

# Kursbeschreibung: Onlineberatung Basic

## 1. Kursinhalt

Der Kurs beinhaltet Lerneinheiten zu den wichtigsten Themen der Onlineberatung. Das Lernprogramm stellt eine ausgewogene Mischung von praktischen und theoretischen Inhalten dar. Viele Kapitel enthalten Aufgabenstellungen für den Studenten/die Studentin und Anregungen zur Bearbeitung und Vertiefung.

Zahlreiche Studentinnen und Studenten, meist BeraterInnen bei einer Beratungsinstitution, haben den Kurs absolviert. Die Rückmeldung einer Kursabsolventin finden Sie am Ende dieses Textes.

Es handelt sich um einen Einführungskurs, der die Grundbegriffe klärt, aber keineswegs bei der Theorie stehen bleibt. Mit den Grundthemen der Internetberatung wird zugleich in die Praxis der Onlineberatung eingeführt, dies an Hand konkreter (realer) Beispiele. Mit den Beispielen verbunden werden Aufgabenstellungen, welche die Studierenden zum praktischen Tun anregen. Wer die Arbeiten abgeschlossen hat, erhält das Zertifikat. Darin wird festgehalten, welche Aufgaben und Inhalte mit Erfolg bearbeitet wurden.

Überblick über die 33 Kapitel und Unterkapitel.

## Seitenübersicht : Inhalt des Lernprogramms

### [Startseite](#)

- ▣ 1 [Willkommen bei ATutor](#)
  - └─ 1.1 [Erste Einfälle zu Onlineberatung](#) (OB)
- ▣ 2 [Zur Zielsetzung des Kurses](#)
  - └─ 2.1 [Kursziel](#)
- ▣ 3 [Definition von OB](#)
- ▣ 4 [Beziehung / Allianz](#)
- ▣ 5 [Gefühle und OB](#)
  - └─ 5.1 [Gefühle im Internet](#)
  - └─ 5.2 [Gefühle im Internet --> Phantomgefühle](#)
- ▣ 6 [Wahrnehmung](#)
  - └─ 6.1 [Wahrnehmung und Kanalreduktion](#)
- ▣ 7 [Erste Schritte in die Praxis](#)
- ▣ 8 [E-Mail von der Ratsuchenden](#)
- ▣ 9 [Einschätzung der Anfrage](#)
- ▣ 10 [Lesen und verstehen](#)
  - ▣ 10.1 [Text interpretieren...](#)
    - └─ 10.1.1 [Lesen und Schreiben in der OB](#)
- ▣ 11.1 [Antwort des Beraters](#)
  - └─ 11.2 [Antwort eines Kursteilnehmers](#)
- ▣ 12 [Analyse der Antwort](#)
- ▣ 13 [Was und wie antworten](#)
- ▣ 14 [Erste Leitlinien](#)
- ▣ 15 [Beratungstheorie](#)

- 16 Oraliteralität
- 17 [Beispiel 2](#)
  - └─ 17.1 [Beispiel](#)
  - └─ 17.2 Eine Antwort
- 18 [Schreiben als wirksamer](#) Prozess
  - └─ 18.1 Schreiben - die Kunst und Möglichkeit
  - └─ 18.2 Schreiben: Die Eröffnung einer E-Mail
- 19 Antworten - Vier Folien
- 20 Das 8-Stufen Modell
- 21 Integratives Qualitätssicherungsmodell IQSM
  - └─ 21.1 Vernebelter Zustand als Qualitätsbremse
- 22 Fragen stellen, die Schlüsselmethode
  - └─ 22.1 [Andere Methoden](#)
  - └─ 22.2 ? Was bringen Fragen
- 23 Internetberatungsmodell: Erste Elemente
  - └─ 23.1 [Vor und Nachteile der OB](#)
- 24 [Beispiel 3](#)
  - └─ 24.1 [Beispiel 3, Antwort](#)
- 25 Bausteine eines Onlineberatungsangebots
- 26 Mailanfrage von Anna
- 27 [Chat-Beratung](#)
  - └─ 27.1 Beratung mit visueller Übertragung
- 28 Wirkung der Onlineberatung
- 29 Therapeutengestützte Selbsthilfe im Netz
- 30 Verschlüsselung: keine Hexerei
- 31 [Sorge zu sich selbst](#)
- 32 Selbsteinschätzung der Antwortqualität
- 33 [Abschluss und Ausblick](#)
  - └─ 33.1 [Evaluation zum Grundkurs](#)

