhalten in den Moduleinheiten und dem beraterischen Handeln der Teilnehmenden in ihren jeweiligen Arbeitskontexten. Die begleitend angelegte Supervision dient der Reflexion eigener Fälle sowie von Fragen, die im Beratungsprozess und beim Transfer von Lerninhalten in die eigene Praxis auftauchen. Aufgrund der überwiegend positiven Erfahrungen im Experiment «Blended Supervision in der Beratungsweiterbildung» (Hörmann et al. 2020) wird die Supervision in einem Blended-Format (Verknüpfung von Supervision in einem Präsenzsetting vor Ort mit Online-Phasen) stattfinden.

In der Evaluation<sup>20</sup> zeigte sich bei Teilnehmenden sowie Supervisor\*innen insgesamt eine hohe Akzeptanz des Formates. Dabei war diese deutlich höher als die eines reinen Onlinesupervisionsformates. Übereinstimmend wurde bilanziert, dass zumindest der Start sowie der Abschluss in einem Face-to-Face-Setting (F2F) durchgeführt werden sollten. Hauptgründe für die positive Einschätzung der Blended Supervision waren die Zeitersparnis aufgrund nicht anfallender Reisezeiten bei virtuellen Sitzungen, sowie insgesamt die Flexibilität in der Sitzungsplanung. Die Erfahrungen mit der für die Blended Supervision vorgesehenen Plattform CAI World waren unterschiedlich (vgl. dazu auch Punkt 6.1.3.). Aufgrund der hohen Datenschutzstandards der Plattform erwies sich die Usability, insbesondere was den Zugang für Teilnehmende und Supervisor\*innen zur Plattform anbelangte, als eingeschränkt. Der Lern- und Kompetenzentwicklungsprozess der Weiterbildungsteilnehmenden in der Blended Supervision wurde im Vergleich zu einem Supervisionsprozess im F2F-Setting überwiegend als äquivalent angesehen.

## **5.3 Modulstruktur**

Bringt man die Lehr-/Lerninhalte (vgl. Punkt 4.3) mit den oben beschriebenen Lerngefäßen in Verbindung, so kann man daraus folgende Modulstruktur entwickeln. Sie beschreibt grob das didaktische Vorgehen im Weiterbildungsangebot. Im Hinblick auf die (erste) Durchführung wäre dieses in eine Feinplanung zu überführen, welche die konkrete (methodische) Ausgestaltung der einzelnen Moduleinheiten in den Blick nimmt.

<sup>20</sup> Erkenntnisleitend für die Evaluation des Experimentes Blended Supervision waren Forschungsfragen zur Akzeptanz des neuen Lerngefäßes Blended Supervision, zur Usability der eingesetzten Plattformen (insbesondere der Plattform CAI World) sowie zu Einschätzungen von Weiterbildungsteilnehmenden und Supervisor\*innen im Hinblick auf die Kompetenzentwicklungs- und Lernprozesse der Teilnehmenden. Dazu wurde sowohl prozessbegleitend als auch bilanzierend mit Hilfe verschiedener quantitativer Befragungen sowie mit mehreren qualitativen Interviews mit Teilnehmenden und Supervisor\*innen evaluiert.

## Fachkurs Blended Counseling

Der Fachkurs Blended Counseling stellt den ersten Teil des CAS-Programms dar.

<b>Aufnahmegespräch zum CAS</b>	Videokonferenz (z.B. per Webex)
---------------------------------	---------------------------------

<b>Startmodul</b> 2 Präsenztage 16 Lektionen	Überblick CAS / Fachkurs Grundlagen des Blended Counseling <ul style="list-style-type: none"> <li>– 3-dimensionales Modell</li> <li>– Medienwahltheorien</li> <li>– Blended Counseling-Szenarien</li> </ul> Messenger-Kommunikation im BC-Prozess Bildung der Lerntandems
<b>Transferphase</b> 8 Lektionen	Aufgabe: Analyse des eigenen Beratungskontextes unter BC-Gesichtspunkten (Fokus klient*innenbezogene Dimension) Start der Supervision

<b>Vorbereitung Modul 2</b>	Video Lecture und Text
<b>Vertiefungsphase Modul 2 (Onlinemodul)</b> 8 Lektionen ein halber Tag Onlinepräsenz	Grundlagen der Computervermittelten Kommunikation
<b>Transferphase</b>	Übungseinheit im Lerntandem Blended Supervision

<b>Vorbereitung Modul 3</b>	Text
<b>Modul 3</b> 2 Präsenztage 16 Lektionen	Videokommunikation und -beratung CAI World, ELVI, Threema-Video Präsentation und Diskussion der eigenen Arbeitsfeldanalyse und erster eigener BC-Szenarien Varianten BC
<b>Transferphase</b>	Eigene Videoberatungen mit Klient*innen und / oder im Lerntandem durchführen

<b>Vorbereitung Modul 4</b>	Aufgabenstellung
<b>Modul 4 (Onlinemodul)</b> zwei halbe Onlinepräsenztage	Mailberatung im Blended Setting Datenschutz und Datensicherheit (1/2 Tag) Basics Tools und Technik
<b>Transferphase</b>	Umsetzung BC mit eigenen Klient*innen

<b>Vorbereitung Modul 5</b>	Vorbereitung Leistungsnachweis
<b>Modul 5</b> 1-2 Präsenztage	Abschluss Fachkurs Blended Counseling Präsentation eigenes BC-Projekt oder anderer Leistungsnachweis Ausblick auf den 2. Teil des CAS

### Fachkurs Onlineberatung

Der Fachkurs Onlineberatung stellt den 2. Teil des CAS-Programms dar. Angestrebt ist eine Anerkennung durch die DGOB (vgl. Punkt 8).

<b>Modul 6</b> <b>(FK Onlineberatung Modul 1)</b> 1 Tag Onlinepräsenz	Kontaktaufnahme im virtuellen Setting Grundlagen der Onlineberatung Überblick Fachkurs Ggf. Bildung weiterer Lerntandems
<b>Transferphase</b>	Reflexionsaufgabe zur Kontaktaufnahme im virtuellen Setting

<b>Vorbereitung Modul 7</b>	Vorbereitungsaufgabe(n) Nur FK-TN, die Teil 1 nicht besucht haben: Grundlagen der Computervermittelten Kommunikation
<b>Vertiefungsphase</b> <b>Modul 7 (Präsenzmodul)</b> 1 Präsenztage + 1 Onlinetag 16 Lektionen	Grundlagen der Mailberatung <ul style="list-style-type: none"> <li>– Beratung im anonymen Kontext</li> <li>– Schriftbasierte Mailberatung</li> <li>– Vertiefung Vierfelder-Modell, weitere Prozessmodelle</li> </ul> Chat- und Forenberatung
<b>Transferphase</b>	Eigene Mailberatung mit Klient*innen und / oder im Lerntandem durchführen Blended Supervision

<b>Vorbereitung Modul 8</b>	Text
<b>Modul 8</b> 1 Präsenztage + 1 Onlinetag 16 Lektionen	Qualitätskriterien guter Onlineberatung Tools und Technik (Fokus Beratungsplattformen)
<b>Transferphase</b>	Datenschutz und Datensicherheit (1/2 Tag)

<b>Vorbereitung Modul 9</b>	Aufgabenstellung
<b>Modul 9 Webinar: systemisch-lösungsorientierte Telefonberatung</b> (Onlinemodul) 0,5 Tage	Telefonberatung <ul style="list-style-type: none"> <li>- im anonymen Setting</li> <li>- im Blended Setting</li> </ul>
<b>Transferphase</b>	Umsetzung Onlineberatung mit eigenen Klient*innen

<b>Vorbereitungsphase Modul 10</b>	Vorbereitung Leistungsnachweis
<b>Modul 10</b> 1 Tag Online + 1 Tag Präsenz	Präsentation LNW: z.B. Videoanalyse, Videoberatung Abschluss Fachkurs, Abschluss CAS, Zertifikatsfeier

## 6 Medienwahl

Die Frage der Medienwahl stellt sich im vorliegenden Weiterbildungskonzept gleich doppelt: Zum einen geht es um die Frage, welche Medien eingesetzt werden, um das didaktische Konzept umzusetzen, beziehungsweise darum, welche Medien welche Funktion im Lehr-/Lernprozess einnehmen. Zum anderen sind digitale Werkzeuge für die Beratung inhaltlicher Gegenstand des Weiterbildungsangebotes. Die Grenzen zwischen diesen zwei Gruppen sind fließend: Wenn zum Beispiel in einem Lerntandem ein beratungsfachliches Medium genutzt wird, so kann es sowohl dem Lehr-/Lernprozess als auch der inhaltlichen Auseinandersetzung zugleich dienen.

### 6.1 Beratungsfachliche Medien

Mit beratungsfachlichen Medien sind jene digitalen Werkzeuge gemeint, welche Gegenstand der inhaltlichen Auseinandersetzung im Weiterbildungsangebot sind.

#### **Vorüberlegungen zur Auswahl der beratungsfachlichen Medien**

Engelhardt (2018) unterscheidet in ihrem Lehrbuch unter anderem textbasierte und videobasierte Instrumente der Beratung, welche beide Gegenstand des Weiterbildungsangebotes sein werden. In der Weiterbildung soll einerseits ein Überblick über die bestehende Produktlandschaft an digitalen Werkzeugen und Plattformen für die Beratung gegeben werden. Andererseits sollen bestimmte Produkte genauer in den Blick genommen und erprobt werden. Weiter unten werden dafür Vorschläge gemacht, welche es im Hinblick auf die (erste) Durchführung des Weiterbildungsangebots zu konkretisieren gilt. Für die (endgültige) Auswahl sind folgende Überlegungen leitend:

Als Auswahlkriterien für die digitalen Werkzeuge und Plattformen können in erster Linie die funktionale Passung für die Beratung, eine einfache Handhabbarkeit sowie die Einhaltung des Datenschutzes beziehungsweise eine hohe Datensicherheit angeführt werden.

Wie bereits einleitend angemerkt, muss unterschieden werden, welche Werkzeuge und Plattformen die Teilnehmenden im Weiterbildungsangebot kennen lernen können und welche sie zur eigenen Nutzung während der Dauer der Weiterbildung zur Verfügung gestellt bekommen. Aufgrund der zum Teil anfallenden Lizenzkosten hat dies auch finanzielle Implikationen, welche bei der Planung des Weiterbildungsangebotes berücksichtigt werden müssen.

Vor diesem Hintergrund geraten einfach nutzbare, in Basisversionen kostenlose Werkzeuge und Plattformen in den Blick, welche einen Fokus auf Datenschutz und Datensicherheit legen (vgl. Tschopp 2019). Leider stehen solche nicht für alle Formen der textbasierten Beratung zur Verfügung, so dass hier andere Lösungen gefunden werden müssen.

Zuletzt sei hier angemerkt, dass sich die Marktlage laufend ändert. Es gilt, diese kontinuierlich im Blick zu haben und neue, passende Lösungen aufzugreifen, nicht nur zum Start des geplanten Weiterbildungsangebots, sondern auch regelmässig danach.

