

	3 Fragen zur Online-Beratung.	Online-Interview
2011	Karlheinz Benke	
In: amSpace. Raum für Information, Transparenz und Unterhaltung (Nr.3, S.25). Das MitarbeiterInnenmagazin des AMS-Vorarlberg		



Karlheinz Benke

Berater offline und online, Lehrbeauftragter „Online-Beratung“ bzw. „Virtuelle Lebensräume“ (Fachhochschule, Universität), Redaktionsteammitglied von www.e-beratungsjournal.net. Näheres unter: www.karlheinz-benke.at



Welche Vorteile bietet Online-Beratung, was zeichnet Online-Beratung aus?*

Online-Beratung als niederschwellige, zeitgemäße Form von Beratung zeigt sich von der „help-desk-Beratung“ bis hin zu psychologisch-therapeutischen Beratung. Sie ergänzt in Form von E-Mail-, Foren-, Chat- oder SMS-Beratung die klassische Form der face-to-face-Beratung.

Online-Beratung ist relativ orts- und zeitunabhängig, mehr oder minder anonym, vorteilsfrei und in den meisten Fällen sogar kostenlos.

Da wir heute unsere Lebensalltage zunehmend virtuell gestalten, können wir uns in dem Medium, in dem wir uns „bewegen“ – also: online, auch unmittelbar beraten lassen.

Öffentliche Beratungsmedien wie Chats oder Foren helfen nicht nur den unmittelbar Betroffenen, sondern unterstützen auch indirekt Betroffene und wirken somit auch für eine breitere Öffentlichkeit „präventiv“. Zudem erreicht sie Minderheiten wie etwa Gehörlose bzw. Personen, die sich lieber schriftlich ausdrücken.

Wann sollte Online-Beratung eingesetzt werden?

Online-Beratung kann kein Ersatz für eine reale Beratung sein, sehr wohl aber als Einstiegshilfe in psycho-soziale Beratungsprozesse sein.

Online-Beratung wird als hilfreiches Beratungsangebot wahrgenommen, deren Nutzung fast selbstverständlich ist für die @-Generation ist – vor allem wenn sie durch Gleichaltrige (Peer-Beratung) erfolgt.

Im Profit- wie im Non-Profit-Bereich ist verstärkt zu beobachten, dass Coaches ergänzend zu ihrem Repertoire sich des Online-Coachings (Smartphones) bedienen.

Auf was muss man bei Online-Beratung achten, welche Voraussetzungen braucht man?

Da die Probleme real sind, ist es wichtig, sich entweder an jeweils spezielle Organisationen oder an zertifizierte Online-Berater zu wenden, die zu ihrem realen Beratungsangebot zusätzlich Online-Beratung anbieten. Diese gewährleisten die Einhaltung von Qualitätsnormen und ethischen Richtlinien. Spezielle Aus- und Fortbildungen bzw. Schulungen auch für ehrenamtliche Berater (Nachweis), ein Qualitätsgütesiegel sowie eine wissenschaftliche Begleitung bilden die Basis für eine fachlich fundierte Online-Beratung.

* **Anmerkung Redaktion:** Die Fragen beziehen sich auf den Bereich Online-Beratung. Wir im AMS sind gerade dabei, die Online-Betreuung auszubauen. Die Herangehensweise ist jedoch in beiden Bereichen ähnlich und es geht um die Möglichkeiten digitaler Medienformen. Vielleicht ist in Zukunft auch die Online-Beratung ein Thema.

