„METHODENKOFFER FÜR DIE E-MAILBERATUNG“

Fachforum Onlineberatung 2023

Ursula Klupp
Trainerin für psychosoziale Onlineberatung
zert. Online-Beraterin (TH Nürnberg)
Dipl.-Sozialpädagogin (FH)

THEMEN

- Schreiben in der Onlineberatung
- Methodenkoffer für die textbasierte Onlineberatung
- Konzepte zum Lesen und Schreiben von Antworten
- Fallarbeit & Austausch

Manchmal ist es leichter, die Dinge, die belasten und beschäftigen, schriftlich mitzuteilen. Es hilft, Struktur in das Gefühlschaos zu bringen.

telefonseelsorge.de

THESEN ZUM SCHREIBEN

- Menschen beschäftigen sich intensiver mit ihren Ängsten und Gefühlen, wenn sie diese verschriftlichen
- Schreiben ist eine bewusste Ausdruckshandlung
- Schreiben ist eine Form der Selbstreflexion
- Schreiben ist ein kreativer Prozess
- Schreiben schafft Distanz und Problemstrukturierung
- Schreiben ist ein Weg, sich aktiv zu erleben und eigene Ressourcen zu entdecken
- Schreiben schafft Zugang zum „Drinnen“ und zum „Draußen“