## Digitale Werkzeuge und Plattformen für die textbasierte Beratung

Die unterschiedlichen Instrumente der textbasierten Beratung könnten im Weiterbildungsangebot durch folgende digitale Werkzeuge beziehungsweise Plattformen thematisiert werden:

Einsatzzweck	Werkzeug / Plattform
Mailberatung	ProtonMail: <a href="https://protonmail.com/">https://protonmail.com/</a> ProtonMail bietet automatisch verschlüsselte E-Mails mit Serverstandort in der Schweiz.
Messenger <sup>21</sup> -Beratung	Threema: <a href="https://threema.ch/de">https://threema.ch/de</a> Threema ist ein Messenger, welcher einen Fokus bei Datensicherheit und Datensparsamkeit legt. Serverstandort liegt in der Schweiz.
Chatberatung	Gemäss unseren Recherchen gibt es zum aktuellen Zeitpunkt keine einfach nutzbaren, datenschutzkonformen Werkzeuge oder Plattformen, welche sich für den Einsatz im Weiterbildungsangebot eignen. Zur Einübung von Chat- und Forenberatung kann auf die Lernplattform OpenOLAT (siehe Punkt 7.2.1) ausgewichen werden. Allenfalls liesse sich im Rahmen einer Partnerschaft mit SafeZone deren Instrumente nutzen (Mail- und Chatberatung). Da sich Messenger- und Chatberatung in der Nutzung zusehends angleichen, wenn Messenger quasi-synchron verwendet werden, könnte hier in der Weiterbildung auch mit einem Messenger geübt werden.
Forenberatung	

## Digitale Werkzeuge und Plattformen für die videobasierte Beratung

Zur Erprobung videobasierter Beratung kommen folgende Plattformen in Frage:

**CAI World** (<https://www.cai-world.com/>) ist eine datenschutzkonforme Plattform, welche aus dem Coachingbereich kommt, jedoch auch in der psychosozialen Beratung Anwendung finden kann. Zentrale Merkmale der Plattform sind einerseits die Möglichkeit zur videobasierten Kommunikation, andererseits die Möglichkeit, verschiedene direkt in die Plattform integrierte Coaching-Tools nutzen zu können.

Im Rahmen des Experiments Blended Supervision wurde CAI World in mehreren Supervisionsgruppen (begleitend zu einer Beratungsweiterbildung) erprobt und evaluiert (Hörmann et al. 2020). Als Vorteil von CAI World wurden die in der Plattform integrierten Coaching-Tools hervorgehoben. Insgesamt wurden diese, mit Bezug auf die Supervision, eher heterogen eingeschätzt, von sehr wertvoll bis nicht notwendig, wobei hier unterschiedliche Vorstellungen über die Gestaltung von Online-Supervision zum Ausdruck kommen. In der Benutzeroberfläche von

<sup>21</sup> Messenger bieten in der Regel neben der Übermittlung von multimedialen Nachrichten auch die Möglichkeit, Audio- oder Videoanrufe zu tätigen. Insofern ist die Zuteilung zu textbasierten Formen der Beratung nicht ganz korrekt, auch wenn die textbasierte Kommunikation in einem Beratungssetting wohl im Vordergrund steht.

CAI World wird den Coaching-Tools im Vergleich zum Videobild der einzelnen Personen groses Gewicht beigemessen. Möchte man die Coaching-Tools (intensiv) nutzen, ist das ein Vorteil. Möchte man jedoch auf die Coaching-Tools nur wenig oder gar nicht zurückgreifen, so ist die kleine Grösse der Videobilder (im Vergleich zu herkömmlichen Videokonferenz-Tools) eher ein Nachteil.

Als Nachteil von CAI World wurden primär technische Probleme genannt: So gab es, insbesondere zu Beginn, bei mehreren Personen Probleme beim Zugang zur Plattform. Mit zunehmender Dauer der Nutzung wurden diese jedoch weniger, so dass davon ausgegangen werden kann, dass die Nutzung von CAI World mittels guter Vorbereitung (Technik-Check) und Einführung sowie allenfalls der Inanspruchnahme des Supports gut aufgegleist werden kann. Probleme bereiteten zum Teil auch die Internetverbindungen, was sich in einer verminderten Bild- und Tonqualität niederschlug. Ursachen für Verbindungsprobleme können vielfältig sein und liegen oft in der Ausstattung der einzelnen Personen begründet. Dennoch wurde bei CAI World im Vergleich zu anderen Plattformen wie Zoom<sup>22</sup> häufiger über derartige Probleme berichtet, was allerdings nicht erstaunt, wenn man sich die Finanzkraft der beiden Hersteller vergegenwärtigt. Hier zeigt sich leider ein oftmals typischer Gegensatz von Datenschutzerfordernissen auf der einen Seite und der einfachen Nutzung von digitalen Tools auf der anderen Seite.

**ELVI** (<https://www.elvi.de/beratung/>) ist ebenfalls eine datenschutzkonforme Plattform, welche ursprünglich für den medizinischen Bereich (videobasierte Sprechstunden) entwickelt wurde und nun für die Beratung im Sozialbereich als zweites Einsatzfeld weiterentwickelt wird. Im Vordergrund steht dabei die videobasierte Kommunikation mit maximal fünf Personen, welche ohne Installation direkt im Browser funktioniert. Für Mobilgeräte stehen Apps zur Verfügung, welche in Deutschland, jedoch nicht in der Schweiz, verfügbar sind. Die Nutzung auf Mobilgeräten funktioniert jedoch auch ohne App direkt mittels Browser.

## **6.2 Lehr-/Lernmedien**

Mit Lehr-/Lernmedien sind jene digitalen Medien gemeint, welche dazu dienen, das didaktische Konzept umzusetzen beziehungsweise welche eine didaktische Funktion im Lehr-/Lernprozess einnehmen.

### **Vorüberlegungen zur Auswahl der Lehr-/Lernmedien**

Unten genannte Produkte sind als Vorschläge zu betrachten. Eine Auswahl wird im Hinblick auf die Durchführung des Weiterbildungsangebotes zu treffen sein. Folgende Überlegungen spielen dabei eine Rolle:

- Es bietet sich an, wo sinnvoll, an der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW bereits lizenzierte Produkte einzusetzen, da dadurch der Betrieb und der technische Support sichergestellt sind und keine zusätzlichen Kosten anfallen.

<sup>22</sup> Zoom wurde von einigen Supervisor\*innen ersatzweise genutzt, wenn ein Zugang zu CAI World nicht für die Gesamtgruppe stabil realisiert werden konnte. Aus Gründen des Datenschutzes ist Zoom nicht für vertrauliche Beratung und Supervision geeignet.

- Aus organisatorischer Sicht muss unterschieden werden, welche Werkzeuge und Plattformen von den Dozierenden im Weiterbildungsangebot eingesetzt werden (z.B. für Veranstaltungen und Supervision) und welche von den Teilnehmenden unabhängig davon genutzt werden können (z.B. zur Nachbereitung in Lerntandems).

### **Lernplattform als zentrale Anlaufstelle**

An der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW wird mit OpenOLAT eine Lernplattform genutzt, welche auch im vorliegenden Weiterbildungsangebot eingesetzt werden könnte. Die Lernplattform würde dabei folgende zentrale Funktionen übernehmen:

- zentrale Anlaufstelle für die Teilnehmenden für alle Informationen zur Weiterbildung
- Bereitstellen der Lernmaterialien zur Vorbereitung auf die Veranstaltungen (wo vorgesehen)
- Bereitstellen der Dokumentation der Veranstaltungen

### **Plattformen für synchrone Video-Kommunikation**

Das didaktische Konzept des vorliegenden Weiterbildungsangebotes sieht verschiedene synchrone Online-Settings vor:

- Durchführung der Online-Veranstaltungen
- (synchroner) Austausch innerhalb der Lerntandems
- Durchführung der Online-Termine im Rahmen der Supervision

Je nach Setting können andere Plattformen genutzt werden, welche an der Fachhochschule Nordwestschweiz zur Verfügung stehen beziehungsweise im Rahmen des Weiterbildungsangebotes lizenziert werden.

Einsatzzweck	Werkzeug / Plattform
Durchführung der Online-Veranstaltungen	<p>Webex</p> <p>Webex ist die empfohlene Videokonferenz-Lösung an der Fachhochschule Nordwestschweiz.</p>
(Synchroner <sup>23</sup> ) Austausch innerhalb der Lerntandems	<p>Jitsi über SWITCH</p> <p>Webex ist an der Fachhochschule Nordwestschweiz nur für die Dozierenden zugänglich. SWITCH bietet eine Jitsi-Installation, welche die Teilnehmenden unabhängig zum Austausch nutzen können.</p>
Durchführung der Online-Termine im Rahmen der Supervision	<p>z.B. CAI World</p> <p>Es ist nicht einfach, eine Videokonferenz-Lösung zu finden, welche die notwendige Vertraulichkeit bietet und zugleich in einer Gruppengrösse von über fünf Personen genutzt werden kann. CAI World kann hier in Betracht gezogen werden, wenn man insbesondere auf die dort integrierten beratungsspezifischen Werkzeuge zurückgreifen möchte.</p>

Ergänzend dazu können weitere digitale Tools zum Einsatz kommen, um die Interaktivität der Online-Seminare beziehungsweise des Austauschs in Lerntandems und / oder Supervision zu stärken (z.B. digitale Whiteboards).

<sup>23</sup> Zum asynchronen Austausch innerhalb der Lerntandems kann auf die beratungsfachlichen Medien zurückgegriffen werden.

## 7 Lernbegleitung und Leistungsnachweis

### Lernbegleitung

Die Lernbegleitung erfolgt auf verschiedenen Ebenen und wird durch verschiedene Personen wahrgenommen. Die CAS-Leitungen stellen die Lernbegleitung über die Gesamtdauer des Weiterbildungsangebotes sicher. Sie sind ansprechbar bei Fragen und geben strukturiertes lernförderliches Feedback an mindestens zwei (zeitlich noch zu definierenden) Meilensteinen im CAS-Programm. Im Lerngefäß der Supervision übernehmen die Supervisor\*innen die Rolle der Lernbegleitung und geben im Rahmen der Blended Supervision gezielt Feedback und Unterstützung. Die Dozierenden in den verschiedenen Modulen übernehmen durch das didaktische Setting stärker die Rolle eines Lernbegleiters bzw. einer Lernbegleiterin, d.h. sie verknüpfen ihre Expertise gezielt mit den Lernerfahrungen der Teilnehmenden aus den selbstgesteuerten Lernphasen, wie z.B. der jeweiligen Vorbereitungsphase. Auch durch die Auslagerung von Inputs in die Vorbereitungsphase, z.B. durch Videos oder vertonte Präsentationen, liegt der Fokus in den Live-Online- oder Präsenzmeetings stärker auf Übungs- und Reflexionseinheiten (vgl. dazu auch die Ausführungen in den Punkten 5 und 6).

### Leistungsnachweis

An dieser Stelle werden einige Überlegungen zu einem kompetenzorientierten Leistungsnachweis für das CAS-Programm «Beratung digital» entwickelt und ausgeführt. Grundlegend für die kompetenzorientierte Ausrichtung eines Leistungsnachweises ist die Darlegung der Kompetenzbereiche sowie der zu erwerbenden Kompetenzen, wie dies in Punkt 4 erfolgt ist und wie dies im Businessplan zum CAS-Programm noch weiter ausdifferenziert und operationalisiert werden wird.

