



KLIENT*INNENBEZOGENE

MERKMALE DER BERATUNGSZUGÄNGE



BERATUNG VOR ORT

BERATUNG PER VIDEO

SCHRIFTBASIERTE ONLINEBERATUNG

| | BERATUNG VOR ORT | BERATUNG PER VIDEO | SCHRIFTBASIERTE ONLINEBERATUNG |
|-----------------------------|--|--|---|
| Bedarfe Zielgruppen | <ul style="list-style-type: none"> • Wunsch nach Beratungsschein nach §7 SchKG • Vertrauliche Geburt • Wunsch nach geschütztem Raum • Wunsch nach Anbindung und vertrauter Beziehung zu Berater*in | <p>Erschwerter Zugang zur Beratungsstelle durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> • körperliche Einschränkung • Anforderungen an die Mobilität • zeitliche Ressourcen • psychische Limitationen • Kontaktbeschränkungen • Wunsch nach räumlicher Distanz | <ul style="list-style-type: none"> • Zugangshemmnisse zur Beratungsstelle • Wunsch nach unmittelbarer Entlastung • geringe/keine Deutschkenntnisse • Hörbehinderung • Wunsch nach absoluter Anonymität • Wunsch psychosoziale Beratung auszuprobieren |
| Methode | <ul style="list-style-type: none"> • face to face | <ul style="list-style-type: none"> • face to face per Video | <ul style="list-style-type: none"> • schriftlich per Mail |
| Zeitbezogene Merkmale | <ul style="list-style-type: none"> • synchron: Beratung in Echtzeit • Terminabsprache ist notwendig | | <ul style="list-style-type: none"> • asynchron: Beratungsanfrage und -antwort sind zeitversetzt. • keine Terminabsprache notwendig |
| Merkmale der Zugänglichkeit | <ul style="list-style-type: none"> • abhängig von Mobilität und Wohnort • abhängig vom Beratungsanlass • abhängig von Fähigkeit zum sprachlichen Ausdruck | <ul style="list-style-type: none"> • abhängig von technischer Ausstattung und entsprechenden Kenntnissen • abhängig von Fähigkeit zum sprachlichen Ausdruck | <ul style="list-style-type: none"> • abhängig vom Beratungsanlass • abhängig von technischer Ausstattung und entsprechenden Kenntnissen • abhängig von Literalität und Fähigkeit zum sprachlichen Ausdruck |
| Zugänge bei donum vitae | <ul style="list-style-type: none"> • grundständiges Angebot der Beratungsstellen vor Ort • Beratungsstellen vor Ort sind i.d.R. regional tätig | <ul style="list-style-type: none"> • Angebot der Beratungsstellen vor Ort • im Rahmen von Blended Counseling auch Angebot der Onlineberatungsstelle | <ul style="list-style-type: none"> • Angebot der bundesweit beratenden Onlineberatungsstelle • im Rahmen von Blended Counseling auch Angebot der Beratungsstellen vor Ort |





DIE ZIELGRUPPEN DER SCHRIFTBASIERTEN

ONLINEBERATUNG

VON DER SCHRIFTBASIERTEN ONLINEBERATUNG PROFITIEREN KLIENT*INNEN, ...

... DENEN DER BESUCH EINER BERATUNGSSTELLE ERSCHWERT IST

- ▶ Eine Beratungsanfrage kann unabhängig von Ort und Zeit gestellt werden.
- ▶ Eine qualifizierte Antwort erhalten die Klient*innen spätestens nach 48h, meist wesentlich früher.
- ▶ Die qualifizierte Antwort der Berater*in ist ab dann jederzeit abrufbar.

... DIE MIT SCHAMBESETZTEN THEMEN BESCHÄFTIGT SIND

- ▶ Schambesetzte Themen zu kommunizieren, kann im indirekten Austausch der schriftbasierten Onlineberatung erleichtert sein.
- ▶ Dank der sicheren Beratungssoftware, kann den Klient*innen völlige Anonymität zugesichert werden.

