



Arbeitsgemeinschaft
Christliche
Onlineberatung

Leitfaden für Onlineberater/innen

1. Dialogphasen (Kurzübersicht) S. 2
2. Anregungen und Hilfen zu den Dialogphasen S. 6
3. Erste Hilfe S. 15
4. Formulierungsbeispiele S. 17
5. Tipps zum Ende S. 19
6. Handlungsleitfaden bei Krisenfällen S.21

1. Dialogphasen

Eine Anfrage kommt ...

Sie haben sich frei geschaltet für eine neue Anfrage. Am nächsten Tag sehen Sie, dass diese Anfrage eingetroffen ist.

Bevor Sie die Mail öffnen ... klären Sie für sich

- will ich die Mail jetzt sofort öffnen und durchlesen?
- habe ich dafür einen guten Rahmen? Habe ich Zeit und Ruhe, bin ich ungestört?
- will ich die Mail nur öffnen und ausdrucken, zur Seite legen und zu einem späteren Zeitpunkt lesen und mir dann erste Gedanken dazu machen?
- ist der Rahmen im Moment gut, gleich mit den ersten Gedanken dazu zu beginnen?

Sie nehmen sich Zeit für ein erstes Lesen und Bearbeiten ...

- die erste Mail ist oft die Wichtigste
- sie soll einladen, öffnen, Vertrauen gewinnen, zu weiteren Dialogen motivieren
- Sie nehmen wahr, was der neue Dialog bei Ihnen auslöst. Geben Sie sich Zeit dafür!
- Schwingungen eines Resonanzkörpers hört man meist erst, wenn es ausreichend still ist und wenn man gezielt die Hand darauf legt.
- Sie brauchen nicht gleich antworten. Eine Entschleunigung ist effizienter als rekordverdächtig schnelle Antworten.
- Welche Anteile hängen mit Ihnen persönlich zusammen, welche mit der/dem Klienten? Beraten Sie nicht sich selber!

Die erste Antwort ...

- sie begrüßt den Klienten und dankt ihm für seine Offenheit und das Vertrauen, bei der Onlineberatung anzufragen
- sie dient zuerst dem „Auffangen“, der Empathie und Wertschätzung
- sie enthält fast immer Nachfragen zu einigen wenigen wichtigen Punkten, die im weiteren Dialog Lösungswege eröffnen könnten
- sie enthält in der Regel keine Verweise zu Beratungsstellen
- sie weist in der Regel darauf hin, dass es sich um eine Kurzzeitberatung handelt, in der einige Mails gewechselt werden können, vereinbart einen verlässlichen Dialogrhythmus (2 – 3 Tage) und kurze Zwischenmails z.B. im Falle von Krankheit, technischen Störungen, Urlaub usw.
- es hat sich bewährt, nicht umfassend zu antworten (sich nicht voll reinhängen), sondern vor allem einladend und konzentriert auf mögliche Knackpunkte. In weiteren Antworten zeigt sich dann, inwieweit den Klienten wirklich an einer Selbstauseinandersetzung liegt.

Leitfaden für Onlineberater/innen

In der Benachrichtigung an Klienten über das Vorliegen einer neuen Antwort steht zu lesen: „Ihr/e Berater/in hat mit Ihnen eine Frist ausgemacht, binnen der sie/er Ihre Rückantwort erwartet. Wenn Sie diese Frist einmal nicht einhalten können, teilen Sie das bitte unbedingt Ihrem/r Berater/in mit.“

Die zweite Antwort ...

- zeigt Dank und Wertschätzung für die oft detaillierte und ausführliche Antwort
- geht auf weitere wichtige „Neuigkeiten“ ein, fragt weiter wo es nötig erscheint, vertieft ...
- wird in der Regel noch nicht an eine Beratungsstelle verweisen (erst in weiteren Antworten, wenn es nötig erscheint).

Die dritte Antwort ...

- führt weiter und tiefer, geht auf (versteckte) positive (Lösungs-) Ansätze und Perspektiven des Klienten ein, bestärkt und ermutigt, verweist evtl. ...
- Manche Klienten genießen das Schreiben, sind jedoch an Beraterantworten nicht wirklich interessiert. Die Leistung des Beraters besteht in diesem Fall nicht aus einfühlsamen und besonders cleveren Antworten. Es reicht aus, „da“ zu sein und auf die Einhaltung des Settings zu achten.

Zeichnungen ...

Während der Dialogphase und auch zur ersten Mail schon können Klienten online eine Zeichnung anfertigen. Einen passenden Link dazu haben sie bei Dialogeröffnung erhalten (mit dem Hinweis, ihn aufzuheben). Ermutigen Sie ggf. dazu, erstmals oder erneut zu zeichnen und gehen Sie sorgfältig anfragend-interpretierend auf Zeichnungen in Ihren Antworten ein!

Wenn man nach Tagen keine Antwort mehr bekommt?

Das System versendet automatisch Erinnerungsmails.

Falls um 18:30 Uhr mindestens 3x24 Stunden lang (stellenspezifisch einstellbarer Wert, empfohlen: 3 Tage) eine Beraterantwort nicht vom Klienten abgerufen wurde, wird automatisch jeweils einmalig eine Erinnerungsmail versandt.

Klienten, die eine Beraterantwort gelesen und danach um 18.35 Uhr länger als 4x24 Stunden (stellenspezifisch einstellbarer Wert, empfohlen: 4 Tage) noch nicht beantwortet haben, werden erinnert.

Leitfaden für Onlineberater/innen

Ob erinnert wurde, sehen Sie in Ihrer Übersicht auf der ersten Seite nach dem Login ins Intranet. Anstatt selber zu erinnern, können Sie Erinnerungen bequem dem System überlassen.

Nach einigen Antworten ...

bereiten Sie den Klienten rechtzeitig auf das Ende des Dialoges vor (Kurzzeitberatung!). Vereinbaren Sie den Abschluss und schließen Sie nicht überraschend. Ermuntern Sie Klienten ausdrücklich zum Ausfüllen des Fragebogens nach der Schließung als Bestandteil des Beratungsablaufs.