Im Rahmen des MAS-Programms Systemisch-lösungsorientierte Kurzzeitberatung und -therapie werden schon seit mehreren Jahren kompetenzorientierte Leistungsnachweise durchgeführt, sodass hier auf einen reichhaltigen Fundus an Erfahrungen zurückgegriffen werden kann.

Da sich die zu erwerbenden Kompetenzen auf Wissensaspekte, auf Aspekte des konkreten beraterischen Handelns im digitalen Setting sowie auf reflexive Aspekte beziehen, sollte der Leistungsnachweis diese Aspekte entsprechend aufgreifen und berücksichtigen.

#### Beraterisches Handeln im digitalen Setting oder im Rahmen von Blended Counseling

- Videoanalyse einer eigenen Beratung im digitalen Setting:  
im Rahmen der Supervision präsentiert jede Teilnehmerin und jeder Teilnehmer ein Video einer eigenen **synchronen Beratungssequenz im digitalen Setting**.  
Im Fokus der Reflexion stehen die Aspekte Beziehungsgestaltung, Methodeneinsatz und beraterische Haltung im digitalen Setting.
- Alternativ kann bei einer Schwerpunktsetzung auf **asynchrone Onlineberatung** eine Prozessanalyse erstellt werden, bei der ein Onlineberatungsprozess im digitalen asynchronen Setting beschrieben und Kriterien geleitet reflektiert wird.

#### Fachwissen zur Beratung im digitalen Setting

- Das Fachwissen zur Beratung im digitalen Setting könnte in Form einer Hausarbeit überprüft werden. Dazu erstellt jede Teilnehmerin und jeder Teilnehmer des CAS-Programms ein Konzept für ein Blended Counseling-Angebot oder ein Angebot zur digitalen

Beratung für den eigenen Arbeitskontext. In diesem Konzept wird das Fachwissen im Hinblick auf die professionelle Gestaltung eines digitalen Beratungsraums, sowie bezogen auf Toolauswahl und Toolnutzung, Datenschutz und Datensicherheit überprüft. Darüber hinaus soll in diesem Konzept aufgezeigt werden, wie die Unterstützungsbedarfe sowie die Medienpräferenzen möglicher Nutzer\*innen bestmöglich berücksichtigt werden.

Dies sind erste Ideen für mögliche Leistungsnachweise im zukünftigen CAS-Programm, welche im Businessplan aufgegriffen oder bei Bedarf auch variiert werden können. Die abschliessende Entscheidung zur Gestaltung der Leistungsnachweis erfolgt im Rahmen des Businessplans.

Weitere Aspekte der Lernorganisation wie z.B. die zeitlichen Anteile der verschiedenen Lernaktivitäten, die Art und Intensität der angestrebten Kommunikation sowie der Begleitung werden auf der Basis dieser Konzeption im Businessplan des CAS-Programms konkretisiert.

## 8 Ausblick

### **Realisierung des Weiterbildungsangebotes**

Diese Konzeption bildet die Grundlage für die Erarbeitung eines Businessplans zur Realisierung des CAS-Programms «Beratung digital» (Arbeitstitel). Zahlreiche Aspekte des Businessplans können direkt aus diesem Konzept übernommen werden, an einigen Stellen bedarf es der Konkretisierungen und zusätzlichen Ausdifferenzierung. Nach Fertigstellung des Businessplans wird dieser in den Abstimmungsprozess mit der Hochschulleitung der HSA FHNW gegeben, so dass im Anschluss eine zeitnahe Realisierung des neuen Weiterbildungsproduktes erfolgen kann.

### **Anerkennung durch weitere MAS-Programme**

Das geplante CAS-Programm ist Bestandteil des Master-of-advanced-Studies-Programms Systemisch-lösungsorientierte Kurzzeitberatung und -therapie. Grundsätzlich ist auch eine Anrechnung des CAS-programms auf andere MAS-Programme im Feld Beratung und Coaching (und ggf. auch darüber hinaus) denkbar. Dazu werden die Projektergebnisse und insbesondere diese Konzeption in den Diskurs der Programmleitenden von Weiterbildungen an der HSA FHNW eingebracht mit dem Ziel eine mögliche Anrechenbarkeit zu prüfen.

### **Zusätzliche externe Anerkennung**

Die Konzeption orientierte sich an den Qualitätsstandards der deutschsprachigen Gesellschaft für Onlineberatung (DGOB 2020a und 2020b), weil eine Anerkennung des Weiterbildungsprogramms durch die DGOB angedacht ist. Dies gäbe Absolvent\*innen der Weiterbildung die Möglichkeit, sich über eine Mitgliedschaft in der DGOB als zertifizierte Onlineberater\*innen auszuweisen. Derzeit bildet sich in der Zusammensetzung der Organe der DGOB die Ausrichtung auf den gesamten deutschsprachigen Raum, also auch die Schweiz und Österreich noch nicht adäquat ab. Da in der Schweiz jedoch kein vergleichbarer Verband vorhanden ist und ein gemeinsamer Verband für die Schweiz, Österreich und Deutschland hier zielführender erscheint, insbesondere was die Verständigung auf Mindeststandards angeht, erscheint dieser Schritt sinnvoll.

### **Impulse für bestehende und zukünftige Weiterbildungsprogramme der HSA FHNW**

Die Überlegungen zum didaktisch-methodischen Konzept fließen in die Konzeption neuer und bestehender Weiterbildungsprogramme der Hochschule für Soziale Arbeit ein. Dazu werden die Projektergebnisse über das Intranet der Hochschule allen Lehrenden der Hochschule für Soziale Arbeit sowie allen Lehrenden der FHNW (Portal Lehre FHNW) zugänglich gemacht.

Die Erkenntnisse aus dem Experiment «Blended Supervision» fließen nicht nur in das neue CAS-Programm ein, sondern tragen auch zur Weiterentwicklung bisheriger Weiterbildungsprogramme bei. So wird Blended Supervision als zeitgemässes Lerngefäss zukünftig als freiwillige Variante in den CAS-Programmen des MAS Systemisch-lösungsorientierte Kurzzeitberatung und -therapie angeboten.

### **Impulse für den Fachdiskurs**

Die Ergebnisse des Lehrfondsprojektes werden durch die Veröffentlichung sowie über Vortragstätigkeiten in den Fachdiskurs zu Onlinesupervision/Blended Supervision sowie zu Beratungslernen im digitalen Setting und zur Konzeption von Weiterbildungen zur digitalen Beratung eingebracht.

## Literatur

- Akçayır, Gökçe/Akçayır, Murat (2018). The flipped classroom: A review of its advantages and challenges. *Computers & Education*, 126, 334–345. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.07.021> [2020-12-05].
- Ammenwerth, Elske/Hackl, Werner O./ Felderer, Michael (2019). Flexibles Lernen: Erfolgreiche online -gestützte Lernprozesse ermöglichen. In: *Zeitschrift für Hochschulentwicklung ZFHE* Jg. 14 / Nr. 3 (November 2019) S. 401-417.
- Ammenwerth, Elske/Hackl, Werner O. (2018). Analyse studentischer Interaktionen in onlinebasierten Lernsettings. In: Harris-Huermert, Susan/Pohlenz, Philipp/Mitterauer, Lukas (Hg.). *Digitalisierung der Hochschullehre. Neue Anforderungen an die Evaluation?* Münster: Waxmann Verlag. S. 29-40.
- Ammenwerth, Elske/Hackl, Werner O./Felderer, Michael/Hörbst, Alexander (2017). Gruppendiskurse im virtuellen Lernraum. Förderung und Evaluierung der Critical Inquiry. In: Igel, Christoph (Hg.): *Bildungsräume. Proceedings der 25. Jahrestagung der Gesellschaft für Medien in der Wissenschaft*. Münster/New York: Waxmann. S. 170-176.
- Arnold, Rolf/Bogner, Christian/Prescher, Thomas (2012): *Peer-E-Coaching: Gestaltung und Analyse asynchroner kollegialer Fallarbeit*. In: Geißler, Harald/Metz Maren (Hg.), *E-Coaching und Online-Beratung*. VS Verlag für Sozialwissenschaften | Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Aschemann, Birgit (2018): *Digitalisierung, Didaktik, Internettechnologien. Sektor 4 – Pädagogische Schriftenreihe des BFI OÖ, Band 5*. Linz: Berufsförderungsinstitut Oberösterreich. URL: [https://www.bfi-ooe.at/fileadmin/user\\_upload/PDF/Band-5-Paedagogische-Schriftenreihe.pdf](https://www.bfi-ooe.at/fileadmin/user_upload/PDF/Band-5-Paedagogische-Schriftenreihe.pdf) [Zugriffsdatum: 20. November 2020].
- Aschemann, Birgit (2020): *Gute Online-Didaktik unter unsicheren Bedingungen*. Blogbeitrag. URL: <https://profession-politischebildung.de/grundlagen/digitale-praxis/digitale-praxis-in-der-erwachsenenbildung/> [Zugriffsdatum: 20. November 2020].
- Bauer, Petra (2020). Systemisch denken lernen – systemische Kompetenzentwicklung als Lernen am Fall. In: Bauer, Petra/Weinhardt, Marc (Hg.). *Systemische Kompetenzen entwickeln. Grundlagen, Lernprozesse und Didaktik*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 188–202.
- Berger, Thomas. (2015). *Internetbasierte Interventionen bei psychischen Störungen*. Göttingen, Bern: Hogrefe.
- BFS (2018). *Digitale Kompetenzen, Schutz der Privatsphäre und Online-Bildung: die Schweiz im internationalen Vergleich*. Neuchâtel: Bundesamt für Statistik BFS. URL: <https://www.bfs.admin.ch/bfsstatic/dam/assets/5306733/master> [Zugriffsdatum: 2. November 2020].
- Camenzind, Gina/Silfverberg, Minnie/Hörmann, Martina/Flammer, Patricia (2020). *Konzeption der 1. Befragung zur Medienkompetenz im Rahmen des Projektes MKBC*. Unveröffentlichtes Manuskript. HSA FHNW: Olten.

