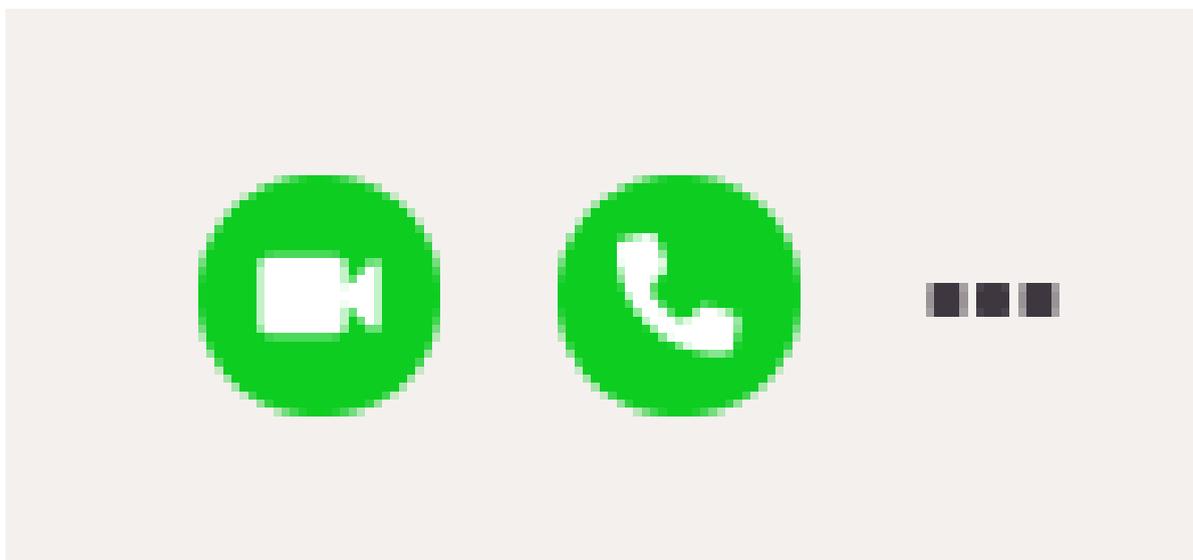


caritas

Kurzanleitung Video Call zu „Beratung & Hilfe“ Online-Beratungsplattform

Stand: November 2021



Inhalt

1 Video Call	3
1.1 Video Call.....	4
1.2 „Telefon“-Beratung per Video Call	11
1.3 Video Call mit mehreren Teilnehmenden.....	13

1 Video Call

Um den Video Call bestmöglich verwenden zu können, benötigen Sie einen der folgenden Browser:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge Chromium
- Apple Safari

Für den Video Call verwenden Sie bitte den **Google Chrome** Browser. Aktuell ist nur mit ihm eine **Ende-zu-Ende Verschlüsselung** und damit die höchste aller Sicherheitsstufen möglich!

Wichtig: Es **muss** immer die **aktuelle Browserversion** des jeweiligen Anbieters installiert sein. Prüfen sie daher Ihre Browser regelmäßig auf Updates.

Als Berater_in haben Sie die Möglichkeit einen Video Call/Video Call mit Ratsuchenden zu starten und durchzuführen. **Ratsuchende können keinen Video-Call/Video-Call starten.**

Voraussetzung ist eine entsprechende technische Ausstattung mit Kamera, Mikrofon und Lautsprecher oder Headset.

Für einen Video Call steht ein Zeitfenster von **180 Minuten** offen, d.h. mit dem Starten des Video Calls läuft die Uhr, die Beratung wird nach Ablauf der 180 Minuten automatisch geschlossen und der eingerichtete Videoraum geschlossen.

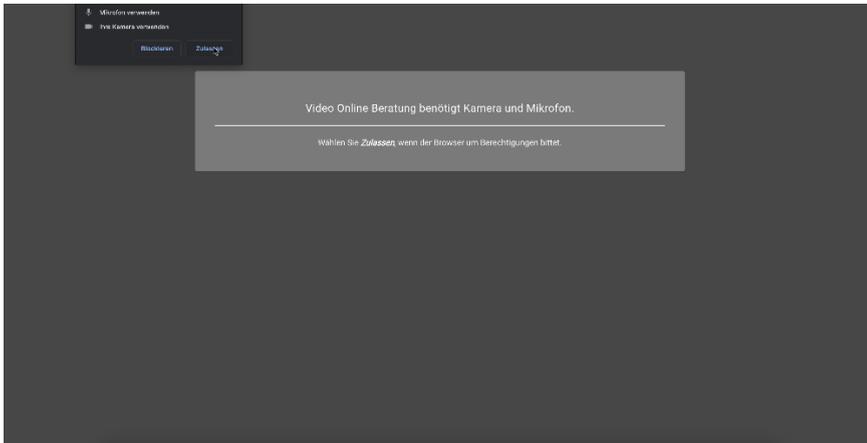
Es erfolgt keine Aufzeichnung der Beratung die z. B. später noch einmal angesehen werden kann. Wie in der face-to-face Beratung müssen Sie sich also ggf. Notizen der Beratung anfertigen.

