



Es geht längst nicht mehr darum, ob Online Beratung bzw. M@ilberatung in der psychosozialen Arbeit als hilfreiches Unterstützungsformat wahrgenommen wird – dazu gibt es mittlerweile eine Vielzahl von Studien bis hin zur Online Therapie. So stellt auch die Beratung per eMail neben anderen spezifischen „Werkzeugen“ (Forum, Chat, skype/Telefon etc.) ein ungebrochen erfolgreiches wie beliebtes Beratungstool dar.

Gerade die M@ilberatung bereichert das Beratungsangebot offline (also: die direkte Beratung „face2face“) und spricht über ihre Niederschwelligkeit vor allem Personen an, denen entweder im Alltag die Hemmschwelle zu groß ist, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen oder welche den schriftlichen Austausch (gerade bei tabuisierten oder Scham besetzten Themen) bevorzugen.

Zudem gibt es viele Menschen, die sich nur/besser schriftlich ausdrücken können und denen mit der textbasierten Kommunikation eine neue Welt offen steht. Damit eröffnen sich für viele Beratungseinrichtungen und Institutionen aber auch neue Zugangswege, die es zu nützen gilt, will man seine Zielgruppe auch genau dort abholen, wo sie sich aufhält: im Netz!

In den zeitlich flexibel gestaltbaren Einheiten werden Haltungen und professionelle Zugänge zu den Chancen ebenso wie die „Fallen“ von M@ilberatung vermittelt. Diese Basics professioneller M@ilberatung erfahren die TeilnehmerInnen quasi „am eigenen Leib“, in dem sie in verschiedenen Rollen schlüpfen (BeraterInnen, Ratsuchende,...).

Die Fortbildung ist so konzipiert, dass sie ihren Fokus auf das Lesen, Interpretieren und Beantworten legt.

Methodisch-didaktische Überlegungen machen den Einsatz von Laptop, Smartphone & Co. überflüssig.

#### a) Seminarinhalte „... per m@ail beraten“:

##### Theoretische Inputs und Kerngedanken zu ...

- Beratungstools eMail (und Abgrenzung zu Forum, Chat, SMS, Telefon, Skype und Social Media-Tools)
- Konzeptionen & Hintergründe, etc.
  - Fachberatung – Prozessberatung
  - M@ilberatungsansätze/Konzepte der Anfragebeantwortung
  - Handschriftliche und digitale Briefe
  - digitales Lesen und Schreiben (der Text hinter dem Text, Text/Projektion und Interpretation, Sach- und Beziehungsebene, persönlicher Schreibstil – Kreativität im Schreiben, Sprache-Bild-Text
  - Herausforderungen, Online-Fallen, ...
  - Technische und (Straf)Rechtliche Aspekte von Beratung (Kurzausblick)
  - Trends, Einsatzmöglichkeiten, Grenzen etc. von M@ilberatung



## Praxisteil

- Verfassen von eM@il-Antwortentwürfen, Übungen etc ...
- Übungen (einzeln, in Gruppen, Fallbeispiele, Diskussionen,...)

### **b) Die Inhalte unter a) im Ausmaß von 16 EH sind erweiterbar um ...**

- *Qualitätssicherung*
- *Qualitätsmerkmale in der Online-Beratung*
- *Fachliche und technische Standards der Online-Beratung, o Möglichkeiten zur Qualitätssicherung, o Dokumentation und Evaluation von Beratungsprozessen, o Vorstellung aktueller (Modell)Projekte*

**Dieser M@ilberatungsworkshop bedarf keinerlei e-Geräte wie Laptops etc.!**

**Zielgruppe:** zukünftige PSZ-M@ilberaterInnen



**Referent: Mag. Dr. Karlheinz Benke, MAS**

(Reform)Pädagoge, Supervisor, Coach & Organisationsberater (ÖVS)  
[zertifiz.] Onlineberater, Erziehungshelfer, Wirtschaftsmediator, Trainer