- DGOB (Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung) (2020a). Anerkennungs-Standards der DGOB. URL: <https://dg-onlineberatung.de/wp-content/uploads/2020/10/Anerkennungs-Standards-2020.pdf> [Zugriffsdatum: 2. November 2020].
- DGOB (Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung) (2020b). Ethisch-fachliche Standards der DGOB. URL: <https://dg-onlineberatung.de/wp-content/uploads/2020/10/ethische-Standards-2020-1.pdf> [Zugriffsdatum: 2. November 2020].
- Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (DIE) (2020). Digitale Erwachsenenbildung - Qualität und Professionalität. 22. DIE-Forum Weiterbildung 2020 & dialog digitalisierung#04. Dokumentation online verfügbar unter <https://www.die-bonn.de/institut/die-forum/2020/dokumentation.aspx> [Zugriffsdatum: 20. Dezember 2020].
- Engelhardt, Emily (2013). Qualitätsmerkmale guter Onlineberatung - Aktuelle Anforderungen an Forschung und Praxis. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung. 31 (3). S. 111-115.
- Engelhardt, Emily (2018). Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.
- EC - European Commission (2016). DigComp 2.0: The Digital Competence Framework for Citizens. Update Phase 1: The Conceptual Reference Model. Luxembourg Publication Office of the European Union. EUR 27948 EN. doi:10.2791/11517.
- EC – European Commission (2017). European Framework for the Digital Competence of Educators: DigCompEdu. Luxembourg Publication Office of the European Union.
- EC – European Commission (2020). DigComp at Work. The EU's digital competence framework in action on the labour market: a selection of case studies. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Europäische Kommission (Hg.) (2018). Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Nationen zum Aktionsplan für digitale Bildung (Rat für Bildung, Jugend, Kultur und Sport). Brüssel. Online verfügbar unter <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018DC0022&from=EN>. [Zugriffsdatum: 20. Dezember 2020].
- FSP (Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen) (2017). Qualitätsstandards Onlineinterventionen für Fachpersonen Beratung. Bern. URL: [https://www.psychologie.ch/sites/default/files/media-files/2019-03/standards\\_online-interventionen\\_beratung\\_de.pdf](https://www.psychologie.ch/sites/default/files/media-files/2019-03/standards_online-interventionen_beratung_de.pdf) [Zugriffsdatum: 5. September 2020].
- Gerholz, Karl-Heinz (2017). Der Weg zu selbstreguliertem Lernen als didaktische Herausforderung. In: Armbrorst-Weihs, Kerstin/Böckelmann, Christine/Halbeis, Wolfgang Halbeis (Hg.). Selbstbestimmt lernen - Selbstlernarrangements gestalten. Innovationen für Studiengänge und Lehrveranstaltungen mit kostbarer Präsenzzeit. Münster: Waxmann. S. 27-27.

- Goethe-Institut (2019). Europäischer Rahmen für die digitale Kompetenz Lehrender. Übersetzung des European Framework for the Digital Competence of Educators: DigCompEdu (2017).
- Greiner, Franziska/Kämpfe, Nicole/Weber-Liel, Dorit/Kracke, Bärbel & Dietrich, Julia (2019). Flexibles Lernen in der Hochschule mit Digitalen Differenzierungsmatrizen. In: Zeitschrift für Hochschulentwicklung ZFHE Jg. 14 / Nr. 3 (November 2019) S. 287-302
- Groebe, Norbert (2002). Dimensionen der Medienkompetenz: Deskriptive und normative Aspekte. In: Groeben, Norbert/Hurrelmann, Bettina (Hg.). Medienkompetenz. Voraussetzungen, Dimensionen, Funktionen. Weinheim/München: Juventa. S.160-200.
- Haberzeth, Erik/Sgier, Irena (Hg.) (2019). Digitalisierung und Lernen. Gestaltungsperspektiven für das professionelle Handeln in der Erwachsenenbildung und Weiterbildung. Forum Hochschuldidaktik und Erwachsenenbildung Band 8. Bern: hep-Verlag.
- Hartmann, Werner/Hundertpfund, Alois (2015). Digitale Kompetenz. Was die Schule dazu beitragen kann. Bern: Hep.
- Hörmann, Martina (2018). Blended Counseling. Mediennutzung und Potenzialeinschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In: Soziale Arbeit, Juni 2018, S.202-209.
- Hörmann, Martina (2019). Systemische Beratung im Medienzeitalter - Anforderungen und Kompetenzen. Vortrag am 8.April 2019 auf dem DGSF-Fachtag zu Fort-und Weiterbildungsfragen «Systemische Praxis und Lehre im digitalen Wandel!?» DOI: 10.13140/RG.2.2.36123.82722- Online verfügbar unter [https://www.researchgate.net/publication/338684682\\_Systemische\\_Beratung\\_im\\_Medienzeitalter\\_-\\_Anforderungen\\_und\\_Kompetenzen](https://www.researchgate.net/publication/338684682_Systemische_Beratung_im_Medienzeitalter_-_Anforderungen_und_Kompetenzen). [Zugriffsdatum: 20. Dezember 2020].
- Hörmann, Martina (2020a). Konzeptionelle Fundierung der Weiterentwicklung des Portals Safe-Zone.ch. Studie. Olten.
- Hörmann, Martina (2020b). Systemisch beraten in digitalen Welten - Perspektiven und Herausforderungen. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung, H. 4/2020, S. 143-149.
- Hörmann, Martina (in Vorb.). Unbegrenzte Möglichkeiten!? 10 Thesen rund um Blended Counseling und digitale Beratung vor, während und nach der Krise. In. E-Beratungsjournal 2021.
- Hörmann, Martina/Aeberhardt, Dania/Flammer, Patricia/Tanner, Alexandra/Tschopp, Dominik/Wenzel, Joachim (2019). Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten: FHNW. URL: [http://www.blended-counseling.ch/forschung\\_entwicklung/2019\\_Face\\_to\\_Face\\_und\\_mehr\\_Schlussbericht\\_FHNW.pdf](http://www.blended-counseling.ch/forschung_entwicklung/2019_Face_to_Face_und_mehr_Schlussbericht_FHNW.pdf) [Zugriffsdatum: 20. September 2020].
- Hörmann, Martina/Gloor, Salome (in Vorb.). Beratungslernen 2.0 – Reflexion einer Moduldurchführung im digitalen Setting. In: Angenent, Holger/Petri, Jörg/Zimenkova, Tatiana (Hg.). Things will never be the same again? Lehre und Hochschulentwicklung in Zeiten der Corona-Pandemie. Bielefeld: transcript Verlag,

- Hörmann, Martina/Kirchhofer, Roger/Camenzind, Gina (2020). Blended Supervision in der Beratungsweiterbildung. Forschungsbericht. Olten. URL: <https://irf.fhnw.ch/handle/11654/31768> [Zugriffsdatum: 20. November 2020].
- Kerres, Michael (2012). Mediendidaktik. Konzeption und Entwicklung mediengestützter Lernangebote. München: Oldenbourg Verlag.
- Kerres, Michael (2018). Mediendidaktik. Konzeption und Entwicklung digitaler Lernangebote (5., erweiterte Auflage). De Gruyter Oldenbourg. <https://doi.org/10.1515/9783110456837>.
- Knatz, Birgit (2006). Qualitätsstandards für die Online-Beratung. In: e-Beratungsjournal. 2. Jg. Heft 1. Artikel 5. URL: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/knatz.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/knatz.pdf) [Zugriffsdatum: 21. Dezember 2018].
- Koschorreck, Jan/Gundermann Angelika (2020). Die Implikationen der Digitalisierung für das Lehrpersonal in der Erwachsenen- und Weiterbildung. Ein Review ausgewählter empirischer Ergebnisse und weiterer theoriebildender Literatur. In: Wilmers, Annika/Anda, Carolin/Keller, Carolin/Rittberger, Marc (Hg.). Bildung im digitalen Wandel. Die Bedeutung für das pädagogische Personal und für die Aus- und Fortbildung. Münster: Waxmann. S. 159-186.
- Lackner, Elke/Raunig, Michael (2016). Seamless Learning oder Seam-aware Learning? Überlegungen aus einem medienübergreifenden Projekt. In: Zeitschrift für Hochschulentwicklung ZFHE Jg.11 / Nr.4 (August 2016) S. 51-63.
- Maier-Gutheil, Cornelia (2020). Kompetenz aus erwachsenenbildnerischer Perspektive und ihre Bedeutung für Lernprozesse im Kontext der Weiterbildung. In: Bauer, Petra/Weinhardt, Marc (Hg.). Systemische Kompetenzen entwickeln. Grundlagen, Lernprozesse und Didaktik. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 68-80.
- Müller, Claude/Stahl, Michael/Lübcke, Maren/Alder, Mark (2016). Flexibilisierung von Studiengängen: Lernen im Zwischenraum von formellen und informellen Kontexten. In: Zeitschrift für Hochschulentwicklung ZFHE Jg.11 / Nr.4 (August 2016) S. 93-107.
- Mürner, Beat/Polexe, Laura/Tschopp, Dominik (2015). Es funktioniert doch. – Akzeptanz und Hürden beim Blended Learning. In: Zeitschrift für Hochschulentwicklung ZFHE Jg.10 / Nr.2 (Mai 2015) S. 39-50.
- SBFI - Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (2019). Orientierungsrahmen Grundkompetenzen in Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT). URL: [https://www.sbf.admin.ch/dam/sbf/de/dokumente/2019/02/orientierungsrahmen-ikt.pdf.download.pdf/20190205\\_Orientierungsrahmen\\_IKT\\_GK\\_DE.pdf](https://www.sbf.admin.ch/dam/sbf/de/dokumente/2019/02/orientierungsrahmen-ikt.pdf.download.pdf/20190205_Orientierungsrahmen_IKT_GK_DE.pdf) [Zugriffsdatum: 5. Oktober 2020].
- Schiepek, Günter (2020). Psychotherapie und Beratung in komplexen Systemen: Welche Kompetenzen brauchen wir? In: Bauer, Petra/Weinhardt, Marc (Hg.). Systemische Kompetenzen entwickeln. Grundlagen, Lernprozesse und Didaktik. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht, S. 36–51.

- Schmid, Ulrich/Goertz, Lutz/Behrens, Julia (2018). Monitor Digitale Bildung. Die Weiterbildung im digitalen Zeitalter. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung. URL: <https://www.bertelsmann-stiftung.de/de/publikationen/publikation/did/monitor-digitale-bildung-13/> [Zugriffsdatum: 20. Oktober 2020].
- Schöb, Sabine (2020): Transferwirkung als Qualitätsmerkmal digitaler Lernangebote für ErwachsenenbildnerInnen. Eine Untersuchung zur Messbarkeit und Relevanz. In: Magazin erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs. Ausgabe 40, 2020. Wien. Online im Internet: <https://erwachsenenbildung.at/magazin/20-40/meb20-40.pdf> [Zugriffsdatum: 20. Oktober 2020].
- Sgier, Irena/Haberzeth, Erik/Schüepp, Philipp (2018). Digitalisierung in der Weiterbildung. Ergebnisse der Umfrage bei Weiterbildungsanbietern 2017. Zürich: SVEB.
- Tamim, Rana M./Bernard, Robert M./Borokhovski, Eugene/Abrami, Philip C./Schmid, Richard F. (2011). What Forty Years of Research Says About the Impact of Technology on Learning: A Second-Order Meta-Analysis and Validation Study. Review of Educational Research, 81(1), 4–28. <https://doi.org/10.3102/0034654310393361>
- Tschopp, Dominik (2019). Tools für Blended Counseling. In: Hörmann, Martina/Aeberhardt, Dania/Flammer, Patricia/Tanner, Alexandra/Tschopp, Dominik/Wenzel, Joachim. Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten: FHNW. S. 27-32.
- Vallaster, Christine/Sageder, Martina (2020). Verändert Covid-19 die Akzeptanz virtueller Lehrformate in der Hochschulausbildung? Implikationen für die Hochschulentwicklung. In: Zeitschrift für Hochschulentwicklung ZFHE Jg. 15 / Nr. 4 (Dezember 2020) S. 281-301.
- Wenzel, Joachim (2015). Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt - Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5, April 2015.
- Wenzel, Joachim/Jaschke, Stephanie/Engelhardt, Emily (2020). Krisenberatung am Telefon und per Video in Zeiten von Corona. Aktualisierte Handreichung zur zweiten Coronawelle. (Version 1.3 vom 9.11.2020). URL: <https://www.dgsf.org/ueber-uns/gruppen/fachgruppen/online-beratung/krisenberatung-am-telefon-und-per-video-in-zeiten-von-corona> [Zugriffsdatum 15. Dezember 2020].
- Wilmers, Annika/Anda, Carolin/Keller, Carolin/ Kerres, Michael/Getto Barbara (2020). Reviews zur Bildung im digitalen Wandel: Eine Einführung in Kontext und Methodik. In: Wilmers, Annika/Anda, Carolin/Keller, Carolin/Rittberger, Marc (Hg.). Bildung im digitalen Wandel. Die Bedeutung für das pädagogische Personal und für die Aus- und Fortbildung. Münster: Waxmann. S. 7-29.

