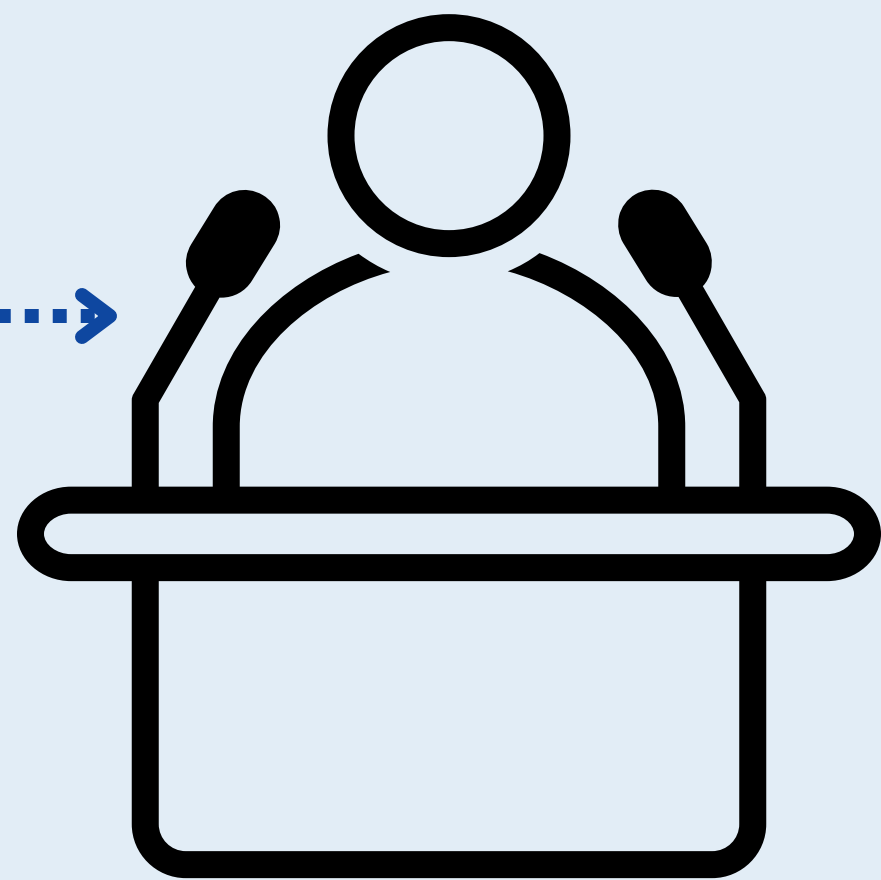
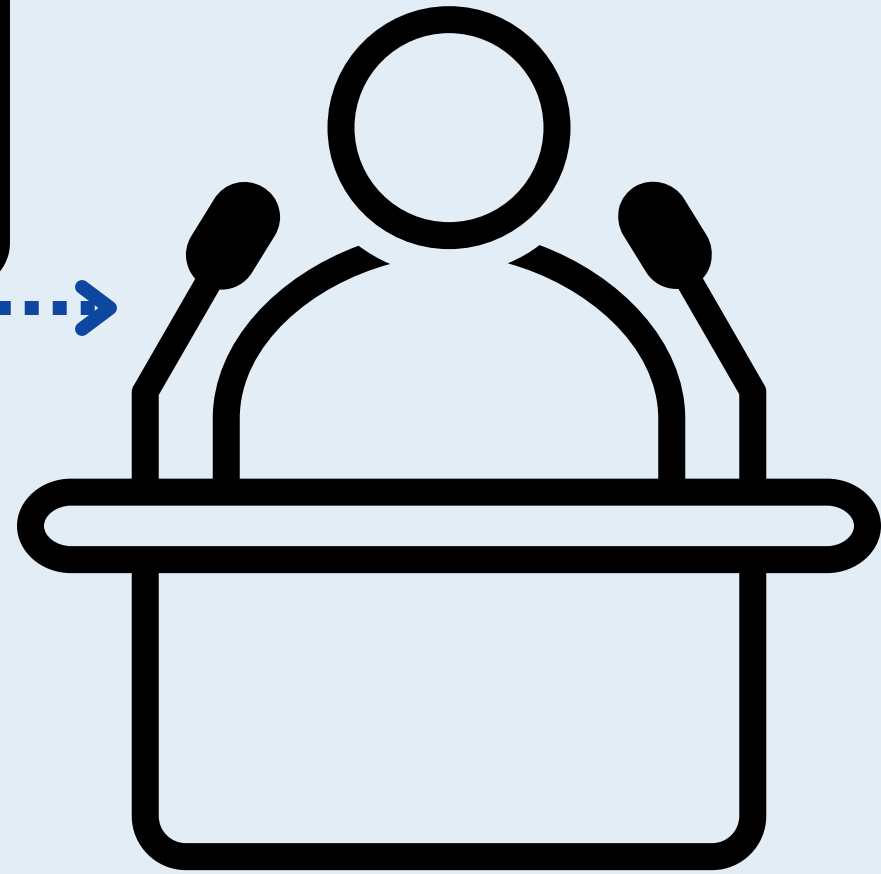


