



Landes-
Caritasverband
Bayern



Let's help online

Arbeitshilfen für die Erweiterung
digitaler Beratungskompetenz in der
Sozialen Arbeit

Tools

Praxistipps und
Checklisten

Teamübungen



Hinweise zur Nutzung der Arbeitshilfen

Aus dem Projekt ESF-Projekt „Let's help online“ sind verschiedene einzelne Arbeitshilfen entstanden, die den Bedarf von Berater/innen bei der Nutzung von digitalen Kommunikationsformaten aufgreifen sowie Einrichtungen beim Transfer hin zu Blended Counseling-Angeboten unterstützen.

Die Arbeitshilfen bestehen aus Dokument-basierten Tools, Praxistipps und Checklisten, Anleitungen für Team-übungen und einem interaktivem Padlet. Sie bauen inhaltlich aufeinander auf bzw. sind miteinander verbunden. Sie eignen sich für den Einsatz in der persönlichen Arbeitspraxis als auch für die Umsetzung in der Einrichtung bzw. im Team. Durch die Differenzierung in einzelne Dokumente können Anwender/innen einzelne Arbeitshilfen auswählen und sie bequem für eigene Qualifizierungsmaßnahmen einsetzen.

Beispiele zum Einsatz der Arbeitshilfen im Rahmen von einrichtungsbezogenen Qualifizierungs- oder Entwicklungsmaßnahmen:

- Gemeinsames Ausprobieren bestimmter Tools, z. B. Padlet, digitales Familienbrett in kurzen Online-Sessions (s. „Sammlung von Tools und Apps“ und „Klassische Beratungsqualitäten im digitalen Format“)
- Team-Übungen durchführen
- Praxiseinheit anhand von „Praxistipps Video-Beratung“ gestalten
- Beteiligung am Padlet „Schreibwerkstatt für die Online-Beratung“
- Auswahl eines Ziels aus dem GANTT-Chart und Erarbeitung von nächsten Schritten

Mit jedem Professionalisierungsschritt können Nutzer/innen die Arbeitshilfen für sich erweitern und anpassen.

Keine der Arbeitshilfen erhebt den Anspruch auf Vollständigkeit. Auch für die Aktualität von Weblinks kann leider nicht garantiert werden.

Die Dokumente finden sich neben dieser Publikation in digital bearbeitbaren Formaten auf der Webseite des Landes-Caritasverbandes Bayern: → www.caritas-bayern.de



Übersicht

	ALLGEMEIN ZUM THEMA	VIDEO-BERATUNG	TELEFON-BERATUNG	CHAT/EMAIL-BERATUNG
Tools	 <p>Arbeitshilfen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projektmanagement zur Implementierung eines Blended Counseling Konzeptes • Sammlung von Tools und Apps 	 <p>Arbeitshilfen:</p> <p>–</p>	 <p>Arbeitshilfen:</p> <p>–</p>	 <p>Arbeitshilfen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Padlet-Sammlung für Formulierungshilfen
Praxistipps und Checklisten	 <p>Arbeitshilfen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung des Einsatzes von digitalen Beratungsformaten 	 <p>Arbeitshilfen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praxistipps Video-Beratung 	 <p>Arbeitshilfen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leitfaden Telefon-Beratung 	 <p>Arbeitshilfen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leitfaden Chat-Beratung
Teamübung	 <p>Arbeitshilfen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klassische Beratungsqualitäten im digitalen Format • Entscheidungshilfe Online-Beratung • Worst Case 	 <p>Arbeitshilfen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualitätssicherung Video-Beratung 	 <p>Arbeitshilfen:</p> <p>–</p>	 <p>Arbeitshilfen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualitätssicherung schriftbasierte Beratung



Implementierung eines Blended Counseling Konzepts

Bei dieser Arbeitshilfe handelt es sich um eine inhaltlich vorstrukturierte GANTT-Diagrammvorlage in Excel. Sie kann zur weiteren Bearbeitung als Excel-Datei auf → www.caritas-bayern.de heruntergeladen werden. Die Vorlage listet zentrale Ziele und Meilensteine auf, die bei der Implementierung eines Blended Counseling Konzepts in einer Einrichtung Berücksichtigung finden sollten.

- Die Vorlage kann nach eigenem Bedarf angepasst und verändert werden, z. B. Differenzierung oder Auswahl von Projekt-Meilensteinen.
- Die rote Zeile ist ein Beispiel für das Ausfüllen der restlichen Tabelle.
- Bei youtube finden sich diverse Tutorials zur weiteren Bearbeitung von GANTT-Charts in Excel.
- Die Inhalte können auch in jedes andere Projektmanagement-Tool, z. B. ein KANBAN-Board, übertragen werden.
- Die einzelnen Meilensteine korrespondieren mit verschiedenen anderen Arbeitshilfen aus dem „Let's help online“-Projekt, z. B. „Klassische Beratungsqualitäten im digitalen Format“.

Auf der nächsten Seite bekommen Sie einen ersten Eindruck von der Vorlage mit ihren Inhalten.



Sammlung von Tools und Apps

für Seminare, Besprechungen und Beratungen

Hinweis

Wir erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit und garantieren auch nicht für die Aktualität der Links. Wir übernehmen keine Haftung für den Inhalt der verlinkten Seiten. Außerdem beinhaltet die Liste von uns keine Datenschutzprüfung der Tools und Apps.

Weitere Tools und Apps finden Sie auf dem Dokument „Klassische Beratungsqualitäten im digitalen Format“.

Zusammenarbeit, Organisation, Visualisierung:

- Mural (→ <https://www.mural.co>)
- Padlet (→ <https://de.padlet.com>)
- Conceptboard (→ <https://conceptboard.com/de/>)
- Canvanizer (→ <https://canvanizer.com>)
- Miro (→ <https://miro.com>)
- OpenBoard (→ <https://www.openboard.de>)
- Confluence (→ <https://www.atlassian.com/de/software/confluence>)
- Slack (→ <https://slack.com/intl/de-de/>)
- Whiteboard oder Umfragetool des jeweiligen Tools (Zoom, Webex & Co.)

Umfragen, Q & A, Abstimmungen, interaktive Präsentationen:

- Mentimeter (→ <https://www.mentimeter.com>)
- Slido (→ <https://www.sli.do/de>)
- StrawPoll (→ <https://strawpoll.de>)
- TEDME (→ <https://tedme.com>)
- Kahoot (→ <https://kahoot.com>)
- Survey Monkey (→ <https://www.surveymonkey.de>)
- EasyFeedback (→ <https://easy-feedback.de/>)

Virtuelle Mindmaps:

- Mindmeister (→ <https://www.mindmeister.com/de>)
- Mindup (→ <https://www.mindmup.com/>)
- Mindmaster (→ <https://www.mindmaster.io/>)
- Virtuelle Plattformen/Online Räume
- Big Blue Button (→ <https://app.bbbserver.de/registration>)
- Cai World (→ <https://www.cai-world.com>)
- Wunderroom (→ <https://wunderroom.com>)
- Interaktive, virtuelle Konferenzräume (→ <https://www.wonder.me/>)
- Bekannte Onlinetools (Zoom, Webex, Blackboard, ClickMeeting, Gotomeeting, Gotowebinar, Gototraining & Co.)
- Methoden & Übungen zur Auflockerung

Warm-Ups, Energizer, Auflockerungsübungen:

- Tierische Gäste (→ <https://www.youtube.com/watch?v=FEhErqV1m0k>)
- Schnelligkeitsspiel: Haushaltsgeräte holen & in Kamera halten
- Selbstvorstellung eigene Kompetenzen anhand von Alltagsgegenständen (in Kamera halten)
- Virtuelle Stifte-Runde (virtuelle Vorstellungsrunde)



Sammlung von Tools und Apps für Seminare, Besprechungen und Beratungen

- Lean Coffee (Bunte Moderationskarten in Diskussionen verwenden, etc.)
- Quick Replies/Reaktionen/Emojis der jeweiligen Tools miteinbinden
- Züricher Ressourcenmodell (→ https://zrm.ch//_%20Online%20Tool.htm)
- Digitale Workshop-Spiele (→ <https://www.workshop-spiele.de> und <https://www.melanie-graesser.de/wp-content/uploads/2020/05/Spielideen-f%C3%BCr-die-Videosprechstunde-f%C3%BCr-Homepage.pdf>)
- Montagsmaler (→ <https://skribbl.io/>)
- People in boxes – virtual version mit Post-its (→ <https://www.youtube.com/watch?v=jD8tjhVO1Tc>)
- Retromat (→ <https://retromat.org/de/?id=84-5-20-49-67>)
- Wer kommt als nächstes dran? (→ <https://tools-unite.com/tools/random-picker-wheel>)

Koordinationsübung & Gehirntraining:

- Koordination Finger/Hände (→ <https://www.youtube.com/watch?v=gcL6nwGatr0> <https://www.youtube.com/watch?v=-YtFzdO-yO4>)
- Sudoku online (→ <https://sudoku.zeit.de/>)
- Gedächtnistraining, Rätsel (→ <https://brain-fit.com/index.html>)

Tipps fürs Home Office:

- → https://www.youtube.com/watch?v=Rv3_EtLy9DA
- App zum Üben von Online-Gesprächen inkl. Checklisten (→ https://play.google.com/store/apps/details?id=appinventor.ai_schmider.Online_Beratung&pli=1)
- 12 Essentials der Online-Beratung inklusive App für erfolgreiche Online-Gespräche (→ <https://www.gfeo.eu/online-beratung/>)

Home Office Workouts:

- 10-Minuten aktive Pause (→ <https://www.youtube.com/watch?v=qT1IHdRHAiw>)
- 12-Minuten Routine – Gesundheitsübungen (→ <https://www.youtube.com/watch?v=gS5H-s8Vsa8>)
- 8 Übungen gegen Rücken- und Nackenschmerzen (→ https://www.youtube.com/watch?v=yGUQLI_7Fks)

Home Office Yoga:

- 14-Minuten Office Yoga mit Adriene (→ <https://www.youtube.com/watch?v=M-8FvC3GD8c>)
- Arbeitsplatzyoga mit Mady Morrison (→ <https://www.youtube.com/watch?v=9gjYZ-2WGOk>)
- 5-Minuten Office Yoga (→ <https://www.youtube.com/watch?v=6fnLKyrJsrs>)

