

## AUSBILDUNGSLEHRGANG

# [DIGITALE.BERATUNG]: online beraten

## »ZertifizierteR Online BeraterIn«

**Ausbildung in professioneller Online-Beratung für die fachliche Beratungsarbeit mit KlientInnen**

### Online Beratung

ermöglicht BeraterInnen die Nutzung der neuen Medien für erweiterte Kommunikationsformen im Internet. Sie basiert auf virtueller Interaktion zwischen KlientInnen und BeraterInnen und weist interessante Unterschiede, aber auch Gemeinsamkeiten mit der face-to-face Beratung auf, so ist z.B. der Begriff »Übertragung und Gegenübertragung« im Rahmen der virtuellen Beratung neu zu definieren!

Online Beratung schafft für KlientInnen und BeraterInnen neue, differenzierte und wirkungsvolle Kommunikationsräume. Zur verantwortungsvollen Nutzung ist eine spezielle Ausbildung in Online-Beratungs-Kompetenz erforderlich.

### Die Seminare & Stunden

#### AUSBILDUNG »[Digitale.Beratung]: online beraten« (20 ECTS<sup>1)</sup>)

Dauer: 1 Semester (76 Präsenzstunden, 42 Online Stunden, 150 Stunden selbstorganisiertes Lernen)

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Transdisziplinäre Grundlagen digitaler Kommunikation</b><br/><i>Startseminar &amp; Basismodul</i></li> <li>• <b>Beratung: Struktur - Prozess - Kompetenz</b><br/><i>Kompetenzmodul</i></li> <li>• <b>Online- oder Übungsplattform</b><br/><i>Einsatz und Anwendung der digitalen Beratungswerkzeuge</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recht, Technik, Web-Sicherheit, Qualitätssicherung</b><br/><i>Rahmenmodul</i></li> <li>• <b>Evaluierung / Erkenntnis- und Ergebnissicherung</b><br/><i>Reviewmodul</i></li> <li>• <b>ABSCHLUSS »ZertifizierteR Online BeraterIn«</b></li> </ul> |
|--|---|

<sup>1)</sup> Das »European Credit Transfer System« (ECTS) regelt die akademische Anerkennung von Studienleistungen.

### Ziel des Lehrgangs / Nutzen der Ausbildung

Ausbildung in professioneller Online-Beratungskompetenz als Erweiterung bestehender face-to-face Beratungsqualifikation.

- Schulung in spezieller Wahrnehmung
- Schulung in digitaler Kommunikation
- Nutzung der Vorteile von e-Beratung

### Zielgruppen

BeraterInnen, die ihr Beratungsangebot durch Kommunikation im Netz erweitern wollen u.a.:

- SupervisorInnen, Coaches, OrganisationsberaterInnen, TrainerInnen, PsychologInnen, TherapeutInnen
- Lebens- & SozialberaterInnen, SozialarbeiterInnen, SozialpädagogInnen, etc.

## Weitere Lehrgangsinhalte

- Praxisbeispiele
- Falldokumentation
- Projektarbeiten
- Übungsplattformen / blended e-Learning
- reale und virtuelle Netzwerkgruppen

## Abschluss, Dauer und Zulassungsbedingungen

- Berufsbegleitend
- Wochenendseminare
- Abschlussarbeit

### ABSCHLUSS »ZertifizierteR Online BeraterIn«

- Dauer: 1 Semester
- **Zulassung:** Berufs- oder Beratungsausbildung (*siehe Zielgruppen*), Erfahrung mit Computer und Web, Email-Konto und Laptop mit mobiler Webkarte

## Infoseminar, Start und Kosten

auf Anfrage sowie unter [www.bildungsmanagement.ac.at](http://www.bildungsmanagement.ac.at)

## Veranstaltungsort

Wien

## Veranstalter

Die ARGE Bildungsmanagement Wien ist ein erfahrener und anerkannter Bildungsträger für Ausbildungen in den Bereichen »Beratung, Management und Psychotherapie«.

## SeminarleiterInnen

Mag. Dr. Karlheinz Benke MAS  
(*wissenschaftliche & pädagogische Leitung*)  
DI Barbara Buchegger  
Dr. Alexander Brunner  
Mag.<sup>a</sup> Sandra Gerö  
Prof. Dr.<sup>in</sup> Gabriele Schmölzer  
Dipl.-Päd. Petra Risau  
Johannes Völgyfy MAS MSc MSc MBA  
Mag.<sup>a</sup> Bettina Zehentner

## Förderungen und Finanzierung möglich über

WAFF

Wiener ArbeitnehmerInnen  
Förderungs Fonds  
[www.waff.at](http://www.waff.at)

Unternehmensgründungen  
[www.gruendungsforum.at](http://www.gruendungsforum.at)

Bildungskredit Raiffeisen



**Raiffeisen  
Wohn  
Bausparen**

[www.wohnbausparen.at/bildung](http://www.wohnbausparen.at/bildung)

oder **Bildungsförderungen in den Bundesländern:**  
siehe ARGE-Website »Kosten, Förderung und Finanzierung«

## Info & Anmeldung

Fordern Sie das ausführliche Curriculum an, besuchen Sie uns auf unserer Homepage oder ersuchen Sie um Zusendung der Anmeldeunterlagen mittels nachfolgender Allonge:



Per Post, Fax an: ARGE Bildungsmanagement Wien (ZVR 136 529 421)

[DIGITALE.BERATUNG] 10/11 ✂

Friedstraße 23, A-1210 Wien • Tel.: +43-1/ 263 23 12-0, Fax: -20 • Email: [office@bildungsmanagement.at](mailto:office@bildungsmanagement.at) • [www.bildungsmanagement.ac.at](http://www.bildungsmanagement.ac.at)

Ich ersuche um Zusendung weiterer Informationen (Curriculum).

