

01.01.2025 - 31.12.2025

Kompetent bei der Caritas online beraten

E-learning-Modul und Videochat zur Einführung in die Online-Beratung der Caritas

Ausgangssituation

In vielen Arbeitsfeldern bietet die Caritas seit 2006 die Möglichkeit der Online-Beratung an. Ein Vorteil der Online-Beratung ist die ortsunabhängige und kostenfreie Inanspruchnahme. Ratsuchende können, wenn sie dies wollen, anonym bleiben. Die Möglichkeit des Blended Counselings bietet analoge wie digitale Zugangswege in die Beratung. Berater:innen verfügen in der Regel über Praxiserfahrungen in der Präsenzberatung.

Wie funktioniert aber Online-Beratung? Welche Anforderungen stellt die textbasierte Beratung an die Berater:innen? Worin besteht der Unterschied zur Präsenzberatung? Welche Vorteile ergeben sich aus einem Wechsel von analogen und digitalen Kommunikationskanälen? Dies sind Fragen, die Berater:innen beschäftigen, wenn sie in die Online-Beratung einsteigen wollen.

Zielsetzung und Lernansatz

Sie lernen dabei:

- den Aufbau des Beratungsportals kennen
- was das Freischalten für die Online-Beratung organisatorisch für Sie und Ihre Dienststelle bedeutet
- wie Kommunikation über das Internet gelingt
- was das für Ihr Selbstverständnis als Berater:in bedeutet
- Kompetenzen für die schriftliche und anonyme Beratung per Internet
- methodische Herangehensweisen für die Bearbeitung von Anfragen
- technische Prinzipien des Portals kennen
- welche Bedeutung haftungs- und datenschutzrechtliche Fragen dabei haben

Die Fortbildung ist als Kombination aus einem vorgeschalteten E-learning-Modul und einem Videochat konzipiert (Blended Learning). Nach den E-Learning-Lektionen lernen die Teilnehmenden in einem Videorundgang alle wesentlichen Funktionalitäten des Online-Beratungsportals kennen.

Für Rückfragen zum Rundgang steht das Referat Online-Beratungsplattform allen Berater:innen per Mail unter online-beratung@caritas.de zur Verfügung. Außerdem bietet das Referat eine freiwillige Rückfragerunde an. Die Rückfragerunde findet an jedem 3. Mittwoch im Monat, von 10:00-11:00 Uhr statt. An dem Zusatzangebot können Sie über folgenden Link per [Zoom](#) teilnehmen.

Eine kurze Anleitung, wie Sie vorgehen müssen: Sie melden sich über den Anmeldebutton rechts oben zum E-Learning-Modul an. Sie erhalten dann innerhalb von 24 Stunden eine E-Mail mit den Zugangsdaten. Danach bearbeiten Sie das E-Learning-Modul und nehmen im Anschluss bei Bedarf an einer "Rückfragerunde per ZOOM" teil. Diese findet an jedem 3. Mittwoch im Monat von 10:00 bis 11:00 Uhr statt.

Wenn Sie eine neue Online-Beratungsstelle aufmachen möchten, bitten wir Sie, sich mit dem Referat Online-Beratung in Verbindung zu setzen, denn wir müssen hierzu einige Informationen abfragen. Dazu senden wir Ihnen eine Excel-Datei zu, die Sie bitte ausfüllen.

Das E-Learning ist verpflichtend, um auf der Online-Beratungsplattform registriert und freigeschaltet zu werden.

Den Link zur Rückfragerunde finden Sie im E-Learning in Lektion 1 und Lektion 6.

Wir sind bemüht, Änderungen so schnell als möglich umzusetzen. Da wir diese nicht direkt ins Live-System einpflegen können, sondern sie an die Agentur weitergeben müssen, wird ein Zeitraum von 24 bis 72 Stunden benötigt.

Arbeitsformen

Selbstständiges Bearbeiten des E-Learning-Moduls (ca. 8 Stunden) und anschließende Rückfragerunde (1 Stunde).

Anmeldung und Zulassung

Bitte melden Sie sich mit dem Online-Formular an.

Kosten und Zahlungsmodalitäten

Teilnahmegebühr: 105,00 €

Die Teilnahmegebühr wird durch die Fortbildungs-Akademie in Rechnung gestellt.

Für Ihre Teilnahme gibt es verschiedene Fördermöglichkeiten. Mehr dazu finden Sie auf unserer Homepage www.caritas-akademie.de. Bitte beachten Sie, dass eine von Ihnen beantragte Förderung zunächst mit der Teilnahmegebühr verrechnet wird. Sollte diese Förderung nicht bewilligt werden, wird Ihnen der Differenzbetrag zur vollen Teilnahmegebühr nachträglich in Rechnung gestellt!

Kooperationspartner

Referat Online-Beratungsplattform des Deutschen Caritasverbandes e.V

Zielgruppe:

Dieses E-Learning-Angebot richtet sich an Mitarbeiter:innen, die in Zukunft neu mit der Online-Beratung des Caritas-Portals beginnen wollen. Sie sollten über Erfahrungen in der persönlichen Beratung und über theoretische (Grund-)Kenntnisse

der Gesprächsführung verfügen. Als technische Voraussetzungen sind allgemeine Kenntnisse in Office- und Internetanwendungen ausreichend.

Termin:

01.01.2025 - 31.12.2025

Kosten:

105,00 €

Veranstaltungsort:

Online

Referent:innen:

Sabine Fähndrich (Dozentin der Fortbildungs-Akademie, Dipl.-Pädagogin, TZI-Diplom)

Ansprechpartner:innen:

Katerina Kosta-Mikuteit (katerina.kosta-mikuteit@caritas.de, +0761 (200) 1710)
«Event.Contacts.1.LastName»

Veranstalter:

Fortbildungs-Akademie des Deutschen Caritasverbandes e.V.

Veranstaltungsnummer:

S25147

Diese Veranstaltung entspricht den Leitlinien für Qualität in der Fort- und Weiterbildung der verbandlichen Caritas.

Fortbildungs-Akademie des Deutschen Caritasverbandes
Wintererstr. 17-19, 79104 Freiburg, www.caritas-akademie.de
Tel.: (0761) 200-1700, Mail: akademie@caritas.de