The screenshot shows a web interface for 'Beratung & Hilfe'. On the left is a red sidebar with navigation icons for 'Erstanfragen', 'Meine Nachrichten', 'Peer Beratungen', 'Profil', and 'Abmelden'. The main content area is divided into two columns. The left column shows a list of messages from 'u25-asker-6', 'u25-asker-16', 'u25-asker-xmas1', and 'u25-asker-9993'. The right column shows a detailed view of a message from 'u25-asker-6'. The message text includes instructions about anonymity and account security, and a warning about the platform's role as an online counseling service. At the bottom of the message view, there is a 'Beratung zuweisen' button and a text input field for sending a message to the client.

Wenn Sie im Menüpunkt „Meine Nachrichten“ einen Ratsuchende_n ausgewählt und geöffnet haben, so als wollten Sie der Person eine Nachricht schreiben finden Sie rechts oben auf Höhe des Benutzernamens des Ratsuchende_n zwei grüne Symbole: Ein Kamerasymbol und einen Telefonhörer.

1.1 Video Call

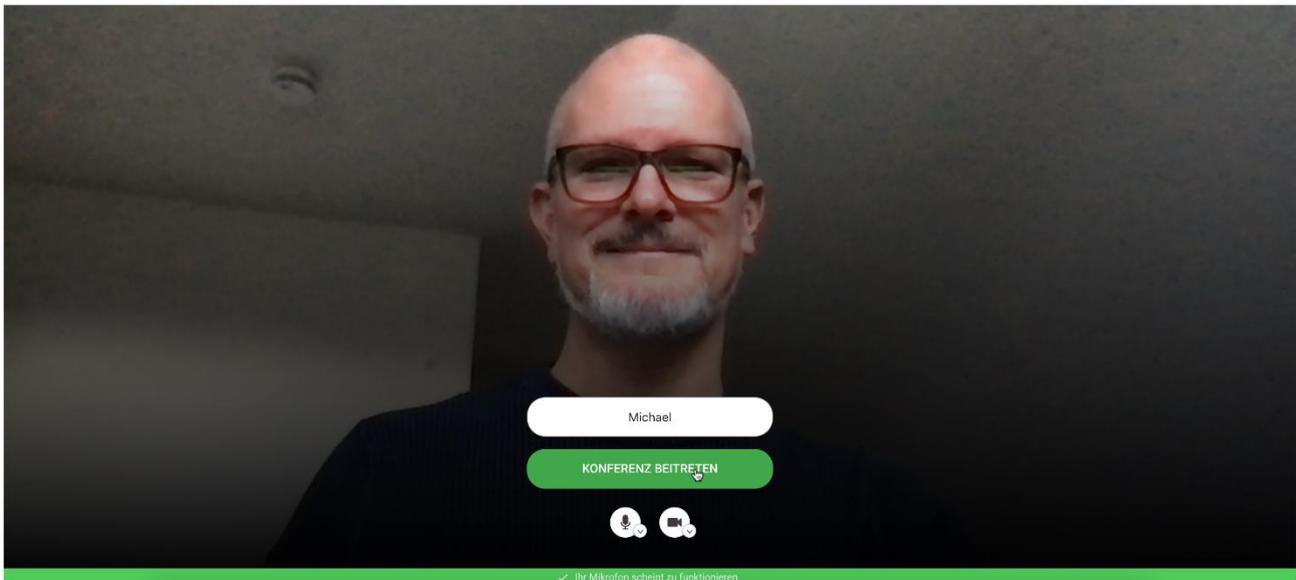
Den Video Call starten Sie durch das Klicken auf das Kamera-Symbol. Wenn Sie das Kamera-Symbol angeklickt haben, werden Sie gefragt, ob Sie den Zugriff des Systems auf Ihre Kamera und ihr Mikrofon erlauben. Hier dann bitte auf „Zulassen“ klicken, sonst kann der Video Call nicht gestartet werden!



Wenn Sie die Nutzung von Kamera und Mikrofon zulassen, öffnet sich ein neues Fenster und der Video Call startet. Sie sehen dann sich selbst und werden dann gefragt, ob Sie der Konferenz beitreten möchten.

