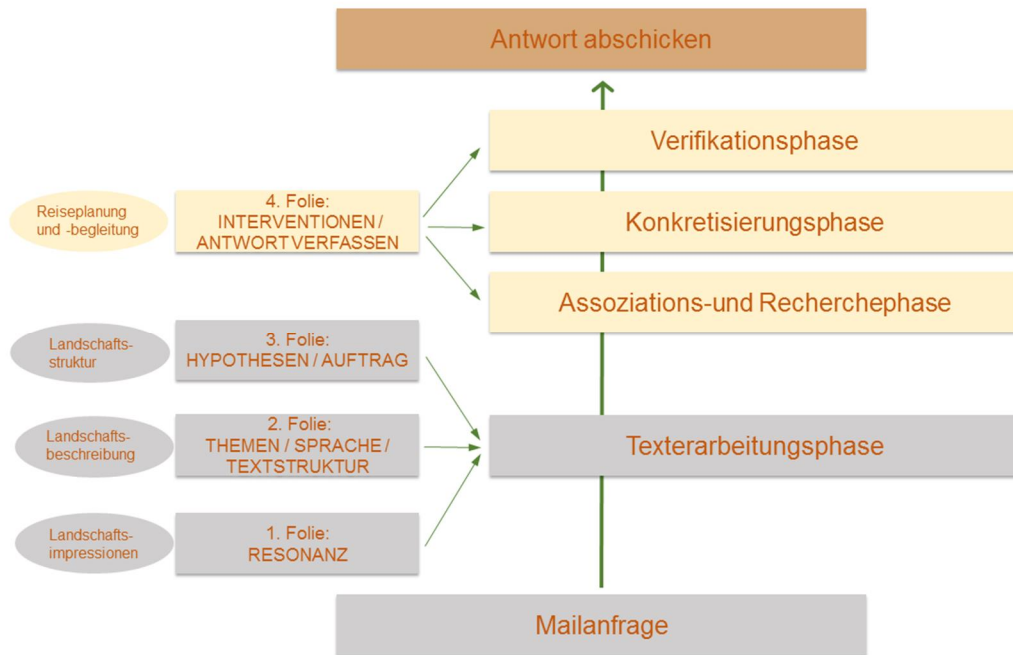


Prozessmodell Mailberatung



Prozessmodelle in Anlehnung an Hintenberger, G. (S. 28, 2019)

Prozessmodell Mailberatung | Schreibphase und Interventionen

Schreibphase



Prozessmodelle in Anlehnung an Hintenberger, G. (S. 28, 2019)

Fallbeispiel Mailberatung | Lesen:

Teil 1: Bitte lesen Sie mehrmals die Mailanfrage und wenden Sie jeweils „eine Folie“ an. Notieren Sie Ihre Ergebnisse. **(10 Minuten)**

Folie 1: Landschaftsimpressionen | Resonanzphase

- Welche spontanen Reaktionen (emotional, körperlich) nehme ich wahr?
- Welche Gedanken/Bilder tauchen auf?
- Wäre die Anfrage eine Geschichte, welchen Titel hätte diese?

Folie 2: Landschaftsbeschreibung | Themen, Sprache, Struktur

- Unterstreichen Sie 5 Schlüsselwörter
- Wie stelle ich mir den/die KundIn vor?
- Was fällt mir bei Textstruktur und Schreibweise auf?

Folie 3: Landschaftsstruktur | Hypothesen, Auftrag, Diagnostik

- Welche Aufträge nehme ich an?
- Welche Themen nehme ich „zwischen den Zeilen“ wahr?
- Welche Informationen fehlen mir?

Teil 2: Austausch mit NachbarIn (15 Minuten)

- Tauschen Sie sich zu Ihren Erfahrungen /Ergebnissen aus, die Sie besonders interessant oder wichtig finden.
- Erinnern Sie sich an Ihre Erfolgsfaktoren für gelingende Beratung. Was wäre für Sie ein positives Ergebnis dieser Beratung? Wie schätzen Sie die Chancen ein, dass dieser Erfolg eintritt?

Fallbeispiel Mailberatung | Schreiben:

Teil 1: Einzelarbeit (15 Minuten)

Transferfragen

- Wie würden Sie bei einer f2f Beratung vorgehen?
- Welche Ihrer Lieblingsinterventionen würden Sie f2f anwenden?
- In welchem Ausmaß können Sie diese auf die online Beratung übertragen?

Folie 4: Assoziationsphase/ Recherchephase → teilweise Konkretisierungsphase

- Auf welche Themen fokussiere ich?
- Auf welche Modalität setze ich einen Schwerpunkt?
- Skizzieren Sie grob Ihre Antwort. (Assoziationsphase)
- Formulieren Sie Ihre Einleitung

Teil 2: Austausch mit NachbarIn (15 Minuten)

- Vergleichen Sie Ihre Ergebnisse
- Gibt es Unterschiede, Parallelen?
- Lese Sie die Antwort des Fallbeispiel
- Was fällt Ihnen auf?
- Gibt es Überraschendes?

Online Beratung liegt mir nicht – sicher?

Barbara Oberwasserlechner | Online Bildungsberatung Österreich

barbara.oberwasserlechner@vhs.at

Prozessmodell Chatberatung



Prozessmodelle in Anlehnung an Hintenberger, G. (S. 28, 2019).

PartnerInnenarbeit: (15 Minuten)

- Welche Phasen erkennen Sie?
- Welche Interventionen werden gesetzt?
- Wann ist der/die BeratIn gut in Kontakt mit KundIn, wann nicht?
Woran machen Sie das fest?
- Was hat der Beratungschat der KundIn gebracht?