Ich interessiere mich auch für andere Master- bzw. Diplomlehrgänge:

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="radio"/> »M.A. - Mediation und Konfliktregelung«  | <input type="radio"/> »MBA - Projektmanagement«     | <input type="radio"/> »MSc - Coaching und OE                |
| <input type="radio"/> »MSc - Supervision, Coaching und OE«     | <input type="radio"/> »MBA - Eventmanagement«       | <input type="radio"/> »Psychotherapeutisches Propädeutikum« |
| <input type="radio"/> »MBA - Leadership & Soziales Management« | <input type="radio"/> »MSc - Psychotherapie«        | <input type="radio"/> »Konflikt & Mobbingberatung«          |
| <input type="radio"/> »Traumaberatung und Traumatherapie«      | <input type="radio"/> »Sustainability & Innovation« |   |

Name: ..... Tel: .....

Firma/Institution: ..... Fax: .....

Adresse: ..... Email: .....

Unterschrift: ..... Datum, Ort: .....

## Ausbildungslehrgang [Digitale.Beratung]: online beraten

### ZertifizierteR Online BeraterIn

Berufbegleitender Lehrgang

>Ausbildung in professioneller Online-Beratung <



Dr. Klaus Rückert

Virtuelle Kommunikation ist längst in die Bereiche der Arbeit und des Lebens eingedrungen und hat unsere Welt revolutionär verändert. Vor allem für die Nach-1970-Geborenen ist Online-Kommunikation eine Selbstverständlichkeit, und sie wird auch differenziert mit Gefühls- und Sinngehalten geführt.

In unserer Zeit, in der schon PartnerInnen und Freunde per Netz gefunden werden, auf digitaler Ebene Verhandlungen geführt, Konflikte geregelt, philosophische Diskussionen abgehalten werden – hat Online Kommunikation auch in der professionellen Beratung Einzug gehalten und wird ihre Bedeutung in Zukunft noch wesentlich steigern.

Vorbehalte und Kritiken aus der Welt der traditionellen face-to-face Beratung sind für Zwecke des Lernens ernst zu nehmen, sollen uns aber nicht abhalten, in die Welt der neuen Medien vorzustoßen und sie für zeitgemäße und zukunftsweisende professionelle Beratung zu nutzen. Kommunikationsprozesse werden in Zukunft auch digital, mobil und globalisiert geführt werden.

Die ARGE Bildungsmanagement greift diese Entwicklung auf und will in diesem Lehrgang mit Hilfe von ExpertInnen Online-Beratungsqualifikationen an BeraterInnen unterschiedlicher Professionen vermitteln.

Der Lehrgang ist theoriegeleitet und praxisorientiert. Die LehrgangsteilnehmerInnen werden in die Methoden der **professionellen Online-Beratung** mit qualitätssichernden Maßnahmen eingeführt.

Wir bieten eine hochprofessionelle Ausbildung und engagieren Online-BeraterInnen mit Praxis und Trainings-erfahrung aus Österreich und Deutschland.

Nutzen Sie das neue Medium zur Erweiterung Ihrer Beratungskompetenzen, lernen Sie neue Chancen und auch Risiken kennen.

Ich wünsche Ihnen und dem Lehrgang viel Erfolg!



Dr. Klaus Rückert

*Direktor*

*Arbeitsgemeinschaft Bildungsmanagement Wien*

**Lehrgangsleitung:**

Dr. Klaus Rückert

**Wissenschaftliche & pädagogische Leitung:** Mag. Dr. Karlheinz Benke MAS

**Organisation:**

Malgosia Bernard, Büro der ARGE

Stand: Oktober 2011

Sich in der Virtualität zu behaupten,  
heißt eine gute Chance zu haben,  
sich in der Realität zurecht zu finden.  
K. Benke

## [Digitale.Beratung]: online beraten – Speziallehrgang Berufsbild und Arbeitsfeld

Digitale Beratung, geläufiger unter dem Namen: Online Beratung, ist eine noch recht junge Beratungsmethode im psycho-sozialen Arbeitsfeld. Sie ist vor allem als **ergänzende Beratungsform** zu sehen und wird in einigen Organisationen bzw. Institutionen und von Privaten (im deutschen Sprachraum) bereits eingesetzt.

Obwohl in der Fachwelt Einigkeit darüber besteht, dass es in Anbetracht der Selbstverständlichkeit der vielseitigen Nutzung des Internets und seiner immanenten, kommunikationspsychologischen Besonderheiten einer eigenen **Beratungskompetenz und -qualifikation** bedarf, findet sich diese Kompetenz nur bei wenigen BeraterInnen.