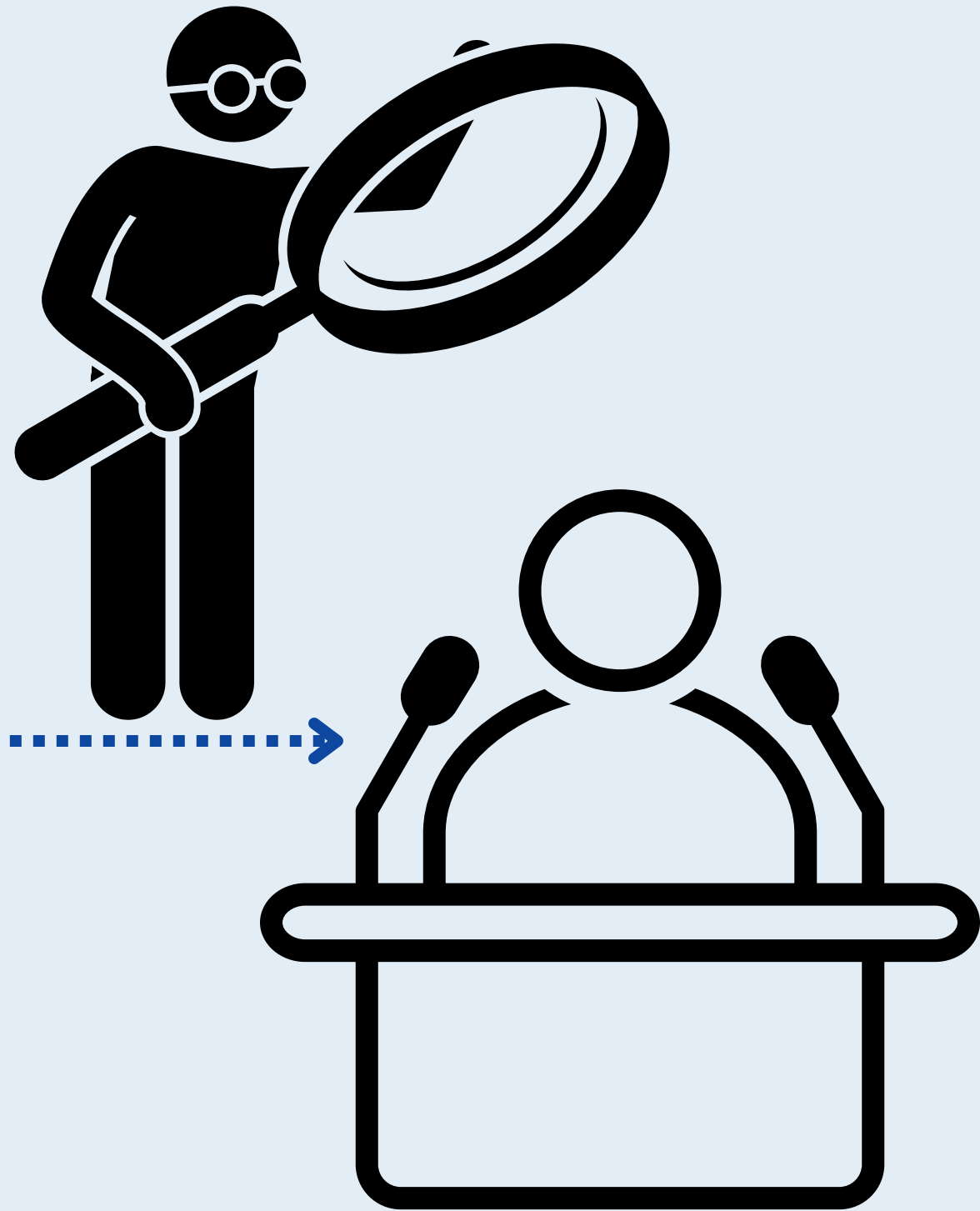


Herzlich Willkommen!

