

Zürich, 10. Juli 2019

Beratung auf Distanz: Wie kommt das gut?

Madeleine Vonlanthen, Psychotherapeutin ASP, Die Dargebotene Hand Zürich

Matthias Herren, Stellenleiter, Die Dargebotene Hand Zürich

A) Vier-Folien-Konzept (Birgit Knatz)

Bei der Beratung oder Begleitung per Mail oder im Chat empfiehlt es sich, strukturiert vorzugehen. Das Vier-Folien-Konzept (Birgit Knatz) bietet dafür eine praxisnahe, schrittweise Anleitung, Online-Anfragen inhaltlich zu erfassen und zu verstehen, um eine Antwort an die Ratsuchende oder den Ratsuchenden zu schreiben.

1. Folie – der eigene Resonanzboden

- Was ist das erste Gefühl, das ich beim Lesen verspüre?
- Welche Bilder und Fantasien sind in mir beim Lesen der E-Mail entstanden?
- Was würde ich der Schreiberin, dem Schreiber spontan wünschen?
- Wie stelle ich mir vor, mit dieser Ratsuchenden, diesem Ratsuchenden in Beziehung treten?

2. Folie – das Thema und der psychosoziale Hintergrund

- Was ist das Thema der Mail? Schlüsselwörter unterstreichen!
- Bekomme ich ein Bild von der Mailerin/dem Chatter und dem sozialen Kontext, in dem sie/er sich befindet?
- Bekomme ich genügend Fakten? (Z.B. Alter, Geschlecht, Familienstand, Arbeit/Ausbildung, ...)?
- Wo sehe ich Stärken und Schwächen des Ratsuchenden?

3. Folie – Diagnose

- Was ist das Thema des Ratsuchenden?
- Was sind die Fragen oder Wünsche an mich?
- Ist das Ziel des Ratsuchenden klar?
- Was sind meine Hypothesen?
- Welche Fragen habe ich noch?

4. Folie – Intervention/Antwort

- Anrede
 - > Wenn möglich an den Stil des Ratsuchenden anpassen
- Einleitung – Vorstellung der Institution und der eigenen Person
 - > Ihre Anfrage ist bei uns / mir ... angekommen.
 - > Mein Name ist ...
 - > Dank fürs Vertrauen
- Auf generelle Fragen der oder des Ratsuchenden eingehen
 - > Unser Kontakt ist vertraulich ...
 - > Die Anonymität ist im Rahmen der Standards des Internet gewährleistet ...
 - > Ich bin Mitarbeiterin oder Mitarbeiter der ...
- Positive Wertschätzung ausdrücken (Lob und Anerkennung ausdrücken, dass der oder die Ratsuchende sich dem Problem stellt und eine Problemlösung anstrebt)
 - > Ich finde es toll, dass Sie den Mut gefunden haben, uns zu schreiben.
 - > Wie ich lesen kann, ist es nicht leicht gefallen ...
 - > Aus Ihren Zeilen kommt mir ein feinfühligler Mann / eine reflektierte Frau ... entgegen.
- Mitteilen, was ich sachlich und emotional verstanden habe
 - > Aus ihren Zeilen konnte ich Ihre Verzweiflung, Wut, Trauer lesen ... und ich kann mir vorstellen...
- Mitteilen, was ich nicht verstanden habe, Klären fehlender und unverständener Dinge
 - > Mir ist nicht ganz klar, aus welchem Grund Sie ...
 - > Sind Sie eigentlich schon lange verheiratet?
 - > Was hat sie bewogen, nach ... zu ziehen?
- Hypothesen und Vermutungen in Fragen kleiden
 - > Könnte es möglich sein, dass ...
 - > Ich vermute mal, dass ...; liege ich damit richtig?

