

# Online-Beratung – Refresh, News &Talk

caritas



??? Ich versteh nur Bahnhof – auf Online-Anfragen gekonnt antworten

  
caritas.de/onlineberatung



# caritas



27.10.2021

  
caritas.de/onlineberatung  
2



**"Ich verstehe nur Bahnhof": Diese Redewendung kennen wohl die meisten. Aber wann und wie ist das Sprichwort eigentlich entstanden und welche Bedeutung hat der Bahnhof dabei?**

Das Sprichwort soll im 1. Weltkrieg entstanden sein. Damals waren die Soldaten nach den langen Kämpfen sehr zermürbt und wollten nur nach Hause. Nach Hause ging es vom Bahnhof aus. Deshalb setzten sie die Vorstellung vom Bahnhof mit der Heimreise in Verbindung.

Wenn jemand sie dann auf etwas ansprach, antworteten sie: "Ich verstehe immer nur Bahnhof" - was bedeutete, dass sie über nichts anderes sprechen wollten als die Heimreise.

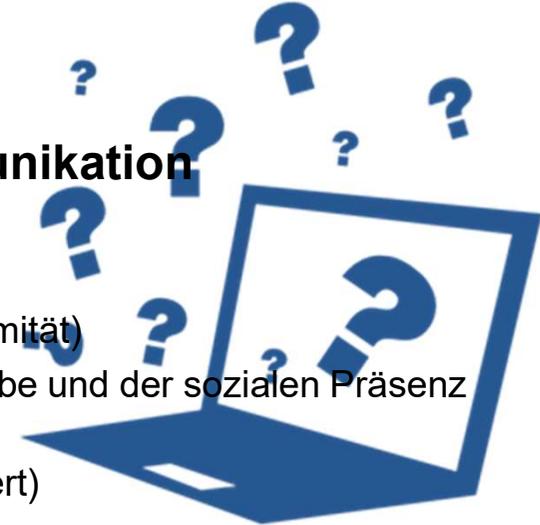
Eine weitere mögliche Erklärung: Das Sprichwort spielt darauf an, dass Menschen, die als Fremde in ein Land kommen, die Sprache nicht verstehen und sich deshalb kaum zurechtfinden.

Der Bahnhof soll in diesem Zusammenhang symbolisch für den fremden Ort stehen.

**Die Online-Beratung als ein fremder Ort mit einer eigenen Sprache?**

## Besonderheiten einer computervermittelten Kommunikation

- Kanalreduktion (Ausschluss von Sinneskanälen)
- Filtertheorie (Nivellierungseffekt durch Anonymität und Pseudonymität)
- Rationale Medienwahl (Passung zwischen Kommunikationsaufgabe und der sozialen Präsenz des Mediums)
- Normative Medienwahl (Medienbewertungen sind sozial konstruiert)



[https://de.wikipedia.org/wiki/Computervermittelte\\_Kommunikation](https://de.wikipedia.org/wiki/Computervermittelte_Kommunikation) 26.10.2021,

## Kommunikation im Internet

- 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.

## Empathie und Wertschätzung in der textlichen Kommunikation

Mit Hilfe von Emoticons können Gefühle und Stimmungen in eine digital-textliche Kommunikation eingebaut werden. Emoticons verändern den geschriebenen Kontext massiv und ein Teil der fehlenden Tonalität kann durch sie ersetzt werden.

Der Vorteil von Emoticons/Emojis ist, dass sie sprachunabhängig sind und somit international funktionieren. Aber Emojis werden je nach Land und Kultur, sogar je nach Betriebssystem anders gedeutet bzw. dargestellt. Also Vorsicht beim Einsatz von sehr differenzierten Emojis.

(<https://emojipedia.org/people/>)

- Akronym (z. B. Abkürzung wie CU/See you, lol/laughing out loud ...)
- Soundwort (z. B. hihi, ups, mmh)
- Aktionswort ( \*freu\*, \*grins\*, \*heul\* )
- Formatierung, Spielerei (z. B. eine Maus als <:3)~~, ...)



**Gegenüberstellung  
Alltagskommunikation und institutionelle Kommunikation als Online-Berater\_in**

Alltagskommunikation im Netz	Institutionelle Kommunikation im Netz
Freunde und Bekannte  Fotos Sticker Smileys Akronyme (Abkürzungen) Soundwörter Videos Links	Institutionsvertreter_innen / Berater_innen  Social media guidelines Datenschutz Nettiquette Text (kein Behörden-Deutsch) Downloads Links Smileys (Vorsicht - werden teilweise unterschiedlich gedeutet)

## Anfrage-Arten in der Online-Beratung

- Bitte um konkrete Information
- Problemschilderung mit relativ klarer Fragestellung
- Komplexe Problematiken, Multiproblemschilderungen
- Krisenanfrage



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

- Informationsfragen – sachzentriert
- Beziehungsfragen – emotionszentriert
- Fragen nach Rat, Empfehlungen - lösungsorientiert

Ein/-e Ratsuchende\_r ist (noch) kein/-e Klient\_in, sondern meist auf der Suche nach Information.

## Anfrage-Beispiel: Einbürgerungsantrag

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich bin anerkannter Flüchtling und ich wohne in Deutschland seit dem 2015, und ich möchte mich bei ihnen beraten lassen.

lau der Einbürgerungsstelle ab August 2021 darf ich Einbürgerungsantrag erstellen.