Meditation & Entspannung:

- AOK Traumreise (→ <https://www.youtube.com/watch?v=kJRkcu0jnhY>)
- Geführte Schreibtischmeditation (→ <https://www.youtube.com/watch?v=0c2AsAEkBcl>)
- PMR im Büro (→ <https://www.youtube.com/watch?v=vib4UT5qMpk>)
- 5-Minuten Meditation (→ <https://www.youtube.com/watch?v=XGwkDZedgJI>)

Eigenständige Sammlung digitaler Tools für die Sozialarbeit auf Padlet:

→ <https://padlet.com/BastianPelka/t3uvigzejspmx6ga>



Formulierungshilfen

für die schriftbasierte Beratung (nach dem KOALA-Modell)

Auf dem Online-Tool PADLET hat der Landes-Caritasverband eine Schreibwerkstatt für die schriftbasierte Online-Beratung eingerichtet: → <https://padlet.com/ulrikeachmann/948pfgxuomgjh6ln>

Die ersten Beiträge haben die Teilnehmenden der Kurse formuliert. Die Beiträge sind nach den Beratungsphasen des KOALA-Modells in Spalten gruppiert. (Stand Dezember 2021)

Alle Berater/innen sind herzlich dazu eingeladen, die Sammlung an Formulierungshilfen, durch neue Beiträge in den entsprechenden Spalten zu ergänzen. Sehr gerne können mehrsprachige Berater/innen über die Kommentarfunktion einen Beitrag um die Übersetzung in eine andere Sprache ergänzen. Bitte dabei die Sprache durch Länderkürzel mitangeben.

Durch Schwarmintelligenz entsteht dadurch hoffentlich eine sehr praxisnahe Arbeitshilfe für alle Berater/innen und eine für alle verfügbare Ressource für die Online-Beratung.

Bei Fragen zum Padlet wenden Sie sich bitte an Ulrike Achmann unter ulrike.achmann@caritas-bayern.de.



Tipps und Checklisten

zur VORBEREITUNG des Einsatzes von digitalen Beratungsformaten im Blended Counseling Kontext

Grundsätzlich gelten für die Vorbereitung auf den Einsatz digitaler Beratungsformate im Blended Counseling Kontext folgende Empfehlungen:

- Vergewissert euch, dass die **Beratungsgrundsätze** eurer Organisation in den verschiedenen digitalen Beratungsformaten (E-Mail, Video-Call, Chat, Telefon), z. B. Klientenzentrierung, adäquat abgebildet werden können.
- Formuliert **Ziele und Einsatzbereiche** für die verschiedenen digitalen Beratungsformate (Eignung, Grenzen, Kosten-Nutzen) und wie sie miteinander verbunden genutzt werden können oder nicht.
- Beschreibt die Funktion der verschiedenen digitalen Beratungsformate und wie sie von Klienten/innen genutzt werden können auf der **Webseite der Organisation**. Das beinhaltet u. a.
 - Ablauf,
 - Erreichbarkeit,
 - Reaktionszeit,
 - Terminfindung,
 - Anonymität,
 - technische Voraussetzungen bei den Klienten/innen,
 - Beratungsmöglichkeit in verschiedenen Sprachen,
 - alternative/ergänzende Hilfsmöglichkeiten.
- Legt fest, wie das Beratungsgeschehen in den verschiedenen digitalen Formaten **dokumentiert** wird.
- Klärt, ob Beratung in den verschiedenen Formaten **abgerechnet** werden kann und unter welchen Voraussetzungen.
- Insbesondere die institutionelle und technische Vorbereitung erfordert die **interdisziplinäre Zusammenarbeit** und die Erarbeitung von Lösungen in Teams.

Tipps und Checklisten zur VORBEREITUNG des Einsatzes von digitalen Beratungsformaten im Blended Counseling Kontext

	E-Mail	Video	Chat	Telefon
Institutionell	<input type="checkbox"/> Legt Zuständigkeiten für die E-Mail-Beratung fest und in welchem Verhältnis sie zu anderen Beratungsformaten steht. <input type="checkbox"/> Überlegt: <ul style="list-style-type: none"> • ob und wie E-Mail-Anfragen im Team verteilt werden, • ob die Zuständigkeit wechselt, wenn die Beratungsform wechselt, • ob alle oder nur bestimmte Berater/innen E-Mail-Beratung übernehmen, • welche E-Mail-Adresse für Anfragen hinterlegt ist, • an welche E-Mail-Adresse Klienten/innen ihre Antworten schicken, z. B. im Fall einer Vertretung, • ob der E-Mail-Verkehr zwischen Klient/in und Berater/in für andere Berater/innen einsehbar sein soll/darf. <input type="checkbox"/> Verständigt euch im Team über einen Standard für E-Mails (z. B. Schriftart, Schriftgröße, Signatur...).	<input type="checkbox"/> Überlegt, für welche Klienten/innen sich Video-Beratung eignet und für welche Beratungssituationen sie eingesetzt werden kann/soll. <input type="checkbox"/> Überlegt, welche Unterstützung den (potentiellen) Klienten/innen allgemein zur Verfügung gestellt werden sollte (Technik, Know-how, Zugänge).	<input type="checkbox"/> Legt intern Chat- und Bereitschaftszeiten fest. Auch Chat-Beratung braucht Zeiträume und Zuständigkeiten. Überlegt, wie sie sich in den Alltag und die Arbeitsprozesse der Organisation integrieren lässt. <input type="checkbox"/> Klärt, wo eure Berater/innen die Chatberatung durchführen. <input type="checkbox"/> Formuliert Grundregeln, die für eure Chatberatung gelten und die Klienten/innen kennen sollen, und veröffentlicht diese ggf. auch auf der Webseite der Organisation, z. B. Höflichkeit, keine Beleidigungen oder Drohungen (ggf. Verweis auf gutes Beispiel). <input type="checkbox"/> Verständigt euch im Team über eine gemeinsame Linie bei der Verwendung von Emoticons, Abkürzungen, grafischen Elementen (z. B. Großbuchstaben, Fettdruck, Farben), Videos, Links, etc. und grammatikalische Standards (Groß- und Kleinschreibung, Umgangssprache, Zeichensetzung...).	<input type="checkbox"/> Nehmt das Telefon als vollwertiges Beratungsmedium wahr. <input type="checkbox"/> Legt Regeln fest („Etikette“). <input type="checkbox"/> Legt ggf. Sprechzeiten fest.



Tipps und Checklisten
zur **VORBEREITUNG** des Einsatzes von digitalen
Beratungsformaten im **Blended Counseling Kontext**



	E-Mail	Video	Chat	Telefon
Technisch	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> In der Regel verfügen heutzutage alle sozialen Einrichtungen über E-Mail und Berater/innen sind in der Lage, bekannte E-Mail-Programme anzuwenden. Überlegt, ob es für den Informationsaustausch mit Klienten/innen inklusiver sensibler personenbezogener Daten ein anderes E-Mail-Programm braucht, das die Verschlüsselung und Sicherung der Daten ausreichend gewährleistet. Wenn Ihr ein neues Programm braucht bzw. wollt, gibt es inzwischen Anbieter, die E-Mail-Programme für Beratungsdienste customizen, z. B. Beranet. <input type="checkbox"/> Überlegt, ob ihr euch alternativ an eine zentrale und/oder zielgruppenspezifische Plattform andockt, über die E-Mail-Anfragen von Klienten/innen an euch weitergeleitet werden (z. B. Online-Beratungsplattform des DCV). <input type="checkbox"/> Klärt, ob die E-Mail-Beratung nur in den Räumen eurer Organisation stattfinden kann bzw. soll oder ob sie auch im Rahmen von Mobilem Arbeiten erfolgen kann. <input type="checkbox"/> Weist eure Berater/innen in die Nutzung neuer E-Mail-Programme ein. Führt dabei Praxistests durch. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Wählt eine geeignete Beratungssoftware/-plattform aus und installiert sie. <input type="checkbox"/> Richtet Benutzerkonten und Zugänge ein. <input type="checkbox"/> Beschafft die nötige Technik und richtet sie ein (Internet, WLAN-Verbindung, Ton, Kamera). <input type="checkbox"/> Wählt eine alternative Plattform aus und stellt sie bereit, falls die gewählte Technik ausfällt („Plan B“). <input type="checkbox"/> Stellt alternative Wege der Erreichbarkeit zur Verfügung, wie z. B. E-Mail und/oder Telefon, falls es Störungen gibt. <input type="checkbox"/> Sorgt für einen passenden Hintergrund (irritationsarm, ruhig, angenehme Atmosphäre, z. B. farbige Wand oder Pflanzen, ggf. den Beratungshintergrund aus der f2f-Beratung) 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Entscheidet euch in der Organisation für einen Messenger-Dienst, der für eure Zwecke datenschutzrechtlich vertretbar ist, der mit eurer technischen Ausstattung kompatibel ist und der für euch und die Klienten/innen freundlich in der Anwendung ist. <input type="checkbox"/> Installiert den Messenger-Dienst auf (mobile) Kommunikationsgeräte der Berater/innen. <input type="checkbox"/> Weist eure Berater/innen in die Nutzung des Messenger-Dienstes ein. <input type="checkbox"/> Führt dabei Praxistests durch. <input type="checkbox"/> Stellt euren Klienten/innen leicht zugängliche Informationen zur technischen Umsetzung zur Verfügung. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Evtl. nicht relevant, weil etabliert <input type="checkbox"/> Justiert ggf. Feinheiten, z. B. Rufumleitung, Berater/innen-Durchwahl vs. Zentralnummer

Tipps und Checklisten zur VORBEREITUNG des Einsatzes von digitalen Beratungsformaten im Blended Counseling Kontext

