

A. Einschätzung der Ratsuchenden – nach dem Lesen der ersten  
Anfrage:

	1	2	3	4
<b>Emotionalität</b>				
Wie emotional ist der/die Ratsuchende?	nüchtern			emotional
<b>Nähe oder Distanz</b>				
Wie nahe oder distanziert nehme ich ihn/sie wahr?	distanziert			nahe
<b>Dringlichkeit</b>				
Wie dringlich ist die Anfrage?	wenig dringlich			sehr dringlich
<b>Problemdruck/Leidensdruck</b>				
Wie hoch sind Problemdruck und Leidensdruck?	niedrig			hoch
<b>Fragestellung</b>				
Wie klar verständlich oder diffus ist die Fragestellung?	diffus			klar
<b>Informationen zur Person</b>				
Wie viele Informationen bekomme ich zur Person?	wenige			viele
Geschlecht, Stand, Arbeit, Funktion, Alter etc.				

**„Integratives Qualitätssicherungsmodell“ (IQSM) – von Eidenbenz und Lang 2009**

<b>Informationen zum Kontext</b>				
Wie viele Hinweise bekomme ich zum Umfeld?	wenige			viele
<b>Ressourcen</b>				
Gibt es Hinweise zu Ressourcen? Wenn ja, wie schätze ich sie ein?	wenige/niedrig			viele/hoch
<b>Projektion</b>				
Wie hoch sind Erwartungen des/der Ratsuchenden?	niedrig			hoch
<b>Eignung Setting</b>				
Schätze ich die Frage als geeignet für die Online-Beratung ein?	wenig			gut

**B. Strategie zur Bearbeitung der Anfrage:**

<b>Fokus:</b> Welches ist der Hauptpunkt, auf den ich achten möchte?	
<b>Priorität:</b> Welchen Aspekt oder Punkt werde ich nicht prioritär berücksichtigen oder weglassen?	
<b>Ressourcen:</b> Was will ich positiv verstärken?	
<b>Informationen:</b> Welche Sachinformationen möchte und kann ich vermitteln?	
<b>Perspektive:</b> Welche weiterführenden Fragen könnte ich formulieren?	
<b>Angebot:</b> Welche Angebote empfehle ich (E-Mail, Links, Adresse etc.)	

C. Beratungs- und Prozesskompetenz – Reflexion der beratenden Person:

	1	2	3	4
<b>Intensität/Belastung</b>				
Wie schwierig ist die Antwort?	Routineantwort			herausfordernd
Wie belastend ist die Fragestellung für mich?	wenig			sehr
Wie sehr übertragen sich Emotionen auf mich?	wenig			sehr
Wie denke ich über die ratsuchende Person?	negativ			positiv
<b>Selbsteinschätzung</b>				
Wie lang ist meine Antwort?	zu kurz	genau richtig		zu lang
Wie zufrieden bin ich mit meiner Antwort?	wenig			sehr
Wie wahrscheinlich meldet sich der/die Ratsuchende wieder?	wenig			sehr
Wie sicher bin ich mir mit meiner Antwort und der Kompetenz?	unsicher			sehr sicher
Welche Aspekte waren für mich am wichtigsten?				
Worauf bin ich eingegangen, worauf nicht?				
Warum gab es diese Gewichtung?				

## D. Evaluation (z.B. Fragen an Ratsuchende, Fragebögen):

1. Wie zufrieden bin ich mit der Beratung?
2. Wie sehr hat die beratende Person mein Anliegen verstanden?
3. Wie sehr hat die beratende Person meine Frage ernst genommen?
4. Wie hilfreich war die beratende Person bei der Klärung meines Anliegens?
5. Wie sehr hat mir die Antwort eine neue Perspektive ermöglicht?
6. Wie sehr konnte ich Erkenntnisse in die Praxis umsetzen?
7. Wie sehr hat die beratende Person die richtigen Worte gewählt oder den richtigen Tonfall getroffen?
8. Wie wahrscheinlich ist es, dass ich mich bei dieser beratenden Person wieder melden würde?

## E. Selbstreflexion:

„Als Online-Berater/Beraterin ziehe ich folgende Konsequenzen aus den Rückmeldungen und meiner Erfahrung:“

Ich achte in Zukunft noch mehr darauf, dass ...	
Ich werde zusätzlich bedenken, dass ...	
Ich werde es unterlassen, ...	
Ich nehme mir vor, ...	
Ich habe gelernt, ...	

**Quelle:** Eidenbenz, F. (2009): „Standards in der Online-Beratung“, in: Kühne, S.; Hintenberger, G. (Hrsg): *Handbuch Online-Beratung* (S. 213-227) Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht