

Die Virtuelle

Angebot

Chats

Forum

Beratung per mail



Beratungsstelle

Aufbau und Grundlagen am Beispiel des
Online-Beratungsportals der
Bundeskonzferenz für Erziehungsberatung

Angebot



Angebot

www.bke-elternberatung.de

Chats

www.bke-jugendberatung.de

Forum

Beratung per mail

Chats



Angebot

Chats

Forum

Beratung per mail

Gruppenchats

Einzelchats



Gruppenchats

Angebot

Chats

Forum

Beratung per mail

Gruppenchats

- Teilnehmerzahl auf 10 User begrenzt,
Wechsel möglich
- Berater als Moderator
- Selbsthilfeaspekte

Einzelchats



Einzelchats

Angebot

Chats

Forum

Beratung per mail

Gruppenchats

Einzelchats

- Terminierte und offene Sprechstunde
- Zeitlich synchrone 1:1 Situation
- Auf Einmaligkeit angelegt
- Orientierungsgespräch
- Krisengespräch
- Ähnlichkeit zur realen Beratung am höchsten

Forum



Angebot

Chats

Forum

Beratung per mail

Öffentlichkeit

Selbsthilfeaspekte

Gegenlesen, Kontrolle der Beiträge

Modellhaftigkeit der Moderatorenantworten

Hohe Dynamik



Beratung per mail

Angebot

Chats

Forum

Beratung per mail

Eigenschaften

Besondere fachliche Anforderungen

Merkmale der ersten fachlichen Reaktion auf eine Erstanfrage

Fachliche Ressourcen



Beratung per mail

Angebot

Chats

Forum

Beratung per mail

Eigenschaften

- Niedrigschwelligkeit
- Große Nähe möglich
- Sprache kann sehr gezielt eingesetzt werden
- Themen wie sex. und körperl. Gewalt werden angesprochen/Dunkelziffer
- Anonymität garantiert
- Gerade bei Jugendlichen hohe Bereitschaft/Erwartung eines Dialogs/Coaching
- Zeitversetzt
- Oft hohe Unsicherheit der Ratsuchenden
- Gleichzeitig hohe Erwartungshaltung

Besondere fachliche Anforderungen

Merkmale der ersten fachlichen Reaktion auf eine Erstanfrage

Fachliche Ressourcen



Beratung per mail

Angebot

Chats

Forum

Beratung per mail

Eigenschaften

Besondere fachliche Anforderungen

- Umgang mit Distanz
- Fehlendes gegenüber
- Fehlen wichtiger Kommunikationsteile (Mimik, Gestik, akustische Sprache)
- Kein Echtzeitdialog
- Zeitverzögerung je nach Medium
- Projektionen

Merkmale der ersten fachlichen Reaktion auf eine Erstanfrage

Fachliche Ressourcen



Beratung per mail

Angebot

Chats

Forum

Beratung per mail

Eigenschaften

Besondere fachliche Anforderungen

Merkmale der ersten fachlichen Reaktion auf eine Erstanfrage

- Einschätzung der sprachlichen Differenzierung der Anfrage
- Adaptieren der eigenen Sprache
- Aufgreifen der geschilderten Problematik
- Spiegeln
- Wertschätzung zeigen
- Hypothesen formulieren
- Problemsicht erweitern
- Perspektivwechsel anregen
- Mögliche Lösungswege anreißen
- Fachliche Informationen geben
- Keine Diagnosen stellen

Fachliche Ressourcen



Beratung per mail

Angebot

Chats

Forum

Beratung per mail

Eigenschaften

Besondere fachliche Anforderungen

Merkmale der ersten fachlichen Reaktion auf eine Erstanfrage

Fachliche Ressourcen

- Technik der Distanzierung
- Textanalyse
- Intervision
- Supervision
- Kompetenzzentrum