# Anhang 1: Marktanalyse Weiterbildungsangebote Digitale Beratung / Onlineberatung

## Marktanalyse: Hochschulen in der Deutschschweiz

<b>Anbieter / Bezeichnung des Angebotes</b>	<b>BFH Departement Soziale Arbeit</b>		<b>Fachkurs Onlineberatung</b>	(Recherche 2.9.2019 / Aktualisierung 10.12.2020)
<b>Abschluss, Umfang (ECTS / Tage/ Lektionen), Preis</b>	Abschluss Fachkurs	Anzahl ECTS: K.A.	8 Kurstage (2019) 7 Kurstage (2020)	Kosten CHF 2'600
<b>Zielgruppe und Zulassungsvoraussetzungen</b>	Fachkräfte und Mitarbeitende aus verschiedenen beruflichen Kontexten der Sozialen Arbeit und angrenzenden Handlungsfeldern, die in ihrem Arbeitsfeld beratend bzw. begleitend tätig sind.			
<b>Ziele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vermittelt das Handwerk für die Praxis der systemischen Onlineberatung via Chat, E-Mail, Audio oder Video,</li> <li>• vermittelt Ihnen eine systemische Denk- und Arbeitsweise, die auch aufgrund ihrer Vielfalt an Methoden eine wirksame Beratung über das Medium Internet ermöglicht.</li> <li>• Sie lernen die Besonderheiten der Onlineberatung kennen.</li> <li>• Sie erweitern Ihre Lese-, Schreib- und Hörkompetenz in der Systemischen Onlinekommunikation.</li> <li>• Sie lernen den Ablauf einer Systemischen Beratung im Online-Format kennen.</li> <li>• Sie erwerben im Rahmen der Onlineberatung datenschutzrechtlich und technisch relevantes Wissen.</li> </ul>			
<b>Themen</b>	<p>Die professionelle Beratung via Internet stellt spezifische Anforderungen auch an beratungserfahrene Fachpersonen. Die systemische Arbeitsweise ermöglicht eine wirksame Beratung über das Medium Internet. Der Fachkurs stellt die digitale Gestaltung ressourcen-, lösungs-, und zielorientierter Prozesse sowie die Arbeit mit systemischen Online-Tools in den Mittelpunkt.</p> <p>Onlineberatung hat sich mittlerweile als hochwertiges Beratungsangebot in der psychosozialen Arbeit etabliert. Dabei stellt die professionelle Beratung via Internet spezifische Anforderungen auch an beratungserfahrene Fachpersonen.</p> <p>Die systemische Denk- und Arbeitsweise ermöglicht aufgrund ihrer Vielfalt an Methoden und Interventionen eine wirksame Beratung über das Medium Internet.</p> <p>Ergänzung 2020: Insbesondere in Zeiten sozialer Distanz erweist sich Onlineberatung als Ressource, aber auch als Herausforderung für die Klientinnen und Klienten, wie auch für Fachpersonen im Sozial- und Gesundheitswesen.</p>			
<b>Lernumgebung / Didaktik</b>	Der Fachkurs ist im Blended-Learning-Format konzipiert: Es wechseln sich Kurseinheiten vor Ort mit Online-Kurseinheiten (von zu Hause) ab. Er wird mit einer speziellen Beratungs-Plattform durchgeführt. Dies ermöglicht unterschiedliche Formen des synchronen (zeitgleichen) und asynchronen (zeitversetzten) Lernens und Arbeitens. Sonstige Lern- und Arbeitsformen: Fachliche Inputs, praktische und selbstreflexive Übungen, Bearbeitung von Fallbeispielen, Gruppenarbeiten - online, Arbeit in Peergroups - online; Onlineberatung. Der Fachkurs bietet neben der Wissensaneignung vielfältige Möglichkeiten zum Ausprobieren, Erforschen und Reflektieren des Neugelernen. Der Kurs gibt darüber hinaus Gelegenheit, sich mit anderen Teilnehmerinnen und Teilnehmern aus ähnlichen und angrenzenden Handlungsfeldern auszutauschen.			

<b>Modulstruktur (2019)</b>			
	Modul 1	zwei Präsenztage BFH Bern	technische Einführung; Formen und Besonderheiten virtueller Welten; Kommunikationsformen via Internet; Schreibbasierte Onlineberatung; Einführung in die systemische Beratung; Nutzungsmöglichkeiten einer virtuellen Plattform mit systemisch – lösungsorientierten Online-Tools. Zusätzlich: Arbeit in Peergroups mit und ohne Supervision
	Modul 2	synchroner Online-Präsenztag	Besonderheiten schreibbasierte Beratung via Internet, Datenschutz in der Onlineberatung, Praxis der systemischen Onlineberatung: Durchführung einer Chat-Liveberatung, Erstellen einer Chatiquette bzw. Netiquette zusätzlich: Arbeit in Peergroups mit und ohne Supervision
	Modul 3	Präsenztag BFH Bern	Onlineberatung via Audio oder Video, Besonderheiten des auditiven und visuellen Kanals, spezifische systemische Online-Interventionsmethoden, Krisenintervention in der Onlineberatung zusätzlich: Arbeit in Peergroups mit und ohne Supervision
	Modul 4	synchroner Online-Präsenztag	Vertiefung der Onlineberatung mit unterschiedlichen Kommunikationskanälen, Gestalten von ressourcen-, lösungs-, und zielorientierten Prozessen, Ethikrichtlinien, technischer Input; Arbeit mit systemischen Online-Tools, zusätzlich: Arbeit in Peergroups mit und ohne Supervision
	Modul 5	Präsenztag BFH Bern	Transfer und Ausblick: Reflexion der eigenen Grundhaltung und der eigenen Stärken, Umgang mit schwierigen Situationen, Abschluss einer Beratung; Auswertung und kollegiale Vernetzung
<b>Modulstruktur (2020)</b>	Modul 1	2 Präsenztage an der BFH	
	Modul 2	Online-Lernphase: 1 Tag Online-Präsenztag sowie begleitete Peergruppenarbeit und begleitetes Selbststudium (1/2 Tag)	
	Modul 3	1 Präsenztag an der BFH und 1 Online-Präsenztag sowie begleitete Peergruppenarbeit und begleitetes Selbststudium (1/2 Tag)	
	Modul 4	1 Online-Präsenztag und 1 Präsenztag an der BFH	
<b>Technik, eingesetzte Beratungstools/-plattform</b>	Sie erhalten über die gesamte Kursdauer Zugang zu einer datengeschützten Onlineplattform, damit Sie während des Kurses die Onlineberatung üben können. Hinweis: Für die gesamte Kursdauer ist ein möglichst leistungsfähiger, internetfähiger Laptop mit Video- und Mikrofonfunktion sowie eine stabile Internetverbindung an den Online-Präsenztagen erforderlich.		

<b>Anbieter / Bezeichnung des Angebotes</b>	<b>ZHAW IAP</b>	<b>Online-Coaching</b>		(Recherche 2.9.2019 / Aktualisierung 10.12.2020)
<b>Abschluss, Umfang (ECTS / Tage/ Lektionen), Preis</b>	Abschluss: Kursbestätigung Online-Coaching	6 ECTS	4.5 Tage plus 3 Abendtermine	Kosten: CHF 3'600.00 inkl. Zugang zu Online-Beratungsplattform
<b>Zielgruppe und Zulassungsvoraussetzungen</b>	Berater*innen, Coachs und Psychotherapeut*innen mit Beratungs- bzw. Therapieerfahrung und Interesse in ihrer Tätigkeit neue Medien einzusetzen.			
<b>Ziele</b>	<p>Im Weiterbildungskurs werden die für die Online Beratung notwendigen Beratungskompetenzen vermittelt. Ziel ist die Vermittlung der für die Online Beratung notwendigen Beratungskompetenzen. Konkret geübt wird der Umgang mit verschiedenen Kommunikationskanälen: Chat, Mail, Video- und Audiotelefonie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nutzung und Einsatz einer gemeinsamen Oberfläche mit verschiedenen Tools (Whiteboard, Aufstellung, Inneres Team, etc.)</li> <li>– Hybride Formen (Einsatz verschiedener Kommunikationskanäle in einem Setting)</li> </ul> <p>Zudem werden das notwendige technische Wissen und die rechtlichen Grundlagen der Online Beratung vermittelt.</p>			
<b>Rahmenbedingungen (Ort, Gruppengrösse)</b>	Durchführungsort: IAP Institut für Angewandte Psychologie und Grossraum Zürich.			
<b>Themen</b>	<p>Unter Online Coaching verstehen wir alle Formen von Coaching, die über unterschiedliche Kommunikationskanäle (Telefon, Chat, Mail, gemeinsame Arbeitsoberflächen, etc.) durchgeführt werden. Wichtigstes Unterscheidungsmerkmal zum Präsenz Coaching ist die geografische Distanz zwischen Coach und Coachee.</p> <p>Einsatz von Online-Coaching und -Beratungen im psychosozialen Bereich, Wirksamkeit von Online-Beratungen im Unterschied zur F2F-Beratung. Im Kurs werden diese Unterschiede eingeführt, geübt und reflektiert.</p> <p>Einführung im Umgang mit neuen Medien, Grundlagen, Theorien, aktuelle Forschungsergebnisse aber auch Aspekte der Sicherheit und der Technik eingeführt. Es wird die textbasierte-Beratung, die Audio- und Video-Beratung sowie eine integrierte Lösung besprochen.</p>			
<b>Lernumgebung / Didaktik</b>	Von Beginn an erhalten die Teilnehmenden des Kurses die Gelegenheit, die Besonderheiten (Unterschiede, Gemeinsamkeiten, Schwierigkeiten, etc.) der Online Beratung in Peer-to-Peer Übungen und in einem echten Beratungssetting zu üben, sowie anhand von vorhandenen Theorien und im Austausch zu reflektieren.			
<b>Modulstruktur</b>	4.5 Tage plus 3 Abendtermine, à 2 Std.			
<b>Technik, eingesetzte Beratungstools/ -plattform</b>	k.A.			