Die stellenübergreifend gültige Beratungsethik hat folgenden Passus:
„Der/die Berater/in sorgt für eine der Problemlage angemessene Strukturierung und Transparenz des Beratungsprozesses. Er/Sie trägt die volle Verantwortung für die Einhaltung klarer Grenzen im Verlauf der Beratung. Die Berater/innen sorgen dafür, dass Dialoge nur so lange dauern, wie sie nachvollziehbar für die Klienten / Klientinnen im Rahmen einer Phase der ersten Hilfe zu verantworten sind.“

Für die Stelle „Es gibt einen Weg“ gilt lt. Statut dieser Stelle: *„Das Zeitintervall zwischen Öffnung und Schließung darf 4 Wochen nicht übersteigen. Werden darüber hinaus Antworten verschickt, so ist der Dialogverlauf innerhalb einer Supervision in der Gruppe zu besprechen.“*

Für die Stelle „Internetseelsorge Bistum Würzburg“ gilt lt. Statut dieser Stelle: *„Nur in begründeten Ausnahmefällen können Dialoge über einen Zeitraum von mehr als 6 Wochen hinaus geführt werden. Vorgehensweise und neuer Zeitrahmen sind mit dem Diözesanbeauftragten für Internetseelsorge eigens abzustimmen.“*

Dialoge, die über 2 Monate lang nicht geschlossen wurden, werden automatisch gelöscht und statistisch nicht mit gezählt und erfasst.

Dialoge über lange Zeiträume und viele Antworten sollten unbedingt genauer analysiert werden.

- Verhindern Sie wirksam eine Face-to-Face-Beratung?
- Inwieweit dreht sich die Beratung im Kreis?
- Ist die Distanz gewahrt (Brieffreundschaft, Tagebuchfunktion)?
- Wie effizient ist der Kommunikationsfluss (viele Informationen müssen durch den Flaschenhals der Tastatur) auf Dauer?
- Wieso fällt die Trennung schwer (Bsp. Kontakt angenehm, Klient erzeugt indirekt ein schlechtes Gewissen, gesteckte Ziele nicht erreicht, große Betroffenheit auf Beraterseite mit eigenen Anteilen, eine nicht so anstrengend wie viele mit vielen neuen Menschen und Situationen)?

Die Zuwendung zu einem/r Klienten/in über lange Zeit weist de facto indirekt viele Klienten ab, die stattdessen in den Genuss einer Kurzzeitberatung

Leitfaden für Onlineberater/innen

gekommen wären. Die Präsenzzeit (Angebot – Nachfrage) der eigenen Stelle nimmt dadurch ab. Das Setting von Kurzzeitberatungen wird von Anbieterseite angeboten und das wird den Klienten so kommuniziert. Längere Dialoge sollten daher die Ausnahme bleiben (Gründe für längere Dialoge könnten (müssen aber nicht) sein: durch eine Körperbehinderung erschwerte Face-To-Face-Beratungsaufnahme, Jugendliche in Missbrauchssituationen, Hörschädigung).

Zu beachten

Tauschen Sie in Ihren Antworten auf keinen Fall E-Mailadressen mit Klienten aus! E-Mailadressen werden automatisch ausgefiltert. Internetadressen sind hier nicht gemeint. Sie unterliegen keinerlei Beschränkung.

Sollte es dazu kommen, dass Sie nicht antworten können (akute Erkrankungen, Unfall, Krankenhaus u.a.), sorgen Sie dafür, dass – sofern erreichbar - die Leitung der Stelle, der Sie angehören oder alternativ die Geschäftsstelle oder Vorstandschaft unverzüglich (z. B. durch eine von Ihnen beauftragte Person) benachrichtigt wird, damit offene Dialoge übernommen bzw. die Klienten/innen über den technischen Support benachrichtigt werden können.

Unter Arbeitsbereiche/Beratung/Schnitt sehen Sie jeweils aktuell die Anzahl Ihrer offenen und abgeschlossenen Dialoge und den Halbjahresschnitt. **Nutzen Sie diese Funktionen regelmäßig, um den Überblick zu behalten!** Sie erkennen hier durch die Einfärbungen überfällige Dialoge und wer an der Reihe mit Antworten ist. Auch vergessene Dialoge springen hier direkt ins Auge.

Schließung

Zwischen Ihrer letzten Antwort und der Schließung müssen aus technischen Gründen mindestens 3x24 h liegen, sofern Ihr Klient seine Antwort nicht abrufen. Vor Ablauf der Frist ist eine Schließung noch nicht möglich. Eventuelle weitere Antworten von Klienten beeinflussen den Ablauf dieser Zeitspanne nicht.

*Nach der Schließung kann Ihnen Klienten nicht mehr antworten
Der/die Klient/in erhält automatisch ein Mail, mit guten Wünschen Ihrer Beratungsstelle, dem Hinweis auf die erfolgte Schließung und einen Link zum Feedbackformular für Klienten.*

Evaluierungsformular

Bei der Schließung öffnet sich Ihnen das Evaluierungsformular für die von Ihnen zur Schließung ausgewählte Beratung. Mit Absenden des Formulars werden alle Dialogmails dieser Beratung automatisch aus Ihrem Postfach gelöscht, sowie das Postfach des Klienten. Füllen Sie das Formular bitte sorgfältig aus! Darin können Sie auch die ursprünglichen Angaben der Klienten über die Beratungsanlässe verändern oder neu bestimmen.

Unsere Statistiken sind nur so gut wie die von Ihnen eingepflegten Angaben.

Die Daten der ausgefüllten Formulare lassen sich nach bestimmten Kriterien abfragen. So lassen sich Trends erkennen (Beirat, Fort- und Ausbildung, Diplomarbeiten), Förderer und Stellen informieren und gewinnen u.s.w.

Die erhobenen Daten sind auf Bundesebene auf Kompatibilität mit der Onlineberatung derjenigen katholischen Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen abgestimmt (KBKEFL), die einen anderen Anbieter nutzen (daher z.B. auch der Bezug auf das KJHG).

Empfehlung: einen Stapel Formulare ausdrucken (oder schwarz-weiß fotokopieren) und während laufender Beratung bereits mit einem Stift ein entsprechendes Formular vorausfüllen. Das erleichtert die Schließung erheblich.

2. Anregungen und Hilfen zu den Dialogphasen

Apropos Anregungen

Die in diesem Abschnitt in orange immer wieder eingestreuten Formulierungen dienen zur Anregung für eigene Umsetzungsversuche. Sie sind nicht als Vorgabe zu verstehen, sondern sie sollten dem eigenen Sprachstil angepasst, variiert und experimentell verändert werden. Die aufgeführten Formulierungen dienen der Veranschaulichung der Theorie durch konkrete, sprachliche Umsetzungsversuche, die z.T. in dieser Form direkt aus so versandten Beraterantworten stammen. Sie erheben weder einen Anspruch auf Perfektion noch auf Norm.