Eine spezifische Qualifikation bzw. ein individuelles Kompetenzprofil im Sinne von Qualitätssicherung und Standardsetzung (vgl. Richtlinie der DGOB, Qualitätskriterien der FSP etc.) ist – selbst wenn BeraterInnen bereits über eine einschlägige, beraterische Ausbildung verfügen – eine notwendige Voraussetzung dafür, mit den Besonderheiten, wie sie die **Theorie zur Online Kommunikation** beschreiben, kompetent umzugehen und der jeweiligen persönlichen Zielgruppe nicht nur in der Realität, sondern auch in der Virtualität, entsprechend zu begegnen.

Um die **Ausbildung** nicht nur **theoretisch** fundiert, sondern auch **praxisorientiert** zu gestalten, gibt es neben den Präsenzblöcken auch eine als blended-eLearning-konzipierte **Online-Übungsphase** (klar definierter Zeitraum) auf Kommunikationsplattformen, die die klassischen Tools der Digitalen Beratung (wie eMail, Foren, Chat) verfügbar machen.

### Was es ist...

„Der Begriff **Onlineberatung** (auch: **Internetberatung** oder **Online-Beratung**) bezeichnet eine computergestützte Beratung, die über das **Internet** medial vermittelt und interaktiv stattfindet. Unter dem Sammelbegriff Onlineberatung werden sehr verschiedene **Interaktionsprozesse** zusammengefasst. Konkrete Kommunikationsformen sind: eMail-Beratung, Chatberatung, Beratung in Foren. Inhaltlich gliedert sich Onlineberatung in Zielgruppenausrichtung, Themenfeld (rechtlich, psychologisch, pädagogisch) und Beratungskonzept (Fachberatung oder Prozessberatung).

Von Onlineberatung abzugrenzen sind das reine Informationsangebot und automatisierte Antworten durch Computertechnik. Beratung setzt eine wechselseitige Bezugnahme zwischen Beratendem und Ratsuchendem (Klienten, Kunden, Mandanten, Patienten usw.) voraus. Von Onlineberatung kann dann gesprochen werden, wenn die Beratung darüber hinaus im Internet selbst **interaktiv** stattfindet. Dies kann als eigenständiger Beratungsprozess geschehen, es kann aber auch sein, dass es temporär vor Beginn einer unmittelbaren Beratung von "Angesicht zu Angesicht" geschieht (Kontaktanbahnung) oder zwischen den regulären Beratungssitzungen.

Das Internet eröffnet als interaktive Kommunikationsplattform auch für **Beratung** neue Möglichkeiten.

Beratungseinrichtungen vor allem aus dem kirchlichen und sozialen Bereich sowie Freiberufler bieten Onlineberatung an.

Vereinzel wird diese Möglichkeit auch bereits von Behörden im Rahmen des sich entwickelnden **E-Governments** genutzt.“

Quelle: wikipedia

**Internetberatung, Online-Beratung, e-Beratung – digitale Beratung.** Das kleinste Gemeinsame ist die Abwesenheit des Gegenübers sowie eine prozessimmanente Nutzung digitaler Medien. Insofern ist digitale Beratung als Form von Online-Beratung zu verstehen, die die gegenwärtigen technologischen Gegebenheiten (webtaugliches Handy) bzw. eines Web 2.0 (Webcam,...) als Arbeitswerkzeuge implementiert.

Wie un/bewusst auch immer sie eingesetzt werden: Unbestritten ist wohl, dass das Können von BeraterInnen und Coachs wichtiger ist, als das mediale Werkzeug, welches sie verwenden.

Benke (digitale.beRATung, 2009)

## Ziele des Speziallehrgangs / Nutzen der Ausbildung

Kennenlernen der unterschiedlichen Formen digitaler Beratung, ihrer Methoden, Gemeinsamkeiten und Unterschiede hinsichtlich Setting, Einsatzmöglichkeiten und Dynamik der Beratung.

- Die Unterschiede zwischen einer f2f-Beratung und einer digitalen (Online-) Beratung sind verinnerlicht – ein theoretisches Hintergrundwissen vorhanden.
- Die Vielfalt an Beratungstools und -zugängen wird beherrscht – ihr Einsatz hinsichtlich situativer Chancen und Grenzen erkannt.
- Die Lesemöglichkeiten und Handlungskompetenzen von Sprache, Text und Bild in der Online Kommunikation (OK) sind erweitert.
- Die Sinne sind geschärft - der visuelle (wie der akustische) Wahrnehmungskanal ist trainiert.
- Die Fähigkeit „anders“, empathisch sowie zwischen den Zeilen zu lesen (hören) ist entwickelt.
- Ein eigenes Beratungskonzept (inkl. Homepage-Skizzierung) ist erstellt.
- Eine Abschlussarbeit, die der vertiefenden Auseinandersetzung mit dem digitalen Beratungsprozess (des beratenden Ichs und dessen Interaktion mit Ratsuchenden bzw. UserInnen) dient, ist verfasst und wird positiv begutachtet.

## Zielgruppen

Zielgruppen sind **aktiv im Beratungsbereich tätige Personen**, die den **Lehrgang als Ergänzung** zu ihrem bisherigen Qualifikationsprofil verstehen und ihr Beratungsspektrum um das virtuelle erweitern möchten.

- BeraterInnen (SupervisorInnen, Coachs, OrganisationsentwicklerInnen etc.)
- PsychologInnen
- (Familien)TherapeutInnen
- Lebens- und SozialberaterInnen
- SozialarbeiterInnen
- TrainerInnen mit Fokus auf virtuelle Kommunikation
- etc.