- > Wenn ich davon ausgehe, dass..., dann würde das bedeuten ... - Trifft das vielleicht zu?
- > Ich kann mich des Verdachtes nicht erwehren, dass ...; könnten sie mir da zustimmen?
- Problemlösungswege aufzeigen und begründen, Alternativen offen lassen
 - > Vielleicht sollten sie mal versuchen ..., denn ich glaube, ...
 - > ... sollten sie es schaffen ..., dann ...
 - > ... aber vielleicht wäre für Sie auch eine Möglichkeit, es zunächst mal ..., denn ...
- Nachfragen, ob dieser vorgestellte Weg gangbar ist
 - > Können sie sich vorstellen, dies einmal zu versuchen?
- Einen Wunsch für die Ratsuchenden oder Ratsuchenden formulieren
 - > Ich wünsche Ihnen, dass sie es schaffen, mit ihrer Frau das Thema zu besprechen.
- Angebot und Grenzen deutlich machen
 - > Ich bin bereit, mit ihnen zusammen herauszuarbeiten, wie sie bezüglich Ihres Studiums zu einer Entscheidung kommen können ...
 - > Was ich nicht leisten kann, ist Ihre Panikattacken zu behandeln, dies erfordert sicherlich eine Behandlung durch einen Therapeuten.
- Abschluss
 - > Einladung zu einer Antwort / zu weiterem Kontakt / zu einem Austausch / Freude über Antwort
 - > Gruss

B) Praktische Hinweise für Online-Beratung

1. Standard-Sätze für die verschiedenen Chat-Phasen

1.1. Chat-Anfang

- a. Guten Tag / Abend / Morgen / Grüezi. Willkommen im Chat.
- b. Worüber möchten Sie mit mir schreiben?
- c. Was brennt / belastet am meisten?
- d. Worauf sind Ihre Gedanken fixiert?
- e. Sie schweigen: Manchmal ist es schwer, ein Gespräch zu beginnen. Wo möchten Sie anfangen?
- f. Schreiben Sie einfach mal, was Ihnen durch den Kopf geht. Ich warte, bis Sie mir mitteilen, wenn das Wichtigste genannt ist.
- g. Was ist passiert?
- h. Wir, Sie und ich, sind anonym hier; Sie können mir vertrauensvoll Ihr Problem / Ihre Sorge nennen. Ich bin für sie da.
- i. Wie Sie auf unserem Stundenplan vielleicht gesehen haben: Mein Dienst endet in 15 Minuten. Genügt Ihnen diese Zeit? Oder möchten Sie ein anderes Mal nochmals hereinkommen und mit meinem Kollegen oder meiner Kollegin schreiben?

1.2. Zwischendurch

- a. Habe ich richtig verstanden, dass ...
- b. Mir scheint, dass Sie ...; ist das richtig bei mir angekommen?
- c. Ich möchte mal zusammenfassen(, was bei mir angekommen ist: ...)
- d. Durch Ihre Worte kommt mir eine (sensible, reflektiere) Person entgegen.
- e. Aus Ihren Zeilen lese ich, dass ...
- f. Sie haben jetzt sehr viel geschrieben. Wir können nicht alles heute besprechen; darum möchte ich Sie fragen, was jetzt gerade ansteht.
- g. Sie schreiben sehr wenig. Um ein genaueres Bild zu machen, beschreiben Sie doch bitte mal (Ihren Alltag / Ihre Beziehung ...).
- h. Wir drehen im Kreis. Was ist jetzt gerade wichtig für Sie?
- i. Sie haben mir viel erzählt. Wo liegt das Schwergewicht? / Leider habe ich Ihr Anliegen noch nicht genau verstanden. Was möchten Sie hier deponieren / genau sagen? Worum geht es genau?
- j. Wenn ich eine Fee wäre und Ihnen einen Wunsch erfüllen könnte, welcher wäre das?
- k. Was würde Ihnen gut tun?
- l. Wer würde Ihnen gut tun?
- m. Waren Sie schon mal in einer ähnlichen Situation? Wenn ja, was hat Ihnen damals geholfen/gut getan?
- n. Wer könnte Sie am ehesten unterstützen?
- o. Was würden Sie einer Freundin / einem Freund sagen, der mit Ihrem Anliegen zu Ihnen käme?
- p. Welche Stolpersteine erkennen Sie?
- q. Atmen Sie mal tief durch. / Möchten Sie schnell ein Glas Wasser trinken gehen.
- r. Darf ich Ihnen einen Ratschlag machen?
- s. Möchten Sie wissen, was mir gerade durch den Kopf geht?
- t. Darf ich Ihnen eine freche / gewagte Frage stellen?
- u. Das habe ich nicht ganz verstanden. Was möchten Sie genau sagen?
- v. Sie schreiben von Ihren grossen Befürchtungen. Das kann ich sehr gut nachvollziehen. Was gibt es denn, was Ihnen Freude macht?
- w. Sie schreiben viel über (Ihren Freund), wenig über sich selber. Wie sehen Sie sich denn in all dem / wo stehen Sie / welche Rolle spielen Sie?
- x. Sie haben diesen Chat gewählt. Darf ich fragen, was Sie erwarten?
- y. Ist es wichtig für mich / für den weiteren Chat zu wissen, was genau passiert ist?

