

Gekonnt Plaudern in der Online-Beratung

caritas



Christine Lampert
26.04.2022


caritas.de/onlineberatung



Vorteile der Online-Beratung

caritas

Lebensweltorientierung: Das Medium ist verfügbar, aus dem Alltag vertraut und „kostenlos“. Zeitliche und räumliche Ungebundenheit (Ort, Zeitpunkt, Struktur, Lebensumstände, Mobilität, mobile Endgeräte). Unsere Ratsuchenden der nächsten Jahre wachsen in hybriden Sozialräumen auf.

Anonymität und Unverbindlichkeit: Fehlende Informationen schaffen Raum für eine vertrauensbildende Imagination und eine positive Projektion. „Kanalreduktion“, „Filtern sozialer Hinweisreize“ und „Anonymität“ sorgen für einen Kontrollgewinn beim Ratsuchenden. Ratsuchende wissen, sie können „bei Gefahr“ jederzeit die Beratung unterbrechen.

Niedrigschwelligkeit: Das Wissen um den Kontrollgewinn und die Kontaktsteuerung ermutigt, überhaupt Beratung in Anspruch zu nehmen.

Selbstbestimmung: Strukturelle Bedingungen/Ungleichheiten werden aufgehoben.

Und...Geschriebenes wird besser erinnert.

Kommunikation im Internet

caritas

- Missverständnisse sind die Regel.
- Ironie, Sarkasmus und auch Humor sind schwer darzustellen.
- Es gibt neue „Wortschöpfungen“.
- Die Kommunikation ist schneller, Nutzer_innen empfinden Zeitmangel.
- Keine Zeit für „Geschwafel“ ...
- Die Anonymität / Pseudonymität erhöht die Bereitschaft zur Selbstoffenbarung.
- Kommuniziert wird in der Umgangssprache.
- Oft gilt ein temporäres „Du“.
- Die Bedeutung von Grammatik und Rechtschreibung ist geringer.
- Für das Medium typisch ist eine gewisse Unverbindlichkeit.

Wichtig für Online-Berater_innen

caritas

- Anonymität und Nähe schließen sich nicht aus = beschleunigte Selbstöffnung.
- Beschränkte Angaben / Kanalreduktion als Chance sehen – keine/wenig Ablenkungen, es gehen keine/weniger Infos verloren.
- Der/die Berater_in weiß, dass er/sie nichts weiß.
- Das Medium genießt eine hohe Akzeptanz und dementsprechend gibt es eine Erwartungshaltung bei den Ratsuchenden.
- Auch in der sozialen Arbeit durchdringen (digitalisierte) Medien den lebensweltlichen Alltag von Fachkräften und Ratsuchenden gleichermaßen.

Anforderung an Online-Berater_innen

caritas

- Beratungskompetenz
- Textkompetenz, zwischen den Zeilen lesen, Lücken beachten
- klarer, verständlicher, flexibler Schreibstil
- Interaktionsgeschwindigkeit
- Offenheit und Neugierde
- Unsicherheit/Nichtwissen aushalten können
- Fähigkeit zur angemessenen (Un-) Verbindlichkeit
- Technische Unerschrockenheit und Fehlerfreundlichkeit

Anfragen

caritas

Der Eintritt in den Live-Chat ist möglicherweise eher Zufall als geplant, deshalb sind die Nutzer_innen oft (noch) keine Klient_innen.

Bei Anfragen geht es um

- die Bitte nach konkreten Informationen,
- Problemschilderungen mit relativ klarer Fragestellung,
- komplexe Problematiken, Multiproblemschilderungen,
- Krisenanfragen.



Wie kann die Beratung erfolgen?

caritas

Institutionsspezifische Modalitäten

Die Anfragen sind vom Arbeitsfeld / der Institution abhängig und haben unterschiedliche Schwerpunkte:

- Informations- und sachzentriert
- Beziehungs- und emotionszentriert
- Lösungsorientiert

Synchrone Online-Beratung = Chat

caritas

Das kommt gut...in der (fast) synchronen Online-Beratung (Chat)

- Oraliteralität, einfache Sprache,
- an die Sprache des/der Nutzer_in angepasst,
- Handlungskommentierung,
- Steuerung statt Plaudern.

Nicht so wirksam

- nur Hinweis auf nächste Beratungsstelle,
- wenig Wörter, sehr kurz,
- Verwendung von Textkonserven, Textbausteinen.

Der Kontakt im Chat ist ein Erst-Kontakt: Welchen ersten Eindruck sollen die Ratsuchenden gewinnen?



Ein Konzept zur Strukturierung der Chatberatung

caritas

- Initialphase - Vertrauen und Auftrag
- Aktionsphase - Anliegen bearbeiten
- Integrationsphase - Erkenntnisse sichern
- Neuorientierungsphase - der nächste Schritt

(*nach Hintenberger, Gerhard: Prozessmodelle für die schriftbasierte Onlineberatung; e-beratungsjournal.net 15. Jahrgang, Heft 1, Artikel 2, 2019)

Ziel einer professionellen Beratung ist immer, einen Perspektivwechsel zu ermöglichen, Handlungsoptionen aufzuzeigen und Impulse zu geben.