## 2. Voraussetzungen zur Teilnahme am Onlinekurs Basic

Der Kurs richtet sich an BeraterInnen und Berater, PsychologInnen, SeelsorgerInnen, SozialarbeiterInnen, JugendberaterInnen, HeilpädagogInnen, ein Personenkreis, der sich für Beratungstätigkeiten am Internet interessiert. Der Kurs eignet sich als Einführungskurs, aber auch zur persönlichen Fortbildung in den Belangen der Internet gestützten Beratung.

Die technische Handhabung des Kursprogrammes bietet keine speziellen Schwierigkeiten für Personen, die einen Browser öffnen und eine E-Mail empfangen und senden können. Empfohlen wird ein Browser neueren Datums.

## 3. Kursgebühren

Onlineberatung Basic kostet Fr. 150.00 (In Euro nach aktuellem Kurs zu rechnen).

Wer eine ausführliche Besprechung zu einer Übungs-E-Mail erhalten möchte, kann diese für zusätzlich Fr. 140.00 vom Tutor erhalten.

## 4. Kursbestätigung / Zertifikat

Die TeilnehmerInnen erhalten eine Teilnahmebestätigung. Diese wird zusammen mit der Darstellung des bearbeiteten Kursinhalts abgegeben. Voraussetzung dafür ist, dass die nachstehenden 6 Erfordernisse erfüllt sind.

1. Durcharbeiten aller Kapitel
2. Einsenden der im Kurs vorgesehenen Arbeiten an den Tutor (Kapitel 2, [eventuell 10.1], 33.2)
3. Mindestens zu zwei Themen einen Beitrag ins Forum des Kurses schreiben.
4. Durcharbeiten der Testfragen (zur persönlichen Kontrollzwecken auch mehrfach möglich).
5. Durcharbeiten ausgewählter Literatur zum Thema gemäss Leseliste.
6. Kursevaluation einsenden (Kapitel 33.2).

## 5. Wissenswertes vor/bei der Anmeldung zum Onlinekurs

- a. Prüfen Sie** das Kurskonzept, sodass Sie sicher sind, richtig zu wählen. Sie sind sich bewusst, dass Sie bei einem Onlinekurs selbst Tempo und Tiefe der Bearbeitung bestimmen. Das Lernangebot ist so aufgebaut, dass Sie zum eigenständigen Arbeiten angeregt werden.
- b. Kolleginnen und Kollegen** (zeitweise können es wenig Leute sein), sowie der Kurstutor sind per E-Mail oder im Chat innerhalb des Lernprogramms erreichbar.
- c. Im Forum** trifft der Student/die Studentin auf Fragestellungen, die sich auf einzelne Kapitel des Kursinhaltes beziehen. Durch die Beiträge der Kursteilnehmer eröffnet sich ein Spektrum von Erfahrungen und Ansichten, die der Vertiefung dienen. Sie selbst können eigene Themen zur Diskussion anmelden.
- e. Kursanmeldung** (Siehe Eingangsmaske: )

The screenshot shows the 'Course Server' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Anmeldung', 'Registrieren', 'Kursübersicht', 'Netzwerk', and 'Startseite'. Below these, there is a search bar with 'Suchen' and 'Hilfe' buttons. The main content area is titled 'Anmeldung' and contains two panels. The left panel, titled 'Anmeldung', has a sub-link 'Anmeldung' and a link 'Passwort vergessen?'. It contains the text: 'Geben Sie Ihren Benutzernamen oder E-Mail-Adresse sowie Ihr Passwort ein, um Ihre Kurse und Netzwerkumgebung zu betreten.' Below this are input fields for 'Login Name oder E-Mail' and 'Passwort', and an 'Anmeldung' button. The right panel, titled 'Neuer User', contains the text: 'Wenn Sie noch kein Benutzerkonto haben, können Sie ein neues erstellen, indem Sie auf den Knopf "Registrieren" klicken.' Below this is another line of text: 'Wenn Sie bereits ein Konto eingerichtet haben, müssen Sie Ihre [E-Mail-Adresse bestätigen](#).' and a 'Registrieren' button.