... DIE KEIN ODER NUR WENIG DEUTSCH SPRECHEN

- ▶ Ein Schriftstück ist für Klient*innen, die kein oder nur wenig Deutsch sprechen, oft leichter verständlich und besser auswertbar als ein Gespräch.

... DIE IHRER BERATER*IN SENSIBLE DATEN SCHICKEN WOLLEN

- ▶ Mittels der datensicheren Beratungssoftware können sensible Daten und Dokumente sicher an eine Beratungsstelle gesendet werden. Diese werden z.B. für Anträge gebraucht.

... DIE BESONDERS BELASTET SIND

- ▶ Mit der Formulierung ihres Anliegen ist die Klient*in aufgefordert ihre Situation zu repetieren, zu strukturieren und anzuerkennen.
- ▶ Verbunden mit der Aussicht auf fachliche Beratung kann dies unmittelbar entlasten. Die Klient*in hat Gelegenheit in den Beratungsprozess einzutreten.
- ▶ Während der Wartezeit kann die Klient*in an diesen Prozess, wenn auch möglicherweise unbewusst, anknüpfen. Sie beginnt ihre Situation zu adaptieren.
- ▶ Mit den Informationen und Impulsen des Antwortschreibens wird der Prozess fortgesetzt, gegebenenfalls auch mit der Formulierung eines Antworttextes.

... DIE HÖRBEHINDERT SIND

- ▶ Der schriftbasierte Austausch ist für hörbehinderte Klient*innen ein geeignetes Mittel.



SCHRIFTBASIERTE ONLINEBERATUNG IM BLENDED COUNSELING



BLENDED COUNSELING

Die Anforderungen an den Zugang zur psychosozialen Beratung können dynamisch wechseln, ...

... abhängig von der Lebenssituation der Klient*in ...
... und auch im Verlauf eines Beratungsprozesses.

Dann wird der Klient*in ein Wechsel des Beratungszugangs angeboten.



DAS ANGEBOT VON SCHRIFTBASIERTER ONLINEBERATUNG IM BLENDED COUNSELING

Wechsel von der schriftbasierten Onlineberatung in die Videoberatung

- Manchmal kann im schriftlichen Austausch ein Hindernis entstehen. Z.B. wenn es schwierig ist, ausreichend strukturierte Informationen von der Klient*in zu erhalten. Ein Gespräch, per Video, kann dazu beitragen, den Auftrag inhaltlich zu klären.

Wechsel aus der schriftbasierten Onlineberatung in die Beratung vor Ort/Videoberatung

- Immer wieder schreiben Klient*innen sich in ihrer Terminanfrage „von der Seele“ warum sie Beratung suchen. Sie initiieren damit von sich aus einen Wechsel des Beratungssettings von schriftlich zu „face to face“.
- Klient*innen, die eigentlich Beratung und Begleitung vor Ort brauchen, sich jedoch mit ihren scham- oder angstbesetzten Themen anonym an die Onlineberatungsstelle wenden, werden solange über den schriftbasierten Austausch begleitet, bis ihre Anbindung vor Ort hergestellt ist.

Wechsel aus der Beratung vor Ort in die schriftbasierte Beratung

- Mit der Verfügbarkeit einer datensicheren Beratungssoftware für Beratungsstellen ist es möglich Klient*innen, die bereits über Beratung „face to face“ an eine Beratungsstelle angebunden sind, anzubieten auch schriftlich mit ihrer Berater*in zu kommunizieren.
- Das ist möglicherweise dann geboten, wenn die Klient*in das Bedürfnis hat sich spontan zu entlasten und daher Kontakt zu ihrer Berater*in aufzunehmen.

AUSBLICK

- Schriftbasierte Beratung sollte als Beratungszugang grundsätzlich zur Verfügung stehen.
- Von einem Zugang zur schriftbasierten Beratung profitieren häufig auch Klient*innen, die über einen anderen Beratungszugang Beratung gesucht haben.
- Datensichere Kanäle zum schriftlichen Austausch gehören zur professionellen Ausstattung jeder Berater*in.

