

*Das Schreiben intensiviert das Leben,
das Leben bereichert das Schreiben.
Sylvia Plath*

Tage der Online-Beratung

1. Kreatives Schreiben in der Online-Beratung
2. Wertschätzende Konfrontation in der Online-Beratung
3. Qualitätssicherung in der Beratung per Mail

Wien

18. - 20. November 2010



www.praxis-hintenberger.at



Birgit Knatz Supervisorin DGSV

www.birgit-knatz.de

Beratung via Internet ist längst zur Realität in der sozialen Arbeit und der Beratung geworden. Hier trifft zu, was die Attraktivität des Internet ausmacht: Auf der eine Seite ermutigt die Unpersönlichkeit des virtuellen Raums auch verschlossene, ängstliche, vorsichtige und scheue Menschen, sich Hilfe und Unterstützung zu suchen. Auf der anderen Seite bietet die äußere Niederschwelligkeit (Öffnungszeiten, Zeitaufwand und Kosten spielen kaum eine Rolle) einen großen Reiz und entspricht auch den Lebensgewohnheiten vieler Menschen (Knatz 2009).

Die schriftliche Kommunikation per Mail hat ihre Besonderheiten und Gesetzmäßigkeiten auf die sich die Beraterinnen und Berater einstellen müssen. Die Kenntnisse und Erfahrungen aus den f2f-Beratungsgesprächen lassen sich nicht eins zu eins auf die, an die schriftliche Form gebundene Kommunikation, übertragen.

Der unfraglichen Nutzung des Internets als Beratungsangebot stehen wenig, qualifizierte Fort – und Weiterbildungen für Online-Beraterinnen und Online-Berater gegenüber. Nach dem Erfolg der „Wiener Tage der Online-Beratung“ in 2009 werden wir diese modulbasierte Fortbildung für aktive Online-Beraterinnen und Online-Berater, die im psycho-sozialen Feld haupt- oder ehrenamtlich tätig sind auch in 2010 präsentieren.

Supervisorische Anteile und theoretische Impulse wechseln sich in der Arbeit miteinander ab, so dass mitgebrachte Fälle willkommen sind.

Die Workshops können sowohl einzeln als auch als Gesamtpaket gebucht werden.

Workshop 1: Gerhard Hintenberger

Kreatives Schreiben in der Online-Beratung

Donnerstag, 18. November 2010

10.00 – 18.00 Uhr

Jeder Eindruck braucht einen Ausdruck. So tragen die Mobilisierung und Freisetzung der schöpferischen Fähigkeiten des Menschen Entscheidendes zu seiner Gesundheit und Selbstfindung bei. Gestaltete Sprache ist dabei eine der Möglichkeiten Sinn zu erfassen, zu reflektieren und Gefühle auszudrücken. Poesietherapie kann, von diesem Blickwinkel aus, als natürliche menschliche Quelle für Heilung und Integration angesehen werden. Kreatives Schreiben unterstützt aber auch Online-BeraterInnen dabei, eigene Schreibblockaden abzubauen, neue Perspektiven einzunehmen und erweiterte Ausdrucksformen zu erlangen.

Ziele des Workshops sind

- Methoden des „Kreativen Schreibens“ kennen zu lernen,
- Möglichkeiten der Poesietherapie für die KlientInnen in der Online-Beratung fruchtbar zu machen,
- mit Hilfe „kreativen Schreibens“ eigene Schreibblockaden abzubauen und die eigenen Ausdrucksmöglichkeiten zu erweitern,
- gemeinsam einen „kreativen Raum“ zu schaffen, in dem wir neue Antwortmöglichkeiten ausprobieren und einüben können.

