



SafeZone.ch

Einzelberatung Online

Kurze Vorstellung der Sprechstunde
Klaus Fieseler, November 2016

Besonderheiten der Online-Beratung

Fehlendes direktes Gegenüber

Nonverbale Kommunikation erfolgt
schriftlich

Mehr Raum für Projektionen,
Verstärkung von Übertragung und
Gegenübertragung

Hohe Direktheit

Geringere Hemmschwellen

Situation auf Augenhöhe

Beratung ständig auf dem Prüfstand

Fachlichkeit ist zu beweisen

Klares Feedback

Veröffentlichung möglich

Schriftliche nonverbale Kommunikation

Schreibgeschwindigkeit

Schreibfehler (Bildungsniveau, emotionale Beteiligung)

Smileys

Antwortgeschwindigkeit

Anschlussfähigkeit (werden meine Antworten gelesen und verstanden?)

Zwei Gesprächsstränge gleichzeitig

Art der Begrüßung und Verabschiedung

Du oder Sie

Widersprüche (24 Jahre, sechs Kinder, keine Erziehungsprobleme)

Wahl des Pseudonyms (Sonnenschein 91, Kuschelmama, Kati36, Traurige, Claudia72, c3po, xlmv, Einstein, redrosesburningkisses)

Beratung im Einzelchat - das schriftliche Einzelgespräch

Dialog in Echtzeit

Dialog in Schriftform

Niedrigschwellig

Oft Erstkontakt zu professioneller Beratung

Auf Einmaligkeit ausgerichtet

Auftragsklärung wichtig

Geeignet für Krisenintervention

Zeitraumen von 30 bis 60 Minuten

Fachliche Reaktion im Einzelchat

Adaptieren der eigenen Sprache

Aufgreifen des geschilderten Problems

Spiegeln

Wertschätzung zeigen

Hypothesen formulieren

Problemsicht erweitern

Zum Perspektivwechsel anregen

Mögliche Lösungswege aufzeigen

Fachliche Informationen geben

- *Keine Diagnosen stellen*

Zeitnahe Reaktion

Anforderungen an die Fachperson

Beziehungsaufbau

Emotionale und fachliche Rahmung

Auswahl und Konzentration auf ein Thema

Information einholen, nachfragen

Feedback („Ist die Art und Weise, wie ich Sie hier berate, hilfreich?“)

Regulierung von Quantität und Frequenz

Positionierung (Ich-Botschaften, private Informationen)

- *Umgang mit schwerwiegenden Problemen (Gewalt, Suizidgedanken)*
- *hohe Bereitschaft zu Selbstreflexion und Selbstkontrolle*
- *Umgang mit Projektionen*

Fachliche Ressourcen

Eigene Beratungskompetenz in Online-Beratung übertragen: Wie würde ich in dieser Situationen in einer Face-to-Face-Beratung handeln?

Textanalyse. Mit zeitlichem Abstand die Beratungsverläufe lesen und damit auf die Meta-Ebene gehen. Ist mein Text nach 24 Stunden immer noch gut?

Mentorat als professionelle Begleitung bei den ersten eigenen Chats. Übersenden von Chatlogs, Feedback und Diskussion über PM in SafeZone, Skype oder Telefon.

Intervision als regelmässige kollegiale Fallbesprechung.

Fragen und Diskussionen im internen Forum („Kann mir jemand eine Klinik für gehörlose Drogenabhängige nennen?“ „Wie geht ihr mit Klient XY um, der...“).

Coaching/Supervision: Kontakt zu Supervisoren und Mentorinnen bei Fragen, die über kollegiale Intervision nicht zu klären sind.

Zum Lesen z.B.: www.e-beratungsjournal.net und SafeZone Dokumente.

Technikfragen an Infodrog.