Beratung & Hilfe

Online. Anonym. Sicher.



Dann bitte auf „Konferenz beitreten“ klicken.

Der/die Ratsuchende wird dann „angerufen“ und kann entscheiden, ob er/sie ihre Anfrage zu einem Video-Call annimmt oder ablehnt. Das sieht bei den Ratsuchenden wie folgt aus:

Fenster Ratsuchende_r

The screenshot shows a user profile page for 'u25-asker-6'. On the left is a red sidebar with 'Meine Nachrichten' and 'Profil' icons. The main content area is titled 'Beratung & Hilfe' and contains a 'Profil' section with a user icon and the name 'u25-asker-6'. Below this are sections for 'Funktionen' and 'Über mich'. The 'Über mich' section lists personal details: Benutzername (u25-asker-6), E-Mail-Adresse (Keine Angabe), Alter (12), Geschlecht (Weiblich), Bundesland (Berlin), Beratungsstelle (U25 Beratungsstelle, 25252 Teenagetown). A 'Passwort ändern' section is also visible with input fields for 'Altes Passwort' and 'Neues Passwort', and a list of password requirements. A floating video call window in the top right corner shows a notification 'u25main ruft an...' and three buttons: a green camera icon, a green phone icon, and a red phone icon, with a 'Videoanruf starten' label below them.

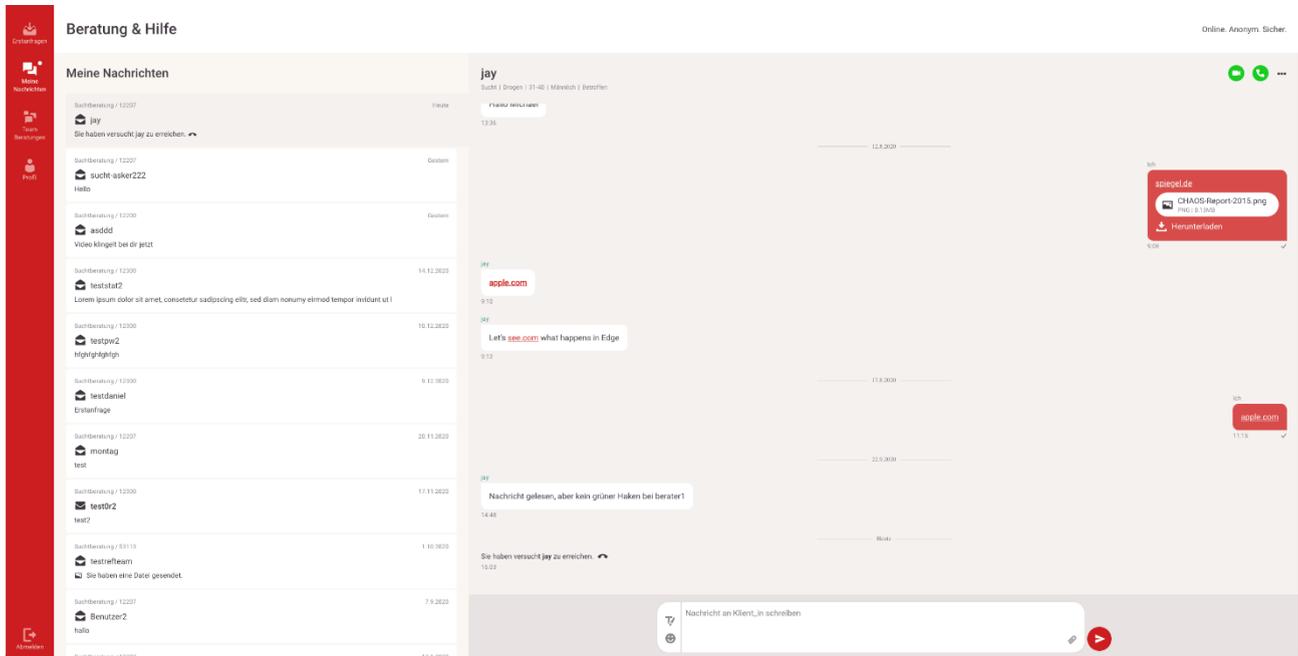
Der/die Ratsuchende kann nun entscheiden, ob er/sie die Anfrage zum Video Call annimmt und die Kamera freischaltet (klicken auf das grüne Kamera-Symbol) oder ob er/sie nur Mikrofon und Lautsprecher freigibt und dadurch ein Telefonat möglich wird (klicken auf das Symbol des Telefonhörers) oder ob er/sie die Anfrage ablehnt und auf das Symbol des roten Telefonhörers klickt.