Schulung sichere Webmailberatung







Referentin

Vera Mayr

*Referentin für Digitalisierung und
Online-Beratung*

Evangelische Jugendsozialarbeit

EJSA

Technik & Support

Thomas Wolter

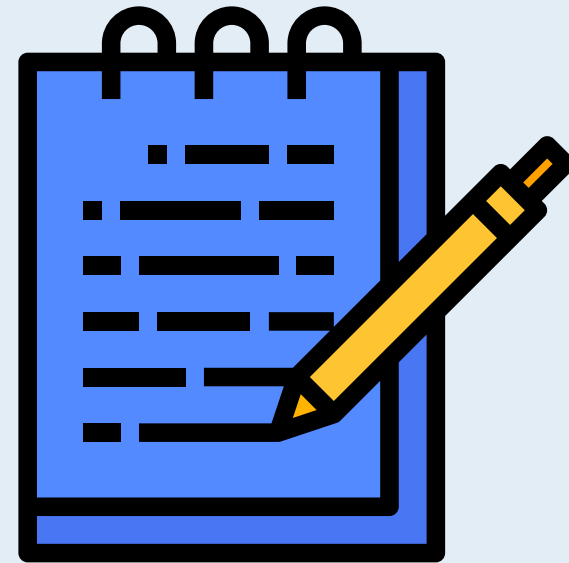
Projektmitarbeiter

jmd | JUGEND
MIGRATIONS
DIENSTE



Task-Card

Check-In

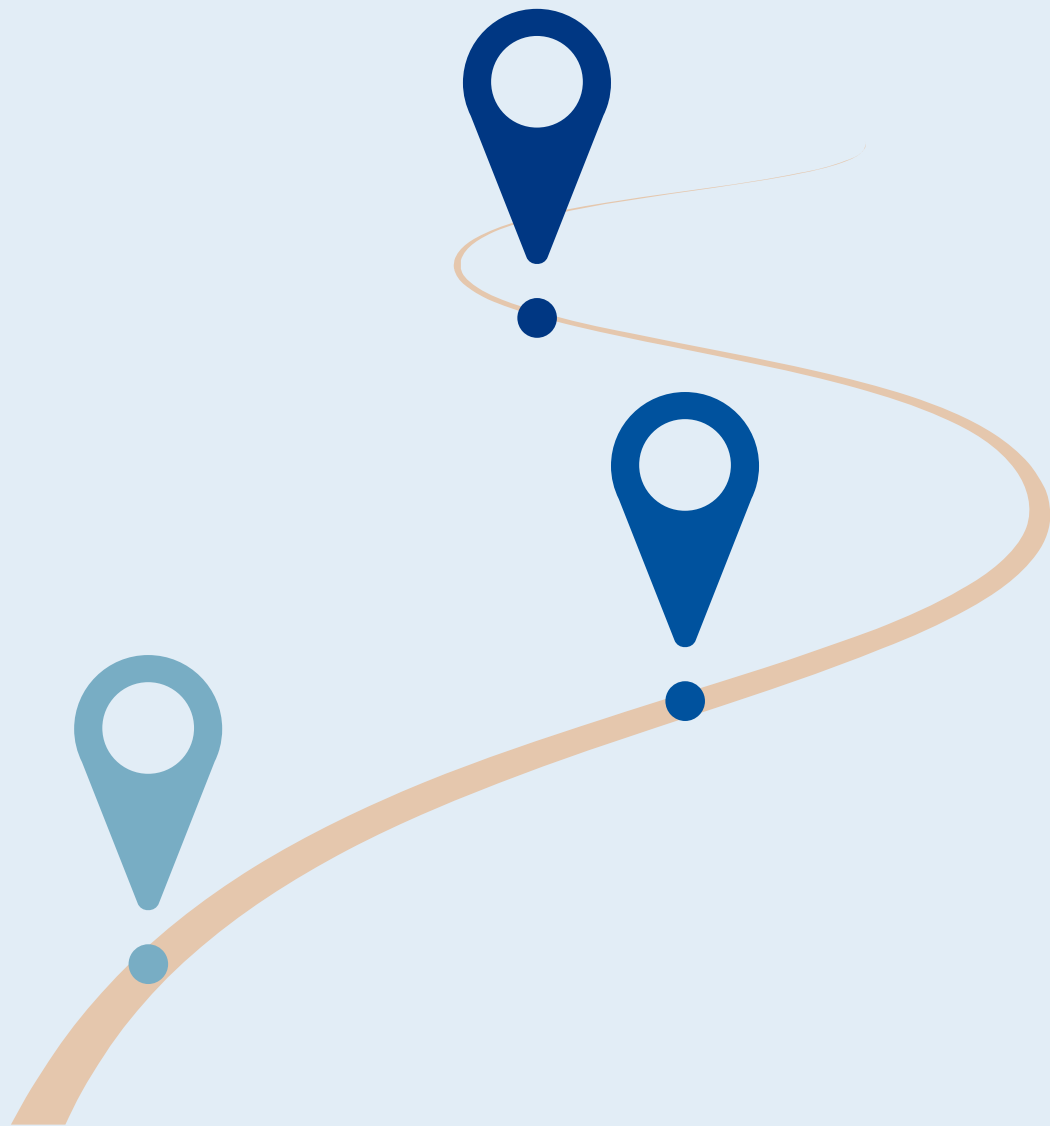


Habt Ihr bereits **Erfahrung** mit der **sicheren Webmailberatung** gemacht?

Welche **Erwartungen / Wünsche** habt ihr im Bezug darauf?

Agenda

- Wo stehen wir?
- Wo soll es hin gehen?
- Sichere Webmail kennenlernen
- Schriftlich Beraten
- Blended-Counseling
- Technik
- Feedback & Abschluss



Ziele

- Bewusstsein für Sinnhaftigkeit digitaler Beratungsangebote
- Unterschied zwischen jmd4you und sicherer Webmailberatung kennen
- Kenntnisse zu Besonderheiten in der schriftlichen Beratung
- Handlungsimpulse zur Umsetzung von Blended-Counseling
- Sicherheit im Umgang mit der Plattform für die sichere Webmailberatung