Mögliche Struktur einer Chatberatung

caritas

Initialphase - Vertrauen schaffen und Auftrag klären

Begrüßung, sich vorstellen, Anlass erfragen ...Sie sind hier richtig... Empathie zeigen, Kompliment machen, Zeitmanagement.

Aktionsphase - Anliegen bearbeiten

Fragen stellen: „Könnte es sein...“, Metaphern verwenden, Schlüsselwörter aufgreifen.

Integrationsphase - Erkenntnisse sichern

Aha, Sie meinen also...

Neuorientierungsphase - der nächste Schritt

Was wollen Sie als nächstes tun?

Abschluss

Komplimente, gute Wünsche, Einladung, sich wieder zu melden.

Die Phasen sind nicht immer klar zu trennen, nach jeder Phase bzw. nach jedem Satz kann Schluss sein.

Textbasierte Beratung im Chat

caritas

Siezen oder Duzen = symmetrisch, wir passen uns an die Ratsuchenden an (temporäres Du im Internet üblich)

Normale Schreibweise, eher umgangssprachlich

Keine bürokratischen Floskeln wie „...Bezug aufnehmend auf Ihre Anfrage...“

Aktive Sprache, weniger Substantive, möglichst eindeutig

Kurze, einfache Sätze

Direkte Ansprache

Schlüsselwörter aufgreifen

Handlungskommentierend (ich denke..., ich suche...)

Gefühle spiegeln

Fragen, fragen, fragend



Die Chatberatung - Tipps

caritas

Verbindlichkeit fördern: Ich kann versuchen Beziehung aufzubauen durch Emojis (sparsam, weil oft vom Kontext abhängig) oder Emoticons (mit der Tastatur).

Zeit gewinnen: Ich kann Füllwörter (mhm), Soundwörter (ups), Aktionswörter (*lächel*) oder Zeichen wie ... verwenden, um „Druck“ rauszunehmen.

Nutzer_innen verwenden auch manchmal Akronyme (*lol*).

Schwierig: Ironie, Witz und Humor funktionieren in der Onlineberatung nicht so gut.

Keine Verwendung von Textkonserven...

Keine Großbuchstaben, das bedeutet „SCHREIEN“

Jeder Satz kann der letzte sein...Das Verabschieden entfällt oft ;-) – und weg sind sie.

Nicht festlegen lassen auf bestimmte Hilfen, damit Offenheit für den Beratungsprozess vor Ort bleibt und keine falschen Erwartungen geweckt werden.

Grenzen der Beratung (medizinisch, rechtlich, fachlich...) und des Mediums im Blick haben.

Als Beratende weiß ich nichts, ich vermute, nehme an, bewusst oder unbewusst, deshalb immer die eigenen Annahmen überprüfen mit Fragen und dazu schreiben, wieso diese Frage für mich gerade wichtig ist...

Die Ratsuchenden im Live-Chat

caritas

Es melden sich nicht nur Betroffene, sondern auch Angehörige, am Thema Interessierte etc.

Ratsuchende vermuten möglicherweise, dass Sie in der Beratungsstelle um die Ecke sitzen.

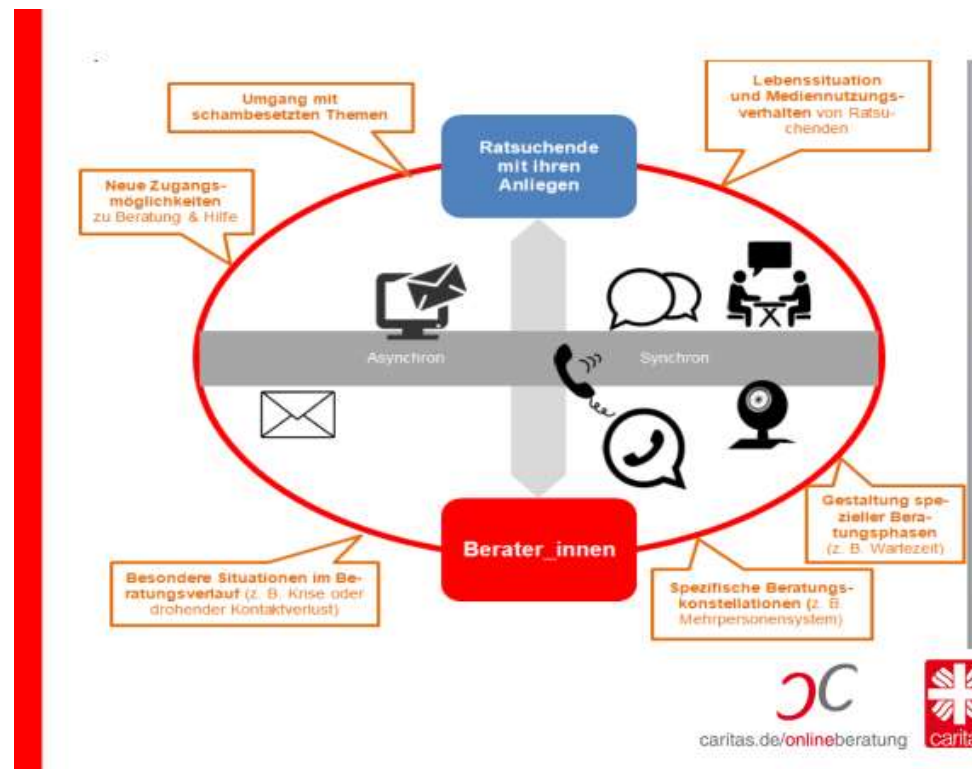
Ratsuchende sind auf verschiedenen Kanälen gleichzeitig unterwegs, meist mit mobilen Endgeräten: das kann die Ursache sein für Störungen, Verzögerungen, plötzliches Ende (Netzabdeckung, Datenvolumen...).