Die drei wichtigsten Begriffe in der personenzentrierten Gesprächsführung	
Empathie	einführendes, nicht wertendes Verstehen - die Welt aus Sicht des Klienten sehen, in den Schuhen des Klienten gehen
Akzeptanz	unbedingte Wertschätzung, verständnisvolle Anteilnahme - zeigen, dass man den Klienten so annimmt, wie er ist
Kongruenz	Echtheit, eigene Gefühle und Gedanken bei Äußerungen des Klienten zeigen - Kongruenz zwischen nonverbalem und

Apropos Spiegeln

Sich selber als „ich“ beim Spiegeln grammatisch immer wieder einbringen. Die sprachliche Abwesenheit des/r Beraters/in im Text kann sehr kalt, sachlich und unpersönlich wirken. (vgl. Empathie). Achten Sie daher auf Ihre Wortwahl:

- Kommen Sie als Berater/in grammatisch immer wieder im Antworttext vor? (vgl. Unterstreichungen)
- Verstecken Sie sich nicht hinter passivischen oder Man- und Es-Konstruktionen?
- Nehmen Sie sprachlich Kontakt auf, um sich zu vergewissern? Drücken Sie Ihre Unsicherheit aus in der unbekanntem Welt des anderen?
- Wird deutlich, dass der eigentliche Experte der/die Klient/in ist und nicht Sie selber aufgrund von z.B. Fachwissen, überlegener Interpretation, objektivem, sachlich korrektem Spiegeln oder Ihrer Rolle als Berater/in?

Variante A

(Berater grammatisch abwesend):

Sie beschreiben ihre Tätigkeit in der Firma als sehr anstrengend. Das Klima unter den Kollegen an Ihrem Arbeitsplatz ist angespannt. Sie haben mitbekommen, dass eine Kollegin sich gegenüber Ihrem Chef über Sie abfällig geäußert hat. Daraufhin waren Sie zunächst geschockt. Ihnen ist deutlich geworden, dass Sie Angst um ihren Arbeitsplatz haben und Sie hatten Alpträume, die ihnen deutlich gemacht haben, was es bedeuten kann, wenn man seinen Arbeitsplatz verliert.

Variante B

Wenn ich ihre Zeilen so lese, dann fällt mir auf, dass die Tätigkeit in der Firma für Sie sehr anstrengend sein muss. Ich frage mich, was darüber hinaus das angespannte Klima unter den Kollegen in Ihnen bewirkt. Erschreckt hat mich, wie Sie eine Kollegin bei Ihrem Chef angeschwärzt hat. Es überrascht mich nicht, dass Sie daraufhin geschockt waren. Sie schreiben von Alpträumen, die Ihnen deutlich gemacht haben, was es für Sie bedeuten würde, diesen Arbeitsplatz zu verlieren. Ja, da nicke ich gerade hier vor dem Monitor und denke mir: Die Situation ist bedrohlich und ich werde jetzt sehr nachdenklich. Ich werde den Gedanken nicht los, dass .. Liege ich damit richtig? Sehe ich das richtig so? Richtig? u.s.w.

Vor der ersten Antwort > Dialogbeginn > Vertiefung > Dialogende

Wahrnehmen, was der neue Dialog bei mir auslöst. Dafür ausreichend Zeit geben, nicht gleich antworten. Auf meine Wahrnehmung achten. Welche Anteile hängen mit mir persönlich zusammen, welche mit dem Klienten? Nicht in Schubladen denken, sondern den Klienten als einzigartig und wertvoll ansehen.

Ausdruck: Worthäufungen markieren, wichtige Aspekte einkreisen, Randbemerkungen anbringen. Beratungsanlässe und nähere Angaben beachten.

Rolle als Berater/in: mir bewusst machen, dass nicht alles an mir, meinen tollen Ideen, Analysen und Tipps hängt, sondern dass ich als Berater eine unterstützende Funktion habe. Der/die eigentlich Aktive ist die/der Klient/in. Sie/er hat bereits durch die Verschriftlichung seines Problems die Gedanken sortiert und dadurch am Problem gearbeitet. Ohne dass ich nur mit einer einzigen Zeile geantwortet habe, ist bereits Wichtiges abgelaufen.

Günstige Bedingungen zum Antworten schaffen. Bin ich selber im Stress? Habe ich Ruhe? Ist meine Arbeitsumgebung angenehm gestaltet. Steht ein Tee bereit? Bleibe ich ungestört?

Sorge um das eigene Wohlergehen

- Psychohygiene
- regelmäßige Super- und Intervisionsteilnahme
- Telefonate oder Mails mit Onlineberatungskollegen/innen (Adressliste Ihrer Stelle im Intranet)
- Wahrnehmen von Fortbildungstagen der ACO
- eigene Grenzen wahrnehmen und einhalten
- individuelle, persönliche Ressourcen nutzen, um aufzutanken und ein Gegengewicht zu belastenden Gefühlen und Gedanken zu setzen

Übergabe

Sollte die Betroffenheit aufgrund eigener Anteile einmal einfach zu hoch sein, besteht technisch die Möglichkeit, dass ein/e andere/r Berater/in Ihren laufenden Beratungsdialo g übernimmt.

Hierzu ist das Einverständnis der Klienten einzuholen und die Übernahmebereitschaft einer/s Kollegen/in zu gewinnen. Die Umstellung kann danach über die Geschäftsstelle veranlasst werden.

Vor der ersten Antwort > **Dialogbeginn** > Vertiefung > Dialogende

Die Antwort innerhalb **weniger Tage** absenden.

Teilnehmer/innen an der Ausbildung senden ihren Antwortentwurf zunächst an ihre/n Mentor/in (An-Zeile der Antwort auf Mentorenmailadresse abändern), Okay von dort abwarten, ggf. Änderungen einarbeiten (je nach Phase und Vereinbarung mit dem/der Mentor/in).

„Gut“ sein, heißt nicht, die druckreif perfekte Formulierung ausarbeiten, sondern vor allem, eine gute Beziehung herzustellen (Wertschätzung, Empathie, Interesse) und sich fragend und tastend dem Klienten zuzuwenden.

Anrede

Die Benutzerführung auf den Seiten und durch den Belegungsvorgang hat im Erwachsenenbereich Sie, im Jugendbereich: Du. Ab 16 und bei Erwachsenen hat sich die Anrede mit Vorname und Sie bewährt. Das in Internetcommunities übliche Du schafft eine für Beratungssituationen ungeeignete Nähe und hebt den Kontakt auf eine freundschaftliche Ebene. Damit handelt man sich unbedacht zu wenig Distanz ein.

sehr geehrte Frau ... ; liebe Magdalena, Du...; hallo Franz, Sie ...

Die notwendige **Distanz** einhalten! Ein/e Berater/in ist weder Freund/in noch Kumpel. Bei Jugendlichen sich nicht unnatürlich in der Jugendsprache versuchen und nicht künstlich anbieten!

Auf Groß- und Kleinschreibung, Rechtschreibung, Zeichensetzung und Flüchtigkeitsfehler achten! Das erweckt ansonsten leicht den Eindruck von **Schludrigkeit**, schneller „Abfertigung“ und wirkt daher unseriös.