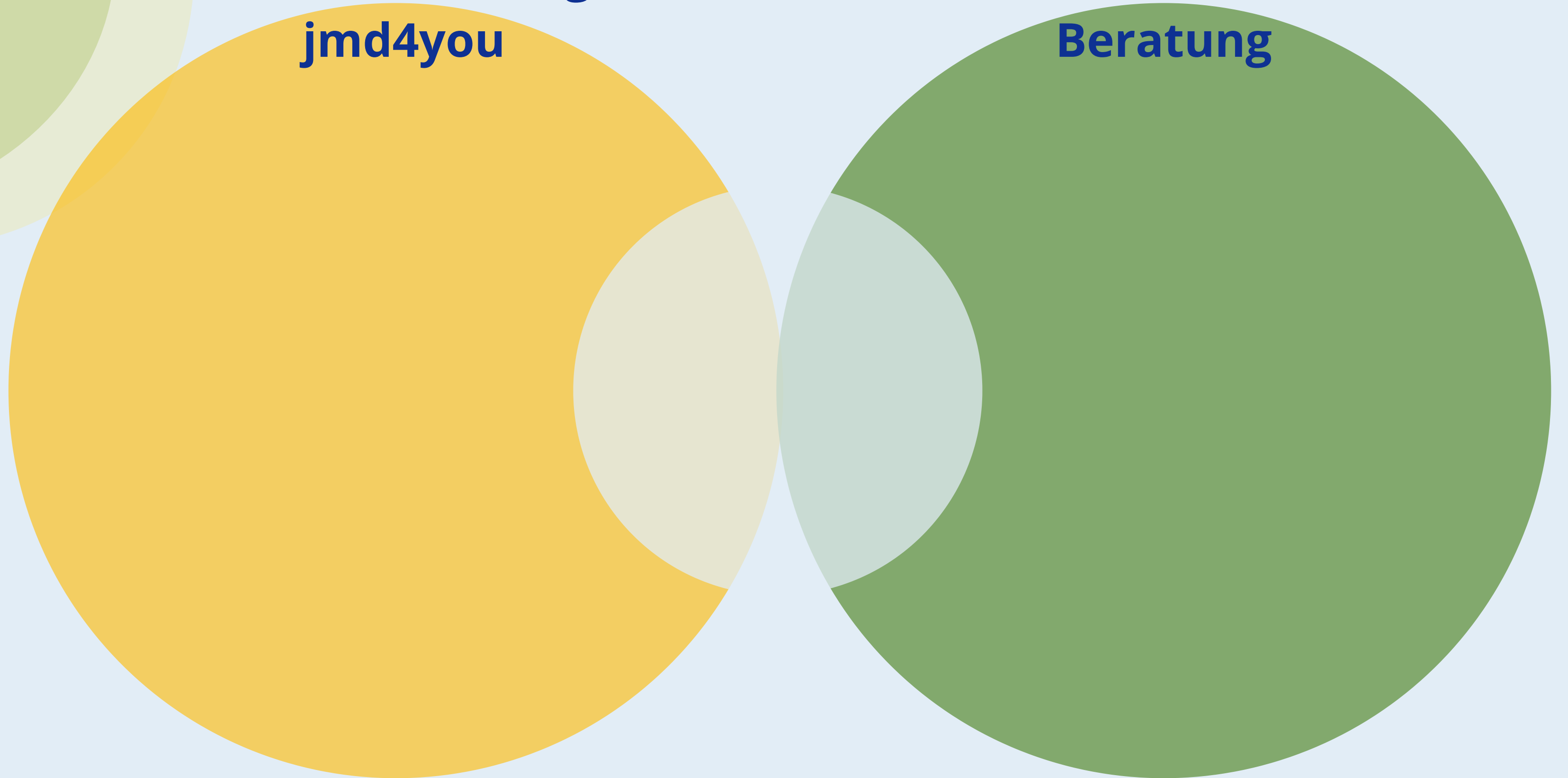
Fragen



Sichere Webmail vs. jmd4you

**Online-Beratung
jmd4you**

**Sichere Webmail-
Beratung**





Online-Beratung
jmd4you

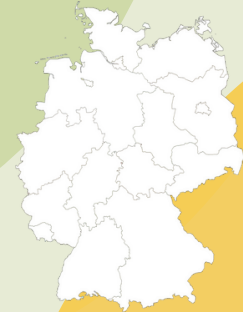
**Sichere Webmail-
Beratung**

Plattform

schriftgestützte
Beratung

**Online-Beratung
jmd4you**

**Sichere Webmail-
Beratung**

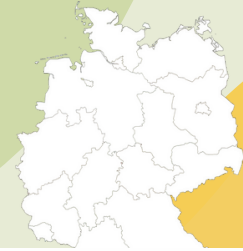


Kontakt **deutschlandweit**

Plattform

schriftgestützte
Beratung

Online-Beratung jmd4you



Kontakt **deutschlandweit**

Sichere Webmail- Beratung

Jmd4you ist das Onlineberatungsangebot der Jugendmigrationsdienste (JMD). Wir helfen mit individuellen Angeboten und professioneller Beratung bei der schulischen, beruflichen und sozialen Integration in Deutschland.

Hier können Sie uns kontaktieren und dabei zwischen Mailberatung und Chat wählen. Wir garantieren eine sichere Verbindung zu einem geschützten Beratungsraum. Wer Sie sind und was Sie schreiben bleibt anonym und geschützt. Deshalb müssen Sie sich anmelden. Dazu müssen Sie sich einen Nutzernamen und ein Passwort geben.

ANMELDEN

LOGIN

Ihr persönliches Dashboard wird Ihnen nach dem Login angezeigt.

Anzeigename oder E-Mail-Adresse (benötigt)

Bitte hier eingeben

Passwort (benötigt)

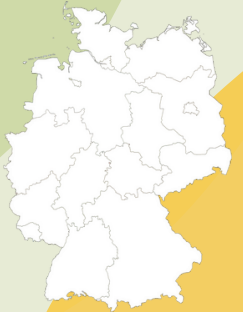
Bitte hier eingeben

Passwort zeigen



FORUM

Online-Beratung jmd4you



Kontakt **deutschlandweit**



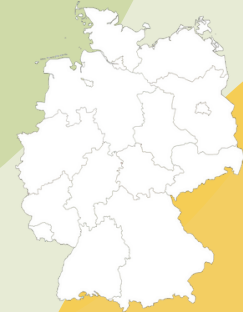
Freischaltung
nach Schulung

Sichere Webmail- Beratung

Plattform

schriftgestützte
Beratung

Online-Beratung jmd4you



Kontakt **deutschlandweit**



Freischaltung
nach Schulung

Termine über Portal
eintragen/**freigeben**

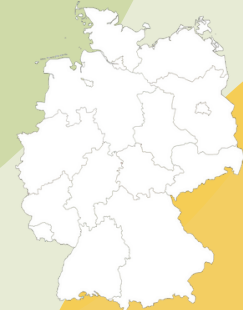


Sichere Webmail- Beratung

Plattform

schriftgestützte
Beratung

Online-Beratung jmd4you



Kontakt **deutschlandweit**



Freischaltung
nach Schulung

Termine über Portal
eintragen/**freigeben**



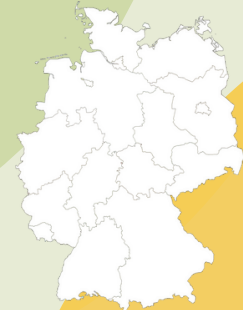
Anfragen werden über
JMD4you weitergeleitet

Sichere Webmail- Beratung

Plattform

schriftgestützte
Beratung

Online-Beratung jmd4you



Kontakt **deutschlandweit**



Freischaltung
nach Schulung

Termine über Portal
eintragen/**freigeben**



Anfragen werden über
JMD4you weitergeleitet



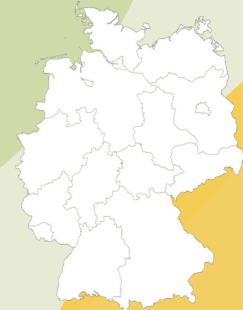
anonym

Sichere Webmail- Beratung

Plattform

schriftgestützte
Beratung

Online-Beratung jmd4you



Kontakt **deutschlandweit**



Freischaltung
nach Schulung

Termine über Portal
eintragen/**freigeben**



Anfragen werden über
JMD4you weitergeleitet



anonym

Sichere Webmail- Beratung



Kontakt **Berater*in vor Ort**

Plattform

schriftgestützte
Beratung

Sichere Webmail-Beratung

Kontakt **Berater*in vor Ort**



beraten - begleiten - bilden

492 Jugendmigrationsdienste in Deutschland

Deutsch



Ukraine und JMD



Online-Beratung



[ÜBER JMD](#) | [AUS DER PRAXIS](#) | [AKTUELL](#) | [PROJEKTE](#) | [INTERN](#)



JMD HERFORD

Sichere Webmail-Beratung

Kontakt **Berater*in vor Ort**



ÜBER JMD | AUS DER PRAXIS | AKTUELL | PROJEKTE | INTERN

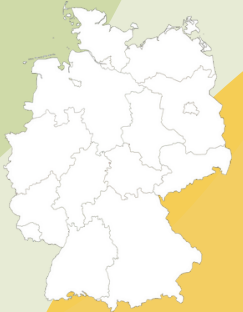


Jasmin Richter
Respekt Coaches
jasmin.richter@dw-herford.de

Telefon: 05221 5998-57



Online-Beratung jmd4you



Kontakt **deutschlandweit**



Freischaltung
nach Schulung

Termine über Portal
eintragen/**freigeben**



Anfragen werden über
JMD4you weitergeleitet



anonym

Sichere Webmail- Beratung



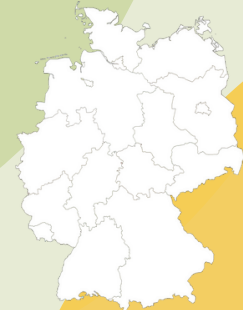
Kontakt **Berater*in vor Ort**

Anfragen über Seite der JMDs -
 unter den Kontaktdaten

Plattform

schriftgestützte
Beratung

Online-Beratung jmd4you



Kontakt **deutschlandweit**



Freischaltung
nach Schulung

Termine über Portal
eintragen/**freigeben**



Anfragen werden über
JMD4you weitergeleitet



anonym

Sichere Webmail- Beratung



Kontakt **Berater*in vor Ort**

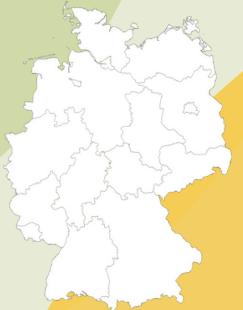
Anfragen über Seite der JMDs -
 unter den Kontaktdaten



