



Werner Bock

Fachliche Leitung

Corinna Gekeler

Technische Administration

Online-Beratung der Aidshilfen

www.aidshilfe-beratung.de

(Virtuelle) Teams in der Onlineberatung



- Organisation
- Teambildung
- Qualität

Erfahrungen aus
10 Jahren Onlineberatung
der Aidshilfen



25 regionale Aidshilfen

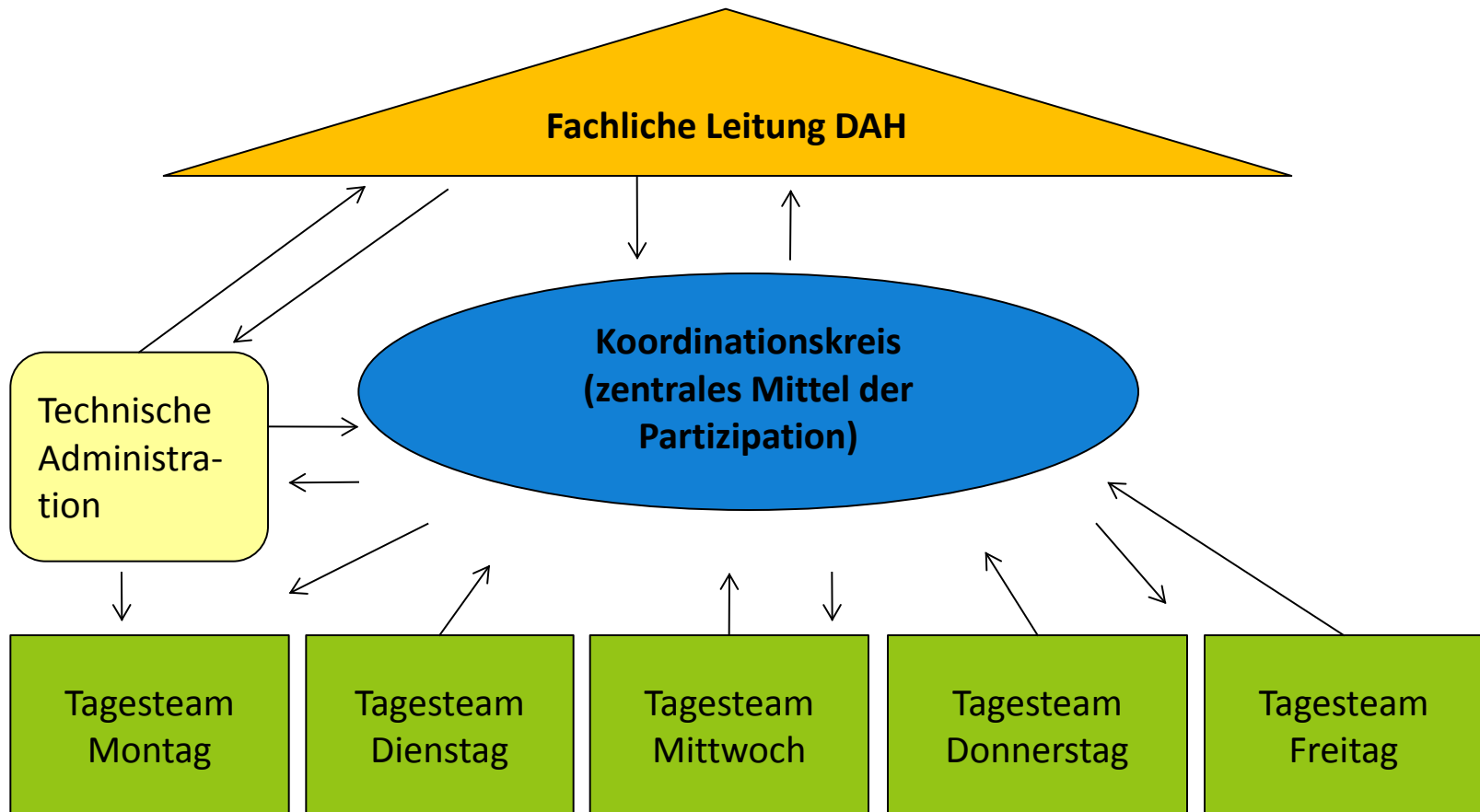


2005: 20 Berater/innen aus
13 Aidshilfen



2015: 30 Berater/innen

Organisation der 30 Teammitglieder

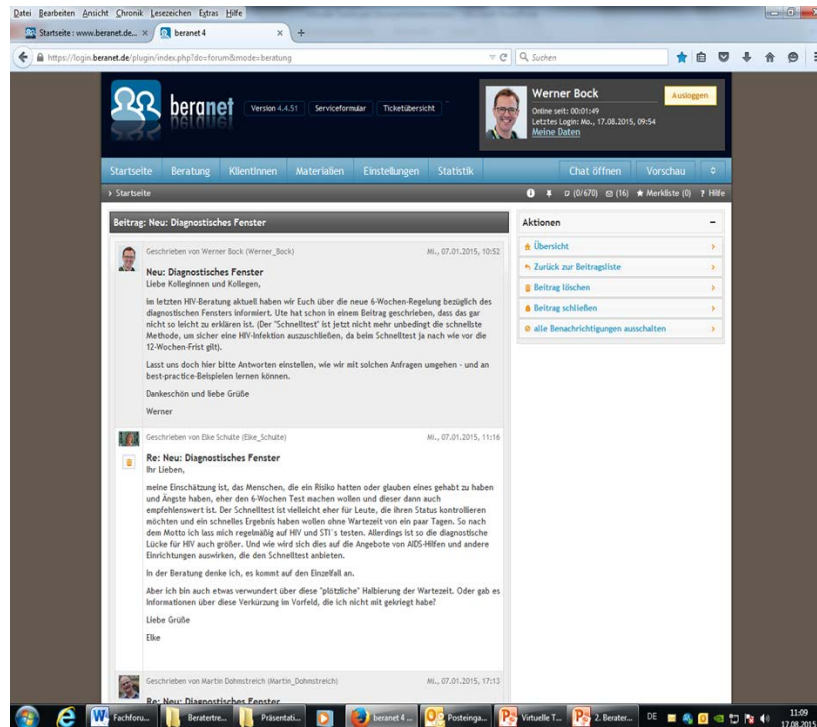


Kommunikation



- Forum (inkl. Dokumente)
- (Tages-)Team-Chat
- Kurznachrichten
- Kommentare zu Anfragen
- Mitarbeitergespräche
(1 x jährlich telefonisch)
- Beratertreffen
(1 x jährlich in Berlin)
- Telefonate bei Bedarf

Austausch über Internet-Forum (30 Personen)



Forum ist das „Wohnzimmer“
unserer Onlineberatung

- Wichtigstes Medium und Ort für Kontakte, gibt Sicherheit und Identität
- Super für schnelle, kurze Infos, schwierig(er) für intensiveren Austausch
- Man nimmt sich überall hin mit – auch in virtuelle Räume
- Anzeiger für „Atmosphärisches“

Beitrag: Dienstagsteam, 30.06.15



Geschrieben von Claudia Veth (Claudia_Veth)

Di., 30.06.2015, 10:18

Dienstagsteam, 30.06.15

Liebes D-Team,

ich habe 8 Anfragen verwiesen und selbst zwei übernommen. Michael ist ja bis August im Urlaub, mal sehen, was noch kommt. Sucht euch ein schattiges Plätzchen, die Sonne hats echt in sich



, viele Grüße! Claudia



Geschrieben von Ute Dietrich (Ute_Dietrich)

Di., 30.06.2015, 10:54

Re: Dienstagsteam, 30.06.15

Hallo Ihr,



ich habe immer noch weder einen eigenen Internetzugang noch Festnetztelefon noch mein Lindemann-Album.

Dafür ist meine Katze krank 🙄 und es ist mir zu heiß!

Eine Nachfrage ist schon beantwortet, eine neue habe ich mir auch an Land gezogen. Und ich vertraue drauf, dass Sandra die englische Anfrage übernimmt.

Ich bin bis morgen früh draußen, genießt die Sonne, wenn ihr auf sowas steht.