	E-Mail	Video	Chat	Telefon
Persönlich	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sorge für eine ruhige Umgebung. <input type="checkbox"/> Plane Zeit für die E-Mail-Beratung ein. Sammle Erfahrungswerte, wieviel Zeit die E-Mail-Beratung in Anspruch nimmt. <input type="checkbox"/> Mach dich mit Lesetechniken und Strukturierungshilfen von Texten vertraut. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Verschaffe dir Sicherheit im Umgang mit dem Medium und seinen Besonderheiten durch Fortbildung, Workshop, Tutorials, FAQs etc. im Vorfeld. <input type="checkbox"/> Sorge für passende Kleidung (keine irritierenden Muster, kein großflächiges Rot). <input type="checkbox"/> Plane Puffer ein, um dich mental auf das Gespräch einzustellen und spontane technische Probleme lösen zu können. <input type="checkbox"/> Lege dir Stichpunkte/Informationen als Gedankenstütze für den Beginn der Video-Beratung zurecht (formaler Rahmen, wichtige Fragen...). <input type="checkbox"/> Optimierte die Kameraposition (auf Augenhöhe, waagrecht, Distanz). <input type="checkbox"/> Prüfe die Beleuchtung (frontal, gut ausgeleuchtet, ohne Schattenwurf, Farbe). <input type="checkbox"/> Schalte Störgeräusche aus. <input type="checkbox"/> Schalte dein Telefon stumm. <input type="checkbox"/> Schalte ggf. den Computer bis zum Eintreffen des Klienten/der Klientin stumm. <input type="checkbox"/> Überprüfe den sichtbaren Hintergrund. <input type="checkbox"/> Befestige ein Nicht-stören-Schild an der Tür. <input type="checkbox"/> Lege einen Bildausschnitt fest. <input type="checkbox"/> Halte digitale Materialien (Links zu Einrichtungen, Links zu Dateien) zum Teilen mit dem/der Klient/in bereit. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mache dich mit der Welt der Chat-Kommunikation vertraut, indem du dich mit den allgemeinen „Anstandsregeln“ in der Chat-Kommunikation beschäftigst, die du von Klienten/innen erwarten kannst, z. B. unter → www.chatiquette.de. <input type="checkbox"/> Wenn du Chat-Kommunikation bereits im Privaten benutzt: Reflektiere, wann, für was und wie du Messenger-Dienste nutzt bzw. nicht nutzt. <input type="checkbox"/> Wenn du bisher noch keine Erfahrung in der Chat-Kommunikation hast: Überlege, ob du testweise einen Messenger-Dienst im Privaten nutzen möchtest, um dich mit dem Medium vertraut zu machen. <input type="checkbox"/> Es empfiehlt sich ein „Bitte nicht stören“-Schild vor dem Büro oder ein visueller Hinweis, z. B. Anstecker „Befinde mich gerade in der Chatberatung“. <input type="checkbox"/> Lasse die Chat-Kommunikation über einen PCV mit Tastatur und Bildschirm laufen. Das ist ergonomisch leichter und gesünder. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Lege dir einen Telefon-Leitfaden bereit. <input type="checkbox"/> Verwende evtl. ein Headset (ermöglicht Redefluss mit freien Armen). <input type="checkbox"/> Suche einen ruhigen, geschützten Arbeitsplatz auf und vermeide Ablenkung (Störgeräusche vermeiden, Computer stumm schalten, Funktion des Anklopfens am Telefon abstellen, Nicht-stören-Schild an der Bürotür). <input type="checkbox"/> Informiere Kollegen/innen über die Telefon-Beratung. <input type="checkbox"/> Evtl. feste Telefonsprechzeiten <input type="checkbox"/> Schalte den Anrufbeantworter mit Erreichbarkeit ein, wenn Telefon belegt. <input type="checkbox"/> Lege Papier und Stift bereit (evtl. Vorlage mit Überbegriffen z. B. Name, Datum, Thema, weiterer Termin.... erstellen). <input type="checkbox"/> Kläre ab, wer am Telefonat teilnimmt (ggf. Dolmetscher hinzuziehen). <input type="checkbox"/> Bei bekanntem Thema/Anliegen: Bereite das Thema vor, halte Informationen bereit (z. B. Antrag, etc.). <input type="checkbox"/> Vereinbare genaue Termine, inklusive wer wen anruft. <input type="checkbox"/> Stelle dich innerlich auf die Beratung ein. <input type="checkbox"/> Stelle dir ggf. ein Getränk bereit.





**Tipps und Checklisten
zur VORBEREITUNG des Einsatzes von digitalen
Beratungsformaten im Blended Counseling Kontext**

E-Mail	Video	Chat	Telefon
<p style="text-align: center;">Persönlich</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Stelle dir übrige Dinge in Reichweite bereit, damit du in der Beratung den Bildschirm nicht wiederholt verlassen musst, z. B. auch Getränke. Konkrete Vorbereitung der zu beratenden Person: <input type="checkbox"/> Frage digitale Möglichkeiten (Geräte) und die digitalen Kompetenzen des Klienten/ der Klientin vorher ab, mache evtl. eine Testsession. <input type="checkbox"/> Schicke dem Klient/ der Klientin in den Link zur Einwahl in die Video-Besprechung zu. <input type="checkbox"/> Stelle dem Klienten/der Klientin eine Anleitung/ein Erklärvideo für die Nutzung des Programmes bereit. <input type="checkbox"/> Gib dem Klienten/der Klientin Informationen zum Datenschutz zur Kenntnis und zur Zustimmung (z. B. durch Lesebestätigung und Zustimmung per Klick in der Einladung mit Zugangs-Link). <input type="checkbox"/> Sende eine Informations-E-Mail an den Klienten/ die Klientin mit Rahmenbedingungen (Zugang, Dauer, alternative Kontaktmöglichkeiten, etc.). <input type="checkbox"/> Kläre sprachliche Einschränkungen des Klienten/der Klientenin und lade ggf. Dolmetscher/in oder andere Dritte zur Video-Besprechung ein. 		



EUROPEISCHE UNION
ERWACHSENE BILDUNG

ESF in Bayern
Investieren in Menschen

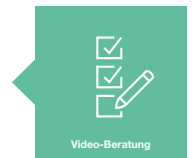


Bayerisches Staatsinstitut für
Familie, Jugend und Soziales

„ESF in Bayern – Wir investieren in Menschen“
Dieses Projekt wird aus dem Europäischen Sozialfonds gefördert.



Landes-
Caritasverband
Bayern



Praxistipps

für die Video-Beratung

Querverweis

Informationen zur technischen, institutionellen und persönlichen Vorbereitung von Video-Beratung finden sich im Dokument „Vorbereitung des Einsatzes von digitalen Beratungsformaten“.

Allgemeines zum Berater/innen-Verhalten („Video-Etikette“)

- Beim Bildschirm und im Gesprächsbrowser bleiben
- Falls das Browserfenster gewechselt wird (z. B. Recherche, oder um ein Dokument zu öffnen), entsprechend kommentieren, um Irritationen zu vermeiden
- Sich dessen bewusst sein, dass der/die andere ihn/sie sieht (Mimik, Gestik, Haltung, Ton und Ausdruck)
- Sich ins richtige Licht setzen (Beleuchtung)
- Wenig Bewegung im Bild verursachen
- Sich bewusst sein, dass man mit Hilfe der Kamera Blickkontakt aufnehmen und den/die Klienten/in beobachten kann
- Auf Abstand zur Kamera achten (so dass man Teile des Oberkörpers und Arm/Handbewegungen sehen kann)

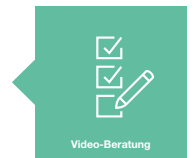
Die Bedingungen für die Video-Beratung sollten für den/die Klienten/in möglichst gleich bleiben, um Reibungsverluste mit der Technik zu verringern und ein Gefühl der Vertrautheit mit der Beratungssituation zu erzeugen.

Regelmäßige Elemente der Video-Beratungssitzung

- Funktionen (Hören und Sehen) checken
- Klärung, wo sich der/die Klient/in gerade befindet (Ungestörtheit, Datenschutz)
- Terminvereinbarung, ggf. mit Hilfe eines digitalen Tools

Besondere Elemente der ersten Video-Beratungssitzung

- Begrüßung und „Technik-Smalltalk“ (Wie einfach, schwierig war der Zugang? Wie fühlen Sie sich jetzt in dieser Situation? Ist dies Ihre erste Erfahrung damit?)
- Technische Rückfragen
- Einführung in die wesentlichen Funktionen der Video-Plattform, falls nötig
- Den formalen Rahmen der Beratung vorstellen
- Verhalten bei technischen Störungen vereinbaren
- Zeitlichen Rahmen festlegen, z. B. 1 Stunde oder falls Sitzung aus technischen Gründen zeitlich begrenzt ist
- Formalien, z. B. Schweigepflicht- und Datenschutzvereinbarungen besprechen (per Post, per E-Mail, online per Bestätigung)
- Verbindlichkeit ansprechen (wie im f2f-Gespräch)
- Information, dass das Gespräch nicht aufgezeichnet werden darf und auch nicht wird
- Information, dass evtl. sich im Raum befindliche (nicht sichtbare) Personen auf beiden Seiten erwähnt und vorgestellt werden müssen
- Darüber informieren, wenn/dass man sich während des Gesprächs Notizen macht
- Freiwilligkeit
- Feedback einholen, ob Video die richtige Form der Beratung für den/die Klienten/in ist
- Vereinbarung über Wege und Form der weiteren Beratung im Sinne eines Blended Counseling Konzeptes



Praxistipps für die Video-Beratung

Potentielle Schwierigkeiten aufgrund der Videosituation

- Berührungängste des/der Klienten/in mit dem Medium
- Würdigung, dass er/sie diesen Weg der Kommunikation wählt
- Einblicke in die Lebenswelt des/der Klienten/in, auf die man ggf. reagieren möchte oder muss
- (Noch) fehlende Übertragbarkeit gewohnter Methoden in das Videoformat – Anspruch an die Kreativität des Beraters
- Reduzierte Wirkung der Körpersprache
- Das Hinzuziehen weiterer (Hilfe-)Personen bedarf deren Einbindung in das Beratungsmedium „Video“ mit allen entsprechenden Vorkehrungen
- Alle Arbeitsdokumente digital teilen, z. B. To-do-Listen, Gesprächsresumee
- Sprechpausen von Klienten/innen wirken im Video anders
- Auf Krisen muss man anders reagieren
- Umgang mit Drohungen (Selbstgefährdung, Fremdgefährdung)
- Umgang mit Kontaktabbruch online (Computer ausschalten geht einfacher, als den Beratungsraum zu verlassen)
- Für gesundheitliche Notfälle Kontakte bereithalten