BESONDERHEITEN IN DER ONLINEKOMMUNIKATION

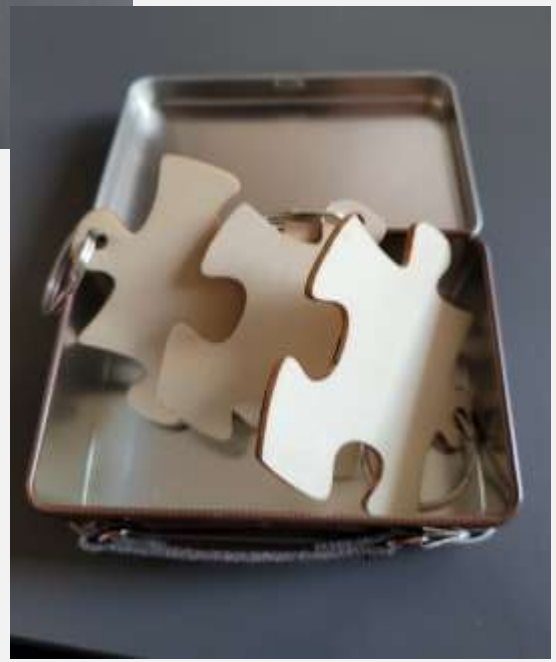
Textbasierte Onlineberatung

„Schreiben statt Reden“

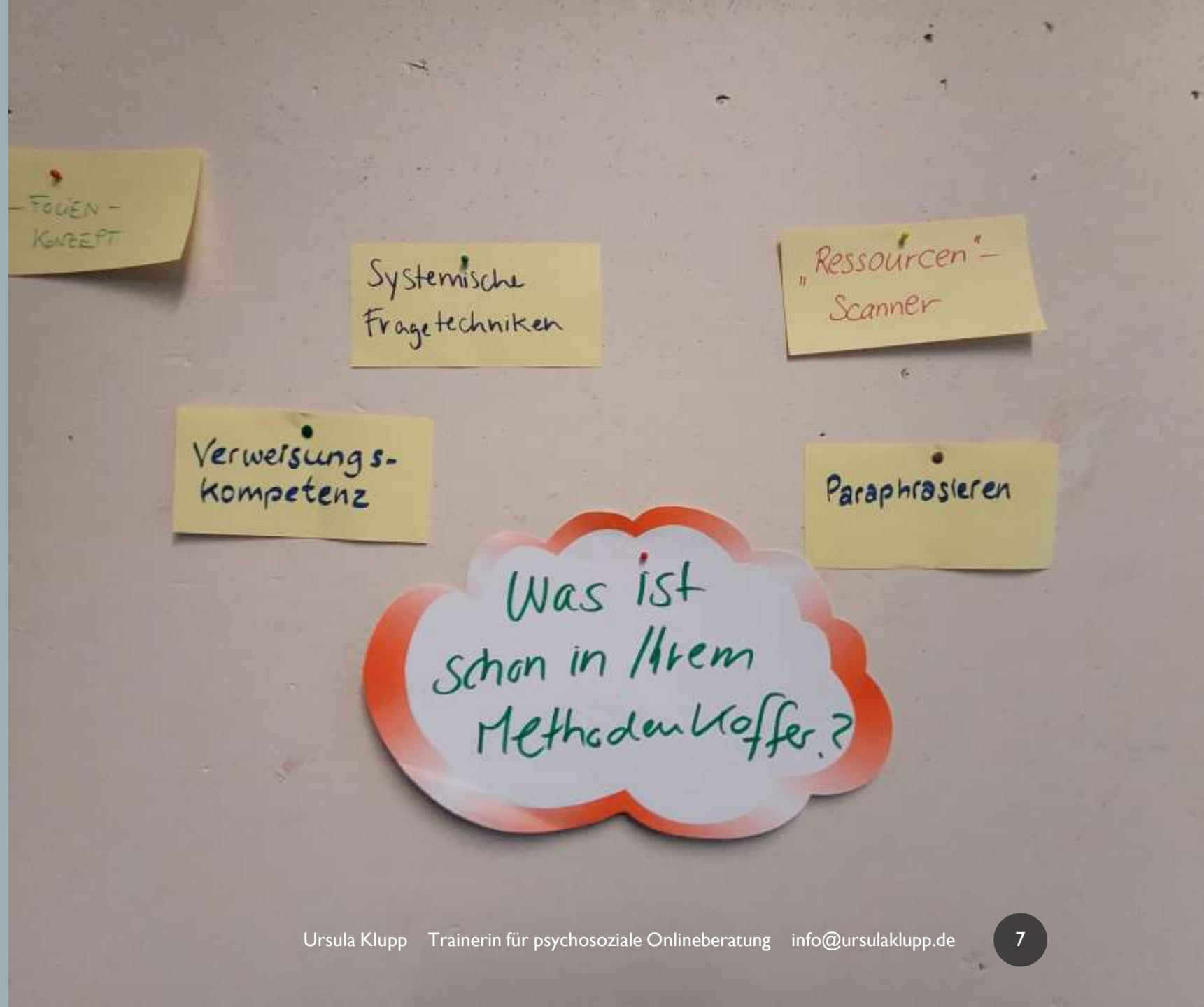
