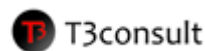
	Vom Help-Desk zum Online-Coaching. Virtuelle Beratung in Theorie und Praxis.	
2008	Karlheinz Benke	Vortrag
URL: www.karlheinz-benke.at		

ZUKUNFTSBILDER



KONGRESS FÜR ZUKUNFTSTHEMEN IN BERATUNG · THERAPIE · TRAINING 21. - 23. NOVEMBER 2008 JOHANNES KEPLER UNIVERSITÄT LINZ

Vom Help-Desk zum Online-Coaching

Es ist nicht länger zu übersehen – es ist spürbar. Wir leben in einer Beratungsgesellschaft. Ein Ratschlag hier, ein Tipp da. Und mit der Zahl der Ratsuchenden wächst täglich auch die Anzahl der BeraterInnen, von denen jedeR das eigene Know How vermittelt und im realen Alltag – offenbar aufgrund individuell-globaler Unsicherheiten – führt, anleitet, trainiert usf. Der Bogen umspannt die Entwicklung, die Erziehung, Schule wie Familie und last but not least den Beruf.

Boom wie Explosion hinsichtlich Beratung(sbedarf) setzten vor einigen Jahren bereits ein, halten an und erfassen dabei nicht länger bloß die Realität... Beratung goes online. Diese wiederum (obwohl vordergründig noch sehr textlastig) beginnt sich rekursiv und mit fortschreitenden technologischen Möglichkeiten der Beratung offline, also face2face, anzunähern.

Unabhängig vom Status Quo der Entwicklung gibt es für BeraterInnen heute bereits einige wesentliche Aspekte, die in den Beratungsalltag eingebaut bzw. um die virtuelle Facette erweitern werden können. SMS und eMail als Medien, psycho-soziale Beratung als Weg zur Unterstützung...

Wie überhaupt dem eMail als das Schnittflächen-Medium schlechthin für besondere Bedeutung für BeraterInnen zukommt: vom Help-desk bis zum Coaching.

Um jedoch ein qualifizierte Beratungsdienstleistung online anbieten zu können, gilt es über deren Spezifika und dergleichen mehr als nur Bescheid zu wissen... Qualität hat seinen Standard – auch virtuell.

Dazu folgende Thesen...



- Beratung ist längst **nicht mehr ausschließlich auf die face-to-face**-Beratung (offline) zu reduzieren; sie hat den virtuellen Raum erfasst, wo sich ‚neue‘ Zielgruppen aufhalten.
- Online-Beratung kann in der **textbasierten** Ausdrucksform eine Chance für (neue) Zielgruppen mit großen Hemmschwellen in der direkten Begegnung bzw. im (non)verbalen Austausch sein (Gehörlose etc.).
- Virtuelle Beratung ist über ihre **Niederschwelligkeit** (anonym, zeitlich-örtliche Unabhängigkeit) die Chance für all jene, die über einen Netzzugang verfügen, autonom und zum ‚für sie richtigen Zeitpunkt‘ einen ersten Schritt in Richtung Hilfesuche zu wagen.
- Online-Beratung **holt die Zielgruppe dort ab**, wo sie sich aufhält – nämlich im Netz. Sie zwingt die Ratsuchenden zu nichts, ist in ihrem Wesen unverbindlich und kann durchaus präventiv wirken.
- Die **unterschiedlichen Bedürfnisse** der Zielgruppen werden über verschiedene Tools (e-Mail, Foren, Chat, Weblogs, Newsgroups, Mailing-Listen etc.) aufgefangen.... **Abbild der Lebenswelt**
- Online-Beratung nützt den **quasi-anonymen Rahmen** auch auf der Berater-Seite, indem die Hemm- und **Türschwelle** eines Beratungsortes (als räumliches Element dieser Beziehung) entfällt.
- Zukunftspotential als Schnittfläche zwischen Online- und Offline-Beratung hat die e-Mail-Beratung aufgrund ihrer Tiefenwirkung sowie der Video-Chat als ‚vielsinnigstes‘ Beratungsmedium.
- Aktuell wie hinkünftig ist Online-Beratung **kein Ersatz** für reale Beratungsformen, aber eine gute und vergleichsweise unkomplizierte Einstiegsmöglichkeit.

*) Benke, K. (2007): Online Beratung und das Ich. Bild, Bilder und Abbilder im virtuellen Raum. Duisburg, Wiku-Verlag.



Karlheinz Benke:

Berater von Personen und Systemen (ÖVS) – real und virtuell, zertifiz. Online-Berater, Lehrbeauftragter „Online Beratung“ bzw. „Virtuelle Lebensräume“ (Österreich), Redaktionsteam www.e-beratungsjournal.net, www.karlheinz-benke.at