Anregung

Für die Entwicklung eines persönlichen, digitalen und authentischen Beratungsverhaltens in der Online-Beratung können Apps genutzt werden, wie z. B. die App „Online-Beratung“ (→ https://play.google.com/store/apps/details?id=appinventor.ai_schmider.Online_Beratung&pli=1)



Leitfaden

für die Telefon-Beratung (Praxistipps und Checkliste analog zum Beratungsprozess)

Praxistipps

- Auf Schlüsselworte achten
- Beachten, dass die telefonische Verbindung zum Gegenüber sehr „intim“ wirken kann; gleiches gilt für den/die Berater/in im Sinne des Selbstschutzes
- Auf die eigene Lautstärke achten, da beim Gegenüber sonst leicht Druck oder Bedrohung entstehen kann
- Sich auf eventuelle Sprachprobleme einstellen
- Langsam, in einfachen Sätzen sprechen; Pausen machen
- Verbalisieren von eigener Mimik und Gestik kann Ausgleich für eingeschränkte persönliche Wirkung sein und Nähe schaffen
- Ggf. Körperhaltung und Emotionen der Klienten/innen erfragen
- Bildreiche Sprache wird leichter aufgenommen und besser erinnert
- Nachfragen, Spiegeln und aktives Zuhören sind besonders wichtig, um Missverständnissen vorzubeugen

Ablaufschema eines Beratungsprozesses (anhand des KOALA-Modells):

1. Begrüßung (= Kontaktphase)

- Vorstellung, damit der/die Anrufer/in weiß, mit wem er/sie es zu tun hat
 - Hallo, Beratungsstelle für xy in xy, mein Name ist xy
 - Guten Tag, wie können wir Ihnen helfen?
- Name des/der Anrufers/in abfragen
 - Wie darf ich Sie während unseres Telefonats ansprechen? (optional)
 - Ggf. anonyme Beratung akzeptieren
- Abklärung, ob Anrufer/in richtig ist und Einordnung der Anfrage bzw. Einschätzung, wie akut Anliegen ist.
- Ggf. Termin für Telefon-Beratung vereinbaren/Erreichbarkeit des Ratsuchenden abfragen oder bei akuten Problemen direkt in die Beratung einsteigen
- Daten (für die Dokumentation) abfragen (nur so viel wie unbedingt nötig, z. B. Statistik/Dokumentation)
- Abklärung, ob man gehört wird, ob die Person in Ruhe sprechen kann, wo sie sich gerade befindet und ob noch jemand zuhört
- Für gutes „Joining“ ggf. Umgebung erfragen/thematisieren
- Sollten die Gesprächsbedingungen bei geplanten Terminen seitens der Klienten/innen nicht angemessen sein, das Gespräch freundlich und bestimmt beenden bzw. verschieben
- Erreichbarkeit bei Abbruch (ggf. Nummern austauschen)
 - Kann ich Sie unter der Nummer zurückrufen, für den Fall, dass das Telefonat unterbrochen wird?
 - Darf ich mir die Telefonnummer aufschreiben, die auf dem Display steht, falls unser Gespräch abbricht?
 - Unter welcher Nummer dürfen wir anrufen?



Leitfaden für die Telefon-Beratung (Praxistipps und Checkliste analog zum Beratungsprozess)

2. Orientierung

- Strukturelle Bedingungen, z. B. Information über den zeitlichen Rahmen
- Kontextklärung
 - Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden? (Optional)
- Vertrauenskontext:
 - Hinweis auf Anonymität und Schweigepflicht
 - Vertraulichkeit des Gesprächs hervorheben
 - Verweis auf die Datenschutzregelungen der Beratungsstelle
- Verantwortung
 - Festlegen von Regeln/Etikette während des Telefonats
 - Auf geschützte Gesprächsumgebung achten
 - Verlässlichkeit, Beratungstermine einzuhalten bzw. abzusagen

3. Anliegen/Auftragsklärung

- Klärung des inhaltlichen Auftrags
- Fokus auf Kernthemen
- Störungen haben Vorrang
- Problembeschreibung/Anliegen des Anrufes klären
 - Mit welchem Anliegen wenden Sie sich denn an mich?
 - Was ist Ihr Anliegen, warum rufen Sie an?
 - Was ist passiert?
 - Was haben Sie schon unternommen?
 - Wo sind Sie, mit wem sind Sie? (Optional)
 - Haben Sie schon Hilfe hinzugezogen?
- Erwartungen des Anrufers/der Anruferin an die Beratung
- Umfeldabklärung
- Was ist bereits gelaufen in der Vergangenheit/was hat der/die Anrufer/in bisher unternommen?
- Klärung, was während der telefonischen Beratung möglich ist und was nicht (z. B. für was evtl. eine andere Beratungsform besser wäre: persönliche Beratung, Austausch von Dokumenten über Beratungsportal, E-Mail, ...)
- Zusammenfassung des Beraters/der Beraterin, ob er/sie das Anliegen/Auftrag verstanden hat
 - Habe ich richtig verstanden, dass....
 - Es geht Ihnen also um...
- Inhaltlicher Kontrakt
- Vereinbarung, welches Thema besprochen wird

4. Lösungen (Optionen entwickeln/herausarbeiten)

- Aufgaben weitergeben, welche Schritte soll der/die Anrufer/in zur Selbsthilfe angehen
 - „Haben Sie verstanden, was Sie bis zum nächsten Mal erledigen könnten und was zielführend wäre?“
- Konkretes an die Hand geben, z. B. To-do-Liste
- Ggf. Aufgaben des Beraters/der Beraterin: Information über bestimmte Themen, andere Stellen einschalten z. B. Krisendienst
- Evtl. einen Termin bei einer Fachstelle machen, den der/der Berater/in dem/der Anrufer/in dann später mitteilt
- Telefonkonferenz anbieten (z. B. gemeinsam in einer Fachstelle anrufen, andere Personen einbeziehen)
- Mögliche Intervention: Körperübungen anleiten



Leitfaden für die Telefon-Beratung (Praxistipps und Checkliste analog zum Beratungsprozess)

5. Abschluss

- Reflexion und Zusammenfassung des Gesprächs
 - Konnte Ihnen das Telefonat heute schon helfen?
 - Was brauchen Sie noch?
- Offene Fragen klären
- Ggf. Terminvereinbarung
- Verabschiedung



Leitfaden

für die Chat-Beratung (Ablaufschema mit Durchführungstipps und Formulierungshilfen)

Die Chat-Beratung erfordert ein besonderes Augenmerk auf die Fragen, ...welche Themen in welcher Tiefe in diesem Medium bearbeitet werden können, ...ab wann und wie in ein anderes Beratungsformat gewechselt werden sollte und ...für welche Zwecke sie eingesetzt werden soll (z. B. Kontaktaufnahme, Kontakt halten, Informationslinks etc.).

Je nach Zwecksbestimmung durch den Beratungsdienst, kann eine Chat-Beratung folgende Bereiche abdecken:

- Begrüßung
- Vorstellung
- Dauer festlegen
- Auftragsklärung
- Thema besprechen
- Fragen beantworten
- Veränderungs- und Lösungsmöglichkeiten entwerfen
- Weitervermittlung
- Blick auf Aussicht

Ablaufphasen (Name der Phase – Ziel – Durchführungstipps –Formulierungshilfen)

Initialphase – Anfangsphase/Eröffnungsphase

Ziel: Klienten/in begrüßen; sich als Berater/in vorstellen; erste Grundinformation geben; Klienten/in einladen, sich mitzuteilen



Durchführungstipps:

- Rahmenbedingungen klären
- Gegenseitiges Einstimmen
- Ankommen
- Gute Atmosphäre schaffen
- Vertrauen aufbauen
- Themen festlegen
- Hinweis auf die Protokollfunktion im Chat



Formulierungshilfen:

„Grüß Gott, XXX (Pseudonym des Klienten), schön dass Sie sich in unserem Chat an uns gewandt haben. Zunächst möchte ich mich kurz vorstellen. Mein Name ist XXX (Name des/der Beraters/in). Ich bin XXX (Funktion) und arbeite in der XXX (Einrichtung) in XXX (Ort). Als Beratungsstelle unterliegen wir der Schweigepflicht und unser Angebot ist kostenlos.“

„In Ihrer Anfrage schreiben Sie, dass es Ihnen schlecht geht. Wie geht es Ihnen jetzt gerade? Was kann ich für Sie tun?“



Leitfaden für die Chat-Beratung (Ablaufschema mit Durchführungstipps und Formulierungshilfen)

Informationserhebungsphase – Problemdefinition

Ziel: Berater/in und Klient/in setzen sich dialogisch mit dem definierten Problem auseinander. Dies führt zur emotionalen Verdichtung oder sachlichen Vertiefung.



