

QUALIFIKATION BEI OTHEB



Wir bleiben nicht gut, wenn wir nicht
immer besser zu werden trachten.

- Gottfried Keller -

Die Grundlage der OTHEB EAP-Beratung bildet die **systemische lösungs- und ressourcenorientierte Kurzzeitberatung**.

OTHEB-Berater haben entsprechend der internationalen **EAP-Standards** einen akademischen Abschluss im psychologischen, pädagogischen oder sozialen Bereich. Außerdem weisen sie eine klinische und/oder beraterische Aus- bzw. Fortbildung und die entsprechende Berufserfahrung auf. Im Auswahlprozess für neue Telefonberater wird neben der fachlichen Qualifikation und der vorurteilsfreien Begegnung mit Menschen unterschiedlichster Lebenseinstellungen auch Wert auf eine angenehme Telefonstimme gelegt.

Unsere Berater werden vor dem Hintergrund ihrer bestehenden Qualifikationen in einem 6-monatigen internen **Traineeprogramm** in der spezifischen Art der Telefonberatung geschult. Durch diese Traineeprogramme, regelmäßige Supervision sowie fortlaufende externe und interne Fort- und Weiterbildung wird die hohe Qualität der lösungsorientierten Beratung sichergestellt.

Aufgrund der unterschiedlichen Aus- und Fortbildungen unserer Berater kommen auch Elemente der Verhaltenstherapie, Supervision, klientenzentrierten Gesprächsführung, des Coachings, der konstruktiven Konfliktlösung, der gewaltfreien Kommunikation, Gestalttherapie und der Traumaberatung zum Einsatz.

Auch nach der Traineezeit sichert OTHEB die Beratungsqualität durch ein ständiges System des Mentorships, welches durch das **Case Management** sichergestellt wird. Komplexe Beratungsfälle werden durch die Einbindung verschiedener Fachrichtungen beraterisch vorbereitet, Case Management-Pläne dienen der strategischen Einheitlichkeit der Beratung.

Sämtliche Mitarbeiter werden in laufende Fälle eingearbeitet, so dass sichergestellt ist, dass kein Anrufer sein Anliegen neu vortragen muss, auch wenn dieser spontan anruft. OTHEB nutzt die Balance Scorecard (BSC) als Steuerungs- und Qualitätskontrollinstrument im Unternehmen. Hier werden wichtige Faktoren zur Messung der Serviceleistung halbjährlich überprüft, um Optimierungsprozesse sowie technische Neuerungen frühzeitig in Gang zu setzen. Die BSC hat jedoch einen weiteren Vorteil: es werden wirtschaftlich wichtige Ziele und Qualitätskriterien an das Beraterteam kommuniziert, diese bringen somit die Wirtschaftsperspektive von Unternehmen in die Beraterexpertise. Denn ein EAP zielt immer auf die Herstellung von Win-Win-Situationen: für den Mitarbeiter und für das Unternehmen.

BERUFLICHE QUALIFIKATIONEN DER OTHEB-BERATER

- ✓ Diplom Psychologe
- ✓ B. Sc. Psychologie
- ✓ Diplom Sozialpädagoge
- ✓ Bachelor social science
- ✓ Magister Pädagogik
- ✓ Diplom Sozialwissenschaftler
- ✓ MA Erziehungs- und Bildungswissenschaft
- ✓ Diplom Theologe



Kontakt

OTHEB GmbH Tel: +49 431 990750
Norwegenkai 1 Fax: +49 431 99075 - 29
D24143 Kiel E-Mail: info@otheb.de

