



ONLINE- BERATUNG

WIE KANN EIN
BERATUNGSVERLAUF
GELINGEN?

*Schreiben tut
der Seele gut!*  INSTITUT FÜR
ONLINE-BERATUNG

DIE PERFEKTE ONLINEBERATERIN

UND DER PERFEKTE ONLINEBERATER IST?

FAUL

LANGSAM

DUMM





„Gemeinhin ist anzunehmen, dass diejenigen, die ein Fußballstadion betreten, sich ein Fußballspiel ansehen wollen...“

„...ICH WÜRD E JA, ABER...“



ERSTER ANLAUF ZUR ORIENTIERUNG ODER ZUR INFORMATION

- Krisenmails und -chats
- Entlastungsmails und Chats
- Begleitungsfunktion;
im Sinne der Alltagsbewältigung



**BITTE DENKEN SIE DARAN:
JEDES ANGEBOT HAT GRENZEN
UND AUCH DIESE MÜSSEN
KOMMUNIZIERT WERDEN**

DAS SECHS-FOLIEN MODELL

FOLIE EINS

DER EIGENE RESONANZBODEN

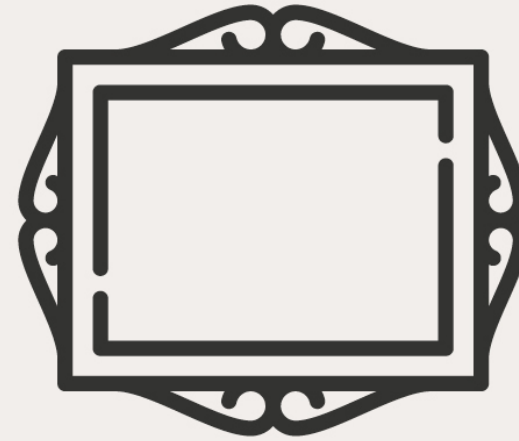
- Was habe ich für einen ersten Eindruck?
- Welche Gefühle entstehen in mir?
- Welche Bilder und Phantasien entstehen beim Lesen der Mail?
- Halte ich das Anliegen, das Problem für lösbar per Mail?
- Kann ich mir vorstellen mit dieser Ratsuchenden, diesem Ratsuchenden in Beziehung zu treten?



FOLIE ZWEI

DAS THEMA DER MAIL

- Was ist das Thema der Mail?
- Bekomme ich ein Bild von der Mailerin/dem Mailer?
- Welche Daten erhalte ich?
- Um welches Anliegen geht es in der Mail?
- Was ist der sachliche Inhalt?



FOLIE DREI

DAS THEMA

DER SCHREIBENDEN

- Was sind Fragen, Wünsche, Hoffnungen, Erwartungen an mich?
- Bekomme ich einen Auftrag? Ist dieser klar?
- Was sagt die Schreibende, der Schreibende über sich selbst?



FOLIE VIER

IHRE ANTWORT

EIN TEXT, DER SICH

WAS TRAUT

- Anrede und Begrüßung
- Ihre eigene Vorstellung
- Wertschätzung ausdrücken
- Feedback
- Hypothesen, Vorannahmen, Thesen und Vermutungen in Fragen kleiden
- Lösungswege aufzeigen und begründen
– Alternativen offenlassen
- Mitteilen der Rahmenbedingungen
- Einladung zu einer Antwort



FOLIE FÜNF

BERATUNGSZIEL UND BERATUNGS- ABKOMMEN

- Habe ich das Gefühl, dass ich verstanden worden bin?
- Habe ich den Eindruck, dass die Schreibenden Vertrauen zu mir haben?
- Verstehe ich das Problem besser?
- Was möchte der Beratungssuchende?
- Ist diese Vereinbarung realistisch?
Woran erkenne ich dies?



FOLIE SECHS

BERATUNGSVERLAUF

- Bekomme ich in dieser Mail eine Rückmeldung der Ratsuchenden oder des Ratsuchenden, dass sie sich durch mich und meine Antwort verstanden fühlt?
- Kann ich aus der Mail entnehmen, dass sie mitarbeitet?
- Ist die Mail weiterhin mit dem Kontext des Beratungsziels konform?
- Ist die Beratungssuchende einen Schritt weiter gekommen?
- Sind meine ersten Gefühle beim Lesen, meine Phantasien und Bilder widersprüchlich zum Beratungsverlauf? Habe ich ein gutes Gefühl?