Ich möchte mich informieren ob ich alle Voraussetzungen erfüllt habe.

1-ich verfüge über DSH 3(C2) Zertifikat

2-Student und mache Master im Bauingenieurwesen

3-ich bekomme Bafög und habe Minijob

4-ich habe den Test (Leben in Deutschland) mit 32 von 33 Punkten bestanden.

was fehlt noch?

27.10.2021

## Anfrage-Beispiel „Studium“

Hallo,

ich bin 36, habe seit letztem Jahr nochmal mit einem Lehramtsstudium begonnen (komme nun ins 5. Semester) und bin in der 22. Woche schwanger. Da ich keinen Anspruch mehr auf BaföG habe, finanziere ich mein Studium über einen Studienkredit mit 650€/Monat.

Nun wollte ich fragen, wo ich finanzielle Hilfe für Schwangerschafts- und Stillmode sowie eine Babyerstaussstattung beantragen kann?

27.10.2021

## Anfrage-Beispiel „Schwangerschaftsbeschwerden“

Hallo, ich weiss nicht ob ich hier richtig bin oder nicht, trotzdem versuche ich es mal hier, und zwar ich habe ein Sohn der ist 8 Monate jung und bin nun wieder schwanger in der 8 Ssw, nur das Problem ich hatte bei der ersten Schwangerschaft schon von der 6Ssw starke Übelkeit und erbrechen und das die komplette Schwangerschaft bis zum Tag der Entbindung ca. 20-30 mal am Tag erbrechen. Wie es jetzt aussieht hat das seid 3 Tagen wieder angefangen genau so schlimm ich bin am ende meiner Kraft, mein Mann arbeitet schichtweise, Freunde und Familie wohnen weiter weg..ich habe von einer Haushaltshilfe gehört die man in der Schwangerschaft bekommen kann bei solchen Fällen. Stimmt das? Bitte um eine Antwort. .brauche dringend Hilfe alleine habe ich nicht die Kraft dazu. Viele liebe grüße

27.10.2021

## **Anfrage-Beispiel „Wohnung“**

Hallo, ich brauche schnell Hilfe, weil mein Vermieter mich raus werfen will.

27.10.2021

## Asynchrone Online-Beratung

Das kommt gut an in der asynchronen Online-Beratung (Mail)

- ❖ Persönliche Ansprache
- ❖ Information und Empathie
- ❖ Lob und direkte Ermutigung
- ❖ Rückfragen
- ❖ Einladung, noch mal zu schreiben
- ❖ Berufsbezeichnung
- ❖ Bitte um Rückmeldung



## Erstanfragen beantworten

- Was fällt auf?
- Was wissen wir?
- Anrede
- Schlüsselwörter
- Siezen oder Duzen
- Klare Frage – klare Antwort
- Ist der Inhalt eher emotionszentriert / sachzentriert / lösungsorientiert?

## Antworten im Kontext der hybriden Beratung

Da es schon eine vertrauensvolle Beziehung gibt, einfach machen, was gut funktioniert.

27.10.2021



## Besonderheiten textlicher Kommunikation in der Online-Beratung

- ❖ Wie gesprochen, ohne allzu formalisierte Regeln => Oraliteralität
- ❖ Verzicht auf bürokratische Formulierungen (bezugnehmend etc...)
- ❖ Aktive Sprache, weniger Substantive (keine -ungs)
- ❖ Direkte Ansprache (kein: man sollte...)
- ❖ Symmetrisch zum Sprachstil des Ratsuchenden
- ❖ Schlüsselwörter aufgreifen
- ❖ Siezen oder Duzen
- ❖ Verbindliche Unverbindlichkeit
- ❖ One page only => 1 Seite
- ❖ Klare Frage – klare Antwort
- ❖ Den eigenen Text immer wieder „reduzieren“

## Wie kann ich eine Antwort auf eine Erstanfrage verfassen?

- Anrede – an den Stil der Ratsuchenden anpassen
- Einleitung – Vorstellen der Institution
- Positive Wertschätzung ausdrücken dafür, dass der/die Ratsuchende das Problem klären will
- Mitteilen, was ich verstanden habe, sachlich und emotional
- Mitteilen, was ich nicht verstanden habe
- Hypothesen, Vermutungen in Fragen kleiden
- Problemlösungswege aufzeigen und begründen, unbedingt Alternativen offen lassen
- Nachfragen, ob der vorgeschlagene Weg vorstellbar ist
- Einen Wunsch für den/die Ratsuchende formulieren
- Angebot und Grenzen deutlich machen
- Abschluss und Einladung zu einer Antwort
- Mitteilen der „technischen Modalitäten“ (Antwortfrequenz)

# caritas

## Wie kann ich eine Antwort gestalten?

### Texte strukturieren

Die meisten Anfragen kommen von mobilen Endgeräten, an die Ansicht denken

Absätze, Nummerierungen

Satzzeichen ...

Hervorhebungen

Nicht zu viel Text!

Keine Großbuchstaben (=Schreien)

Und Ausrufezeichen vermeiden



27.10.2021



caritas

Danke fürs Zuhören!!!