Verbindliche Einhaltung der **Antwortzeiten** (Terminkalender führen, Arbeitsbereiche/Beratung/Schnitt) und **zuverlässiges Management** der Dialoge (Bin ich mit Antworten dran? Schlafen Dialoge ein? Das System unterstützt ggf. durch automatische Erinnerungsmails an Klienten, sofern Beraterantworten nicht gelesen werden oder die Rückantwort ausbleibt.)

Es hat sich bewährt, die erste Antwort nicht ausführlich zu verfassen, sondern bewusst **kurz** (freundlich, einladend, abwartend) und nicht alle Energie in eine super ausführliche Erstantwort zu stecken. Zu diesem Zeitpunkt ist noch unklar, ob der Klient zu einer Auseinandersetzung bereit ist und ob er sich auf das Angebot einlassen will. Durch die Rückantwort erhält man Gewissheit, dass der Klient an einem Dialog und einer Auseinandersetzung wirklich interessiert ist. Eine

Leitfaden für Onlineberater/innen

Zielvereinbarung sollte ausformuliert angeboten, vom Klienten gelesen, akzeptiert oder korrigiert werden.

Sie haben mich als Berater/in ausgewählt. Ich gehöre der Beratungsstelle xy* an...

Vielen Dank für Ihre Anfrage an unsere Beratungsstelle xy*. Mein Name ist abc, ich stehe Ihnen als Onlineberater/in nun für mehrere Antworten zur Verfügung und danke Ihnen für Ihr Vertrauen...

(* xy: „Es gibt einen Weg“, „Internetseelsorge Bistum xy“, „Eheberatung Bayern“, „EFL Bistum xy“, „Referat Seelsorge des DSB“ etc.)

Vorab nur kurz noch eine Anmerkung zum Rahmen dieser Beratung. Wir können innerhalb dieser Kurzzeitberatung jetzt einige Mails wechseln. Ich werde Ihnen innerhalb von maximal 3 Tagen antworten und bitte Sie, dies auch zu tun. Sollte das meinerseits einmal nicht möglich sein, werde ich Ihnen rechtzeitig Bescheid geben und bitte Sie Ihrerseits ebenfalls darum...

Ich werde Ihnen in den nächsten Tagen einige Male antworten. Meine Antwort kommt jeweils innerhalb von 3 Tagen. Bitte antworten Sie mir ebenfalls innerhalb von 3 Tagen zurück. Sollte das einmal nicht möglich sein, mailen Sie unbedingt kurz...

Positive Wertschätzung ausdrücken

Lob und Anerkennung aussprechen, dass der Klient sich dem Problem stellt und eine Problemlösung anstrebt, einen ersten Schritt getan hat (Belegung).

*Ich finde es toll, dass Sie den Mut gefunden haben, mir zu schreiben.
Wie ich lesen kann, ist es Ihnen nicht leicht gefallen...*

Eine sehr gute Idee, dass Sie sich mit Ihrem Problem heraus getraut haben!

Ich gratuliere Dir zu diesem ersten Schritt, Dein Problem einer Person Deines Vertrauens mitzuteilen.

Vielen Dank für Ihr Vertrauen. Sie schildern in eindrucklicher Weise Ihre Situation und in einer Weise, dass ich mich gut in Ihre Lage hinein versetzen kann.

Wie schaffen Sie das, durchzuhalten? Ich bewundere Ihre Kraft und Ihren Mut, nach einer Lösung zu suchen und hoffe, der Dialog mit mir, kann Sie ein wenig dabei unterstützen.

Vertrag klären

- Wieviele Mails kann ich innerhalb des vorgegebenen Rahmens der Kurzzeitberatung diesem Klienten anbieten?
- Worauf kann ich mich mit dem Klienten einigen? (Benennen und mit dem Klienten abstimmen.)
- Das Setting der Kurzzeitberatung ist in jedem Fall Bestandteil des Vertrages.
- Von welchen unrealistischen Zielen sollte ich mich verabschieden? (Retter, Experte, Ratgeber, Therapeut etc.)
- Was muss zuvor geklärt, erfragt werden, was ist noch unklar? Was behindert die Klarheit?
- Kann ich die Erwartungen des/der Klienten/in innerhalb der Anbieter-Vorgaben meiner Beratungsstelle einlösen?
- Sind die Erwartungen von Seiten des Klienten aus dem Kontext ausreichend herauszulesen? Direkt, indirekt?
- Sollte ich den Fall besser abgeben, mit einem/r Onlineberatungskollegen/in besprechen oder mit in die Inter- oder Supervision nehmen, da er mich aufgrund persönlicher Betroffenheit sehr aufwühlt und weil die Thematik so viel in mir selber auslöst, dass die Gefahr besteht, dass ich selber zum Klienten werde

Angebot und Grenzen deutlich machen! Nicht alle Aspekte aufgreifen und Punkt für Punkt abarbeiten, sondern nur einzelne wesentliche Aspekte herausziehen und darauf konzentrieren!

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 vor Ort.

Sie haben in Ihrer ausführlichen Mail sehr viele Probleme benannt. Ich kann Ihnen anbieten, zwei wesentliche mit Ihnen näher anzuschauen. Als ersten Aspekt würde ich gerne xy herausgreifen: ...

Im Feedbackbogen, den die Klienten ausfüllen, heißt es unter Punkt 14:

"Wurden die zu Anfang des Dialoges vereinbarten Ziele im Verlauf der Kurzzeitberatung erreicht?"

Wenn anfangs keine Ziele vereinbart werden, dann kann sich mitunter

Leitfaden für Onlineberater/innen

Enttäuschung einstellen, wenn unausgesprochen erhoffte Ziele am Ende nicht erreicht werden. Die Zielvereinbarung wird daher sich an den Chancen und Grenzen einer Kurzzeitberatung orientieren und diese nicht überfrachten.

Das Setting wird zwar bereits über den Belegungsvorgang kommuniziert (siehe Dokumentation Dialogeröffnung und -verlauf), aber:

Wer liest schon so genau das Kleingedruckte?

Daher liegt ein wesentlicher Anteil bei dem/der Berater/in, Klienten sicher durch die Möglichkeiten des Settings Kurzzeitberatung zu führen.

Ich begleite dich

Du sollst spüren, dass ich da bin -
ein Mitdenkender, ein Mitwanderer, ein Begleiter.
Ich will dich nicht bevormunden
und dir nicht ungewünschte Ratschläge geben.

Auch gute Ratschläge können Schläge sein.
Ich will dir meine Ansichten nicht eintrichtern
und dich nicht abhängig von mir machen.
Ich will einfach nur da sein.