Freischaltung
jederzeit möglich

Plattform
schriftgestützte
Beratung

Online-Beratung jmd4you



Kontakt **deutschlandweit**



Freischaltung
nach Schulung

Termine über Portal
eintragen/**freigeben**



Anfragen werden über
JMD4you weitergeleitet



anonym

Sichere Webmail- Beratung



Kontakt **Berater*in vor Ort**

Anfragen über Seite der JMDs -
 unter den Kontaktdaten



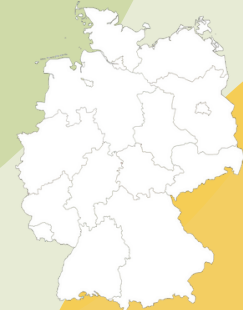
Freischaltung
jederzeit möglich

Terminfreigabe nicht notwendig
Benachrichtigung per Mail

Plattform

schriftgestützte
Beratung

Online-Beratung jmd4you



Kontakt **deutschlandweit**



Freischaltung
nach Schulung

Termine über Portal
eintragen/**freigeben**



Anfragen werden über
JMD4you weitergeleitet



anonym

Sichere Webmail- Beratung



Kontakt **Berater*in vor Ort**

Anfragen über Seite der JMDs -
 unter den Kontaktdaten



Freischaltung
jederzeit möglich

Terminfreigabe nicht notwendig
Benachrichtigung per Mail

nicht anonym

Plattform

schriftgestützte
Beratung

Übung



Versetzt Euch einmal in die **Lage** einer **ratsuchenden Person**.

Welche **Gründe** könnten **dafür** sprechen die **sichere Webmailberatung** in Anspruch zu nehmen?

Vorteile der Online-Beratung



Nachvollziehbarkeit
Ratschläge nochmal
nachlesen können

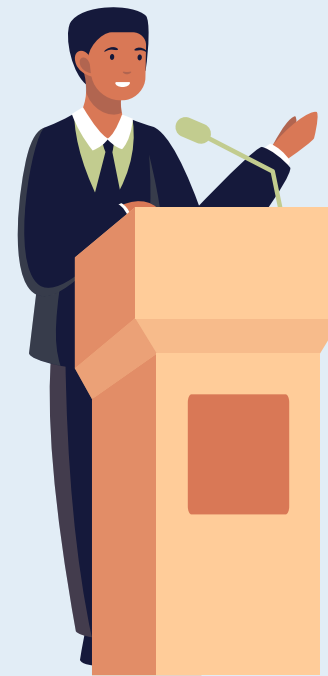


nicht beobachtet
zu werden

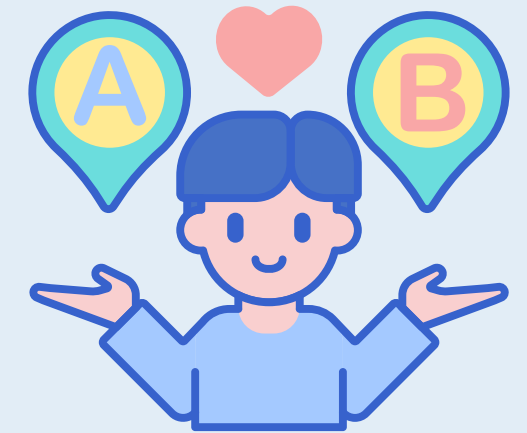
(bspw. wie man leidet)