Sollte der/die Ratsuchende bei Ihrer Anfrage verhindert sein und an dem Video Call nicht teilnehmen können, so wird ein Eintrag im Nachrichtenverlauf erzeugt, dass Sie als Berater_in versucht haben ihn/sie zu kontaktieren.

The screenshot shows a message history window for 'berater1'. The header includes 'Beratung & Hilfe' and 'Online. Anonym. Sicher.'. The left sidebar is the same as in the previous screenshot. The main area shows a 'Meine Nachrichten' section with a 'Willkommen zurück!' message. Below this is a message from 'berater1' with the text 'berater1 hat versucht Sie zu erreichen.' and a timestamp of '16.03'. The right side of the window shows a conversation with 'berater1' (Integrative Suchtberatung Königberger 11, Berlin (Steglitz-Zehlendorf) | Berater_in). The messages include: 'Let's see.com what happens in Edge' (sent by 'Ich' at 9:12), 'apple.com' (sent by 'Berater_in - berater1' at 11:15), and 'Nachricht gelesen, aber kein grüner Haken bei berater1' (sent by 'Ich' at 14:48). A text input field at the bottom says 'Schreiben Sie uns, was Sie bewegt.' with a send button.

Wenn der/die Ratsuchende Ihrer Anfrage zum Video Call ablehnt, wird das Fenster geschlossen und in den Nachrichten zum Ratsuchenden erscheint folgender Eintrag: „Sie haben versucht -

Name des Ratsuchenden - zu erreichen.“

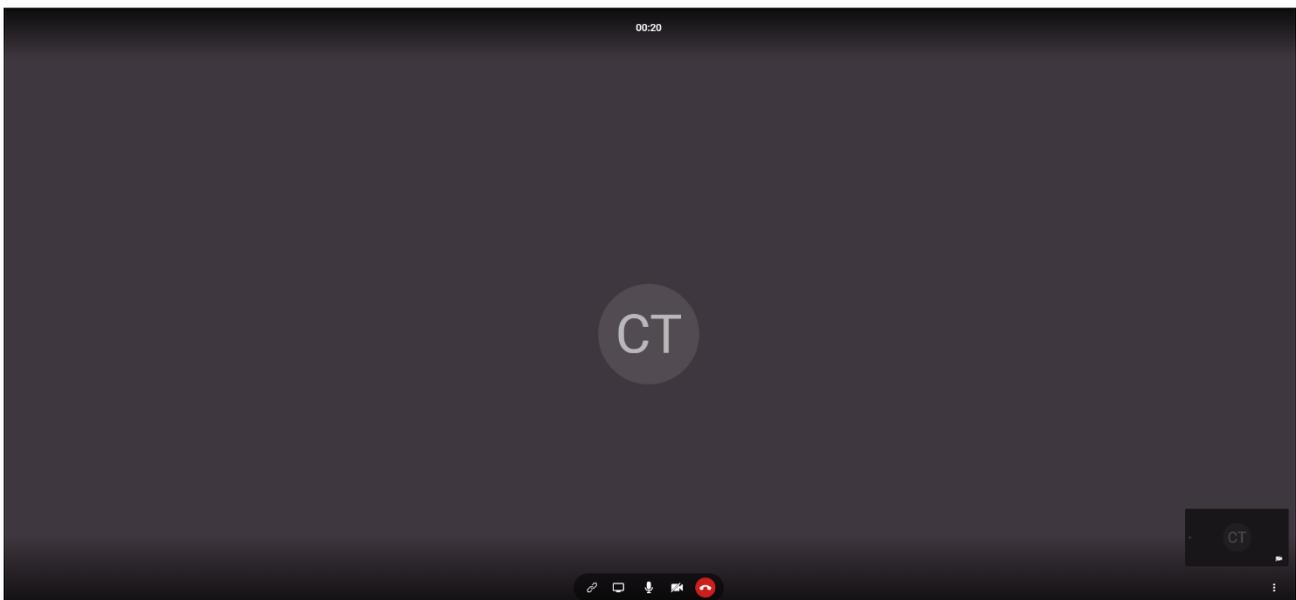


Wenn der /die Ratsuchende Ihre Anfrage zu einem Video Call durch das Klicken auf das Kamera-Symbol angenommen hat, erscheint bei Ihnen als Berater_in der/die Ratsuchende nun in Großdarstellung und Sie sehen sich im kleinen Fenster. Bei den Ratsuchenden ist es entsprechend umgekehrt.

Während des Video-Calls können Sie einige Einstellungen in Bezug auf die Kamera, das Mikrofon, und die Funktionen „Bildschirm teilen“ und „Link erzeugen“ (Einladung weiterer Personen, siehe Punkt 1.3) vornehmen.