Es ist gut, jemanden neben sich zu spüren,
ein Gegenüber für den Austausch zu haben,
nicht alles allein durchdenken zu müssen.
Besonders in dunklen Zeiten
will ich Hoffnung und Möglichkeit verkörpern.

Ich will dich nicht einschüchtern und nicht überfordern,
ich will die Antworten nicht für dich finden,
ich will dich nur an der Hand nehmen, wenn es dir recht ist.
Ich will dich nicht vernachlässigen und im Stich lassen.

Wenn ich neben dir stehe und gehe
soll es dir deutlich werden,
dass du nicht allein bist.
Aus der Tiefe meines Wesens neige ich mich dir zu.
Du darfst mit mir rechnen.

Ulrich Schaffer (aus: Worte der Liebe, Kreuz-Verlag)

Dialogbeginn > **Vertiefung** > Dialogende

Nutzen Sie ggf. den verfügbaren Mix an **Kommunikationsformen** aus (Zeichnungen, Einzelchats neben der zentralen Webmailberatung)!

Nicht nur bei der Eröffnung des Dialoges kann der/die Klient/in zeichnen, sondern es ist auch möglich in laufenden Dialogen weitere oder erstmals Zeichnungen einzubeziehen.

Bei Bedarf können Einzelchatsitzungen abgehalten werden. Links hierfür a) für Sie und b) für den/die Klienten/in finden Sie in der entsprechenden Tabellenzeile der Übersicht Ihrer offenen Dialoge unter Arbeitsbereiche/Beratung/E-Mail-Manager (schließen).

Möchten Sie vielleicht diesen Aspekt des Problems einmal zeichnen? Sie erreichen das Zeichenwerkzeug, mit dem Sie mir ein Bild senden können, über den Link in Ihrem Mail, das Sie mit der Dialogeröffnung erhalten haben.

Auf Ihrer Zeichnung erkenne ich in der Mitte einen roten Fleck. Mein erster Eindruck: das sind Sie selber. Das Bild macht auf mich einen chaotischen Eindruck und ich brauche dazu noch ein paar Erläuterungen.

Ich biete Ihnen innerhalb unseres Webmaildialogs einen Einzelchat an, sofern Sie Interesse haben. Als Termin schlage ich Dienstag oder Mittwoch um 20 Uhr vor.

Teilen Sie mit, was Sie sachlich & emotional verstanden haben:

aus Ihren Zeilen konnte ich deutlich Ihre Verzweiflung, Wut und Trauer lesen... Und ich kann mir vorstellen ...

ich frage mich: ist das Wut zwischen den Zeilen oder Enttäuschung? Ich vermute, es geht mehr in Richtung Enttäuschung, korrigieren Sie mich, wenn ich damit falsch liege!

- Emotionen zwischen den Zeilen aufgreifen, die Sie wahrnehmen!
- Unsicherheit ausdrücken und dem/r Klienten/in die Entscheidung überlassen, ob Sie treffend formulieren oder daneben liegen.
- Grundhaltung: Tasten in einer unbekanntem, einzigartigen, neuen Welt.
- Permanentes Rückfragen: Hypothesen als solche darstellen und nicht als Fakt. Der/die Klient/in kann entscheiden, ob Sie damit richtig liegen!
- Mitteilen, was ich nicht verstanden habe, Klärung fehlender und unverständlicher Dinge.

Leitfaden für Onlineberater/innen

Mir ist (noch) nicht (ganz) klar, warum Sie...

Sind Sie eigentlich schon lange verheiratet

Was hat Sie bewogen nach Berlin zu ziehen?

Aus Ihren Zeilen geht gar nicht hervor, ob Sie alleine leben, in einer Familie, mit einem Partner, Freunden oder einem Haustier.

Ich kann mir Ihre Lage daher ganz schlecht ausmalen. Können Sie mir ein wenig von Ihrem Umfeld erzählen, in dem Sie leben?

3. Erste Hilfe

Gefühle ... eine Herausforderung !

Die Palette möglicher Gefühle ist sehr weitreichend. Eine Auswahl bietet das kinesiologicalische Verhaltensbarometer. Nutzen Sie die Differenziertheit der Sprache im Ausdruck von Gefühlen zur Wiedergabe dessen, was Sie emotional wahrnehmen. Diese Rückmeldung kann für Klienten/innen sehr hilfreich sein und sie darauf bringen genau(er) wahrzunehmen, ggf. auch Ihre zu korrigieren.

Bewußter Bereich

ANNAHME

wählen
zuversichtlich
anpassungsfähig
verdienend

-zugänglich
-fähig anzunehmen
-würdig sein
-offen

GEWILLT

empänglich
bereit
ermutigend
belebt

-angemessen
-einstehen für
-erfrischt
-gewahr

INTERESSE

fasziniert
gebraucht
verständnisvoll
wesentlich

-eingestimmt
-willkommen
-geschätzt
-umsorgend

Unterbewusstsein

BEGEISTERUNG

amüsiert
bewundernswert
entzückt
lebendig

-jubelnd

-anziehend
-aufgeregt
-vertrauend

SICHERHEIT

motiviert
beschützt
tapfer
liebepoll

-wagemutig
-unerschrocken
-berücksichtig
-stolz

GEGNERSICH

angegriffen
in Frage gestellt
gereizt
gegensätzlich

ZORN

erzürnt
überreizt
siedend
kriegerisch

GROLL

verletzt
verwundet
nicht gewürdigt
dumm

-belästigt
-belastet
-entrüstet
-nicht geeignet

-wütend
-rauchend
-feurig (vor Zorn)
-hysterisch

-verlegen
-benutzt, missbraucht
- verwirrt
-abgelehnt
-beleidigt

FEINSELIGKEIT

in der Falle

ausgenutzt

beraubt

rachsüchtig

ANGST VOR

VERLUST

fallengelassen

verbittert

bedroht

beängstigt

-herumgehackt

-frustriert
-sarkastisch
-vorenthaltend

-nicht gehört
-enttäuscht
-übersehen
-unwillkommen

Körper

GLEICHWERTIGKEIT

Glück gehabt
beteiligt

-kooperativ
-zielstrebig

KUMMER UND SCHULD

verraten
entmutigt

-besiegt
-unannehmbar

Leitfaden für Onlineberater/innen

zuverlässig	-damit zu tun haben	selbstbestrafend	-niedergeschlagen
aufrichtig	-produktiv	geschlagen	-ruiniert
EINKLANG		GLEICHGÜLTIGKEIT	
im Einklang	-übereinstimmend	pessimistisch	-lahmgelegt
im Gleichgewicht	-schöpferisch	starr	-taub
scharfsinnig	-schützend	stagnierend	-gefühllos
zart	-sanft	destruktiv	-abgetrennt
EINHEIT		GETRENNTSEIN	
ruhig	-sicher	vernachlässigt	-ungeliebt
still	-im Frieden	unannehmbar	-ohne Liebe/nicht
vereinigt	-vervollständigt	unbedeutend	liebenswert
erfüllt	-eins	morbid	-schwermütig
			-verlassen

Hypothesen und Vermutungen ... in Fragen kleiden

- Ist es möglich, dass...
- Liege ich damit richtig?
- Wenn ich davon ausgehe dass, ... dann würde das bedeuten...
- Trifft das vielleicht zu?
- Ich frage mich die ganze Zeit schon, ist das nicht ...? Könnte das sein? –
Helfen Sie mir ein wenig auf die Sprünge!