Die Ratsuchenden im Live-Chat sind (noch) nicht registrierte Ratsuchende in der Online-Beratung. Wahrscheinlich bleibt es bei einem einmaligen Kontakt, wenn sie die Möglichkeit, sich anzumelden und in Kontakt zu bleiben, gar nicht kennen.

Übrigens: Im Chat bringen wir nur ca. 25% der Infos unter, die wir in einem persönlichen Gespräch unterbringen können.

Blended Counseling

caritas



Der/die Online-Berater_in im Chat

caritas

- bestimmt die Rahmenbedingungen (inhaltlich, zeitlich...),
- ist nicht für alles zuständig (Anlässe, inhaltlich),
- fördert und fordert einen respektvollen Umgang,
- vermeidet für sich Digitalstress (beachtet prof. Distanz, Erreichbarkeit, Kontaktfrequenz),
- sorgt für sich mit kollegialer Beratung oder Supervision,
- und wenn die Geschichte unglaublich ist – Möglichkeit „inszenierter“ Identitäten im Blick haben.

Literaturhinweis: e-beratungsjournal.net

Fake? Kommunikationsmuster erkennen und vermeiden

Ratsuchende	Berater_in
Existenziell bedrohliche Situation wird geschildert Dramatisch	--- Hilfe, eine Krise
Steigerung der Dramatik durch weitere tragische Ereignisse außerhalb des Fachbereichs	--- Sog, Mit-Leiden
Erklärte Hilflosigkeit: Was soll ich tun, ich weiß nicht mehr weiter, alles versucht, nichts hilft, Ja-aber-Kommunikation	Produziert Lösungsvorschläge, übernimmt Verantwortung für die Lösung systemisch: eine Klagende?
Schreibstil: Wenig Worte, viele Auslassungen, Andeutungen	Drängt, fragt nach, „bohrt“ Beginnt, nach Ungereimtheiten zu suchen, ermittelt
Reagiert fordernd, latent aggressiv: das hilft mir jetzt überhaupt nicht erzeugt moralischen Druck: Niemand hilft mir!	Begründungen, Rechtfertigungen
Oder: Sehr positive Rückmeldung: complimentiert die Beraterin: toll, wie Sie mir geholfen haben	Berater_in erlebt sich hilfreich, wichtig, erfolgreich, geschmeichelt anerkannt, Gefahr der Verführung
Verlässt den Rahmen des Chat und möchte eine Verabredung treffen, erfragt Name, Tel.Nummer, nächste Dienstzeit Möchte niemanden anders, nicht noch mal alles erzählen	Hilfsbereitschaft, verführerisch: ich bin der/die Einzige, die sie versteht, die ihr helfen kann
Versucht mehr Zeit zu bekommen, nur noch 10 Minuten, ganz wichtig	Berater_in überzieht
Endet abrupt	Berater_in bleibt mit ungutem Gefühl zurück

Fake? Das hat schon mal geholfen.

caritas

Methodisch:

- Umgang wie mit „Klagender“ (nach Insoo Kim Berg)
- Kompliment für die Leidensfähigkeit und die Lösungsversuche
- Eigene Ratlosigkeit zugeben (Offenbarungseid)
- Konsequente Angebote zur Weitervermittlung machen
- Grenzen des Chat/der Mailberatung thematisieren (fachlich/zeitlich)

Supervisorisch:

Den eigenen Anteil reflektieren, worauf bin ich angesprungen, womit habe ich mich verführen lassen?

Wir arbeiten, wenn wir online beraten und wir werden genau dafür bezahlt, uns Zeit für Menschen zu nehmen.

Wenn die Idee entsteht, ich werde ausgenutzt, die eigene Arbeitsbe- oder Überlastung anschauen.



caritas

Danke fürs Zuhören!!!