Bevor Sie sich einloggen können, müssen Sie sich zum Kurs anmelden (= registrieren). Sie erhalten die Zugangsbestätigung vom Kurstutor. Danach können Sie sich jeweils selbst einloggen und Sie erhalten freien Zugang zu den Kursinhalten.

**f. Beachten Sie, dass Sie die Voraussetzungen** zur Teilnahme erfüllen. Die Zugangsbewilligung wird erteilt, nachdem die Kursgebühr einbezahlt ist.

**h. Bezahlen** Sie bitte den Kursbeitrag von Fr. 150.00 (Euro nach Tageskurs umrechnen) - Beziehungsweise: Fr. 290.00, wenn Sie eine Besprechung Ihrer Probemail wünschen -

auf das Postscheckkonto von:

Josef Lang, Etzelmatt 5, 5430 Wettingen. Postscheckkonto Nr. : 60-291815-0.

IBAN: CH78 0900 0000 6029 1815 0 BIC: POFICHBEXXX

Sie können auch mit „paypal“ bezahlen. Angaben dazu auf der Homepage.

**i. Für weitere Auskünfte** wenden Sie sich an: lang@onlineberatungen.com  
Adresse: Dr. Josef Lang, Etzelstrasse 12, CH-5430 Wettingen

Dr. Josef Lang

---

## Zusätzliche Auskünfte

Antworten auf Fragen, die immer wieder gestellt werden.

### 1. Wer ist **der Anbieter** dieser Organisation?

Es gibt keine eigentliche Organisation. Der Anbieter ist beim Kursbeschrieb angegeben: Dr. Josef Lang, Etzelstrasse 12, CH-5430 Wettingen. Ich betreibe selbst seit 1998 die Internetberatung: "www.paarberatung.ch". Ich war Mitglied der schweizerischen "Kommission für Onlineberatung", einer Organisation des Berufsverbandes der Psychologen (FSP) und habe die [Qualitätskriterien für psychologische Angebote im Internet](#) und das [Kompetenzprofil der Psychologischen Online-BeraterInnen](#) in dieser Gruppe mitgearbeitet. Diese Arbeitsgruppe hat sich nach getaner Arbeit leider wieder aufgelöst.

Ich durfte in Deutschland **Weiterbildungskurse in Onlineberatung** durchführen: Kurse für die Caritas in Freiburg, mehrere Kurse für pro familia in Stuttgart und Hagen. Dazu kommen Vorträge für den Kinderschutzbund in Köln und Stuttgart, sowie Referate an Hochschulen in Nürnberg, Wien und Brixen. Begonnen habe ich die Ausbildung von Onlineberatern zusammen mit einem Kollegen in Zürich an der Hochschule für angewandte Psychologie, ebenso für die FSP in Olten. Auch war ich Beiratsmitglied bei "Kummernetz" (heute: <http://www.christliche-onlineberatung.de/>).

Ich zähle diese Punkte auf, weil einige Unterlagen des E-Learningkurses im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten erarbeitet und diskutiert wurden. Ich bin den Kolleginnen und Kollegen sowie den Studenten für all die Impulse und Anregungen dankbar.

2. **Wie viel Zeit** sollte man für die 33 Kapitel einplanen?

Das ist recht unterschiedlich. Ich stelle fest, dass sich die StudentInnen ca. 15 Stunden über das Internet im Lernprogramm aufhalten. Es gibt aber Aufgaben, die man zusätzlich erarbeiten kann/sollte. Es gibt eine kurze Literaturliste, die für die Arbeit sehr empfohlen wird. Für deren Durchsicht muss man mindestens 10-15 Stunden einsetzen. Ich denke, man kann mit 30 Stunden rechnen, könnte aber bei Interesse auch weit mehr Zeit für eine vertiefte Bearbeitung einsetzen.

