

Informationen für teilnehmende Fachkräfte, Beratungsstellen und deren Trägerinstitutionen

Die mit den Fortbildungsunterlagen zugesendeten Dokumentationen „Online-Beratung“ und „Fachliche Standards / Orientierungsrahmen“ enthalten die theoretischen Grundlagen und fachlichen Regeln der Beratung über das Internet. Die Kenntnis des Inhalts der beiden Dokumente sind verbindliche Voraussetzungen für die Teilnahme an der Fortbildung. Auf beide Dokumente wird während der Fortbildung Bezug genommen.

Die Kosten für die Fortbildung können von der *bke* nur dann übernommen werden, wenn die Teilnahme bis zum Fortbildungsende (und ohne Unterbrechung) erfolgt.

Nach Beendigung der Fortbildung und dem vertraglichen Beginn der Mitwirkung beginnt für die Fachkraft die erste Mentoratsphase. In dieser Zeit wird sie unter fachlicher Anleitung und Begleitung einer erfahrenen Online-Fachkraft mit der webbasierten Einzelberatung für Eltern und Jugendliche vertraut gemacht. Es werden zuerst 5 archivierte Erstanfragen zuzüglich der jeweiligen Folgeanfragen von der/m MentorIn begutachtet und begleitet. Danach folgen weitere 5 echte Erstanfragen. Die Antworten dürfen erst nach Zustimmung durch die/den MentorIn an die Ratsuchenden verschickt werden.

Nach Abschluss der Einführung in die „webbasierte Einzelberatung“ werden bis zu 3 (jedoch mindestens 2) Einzelchats (ebenfalls für die Eltern- und Jugendseite) mentoriert, in der Regel von der/m gleichen MentorIn.

Nach Abschluss des gesamten Mentorats stellt die/der MentorIn die Qualität der geleisteten Beratungen fest und spricht gegenüber der Stellenleitung der VBSt eine Empfehlung aus. Bei positiver Empfehlung ist die Fachkraft Mitglied des Teams der virtuellen Beratungsstelle. Auf einem Fragebogen bewertet die neue Online-Fachkraft abschließend die Qualität des ersten Mentorats.

Nach Abschluss dieser Mentoratsphase beginnt unmittelbar im Anschluss das Mentorat für die zweite Beratungsform, neben der regulären Bearbeitung der webbasierten Einzelanfragen. Wie beim ersten Mentorat begleitet eine erfahrene Fachkraft die Einarbeitung.

Als zweite Beratungsform kommen die sogenannten „öffentlichen“ Beratungsformen in Frage:

Einzelberatung im Wartezimmer,
Beratung im Gruppen- und Themenchat und
das Forum.

Öffentlich sind diese Formen insofern, als mehr als eine Fachkraft für die Beratung der Ratsuchenden zuständig ist und der Beratungsverlauf (Forum und Chat) für mehr als eine Person einsehbar ist.

Die Wahl einer zweiten Beratungsform ist verpflichtend! Forum und Gruppen-/Themenchat finden großen Zuspruch durch die Ratsuchenden. Zur Sicherstellung einer ausreichenden und flexiblen Betreuung ist es daher erforderlich, dass alle beteiligten Fachkräfte in zwei Beratungsformen tätig sind.

Jede Fachkraft wird von der Stellenleitung der virtuellen Beratungsstelle einer zweiten Beratungsform zugeteilt, orientiert am aktuellen Bedarf in der jeweiligen Beratungsform und möglichst unter Berücksichtigung der persönlichen Vorlieben der neuen Fachkraft.

Für die zweite Beratungsform erforderlich ist die Bereitschaft, sich auch außerhalb der regulären Arbeitszeiten zu beteiligen. Die Gruppenchats finden in der Regel nach 17 Uhr statt, das Forum muss auch an Wochenenden betreut werden. Die individuelle zeitliche Belastung ist abhängig von der personellen Besetzung der jeweiligen Beratungsform. Je mehr BeraterInnen in den jeweiligen Angebotsformen tätig sind, um so geringer ist der zeitliche Aufwand außerhalb der regulären Arbeitszeit (Beispiel: einmal im Monat einen Gruppenchat von 19-21 Uhr, oder alle sechs Wochen Wochenenddienst im Forum).

Auf einem Fragebogen bewertet die Fachkraft abschließend die Qualität des zweiten Mentorats.

Jede Fachkraft ist verpflichtet, die geleistete Arbeitszeit zu dokumentieren. Hier steht ihr die systeminterne Arbeitszeitverwaltung zur Verfügung. Es müssen alle Arbeitszeiten (Beratung, Dokumentation, Administration, Intervention, Supervision usw.) sowie alle Fehlzeiten (Urlaub, Krankheit, Fortbildung usw.) und Feiertage verbucht werden. Sofern zum Zeitpunkt des Vertragsendes das Arbeitszeitkonto nicht ausgeglichen ist, endet der Vertrag erst zum Zeitpunkt des Ausgleichs des Arbeitszeitkontos. Kann ein Ausgleich nicht erfolgen, müssen die Gründe hierfür schriftlich vorgetragen werden und bedürfen der Unterschrift der Stellenleitung (bzw. bei Stellenleitungen der Unterschrift des Trägers). Liegen wichtige Gründe vor, kann auf einen Ausgleich des Arbeitszeitkontos verzichtet werden.

Im Zuge der kontinuierlichen Qualitätssicherung werden Falldokumentationen, Chatlogs und die dazu gehörigen Wortprotokolle (veröffentlicht im internen Forum) sowie die Interventionsprotokolle vom Koordinationsstab stichprobenartig eingesehen. Die Einsicht dient der Feststellung, ob alle beteiligten Fachkräfte im Rahmen der fachlichen Regeln arbeiten und die Antworten den qualitativen Anforderungen entsprechen.

Diese Maßnahmen dienen der ständigen Qualitätssicherung in der Virtuellen Beratungsstelle und der ausgeglichenen Arbeitsaufteilung im Team der Virtuellen Beratungsstelle.