Lösungswege aufzeigen **und** begründen, Entscheidung durch Alternativen bei dem/der Klienten/in belassen

Vielleicht sollten Sie mal versuchen..., denn ich glaube, sollten Sie es schaffen..., dann..., aber vielleicht wäre es für Sie auch eine Möglichkeit, es zunächst mal ..., denn...

Haben Sie schon daran gedacht, eine Musik aufzulegen, die Ihre Stimmung gut ausdrückt, oder Sie zu malen mit Wasserfarben, ein Gedicht zu erfinden oder aber einen stillen Raum aufzusuchen, um sich zu lösen von den Störungen und Geräuschen des Alltags, die Ihre wahren Gefühle zudecken?

Nachfragen, ob dieser vorgestellte Weg gangbar ist

*Können Sie sich vorstellen, dies einmal zu versuchen?
Ich weiß nicht, ob etwas für Sie dabei ist?
Ist das machbar für Sie?*

Einen Wunsch für den/die Klienten/in formulieren:

Ich wünsche Ihnen, dass Sie es schaffen, mit Ihrer Frau das Thema zu besprechen.

Ich wünsche Ihnen, dass Sie morgen das ein oder andere Positive in Ihrem Tag entdecken, ja, darüber stolpern!

Ich wünsche Ihnen, dass das mit dem Vertrauenslehrer gut klappt, dass er ein guter Zuhörer ist und Zeit für Dich hat.

4. Formulierungsbeispiele

Folgende Formulierungstipps sind aus einem Buch von Günther G. Bamberger, Lösungsorientierte Beratung. ISBN: 3621275762. Preis: ca. 30 Euro:

Vom Problem zum Nicht-Problem

- Wenn Sie sich einmal überlegen, welche Bereiche Ihres Lebens und Ihrer Beziehungen von diesem Problem beeinflusst werden und welche nicht, was fällt ihnen da zu beiden Bereichen als erstes ein?
- Gibt es irgendwelche Vorzeichen, wenn das Problem gravierender wird? Und wie kündigt sich eine Veränderung in die andere Richtung an?
- Wie sieht das konkret aus, wenn Sie sich depressiv fühlen? Welche Verhaltensweisen sind dann anders als sonst? Und wie reagiert Ihr Partner darauf?
- Wann haben Sie sich zuletzt so verhalten? Und wann haben Sie sich zuletzt anders verhalten, auch wenn es nur ein klein bisschen anders war?
- Wer von Ihrer Familie bemerkt es gewöhnlich als erster, wenn solch ein besserer Tag ist und woran merkt er bzw. sie es?
- Wenn Sie sich eine Skala von 1-10 vorstellen - und die Zahl 10 für die Person steht, die Sie eigentlich sein möchten, wie weit entfernt von dieser 10 erleben Sie sich heute?

Lösungsorientierte Problemfrage

- Was ist, wenn das Problem nicht ist, bzw. wenn das Problem nicht mehr wäre?
- Woran werden Sie merken, dass Ihr Problem gelöst ist? Was werden Sie dann tun, was Sie jetzt noch nicht tun? Was ist/wäre dann anders?
- Was wird einem Außenstehenden wohl als Erstes auffallen? Welche Veränderung wird ihn am meisten beeindrucken?
- Welche Konsequenzen werden sich daraus ergeben, z. B. was Ihren Umgang mit Ihrem Lebenspartner, Ihren Freunden, Ihren Arbeitskollegen betrifft?
- Gab es in den letzten Wochen irgendwann Zeiten, in denen Sie das Problem weniger schlimm erlebt haben?
- Was ist der Unterschied zwischen den Situationen, in denen das Problem stärker von Ihnen Besitz ergreift, und solchen, in denen Sie es schwächer erleben?
- Wer, außer Ihnen, hat am meisten Einfluss darauf, ob das Problem nun stärker oder schwächer ist?
- Zu wieviel Prozent schätzen Sie sich gegenwärtig als psychische belastet ein - und zu wieviel Prozent als o.k.?
- Als Sie sich zuletzt besser gefühlt haben, was wäre mir da in Ihrem Verhalten

als erstes aufgefallen?

- Gibt es Zeiten, wo schon ein klein wenig von dem geschieht, was Sie sich als Ziel vorgenommen haben? Woran kann ein Außenstehender dies erkennen?
- Vergegenwärtigen Sie sich einmal, wie Sie sich an den Tagen verhalten, an denen der emotionale Abstand zum Problem größer ist. Was können Sie da von sich selbst lernen?

Es ist wichtig, den Klienten nicht nur eine Frage zu stellen, sondern sie zu diesem Gedankenspiel ausdrücklich einzuladen. Es geht nicht nur darum, eine Frage zu beantworten. Es steckt viel mehr dahinter!

Positive Konnotation von Ausnahmen

- Ich bin beeindruckt: obwohl ihre Situation ja wirklich sehr schwierig ist, verstehen Sie es, sich immer wieder aufzuraffen und ganz ruhig und sachlich xyz zu tun und das auch noch immer öfter.
- Ich finde es toll, wie Sie in diesem Meer von Schwierigkeiten immer wieder Inseln finden, wo Sie wieder neue Kraft und neue Energie gewinnen können. Und ich habe den Eindruck, dass ihr „Sinn für Inseln“ sogar immer leistungsfähiger geworden ist.
- Ich möchte Ihnen gratulieren! Sie haben hier all Ihren Mut eingesetzt - und auch noch durchgehalten, obwohl sich nicht gleich ein positiver Effekt eingestellt hat. Das ist einfach toll. Und Sie sehen, dass da Leben solche Anstrengung auch belohnt, so dass es Sinn macht, sich immer wieder auf solche Anstrengungen einzulassen.

Verschreibung von Ausnahmen

- Sie wissen ja jetzt, was funktioniert, also machen Sie am besten genau damit weiter.