„Lesen statt Hören“

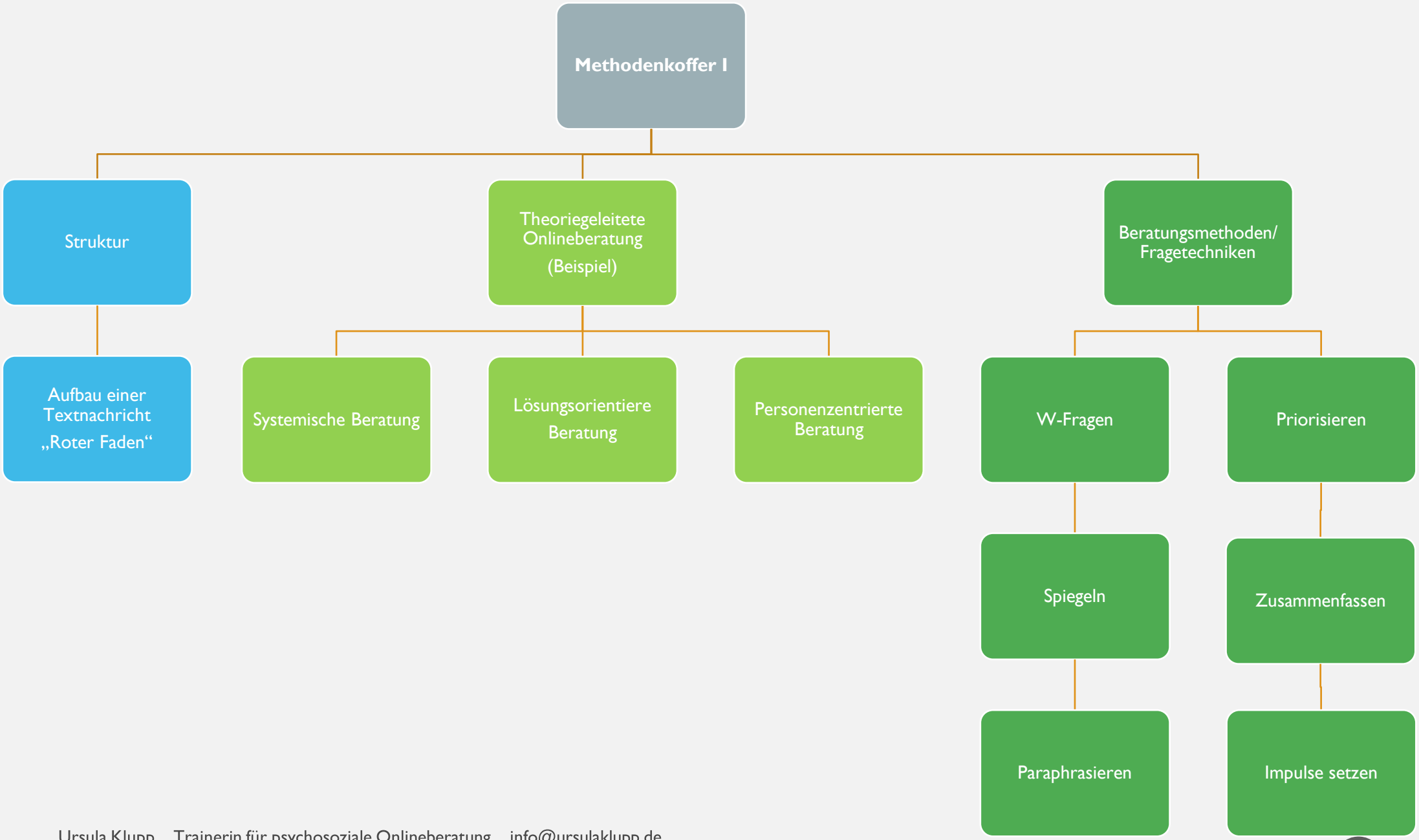
Sprachbasierte Onlineberatung

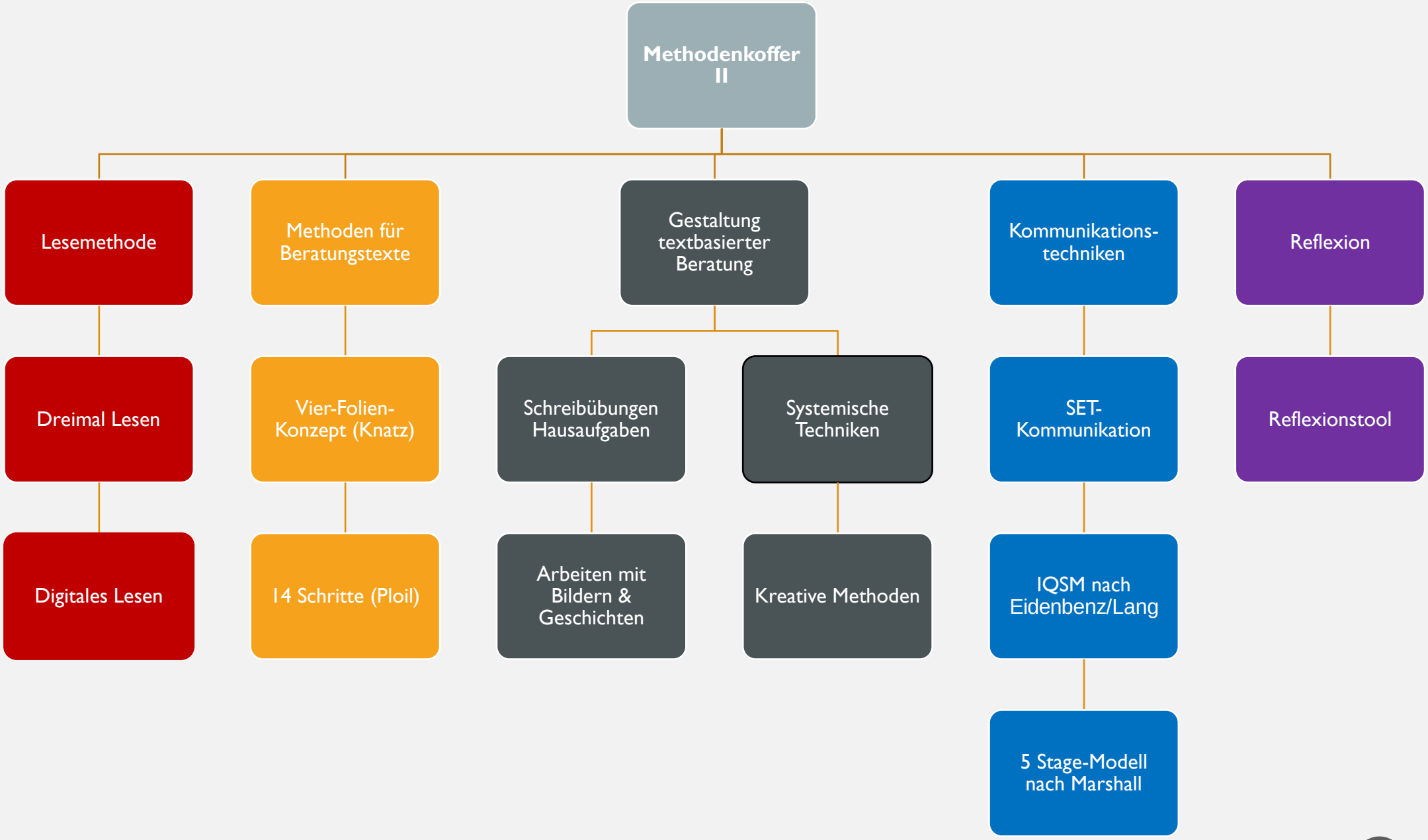
DIE METHODENKOFFER FÜR DIE ONLINEBERATUNG



