

Praxiserfahrung Kompetenzaufbau für Online-Berater_innen

im Projekt **Caritas Tandem 4.0** –
Förderung digitaler Transformationsprozesse in der Pandemie:

- Fast 500 neue Online-Berater_innen
- 6500 Stunden
- Schulungen zur Einführung, Begleitung von Prozessanpassungen, Workshops zur Kompetenzsicherung

rückenwind+



Zusammen.
Zukunft.
Gestalten.



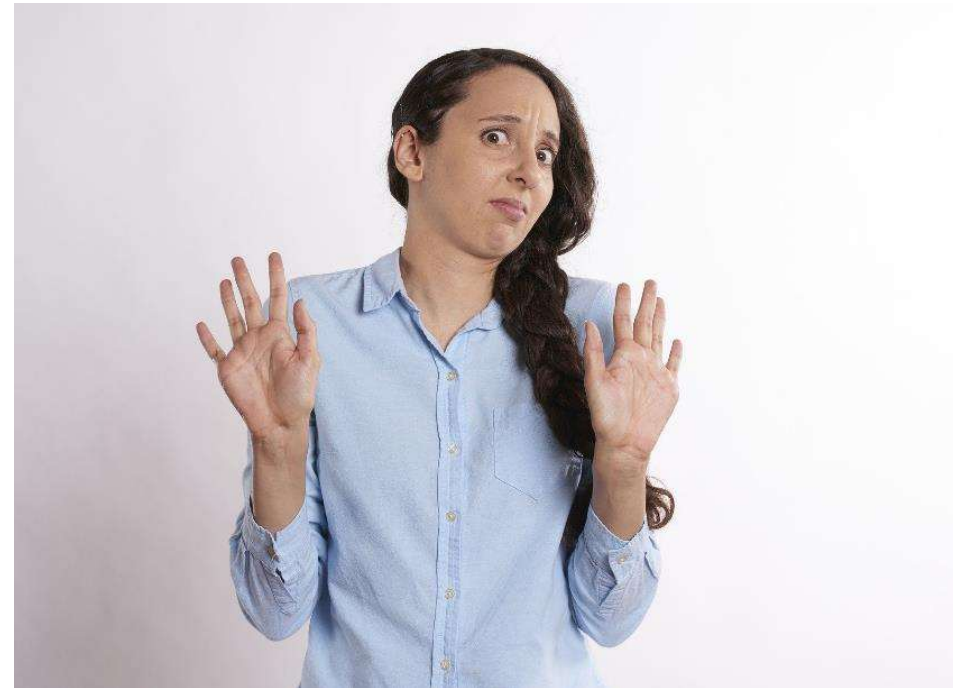
Jenny Müller, 43 Jahre, Die Gestresste

- Viele Ratsuchende in der Beratung vor Ort, oft Einzelkämpferin im eigenen Fachbereich
- Erfahren und professionell beratend
- Manchmal zur Online-Beratung verpflichtet - Was soll ich denn noch alles machen?
- Mit der Online-Beratung kann ich gar nicht mehr kontrollieren, wer mich alles erreicht.
- Unter Coronabedingungen greifen bekannte Formen nicht mehr, eine Alternative muss her. Aber ob die Online-Beratung das richtige Medium ist?



Christine Hartung, 54 Jahre, Die Ängstliche

- Schulung oft erste Videokonferenz des Lebens, auch privat nicht digital affin
- Vermutung, dass Online-Beratung ganz anders ist als die sonstige Beratung -> „Ich kann das nicht!“
- Viele Fragen nach Datensicherheit, -schutz und Haftung
- Ärger: Online-Beratung passt nicht zu Anforderungen des Kostenträgers, kann nicht in die Statistik eingebracht werden.
- Will nicht im Netz mit dem Klarnamen erscheinen
- Angst davor, dass jemand eine Nachricht abspeichert und irgendwo veröffentlicht oder gegen sie verwendet

