**Leitfaden**

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

**Chat/E-Mail-Beratung**

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 ab- decken:**

* 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 Schwei- gepflicht 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?“

**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 persön¬lich 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 (Refraiming)

• 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?“

**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.“

**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.“

**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 da- rüber 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 be- stimmten 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 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 Schweige­pflichtsentbindung

**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 mer- ken, 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.”