Durchführungstipps:

- Anliegen schildern lassen (Auftragsklärung) und Anliegen in eigenen Worten wiedergeben, um Missverständnisse zu vermeiden
- Textblöcke in kleine Einheiten unterteilen
- Fortsetzungspunkte in der Kommunikation bewusst einsetzen



Formulierungshilfen:

„Ich lese aus Ihrer Nachricht heraus, dass Sie einiges beschäftigt. Damit ich genau auf Ihre Anliegen eingehen kann, möchte ich zunächst mit Ihnen klären, was Sie zuerst bearbeiten wollen.“

„Da Ihr Fall sehr komplex für eine Chat-Beratung ist und ich Sie bestmöglich beraten möchte, würde ich Ihnen vorschlagen, dass wir gerne einmal telefonieren können. Sie dürfen aber auch gerne zu mir persönlich in die Beratung kommen, wenn Sie wollen. Dies würde anonym sein. Wir haben hier Schweigepflicht und es gerät nichts nach außen.“

Integrationsphase/Aktionsphase

Ziel: Vertieftes Verstehen des Erlebten, das in den Lebenskontext eingeordnet werden kann und Bedeutungen freisetzt



Durchführungstipps:

- Selektives Zusammenfassen (Reframing)
- Türöffnendes Spiegeln
- Handlungskommentierende Äußerungen
- Aufgaben zur Verhaltensbeobachtung
- Entschleunigen mittels Füllwörter und Verzögerungslauten



Formulierungshilfen:

„Welche Anliegen sind Ihnen besonders wichtig? Was haben Sie in einer ähnlichen Situation schon mal ausprobiert? Was wurde da für Sie leichter? Angenommen das Problem ist wie durch ein Wunder gelöst – woran würden Sie es bemerken, was wäre dann anders?“

„Wer würde es noch merken, woran?“

„Was könnte so ein Wunder ausgelöst haben?“



Leitfaden für die Chat-Beratung (Ablaufschema mit Durchführungstipps und Formulierungshilfen)

Neuorientierungsphase

Ziel: Veränderungsszenarien entwerfen und Lösungsmöglichkeiten sichern



Durchführungstipps:

- Ressourcen ausarbeiten
- Umgang mit ähnlichen Situationen – Bewältigung
- Wer kann im Umfeld helfen?
- Was tut dem Klienten gut? (Hobbies)
- Skala-Fragen (zu Beginn der Chat-Beratung und danach)
- Ressourcen über Verlinkung oder Dokumente zugänglich machen
- Reaktion auf Krisensituation
- Selbst- und Fremdgefährdung abklären
- Suizidalität abklären
- Hinweis darauf, dass mittels Chat nur bedingt Hilfe möglich ist
- Mögliche Handlungsoptionen vereinbaren
- Vorgehen im Krisenfall besprechen



Formulierungshilfen:

„Für den Fall, dass Sie das Gefühl haben Sie sind psychisch überfordert und Sie wissen nicht mehr weiter, gebe ich Ihnen die Telefonnummer vom Krisendienst-Psychiatrie. Der Krisendienst bietet schnelle und qualifizierte Soforthilfe bei seelischen Krisen und Notfällen und ist täglich rund um die Uhr zu erreichen. Die Telefonnummer ist: 0180/6553000. Der Kontakt mit dem Krisendienst kann anonym erfolgen und ist kostenlos. Auch hier unterliegen die Mitarbeiter/innen der Schweigepflicht.“



Leitfaden für die Chat-Beratung (Ablaufschema mit Durchführungstipps und Formulierungshilfen)

Abschlussphase

Ziel: Zusammenfassung der wichtigsten Informationen bzw. Ergebnisse des heutigen Gesprächs sichern



Durchführungstipps:

- Gemeinsame Reflexion
- Fragen, ob etwas Wichtiges vergessen wurde, und sich nach noch ungeklärten Fragen des Interviewpartners erkundigen
- Überprüfen, ob das gewünschte Ziel des heutigen Gesprächs erreicht ist
- Rückmeldung geben und Anerkennung aussprechen
- Klares Ende setzen und kein neues Thema beginnen bzw. beginnen lassen
- Klärung der weiteren Vorgehensweise, evtl. weitere Gespräche vereinbaren
- Verabschiedung



Formulierungshilfen:

„Lassen Sie mich am Ende nochmals zusammenfassen, auf welche Ergebnisse wir gekommen sind und welche Vereinbarung geschlossen wurde.“

„Als Fazit können wir festhalten...“

„Was von unserem Austausch und dem Ergebnis war heute für Sie hilfreich, was weniger?“

„Gibt es etwas, das Sie noch sagen wollten?“

„Fällt Ihnen am Ende noch etwas Wichtiges ein, haben sie noch etwas vergessen?“

„Können Sie mit dem Ergebnis die nächsten Tage bewältigen und es für sich ausprobieren?“

„Wie geht es Ihnen jetzt?“

„Vielen Dank, dass Sie sich auf den Austausch eingelassen haben.“

„Toll, wie Sie sich an der Lösungsfindung beteiligt haben.“

„Den ersten Schritt haben Sie geschafft.“

„Ich bin mir sicher, dass Sie mit dem heutigen Ergebnis weiter an Lösungen arbeiten können.“

„Wenn es für Sie in Ordnung ist, würde ich den Chat an dieser Stelle beenden.“

„Lassen Sie das heutige Ergebnis erst einmal auf sich wirken.“

„Wir können aber gern einen Termin für einen weiteren Chat vereinbaren. Bei Bedarf können Sie sich auch dazwischen an mich per E-Mail wenden und ich kann Ihnen dann zeitnah einen früheren Chat vorschlagen.“

„Sie dürfen sich jederzeit wieder bei uns melden, gerne auch telefonisch, wenn Sie möchten. Wie wollen wir denn verbleiben? Sollen wir einen nächsten Termin ausmachen oder melden Sie sich nochmals bei Bedarf?“

„Ich freue mich, wieder von Ihnen zu hören/zu lesen.“

„Tschüss und bis zum nächsten Mal“

Im Fall von Beleidigungen während des Chats:

„Wir müssen die Chat-Beratung an dieser Stelle beenden. In diesem Chat sind Höflichkeit und keine Beleidigungen erwünscht.“



Leitfaden für die Chat-Beratung (Ablaufschema mit Durchführungstipps und Formulierungshilfen)

Nachsorgephase

Ziel: Dem Klienten/der Klientin die Sicherheit geben, dass er/sie auch nach der Chat-Beratung nicht vollständig alleine gelassen ist bzw. auf sich alleine gestellt ist. Der Klient/die Klientin soll Klarheit darüber haben, wann und wie er/sie sich bei Fragen und/oder Problemen nochmal an den Berater/die Beraterin wenden kann. Zudem soll die Möglichkeit bestehen, das Beratungsergebnis nach einem bestimmten Zeitraum oder nach einem bestimmten (evtl. geplantem) Ereignis, nochmal zu überprüfen.



Durchführungstipps:

- Wichtigkeit der Überprüfung erklären
- Festen Termin vereinbaren
- Bei der Abschlussberatung einen weiteren Termin mit (evtl. größerem) zeitlichem Abstand vereinbaren, um eventuelle Ergebnisse zu überprüfen und nochmal zu besprechen (z. B. wenn noch Aufgaben offen waren)
- Dem Klienten/der Klientin erklären, dass die Beratung jetzt zwar vorerst beendet ist, dass dies aber nicht bedeutet, dass er/sie sich nicht mehr melden darf
- Dem Klienten/der Klientin vorschlagen, dass er/sie nun zunächst mit den Ergebnissen der Beratung alleine weitermachen/weiterarbeiten soll und ihm/ihr aber auch anbieten, dass er/sie sich bei Bedarf auf jeden Fall wieder melden kann, entweder um noch offene Fragen oder Probleme zu klären oder aber um mit einem neuen Thema in der Beratung weiter zu machen
- Es sollte sichergestellt werden, dass der Klient/die Klientin weiß, wann er/sie per Chat-Beratung an einen bestimmten Berater/an eine bestimmte Beraterin gelangen kann. Bei Wiederaufnahme der Chatberatung sollte die beratende Person nicht wechseln
- Bei der Abschlussberatung sollte man den Klienten/die Klientin nochmal darüber informieren, wann die Chatzeiten sind, zu denen er/sie sich bei Bedarf wieder melden kann, auch mit Hinweis auf die Informationen auf der Website
- Dem Klienten/der Klientin sollten – falls nicht schon geschehen – über die Beratung hinaus wichtige Ansprechpartner/innen zur Verfügung gestellt werden, z. B. die Notfallseelsorge oder der Krisendienst, am besten mit Verlinkung, auf jeden Fall aber mittels Weitergabe der notwendigen Kontaktdaten
- Der Klient/die Klientin sollte darüber informiert werden, dass wenn sich in nächster Zeit herausstellen sollte, dass das Ergebnis der Chat-Beratung nicht zielführend war, dass man die Beratung wieder aufnehmen kann, unter Umständen dann auch als Telefon- oder Face-to-Face-Beratung
- Urlaubsvertretung klären und erklären – mit Klienten/innen besprechen und eventuell Schweigepflichtentbindung



Formulierungshilfen:

„Auch wenn die Beratung jetzt vorerst beendet ist, können Sie sich bei konkretem Bedarf bzw. mit einem neuen Thema natürlich jederzeit wieder an uns wenden.“

„Hier finden Sie nochmal unsere Kontaktdaten mit den Zeiten für die Chat-Beratung.“

„Zu diesen Zeiten bin ich für die Chat-Beratung zuständig.“

„Jetzt schauen Sie einfach mal, wie es Ihnen mit den Ergebnissen der Beratung geht. Wenn Sie dann merken, dass es noch Probleme gibt, dann melden Sie sich einfach wieder! Am besten rufen Sie zuerst an oder schreiben eine E-Mail. Dann können wir wieder einen Termin für die Chat-Beratung vereinbaren.“

„Sollte sich in nächster Zeit für Sie herausstellen, dass die Chat-Beratung doch noch nicht zielführend war, können wir gerne auch auf eine andere Beratungsform umsteigen.“

„Für den Fall, dass Sie wegen einer Krise schnell Hilfe brauchen, gebe ich Ihnen zur Sicherheit gleich noch folgende Kontaktdaten mit:....“

„Sie können sich in einer Krise auch einfach telefonisch bei uns melden.“



Teamübung

Klassische Beratungsqualitäten im digitalen Format

In diesem Dokument sind analoge Beratungsqualitäten aufgeführt und, wo bereits vorhanden, um digitale Äquivalente ergänzt. Zu jedem Themenkomplex sind Fragestellungen formuliert.

Die Tabelle kann im Team genutzt werden, um gemeinsam die digitalen Äquivalente zu erproben, digitale Äquivalente zu finden und die Fragestellungen zu diskutieren.