## Veranstaltungsort

Wien

## Der Ausbildungsplan

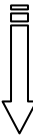
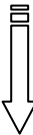
### Aufbau des Lehrgangs „[Digitale.Beratung]: online beraten“

**Lehrgangsorganisation:** berufsbegleitend, Wochenendseminare, Praxisseminare/Übungen, Arbeit mit virtueller Übungsplattform, Abschlussarbeit

### Vollausbildung „ZertifizierteR Online BeraterIn“

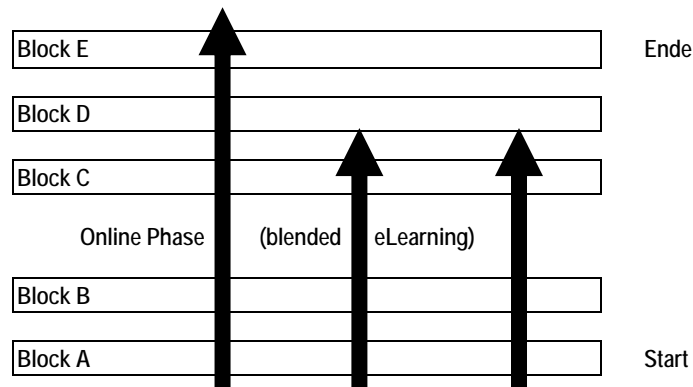
- Zulassungsvoraussetzungen:
- einschlägige Berufs- oder Beratungsausbildung
- entsprechende Erfahrung und Praxis im Umgang mit dem PC bzw. dem Web
- ein eMail-Konto sowie die Verfügbarkeit eines Laptops mit mobiler Webkarte zu den Blockveranstaltungen im Arge-Haus (für die Module A bis C bzw. idealerweise bis zur Online-Übungsphase)
  
- Ausbildungsumfang: 1 Semester, 118 Unterrichtsstunden

### Studienplan „Online-Beratung“

Module & Seminare		Std.	ECTS	PRAXIS	Netzwerkgruppen
A-usgang/Basismodul	Transdisziplinäre Grundlagen digitaler Kommunikation	16	2	Online-Beratungsprozess Dokumentation Beratungs-homepage Abschlussarbeit  	selbst-organisierte Netzwerkgruppen  
B-eratung/ Kompetenzmodul	Beratung: Struktur – Prozess – Kompetenz	16	2		
C-ommunikations/ Centermodul 1 und 2	Einsatzmöglichkeiten, Telefon, eMail, Forum und Chat	28	3		
Online Phase	Übungsplattform-Phase (blended eLearning Phase*)	42	4		
D-ach/ Rahmenmodul	Recht, Technik, Web-Sicherheit, Qualitätssicherung	14	2		
E-valuierung/ Reviewmodul	Erkenntnis- und Ergebnissicherung, Evaluierung, Abschluss	2			
<b>Module - Summe gesamt</b>		<b>118</b>	<b>13</b>	<b>120 Std./ 5 ECTS</b>	<b>30 Std./ 2 ECTS</b>
<b>Abschluss "ZertifizierteR Online BeraterIn"</b>		<b>268 Stunden / 18 Semesterstunden / 20 ECTS</b>			

\*) eLearning ist eine Form des computergestützten Lernens, für die charakteristisch ist, dass die genutzten Lernsysteme und -materialien in digitalisierter Form dargeboten werden, sich durch Multi- und/oder Hypermedialität auszeichnen, Interaktivität zwischen dem Lernenden, dem System, dem Lehrenden und den Mitlernenden unterstützen und online für den Nutzer direkt verfügbar sind.  
 Mit Blended eLearning wird die Mischform von eLearning und Präsenzlernen bezeichnet. Dabei wird eLearning oft an Seminare gekoppelt, bei denen die Lernenden sich ihr Wissen zuerst zu Hause aneignen, um auf dasselbe Niveau zu kommen (Stangl-Thaller).

### Aufbau der Blöcke und Übungen (Schema)



bspw. Langzeit-Übung 1 2 3

(eMail-Beratungsprozess, HP-Konzeption, Plattform-Beobachtung...)  
dazwischen immer wieder Wechsel von Theorie und Übung

### Lehrgangsabschluss

- Abschlussarbeit
- Prüfungen entfallen zugunsten einer aktiven Lehrgangsteilnahme (insbesondere in der Übungsphase)
- **Abschlusskriterien**
- 90prozentige Anwesenheit offline und online (inkl. Übungsplattform: Forum, Chat,...),
- aktive Teilnahme an den Übungen & den realen und virtuellen Diskussionsprozessen
- Erstellung des eigenen digitalen/Online-Beratungskonzepts
- Eigendokumentation der Recherchen im worx-sheet
- Erstentwurf/Skizzierung der eigenen Beratungshomepage
- Abgabe der Evaluierungsbögen für die ReferentInnen der jeweiligen Blöcke/teile
- Verfassung und Abgabe einer **Abschlussarbeit** (vertiefte inhaltliche Auseinandersetzung/ Spezialthema – ca. 15 S.)

**Abschluss: „ZertifizierteR Online BeraterIn“**

## Die Module

Die folgenden Beschreibungen umreißen den inhaltlichen und methodischen Gesamtrahmen der Lehrgangsmodule. Bei der konkreten Gestaltung der Seminare werden die SeminarleiterInnen Schwerpunktsetzungen treffen.