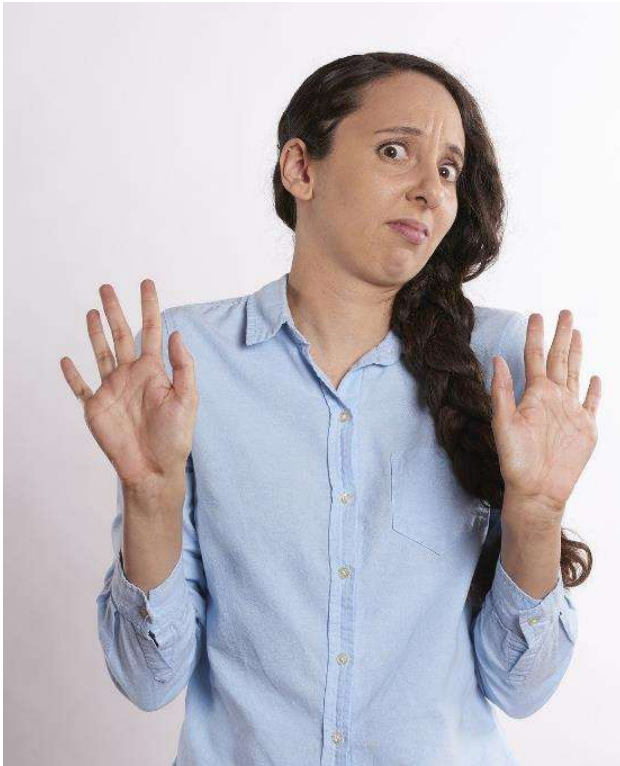


Yoko Schmidt, 28 Jahre, Die Begeisterte

- Auch privat digital unterwegs mit Instagramauftritt
- Großer Ärger, dass WhatsApp im Dienstkontext nicht genutzt werden kann
- Freut sich über die Möglichkeit der Online-Beratung
- Findet sich intuitiv in das Tool ein – „Learning by doing“
- Enttäuscht, dass die Online-Beratungsplattform keinen größeren Funktionsumfang hat
- Versteht nicht, warum so viele Kolleg_innen verhalten auf die Online-Beratung reagieren



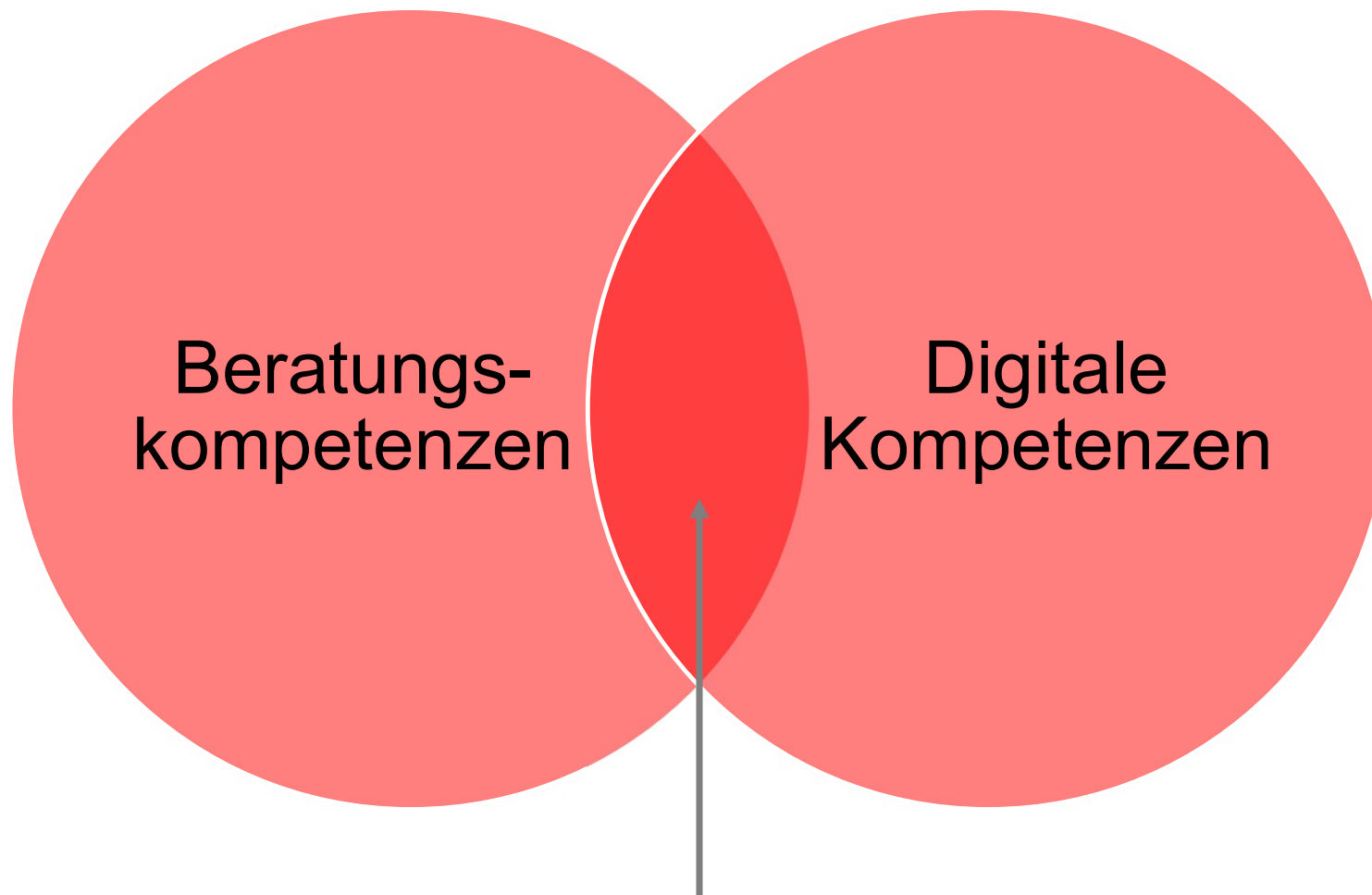
Welche Kompetenzen benötigen diese (und andere) Online-Berater_innen?