Ich gehe heute abend zu einem Vortrag über satanistische Ritualmorde- sowas gibt es viel zu

selten...also die Vorträge! 🤩

Haut die Hühner, Ute



Geschrieben von Sandra Gödicke (sandra_goedicke)

Di., 30.06.2015, 11:54

Re: Dienstagsteam, 30.06.15

Ihr Lieben,



voller Eindrücke und auch ein wenig erledigt melde ich mich vom DÖAK zurück. Ich habe 3 Anfragen, auch die gewünschte englische Anfrage, übernommen. Ich wünsche euch eine tolle Woche und sende viele Grüße aus Leipzig. Sandra

■ Kommunikation der Tagesteams im Forum oder Chat (5 bis 7 Personen)

- Fachlich + persönlich
- Individueller, näher
- Übersichtlicher
- Selbst organisiert und verantwortet
- Tagesteam-Identität
- Tagesteam-Chat

„Nicht-virtueller“ Austausch



- Jahrestreffen aller Berater/innen
- Treffen des Koordinationskreises (2x jährlich)
- Telefonische Mitarbeitergespräche (1x jährlich)
- Der Griff zum Telefon bei Bedarf

Was haben wir bezüglich Teamentwicklung gelernt?

- Auch im virtuellen Team entsteht Teamgefühl und Identität
- Man nimmt sich überall hin mit – auch in's Netz
 - Auch im virtuellen Team gibt es verschiedene Rollen, unterschiedliche Sichtbarkeiten, Befindlichkeiten und Bedarfe
- Es braucht klare Strukturen und transparente Prozesse
 - Gute Vorbereitung zahlt sich aus
 - Es braucht eine klare Regelung von Verantwortlichkeiten
 - Es braucht gemeinsame (Umgangs-)Regeln

Was haben wir bezüglich Teamentwicklung gelernt?

- Ohne face-to-face geht es nicht
 - Vertrauen, die Grundlage für funktionierende Teams, baut sich in persönlichen Kontakten auf und nicht rein digital
 - Das persönliche Kennenlernen vorab erleichtert die Zusammenarbeit im virtuellen Team enorm
 - Jährliche Beratertreffen verstärken Identifikation und Motivation
- Vertrauen und „sich in die Karten schauen lassen“ ist über die Jahre sehr gewachsen
 - Dazu braucht es ein wohlwollendes und wertschätzendes Klima
 - Die Leitung setzt hierbei entscheidende atmosphärische Akzente

Was haben wir bezüglich Teamentwicklung gelernt?

- „Zwischen den Zeilen lesen lernen“ gilt nicht nur für Beratungsanfragen, sondern auch für Nachrichten von Kolleg/innen.
 - „Der Ton macht die Musik“
- Nur weil wir ein virtuelles Team sind, müssen wir uns nicht auf „virtuelle Kommunikationsmittel“ beschränken.
 - Jede/r nutzt die Kanäle, die ihm/ihr am meisten liegen
 - Bei Irritationen oder Ungewissheiten nachfragen!
 - **Zusammenarbeit im Netz funktioniert fast wie im richtigen Leben!**

Partizipative Qualitätsentwicklung am Beispiel Datenschutz



Informationelle Selbstbestimmung: Die Daten gehören den Klient/innen

**Welcher Umgang mit den Daten passt zu unserem
Selbstverständnis?**

Wer bestimmt die Standards und den Rahmen:

- Die IT-Firma (mit eigenen Interessen)?
- Juristischer Rat von der Leitung?
- Das Beraterteam!

Beraterteam der Aidshilfe über das Profil der Online-Beratung:

- Vertraulichkeit ist Grundvoraussetzung
- Verantwortung für geschützten Raum als Anbieter
- Komm-Struktur (gut auffindbar, Responsive Design)
- Kein Community-Building (keine Foren)
- Kein täglicher Begleiter (keine App)

Ergebnis

- Keine verunsicherten Berater
- Standards sind praxisnah, realistisch und maßgeschneidert
- Vertrauen der Ratsuchenden
- Klares Profil
- Wir sind unserer Zeit immer wieder voraus

Erhöhte Attraktivität

- für User
- für Zuwendungsgeber und
- als Arbeitgeber

Auch diese Qualitätsstandards befinden sich im ständigen Prozess durch immer neue Herausforderungen:

- Technische Entwicklungen (Responsive Design, App, Mobile Endgeräte)
- Erwartungen der Zielgruppen (Facebook)
- Erwartungen an die Berater/innen (Chat-Affinität)
- Veränderung der Bedeutung von Auffindbarkeit

**Datenschutzmaßnahmen und technischer Rahmen passen
und entwickeln sich gemeinsam weiter:**

Datenschutz lebt!





Vielen Dank!