3. Was sind die **Voraussetzungen**, um an diesem Kurs teilnehmen zu können? Wie müssen diese nachgewiesen werden?

Der Kurs ist für Leute konzipiert, die Grundlagen in psychologischer und psychosozialer Beratung haben. Begriffe aus der Beratungspsychologie werden immer wieder verwendet, und man hat einen grösseren Gewinn, wenn man die Texte auf dem Hintergrund eigener Erfahrungen bearbeiten kann. Ob die Anforderungen erfüllt sind, wird vom Tutor nicht überprüft. Das Angebot will eine Lücke schliessen in einem Bereich, für den es meines Wissens kein zweites Angebot im Internet gibt. Der Kurs soll allen Leuten Anregung geben, die ein persönliches Interesse an einer Einführung oder Vertiefung in Onlineberatung haben.

Minimale Kenntnisse im Umgang mit dem Computer sind selbstverständlich vorausgesetzt.

4. Wie sieht das **Zertifikat** aus? Bekommt man Noten?

Das Zertifikat hält fest, dass der Kurs bestanden wurde. Es gibt keine Noten. Das Lernprogramm stellt aber einen Test zur Selbstkontrolle zur Verfügung. Dort wird dem Studenten mitgeteilt, ob er die erforderliche Punktzahl erreicht hat.

Als Beilage zum Zertifikat wird angeführt, welche Inhalte erarbeitet wurden, welche Bedingungen erfüllt wurden und wie viel Zeit für die Erarbeitung im Internet eingesetzt wurde.

5. Welchen Wert hat diese Ausbildung auf dem (deutschen) **Arbeitsmarkt**? Ist das Zertifikat bei der Deutschen Gesellschaft für Onlineberatung anerkannt?

Der Kurs führt in einen ganz spezifischen Zweig zeitgemässer Beratung ein, der sich durch zahlreiche spezifische Charakteristiken auszeichnet. Es handelt sich um eine Beratungsform, die spezielle Fertigkeiten voraussetzt, welche im Kurs besprochen und geübt werden können. Der Kurs kann aber keine Ausbildung in Beratungspsychologie ersetzen. Er ist in erster Linie für Personen gedacht, die sich selbst im Hinblick auf die Aufgaben, denen sie als Onlineberater heute oder morgen gegenüberstehen, weiterbilden wollen.

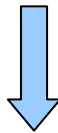
Wie das Zertifikat auf dem deutschen Arbeitsmarkt eingeschätzt wird, kann ich nicht beurteilen. Wer bei Caritas oder pro familia arbeitet, hat wohl mit dem Zertifikat bessere Chancen, weil diese Institutionen meine Arbeiten kennen. Es gibt aber auch andere Kreise, für die das Zertifikat einen Pluspunkt bei Bewerbungen bringt.

Ich habe den Ausbildungsgang nicht durch die "Deutsche Gesellschaft für Onlineberatung" überprüfen und allenfalls zertifizieren lassen. Ich zitiere aber gerne aus dem "Handbuch Online-Beratung" (Herausgeber Stefan Kühne / Gerhard Hintenberger) zum Thema Aus- und Weiterbildung in der Online-Beratung aus Seite 232: "Einzelne Angebote in der Aus- und Weiterbildung haben Vorbildfunktion, wie zum Beispiel das seit vielen Jahren bestehende Portal von Josef Lang in der Schweiz ([www.onlineberatungen.com](http://www.onlineberatungen.com)) oder auch der Lehrgang (online.beratung) am wienXtra-institut für freizeitpädagogik in Wien ([www.ifp.at](http://www.ifp.at))...."

Und noch ein Zitat aus der Ausgabe des E-Beratungsjournals ([e-beratungsjournal.net](http://e-beratungsjournal.net)) vom Oktober 2011. Da schreiben Klaus Fieseler und Karin Hentschel im Artikel: "Online systemisch

beraten": Der Schweizer Psychotherapeut Dr. Josef Lang gründete 1998 die erste Online-Paarberatung im deutschsprachigen Raum. Zudem bietet er ein E-Learning-Programm in Online-Beratung für Fachkräfte an. Man kann hier Online-Beratung auch online erlernen. „Der Kurs richtet sich an BeraterInnen und Berater, PsychologInnen, SeelsorgerInnen, SozialarbeiterInnen, JugendberaterInnen, HeilpädagogInnen, ein Personenkreis, der sich für Beratungstätigkeiten am Internet interessiert“. In der Kursausschreibung wird nicht explizit auf einen speziellen theoretisch fundierten Beratungsansatz zurückgegriffen. Über die eigene Online-Beratungspraxis schreibt Lang: „Integriert wurden inspirierende Elemente unterschiedlicher Therapie-richtungen, die im Hinblick auf das neuartige Setting und auf die Erfordernisse der computergestützten Kommunikation reflektiert und modifiziert wurden“ (Lang 2005)."