Kontext

Grundlage: Konzepte der systemischen Beratung, Familientherapie und Sozialarbeit sowie der klientenzentrierten Gesprächsführung und dem lebensweltorientierten Ansatz der Sozialen Arbeit

Fokus auf Einzelfallhilfe und Klienten/innenberatung (nicht: kollegiale Beratung und Supervision), anwendbar auf informelle und formalisierte Beratung

Zielkategorien für die Soziale Beratung: 1. die Weitergabe von Informationen, 2. die Reflexion und Interpretation von Problemen und 3. die Erschließung von materiellen und sozialen Ressourcen im Lebensraum der Ratsuchenden

Nicht berücksichtigt werden in dieser Sammlung andere wesentliche Handlungsformen Sozialer Arbeit, die mit Beratung einhergehen, wie z. B. Intervenieren, Verhandeln, Vertreten, Beschaffen und Begleiten, sowie spezielle Handlungsformen der Krisenintervention

Quellen:

Ralf Alberecht (2017), Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit, in KONTEXT 48, 1, S. 45 – 64, ISSN (Printausgabe): 0720-1079, ISSN (online): 2196-7997© Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG, Göttingen 2017

Prof. Dr. Harald Ansen, Soziale Beratung im Grundriss, [https://dvsg.org/uploads/media/Soziale BeratungAnsen_04.pdf](https://dvsg.org/uploads/media/Soziale_BeratungAnsen_04.pdf) (am 26.02.2021)



Teamübung

Klassische Beratungsqualitäten im digitalen Format

Analog	Digital (per Mail, Chat, Video, Telefon)
Beratungshaltung	Fragestellungen: <ul style="list-style-type: none"> • Wie können die verschiedenen Aspekte der Beratungshaltung in den digitalen Kommunikationsformaten beibehalten werden? • Welcher Aspekt bedarf besonderer Aufmerksamkeit bzw. bei welchen Aspekten sind eine Anpassung oder ein Transfer notwendig?
Wertschätzung und Akzeptanz	
Einführendes Verstehen	
Echtheit/Kongruenz	
Achtsamkeit	
Kultursensibilität	
Nonverbale Angleichung	
Komplementarität und Passung	
Nähe-Distanz-Regulation	
Ressourcenorientierung	
Lösungsorientierung	
Auftrags- und Zielorientierung	
Prozessorientierung	GfeO-App zur Onlineberatung: → https://play.google.com/store/apps/details?id=appinventor.ai_schmider.Online_Beratung&pli=1
Interesse, Neugier und Zuversicht	
Klienten/innen sind Experten/innen für ihr Leben	
Perspektive erweitern und neue Möglichkeitsräume erschließen	Interne Perspektiven, Inneres Team: → https://app.coachingspace.net/inneres-team/ff80808178fb113601797f12444234e4
Humor	→ https://www.melanie-graesser.de/wp-content/uploads/2020/05/Spielideen-f%c3%bcr-die-Video-sprechstunde-f%c3%bcr-Homepage.pdf
Allparteilichkeit	
Kontextbezug	
Zirkularität	
Alltags- und Lebensweltorientierung	
Partizipation und Transparenz	
Allparteilichkeit	



Teamübung
Klassische Beratungsqualitäten im digitalen Format

Analog	Digital (per Mail, Chat, Video, Telefon)
Kritische Reflexivität	
Hilfe zur Selbsthilfe	
Begrenzung und Konfrontation	
Informationsvermittlung, Diskretion und Verschwiegenheit	
Selbstreflexion und Selbsterfahrung	

Analog	Digital (per Mail, Chat, Video, Telefon)
<p>Beratungsmethoden</p> <p>(„eine bewusst und geplant eingesetzte, häufig bereits erprobte Handlungsweise, mit der ein bestimmtes Ziel erreicht werden soll“)</p>	<p>Fragestellungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Methoden verändern sich durch digitale Kommunikationsformate oder brauchen eine Anpassung? • Welche Methoden brauchen digitale Tools (z. B. Apps), weil sie im analogen Setting auch mit Hilfsmaterialien durchgeführt werden? Wofür gibt es schon Tools?
Aktives Zuhören	
Paraphrasieren	
Verbalisieren emotionaler Erlebniseindrücke	Mood meter: → https://i0.wp.com/sprintbetter.de/wp-content/uploads/sprintbetter_moodmeter_v1_2_hi_res.jpg?resize=1170%2C896&ssl=1
Gespräche gestalten und strukturieren	
Auftragsklärung	
Systemische Fragen	<p>Fragespiel:</p> <p>→ https://tscheck.in/</p> <p>→ https://derdreh.podigee.io/8-systemische-fragen-online</p>
Soziale Diagnostik (z. B. Zeitstrahl, Ressourcen-Karte, Familien-Helfer-Map)	Züricher Ressourcen Modell online: → https://zrm.ch//_%20Online%20Tool.htm
Hypothesisieren	
Genogramm	Top 10 kostenlose Online Genogramm Maker für 2020: → https://gitmind.com/de/genogrammmaker.html#_7
Kommentare	
Komplimente	
Konfrontation und Provozieren	
Reframing	



Teamübung

Klassische Beratungsqualitäten im digitalen Format

Analog	Digital (per Mail, Chat, Video, Telefon)
Skulpturarbeit	
Systembrett	<p>Offizielles Tool: → https://coachingspace.net/digitales-systembrett/ oder: https://www.mein-familienbrett.de/</p> <p>Mit Powerpoint: → https://www.youtube.com/watch?v=9a9vMJV2mQY</p> <p>Mit Figuren – Beispielvideos: → https://www.youtube.com/watch?v=Xk6g09x3Q7s oder: → https://www.youtube.com/watch?v=9GW6CLWJx3k</p>
Reflektierendes Team und reflektierende Position	
Mediation	
Verhaltensübungen (z. B. Entspannungsübungen)	<p>Youtube-Videos → Beispiele</p> <ul style="list-style-type: none"> • Videos & Anleitungen auf den Seiten der Krankenkassen • Beltz Verlag – Stärkenbox • Engelmann – Therapietools
Schriftliche oder bildhafte Visualisierung von Gedanken, Ergebnissen, Aspekten, Meinungen, Prozessen	<p>→ https://conceptboard.com/de/ → https://miro.com</p>
Hilfe/Anleitung zur Alltagsstrukturierung	<ul style="list-style-type: none"> • Kalender, To Do Listen, Kanban Board → vgl. Sammlung von Tools und Apps • → https://play.google.com/store/apps/details?id=de.randomhouse.body-2brain_9783641219468 • → https://www.corona-und-du.info/#wie-sich-die-corona-zeit-auf-uns-auswirken-kann
Wissen vermitteln, Informationen weitergeben	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumente auf Homepages oder per E-Mail, digitale Flyer, Links • Tutorials auf Youtube • Podcasts • Apps
Aktivitäten anleiten	
Körperarbeit (mit Berührung, durch Anleitung)	<p>Gesichtsgymnastik mit Emoji-Generator: → https://www.workshop-spiele.de/dieses-online-warm-up-spiel-ist-kurz-und-lustig-mit-emojis/</p>
Ergänzung: Sozialpädagogische Handlungsformen, die in die Beratung miteinfließen (z. B. Erziehen, Fördern, Bilden, Kontrollieren, Vernetzen)	<p>Fragestellungen: Wie kann ein Berater/eine Beraterin in digitalen Kommunikationsformaten...</p> <ul style="list-style-type: none"> • erziehen? • fördern? • bilden? • kontrollieren? • vernetzen?



Teamübung

Klassische Beratungsqualitäten im digitalen Format

Analog	Digital (per Mail, Chat, Video, Telefon)
<p>Beratungstheoretisches und Arbeitsfeld-spezifisches Fachwissen</p>	<p>Fragestellungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welches Wissen kann/soll digitalisiert und digital verfügbar gemacht werden? • Welches Wissen erfährt durch den Einsatz von digitalen Kommunikationsformaten einen anderen Stellenwert?
<ul style="list-style-type: none"> • Struktur, Institutionen und Aufgaben des Fachgebietes • Entwicklungspsychologie des Kindes-, Jugend- und Erwachsenenalters • Familienpsychologie und -soziologie • Kinderschutz, Umgang mit Kindeswohlgefährdung • störungsspezifisches Wissen bzgl. der Zielgruppe bzw. Wissen über Krankheitsbilder • Wissen über die Lebens- und Problemlagen der Zielgruppe • Wissen über aktuelle soziale, kulturelle und mediale Bedingungen der Zielgruppe • Grundlagen des Rechts • Rechtliche Handlungs- und Interventionsmöglichkeiten • Zugang zu Ressourcen • ... 	



Entscheidungshilfe

für bzw. gegen die Online-Beratung

Arbeitsauftrag: Verteilen Sie insgesamt 20 Punkte auf die verschiedenen Vor- und Nachteile der Online-Beratung in der Tabelle. Zählen Sie am Ende alle Punkte der Vorteilsseite und alle Punkte der Nachteilsseite zusammen. Das Ergebnis gibt Ihnen einen ersten Eindruck, ob Sie mehr Chancen oder mehr Schwierigkeiten durch die Online-Beratung erwarten. Sie können dabei einem Vor- bzw. Nachteil mehrere Punkte geben. Sie müssen sich auch nicht pro Zeile zwischen Vor- und Nachteil entscheiden, sondern können beiden Punkte geben.

Es empfiehlt sich die Übung im Team zu machen. Sie kann aber auch alleine gemacht werden.

Vorteile Online	Punkte	Nachteile Online	Punkte
<p>Kosteneffizienz (Klient/in hat keine oder wenige Kosten)</p>		<p>Technische Voraussetzungen sind evtl. eine Herausforderung für Klient/innen</p>	
<p>Anonymität (und unsichtbar), Möglichkeit der Wahrung von Distanz</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subjektiv unverbindlichere Kontaktaufnahme • Erleichterte Kontaktaufnahme bei Schwellenängsten • Offenes Ansprechen von Themen, die besonderen Schutz der Anonymität bzw. Möglichkeiten zur Kontaktsteuerung benötigen • Beschleunigte Selbstöffnung • Neutrales Gegenüber • Klient/in bleibt (bei Erstkontakt) autonom in der Entscheidung, was er/sie von sich preisgeben möchte • „Dumme“ Fragen stellen können 		<p>Auftreten „neuer“ ethischer Probleme: Berater/innen müssen darauf vorbereitet werden, z. B. Begünstigung von Enthemmung</p>	
<p>Asynchronizität der Kommunikation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keine Terminabsprachen im üblichen Sinn notwendig • Reflexion der Klienten/innen und der Beratenden möglich • Es fällt leichter, Pausen zu machen 		<p>Asynchronizität der Kommunikation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auswirkungen auf Interventionskraft (z. B. Stress für Beratende als Kehrseite der Flexibilität/ständigen Erreichbarkeit) 	
<p>Archivierung/Editierung möglich (Vorteil z. B. hinsichtlich Aus- und Fortbildung)</p>		<p>Negative Effekte der Archivierung (z. B. Datensicherheit, Gefahr von Sicherheitslücken bzw. Archivierung kann Einfluss auf die Unbefangenheit der Formulierungen haben)</p>	
<p>Räumliche und zeitliche Unabhängigkeit (z. B. keine Öffnungszeiten, bequem), Flexibilität</p>		<p>Hohe Unverbindlichkeit</p>	