## Marktanalyse: von der DGOB anerkannte Weiterbildungsangebote<sup>24</sup>

Anbieter / Bezeichnung des Angebotes	e-Beratungsinstitut TH Nürnberg	Hochschulzertifikat Onlineberatung		(Recherche 2.9.19 / Aktualisierung 10.12.20)	
<b>Abschluss, Umfang (ECTS / Tage/ Lektionen), Preis</b>	Hochschulzertifikat DGOB-anerkannt	ECTS: k. A.	8 Fortbildungstage Präsenz (sowie Online-Lern- und Arbeitsphasen im Umfang v. mind. 80 h)	150 UE davon ca. 70 UE Präsenz und 80 UE in Onlinephasen	1.400 €
<b>Zielgruppe und Zulassungsvoraussetzungen</b>	Sozialberuflich Tätige Hochschulabschluss in der Fachrichtung Pädagogik, Sozialpädagogik, Psychologie, Sozialwissenschaften oder vergleichbaren Studiengängen oder Abschluss einer sozialpädagogischen Fachakademie sowie eine mind. 2-jährige Berufserfahrung				
<b>Kompetenzen</b>  Siehe zudem die einzelnen Lernziele pro Modul in der Modulstruktur	<p>Am Ende der Weiterbildung...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind Sie in der Lage eigenständig Onlineberatungsprozesse durchzuführen</li> <li>• verfügen Sie über umfangreiches Handwerkszeug, um mit unterschiedlichen Onlineberatungssituationen souverän umgehen zu können</li> <li>• wissen Sie was aus Ihrer bisherigen Beratungserfahrung für die Onlineberatung einsetzbar ist und was aus der Onlineberatung hilfreich für die Face-to-Face-Beratung ist</li> <li>• kennen Sie die Voraussetzungen zur Umsetzung eines Onlineberatungsprojekts</li> <li>• können Sie abschätzen, welche Instrumente und Tools Sie künftig in ihrer Onlineberatung einsetzen möchten</li> <li>• haben Sie ein Netzwerk mit anderen Onlineberater/innen geknüpft und sichern so wichtige Kontakte für die Zukunft</li> </ul>				
<b>Themen</b>	<p><b>Onlinekommunikation</b> Theoretische Grundzüge der internetgestützten Kommunikation, Besonderheiten virtueller Lebenswelten, Persönliche Kommunikationspräferenzen online, • Synchrone/asynchrone Online-Kommunikation, Virtuelle Gruppendynamik, Online-„Sprache“</p> <p><b>Onlineberatung – Theorie und Praxis</b> Beratungskonzepte und Einsatzbereiche von Onlineberatung / Beziehungs- und Prozessgestaltung online / Lesen und Verstehen der Anliegen von Ratsuchenden / Schreiben als professionelle Intervention / Strukturierungshilfen für Beratungstexte / Simulation von Onlineberatungssituationen / Einsatz von Methoden und Techniken / Erprobung eigener Interventionsmethoden und -techniken anhand konkreter Beratungssequenzen / Reflexion von Beratungssequenzen / Reflexion der eigenen Grundhaltungen und Stärken im Onlineberatungssetting / Reflexion der eigenen Beratungsfälle und -prozesse / Bedarfsgerechter Einsatz der Instrumente der Onlineberatung (Mail, Chat, Forum, Messenger, Video) / Umgang mit schwierigen Kommunikationssituationen / Erkennen von und Umgang mit Krisen in der Onlineberatung / Blended Counseling</p>				

<sup>24</sup> Im deutschsprachigen Raum gibt es weitere Weiterbildungsangebote zum/zur zertifizierten Online-Berater/in. Diese werden auf der Website der DGOB zwar aufgelistet, bieten aber scheinbar momentan keine Weiterbildung an (vgl. z.B. pro familia).

<b>Lernumgebung / Didaktik</b>	<p><b>Blended Learning Konzept</b></p> <p>150 Unterrichtsstunden, die in Form von Blended Learning stattfinden. Hierfür wechseln sich Präsenzveranstaltungen und Online-Lern- und Arbeitsphasen ab. Das didaktische Konzept des Hochschulzertifikats ist darauf ausgerichtet, Onlineberatung und die Möglichkeiten der Kombination unterschiedlicher Settings und Kommunikationskanäle praktisch erfahrbar zu machen.</p> <p>Während der Online-Lern- und Arbeitsphasen werden die Teilnehmenden von Dozentinnen und Dozenten durch den Einsatz unterschiedlicher Kommunikationstools begleitet. So erarbeiten sie in Foren, Chats und Webinar-Sequenzen per Video unterschiedliche Arbeitsaufträge, die zum einen eine Auseinandersetzung mit dem eigenen Kommunikationsverhalten ermöglichen und zum anderen konkrete Umsetzungsmöglichkeiten für die Beratungstätigkeit vermitteln.</p> <div data-bbox="510 443 1458 874" style="border: 1px dashed gray; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">Wissen erwerben                      Wissen anwenden</p> <p style="text-align: center;">Präsenzunterricht                      Online-Lern- und Arbeitsphasen                      Rollenspielphase</p> </div> <p>In einer intensiven Rollenspielphase setzen die Teilnehmenden das theoretisch Vermittelte praktisch um und bilden ihre Kompetenzen als Onlineberatende aus. Sie werden hierbei von erfahrenen Online-Supervisorinnen und -Supervisoren begleitet, die sie bei der Reflexion und Auswertung ihrer Onlineberatungspraxis unterstützen.</p>
<b>Modulstruktur</b>	
<b>Modul 1</b> Einstieg in die Onlinekommunikation Onlineeinheit (2 Wochen)	<b>Lernziele:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwickeln eines eigenen Online-Profiles</li> <li>• Gegenseitiges Kennenlernen</li> <li>• Online-Zusammenarbeit organisieren</li> <li>• Schriftliche Onlinekommunikation erleben</li> </ul>
<b>Modul 2</b> Grundlagen der Onlinekommunikation und -beratung“ Präsenzveranstaltung 2 Tage / ca. 16-18 UE	<b>Lernziele:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konkretisieren der persönlichen Weiterbildungs-Motivation</li> <li>• Verstehen der theoretischen Grundzüge internetgestützter Kommunikation</li> <li>• Kenntnisse zu den Besonderheiten virtueller Lebenswelten</li> <li>• Kennenlernen der Felder und Formen von Onlineberatung</li> </ul>

<p>Modul 3 Beratungskompetenzen online“ Onlinephase (ca. 4.5 W.)</p>	<p>Lernziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitätsaspekte von Onlineberatung kennen</li> <li>• Kriterien für ‚gute‘ Onlineberatung kennen und bewerten</li> <li>• Persönliche (Onlineberatungs-)Kompetenzen einschätzen lernen</li> </ul>
<p>Modul 4 Beratungskonzepte und -methoden für die Onlineberatung Präsenzphase 2 Tagen ca. 16-18 UE</p>	<p>Lernziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lese- und Schreibtechniken professionalisieren</li> <li>• Beratungsmethoden online kennen und einsetzen</li> <li>• Strukturierungshilfen und Leitfäden für Beratungstexte kennen und anwenden</li> <li>• Persönliche Onlineberatungs-Haltungen reflektieren</li> </ul>
<p>Modul 5 Anfragetypen in der Onlineberatung Onlinephase (ca. 9.5 Wochen)</p>	<p>Lernziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typische Beratungsanlässe/-themen in der Onlineberatung kennen</li> <li>• Kliententypen und Phänomene der Onlineberatung einschätzen</li> <li>• Erkennen und Differenzieren von schwierigen Beratungssituationen und Fähigkeit zum professionellen Umgang mit diesen</li> <li>• Kennen der eigenen Grenzen im Onlineberatungsprozess</li> </ul>
<p>Modul 6 „Bedarfsgerechter Medien-Einsatz in der Onlineberatung“  Präsenzphase 2 Tage ca. 16-18 UE</p>	<p>Lernziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onlineberatungssituationen praktisch durchführen</li> <li>• Durchführungs- und Moderationskompetenzen für die Chat-Beratung</li> <li>• Messenger und Video-Tools in der Onlineberatung</li> <li>• Auswahlkriterien für den Medieneinsatz in der Onlineberatung kennen und anwenden</li> </ul>
<p>Modul 7 Theorie-Praxis Transfer – Online-Rollenspielphase Onlinephase (ca. 16 W.)</p>	<p>Lernziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onlineberatungsprozesse organisieren und durchführen</li> <li>• Fachliches Feedback zur eigenen Onlineberatung reflektieren und verwerten</li> <li>• Kennenlernen der Ratsuchenden-Perspektive und transferieren der daraus gewonnenen Erkenntnisse in die eigene Onlineberatungspraxis</li> </ul>
<p>Modul 8 „Persönliches Onlineberatungs-Profil“ Präsenzphase 2 Tage ca. 16-18 UE</p>	<p>Lernziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blended Counseling kennen und umsetzen können</li> <li>• Kenntnisse zu rechtlichen Fragen und Datenschutz</li> <li>• Kennenlernen von Finanzierungskonzepten und professioneller Ressourcenplanung</li> <li>• Entwicklung des eigenen Onlineberatungs-Profiles anhand der erworbenen Kompetenzen und der künftigen beruflichen Anforderungen</li> </ul>

<b>Technik, eingesetzte Beratungstools/ -plattformen</b>	<p>Für die Online-Lern- und Arbeitsphasen benötigen Sie: Internetanschluss, internetfähiger Rechner, Webcam, Headset. Onlineberatungsoftware: Die Vorstellung unterschiedlicher Beratungsplattformen ermöglicht es den Teilnehmenden verschiedene Varianten und technische Möglichkeiten von Onlineberatung kennen zu lernen. So findet neben der inhaltlichen Auseinandersetzung mit Theorien und Konzepten zur Onlineberatung auch eine Beschäftigung mit den notwendigen technischen und konzeptionellen Gestaltungsfragen statt. Die Teilnehmenden lernen auf diesem Weg nicht nur technische Möglichkeiten und deren Handhabung kennen, sondern setzen sich auch mit der Frage auseinander, welche Software- und Plattformlösung für Ihre Zwecke und Einsatzbereiche besonders geeignet sein könnte.</p>
<b>Rahmenbedingungen (Ort, Gruppengrösse)</b>	<p>Nürnberg, Teilnehmerbegrenzung: maximal 16 Personen</p>