Kamera

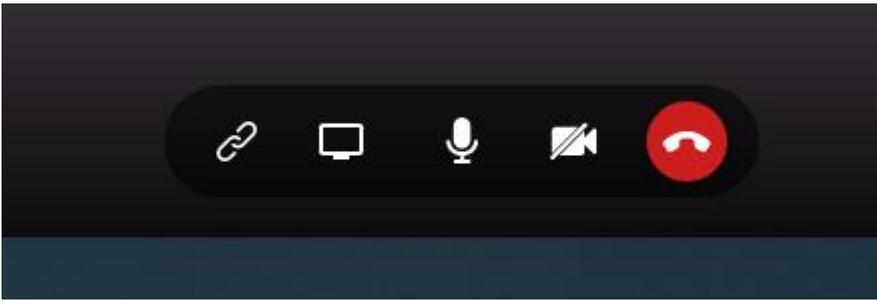
Wenn Sie auf das Kamera-Symbol klicken, können Sie Ihre Kamera ein- und ausschalten. Wenn Sie ihre Kamera ausschalten sind Sie für den Ratsuchenden nicht mehr zu sehen. Das Symbol ist dann durchgestrichen. Klicken Sie wieder darauf, wird ihre Kamera eingeschaltet.



Mikrofon

Die gleichen Funktionen wie bei der Kamera stehen beim Mikrofon zur Verfügung.

Wenn Sie auf das Mikrofon-Symbol klicken, können Sie Ihr Mikrofon ein- und ausschalten. Wenn Sie ihr Mikrofon ausschalten sind Sie für den/die Ratsuchenden nicht mehr zu hören. Das Symbol ist dann durchgestrichen. Klicken Sie auf das durchgestrichene Mikrofon-Symbol, wird ihr Mikrofon wieder eingeschaltet und der/die Ratsuchende kann Sie wieder hören.



Diese Funktionen stehen Ihnen wie auch dem/der Ratsuchenden zur Verfügung.

Bildschirm teilen

Eine weitere Funktion die Sie, wie auch die Ratsuchenden nutzen können, ist das Bildschirm teilen (zweites Symbol von links). Dadurch haben Sie oder auch der/die Ratsuchende die Möglichkeit, dem jeweils anderen ein Dokument zu zeigen.

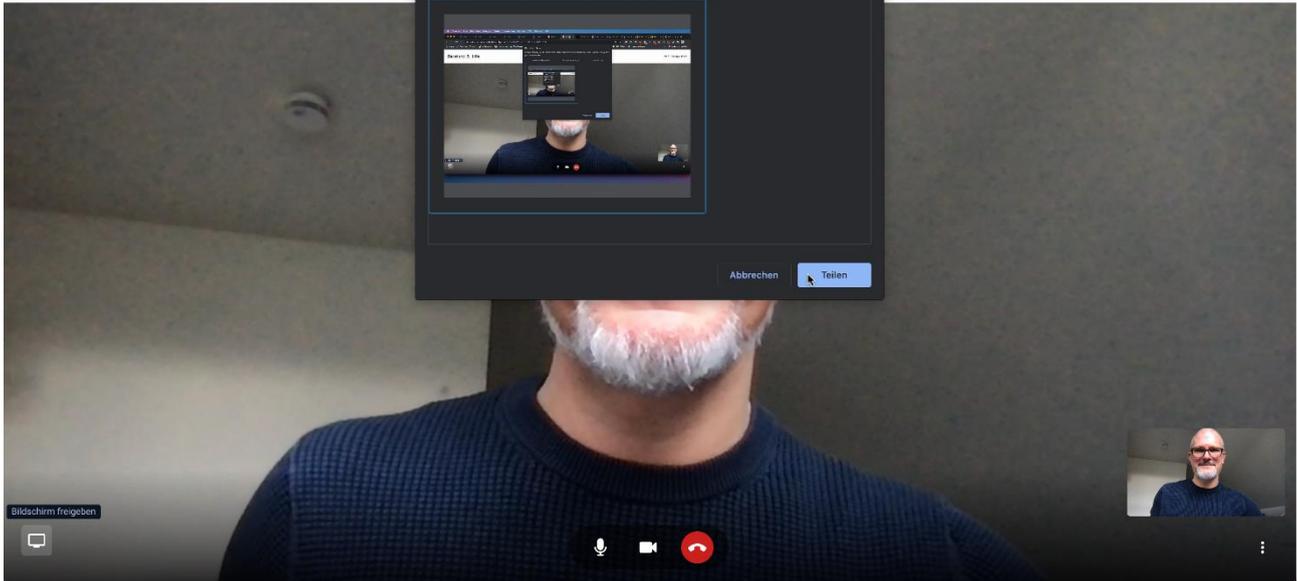
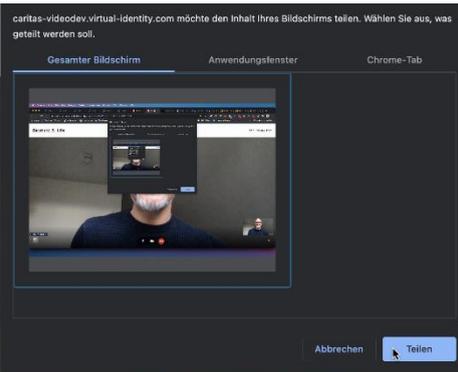
Wenn Sie den Bildschirm teilen wollen klicken Sie bitte auf das Bildschirm-Symbol.

