



SCHNELL MAL ALLE PROBLEME KLÄREN! BILDUNGSBERATUNG PER CHAT

Alessandro Greco und Elke
Scheffelt, 28.11.2024

WER SIND WIR?

- Beratung zu allen Fragen rund um Bildung
- Beratungsstelle am Münsterplatz im Eingangsbereich der Stadtbibliothek
- Wir beraten aber auch telefonisch, per Mail, Chat und Videochat
- Fragen zu Ausbildung, weiterführenden Schulen, Studium

Kontaktdaten Team



Dr. Elke Scheffelt

Leitung, Bildungsberatung
Tel. 0761/ 368 95 84
scheffelt@vhs-freiburg.de
Beratung auf Deutsch, Englisch, Französisch



Alessandro Greco

Stellv. Leitung, Bildungsberatung
Tel. 0761/ 368 95 33
greco@vhs-freiburg.de
Beratung auf Deutsch, Englisch, Italienisch



Silke Bauer

Bildungsberatung
Tel. 0761/ 368 95 85
bauer@vhs-freiburg.de
Beratung auf Deutsch, Englisch, Französisch



Dr. Olena Neumann

Bildungsberatung
Tel. 0761/ 368 95 86
neumann@vhs-freiburg.de
Beratung auf Deutsch, Englisch, Ukrainisch, Russisch



Selene Gonzalez

Bildungsberatung
Tel. 0761/ 368 95 89
gonzalez@vhs-freiburg.de
Beratung auf Deutsch, Spanisch, Französisch, Englisch



Jutta Grieshaber

Sekretariat
Tel. 0761/ 368 95 87
grieshaber@vhs-freiburg.de

WAS ERWARTET SIE?

14.30	Begrüßung und Einstieg
14.45	Kurzer Input zur Chatberatung
15.05	Gruppenarbeit - Chatberatung
15.30	<i>Pause</i>
15.40	Diskussion im Plenum
16.00	Abschluss

EINSTIEG - JA//NEIN???

- Ich bin zum ersten Mal bei der Jahrestagung des dvb
- Ich bin selbst Berater_in für Bildung, Beruf und Beschäftigung
- Ich habe als Berater_in schon Erfahrungen mit Chatberatung
- Chatberatung ist für mich eher nur ein Einstieg in einen Beratungsprozess

CHATBERATUNG BEIM WEGWEISER BILDUNG

WEGWEISER BILDUNG
Wir. Wissen. Weiter.

Leichte Sprache DE | EN

🔍 🗣️ 📞 🧑🏫 📧 📺 ☰



**Wenn Du mich siehst,
frag nach dem Weg.**

Startseite

Du kannst das. Wir sagen wie.

Der Wegweiser Bildung ist Freiburgs zentrale Beratungsstelle für alle Fragen rund um Bildung.

Wir informieren Dich über Deine Möglichkeiten und nennen Dir Beratungsstellen, die Dir weiterhelfen können. Komm einfach zu unseren Beratungszeiten in den [Wegweiser Bildung am Münsterplatz](#) oder in die Beratung in den [Stadtteilen](#). Wir beraten auch per Telefon, Mail, Messenger, Chat und Videochat.

Unsere Beratung ist neutral, anonym und kostenfrei. Wir beraten aktuell in sieben Sprachen: Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Russisch, Spanisch und Ukrainisch. Wenn Du eine Übersetzung in eine andere Sprache brauchst, melde Dich bei uns.

Gerne kommen wir auch in eine bestehende Gruppe oder in Deine Institution und beraten vor Ort.

[Kennst Du Deine Möglichkeiten?](#)

Bildung ist für alle da. Wir sind es auch!



Beratung >



Informationen >



Veranstaltungen >



Elke Scheffelt

Hallo, Sie sprechen mit dem Wegweiser Bildung. Wie können wir Ihnen helfen?

