

DISOH02

Online-Beratung

DISOH02

Online-Beratung

Mag. Dr. Karlheinz Benke, MAS
Dr. Melanie Schaumburg



<https://www.euro-fh-campus.de/disoh01>

Mag. Dr. Karlheinz Benke, MAS



Karlheinz Benke beschäftigt sich seit den Anfangstagen von Online-Beratung in Österreich in unterschiedlichsten Positionen inhaltlich und methodisch mit der „Nutzung“ von virtuellen Räumen – und dies vor allem aus beraterischer Perspektive: So etwa im Jahr 2002 als Mitorganisator der 1. Fachtagung in Österreich („F1 – Fachtagung zu Jugendforen, eMail-Beratung und Online-Kommunikation“) für wienXtra wie auch als Redaktionsmitglied des „e-beratungsjournal.net“ – der einzigen Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation (2005 bis 2011) im deutschen Sprachraum.

Er ist neben seiner Anstellung als pädagogischer Leiter, Supervisor und Coach seit 2009 Lehrbeauftragter für „Digitale Beratung: online beraten in Theorie und Praxis“ (Universität Klagenfurt bzw. zuvor Fachhochschule Wien und Fachhochschule Vorarlberg – Soziale Arbeit) bzw. pädagogischer Lehrgangleiter der ARGE Bildungsmanagement in Wien (zertifiz. Dipl. Lgg „Digitale Beratung: online beraten“).

Dr. Melanie Schaumburg



Melanie Schaumburg vertritt derzeit eine Professur im Bereich der Sozialen Arbeit an der Euro-FH. Sie hat Soziale Arbeit an der Hochschule Fulda sowie Bildungswissenschaften an der Fernuniversität Hagen studiert. Nach ihrem Studium war sie als Sozial- und Medienpädagogin im Bereich der Behindertenhilfe, in der Erwachsenenbildung sowie der außerschulischen Jugendarbeit tätig. Anschließend arbeitete sie an der Universität Bremen und am Oldenburger Institut für Informatik (OFFIS e. V.) als wissenschaftliche Mitarbeiterin. Von 2015 bis 2023 war sie wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg, wo sie auch 2023 zum Thema

„Inklusive Medienarbeit“ promovierte.

In Forschung und Lehre befasst sich Melanie Schaumburg mit Medienbildung, Digitalisierung in der Sozialen Arbeit, Inklusion und Teilhabe sowie dem professionellen Handeln in der Sozialen Arbeit.

Die in unseren Studienheften verwendeten Personenbezeichnungen schließen ausdrücklich alle Geschlechtsidentitäten ein. Wir distanzieren uns ausdrücklich von jeglicher Diskriminierung hinsichtlich der geschlechtlichen Identität.

Falls wir in unseren Studienheften auf Seiten im Internet verweisen, haben wir diese nach sorgfältigen Erwägungen ausgewählt. Auf die zukünftige Gestaltung und den Inhalt der Seiten haben wir jedoch keinen Einfluss. Wir distanzieren uns ausdrücklich von Seiten, auf denen jugendgefährdende oder verfassungsfeindliche Inhalte zutage treten sollten.

Online-Beratung

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	1
1 Grundlagen der Online-Beratung	3
1.1 Der Begriff Online-Beratung	4
1.2 Charakteristika von Online-Beratung	4
1.3 Online-Beratungsmedien	6
1.3.1 Mailberatung	8
1.3.2 Forenberatung	9
1.3.3 Chatberatung	11
1.3.4 Telefonberatung	12
1.3.5 SMS-Beratung.....	13
1.3.6 Videoberatung	13
1.3.7 Messengerberatung	14
1.3.8 Blended Counseling	15
1.3.9 E-Mental-Health, Digital Health und Chatbots	17
1.3.10 KI-Chatbot Beratung	19
Zusammenfassung	23
2 Hilfreiches für die Praxis	24
2.1 E-Mail-Beratung.....	24
2.2 Chatberatung	25
2.3 Telefonberatung	26
2.4 Videoberatung	28
2.5 Messengerberatung	29
Zusammenfassung	30
3 Techniken und Stilmittel	31
Zusammenfassung	35
4 Stilmittel	37
Zusammenfassung	43
5 Methoden in der Online-Beratung	44
5.1 Die Klientenzentrierte Gesprächsführung (Rogers).....	44
Zusammenfassung	56

6	Qualitätsstandards in der Online-Beratung	57
6.1	Herausforderungen	58
6.2	Leitbilder & Richtlinien	59
	Zusammenfassung	63
7	Chancen & Grenzen von Online-Beratung	64
7.1	Vor- und Nachteile der Online-Beratung	64
7.2	Grenzen	65
	Zusammenfassung	66
8	Wirkungsforschung	67
	Zusammenfassung	69
	Schlussbetrachtung	70
	Anhang	
A.	Bearbeitungshinweise zu den Übungen	71
B.	Lösungen der Aufgaben zur Selbstüberprüfung	75
C.	Abkürzungsverzeichnis	80
D.	Literaturverzeichnis	81
E.	Abbildungsverzeichnis	90
F.	Tabellenverzeichnis	91
G.	Sachwortverzeichnis	92
H.	Einsendeaufgabe	93