**Entscheidungshilfe
für bzw. gegen die Online-Beratung**

Vorteile Online	Punkte	Nachteile Online	Punkte
<p>Erreichbarkeit bestimmter Zielgruppen; Mobilität oder Lebensumstände hindern Klient/innen nicht an Teilnahme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personen, welche keine lokale Beratung in Anspruch nehmen können/wollen (z. B. Personen mit körperlichen Einschränkungen) • Personen, welche Beratungsstellen nicht zu Öffnungszeiten besuchen können • Personen, welche unter sozialem Druck stehen • Personen mit schlechter psychosozialer Infrastruktur • Sozial benachteiligte Gruppen (z. B. durch Wegfall der Fahrtkosten, Zeitersparnis durch fehlende Anreise) • Personen, welche sich die herkömmliche Beratung/Therapie nicht leisten können • Personen, welche (im Sinne von Diversität) aufgrund von familiären oder sprachlichen Benachteiligungen keine persönliche Beratung in Anspruch nehmen können • Zugang für schüchterne Personen, Personen mit sozialen Ängsten • Personen, welche mit computervermittelter Kommunikation vertraut sind (z. B. Kinder- und Jugendliche) → „Digital Natives“ 		<p>Nicht angemessen für alle Problemstellungen</p>	
<p>Integration von digitalen Informations- und Kommunikationsformen</p>		<p>Nicht alle beraterischen Methoden online 1:1 umsetzbar (z. B. Skulpturenarbeit...)</p>	
<p>Kanalreduktion:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spezifisch beschränkte Medien ermöglichen in besonderen Situation eine effektivere Kommunikation • Förderung von Fantasie, Kreativität und Vorstellungsvermögen 		<p>Kanalreduktion:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gefahr möglicher Missverständnisse • Ent-Emotionalisierung, Ent-Kontextualisierung, Ent-Räumlichung, Ent-Wirklichung 	
<p>Erhöhte Reichweite des Beratungsangebots</p>		<p>Sozialräumliche Grenzen der beratenden Institution nicht deckungsgleich mit Bedürfnissen von Nutzer/innen → Passung von Beratungsbedürfnissen und Beratungsangeboten; evtl. schwankende Nutzungszahlen</p>	
<p>Selbstbestimmter Zugang: Nutzer/in organisiert sich Hilfe selbst und strukturiert sich beim Formulieren der Anfrage schon selbst</p>		<p>Haftungsrisiken werden stärker wahrgenommen</p>	
<p>Beratung findet im Umfeld der Klient/innen statt</p>		<p>Beratung im Umfeld der Klient/innen (z. B. Klient/in hat im persönlichen Umfeld nicht die notwendige Ruhe/Raum für Beratung oder kann sich nicht optimal abgrenzen)</p>	
<p>Schnelle Verfügbarkeit → auch in Krisenzeiten</p>			



Entscheidungshilfe für bzw. gegen die Online-Beratung

Vorteile Online	Punkte	Nachteile Online	Punkte
<p>Nivellierung von Status und Einfluss: soziale Hemmungen, konkrete Hürden, Privilegien, Kontrollen fallen weg; z. B. Auftreten, Stimme, Alter, Kleidung schaffen keinen Kommunikationsvorteil mehr</p> <p>Dominanz durch Redefluss und Redezeit fällt bei manchen Kommunikationsformaten weg</p>			
SUMME		SUMME	

Mit Hilfe folgender Tabellen können Sie überprüfen, welche Chancen und Risiken der verschiedenen Kommunikationsformate auf Ihre Zielgruppe(n) zutreffen, indem Sie hinter die Kriterien, die für Ihre Zielgruppe(n) relevant sind, ein Häkchen setzen oder nicht. Anhand der Anzahl der Häkchen können Sie eine Tendenz erkennen, ob die Chancen oder Herausforderungen überwiegen.

E-Mail-Beratung

Chancen	Relevant	Herausforderungen	Relevant
Beratung von Personen möglich, die lieber schreiben als reden		Keine nonverbalen und paraverbalen Signale, daher höheres Risiko für Missverständnisse bzw. notwendige Sprach- und Schreibkompetenzen	
Reflexionszeit für Klient/in und Berater/in		Zeitverzögerung, da asynchrone Beratung	
Niedrigschwelligkeit		Fehlende Kontrolle über den Beratungsprozess (z. B. Abbruch der Beratung)	
Antworten können mehrfach nachgelesen werden (schriftliches Tagebuch)		Komplexität eines Beratungsfalls → schwierigere Strukturierung und Zeiteinteilung	
Zeitlich asynchron, versetzte Modalitäten möglich		Im schriftlichen Dialog kann nur ein Bruchteil der Informationen weitergegeben werden im Vergleich zu einem persönlichen Gespräch	
Spiel mit Identitäten		Spiel mit Identitäten	



Entscheidungshilfe für bzw. gegen die Online-Beratung

Chat-Beratung

Chancen	Relevant	Herausforderungen	Relevant
Beratung von Personen möglich, die lieber schreiben als reden		Wegfall nonverbaler, parasprachlicher Signale	
Nonverbale Elemente teils durch Emoticons, Soundwörter, Aktionswörter ersetzbar		Zeitintensiv (Schreiben ist zeitaufwändiger als Sprechen)	
Ortsunabhängigkeit		Schnelles Reagieren	
Möglichkeit der Anonymität		Schnelles Tippen wegen Anspruch an eine hohe zeitliche Synchronität	
Möglichkeit von unmittelbarer, synchroner Kommunikation (und evtl. Wegfall der zeitlichen Begrenzung auf 1 h)			
Möglichkeit der subjektiven Gesprächskontrolle		Usability (Gebrauchstauglichkeit) der App/ Benutzeroberfläche	
Relativ geringe technische Voraussetzungen		Komplexität eines Beratungsfalls → schwierigere Strukturierung und Zeiteinteilung	
Reproduzierbarkeit der Kommunikationsabläufe			
Spiel mit Identitäten		Spiel mit Identitäten	

Telefon-Beratung

Chancen	Relevant	Herausforderungen	Relevant
Vermittlung paraverbaler Signale		Keine Vermittlung nonverbaler Signale	
Schnelles Weitergeben von Informationen möglich (geringer Zeitaufwand im Vergleich zum Schreiben von Nachrichten)		Ruhiger Hintergrund notwendig	
Persönlicher Kontakt besteht		Zeitlich synchron	
Keine hohen technischen Anforderungen			



Entscheidungshilfe für bzw. gegen die Online-Beratung

Video-Beratung

Chancen	Relevant	Herausforderungen	Relevant
Übermittlung nonverbaler, paraverbaler und extraverbaler Signale (im Vergleich zu Mail, Chat, Telefon), kommt persönlichem Gespräch am nächsten		Hohe technische Anforderungen (Bandbreite, Equipment, Bedienung), größere Gefahr von technischen Problemen als bei anderen Formen	
Möglichkeit Kontextinformationen zu übertragen (im Aufnahmebereich der Kamera, Mikrofon)		Fehlende Möglichkeit direkten Augenkontakts (evtl. „aneinander vorbeischaun“, wenn Kamera über Bildschirm angebracht ist)	
Schaffung sozialer Nähe durch Telepräsenz		Kognitive Überforderung durch ständiges Fixieren des Bildschirms erschwert Konzentration auf die eigentlichen Kommunikationsinhalte und kann zur Ermüdung führen	
Wahrnehmen von Pausen in der Kommunikation		Hoher Aufwand für kurzen Nachrichtenaustausch durch organisatorische und vorbereitende Maßnahmen (z. B. Termin finden, Computer einrichten)	
schnelles und unmittelbares Feedback möglich (dadurch ggf. Reduktion von Interpretationsfehlern)		Irritationen, Frustrationen, unnötige Missverständnisse bei zu schwacher Internetverbindung oder wenn auditive und visuelle Ereignisse aufgrund technischer Probleme nicht synchronisiert sind	
Gespräche können aufgezeichnet werden → „nachschaubar“		Wenig zeitflexibel, muss synchron stattfinden	
Zusätzliche Tools nutzbar (z. B. Bildschirmfreigabe, Whiteboard, Text-Chat)		Aufzeichnung der Beratungssitzung durch Ratsuchende/n nicht ausschließbar	
Schnelles Weitergeben von Informationen möglich (geringer Zeitaufwand im Vergleich zum Schreiben von Nachrichten)		Setzt gewisse Verbindlichkeit voraus (z. B. Kontaktdaten müssen bekannt sein, verabredeter Zeitpunkt muss eingehalten werden, persönliche Beziehung besteht weiterhin)	



Teamübung

Vorbereitung auf Worst Cases bzw. Umgang mit Krisen

*„Wer sich auf das Schlimmste gefasst macht, überwindet die Angst davor und kann wieder klar denken.“
(Andrew Carnegie)*

Jede katastrophartige Situation und jede Krise sind einzigartig und in der Regel nicht vorhersehbar. Deshalb gibt es auch kein Patentrezept, um damit routiniert umzugehen. Die hypothetische gedankliche Auseinandersetzung mit potentiellen Worst Cases und Krisen lässt uns allerdings für Vorzeichen sensibler werden, Präventionsstrategien entwickeln und Handlungsoptionen verabreden.

Bei wiederholter Anwendung der Übung im Team, entwickeln die Team-Mitglieder zwar keinen 100 % igen Schutz vor Krisen, aber eine gesteigerte Souvernität im Umgang damit. Aus den verschriftlichten Ergebnissen der Team-Übung können sich die Team-Mitglieder auf Handlungsoptionen einigen.

1. Schritt: „Brainstorming Session of Doom“ (10 Min.)

Wir entwerfen verschiedene Untergangsszenarien.

→ Zusammentragen aller Probleme, die aufkommen könnten (zunächst egal, ob realistisch oder unrealistisch)

2. Schritt: Eingrenzen und Ausieben (5 Min.)

Können wir die Risiken bündeln in Überpunkte?

Welche Risiken betreffen unseren Beratungsbereich?

Welche Risiken sind realistisch?