14:42

u

Ihre Nachricht

BESONDERHEITEN DER CHATKOMMUNIKATION I

to chat (engl.): plaudern, sich unterhalten



- Zeitliche Kopräsenz
- Fast synchrone Kommunikation, aber keine zeichensimultane Übertragung, zwischen Produktion, Übermittlung und Ankommen der Nachricht können unterschiedliche Zeitabstände liegen
- Verschriftete Mündlichkeit (Oraliteralität)
- Kanalreduktion, aber Einsatz nonverbaler Elemente
 - Emoticons z.B. :-), :-/, :-(
– Akronyme z.B. *lol*, *cu*, *thx*
– Hörsignale z.B. Mhm, aha, ja
– Parasprachliche Elemente z.B. halooooooooooooooooo?
– Turn-Taking (Sprecherwechsel): @ Lisa:

(Engelhardt,2019)

BESONDERHEITEN DER CHATKOMMUNIKATION II



- Kommunikationsstörungen können auch an den Fähigkeiten der Kommunikationspartner_innen liegen, z.B. Unkenntnis der netzspezifischen Kommunikationscodes
- Nur $\frac{1}{4}$ der Informationsmenge, die in der gleichen Zeit in der persönlichen Beratung gegeben wird
- transparent machen, was gerade passiert, z.B. „ich muss kurz überlegen“
- Entdecken: Zwischen den Zeilen lesen

(Engelhardt, 2019)

Emoticons

Freundliche Smiley/Emoticons (Symbole)

Smiley	Bedeutung
: -)	Einfaches Lächeln (fröhliches Gesicht) = Standard-Smiley
:)	Einfaches Lächeln ohne Nase (fröhliches Gesicht) = Miniatur-Smiley
(-:	Einfaches Lächeln (fröhliches Gesicht) = Für Linkshänder
: -)))	Sehr fröhlich oder witzig (Doppelkinn)
; -)=)	Grosses Grinsen (Zähne sichtbar)
; -)	Lächeln mit Augenzwinkern, Ironie
'-)	Lächeln mit Augenzwinkern
, -)	Fröhliches Gesicht mit Augenzwinkern
, -}	Süsssaures Lächeln mit Augenzwinkern
:-,	Noch ein Grinsen
:-r	Zunge rausstrecken
:-P	Zunge rausstrecken
:-J	Einen Spass machen
:-7	Ironische Bemerkung
:-D	Mit einem Lächeln sagen oder Lachen/Auslachen (Mund offen)
:-d	Mit einem Lächeln sagen
:D	Lachen
: ' -)	Zum Weinen glücklich sein
:*)	Herumalbern
%-}	Blödsinn
:-x	Kuss
@>-->--	Rose

Verstimmte Smileys/Emoticons (Symbole)

Smiley	Bedeutung
:-(Traurig sein oder unglücklich oder "find ich nicht lustig"
:-<	Traurig sein oder Walross
:-((Ganz traurig sein
:-c	Ganz ganz traurig sein
:-C	Wirklich unglücklich oder wirklich unglaublich
(:-(Sehr unglücklich
:-/	Finde ich nicht lustig oder skeptisch sein oder untentschieden
:-	Weder gut noch schlecht oder grimmig/leicht verärgert
>:-<	Verärgert, ungehalten
:-	Wütend, sehr verärgert
:-@	Brüllen oder extrem verärgert
:-V	Schreien
:-e	Enttäuscht sein
: ' -(Weinen
:~/	Völlig durcheinander
:-S	Was Du sagst, macht keinen Sinn
%-}	Blödsinn
:-t	Bitteres Lächeln
:-}	Krummes Lachen
}-)	Böses Lachen
:->	Eher sarkastisch

Botschaften Smileys/Emoticons (Symbole)

Smiley	Bedeutung
:-#	Meine Lippen sind verschlossen oder nicht weitererzählen!
:-&	Keinen Ton herausbringen oder da ist jemand sauer
<&&>	Nicht ganz so ernst gemeint

FORMEN DER CHATBERATUNG



Moderation vs. Beratung

(Engelhardt, 2018)

CHATBERATUNG: ANWENDUNGSGEBIETE

- Evtl. als Erstkontaktmöglichkeit
- Offenes Angebot (Gruppenchats)
- Neben der Einzelberatung als Ergänzung

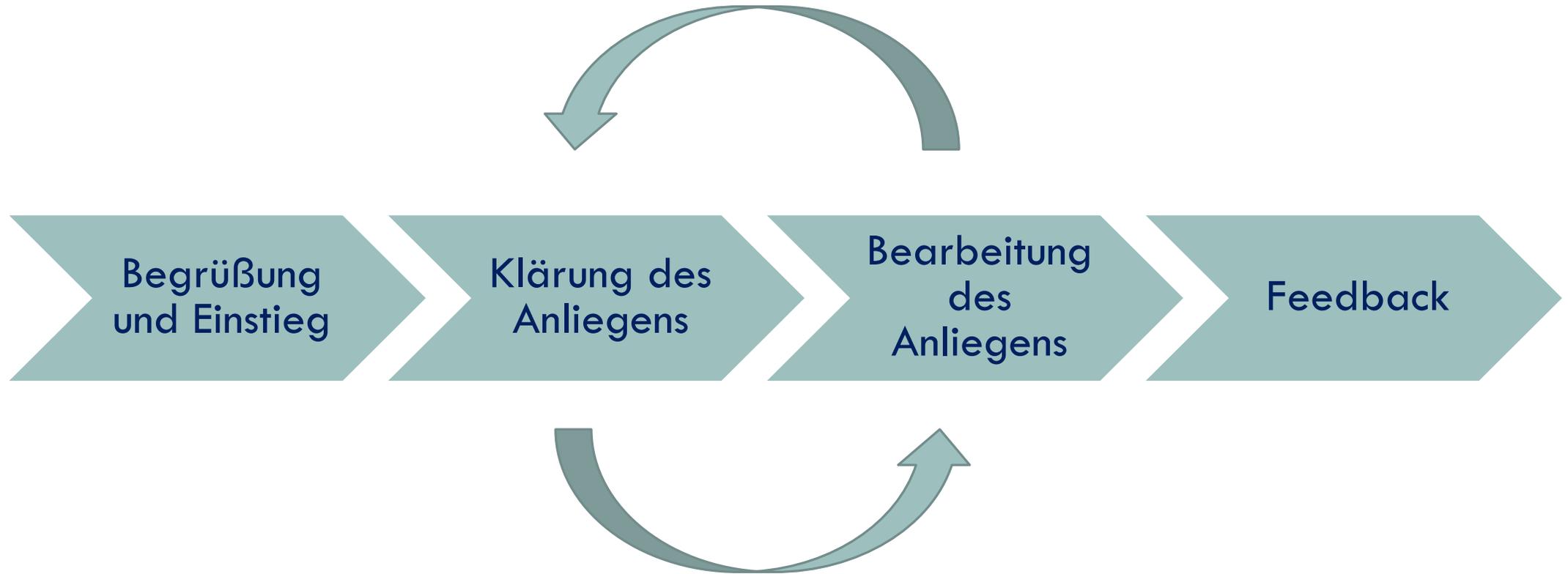
(Engelhardt, 2019)

CHATBERATUNG: VORBEREITUNG

- Terminfindung & Zeitraum (max. 60 min)
- Thema des Chats
- Ziel & Erwartungen des Chats
- Technik und Chatregeln klären
- Rollenklärung (Moderation, BeraterIn etc.)
- Störungen vermeiden (Telefon lautlos, Team informieren)

(Engelhardt, 2019)

4 PHASENMODELL



(Heider, 2008)

CHATBERATUNG: NACHBEREITUNG

- Hausaufgaben an Ratsuchende geben
- Chatverlauf bei der nächsten Kontaktaufnahme einbeziehen
- Wenn möglich Zusammenfassungen erstellen, vor allem in Gruppenchats.