Information über Klienten

Beratung - Mitglieder suchen – suchen

Information: Registrierungsdaten, Mailberatung, Chat-Teilnahme

The screenshot displays the 'Beratung' (Consultation) section of the SafeZone.ch website. The main navigation bar includes 'Übersicht', 'Beratung', 'Verwaltung', 'Treffpunkt', 'Dokumente', and 'Administration'. The left sidebar contains a 'Beratung' menu with options like 'Neue Erstanfragen', 'Aktuelle Beratungen', 'Aktuelle Chats', 'Forenbeiträge', 'Klienten-Archiv', 'Chat-Archiv', 'Mitglieder suchen', 'abonnierte Beiträge', 'Benachrichtigungen', and 'abmelden'. Below this is a 'Quicklinks' section with 'Aktuelle Chats', 'Chat-Archiv', 'Beratungsarchiv', 'Chatarchiv', 'Posteingang', 'Nachricht verfassen', and 'Internes Forum'. The main content area is titled 'Mitglieder Suchen' and 'Benutzer Hinzufügen'. It features a search input field containing the text 'Banane' and a 'suchen' button. At the bottom, there is a secondary navigation bar with 'Daten', 'Beratung', 'Kommentare', 'Chatverlauf', 'Umfrageergebnisse', and 'Account-Infos'. The page number 'VI' is visible in the top right corner.

Chat anlegen

Verwaltung - Chats verwalten - Sprechstunde
Daten eingeben - speichern - im Frontend nachsehen

The screenshot shows the 'Verwaltung' (Administration) section of the SafeZone.ch interface. The 'Sprechstunde' (Consultation Hour) sub-section is active. The 'Chat anlegen' (Create Chat) form is displayed with the following fields:

- Startzeit:** 24:11:2016 18:00
- Maximale Dauer:** 90 Minuten
- Bereich:** Frontend (DE)
- Hier kann angegeben werden, wo die Chatanzeige erscheinen soll:** Beratung
- Titel:** Einzelchat mit SafeZone Walter
- Kurzbeschreibung:** (empty)
- Erlaubte Benutzer:** Jeder

A 'speichern' (save) button is located at the bottom of the form. The left sidebar contains a navigation menu with options such as 'Arbeitszeitkonto', 'Zeiterfassung', 'Wochenkontingente', 'Abwesenheitsplanung', 'Abwesenheitsliste', 'Einsatzplanung', 'Terminplaner', 'Chats verwalten', 'Forendienst planen', 'Persönliches Profil', 'Persönliche Statistik', 'Auto-Antwort', 'Quicklinks', 'Benachrichtigungen', and 'abmelden'.

Sprechstunde mit Chatankündigung

Chat individuale

22 mar.
nov. '16
20:15 - 21:00

Chat individuale

Moderazione: SafeZone-Milly

Riservare chat individuale

13 mar.
dic. '16
20:15 - 21:00

Chat individuale, spazio di parola, possibilità di esprimersi e di chiedere

Moderazione: SafeZone-Milly

Riservare chat individuale

19 lun.
dic. '16
20:00 - 20:45

Non chiamatelo gioco

I giochi d'azzardo sono spesso confusi con i giochi di abilità. Se vi è un utilizzo eccessivo possono causare danni in diversi campi della vita di una persona.

Moderazione: SafeZone-Gemma

Riservare chat individuale

20 mar.
dic. '16
20:15 - 21:00

Chat individuale

Prenotandovi avrete la possibilità di sfruttare una consulenza anonima con un professionista con il quale potrete approfondire temi inerenti l'uso di sostanze.

Moderazione: SafeZone-Milly

Riservare chat individuale

Chat durchführen

Chat starten

Chat durchführen

Chatprotokoll schreiben und ins interne Forum stellen

Chatlog anonymisieren und archivieren

Mentorat:

Chatlog und Protokoll an Mentorin schicken.

Ergänzend dazu eigene Überlegungen zum Chat zusammenfassen.

Ist allgemeines Feedback gewünscht oder gibt es spezielle Fragen?

Qualität mit Leichtigkeit und Tiefgang

„Das Internet bietet unvorstellbar viel Mist, aber der Rest ist gar nicht übel.“
Ernst Probst

Wir wollen mit unserem Angebot zu dem Rest gehören.

Zu Risiken und Nebenwirkungen der Online-Beratung im Alltag fragen Sie
Ihren Mentor oder Ihre Supervisorin :-)

Viel Spass beim Chatten!

Kontakt: Klaus.Fieseler@paarberatung-online.de oder PM in SafeZone