- z. Wir sprechen über dies und das. Ich verstehe nicht ganz, was Ihre Sorge / Ihr Anliegen ist. Können Sie es bitte auf einen Punkt bringen.
- aa. Sie machen lange Pausen. Was ist der Grund für diese Pausen?
- bb. Sind Sie noch da?
- cc. Sie antworten seit drei Minuten nicht mehr. Ich warte noch weitere zwei Minuten; ohne ein Zeichen von Ihnen werde ich dann den Chat für jemand anderen / wieder freigeben.
- dd. Mir scheint, dass Sie sich während unseres Chats noch auf etwas anderes konzentrieren. Wenn Sie jetzt wenig Zeit haben, schlage ich vor, dass Sie uns wieder schreiben, wenn Sie mehr Raum haben.

1.3. Chat-Ende

- a. Wie geht es Ihnen jetzt?
- b. Wie fühlen Sie sich jetzt?
- c. Was nehmen Sie aus diesem Chat mit?
- d. Welchen ersten Schritt werden Sie unternehmen?
- e. Wir haben (das und das) miteinander besprochen. Welcher Aspekt fehlt noch, damit es für Sie stimmt?
- f. Was ist anders seit dem Anfang des Chats?
- g. Was darf ich Ihnen zum Schluss wünschen?
- h. Wir chatten nun seit ... Minuten. Langsam möchte ich zum Schluss kommen. Gibt es noch etwas, was Sie mir schreiben möchten?
- i. Jetzt beginnen Sie eine neue Baustelle / einen anderen Themenbereich. Ich würde es gut finden, wenn wir dies in einem weiteren Chat / ein späteres Mal besprechen.
- j. Mein Dienst endet in 10 Minuten. Was fehlt noch, damit der Chat auch für Sie 'abgerundet' wird.
- k. Am Anfang haben Sie mir gesagt, dass (Sie Angst haben). Wie geht es diesem Gefühl?
- l. Wenn ich auf den Chat zurückblicke, haben Sie mir vieles anvertraut. Danke. Welche Entlastung empfinden Sie dabei?
- m. Sie dürfen gern wieder mit uns chatten. Melden Sie sich ungeniert.
- n. Unser Chat-Dienst ist nicht immer offen. Sie dürfen uns auch gern telefonieren (Nummer 143). Oder vielleicht möchten Sie uns lieber eine Mail schreiben.

Gruppenauftrag für Fallbeispiele

Adressat

- Wer ist der Adressat?

Rollenklarheit

- in welcher Funktion bin ich hier?
- was wird in dieser Situation konkret von mir erwartet?

Strukturierung nach dem 4-Folien-Konzept für Online

1.Folie - **eigener Resonanzboden:**

2.Folie - **Thema und psycho-sozialer Hintergrund:**

3.Folie - **„Diagnose“ bzw. meine Vermutung:**

.....

4.Folie – **Intervention/Antwort:**

- a) was will ich erreichen?
- b) mit welchen Formulierungen könnte ich mein Ziel erreichen?