Workshop 2: Birgit Knatz

Wertschätzende Konfrontation in der Online-Beratung

Freitag, 19. November 2010

10.00 – 18.00 Uhr

Eine Begegnung von Angesicht zu Angesicht ist häufig bedrohlicher als ein Chat oder ein Mailwechsel. So bietet sich gerade in der Online-Beratung die wertschätzende und zugewandte Konfrontation als Beratungsinstrument an. Sie ist nicht nur eine Technik, sondern erfordert neben einem Einfühlungsvermögen auch eine Bereitschaft sich zu trauen und den Ratsuchenden etwas zu zutrauen. Zugleich bedarf die wertschätzende Konfrontation den Einsatz, sich selbst zu reflektieren, um Eigenanteile sichtbar zu machen.

Der Workshop ist methodisch geleitet durch die Idee der kollegialen Supervision. Wir arbeiten wir an den mitgebrachten Fällen (Mails und Chats).

Ziele des Workshops sind:

- die supervisorische Reflexion der Online-Beratungsarbeit anhand eingebrachter Fälle mit dem Fokus „auf sich trauen“ wertschätzend zu konfrontieren und damit den eigenen Interventionsspielraum auszubauen.
- sich als Resonanzkörper zur Verfügung zu stellen und so eigene Bilder und Phantasien zur zugewandter Konfrontation beraterisch in Szene zu setzten,
- die Erweiterung der eigenen Online-Beratungskompetenz

Workshop 3: Stefan Kühne

Qualitätssicherung in der Beratung per Mail

Samstag 20. November 2010

10. 00 – 18.00 h

Inzwischen gibt es zahlreiche Konzepte und Standards für die Online-Beratungsarbeit und ein wichtiger Schwerpunkt liegt dabei auf den Möglichkeiten der Qualitätssicherung. Dieser Workshop dient der kritischen Reflexion der eigenen Online-Beratungsarbeit vor dem Hintergrund des Qualitätsmanagements. Neben Inputs zu Standards der Online-Beratung stehen der kollegiale fachliche Austausch und die Reflexion verschiedener Modelle des Qualitätsmanagements für Online-Beratung im Mittelpunkt. Wie kann die Qualität der eigenen Beratungsarbeit gesichert werden? Was ist die passende Methode für meine Einrichtung?

Der Workshop bietet Einblicke und praxisnahes Training zu den Themen:

- Standards der Online-Beratung
- Methoden der Qualitätssicherung
- Reflexion der eigenen Beratungsarbeit (Mail-Beratung)
- Transfer von Methoden der Qualitätssicherung für die eigene Praxis

Organisatorisches

Veranstaltungsort: Wien, genauer Ort wird früh genug bekannt gegeben

Teilnahmegebühr:

Workshop Knatz	119,00Euro (umsatzsteuerfrei)
Workshop Hintenberger	119,00 Euro (inkl. USt)
Workshop Kühne	119,00Euro (umsatzsteuerfrei)

bei Buchung von 2 Workshops 15% Rabatt

bei Buchung von 3 Workshops 25% Rabatt

Die Workshopgebühren werden mit der Festbuchungsbestätigung in Rechnung gestellt. Übernachtungs- und Verpflegungskosten sind in den Teilnahmegebühren nicht enthalten.

Stornobedingungen:

Storno bis 01.10.2010:	keine Kosten
Storno bis 15.10.2010:	50 % vom Seminarpreis
Storno ab 16.10.2010:	100 % vom Seminarpreis

Die Veranstalter behalten sich vor, Seminare abzusagen, wenn Gründe vorliegen, die sie nicht zu vertreten haben. Gründe können z.B. sein: nicht ausreichende Teilnehmerzahl, Erkrankung von ReferentInnen, höhere Gewalt, ... usw. Die Benachrichtigung der TeilnehmerInnen erfolgt unverzüglich. Die Teilnahmegebühren werden dann zurückerstattet, weitere Ansprüche der TeilnehmerInnen bestehen nicht. Eine eventuelle Absage wegen einer zu geringen TeilnehmerInnenzahl erfolgt spätestens bis 01. November 2010.