### Modul 1: A-usgang (Basismodul), 16 Std. Transdisziplinäre Grundlagen digitaler Kommunikation

- Philosophische Zugänge zur gesellschaftlichen Gegenwart
- Virtuelle Lebensräume im Alltag
- Metaphern und Mythen des Internet
- Kommunikation face-to-face – virtuell
- Beratungsalltag heute
- Digitale Beratungstools – Web 2.0-Medien
- Digitale Beratungsformen (Arten)
- Sozialpsychologie des Internet (Döring): Ich – Identität - Gemeinschaft

... mit Übungen (einzeln, in Gruppen, Fallbeispiele, Diskussionen,...)

### Modul 2: B-eratung (Kompetenzmodul), 16 Std. Beratung: Struktur - Prozess - Kompetenz

- Struktur der Beratungstools
- Fachberatung – Prozessberatung
- Beratungsansätze
- Persönlicher Schreibstil – Kreativität im Schreiben
- Sprache, Bild, Text
- Herausforderungen
- Online-Fallen

... plus Übungen (einzeln, in Gruppen, Fallbeispiele, Diskussionen,...)

#### Anmerkung

Die Inhalte der Blöcke A und B können schwerpunktmäßig thematisch verschmelzen, wenn eine Trennung weniger hilfreich scheint.

### Modul 3: C-ommunication (Centermodul), 28 Std. Kommunikation digital – my way

- **Digitale Beratung – Prozess**
  - ...vom Help desk zum Coaching
- **eMail-Beratung**
  - Handschriftliche und digitale Briefe
  - digitales Lesen und Schreiben
  - der Text hinter dem Text,
  - Text/Projektion und Interpretation
  - Konzepte der Anfragebeantwortung,
  - Sach- und Beziehungsebene
  - Kontext digitaler Beratung



... mit Übungen (einzeln, in Gruppen, Fallbeispiele, Diskussionen,...)

- **Foren-Beratung**
  - Forum - Öffentlichkeit von Beratung
  - Offline- und Onlinegruppe
  - Social Support in Onlinegruppen
  - Moderation von Onlinegruppen
  - Onlinegruppendynamik
  
- **Chat-Beratung**
  - Einsatzbereiche, Möglichkeiten, Besonderheiten
  - Vorteile und Begrenzungen der Chatberatung
  - Simulation Chatberatung (Einzel-/Gruppenchat) mithilfe einer speziellen Systemlösung zur Onlineberatung [beranet.de](http://beranet.de)
  - Fallbeispiele aus der Praxis (inkl. eigene Beratungsfälle)
  - Methodik Chatberatung
  
- **Telefon-Beratung**
  - Spezifika telefonischer Beratung - sinnreduzierte Kommunikation: Unmittelbarkeit, Nähe-Distanz, fragiler Kontakt, Suggestion und Realität
  - Selbstverständnis von telefonischem Beratungsangebot - Niederschwelligkeit, ständige Verfügbarkeit?! Diffuse Erwartungen, Missbrauch, Grenzen
  - Beziehungsgestaltung über das Medium Telefon
  - Strukturierung von Gesprächen
  - Krisengespräche in der Telefonberatung
  - "Dauergespräche" in der Telefonberatung

### **Online- oder Übungsplattform-Phase (blended eLearning Phase), 42 Std. Einsatz und Anwendung der digitalen Beratungswerkzeuge**

- Einführung in die Plattform bzw. Toolnutzung
- Ausarbeitung spezieller Übungsaufgaben (mit/ohne Ankündigung)
- Unmittelbares Erleben virtueller Gruppendynamik
- Kollaboratives Lernen über Diskussionsprozesse
- Online-Kommunikation auf der Plattform
  - Feedbackmöglichkeiten (PMs)
  - Chats (live)
  - Telefon
- etc.

**Modul 4: D-ach (Rahmenmodul: Recht, Technik, Web-Sicherheit, Qualitätssicherung), 14 Std.  
Kommunikation online – Kommunikation im Web**

- **(Straf)Rechtliche Aspekte**
  - Berufsrechtliche Zulässigkeit der Online-Beratung (inkl. Haftungsfragen)
  - Einwilligung in Online-Tätigkeiten
  - Verschwiegenheits- bzw. Anzeigepflichten und strafrechtliche Konsequenzen
  - Strafrechtliche Verantwortlichkeit in der Online-Beratung (Suizid,...)
  - Stellung der Online-Berater im Strafverfahren
  
- **Web-Sicherheit, Technische Aspekte**
  - Qualität und Sicherheit im Internet bzw. im Mobilfunk
  - Internetauftritt
  - eCommerce (Gütesiegel)
  - saferinternet.at
  - Viren, Spam, Firewalls & Co.
  - etc.
  