eigenes Tempo beim
Verfassen des Anliegens



freie Reden
fällt ggf. schwer



nach Bedürfnissen
wählen können

Unterschiede zur f2f-Beratung

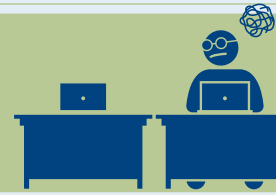
Online-Beratung

SIGN UP NOW



Nach Anmeldung - Anliegen sofort formulieren

physische Abwesenheit



Mimik und Gestik bleiben aus



a-synchron

fehlerfreie technische Medien



f2f-Beratung



ggf. Terminvereinbarung und Fahrtweg

physische Anwesenheit



Mimik und Gestik müssen verstanden werden



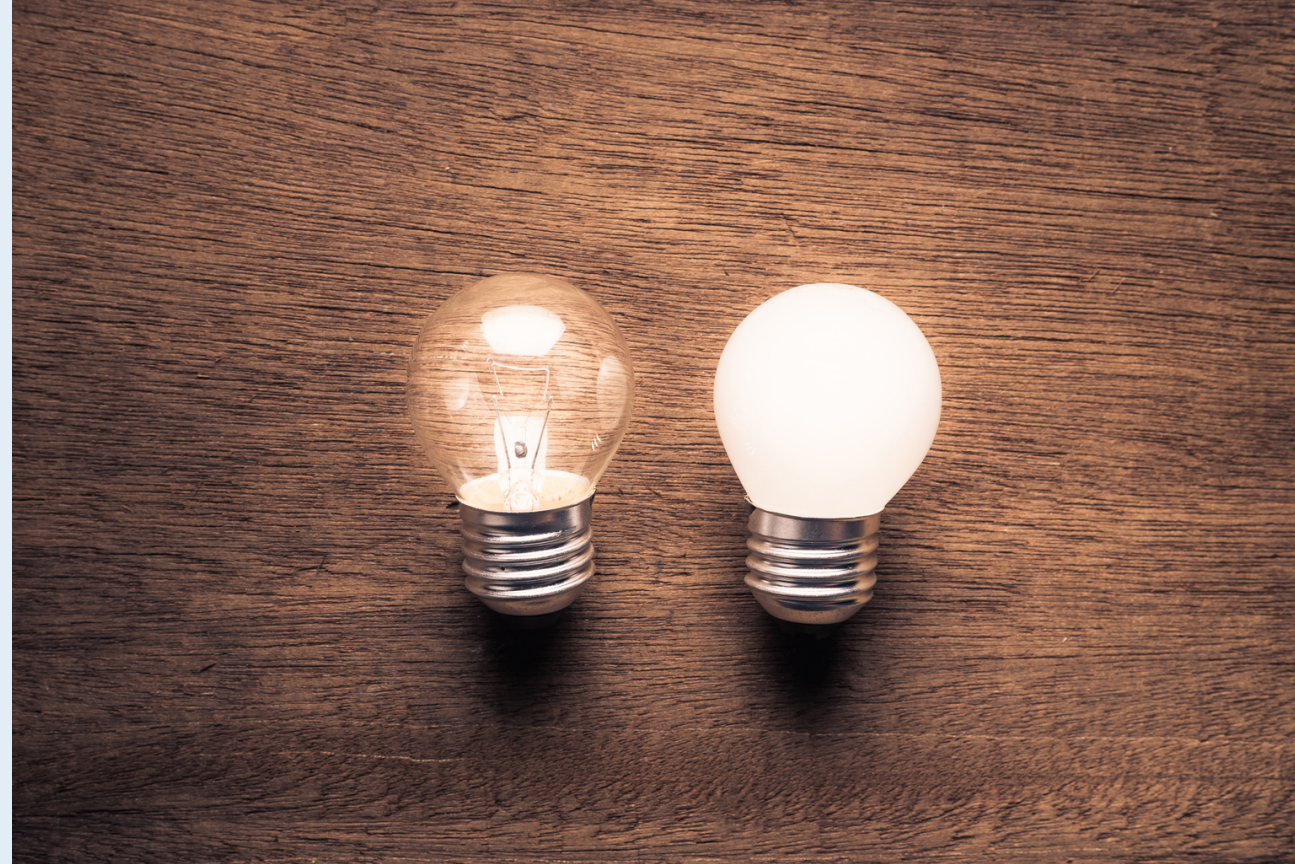
synchron

natürliche Medien (wie Licht und Luft)



Leichte und einfache Sprache

Was ist der Unterschied?

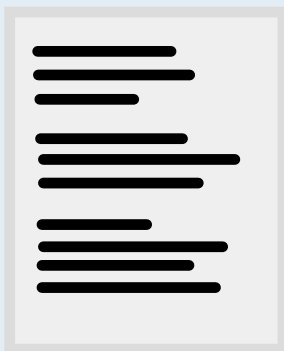


Haupt- Unterschiede

Leichte Sprache



- Größte Zielgruppe: Menschen mit seelischen und geistigen Behinderungen
- wird in jeder Zeile mit Illustrationen ergänzt
- komplexe Infos werden weggelassen, Illustrationen nehmen einen Großteil ein

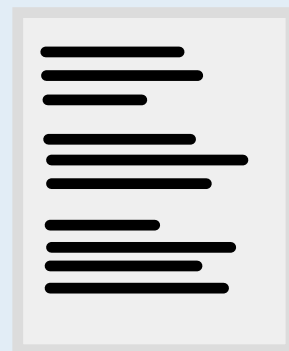


Einfache Sprache

- richtet sich an Menschen, die lesen können, aber Schwierigkeiten haben komplexere Texte zu verstehen
- häufig sparsam oder gar nicht bebildert
- alle Infos werden vermittelt, etwas mehr Text, da Fachbegriffe erklärt werden müssen

Anwendung

Für die Zielgruppe der schriftbasierten Online Beratung des JMD wird die **einfache Sprache** angewandt



Einfache Sprache

- richtet sich an Menschen, die lesen können, aber Schwierigkeiten haben komplexere Texte zu verstehen
- häufig sparsam oder gar nicht bebildert
- alle Infos werden vermittelt, etwas mehr Text, da Fachbegriffe erklärt werden müssen

Anwendung

Grundregeln der Kommunikation in einfacher Sprache

Benutze:

- geläufige Wörter
- kurze Wörter und bilde kurze Sätze
- den Verbalstil (das Lernen macht mir Spaß--> besser: Ich lerne gerne)
- die Aktivform (es wurde gebracht--> besser: Er bringt)

Vermeide:

- Fachbegriffe, Metaphern oder Umgangssprache
- Füllwörter und Worthülsen ("äußerst" wichtig)
- Abkürzungen (Vgl., bg, z.B.)
- zu viele Nebensätze
- zu viel Genitiv & Konjunktiv

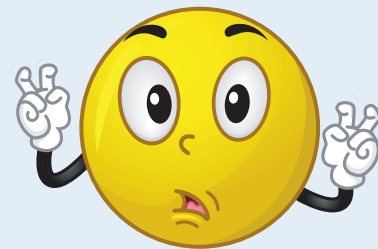
"des Vogels Schnabel" "Er sagt er sei glücklich"



weitere Tipps:



- **Satzzeichen** benutzen



- **Ironie und Sarkasmus** vermeiden

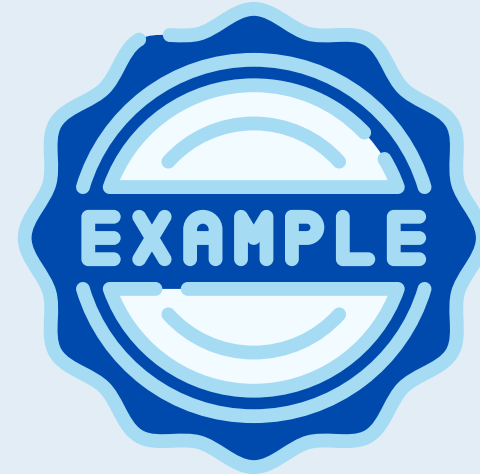
Übung

Anwendung der einfachen Sprache

- Das Migrationsamt kann locker mit den öffentlichen Verkehrsmitteln erreicht werden.
- Es schüttet wie aus Eimern.
- Das Inkrafttreten des Gesetzes erfolgt ab dem heutigen Tage



Auflösung



Das Migrationsamt kann locker mit den öffentlichen Verkehrsmitteln erreicht werden.

Auflösung

Das Migrationsamt kann **locker** mit den **öffentlichen Verkehrsmitteln erreicht werden**.



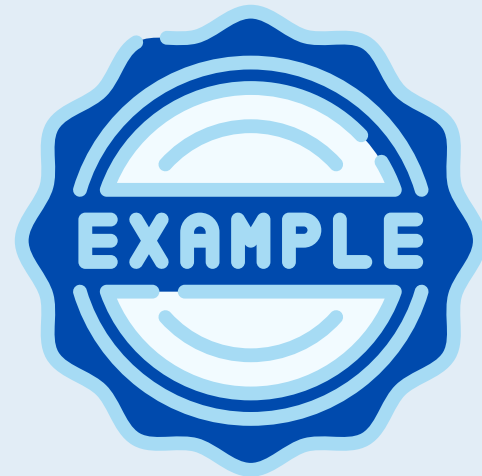
Besser: Zum Migrationsamt kommst du mit Bus und Bahn.

geläufige Wörter finden

Worthülsen vermeiden

Aktiv statt Passiv

Auflösung



Es schüttet wie aus Eimern.

