

einmal, nochmal, immer wieder

Wels, 21.06.2019

Stefan Kühne

Konzepte der Onlineberatung

- Einmal-/Erstberatung
- Informationsberatung
- Verweisender Charakter
 - „kommen Sie vorbei, rufen Sie an“
- Beziehungsgestaltung
 - nur online
 - blended, d.h. online und offline
- Diese Konzepte haben Einfluss auf die Gestaltung des Prozesses

Steuerung vor dem Prozess

□ Strategien

- Antwort z.B. „48 Stunden an Werktagen“
- Hinweis zu Alternativen bei „akuten Krisen“
- Auto-Reply bei „dichten Zeiten“
- Innerbetriebliche Vereinbarungen zu Mail-Kommunikation
- Zwischen-Nachricht, wenn 48-Stunden Regel nicht zu halten ist

Steuerung bei Prozessbeginn

□ Strategien

- Auftragsklärung
 - ist die Anfrage bei uns thematisch richtig
 - muss/soll weiterverwiesen werden
- ggf. Settingwechsel ansprechen und begründen (Telefon oder F-2-F vorschlagen, z.B. wenn Anfrage zu komplex)
- Achtung: Settingwechsel braucht eine Begründung

Testanfrage

Von m.arthaber@gmx.at
An Telefonseelsorge
Betreff Suizid
Datum 20.06.2019 04:30

Guten Tag,
mich beschäftigt gerade die Frage, woran man eine Suizidgefahr erkennt. Gibt es da Symptome? Können Sie bei einer solchen Gefahr helfen? Können Sie mir dazu Infos schicken?
Danke!

Auftragsklärung

- Welches Anliegen/Thema?
- Ziel formulieren
- Erwartungen an Beratung/Rolle
- Grenzen der Beratung
- Transparenz bei Rahmen
 - inhaltlich/methodisch
 - Frequenz (z.B. Antwort 1 x in der Woche)
 - ggf. Kosten
 - Dauer des Prozesses
- Verbindlichkeit
- Setting

Einfache Methode

- Trennung
 - Fakten vs. Vermutungen

 - Was wissen wir zur Anfrage (Person /Thema/Auftrag) und was vermuten wir?
 - Vermutungen ggf. nachfragen (wenn für die Beratung wichtig)

Kontakte in der Mailberatung

- erster Kontakt (erstmalig)
- einziger Kontakt (einmalig)
 - z.B. Antwort, dann Ende
- erneuter Kontakt (nochmals)
 - z.B. Antwort, dann Ende oder weitere Kontakte
- weitere Kontakte
 - z.B. zum gleichen Thema (mehrmals in Folge)
 - z.B. zu anderen Themen (immer wieder)

Mailkontakte mit Folgen

- Einmal kann gut sein.
- Nochmal kann gut sein.
- Mehrmals kann gut sein.
- Immer wieder kann gut sein.

- KlientInnen wählen den Kanal des Kontakts – sorgen wir dafür, dass wir ihn gut gestalten.
- Gestaltung des Kontakts basierend auf dem Konzept.

-
- Stefan Kühne, MSc
office@stefankuehne.net
www.e-beratungsjournal.net