A woman with dark hair tied back, wearing a red off-the-shoulder sweater, is sitting at a dark wooden desk. She is looking at a laptop screen and has her hands on the keyboard. The laptop screen shows a website with a form and some text. The background is a plain white wall with a framed picture hanging on it.

ANALOG DES SECHS FOLIEN-KONZEPTE GILT FÜR DEN CHATDIALOG:

- 1 Ein herzliches Willkommen
- 2 Klären von Fragen
- 3 Klären des Ziels
- 4 Entwickeln des Ziels
- 5 Abschluss

TS
Hallo!

Mein Name ist Lutz und ich
bin heute im Chat für dich da!

Anna
Hallo Lutz und Danke

Ich frage mich , ob alles überhaupt Sinn macht

Kann ich hierzu mehr von dir erfahren?

Was ist in deine Augen sinnlos bzw. sinnfrei?

Kur zusammengefasst: Ich bin erst 22, habe große Geldprobleme, eine sehr schwierige Familie und eine Essstörung. Ich bin jetzt einfach mal ehrlich, weil ich es sonst niemanden sagen kann. Ich denke sehr oft darüber nach, einfach vor den Zug zu springen. Hab es nur nicht gemacht, weil ich mich zu sehr verantwortlich für meine Familie fühle.

Hast du dir schon einmal die Konsequenzen deines Suizids vorgestellt? Wenn ja - wie sahen die aus?

Ja habe ich und das hat mich bis jetzt abgehalten. Aber ich stand auch schon oft am Gleis. Meine Familie wäre am Boden zerstört ...Nur das sind sie jetzt auch schon.

Siehst du deine Familie als Rettungsring in stürmischer See?

Nein. Eher als ein Stein. Sie ziehen mich die meiste Zeit herunter und nehmen mir Hoffnung. Ich will einfach nur „dass es aufhört“.

Das was aufhört?

Die Verzweiflung!

Wie würdest du diese beschreiben?

Ich zweifle eigentlich an allem. In jeden meiner Gedanken tauchen sie auf. Nach außen hin spiele ich eine andere Rolle und es fällt nicht auf.

Was denkst du über dich selbst?

Das ich eine Katastrophe bin!

Katastrophen sind vielschichtig und unterschiedliche - wie sieht deine Katastrophe aus?

Von meinem Körper wollen wir nicht anfangen zu reden. Ich bin nicht sonderlich intelligent, hab null Talente und im Studium/Job auch nicht gut. Ich hab unglaublich viele Fehler und ich hab heute einen neuen Job angefangen und weiß nicht wie ich das verbergen soll. Ich fühle mich so schlecht und muss hin, weil ich mich sonst nicht finanzieren kann. Dabei würde ich alles einfach lieber beenden.

Da hast du eine Menge zu tragen... schon alleine der neue Job fordert deine ganze Aufmerksamkeit...

Genau das ist es. Mir ist gerade alles einfach zu viel. Mein Gedankenkarussell ist auch eine Katastrophe.

Und was soll ich jetzt machen ?

Was denkst du denn, was du machen könntest?

Wenn ich das wüsste, würde ich nicht schreiben.

Vielleicht damit beginnen dir selbst etwas Gutes zu tun!

Und was dir gut tut weißt du vermutlich am besten!

Ja und das kann ich mir leider nicht erlauben.

Aber davon träumen...

und vielleicht wird es dann irgendwann mal wahr

Das kann ich. Stimmt.

Du überziehst glaub ich wegen mir

es wartet bestimmt schon jemand.

da mach dir bitte keine Gedanken drum - es ist alles okay -
für mich und hoffentlich auch für dich!

du bist mir jetzt und hier wichtig, nicht
derjenige der vielleicht schon wartet!

Danke, dass du mir zuhörst ! Ich stand heute schon am Gleis
und bin fast ausgerastet und irgendwie hab ich das Gefühl,
dass ich jedes Mal ein wenig mehr Hemmungen verliere. Das
sind die liebsten Worte, die du mir hättest sagen können.

...



DANKE FÜRS ZUHÖREN