Wenn es keine Ausnahmen zu geben scheint:

- Verrückte Frage: angenommen, Sie könnten die depressiven Gefühle bewusst verschlechtern, was müssten Sie tun, um die Sache noch zu verschlechtern? Und welche Verhaltensanweisungen würden Sie dabei an Ihre Familie geben?
- Stellen Sie sich vor, Sie wären unglücklicherweise an einen wirklich sehr schlechten Berater geraten. Und auf Ihre Frage, was Sie zukünftig anderes tun könnten, gibt er Ihnen Ratschläge, die nichts besser, sondern alles noch viel schlechter machen. Wie würden Ihrer Meinung nach solche schlechten Ratschläge aussehen?

Splitting

- ...wie schaffen Sie es, an Ihrem bewundernswerten ...Selbstanspruch trotz aller Schwierigkeiten festzuhalten?
- Ich spüre, dass Sie verletzt und ärgerlich sind. Andererseits höre ich aus Ihrer Stimme aber auch Kraft und Mut heraus. Es ist fast so, als ob es zwei Personen gäbe. Auf der einen Seite den sensiblen und enttäuschten xy, auf der anderen Seite auch den xy, der sich nicht so leicht unterkriegen lässt, der um seine Stärken weiß
- So wie jede Münze zwei Seiten hat, so lassen sich bei Problemen meist auch zwei Aspekte unterscheiden. Über diesen zweiten Aspekt würde ich jetzt gerne mit Ihnen sprechen. Können Sie sich vorstellen, an was ich dabei denke?

5. Tipps zum Ende ...

Mit der Schließung werden alle zugehörigen Maildialoge, Zeichnungen, Chatlogs, auch gesendete Antworten (Ordner GESENDET) automatisch gelöscht. Stellen Sie daher Ausdrucke für Supervisionszwecke (anonymisieren!) und Dialoge mit Freigabe zu Ausbildungszwecken vor der Schließung fertig.

- *Ob ein Dialog eine Ausbildungsfreigabe hat, erkennen Sie in der Liste der schließbaren Dialoge unter Arbeitsbereiche/Beratung/Email-Manager (schließen). Sofern der Dialog eine Ausbildungsfreigabe hat, dann leiten Sie den Dialog noch weiter, bevor Sie ihn schließen!*

Es werden sowohl gelungene Dialoge gesucht, als auch misslungene. Die zugehörige Beratungsstelle und Ihr Name wird im Wortlaut ebenso anonymisiert wie Angaben des/der Klienten, Namen und Orte.

Bitte senden Sie freigegebene Dialoge ggf. über folgende Adresse an das Sekretariat der Geschäftsstelle der Arbeitsgemeinschaft Christliche Onlineberatung e.V.: pool@christliche-onlineberatung.de

Wozu? Wir arbeiten wir jedes Jahr innerhalb der Ausbildung viel mit Praxisbeispielen. Hin und wieder gibt es auch Anfragen von Diplomanden nach Analysematerial aus dem Bereich Onlineberatung und Internetseelsorge.

Sie helfen uns sehr, wenn Sie einfach ein Textverarbeitungsprogramm (beispielsweise OpenOffice Writer oder Microsoft Word etc.) nehmen und den Dialog im Ablauf rekonstruieren. Dabei reicht als Überschrift jeweils aus, wessen Antworttext folgt (Klient/in oder Berater/in) und wann der versandt wurde (Datum, auch möglich: Datum mit Uhrzeit). Auch Rückfragen (z.B. bei Unregelmäßigkeiten in der Beratungsfrequenz oder unverhofftem Abbruch) bitte nicht weglassen, alle Mails, ggf. auch Chatprotokolle und Zeichnungen

Leitfaden für Onlineberater/innen

sind wichtig.

Eingehende Dialoge werden in der Geschäftsstelle von Gabriele Heuten (Sekretariat) aufbereitet (d.h. anonymisiert, mit Zeilenraster versehen, archiviert). Wir treffen dabei keinerlei Auswahl, sondern nehmen alles, vorausgesetzt der Dialog ist komplett(!) dokumentiert. Hierbei geht es um alle(!) Antworten von beiden Seiten und Datum/Uhrzeiten der Antworten. Verantwortliche (Fort- oder Weiterbildung) bzw. Studenten können auswählen, was für ihre Zwecke geeignet und interessant erscheint.

Bitte senden Sie Dialoge mit Ausbildungsfreigabe per Anlage als einzelnes Textdokument, das Einzelmails, Zeichnungen, Chatprotokoll chronologisch sortiert beinhaltet. Die Aufbereitung der Dialoge kann einige Zeit dauern.

Wählen Sie im Intranet unter „Arbeitsbereiche/Beratung/Email-Manager (schließen)“ eine noch offene Belegung aus und schließen Sie sie: Der Klient wird automatisch über die erfolgte Schließung benachrichtigt. Der Account des Klienten wird gelöscht. Alle Mails von und an diesen Klienten werden aus Ihrem Postfach gelöscht.

- Bei ausbleibenden Antworten: nachfragen! (nicht einschlafen lassen, verbindliches Beratungsintervall!). Schließung immer vorankündigen (z.B. in Verbindung mit einem Rückblick auf den bisherigen Verlauf, Setting in Erinnerung rufen: Kurzzeitberatung, mehrere Antworten).

Ich habe den Eindruck gewonnen, Sie sind nun nicht mehr so gefangen genommen von dieser Situation wie noch am Anfang und empfehle Ihnen: bleiben Sie dran und wagen Sie den Besuch in einer xy-Beratungsstelle, denn ...

*Wir drehen uns etwas im Kreis in den letzten Mails ...
Wir haben inzwischen schon mehrere Aspekte ausführlich besprochen und ich würde daher den Dialog mit Ihnen gerne in den nächsten Tagen wieder schließen.*

Die „erste Hilfe“ neigt sich nun dem Ende zu. Sie merken: es könnte noch weiter gehen und intensiver werden. Allerdings sprengt das die Grenzen unserer Onlineberatungsstelle. Ich würde Sie aber gerne ermutigen, an Ihrem Problem dran zu bleiben. Der Dialog mit mir war ein wichtiger/erster Schritt in die richtige Richtung. So könnte es weiter gehen: a) b) c)

Vielen Dank für Ihr Vertrauen! Ich hoffe, ich konnte Ihnen für's Erste

etwas weiter helfen und haben ein paar neue Ideen, wie es weiter gehen kann. Ich werde den Dialog mit Ihnen in den nächsten Tagen schließen und mich weiteren Klienten zuwenden. Ich wünsche Ihnen alles Gute!

○ **Wie kann es nach der ersten Hilfe nun weiter gehen?**

Erläutern, wie in geeigneten Fachberatungsstellen das Problem angegangen werden kann und welche Möglichkeiten sie bieten, ggf. Adressen nennen (www.dajeb.de), PLZ siehe Dialogeröffnung! Ein Formular zur Beratungsstellenabfrage ist auch in der rechten Spalte des Menüpunktes Beratung bei christliche-onlineberatung.de (im jeweiligen Alterszielgruppenbereich) ganz einfach erreichbar (Dort auch: Abfrage von Exerzitienangeboten in Deutschland und Österreich & Trauergruppen in Deutschland)

- Motivieren zur Überwindung der Schwellenangst mit stichhaltigen Argumenten
- Privates soziales Netz ausloten und ggf. nutzen
- Kommen Selbsthilfegruppen infrage, Kirchengemeinden, Exerzitien, Seminare (z.B. zu Tod und Trauer, Paar-Kommunikationstrainings u.v.a.)?
- Ist eine therapeutische/ärztliche Behandlung zu empfehlen?
- Persönliche, soziale, religiös-spirituelle Ressourcen entdecken, stärken und bewusst machen, reaktivieren

Schließen Sie Dialoge je nach erfolgtem Erstkontakt im Mail-Manager unter Arbeitsbereiche/Beratung.

Mit der Schließung endet die Kontaktmöglichkeit technisch

Nach der Schließung können Ihnen Klienten nicht mehr antworten und haben keine Mails, Zeichnungen, Chatlogs mehr in Ihrem Postfach.

Der/die Klient/in erhält automatisch eine Mail, mit guten Wünschen Ihrer Beratungsstelle und dem Hinweis auf die erfolgte Schließung.

Sie füllen ein **Evaluierungsformular** aus (bitte sorgfältig, damit die Daten auch aussagekräftig und treffend sind). Am besten drucken Sie sich einen Satz Leerformulare aus und füllen diese bereits während der Dialogphase aus. Eine Live-Statistik Ihrer Daten (persönlich, Ihre Stelle, alle Stellen) finden Sie unter Arbeitsbereiche/Beratung/Statistik im Intranet.

Leitfaden für Onlineberater/innen

- Der Klient füllt das **Klientenfeedbackformular** aus (falls eines ausgefüllt wird, können Sie es 6 Monate lang einsehen unter Arbeitsbereiche/Beratung/Feedbacks).
- Einsehen können Klientenfragebögen nur Sie selber für eigene Klienten und Ihr/e Stellenleiter/in und zwar über die letzten 6 Monate zurück.

Handlungsleitfaden bei Krisenfällen in der Online-Beratung

Grundlage

In diesen Fällen greift folgender Passus aus den Beratungsbedingungen, die die Klienten/innen im Zusammenhang mit der Belegung vorab akzeptieren müssen, damit ein Dialog mit Ihnen zustande kommt. Der Passus ist zudem auch in den gemeinsamen Datenschutzbestimmungen beinhaltet.

„Die Verpflichtung zur Verschwiegenheit gilt nicht bei Androhung einer schweren Straftat (§ 138 StGB), Ankündigung eines Suizids und von Gewalt gegen Dritte (§ 323c StGB) sowie bei akuter Kindeswohlgefährdung (§8a Abs. 1-2 SGB VIII). Wir machen uns ggf. strafbar, wenn wir nach einer entsprechenden Ankündigung keine geeigneten Maßnahmen ergreifen und die Behörden nicht informieren.“

Es sollte sich dabei immer um Ankündigungen handeln, die konkretisiert wurden (Ort, Zeit, Details der Ausführung).

Vorgehensweise

1. Beim Vorliegen juristisch bedenklicher Beratungsanfragen (Ankündigung von Kapitalverbrechen, Anschlägen, Amoklauf, Kindeswohlgefährdung o.a.) oder bei Unsicherheiten über einen fragwürdigen Inhalt ist die Geschäftsstelle der Arbeitsgemeinschaft Christliche Onlineberatung einzuschalten.
2. Eine eventuelle Anzeige können Sie dann zusammen mit einer Schilderung des Sachverhaltes und der zugehörigen Tracking-ID komplett über die Geschäftsstelle der Arbeitsgemeinschaft veranlassen. Auf besonderen Wunsch hin kann die Weiterführung des Dialoges auch komplett an die Geschäftsstelle abgegeben* werden. Telefon: 09725 - 706 56 18, Mobilbox: 0162 - 27 87 654, Mail: info@christliche-onlineberatung.de

(*Die Beraterin oder der Berater kann den Nutzer an einen andere/n Berater/in (vgl. Punkt 2 unter Vorgehensweise) übergeben, wenn dies dringende Erfordernisse notwendig machen oder Gefahr im Verzug besteht. (Nutzungsbedingungen)

3. Wir ermitteln die zugehörige(n) IP-Nummer(n) und Zeitangaben und den daraus ermittelbaren Internetzugangspvoder des/r Klienten/in und erstatten Anzeige. Wir arbeiten hierzu mit der regional für uns zuständigen Polizeiinspektion zusammen.
4. Nur die Polizei hat dann die Möglichkeit, die Anschrift des zugehörigen Kunden bei dessen Internetzugangspvoder ermitteln zu lassen und entsprechende Maßnahmen

Leitfaden für Onlineberater/innen

einzuleiten, die sich unserem Verantwortungsbereich dann entziehen.

Zu beachten

Das Internet und der Rechner sind nicht selten Orte des Spielens und des Rollenspiels:
Wie real / wie konstruiert ist der Fall?

Es empfiehlt sich, Klienten/innen auf die Konsequenzen einer Anzeige und unsere
Verpflichtung dazu sowie die von ihr/ihm akzeptierten Nutzungs- und
Datenschutzbestimmungen nochmals genau hinzuweisen.

Die Aufhebung der Anonymität durch eine Anfrage der Polizei zwecks Auskunft aus der
Kundenkartei des ermittelten Internetzugangsp providers ist aufgrund der gekippten
Vorratsdatenspeicherung nur zeitnah möglich. Rechnen Sie zumindest mit einem bis
höchstens (je nach Firma) Tagen und damit, dass am Wochenende nicht gearbeitet wird.

Wichtige Adressen

Bei technischen Problemen im Zusammenhang mit Ihrer Beratungstätigkeit können
Sie hier jederzeit Fragen und Probleme klären und sich technische Unterstützung
anfordern.

So erreichen Sie die **Geschäftsstelle** der Arbeitsgemeinschaft:

Postanschrift

Arbeitsgemeinschaft Christliche Onlineberatung
An der Alten Post 4
97714 Oerlenbach

Sekretariat

Frau Gabriele Heuten
Dienstag: 14:30 bis 19:00 Uhr
Freitag: 9:00 bis 13:00 Uhr

Tel. 09725 – 708702
Fax 09725 – 708703
info@christliche-onlineberatung.de

Geschäftsführer

Uwe Holschuh
Tel. 09725-7065618