

DAS VIER FOLIEN KONZEPT

Aus: „Hilfe aus dem Netz“ Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail
Leben lernen 164, Pfeiffer bei Klett-Cotta Birgit Knatz, Bernard Dodier

Die Methode gibt Beraterinnen und Beratern ein Handwerkszeug, das die Umstellung des Beratungsprozesses, vom Sprechen zum Schreiben, vom Hören zum Lesen berücksichtigt. Das VIER FOLIEN KONZEPT zeigt wie eine Anfrage beantwortet werden kann und wie es gelingt ein Beziehungsangebot zu machen.

1. Folie: Der eigene Resonanzboden

Was habe ich für einen Eindruck? Welche Gefühle tauchen auf? Welche Bilder und Phantasien entstehen in mir? Halte ich das Anliegen entwirrbar, lösbar? Kann ich mir vorstellen mit dieser Ratsuchenden, diesem Ratsuchenden in Beziehung zu treten?

2. Folie: Das Thema der Mail und der psychosoziale Hintergrund

Was ist das Thema der Mail? Unterstreichen der Schlüsselwörter. Bekomme ich ein Bild von der Mailerin oder dem Mailer? Welche Daten erhalte ich? (z.B. Alter, Geschlecht, Familienstand, soziales Umfeld...) Was ist das Anliegen der Mail? Was ist der sachliche Inhalt?

3. Folie: Diagnose: Das Thema des Ratsuchenden

Was sind Fragen oder Wünsche an mich? Ist der Auftrag klar? Welche Fragen habe ich? Wo sehe ich Stärken des Ratsuchenden? Welche Schwächen nehme ich wahr? Was wünsche ich der Ratsuchenden?

4. Folie: Intervention

Anrede:

Für eine Anrede sollte immer Zeit sein, ist ein Zeichen der Wertschätzung! *Sehr geehrter Herr; Liebe Magdalena; Hallo Franz; Liebe Schreiberin (habe ich das richtig eingeschätzt, dass Sie weiblich sind? sonst einfach Hallo); Lieber Schreiber, Liebe/r noch weiß ich nicht, ob Sie Mann oder Frau sind, daher wähle ich beide Formen der Anrede; Hallo zurück;*

Einleitung - Vorstellen der Institution und der eigenen Person

Ihre Anfrage ist bei uns angekommen. Mein Name ist... ich bin ausgebildete Online-Beraterin ... zertifizierter Online-Berater und Familietherapeut

Auf generelle Fragen der oder des Ratsuchenden eingehen

z.B. wenn nach Verschwiegenheit gefragt wird....

Positive Wertschätzung ausdrücken - Kein Lob

Anerkennung ausdrücken, dass die oder der Ratsuchende sich dem Problem stellt und nach einer Lösung sucht: *Wie ich lesen kann, ist es Ihnen nicht leicht gefallen...und dennoch haben Sie es geschafft sich an uns zu wenden.*

Häufig wird Wertschätzung mit Lob verwechselt. Als Lobende oder Lobender wissen Sie, worauf es ankommt, und urteilen aus einer Position oberhalb. Die Blickrichtung ist beim Lob von oben nach unten. Die Wertschätzung dagegen zeichnet es aus, nie von oben

herab zu funktionieren.

Mitteilen was Sie sachlich und emotional verstanden habe, ohne die Mail des Ratsuchenden zu wiederholen

Aus Ihren Zeilen konnte ich ihre Verzweiflung, Wut, Trauer lesen.....und ich kann mir vorstellen.....

Mitteilen was Sie nicht verstanden haben

mir ist nicht ganz klar warum Sie..... sind Sie eigentlich schon lange verheiratet? was hat Sie bewogen nach Berlin zu ziehen?

Hypothesen und Vermutungen in Fragen kleiden

könnte es möglich sein, dass... ich vermute mal, das...liege ich damit richtig? wenn ich davon ausgehe, dass...dann würde das bedeuten...trifft das vielleicht zu?

Lösungswege aufzeigen und begründen, Alternativen offen lassen

Dies geschieht in der Balance zwischen „zuzuhören“ ohne sofort Lösungen zu suchen und anzubieten und konkrete Hilfsmöglichkeiten zu benennen. (Z.B. *aus meiner Erfahrung als Beraterin/Berater weiß ich, dass Abstand oft hilfreich ist, können Sie sich das vorstellen, ...vielleicht wäre für Sie auch eine Möglichkeit es zunächst mal.....,denn... wichtig dabei ist*)

Nachfragen ob dieser vorgestellte Weg gehbar ist

Können Sie sich vorstellen dies einmal zu versuchen? Das Nachfragen ist für ein Kontaktangebot wichtig, sonst liest es sich leicht als **Ratschlag**. Sie kennen wahrscheinlich den Spruch: *Ratschläge sind auch Schläge* oder *Das Gegenteil von gut ist gut gemeint!* Mit Ratschlägen oder „Gut gemeintem“ stülpen wir unsere Erfahrungen, unsere Wertvorstellungen und unsere Realität dem Gegenüber auf. Sinnvoller ist es offene Fragen zu stellen um so herauszufinden, wie jemand die Situation beurteilt und erlebt. Wenn Sie Vorschläge machen, bitte fragen Sie nach, ob sich die Ratsuchende oder der Ratsuchende diesen Weg vorstellen kann.

Einen Wunsch für die Ratsuchende oder den Ratsuchenden formulieren

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

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 vor Ort.

Einladung zu einer Antwort

Ich freue mich, wenn Sie mir schreiben, was Sie mit meinen Ideen anfangen konnten. Ich bin gespannt, was Sie von meinen Anregungen nutzen können...Schreiben Sie mir, was hilfreich war und was auch nicht?

Mitteilen der Antwortfrequenz

Ich antworte innerhalb einer Woche, ich antworte immer Donnerstags, mit freundlichen (lieben) Grüßen