ANFORDERUNGEN

An die ChatberaterInnen

- Textkompetenz
- Schnelles Reagieren und Planen
- Schnelles Tippen
- Offenheit für das Medium

An die Technik

- Datenschutz – SSL Verschlüsselung
- Usability



(Engelhardt, 2019)

TYPISCHE ANFRAGEN IN DER CHATBERATUNG

Ich melde mich bei Ihnen, da ich aktuell eine LTA Maßnahme mache, die meine Belastungsfähigkeit beurteilen soll - so wie es aktuell aussieht wird dabei rauskommen, dass ich zwischen 3 und 6 (eher 4 Stunden) belastbar bin. Und ich möchte gerne eine Ausbildung machen in Teilzeit, bin nur sehr ratlos wie das möglich sein soll. Auch in welche Richtung es beruflich gehen soll bin ich nicht wirklich entschieden, wenn es sein muss mache ich Fachinformatikerin.

Hallo, ich bin staatlich anerkannte Erzieherin und suche nach Möglichkeiten oder Jobs in denen ich mit diesem Abschluss arbeiten kann, außerhalb der Kinderbetreuung. Entweder direkt mit diesem Abschluss oder durch eine zusätzliche Weiterbildung.

Hallo, ich bin seit Jahren im Marketing tätig und würde mich gerne im Bereich Social Media weiterbilden, haben Sie eine Idee was ich machen könnte? Viele Grüße

Einige der Weiterbildungsangebote, die ich zum Thema Innovationsmanagement, Nachhaltige Entwicklung/Nachhaltigkeitsmanagement interessant finde, sind aktuell nicht verfügbar. Wird sich das ändern, bzw. haben Sie hierfür mögliche Alternativen?

GRUPPENARBEIT

Aufteilung in 3er Gruppen. Besprechen Sie, wer welche Rolle übernimmt:

Berater_in: Versuchen Sie die Chatberatung zu strukturieren und die Phasen im Blick zu behalten

Ratsuchende Person: Überlegen Sie sich ein Thema, über das Sie chatten möchten oder Sie nehmen eines der Beispiele auf dem Übungsblatt

Beobachter_in: Achten Sie darauf, wie die Phasen der Chatberatung umgesetzt werden und an welcher Stelle des Chats eine Veränderung stattfindet.- Machen Sie sich Notizen.

Wenn Sie die Rollen verteilt haben, chatten Sie

ÜBUNG

Gruppe 1: https://tlk.io/dvb_1

Gruppe 2: https://tlk.io/dvb_2

Gruppe 3: https://tlk.io/dvb_3

Gruppe 4: https://tlk.io/dvb_4

Gruppe 5: https://tlk.io/dvb_5

Gruppe 6: https://tlk.io/dvb_6

Gruppe 7: https://tlk.io/dvb_7

ERGEBNISSE AUS DER DISKUSSION

Vorteile/Chancen

- Protokollierung/Dokumentation von Chatverläufen
- Link's sind sofort verwertbar
- Unmittelbare Kommunikation
- Evtl. Anonymität
- Ortsunabhängig
- Schnelles Kommunikationsmedium

ERGEBNISSE AUS DER DISKUSSION

Nachteile/Herausforderungen

- Gleichzeitigkeit ist notwendig/ Terminbindung
- Zeitintensiv
- Verschiedene Rollen Moderation vs Beratung + Technischer Support
- Als Stand-Alone Instrument nur bedingt geeignet

ABSCHLUSS



LITERATUR UND BEISPIELE

Engelhardt, Emily (2018): Lehrbuch Onlineberatung, Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen

Engelhardt, Emily (2019): Folien zur Einführung in die Onlineberatung, Modul 3: Einführung in die Chatberatung, Institut für E-Beratung, TU Nürnberg, unveröffentlichtes Handout.

Heider, Triz: Prozess in der Chatberatung, In: e-beratungsjournal.net, 4 Jahrgang, Heft 2- Oktober 2008

Hintenberger, Gerhard: *taschentuchreich* - Überlegungen zur Methodik der Chatberatung. In: e-beratungsjournal.net, 2 Jahrgang, Heft 2- September 2006, 1-14. https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/hintenberger.pdf

Beispiele:

<https://www.thechaence.com/>

<https://www.caritas.de/hilfeundberatung/onlineberatung/onlineberatung>

<https://www.aidshilfe.de/online-beratung>

<https://wegweiser-bildung.de/beratung#id-76>