Auflösung

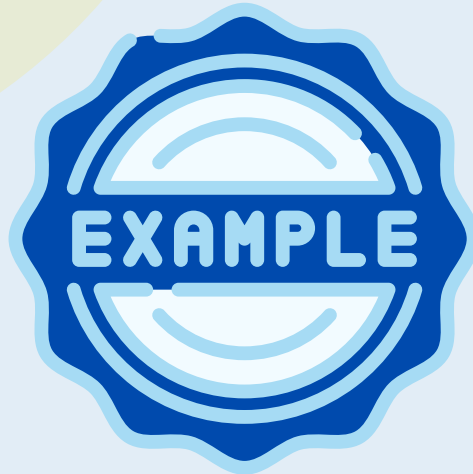
Es schüttet wie aus Eimern.



Besser: Es regnet sehr.

Keine Metaphern

Auflösung



Das Inkrafttreten des Gesetzes erfolgt ab dem heutigen Tage.

Auflösung

Das Inkrafttreten des Gesetzes erfolgt ab dem heutigen Tage.



Besser: Das Gesetz beginnt ab heute.

Genitiv vermeiden
Verbalstil verwenden

Anfragen bearbeiten

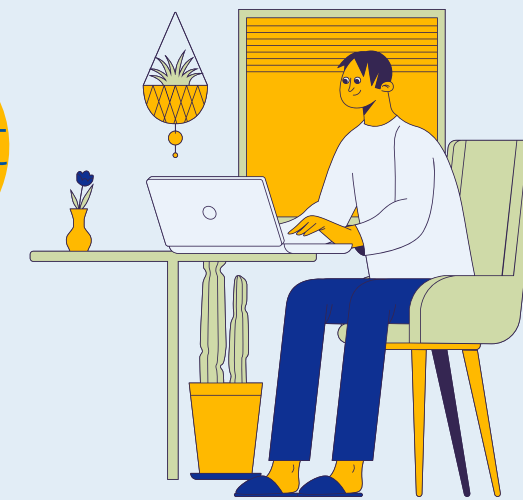


Ratsuchende

Anfrage



Antwort



Beratender

Inhalte der Anfrage



Anliegen (Priorisierung & Komplexität -
eventuell zentrales Anliegen)



Anliegen (Priorisierung & Komplexität -
eventuell zentrales Anliegen)



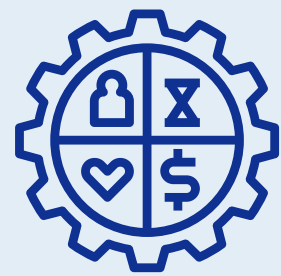
Allgemeine Informationen zur Person (Name, Alter,
Herkunft, aktuelle Situation, Familie usw.)



Anliegen (Priorisierung & Komplexität -
eventuell zentrales Anliegen)



Allgemeine Informationen zur Person (Name, Alter,
Herkunft, aktuelle Situation, Familie usw.)



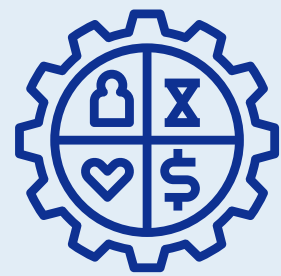
Ressourcen (sprachlich, intellektuell, sozial, psychisch -
bspw. Sprachniveau)



Anliegen (Priorisierung & Komplexität -
eventuell zentrales Anliegen)



Allgemeine Informationen zur Person (Name, Alter,
Herkunft, aktuelle Situation, Familie usw.)



Ressourcen (sprachlich, intellektuell, sozial, psychisch -
bspw. Sprachniveau)

Professionelle Online-Beratung



Ressourcen herausfinden & stärken!

Inhalte einer Antwort

Beziehung durch Soziale Rahmung



- durch **jahrelange** Erfahrung in der schriftgestützten Online Beratung **erprobt**
- Hilfsmittel, das den **Beziehungsaufbau** zu Ratsuchenden **erleichtern** soll
- **individuell** anzuwenden: Ratsuchende entsprechend ihrer psychosozialen Lage erreichen





1. Begrüßung mit Vorstellung

- wertschätzende, ermutigende Anrede
 - Vorstellung der eigenen Person und Tätigkeit
-



1. Begrüßung mit Vorstellung

- wertschätzende, ermutigende Anrede
 - Vorstellung der eigenen Person und Tätigkeit
-



2. Bearbeitung

- zentrales Anliegen erfassen und in eigenen Worten wiedergeben
 - Ressourcen nutzen
 - konkretes eigenes Hilfsangebot formulieren
-



1. Begrüßung mit Vorstellung

- wertschätzende, ermutigende Anrede
- Vorstellung der eigenen Person und Tätigkeit



2. Bearbeitung

- zentrales Anliegen erfassen und in eigenen Worten wiedergeben
- Ressourcen nutzen
- konkretes eigenes Hilfsangebot formulieren



3. Abschluss

- persönliche Schlussformel
- Angebot zur weiteren Zusammenarbeit



1. Begrüßung mit Vorstellung

- Anrede
- Vorstellung Person, Funktion, Dienststelle, Träger
- wertschätzende Eröffnung - Ansprache



Beispiel

- "Ich freue mich, dass du zur JMD-Online-Beratung gefunden hast ..."
- "Glückwunsch, du hast eine Ausbildung als Elektriker*in gefunden..."
- "Du schreibst als engagierte, aber auch besorgte Mutter über deine..."



2. Bearbeitung

- **zentrales Anliegen erfassen** und in eigenen Worten wiedergeben - rückversichern
- Wertschätzung, Respekt, Verständnis und Vertrauen vermitteln (Gesprächsführung und Beziehungsaufbau)





2. Bearbeitung

Check Liste

- Ressourcen erheben 
- eigenes Hilfsangebot formulieren
- Gestellte Fragen beantworten 
- Wie viele Rückfragen 
- Kopien von Dokumenten, ja oder nein? 