Was meinen Sie?

These

“ Es gibt keine besonderen Online-Beratungskompetenzen.



Beratungs-
kompetenzen

Digitale
Kompetenzen

Online-Beratung



**Beratungs-
kompetenzen**

**Digitale
Kompetenzen**

Digitale Kompetenzen

Sicherheit
im Umgang
mit den
Medien

Fähigkeit
zur
Iteration

Lust auf
Neues,
Experimen-
tierfreude

Konstruk-
tiver
Umgang
mit
„Fehlern“

Sich selbst
(neu)
organisieren

Prozesse
neu
gestalten

Kooperieren

Vernetzt
denken

Über-
fachlich

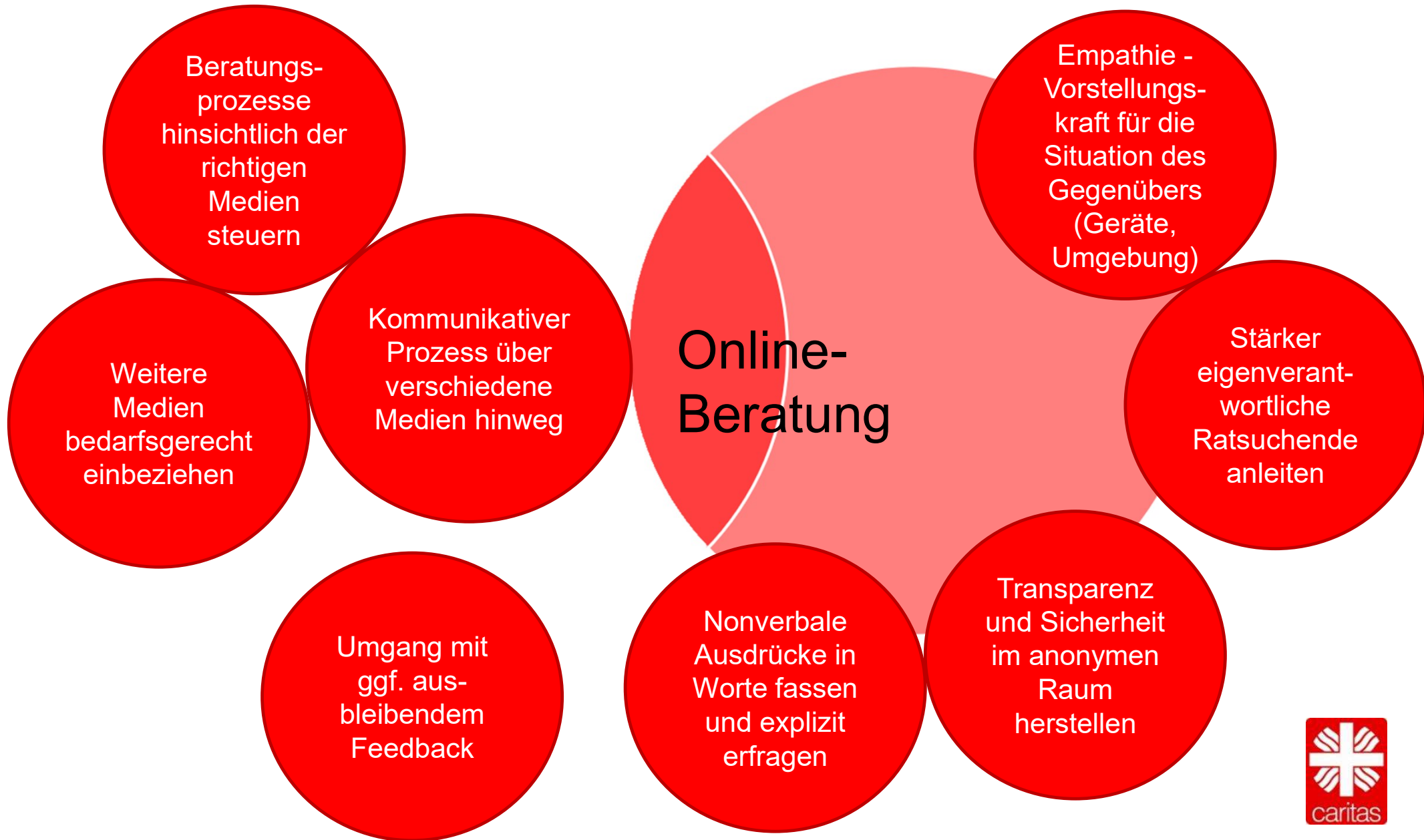
Über-
regional

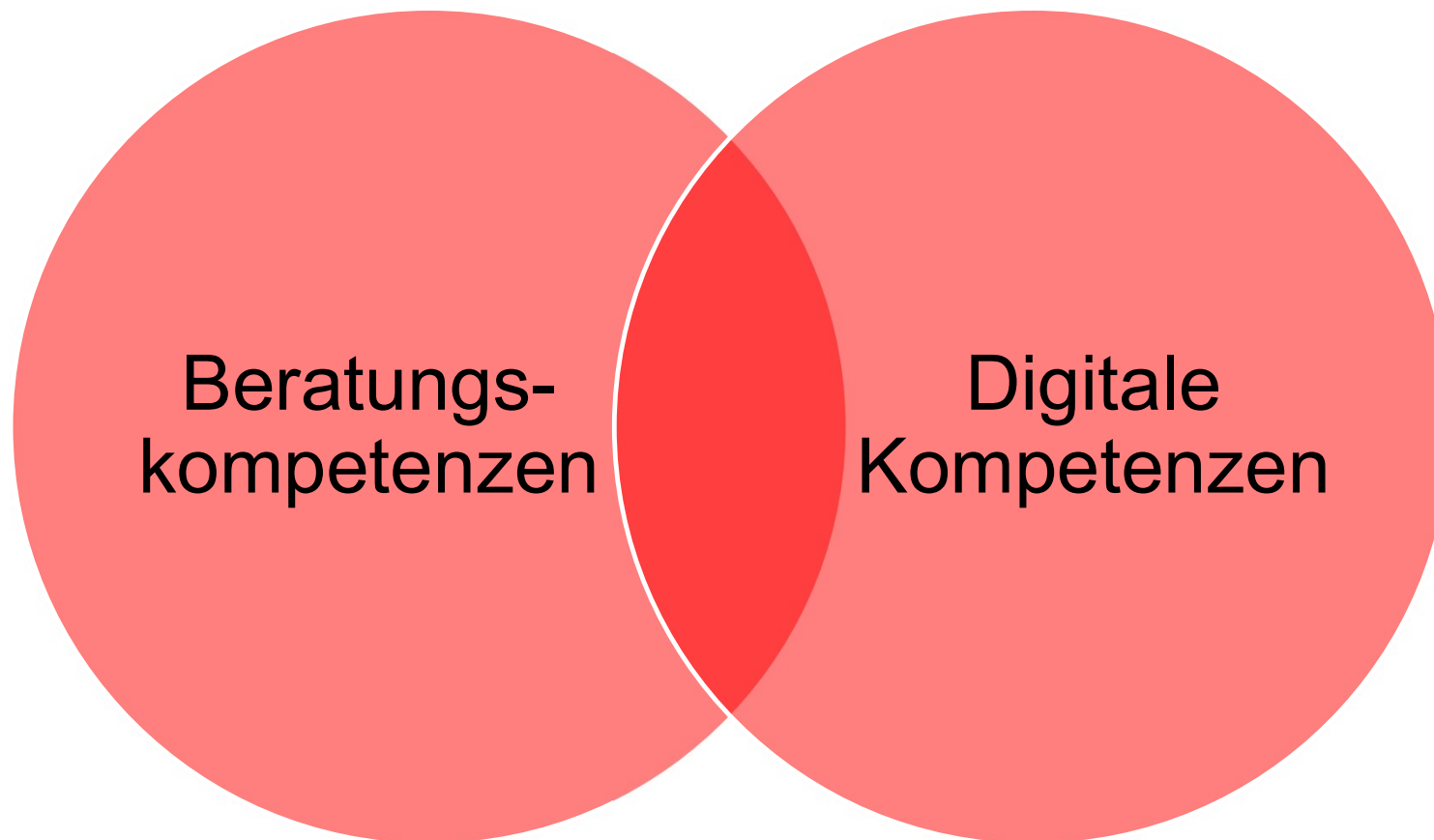
Daten-
schutz

Sich selbst
und andere
schützen

