

# Online-Beratung – Refresh, News & Talk

caritas



## Die Do's und Dont's in einer Videoberatung

  
caritas.de/onlineberatung





caritas

  
caritas.de/onlineberatung



# Vor der Beratung: Arbeitsplatz & Technik

caritas

- Das A & O: stabile Internetverbindung
- Auswahl des Ortes, an dem Sie arbeiten (Trennung vom privaten Lebensbereich)
- Auswahl des Endgerätes/Rechners
- Standort des Rechners
- Kennen der Beratungssoftware

# Vor der Beratung: Arbeitsplatz & Technik

caritas

- ruhiger Arbeitsplatz ohne Hintergrundgeräusche und „Durchgangsverkehr“
- erfasster Hintergrund sollte zudem neutral und reizarm sein, um Irritationen zu vermeiden
- hilfreich für die Wahrnehmung ist eine gute Ausleuchtung des Gesichts mit Licht von vorne
- optimale Ausrichtung der Kamera (Wo schaue ich hin?, Wie werde ich gesehen?)
- neutrale, reizarme Kleidung; auf grelle Rottöne und Streifen verzichten

# Vor der Beratung: Rahmenbedingungen

caritas

- Terminvereinbarung
- Hinweise zur Technik, Hinweise zum eigenverantwortlichen Einrichten einer guten Umgebung, Verhalten bei technischen Problemen (Leitfaden für Ratsuchende)
- Ggf. Hinweise zum Datenschutz
- Ggf. Ablaufplan und klare zeitliche Begrenzung des Video-Calls, inhaltliche Fragen zur Vorbereitung, Materialien, ...
- Versenden des Einwahllinks an Dritte (Sprachmittler etc.)
- Zur Not bei Ausfall: keine Panik!, schon vorher die eigene Telefonnummer (Berater\_in) der/m Ratsuchenden kommunizieren und das entsprechende Telefon parat haben
- <https://dasfunktioniertnicht.de/>

## Die Beratung – Beginn

- erste Kontaktaufnahme und Begrüßung
- Technik- und Situationscheck:
  - Wo bist du?
  - Kannst du frei sprechen oder hört jemand zu?
  - Kannst du mich gut verstehen oder musst du vielleicht noch an einen ruhigeren Ort gehen?
  - Sitzt du bequem?
  - Wie fühlst du dich gerade?
- „Smalltalk“: die Funktion der Kommunikation „zwischen Eintreten ins Zimmer und Beginn des inhaltlichen Gesprächs“ in der kopräsenten Situation auf die Videosituation übertragen
- Hineinversetzen in die Situation des/r Ratsuchenden

## Die Beratung – Durchführung

- Körpersignale des Gegenübers z.T. nur begrenzt wahrnehmbar
- Übertragung von leiseren akustischen Signalen kann im Gespräch verloren gehen
- Berater\*in muss genau hinhören und hinsehen und selbst auf eine deutliche Aussprache achten
- auf die eigene Körperhaltung achten
- methodisch kann in diesem Setting wie auch im klassischen Beratungsgespräch gearbeitet werden, wobei die Menge an Informationen oftmals unter der eines Gesprächs in Kopräsenz liegt
- Nutzung von Whiteboards und Spezialtools
- Teilen und gemeinsames Bearbeiten von Dokumenten

## Die Beratung – Durchführung

- nonverbale Kommunikationswege bewusst verbalisieren
- durch Nachfragen eventuelle Lücken schließen, die durch die Begrenztheit der Übermittlung der Bilder und Töne entstehen
- Nachfragen zu dem, was ich nicht sehen kann (Bildausschnitt)
- Interventionen, die f-t-f wirken, brauchen online teilweise eine verbal vermittelte Verstärkung (Gestik, eigene Körperhaltung) bspw.
- Handgesten für bestimmte Botschaften vereinbaren, z.B. Daumen hoch, Daumen runter, Herz, Vogel, so-so
- Smileys oder Bilder verwenden, um Rückmeldung zu holen oder zu geben



## Die Beratung – Durchführung

- Absprachen und Richtlinien in der Organisation zu Notfallmaßnahmen bei:
  - massiver Krise
  - Suizidankündigung
  - Ankündigung einer schweren Straftat
- Transfer des Wissens aus der Face-to-face-Beratung
- Notfallmöglichkeiten für Klient\*in möglichst frühzeitig benennen

## Die Beratung – Abschluss

- Einleitung der letzten Minuten
- Absprachen, Aufgaben, Terminvereinbarungen
- Verabschiedung (die Funktion des „zur Tür begleiten“ in der kopräsenten Situation auf die Videosituation übertragen)

## Quelle/Links

caritas

Emily M. Engelhardt: Lehrbuch Onlineberatung

Emily M. Engelhardt & Verena Gerner - Einführung in die Onlineberatung per Video

[https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0117/Engelhardt\\_Gerner.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0117/Engelhardt_Gerner.pdf)

09.12.2021



**Danke!**