WAS IST SCHON DRIN IHREM METHODENKOFFER?




Methodenkoffer I
Struktur
Aufbau einer Textnachricht „Roter Faden“
Theoriegeleitete Onlineberatung (Beispiel)
Systemische Beratung
Lösungsorientiere Beratung
Personenzentrierte Beratung
Beratungsmethoden/ Fragetechniken
W-Fragen
Spiegeln
Paraphrasieren
Priorisieren
Zusammenfassen
Impulse setzen


Methodenkoffer II
Lesemethode
Dreimal Lesen
Digitales Lesen
Methoden für Beratungstexte
Vier-Folien-Konzept (Knatz)
14 Schritte (Ploil)
Gestaltung textbasierter Beratung
Schreibübungen Hausaufgaben
Arbeiten mit Bildern & Geschichten
Systemische Techniken
Kreative Methoden
Kommunikations-techniken
SET-Kommunikation
IQSM nach Eidenbenz/Lang
5 Stage-Modell nach Marshall
Reflexion
Reflexionstool

LESEN VON BERATUNGSTEXTEN

Erste Lesung:

- eigene Gefühle und Reaktionen wahrnehmen
- einen Überblick gewinnen

Zweite Lesung:

- Was steht wirklich im Text?

Dritte Lesung:

- Welche Informationen habe ich bis jetzt nicht wahrgenommen?

FALLBEISPIEL

Hallo,

ich weiß nicht, ob ich hier richtig bin und ob es Sinn mache hier zu schreiben. Ich trage das Thema schon länger mit mir herum.
Vielleicht können Sie mir helfen?

Seit etwa einem halben Jahr mache ich mir sehr viele Gedanken und ich habe das Gefühl auf der stelle zu treten und nicht weiterzukommen. Mit der Familie ist alles gut. Da geht alles seinen gewohnten Gang. Doch ich habe immer mehr das Gefühl mich zu verlieren, auf der Stelle zu treten und nicht weiterzukommen.

Leider kann ich mich Freunden mit dem Thema nicht anvertrauen. Sie sagen immer „Du hast doch alles, Du hast doch ein leichtes Leben!".
Doch kann es das schon gewesen sein.?
Auch meine Stimmung und Energie ist oft im Eimer. Oft verspüre ich Lustlosigkeit. Das was ich machen muss, mache ich schon.

Haben Sie eine Idee was ich machen könnte?
Viele Grüße
U. Müller

ROTER FADEN FÜR DIE BERATUNGSANTWORT

(1) Anrede

(2) Würdigen der Kontaktaufnahme / Klient:in ankommen lassen

(3) Vorstellen als Berater:in

(4) Rahmenbedingungen klären (Antwortfrequenz)

(5) Beziehung anbieten – in Kontakt gehen

(6) auf das Anliegen eingehen/ Fragen beantworten

(7) Gefühle spiegeln

(8) Auftragsklärung - Worum geht es der anfragenden Person?