- **beranet.at - Onlineberatung mit System**
  - Vorstellung der Beratungsplattform
  - Möglichkeit der direkten Interaktion versus Pauschalberatung
  
- **Qualitätssicherung**
  - Qualitätsmerkmale in der Online-Beratung
  - Fachliche und technische Standards der Online-Beratung
  - Möglichkeiten zur Qualitätssicherung
  - Dokumentation und Evaluation von Beratungsprozessen
  - Vorstellung aktueller (Modell)Projekte

**Modul 5 E-valuierung (Reviewmodul: Erkenntnis- und Ergebnissicherung des Lehrgangs), 2 Std.**

- Rückblick (auf Kommunikation im realen und virtuellen Raum, Übungsphasen, Arbeitsprozess)
- Erkenntnisgewinn
- wechselseitige Feedbacks
- Ergebnissicherung/Evaluierung (Optimierungspotentiale)
- Übergabe der Lehrgangs-Abschlussbestätigung

## Weitere Lehrgangsinhalte

### Praxisbeispiele, Fallstudien, Projektarbeiten,

- Die TeilnehmerInnen arbeiten an vorgegebenen Beispielen aus der Praxis.
- Sie transferieren die erlernten Methoden und Tools in die Virtualität (Übungsplattform, virtuelle Kommunikation).
- Sie arbeiten einzeln an ihrem eigenen Beratungskonzept (aus ihrem Arbeitsumfeld)
- Sie erarbeiten eine (mögliche) Beratungshomepage mit schriftlicher Planung, Durchführungsvorschlägen und Dokumentation

### Übungsplattform (blended eLearning)

- Die TeilnehmerInnen führen virtuelle Diskussionen zu vorgegebenen Beispielen aus dem Beratungsalltag.
- Sie stellen ihre Abschlussarbeiten den KollegInnen und dem Lehrgangsleiter zeitgerecht auf der Onlineplattform zur Verfügung, verfolgen die Diskussion und überarbeiten ihren eigenen Entwurf, entsprechend der erfolgten Anregungen.

### Reale und virtuelle Netzwerkgruppen

Es obliegt den TeilnehmerInnen, über die Praxisbeispiele und Aufgaben in der Online-Phase hinaus miteinander zu interagieren.

Anonymisierte Zugänge (Nicknamen) unterliegen während der gesamten Ausbildungsdauer der absoluten Verschwiegenheit und werden frühestens im Abschlussmodul (E-Valuierung, Review) aufgelöst.

## Anmeldung

Anmeldungen schriftlich an die  
**Arbeitsgemeinschaft (ARGE) BILDUNGSMANAGEMENT WIEN**  
Friedstraße 23, A-1210 Wien; Tel.: +43-1/263 23 12 – 0, Fax: -20,  
e-mail: [office@bildungsmanagement.at](mailto:office@bildungsmanagement.at)  
web: [www.bildungsmanagement.at](http://www.bildungsmanagement.at)

Für die Anmeldung zum Lehrgang benötigen wir folgende Unterlagen:

- schriftliche Anmeldung / Anmeldeblatt
- tabellarischer Lebenslauf + Foto
- Beschreibung Ihrer Motivation für die Ausbildung (1/2 A4 Seite)
- Kopien aller relevanten Zeugnisse (Schulabschluss oder Hochschulabschluss, Berufsabschluss usw.)
- Einzahlung der Anmeldegebühr

Durch die Aufnahme in den Lehrgang und Bezahlung der Kurskosten sind alle TeilnehmerInnen „fördernde Mitglieder“ des Vereins Arbeitsgemeinschaft (ARGE) Bildungsmanagement Wien.

## Änderungen im Kursprogramm

Der Veranstalter behält sich das Recht vor, Änderungen inhaltlicher Art und bei der Seminarorganisation infolge von veränderten Rahmenbedingungen, Gesetzen etc. vorzunehmen. Die TeilnehmerInnen werden darüber rechtzeitig informiert.

## Förderungen und Finanzierung

WAFF  
[www.waff.at](http://www.waff.at)  
Wiener ArbeitnehmerInnen  
Förderungsfonds

Bildungskredit Raiffeisen  
[www.wohnbausparen.at/bildung](http://www.wohnbausparen.at/bildung)

Unternehmensgründungen  
[www.gruendungsforum.at](http://www.gruendungsforum.at)



Bildungsförderungen in den Bundesländern ([www.kursfoerderungen.at](http://www.kursfoerderungen.at))  
siehe auch ARGE-Website „Kosten, Förderung & Finanzierung“