**Beispiel einer Rückmeldung einer Kursteilnehmerin siehe nächste Seite:**



## Rückmeldung einer Kursteilnehmerin:

(Bei manchen Fragen standen 5 Antwortmöglichkeiten zur Auswahl, andere Fragen waren offen gestellt.)

1. Inhaltlich sind die 31 Kapitel durchschnittlich:

**sehr anregend**

1a) Positiv hervorheben würde ich Kapitel:

**Ich fand alle sehr interessant, speziell gefallen haben mir die verschiedenen Modelle, die Schemen zur Einschätzung der Anfrage und der Antworten**

1b) Negativ aufgefallen ist (sind) mir Kapitel:

**keines, schade, dass es für die verlinkten englischen Texte keine Übersetzung gibt.**

2. Von der Methode her sind die 31 Kapitel durchschnittlich:

**sehr anregend**

2a) Gut gefallen hat(haben) mir Kapitel:

**Ich fand auch methodisch alle sehr ansprechend**

2b) Weniger gut scheint/scheinen mir Kapitel: -

3. Die Mischung von theoretischen und praktischen Anteilen erscheint mir:

**Mischung:ausgewogen**

4. Der Zeitaufwand für die Durcharbeitung erscheint mir:

**gerade richtig**

5. Ich habe die Anregungen, eigene Mails zu schreiben, ins Forum Einträge zu machen, Schematas zu erstellen, Vergleiche zu machen und anderes angenommen:

**einiges davon**

6. Der Austausch mit den Mitstudierenden war für mich:

**zu selten möglich**

7. Der Kontakt mit dem Tutor war für mich:

**eher selten**

8. Die Rückmeldung des Tutors zu meiner E-Mail (oder zu anderem) war:

**sehr hilfreich**

9. Ich würde mir ein Zusammentreffen der Teilnehmer als Ergänzung zum Onlineangebot wünschen:

**in der Kursmitte**

10. *Alles in allem hat mir besonders gut gefallen, dass:*

**Die Möglichkeit genau des Thema "E-Mailberatung" Online zu lernen. Ich fand den Kurs sehr abwechslungsreich und anregend, eine gute Mischung von Theorie und Möglichkeit zur praktischen Anwendung. Ich hätte mir mehr als eine Rückmeldung des Tutors/der anderen TeilnehmerInnen zu eigenen Antworten gewünscht.**

11. *Alles in allem hat mir am wenigsten entsprochen, dass: -*

12. *Wenn es einen Fortsetzungskurs geben würde, würde ich mich wieder einschreiben: -*

13. *Ich denke, dass ich folgende Anregungen aus dem Kurs für meine eigene Praxis gebrauchen kann:*

**Nachdem ich den Kurs durchgearbeitet habe, fühlte ich mich gut vorbereitet für die Praxis. Wichtig war für mich, die Anfrage Mails immer auszudrucken und mir genügend Zeit zu nehmen für die Antwort, sie gut zu überdenken, bevor ich sie wegschicke.**

14. *Das Kurshonorar (sFr. 380.00 / € 270.00) scheint mir: -*

15. *Ich werde den Kurs weiterempfehlen:*

**unbedingt**

17. *Andere Bemerkungen:*

**Die Onlineberatung auf unserer Stelle ist seit Mitte März aufgeschaltet. Wie gesagt, habe ich mich mit dem Kurs gut vorbereitet gefühlt und auf viele möglicherweise auftretende Aspekte (eigene Gefühle, wenn keine Antwort mehr kommt etc.) hingewiesen. Wir haben wöchentlich 1 - 2 Anfragen, meistens eher Sachfragen. Bei den komplexeren Fragestellungen habe ich immer wieder gemerkt, dass mir der Kurs sehr gute Grundgedanken vermittelt hat und dass mir die Beantwortung jedes Mal leichter fällt. Das Optimum an Theorie (inkl. die sehr guten Literaturhinweise) hatte ich durchgearbeitet, die Praxis verbessert sich jetzt laufend mit zunehmender Übung. Vielen Dank!**