Beratung & Hilfe

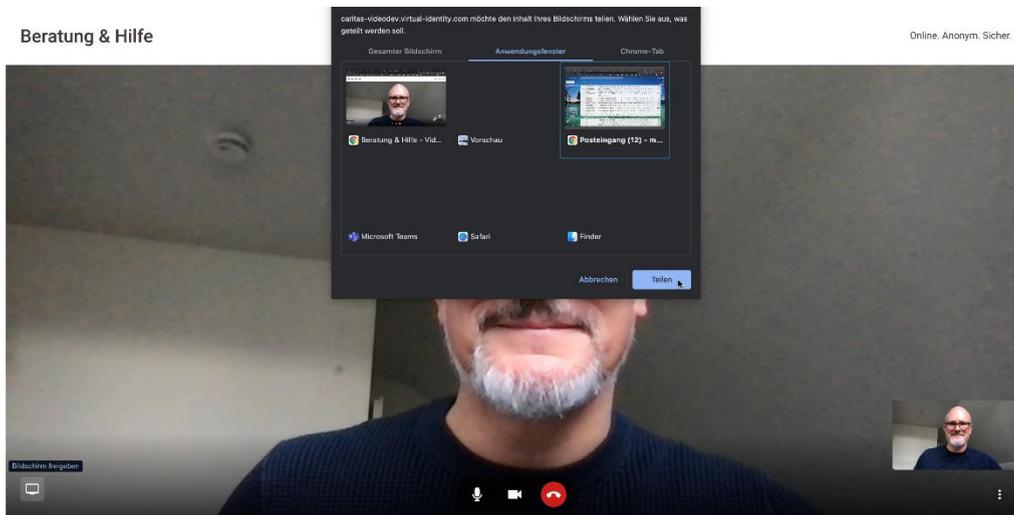
Online. Anonym. Sicher.



Wenn Sie auf das Symbol geklickt haben erscheint ein weiteres Fenster und Sie haben die Möglichkeit, ihren gesamten Bildschirm oder auch nur einzelne Anwendungen zu teilen. Wenn Sie ihren gesamten Bildschirminhalt mit dem Ratsuchenden teilen wollen klicken sie bitte auf „Gesamter Bildschirm“ und anschließend auf „Teilen“.



Wenn Sie dem/der Ratsuchenden nur einen bestimmten Inhalt, z. B. eine PDF oder Excel Datei zeigen möchten, dann wählen Sie bitte „Anwendungsfenster“. Es werden Ihnen dann alle geöffneten Dateien angezeigt und Sie können eine Auswahl treffen. Dann bitte auf „Teilen“ klicken.



Diese Funktion steht, wie schon erwähnt, auch den Ratsuchenden zur Verfügung, so dass Ihnen Bildschirm Inhalte oder Dateien angezeigt werden können.

Um den Modus des Bildschirmteilens zu beenden, klicken Sie bitte wieder auf das Symbol „Bildschirm freigeben“ und danach dann auf „Abbrechen“. Dann kehren Sie in die "normale" Ansicht für die Video-Call zurück.

Wenn Sie oder der/die Ratsuchende auf das rote Symbol mit dem aufgelegten Telefonhörer klicken wird der Video-Call beendet.



Das Fenster wird dann geschlossen und Sie kehren zur Ansicht der Ratsuchenden zurück, von der Sie ausgegangen sind.

Beratung & Hilfe Online. Anonym. Sicher.