<b>Anbieter / Bezeichnung des Angebotes</b>	<b>Institut für Online-Beratung, Dortmund, B. Knatz &amp; B. Dodier</b> www.schreiben-tut-der-seele-gut.de		<b>Zertifizierte Weiterbildung Online-Beratung</b>	(Recherche 2.9.19 / Aktualisierung 10.12.20)	
<b>Abschluss, Umfang (ECTS / Tage/ Lektionen), Preis</b>	Zertifikat DGOB-anerkannt	ECTS: k. A.	Umfang: 6 Tage und Onlinephasen	UE: k. A.	1400,00 Euro
<b>Zielgruppe und Zulassungsvoraussetzungen</b>	<p>Voraussetzung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ist eine beratungsrelevante Ausbildung, die vertraut ist mit dem klientenzentrierten Ansatz Carl Rogers, unterschiedlichen Ansätze der humanistischen Psychologie und grundlegende Kommunikationskompetenzen im Hinblick auf die wichtigsten theoretischen Grundlagen der Kommunikationspsychologie und Methodenkompetenz einschließt</li> <li>• sind Kenntnisse im Umgang mit PC und Internet.</li> </ul>				
<b>Ziele</b>	<p>Die Weiterbildung orientiert sich an den Richtlinien der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung und fördert die Entwicklung einer Online-Beratungskompetenz im Bereich Mail und Chat und im Umgang mit sozialen Netzwerken. Die Ausbildung zielt auf die qualifizierte Umsetzung der bisherigen Beratungsarbeit auf die Online-Beratung ab und wird nach erfolgreicher Teilnahme mit einem Zertifikat dokumentiert.</p>				
<b>Themen</b>	<p><b>Besonderheiten, Modelle und Methoden der digitalen Kommunikation in Theorie und Praxis:</b> was prägt die Internetkultur, wie wird im Netz geschrieben, wie werden Gefühle vermittelt, was sind Emoticons, Akronyme, Nicknames, theoretische Konzepte internetbasierter Beratung, Bedeutung sozialer Netzwerke</p> <p><b>Fähigkeit zur bedarfsgerechten Onlinekommunikation:</b> Netiquette // Gruppendynamik im Chat // Kennenlernen von „Cloudlösungen“ // Umgang mit Grenzüberschreitungen</p> <p><b>Lese- und Schreibkompetenz • und Verstehen der textbezogenen Inhaltsdimensionen; wie Sachinhalt, Beziehung, Aufforderung, Selbstoffenbarung,</b> Analyse der Anfrage // Diagnose und Intervention // Schreiben als selbstheilender Prozess, Produktion und Rezeption</p> <p><b>Fähigkeit zum Umgang mit den Instrumenten der Onlineberatung:</b> Grundlegende Unterschiede zu der mündlichen Beratung// Einführung in die webbasierte Mail, - Chatberatung // Simulation von Beratungssituationen aus Sicht der Beratenden, Rollenspiele aus der Perspektive von Ratsuchenden</p> <p>Besprechung verschiedener Problemstellungen für die jeweiligen Arbeitsfelder der Kursteilnehmerinnen und Teilnehmer</p> <p><b>Aufbau einer persönlicher Onlineberatungskompetenz:</b> Reflektierte Haltung und Kenntnis der eigenen Beratungsstärken und – Schwächen // Selbsterfahrung // internetgestützte kollegiale Beratung / Supervision und Intervision online // Reflexion der eigenen Grundhaltungen // Beratungsethik</p>				

<b>Fortsetzung Themen</b>	<p><b>Fähigkeit zur Gestaltung eines realen Beratungsprozesses online:</b> Beziehungsgestaltung // Auftragsklärung // Lösungs- und Ressourcenorientierung // Dauer und Frequenz // Beendigung</p> <p><b>Fähigkeit zur Krisenintervention</b> Kenntnis über Regelungsbedarf besonderer Situationen // Umgang mit Krisen</p> <p><b>Rechtliche Rahmenbedingungen</b> Rechtliche Zulässigkeit // Anzeigepflicht // unterlassene Hilfeleistung</p> <p><b>Technische und datenschutzrechtliche Kompetenz im Umgang mit Beratungssoftware</b> Login // Handhabung der Funktionen des Mail- und Chatsystems // Umgang mit Mails // Ausdrucken und Chatprotokollen</p>	
<b>Dozierende</b>	Birgit Knatz, Bernhard Dodier	
<b>Modulstruktur</b>	Die Weiterbildung umfasst drei Präsenz-Phasen von 2 Kurstagen, die erste und letzte Phase in Hagen und die zweite Phase über ZOOM, jeweils 14 Unterrichtsstunden und 36 Unt.std. als Onlinephase.	
1	Präsenztage	2 Tage (11.00 –18.00 h/09.30 –16.30 h)
2	Onlinephase 1	Ca. 7 Wochen
3	Zoommeeting	2 Tage (10.00 –17.00 h/09.30 –16.30 h)
4	Onlinephase 2	Ca. 7 Wochen
5	Präsenztage	2 Tage (11.00 –18.00 h/09.30 –16.30 h)
<b>Lernumgebung / Didaktik</b>	Die zertifizierte Weiterbildung findet in Form von Blended Learning statt, das heißt es gibt eine didaktisch sinnvolle Verknüpfung von traditionellen Präsenzveranstaltungen und modernen Formen von E-Learning. Das Konzept verbindet die Effektivität und Flexibilität von elektronischen Lernformen mit den sozialen Aspekten der Face-to-Face-Kommunikation sowie dem praktischen Lernen von Tätigkeiten. Gruppengröße: k. A.	
<b>Technik, eingesetzte Beratungstools/ -plattformen</b>	k. A.	

<b>Anbieter / Bezeichnung des Angebotes</b>	<b>Blickwechsel Onlineberatung Helmut Kreller</b>		<b>Weiterbildung Online-Supervisor*in, Online-Coach, Online-Berater*in</b>	(Recherche 15.11.19 / Aktualisierung 10.12.20)	
<b>Abschluss, Umfang (ECTS / Tage/ Lektionen), Preis</b>	Zertifikat DGOB-anerkannt	ECTS: k.A.	10 Tage + virtuelle Phasen: (jeweils Sa 12-19/So 9-16 Uhr):	UE: k. A.	Kosten:1500 € zzgl. Umsatzsteuer = 1785 € (ca. 1930 CHF)
<b>Zielgruppe und Zulassungsvoraussetzungen</b>	Diese Weiterbildung richtet sich an bereits graduierte Supervisor*innen, Coaches, psychosoziale Berater*innen, Sozialpädagog*innen und Seelsorger*innen mit Berufserfahrung.				
<b>Ziele</b>	(2019) Ziel ist die Ausbildung einer individuellen Online-Beratungspersönlichkeit. // (2020) Die Weiterbildung soll Geschichte, Handwerkszeug, Technik und Besonderheiten dieser anderen und zukunftsweisenden Beratungsform nahebringen.				
<b>Themen</b>	(2019) Die Weiterbildung lehrt deshalb Geschichte, Theorien und Konzepte der Online-Beratung, zeigt technische Möglichkeiten und deren Handhabung und arbeitet an der Transformation der erlernten Schulmethoden in die virtuelle Welt. // (2020) Geschichte, Handwerkszeug, Technik und Besonderheiten dieser anderen und zukunftsweisenden Beratungsform				
<b>Modulstruktur</b>	5 zweitägige Präsenzmodule und 5 dazwischenliegende Onlinemodule mit Aufgaben, Übungen etc.				
Präsenzmodul 1	2 Tage	Grundlagen, Entwicklung, aktueller Stand und aktuelle Felder der Onlineberatung; Erwartungen; Alltagsmediatisierung; Besonderheiten virtueller Lebenswelten; Grundlagen von Medientheorie; Literatur; Einführung in die Lernplattform.			
Virtuelle Phasen 1 und 2					
Präsenzmodul 2	2 Tage	Modelle mailbasierter Beratung; der Akt des Lesens (Hermeneutik); Schreiben als professionelle Intervention (Konstruktion); Übertragungen; Anfang, Kontraktierung und Dreiecksvertrag im supervisorischen Onlineberatungsprozess; Simulation von Online-SV- und -Beratungsanfängen.			
Virtuelle Phase 3					
Präsenzmodul 3	2 Tage	Vertiefung der Online-Supervisions- und -Beratungskompetenz (besondere Themen und Prozesse, Krisenintervention, Suizidandrohung, Ende); Qualitätsmanagement; IQSM; Gestaltung von Beratungsprozessen; Simulation von Online-Beratungssituationen			
Virtuelle Phase 4					
Präsenzmodul 4	2 Tage	Gestaltung von Beratungsprozessen; Rechtliches/Datenschutz: Praktisches, Technisches; Vorstellung verschiedener Systemlösungen; Kriterien Technikwahl; Entgelte/Finanzierung; persönlicher Schreibstil; Simulation Online-Beratungssituationen.			
Virtuelle Phase 5					
Präsenzmodul 5	2 Tage	Foren-, Chat- und Videoberatung; Gestaltung von Beratungsprozessen; Methodentransformation; mein persönliches Online-Beratungsprofil; mein Lernweg; Feedback; Zertifikat.			
Keine Angaben zu Lernumgebung / Didaktik sowie zu den eingesetzten Beratungstools/ -plattformen					

<b>Anbieter / Bezeichnung des Angebotes</b>	<b>Tandem Institut Freiburg<sup>25</sup></b>	<b>Onlinekurs zur Qualifizierung als Systemische/r Onlineberater*in</b>		(Recherche 7.12.2020)	
<b>Abschluss, Umfang (ECTS / Tage/ Lektionen), Preis</b>	Teilnahmebescheinigung DGOB-anerkannt	ECTS: k. A.	Unterrichtseinheiten insgesamt: 80	5 Module Onlinepräsenz 1,5h pro Modul	Kosten: 850€ (ca. 919 CHF)
<b>Zielgruppe und Zulassungsvoraussetzungen</b>	Das Seminar richtet sich Berater*innen sowie Coaches und Therapeut*innen, die beratend tätig sind, ihr Methodenrepertoire erweitern und fit für das digitale Zeitalter werden möchten.				
<b>Ziele</b>	Der Onlinekurs bereitet systemische Berater*innen auf die beraterische Arbeit im digitalen Zeitalter vor. Sie erweitern ihr Methodenrepertoire und erhalten einen Überblick über die wichtigsten theoretischen Grundlagen der Onlinekommunikation und -beratung. Sie lernen die Besonderheiten von Onlinekommunikation kennen und erfahren wie eine Beratung per E-Mail und Chat stattfinden kann. Ebenso wird der Einsatz von Messengern und Videokommunikation thematisiert. Informationen zu organisatorische Rahmenbedingungen und Hinweise zu geeigneter Software für das eigene Onlineberatungsangebot runden den Kurs ab.				
<b>Themen</b>	Siehe Modulstruktur				
<b>Modulstruktur</b>	<b>Modulinhalte</b>				<b>Methoden/UE</b>
<b>Modul 1: Grundlagen der Onlinekommunikation und Einführung in die Onlineberatung</b> (12.04.–02.05.2021) Onlineseminar 1,5h	Theoretische Hintergründe und Besonderheiten von Online-kommunikation (Oralliteralität, synchrone/asynchrone Kommunikation, Sprache im Netz) Selbstreflexion des eigenen Onlinekommunikationsverhaltens sowie der eigenen digitalen Mediennutzung Präferenzen unterschiedlicher Nutzer*innentypen Begriffliche Einführung Onlineberatung (Definitionen, Medien in der Onlineberatung etc.) Erste Übung zur textbasierten Onlineberatung per Mail mit Auswertung				Lektüre Übungen Diskussion 10 UE
<b>Modul 2: Methoden der Mailberatung</b> (3.5.–23.05.2021), Onlineseminar 1,5h	Haltungen für den Umgang mit Texten (Konstruktivismus, Arbeiten mit inneren Landkarten, Neutralität etc.) Lesen und verstehen von Mailanfragen (Zugang zu Texten, Hypothesenbildung). Verfassen von Mailantworten (Leitfäden zur Beantwortung von Mails, Prozessmodelle für die Onlineberatung, systemische Interventionsstrategien), Übungen mit Mailtexten				Lektüre, Übungen, Fallbeispiele, 10 UE
<b>Modul 3: Methoden der Videoberatung</b> (24.05.-6.6.2021) Onlineseminar 1,5h	Einführung in die Besonderheiten der Videoberatung Hinweise zur konkreten Gestaltung und Umsetzung von Videoberatungsgesprächen (methodisch und technische Aspekte)				Lektüre* Übungen 10 UE
<b>Modul 4: Methoden der Chatberatung</b> (7.6.-27.06.2021) Onlineseminar 1,5h	Besonderheiten der Chatkommunikation, Einsatzmöglichkeiten Methoden für die Chatberatung (systemische Gesprächsführung „online“, Skalierungen, Hypothesenbildung, inneres Team etc.) Übungsphase				Lektüre, Übungen, Fallbeispiele, 10 UE
<b>Modul 5: Beratungsprozesse online gestalten</b> (28.06.–18.07.2021), Onlineseminar 1,5h	Simulation von Onlineberatungsprozessen (Selbsterfahrung) Umgang mit „schwierigen“ Gesprächssituationen (Krisen, Grenzen von Onlineberatung)				Übung, angeleitete Selbstreflexion, Lektüre 25 UE

<sup>25</sup> Dieses Angebot existierte bei der Marktanalyse im Herbst 2019 noch nicht. Es ist im Jahr 2020 neu dazugekommen.