## Die ReferentInnen

	<p><b>Mag. Dr. Karlheinz Benke MAS</b> Berater von Personen und Systemen f2f wie online, zertifiz. Online-Berater. Lehrauftrag ‚Online-Beratung‘ (FH Campus Wien, Alpen Adria Universität Klagenfurt – Inst. f. Medien u. Kommunikationswissenschaft), Lebensraum Virtualität‘ - Virtueller Raum“ (FH Dornbirn) sowie ‚Virtualität Ort der sozialen Arbeit‘ (FH Campus Wien); Mitglied im Redaktionsteam von www.e-beratungsjournal.net sowie im Organisationsteam von ‚[F1] - Fachtagung zu Jugendforen, eMail-Beratung und Online-Kommunikation‘ (Wien 2002); Vorträge, Fachpublikationen und Diplomarbeitbetreuungen (Fokus: Virtuelle Räume)</p>		<p><b>Dr. Alexander Brunner</b> Studium der Pädagogik und Soziologie, langjährige Erfahrung als Trainer und Berater, Lektor im Bereich Sozialpädagogik an der Universität Wien, Mitbegründer der Österreichischen Gesellschaft für Onlineberatung, zuletzt Fachbereichsleitung Jugend bei wienXtra.</p>
	<p><b>D.-I. Barbara Buchegger</b> Bereichsleiterin im ÖIAT E-Learning, aktive Umsetzung und Beratung von E-Learning Projekten (bei Bildungsorganisationen), Schwerpunkt: kooperatives E-Learning. Projektmitglied bei saferinternet.at</p>		<p><b>Mag.<sup>a</sup> Sandra Gerö</b> Klinische Psychologin, Gesundheitspsychologin in freier Praxis, Trainerin, E-Trainerin und Medienpädagogin im Bereich Online-Kommunikation und Online-Beratung, Supervisorin und Coach</p>
	<p><b>Dipl.-Päd. Petra Risau</b> Diplom-Pädagogin, Projektleiterin der Online-Beratungsportale beranet.de und das-beratungsnetz.de in Berlin (zone35), Lehrbeauftragte für das Modul Online-Beratung (Ruprecht-Karls-Universität-Heidelberg) sowie Redaktionsmitglied des e-beratungsjournal.net. Arbeitsschwerpunkte: Entwicklung &amp; Konzeptionierung virtueller Beratungsangebote für den psychosozialen, gesundheitlichen und Bildungsbereich, Qualifizierung und Support von Online-BeraterInnen, Fachreferentin.</p>		<p><b>Prof. Dr.<sup>in</sup> Gabriele Schmölder</b> Institut für Strafrecht, Strafprozessrecht und Kriminologie der Karl-Franzens-Universität Graz; habilitiert für Strafrecht, Strafprozessrecht und Kriminologie sowie für Informations- und Informatikrecht; Forschungsschwerpunkte: Recht der neuen Informations- &amp; Kommunikationstechnologien, Frauenkriminalität sowie seit 2002 ([F1] - Fachtagung zu Jugendforen, e-mail-Beratung &amp; online-Kommunikation) strafrechtliche &amp; strafprozessuale Fragen im Zusammenhang mit d.(Online) Tätigkeit der Gesundheitsberufe.</p>
	<p><b>Johannes Völgyfy MAS MSc MSc MBA</b> MAS. in int. Personal- &amp; Organisationsentwicklung; MSc. in lösungsorientierter Kommunikation für Coaching; MSc. in Mediation; Training, Coaching, Mediation, Unternehmensberatung Logotherapeutischer Lebens- und Sozialberater</p>		<p><b>Mag.<sup>a</sup> Bettina Zehentner</b> psychosoziale Beraterin der Frauen- &amp; Familienberatungsstelle „Frauen beraten Frauen“ Wien (Schwerpunkte interdisziplinäre Beratung bei Trennung &amp; Gewalt sowie Laufbahnberatung), zertifizierte Onlineberaterin &amp; Trainerin für Onlineberatung, Gründerin &amp; Koordinatorin der webbasierten Beratung frauenberatenfrauen ONLINE (Mobilkom Award f. digitale Kommunikation 09), Universitätslektorin f. Gesellschaftsdiagnosen &amp; Gender-Theorie am Institut für Soziologie Wien. Diverse Publikationen.</p>

u. a.

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Wir freuen uns über Ihr Interesse an unserem Lehrgang und ersuchen Sie, die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ zur Kenntnis zu nehmen.

### 1. ANMELDUNG

- Meine schriftliche Anmeldung inkl. der Überweisung einer vorgeschriebenen Anmeldegebühr gilt als verbindlich und verpflichtet mich unter Berücksichtigung der Stornobedingungen zur Zahlung der Kursgebühr.
- Gleichzeitig anerkenne ich die im gültigen Curriculum angeführten Konditionen sowie die nachfolgend angeführten Zahlungs-, Storno- und Kündigungsbedingungen.
- Die Anzahl der Ausbildungsplätze ist begrenzt. Sie werden nach der Reihenfolge der Anmeldungen/Zahlungseingänge der Anmeldegebühr vergeben.

### 2. DAUER

Das Ausbildungsverhältnis beginnt mit der Annahme der Lehrgangsanmeldung durch die Arbeitsgemeinschaft Bildungsmanagement Wien Verein und mit der termingerechten Überweisung der Anmeldegebühr, bzw. der ersten Teilzahlung der Lehrgangsgebühr durch die/den LehrgangsteilnehmerIn. Es endet nach der Durchführung der letzten Lehrveranstaltung, der Abschlussprüfung und der Verleihung des Diploms/Zeugnisses.

### 3. LEISTUNGEN DER ARGE BILDUNGSMANAGEMENT WIEN VEREIN

Die Ausbildung umfasst alle Leistungen gemäß gültigem Curriculum. Gemäß Ausbildungsrichtlinien werden die akademischen Abschlussprüfungen, sowie die Qualitätskontrolle von dem Arbeitsgemeinschaft Bildungsmanagement Wien Verein durchgeführt

### 4. LEHRGANGSKOSTEN

Bildung ist wertvoll und nicht kostenlos. Wir bieten ein faires Preis – Leistungsverhältnis - siehe Beiblatt mit Kostenaufstellung. Preisänderungen können nur bis zum Startseminar erfolgen, falls dies eintritt, ist für die TeilnehmerInnen ein kostenloser Rücktritt innerhalb von 14 Tagen nach Bekanntgabe möglich.