Erstanfragen

- u25-asker-6** (4.12.2020)
Liebe*r u25-asker-6, danke für deine Nachricht, dein Vertrauen und das...
- u25-asker-16** (14.12.2020)
Liebe*r u25-asker-16, danke für deine Nachricht, dein Vertrauen und da...
- u25-asker-xmas1** (21.12.2020)
Liebe*r u25-asker-xmas1, danke für deine Nachricht, dein Vertrauen un...
- u25-asker-9993** (25.1.2021)
sdgs fgstfgsgsd gsfbsfs gsdgfs sdg sdgds

u25-asker-6 (12 | Weiblich | Berlin)

- Deine IP-Adresse wird NICHT von uns erfasst. Deine Anonymität bleibt allerdings nur gewahrt, wenn du in der Beratung keine persönlichen Daten (z.B. Adresse, E-Mail, Facebook-Username, Bilder, Dokumente, usw.) preisgibst.
- Bitte merke dir unbedingt deinen Nutzernamen und dein Passwort, weil du dich nur mit beiden Angaben wieder in deinen Account einloggen und deine Antworten lesen kannst!

Wir bitten dich, dich nur über EINEN Account bei uns beraten zu lassen. Solltest du dich parallel über mehrere Accounts beraten lassen ("Doppelberatung"), müssen wir die Beratung leider sofort beenden.

WICHTIG: Wir sind eine ehrenamtliche Online-Beratungsstelle. Das bedeutet, dass der Kontakt mit uns kein Ersatz für eine Therapie oder einen Besuch bei einem Arzt oder einer Ärztin ist. Wir können dir aber anbieten, dass wir ein offenes Ohr für deine Sorgen haben, diese ernst nehmen und dir ehrlich antworten. Falls du schneller Hilfe benötigst, schreibe uns bitte eine zweite Nachricht und wir schicken dir dann weitere Beratungsmöglichkeiten vor Ort oder im Netz.

Wir wünschen dir viel Kraft für die kommenden Tage, dein [U25]-/ #gemeinsamstatteinsam-Team

9:44

Beratung zuweisen

Nachricht an Klient_in schreiben

1.2 „Telefon“-Beratung

Falls der/die Ratsuchende oder Sie keinen Video Call wünschen, können Sie das System auch für eine Art „Telefon-Beratung“ nutzen, es handelt sich dann um einen Video Call ohne Bild. Auch hier ist es so, dass nur Sie als Berater_in diese Aktion starten können. Dazu klicken Sie anstatt auf das Kamera-Symbol auf den Telefonhörer.

The screenshot shows the 'Beratung & Hilfe' (Consultation & Help) interface. On the left is a red sidebar with navigation options: 'Erstanfragen', 'Meine Nachrichten', 'Peer Beratungen', 'Profil', and 'Abmelden'. The main content area is divided into two sections. The left section, titled 'Erstanfragen', lists four inquiries from '[U25]' to 'u25-asker-6', 'u25-asker-16', 'u25-asker-xmas1', and 'u25-asker-9993'. The right section shows a chat window for 'u25-asker-6' (female, Berlin) with a 'Anruf starten' (Start call) button. The chat contains a warning message about data collection and a request for a single account. At the bottom, there is a 'Beratung zuweisen' (Assign consultation) dropdown and a text input field for 'Nachricht an Klient_in schreiben' (Write message to client).

Die Vorgehensweise ist die gleiche wie bei dem Video Call. Sie werden nun gefragt, ob Sie der Konferenz beitreten möchten.

The screenshot shows a confirmation screen for joining a conference. At the top, it says 'Beratung & Hilfe' and 'Online. Anonym. Sicher.'. The background is dark with a large white circle containing the letter 'M'. Below this, the name 'Michael' is displayed in a white rounded rectangle. A prominent green button labeled 'KONFERENZ BEITRETEN' (Join conference) is centered. Below the button are icons for microphone and video. At the bottom, a green bar contains the text '✓ Ihr Mikrofon scheint zu funktionieren.' (Your microphone seems to be working).

Wenn Sie auf „Konferenz beitreten“ klicken wird der Ratsuchende angefragt, ob er die Anfrage annehmen und ebenfalls beitreten möchte. Das sieht bei ihm dann wie folgt aus:

The screenshot shows a user profile page for 'u25-asker-6'. On the left is a red sidebar with 'Meine Nachrichten' and 'Profil'. The main content area is titled 'Beratung & Hilfe' and 'Profil u25-asker-6'. It features a 'Passwort ändern' section with input fields for 'Altes Passwort' and 'Neues Passwort', and a 'Neues Passwort bestätigen' field. Below these are password requirements: 'Dein Passwort muss folgende Kriterien erfüllen, um eine geschützte Beratung zu garantieren: - Groß-/Kleinschreibung - mind. eine Zahl - mind. ein Sonderzeichen (z.B.: 7, !, *, @, &, ...) - mind. 10 Zeichen'. The 'Über mich' section lists: 'Benutzername: u25-asker-6', 'E-Mail-Adresse: Keine Angabe', 'Alter: 12', 'Geschlecht: Weiblich', 'Bundesland: Berlin', and 'Beratungsstelle: U25 Beratungsstelle 25252 Teenagetown'. A call overlay in the top right shows 'u25main ruft an...' with a 'U' icon and buttons for 'Anruf starten', 'Beenden', and 'Kamera einblenden'.