Anmeldung: bis zum 01. Oktober 2010
info@praxis-hintenberger.at oder post@birgit-knatz.de

Kontakt:

Birgit Knatz	Gerhard Hintenberger
Alexanderstr. 25	Ringstr. 48
D-44139 Dortmund	A-3500 Krems
post@birgit-knatz.de	info@praxis-hintenberger.at
www.birgit-knatz.de	www.praxis-hintenberger.at

ReferentInnen

Gerhard Hintenberger

- Psychotherapeut und Supervisor in freier Praxis (<http://www.praxis-hintenberger.at>)
- Lehrbeauftragter und Lehrtherapeut für Integrative Therapie an der Donau Universität Krems
- Mitherausgeber des e-beratungsjournal.net (<http://www.e-beratungsjournal.net>)
- Konzeption, Aufbau und Koordination der EFL - Onlineberatung Köln

Birgit Knatz

- Diplom-Sozialarbeiterin, Supervisorin DGsv
- Ausbilderin und Online-Beraterin der DGOB
- Geschäftsführerin des Instituts für Online-Beratung (<http://www.schreiben-tut-der-seele-gut.de>)
- Leitung der TelefonSeelsorge Hagen-Mark (<http://www.telefonseelsorge-hagen-mak.de>)

Stefan Kühne

- Dipl.-Erwachsenenbildner
- Leiter der wienXtra-jugendinfo (www.jugendinfowien.at)
- Mitherausgeber (www.e-beratungsjournal.net)
- www.stefankuehne.net

Publikationen

Kühne S. & Hintenberger G. (Hrsg.) (2009): Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Hintenberger, G. (2009): Veränderte mediale Lebenswelten und Implikationen für die Beratung. In: Kühne S. & Hintenberger G. (Hrsg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Hintenberger, G. (2009): Der Fokus in der Online-Beratung. Eine Orientierungshilfe im Beratungsgeschehen. e-beratungsjournal.net 5 (1).

Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0109/hintenberger.pdf

Hintenberger, G. (2006). *taschentuchreich* – Überlegungen zur Methodik der Chatberatung. e-beratungsjournal.net 2 (2). Verfügbar unter:

http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/hintenberger.pdf

Knatz, B. (2009): Medien der Online-Beratung - Webbasierte Mail-Beratung. In: Kühne S. & Hintenberger G. (Hrsg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht

Knatz, B. (2006): Methodische Konzepte der TelefonSeelsorge im Internet. In: Weber T. (Hrsg.), Handbuch der TelefonSeelsorge. (S. 173-181). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Knatz, B. (2006): Qualitätsstandards für die Online-Beratung. e-beratungsjournal.net [online], 2 (1), Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/knatz.pdf [2006-12-29].

Knatz, B. (2005): Inszenierungen im Netz. Auf Draht, 60 (39).

Knatz, B., Dodier, B. (2003): Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta.

Knatz, B. & Krause H. & Schmidt-Kaehler S. (2006): Formen der Patientenberatung. In: Schaeffer D. & Schmidt-Kaehler S. (Hrsg.), Lehrbuch Patientenberatung, (S. 177-199). Bern: Huber.

Kühne, S. (2009): "Institutionalisierung der Online-Beratung - das Ende der Pionierphase". e-beratungsjournal.net - Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation, 5 (2), Oktober 2009. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/kuehne.pdf

Brunner, A./Kühne, S. (2008): Virtuelle Jugendforen als informeller Lern- und Bildungsraum". In: Schachtner, C./Höber, A. (Hrsg.): Learning Communities - Der Cyberspace als neuer Lern- und Wissensraum. Campus-Verlag.

Kühne, S. (2008): Voll auf Liebe programmiert, mit Gefühl - Codierung und Intimität in virtuellen Welten". e-beratungsjournal.net - Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation, 4 (1).

Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0108/kuehne.pdf

Kühne, S. (2006): "Qualität und die Rechte von KlientInnen in der Online-Beratung". e-beratungsjournal.net - Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation, 2 (1). Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/kuehne.pdf