<b>Modul 6: Mail, Chat, Messenger und Video – bedarfsgerechter Einsatz von Medien in der Beratung</b> (19.07.-25.07.2021) Onlineseminar 1,5h	Welche Beratungsmedien eignen sich für welche Zielgruppe/Beratungssituationen? Blended Counseling als Zukunft der Beratung?	Lektüre Fallbeispiele Diskussion 10 UE
<b>Organisatorische Rahmenbedingungen für die Onlineberatung</b>	Datenschutz und Software, Qualitätssicherung, Honorarrahmen (= kein eigenes Modul, sondern diese Themen werden bei jedem Modul angesprochen)	5 UE
<b>Lernumgebung / Didaktik</b>	Ausschliesslich online, maximal 18 Teilnehmende. Die Arbeitszeiten in den Modulen können sich die Teilnehmer*innen frei einteilen. Auf der Lernplattform Moodle arbeiten Sie größtenteils selbstgesteuert. Zu jedem Modul gibt es theoretische Inputs, praktische Übungen und ein Onlineseminar; die Module sind – je nach Lernstoff – unterschiedlich lang, also im Drei-, Zwei- oder Ein-Wochen-Rhythmus. Im Austausch mit den anderen Kursteilnehmer*innen und der Kursleitung vertiefen Sie ihr Wissen und diskutieren Fragen. Das Material auf der Kursplattform wird in Form von Texten, relevanten Links, kleinen Podcastsequenzen und Videos sowie Fallbeispielen zur Verfügung gestellt. Der Kurs beginnt mit einem gemeinsamen Onlineseminar à 1,5h. Weitere Onlineseminare finden während jedes Moduls statt. Zu jedem Modul erhalten die Teilnehmer*innen montags ab 10:00 Uhr auf der Kursplattform Texte, Links, Podcastsequenzen und Videos sowie Arbeitsanleitungen und Übungsaufgaben. Die Teilnehmer*innen erarbeiten gemeinsam Lösungen, diskutieren in Foren und reflektieren in Einzelübungen ihr Beratungshandeln. Sie werden während des gesamten Kurses von der Trainerin begleitet, erhalten Rückmeldungen und Impulse. Der durchschnittliche Arbeitsaufwand beträgt je nach Lerntyp und Modul fünf Stunden/Woche, ggf. auch mehr.	
<b>Technik, eingesetzte Beratungstools/ -plattformen</b>	k. A. zu den eingesetzten Beratungsplattformen Technische Voraussetzungen: PC, Laptop, Notebook oder Tablet mit guter Internetverbindung, solide Computerkenntnisse im Umgang mit den üblichen Office-Programmen und dem Internet. Zur Teilnahme an den Onlineseminaren und zum Anhören von Podcasts und Videos ist ein Headset von Vorteil. Ebenso wird eine Webcam benötigt (oftmals genügt auch das Smartphone hierzu).	

## **Anhang 2: The digital competence framework**

The digital competence framework for citizens 2.1 (EC 2017)

### Competence area 1: Information and data literacy

- 1.1 Browsing, searching, filtering data, information and digital content
- 1.2 Evaluating data, information and digital content
- 1.3 Managing data, information and digital content

### Competence area 2: Communication and collaboration

- 2.1 Interacting through digital technologies
- 2.2 Sharing through digital technologies
- 2.3 Engaging in citizenship through digital technologies
- 2.4 Collaborating through digital technologies
- 2.5 Netiquette
- 2.6 Managing digital identity

### Competence area 3: Digital content creation

- 3.1 Developing digital content
- 3.2 Integrating and re-elaborating digital content
- 3.3 Copyright and licences
- 3.4 Programming

### Competence area 4: Safety

- 4.1 Protecting devices
- 4.2 Protecting personal data and privacy
- 4.3 Protecting health and well-being
- 4.4 Protecting the environment

### Competence area 5: Problem solving

- 5.1 Solving technical problems
- 5.2 Identifying needs and technological responses
- 5.3 Creatively using digital technologies
- 5.4 Identifying digital competence gaps

Quelle: Version 2.1 (2017: 21)

## **Anhang 3: Standards von relevanten Verbänden**

### **Deutschsprachigen Gesellschaft für Onlineberatung (DGOB)**

Aufnahmekriterien (vgl. <https://dg-onlineberatung.de/zertifizierung/>)

- Nachweis einer abgeschlossenen Hochschulausbildung im Bereich Pädagogik, Psychologie, Sozialarbeit, Theologie oder einer vergleichbaren Ausbildung im Feld,
- Nachweis einer abgeschlossenen anerkannten Beratungs- oder Therapieausbildung oder mindestens fünf Jahre Berufserfahrung in psychosozialer Beratung,
- Nachweis einer erfolgreich absolvierten Weiterbildung in Online-Beratung. Einer Weiterbildung vergleichbare Berufserfahrungen in psychosozialer Online-Beratung werden vom Vorstand geprüft und können anerkannt werden.

Anerkannte Weiterbildungen (vgl. [https://dg-onlineberatung.de/fortbildung\\_trainings/](https://dg-onlineberatung.de/fortbildung_trainings/)) sind die Zertifikatskurse von vier Fortbildungsinstituten, die sich den geltenden DGOB-Standards verpflichtet sehen.

Nachfolgend ein Beispiel der Inhalte einer DGOB-zertifizierten Weiterbildung:

- Kenntnis der Besonderheiten der digitalen Kommunikation
- Fähigkeit zur bedarfsgerechten Onlinekommunikation
- Lese- und Schreibkompetenz
- Fähigkeit zum Umgang mit den Instrumenten der Online-Beratung
- Fähigkeit zur Gestaltung eines Beratungsprozesses online
- Fähigkeit zur Krisenintervention
- Technische Kompetenz im Umgang mit Beratungssoftware
- Datenschutz und Datenspeicherung
- Kenntnis sicherheitsrelevanter Bereiche der Online-Beratung

### **FSP (2017)**

Als spezifische Kompetenzen werden angeführt:

- (1) Studium (in Psychologie) auf Masterstufe
- (2) Psychologische und kommunikative Skills
  - Indikation und Triage
  - Indikation und Kontraindikation für eine Online-Beratung abschätzen können
  - Kenntnisse anderer Institutionen, Berufskolleginnen und Berufskollegen
  - Zuversicht und Compliance von der hilfeschenden Person herstellen können: Gute Chancen für die Wirksamkeit sind gegeben, wenn die hilfeschende Person zuversichtlich ist.
  - Symptomverlauf. Gegebenenfalls das Medium/Setting wechseln
  - Von einem Medium zu einem anderen wechseln, falls es sich als angebracht erweist
  - Von online zu Face-to-Face wechseln, falls es sich als angebracht erweist.
  - Beziehungsgestaltung: Trotz Anonymität eine Verbindung und Empathie herstellen und das Commitment der hilfeschenden Person aufrechterhalten können.

- Flexibilität in der Agenda- und Zielvereinbarung erleichtert den Erfolg einer Online-Beratung.
  - Evtl.: Kenntnisse rund um die rechtliche Situation bzgl. Melderechte
- (3) Technik
- Aktuelles Basiswissen über IT-Hard und Software, Anwenderwissen über aktuelle mediale Kommunikationsformen
  - Geschwindigkeit im Schreiben als wichtige technische Kompetenz bei synchronen Formen der Onlineberatung (Chat)
- (4) Datenschutz und Sicherheitskompetenzen
- Kenntnis der Datenschutz- und Sicherheitsrichtlinien.
- (5) Konzepte medienbasierter Beratung
- kennen Theorien und Modelle der computervermittelten Kommunikation (Kanalreduktionstheorie, Theorie der sozialen Informationsverarbeitung, Theorien zu Imaginations- und Simulationsmöglichkeiten, Theorien der Medienwahl) und sind fähig diese Theorien und Modelle in der Praxis zu berücksichtigen (vgl. Ott, R. (Ed.), (2003), Klinische Psychologie und Internet, Potenziale für klinische Praxis, Intervention, Psychotherapie und Forschung, Hogrefe, Göttingen und Berger (2015))
- (6) Lesen und Schreiben
- Inhalt der Nachricht verstehen und richtig einordnen, zwischen den Zeilen lesen und/oder Lücken erkennen
  - Stil des Textes: Die Anzahl der Wörter, Textlänge, „Flüssigkeit“ (smoothness) spielen eine Rolle für die subjektiv wahrgenommene Hilfe durch die hilfeschende Person. Eine gute schriftliche Ausdrucksfähigkeit auf beiden Seiten ist ein wichtiger Faktor.
  - Mitteilen, was verstanden wurde und was nicht. Auf ironisch gemeinte Äusserungen verzichten.
  - Fragen stellen, die Klientin oder den Klienten ins Arbeiten bringen
  - Rechtschreibung
  - Kenntnisse der wichtigsten und gebräuchlichsten Emoticons und gebräuchlicher Online-Abkürzungen.
- (7) Qualitätsentwicklung
- Bereitschaft zu Intervention oder Supervision
  - Kontinuierliche Fortbildung im Bereich der Online-Beratung

## Anhang 4: Weitere relevante Kompetenzmodelle

### Dimensionen der Medienkompetenz nach Groeben (2002)

Dimension 1	Dimension 2	Dimension 3	Dimension 4	Dimension 5	Dimension 6	Dimension 7
Medienwissen und Medialitätsbewusstsein	Medienspezifische Rezeptionsmuster	Medienbezogene Genussfähigkeit	Medienbezogene Kritikfähigkeit	Selektion/ Kombination von Medien-nutzung	(Produktive) Partizipationsmuster	Anschlusskommunikationen

### Dimensionen der digitalen Kompetenz nach Hartmann und Hundertpfund (2015)

Dimension 1	Dimension 2	Dimension 3	Dimension 4	Dimension 5
Information und Wissen – Verwesentlichung	Soziale Intelligenz und Verständigung	Kritisches und flexibles Denken	Umgang mit kultureller und sozialer Vielfalt	Abstraktion und Modellbildung
Dimension 6	Dimension 7	Dimension 8	Dimension 9	Dimension 10
Nutzung digitaler Werkzeuge	Rollenbilder privat, beruflich und öffentlich	Kreatives, produktives Denken	Informelles und selbstbestimmtes Lernen	Virtuelle Zusammenarbeit