Wenn der Ratsuchende den Anruf angenommen hat, können Sie Ihre Telefon Beratung durchführen.

Während der Beratung steht es Ihnen als Berater_in wie auch dem/der Ratsuchenden frei, die Kamera einzuschalten und so zu einem Video Call zu wechseln.

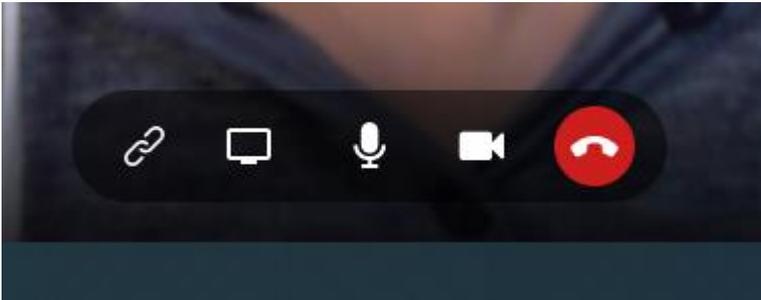
Die Beratung beenden Sie wieder durch klicken auf das rote Symbol mit dem aufgelegten Telefonhörer.

1.3 Video Call mit mehreren Teilnehmenden

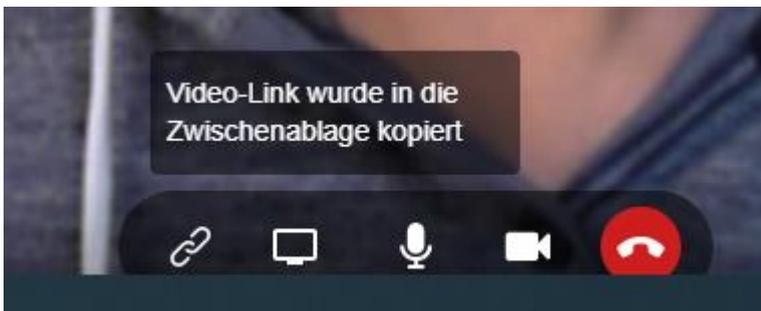
Über die Online-Beratungsplattform können momentan nur 1:1 Beratungen gemacht werden. Das gilt im Kern auch für den Video Call bzw. für die Telefon-Beratung. Es gibt aber eine Möglichkeit einen Video Call mit mehreren Personen durchzuführen. Diese Funktion steht nur den Berater_innen zur Verfügung!

Die Vorgehensweise ist dann Folgende:

- Sie starten als Berater_in den Video Call mit einem/einer Ratsuchenden. Es öffnet sich das Fenster für den Video Call. Der/die Ratsuchende muss Ihre Anfrage annehmen.



- In der Mitte des Bildschirms finden Sie die fünf Symbole. Wenn Sie das linke Symbol anklicken, wird ein Link in den Zwischenspeicher kopiert.



- Diesen Link können Sie dann an weitere Personen per Mail verschicken. **Um den Link bspw. in eine E-Mail einzufügen drücken Sie bitte die Tastenkombination „STRG“+“V“ oder rechte Maustaste und „Einfügen“.**
- Die Person, die den Link erhält, benötigt keinen Account bei der Online-Beratung. Sie klickt einfach auf den Link und kann am Video Call teilnehmen.
- Die Zahl der Teilnehmer ist nicht begrenzt.
- Wenn die eingeladene Person dem Video Call beitreten möchte, erhält die Berater_in einen Hinweis und sie kann entscheiden, ob sie die Personen in den Video Call eintreten lässt oder nicht.
- Beendet die Berater_in den Video Call, dann wird dieser komplett geschlossen, d.h. alle Teilnehmenden werden ausgeloggt.

Herausgegeben von



Deutscher Caritasverband e.V.
Fachbereich Sozialpolitik und fachliche Innovationen
Referat Online-Beratungsplattform
Postfach 4 20, 79004 Freiburg
Karlstraße 40, 79104 Freiburg
Telefon-Zentrale 0761 200-0
online-beratung@caritas.de
www.caritas.de/onlineberatung

November 2021