3. Schritt: Lösungen finden (15 Min.)

Für jedes Szenario einzeln durchgehen und stichwortartig protokollieren:

- Wie konnte es so weit kommen? Was ist davor passiert? Wo wäre eine Weichenstellung gewesen?
Wo hätten meine Alarmglocken schrillen müssen?
- Was hätte ich dann sofort machen müssen? Wie hätte ich es verhindern können?

Potentielle Krisen im Beratungsalltag sind:

- Klient/in bricht Sitzung spontan ab; klappt Laptop zu
- Klient/in schreit, weint, beschimpft mich
- Bei Familienberatung: einer läuft weg, starker Streit, einer wird von allen verbal angegriffen
- Klient/in kündigt Suizid an, droht
- Klient/in kündigt Amoklauf, Straftat an
- Klient/in droht Gewalt gegenüber anderen, z. B. Angehörigen, an
- Klient/in im Redefluss, schimpft durchgängig, lässt sich nicht mehr steuern/unterbrechen, starke Anschuldigungen, Klient/in nicht greifbar
- Klient/in greift mich persönlich an
- Ständige Wiederholung des gleichen Themas
- Klient/in hat Angst vor einem drohenden Ereignis, z. B. Abschiebung oder Verhaftung
- Klient/in fühlt sich bedroht
- Klient/in verletzt sich selbst
- Klient/in ist nicht bereit Hilfe anzunehmen, für Berater/in Unsicherheit, ob Menschen in Gefahr geraten/gut versorgt sind



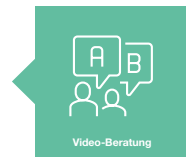
Teamübung **Vorbereitung auf Worst Cases** **bzw. Umgang mit Krisen**

Beispiele gute Praxis

Für den Fall einer geplanten Straftat, die nicht abgewendet werden kann, hat der Deutsche Caritasverband eine Verantwortungskette schriftlich im Dokument „Regelungen Worst Case“ festgehalten.

Für den Umgang mit Suizidalität im Rahmen von Online-Beratung hat der Deutsche Kinderschutzbund Kreisverband Regensburg/Oberpfalz e.V. einen Leitfaden entwickelt, der konkrete Handlungsempfehlungen im Umgang mit dem Klienten/der Klientin gibt. Auch für das Erkennen von psychischer Gefährdung bei Kindern und Jugendlichen hat die Organisation einen Leitfaden für Bezugspersonen der Kinder und Jugendlichen entworfen.

Die Dokumente sind auf → www.caritas-bayern.de hinterlegt.



Teamübung

QUALITÄTSSICHERUNG für die Video-Beratung

Basierend auf der Idee der kollegialen Beratung hilft Ihnen diese Übung, im Team voneinander zu lernen und gemeinsam das Niveau der schriftbasierten Online-Beratung in der Einrichtung zu steigern.

Vorbereitung

Halten Sie eine Video-Beratungssitzung per Aufzeichnung fest. Holen Sie dazu das schriftliche Einverständnis des Klienten/der Klientin ein. Garantieren Sie die Löschung der Aufzeichnung nach Verwendung für die kollegiale Beratung.

Ablauf (ca. 60 Minuten)

Vereinbaren Sie einen Termin als Team.

Verteilen Sie die Feedback-Kriterien an die Teilnehmenden.

Schauen Sie sich gemeinsam die Aufzeichnung oder Ausschnitte daraus an (ca. 20-30 Minuten). Währenddessen machen sich die Teilnehmenden Notizen zu den Feedback-Kriterien.

Im Anschluss daran geben die Teilnehmenden der Reihe nach zu den Kriterien Feedback. Ist das Team größer, kann der Fall-Geber/die Fall-Geberin zwei oder drei Leute bestimmen.

Nach Abschluss der Feedback-Runde formuliert der/die Fall-Geber/in ein persönliches Resümee anhand der Leitfragen (ca. 5 Minuten).

Achten Sie grundsätzlich auf eine wertschätzende und gewaltfreie Kommunikation im Team, indem Sie z. B. die Regeln guten Feedbacks anwenden und zwischen beschreibbarem Verhalten, Wahrnehmung und Wirkung differenzieren sowie Wertungen vermeiden.

Halten Sie Ihre Lernerfahrungen und Erkenntnisse individuell und/oder als Team schriftlich fest.

Feedback-Kriterien

Methodisch

- Zielorientierung an Anliegen des/der Klienten/Klientin
- Ungestörte Gesprächssituation

Technisch

- Technische Voraussetzungen, stabile Internetverbindung
- Wie wohl fühlte sich Klient/in mit Tool?
- Passender Hintergrund

Rhetorisch

- Sprachlich an Klient/in anpassen (Fachbegriffe, Dialekt, ...)
- Stimme, Lautstärke, Stimmlage, Geschwindigkeit
- Körperhaltung, Blickrichtung



Teamübung QUALITÄTSSICHERUNG für die Video-Beratung

Reaktionen des/der Klienten/Klientin

Inhaltlich

- Rückmeldung zu fachlichen Infos, inhaltliches Feedback
- Ausreichende zeitliche Planung/Rahmen festlegen
- Ggf. Planung weiterer Schritte und Hilfen
- Notfallplan bei Bedarf erarbeiten
- Abschluss: Terminvereinbarung, Hausaufgaben, Verbindlichkeiten

Persönliches Resümee des/der Fall-Gebers/-Geberin

- Wie zufrieden bin ich mit dem Ablauf der Video-Beratung, z. B. in Bezug auf Technik oder Inhalt?
- Wie war mein emotionales Befinden in der Beratung und konnte ich meine Emotionen zielführend für den Beratungsprozess nutzen (evtl. angebrachte Selbstmitteilung des Beraters)?
- Was möchte ich beibehalten? Was möchte ich ändern oder erweitern?



Teamübung

Qualitätssicherung in der schriftbasierten Online-Beratung

Basierend auf der Idee der kollegialen Beratung hilft Ihnen diese Übung, im Team voneinander zu lernen und gemeinsam das Niveau der schriftbasierten Online-Beratung in der Einrichtung zu steigern.

Ablauf (ca. 60 Minuten)

Vereinbaren Sie einen Termin als Team.

Bereiten Sie für alle Teilnehmenden einen ausgewählten schriftbasierten Online-Beratungsfall vor (E-Mail oder Chat), indem Sie die Korrespondenz zwischen Berater/in und Klient/in ganz oder teilweise vervielfältigen. Schwärzen Sie ggf. sensible Daten und/oder anonymisieren Sie den Fall.

Verteilen Sie die Beratungs-Korrespondenz zusammen mit den Leitfragen an die Teilnehmenden.

Nehmen Sie sich im Team eine begrenzte Zeit, damit jede/r die schriftbasierte Beratung lesen kann (ca. 10 Minuten, abhängig von der Gesamtlänge).

Anschließend tauschen sich die Teilnehmenden zu den folgenden Leitfragen aus. Dabei gehen sie jeweils getrennt nach den drei Überschriften in dieser Reihenfolge vor:

1. Kollegen/innen beantworten die Leitfragen in Bezug auf die vorliegende Beratungs-Korrespondenz. (ca. 5 Min.)

2. Fall-Geber/in ergänzt die Antworten um Informationen und seine/ihre eigene Wahrnehmung. (ca. 5 Min.)

3. Kollegen/innen können nach Bedarf Rückfragen stellen. (ca. 5 Min.)

4. Am Ende formuliert der/die Fall-Geber/in ein persönliches Resümee anhand der Leitfragen. (ca. 5 Min.)

Achten Sie grundsätzlich auf eine wertschätzende und gewaltfreie Kommunikation im Team, indem Sie z. B. die Regeln guten Feedbacks anwenden und zwischen beschreibbaren Verhalten, Wahrnehmung und Wirkung differenzieren sowie Wertungen vermeiden.

Halten Sie Ihre Lernerfahrungen und Erkenntnisse individuell und/oder als Team schriftlich fest.

Leitfragen für Kollegen/innen

1. In Bezug auf den Klienten/die Klientin:

- Welche Sprache verwendete der Klient/die Klientin? – Wie hat sich die Sprache des Beraters/der Beraterin daran angepasst?
- Wann ist es beim Klienten/der Klientin zu Selbstreflexion gekommen? Woran kann man das erkennen?
- Wann war Veränderungsmotivation zu erkennen?
- Woran zeigt sich die Beratungsbeziehung und der Vertrauensaufbau?
- Welche Anzeichen für die Zufriedenheit des Klienten/der Klientin finden sich im Beratungsverlauf?

2. In Bezug auf das Beratungsverhalten:

- Welche Methoden wurden angewandt und wie war der Effekt?
- Woran erkennt man die Umsetzung der Basisvariablen Empathie, Wertschätzung und Kongruenz?



Teamübung

Qualitätssicherung in der schriftbasierten Online-Beratung

3. In Bezug auf das Medium:

- Eignete sich das Medium für diesen Fall?
- Sind Grenzen des Mediums erkennbar geworden? Oder wäre mit dem Medium noch mehr möglich gewesen?
- Welche Alternativen hätte es gegeben? Oder wurde auf eine Alternative gewechselt?

Leitfragen für den/die Fallgeber/in

- Wie zufrieden bin ich mit der Entwicklung der Beratung, z. B. in Bezug auf die Auftragsklärung oder Auftragserfüllung?
- Wie war mein emotionales Befinden in der Beratung und konnte ich meine Emotionen zielführend für den Beratungsprozess nutzen? (evtl. angebrachte Selbstmitteilung des Beraters)
- Was möchte ich beibehalten? Was möchte ich ändern oder erweitern?



EUROPÄISCHE UNION
EUROPÄISCHER SOZIALFONDS

ESF IN BAYERN
UMZUHEURENDEN MENSCHEN



Bayerisches Staatsministerium für
Familie, Arbeit und Soziales

„ESF in Bayern – Wir investieren in Menschen“:
Dieses Projekt wird aus dem Europäischen Sozialfonds gefördert.

**Deutscher Caritasverband
Landesverband Bayern e.V.**

Lessingstraße 1
80336 München
Tel.: +49(0) 89/54497-160
ulrike.achmann@caritas-bayern.de

→ www.caritas-bayern.de



Creative Commons-Lizenz: Namensnennung – Nicht-kommerziell –
Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International