(9) Priorisierung

(10) Informationen weitergeben

(11) Rückfragen dazu stellen (nicht mehr als 3 Fragen)

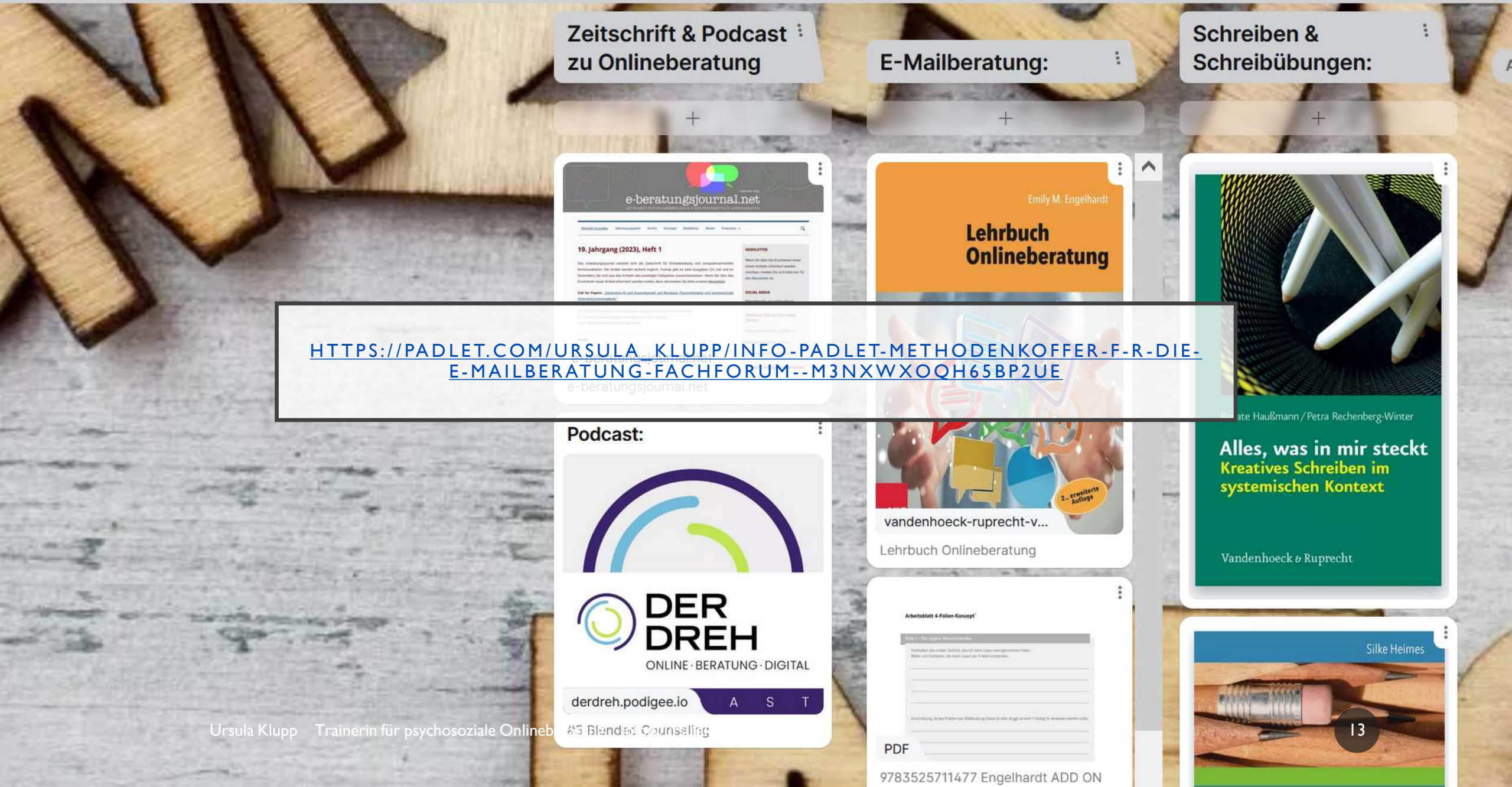
(12) Ablauf der Beratung erklären

(13) Einladen zu einer Antwort

(14) Abschlussformel

Info-Padlet "Methodenkoffer für die E-Mailberatung" Fachforum Onlineberatung 2023

info@ursulaklupp.de



HTTPS://PADLET.COM/URSULA_KLUPP/INFO-PADLET-METHODENKOFFER-F-R-DIE-E-MAILBERATUNG-FACHFORUM--M3NXWXOQH65BP2UE

VIEL ERFOLG IN DER ONLINEBERATUNG!

Ursula Klupp
Trainerin für psychosoziale Onlineberatung
zert. Onlineberaterin (TH Nürnberg)
Dipl. Sozialpädagogin (FH)
staatl. gepr. Kinderpflegerin

Obere Baustraße 8
90478 Nürnberg
0152 52481701
info@ursulaklupp.de
www.ursulaklupp.de (in Kürze online)
#OnlineberatungbrauchtAusbildung