QUALIFIKATION BEI OTHEB

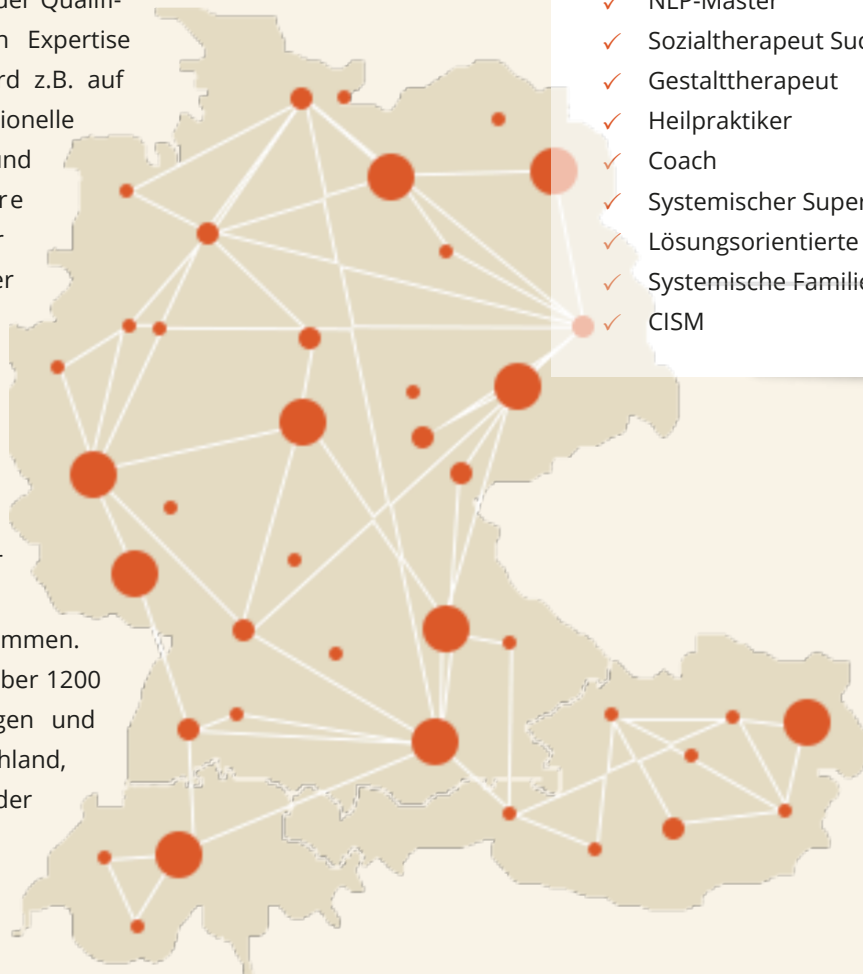


„Qualität beginnt bei Menschen, nicht bei Dingen. Wer hier einen Wandel herbeiführen will, muss zuallererst auf die innere Einstellung aller Mitarbeiter abzielen“

- Philip B. Crosby -

Ab dem Zweitkontakt ist die Weiterleitung an unsere Experten möglich. Das **OTHEB-Experten-Team** setzt sich aus Juristen, Finanz-, Schulden- oder Suchtberatern und anderen zusammen. Je nach Fragestellung des Anrufers wird an den entsprechenden Experten vermittelt.

OTHEB-Vor-Ort-Berater werden nach strengen, international anerkannten Auswahlkriterien identifiziert und nach deren Prüfung in das Beraternetzwerk der OTHEB GmbH aufgenommen. Neben der Qualifizierung und fachlichen Expertise der Vor-Ort-Berater wird z.B. auf eigene professionelle Beratungsräume und Beratungsatmosphäre Wert gelegt. Jeder einzelne Vor-Ort-Berater wird persönlich unter Sichtung der Räumlichkeiten von OTHEB besucht und muss den strengen Datenschutzbestimmungen sowie der Einhaltung der OTHEB-Qualitätsrichtlinien zustimmen. OTHEB kooperiert mit über 1200 qualifizierten Psychologen und Coaches in Deutschland, Österreich und der Schweiz.



ZUSÄTZLICHE QUALIFIKATIONEN

Beispiele

- ✓ Business Coach
- ✓ Mediator
- ✓ Systemischer Berater
- ✓ Systemischer Therapeut
- ✓ Pädagogischer Berater
- ✓ NLP-Master
- ✓ Sozialtherapeut Sucht
- ✓ Gestalttherapeut
- ✓ Heilpraktiker
- ✓ Coach
- ✓ Systemischer Supervisor
- ✓ Lösungsorientierte Gesprächsführung
- ✓ Systemische Familientherapie
- ✓ CISM



Kontakt

OTHEB GmbH
Norwegenkai 1
D24143 Kiel

Tel: +49 431 990750
Fax: +49 431 99075 - 29
E-Mail: info@otheb.de