Zeit-
manage-
ment

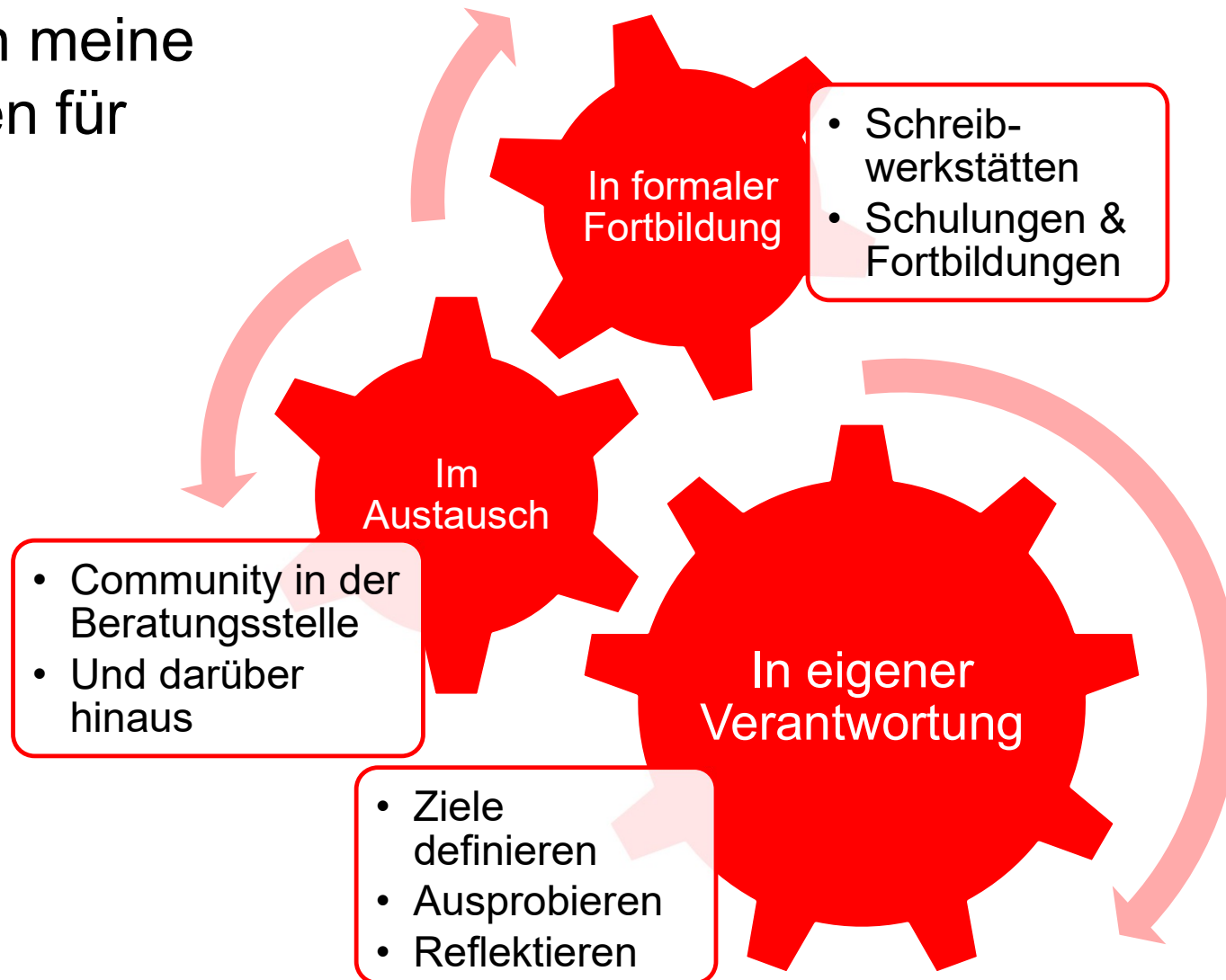






Selbstreflektion – Empathie – Offenheit für neue Einflüsse auf den Prozess –
Förderung von Eigenverantwortung – Vernetzung

Wie kann ich meine Kompetenzen für die Online-Beratung aufbauen?



Welche Angebote würden Ihnen dabei helfen?