2. Bearbeitung

- Eigenes Hilfsangebot formulieren
- Wenn notwendig: Weiterverweisung
 - an Info-Portale
 - an andere Institutionen



Verweisberatung immer in eigenes Hilfsangebot einbetten!

- z.B.: "Ergänzend/zusätzlich kannst du dich auch hier informieren ..."



Verweisberatung ohne eigenes Hilfsangebot = kann insbesondere in der Pflichtantwort als Abweisung verstanden werden!



3. Abschluss

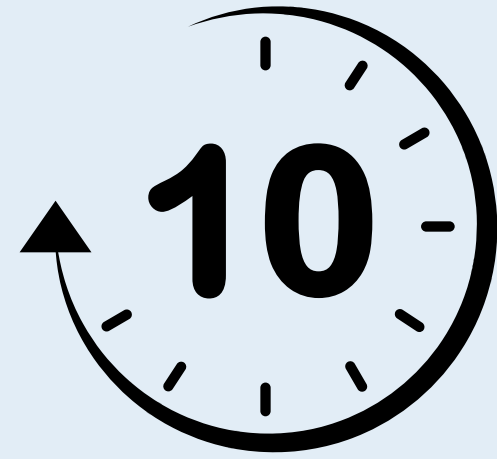
- Persönliche Grußformel
- Angebot zur Weiteren Zusammenarbeit



Beispiel

- "Gerne begleite ich dich auf diesem Weg. Ich bin für dich erreichbar..."
- "Wenn etwas nicht funktioniert oder du noch Fragen hast, melde dich gerne bei mir."

Pause



Blended-Counseling

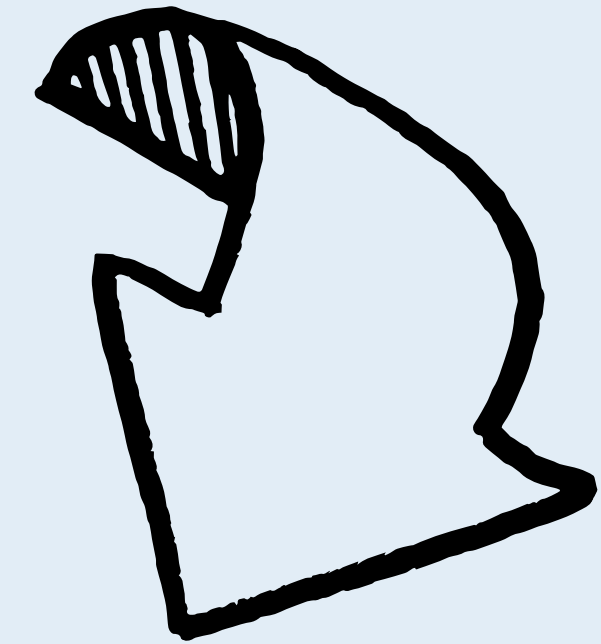


*Was haben
Whiskey und Tee
mit Beratung zu
tun?*



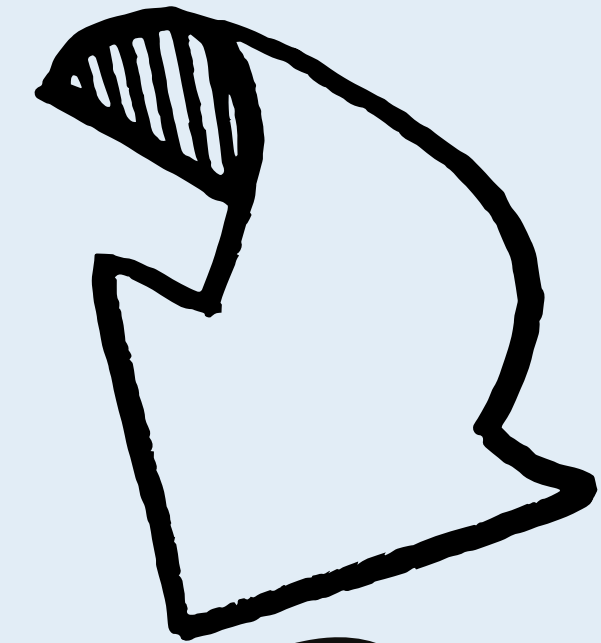


Kombination aus
verschiedenen Tee/Whiskey
Sorten um den Geschmack zu
verbessern





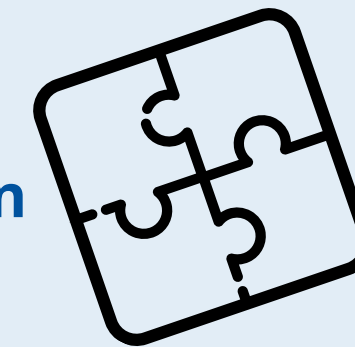
Kombination aus
verschiedenen Tee/Whiskey
Sorten um den Geschmack zu
verbessern



Kombination aus
digitalen und **analogen**
Ansätzen um die Beratung
zu verbessern



Blended Counseling bezeichnet die **systematische Kombination** von Ansätzen der **Online- und Präsenzberatung**

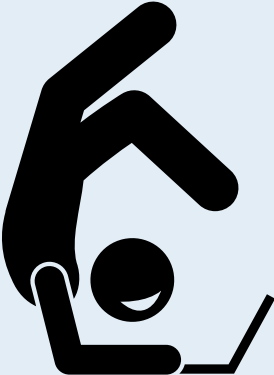


Der Fokus liegt dabei auf den **individuellen Bedarfen**, sodass die Ansätze **entsprechend angepasst** ihre jeweiligen Stärken optimal entfalten und sich **gegenseitig ergänzen** können





Lebensweltorientierung



Flexibilität

Erhöhte Reichweite



Blended Counseling: Variationen



1. Start mit einem digitalen Medium → Weiterführung in der Face-to-Face-Beratung
2. Start mit einem digitalen Medium → Weiterführung Face-to-Face und mit einem digitalen Medium
3. Start in der Face-to-Face-Beratung → Weiterführung mit einem digitalen Medium
4. Start in der Face-to-Face-Beratung → Weiterführung mit einem digitalen Medium und der Face-to-Face-Beratung

Übung



Überlegt Euch in der Gruppe ein **fiktives Fallbeispiel**, bei welchem **Blended-Counseling** einen Mehrwert bringen kann. Diskutiert auch, an welchen Stellen ein Kontextwechsel sinnvoll ist.

Pause