### 5. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Die Semestergebühr wird den TeilnehmerInnen zu Semesterbeginn von der Arbeitsgemeinschaft Bildungsmanagement Wien Verein unter Angabe einer Zahlungsfrist vorgeschrieben. Wird diese nicht eingehalten, folgt eine Mahnung mit Setzung einer Nachfrist. Wird auch diese nicht eingehalten, besteht Zahlungsverzug während der laufenden Ausbildung. Dies kann die sofortige Fälligkeitstellung des gesamten Restbetrags, sowie den Ausschluss von der weiteren Teilnahme bis zur Bezahlung nach sich ziehen.

### 6. STORNO- UND KÜNDIGUNGSBEDINGUNGEN

Bei Stornierung **bis 30 Tage vor Veranstaltungsbeginn** mittels schriftlicher Abmeldung (*Datum des Poststempels*) wird eine Bearbeitungsgebühr von € 80,- einbehalten.

Bei Stornierung **innerhalb von 30 Tagen vor Kursbeginn** ist eine Semestergebühr zu bezahlen, es sei denn, Sie können für Ihren Ausbildungsplatz eine/ einen ErsatzteilnehmerIn benennen.

Bei Stornierung **nach Beginn der Ausbildung und während der Ausbildung** muss die gesamte Lehrgangsgebühr bezahlt werden.

Eine Rückerstattung bereits eingezahlter Beträge nach Beginn der Ausbildung kann nicht erfolgen.

Im Fall der Absage eines Lehrgangs aus organisatorischen Gründen wird die bereits eingegangene Vorauszahlung an die TeilnehmerInnen rückerstattet. Weitergehende Schadenersatzansprüche entstehen nicht.

Wir behalten uns in begründeten Fällen (Nichterfüllung der Ausbildungsanforderungen, z.B. durch zu geringe Anwesenheit, persönliche Nichteignung, etc.) das Recht vor, das Ausbildungsverhältnis vorzeitig zu beenden.

In diesem Fall ist folgende Vorgangsweise vorgesehen:

- Benachrichtigung der/des Teilnehmerin/s, dass die Anforderungen der Ausbildung nicht erfüllt wurden.
- Fristsetzung für die Aufhebung der anstehenden Defizite
- Entscheidung über Verbleib oder Ausschluss der/des Teilnehmerin/s nach Ablauf der Frist durch die ARGE- Leitung.
- Im Fall von zivilrechtlichen Streitigkeiten aus diesem Vertrag gilt als vereinbart, dass zunächst eine Mediation am Ort des Sitzes der Arbeitsgemeinschaft Bildungsmanagement Wien Verein (das ist derzeit Wien) durchgeführt wird. Die Kosten dafür tragen die Konfliktparteien je zur Hälfte. Erst für den Fall, dass binnen 3 Monaten nach Beginn der Mediation keine Lösung erzielt worden sein sollte, kann von jeder Seite ein Verwaltungs- oder Gerichtsverfahren eingeleitet werden.

### 7. VORVERTRAGLICHE SCHUTZ-, SORGFALTS- UND AUFKLÄRUNGSPFLICHT (ABGB § 878 SATZ 3)

Die AusbildungsteilnehmerInnen sind gemäß ABGB § 878 Satz 3 über die beruflichen Anwendungs- und Nutzungsmöglichkeiten der Ausbildungen informiert.

### 8. GERICHTSSTAND ist Wien; es gilt österreichisches Recht.

### 9. SEMINARORTE

Die einzelnen Seminare bzw. Ausbildungsmodule der Wiener Lehrgänge werden im ARGE-Haus, in angemieteten Seminarräumen in Wien oder in Seminarhotels durchgeführt, in den Bundesländern gewöhnlich in Seminarräumen vor Ort, teilweise in Seminarhotels.

In den Lehrgangsgebühren sind die Reisekosten, die Kosten der Aufenthalte und der Verpflegung in den Seminarhotels nicht enthalten. LehrgangsteilnehmerInnen, welche nicht in den Seminarhotels nächtigen, müssen mit der Verrechnung einer Seminar-Tagespauschale durch das Seminarhotel rechnen; deren Kosten und enthaltene Leistungen werden vom Seminarhotel festgelegt.

### 10. DOKUMENTATION

Die AusbildungsteilnehmerInnen stimmen einer Veröffentlichung ihrer schriftlichen Master- bzw. Diplomarbeiten auf der Website der Arbeitsgemeinschaft Verein und einer allfälligen Verwendung eines Gruppenfotos zu Dokumentationszwecken zu.

### 11. PLAGIATSPRÜFUNG

Es wird darauf hingewiesen, dass eine Plagiatsprüfung zu Diplom-, Abschlussarbeiten und MasterThesen zur Sicherung der guten wissenschaftlichen Praxis durchgeführt wird. Positive Befunde haben automatisch die Ablehnung der Arbeiten zur Folge.

### 12. ÄNDERUNGSVORBEHALT

Notwendige Änderungen inhaltlicher Art, in Bezug auf Lehrveranstaltungszeit, ReferentInnen, einzelne Lehrveranstaltungen und Anzahl der TeilnehmerInnen infolge von geänderten Rahmenbedingungen, Gesetzen etc. obliegen der Lehrgangsleitung und berühren die sonstige Gültigkeit des Ausbildungsvertrags nicht.

Stand: Oktober 2009