

Workshop

Einführung in die Videoberatung

Fachforum Onlineberatung 2020

Einführung in die Videoberatung

Was erwartet Sie:

- „Werkstattcharakter“
- Inhalte:
 - Kontext, Arbeitsplatz und Technik
 - Dialog mit Klient*innen (Startphase, Verlauf der Sitzung, Abschluss)
- Impulse und Anregungen für den Transfer Ihrer Kompetenzen in den virtuellen Raum

Einführung in die Videoberatung

Zu meiner Person:

- Diplom-Sozialpädagoge, systemischer Berater und Supervisor
- seit 1995 bei pro familia in Schleswig-Holstein
- Arbeit in der sexuellen Bildung 1995 bis 2015
- Mailberatung bei sextra seit 1997
- Leitung profamilia.sextra-Onlineberatung seit 2012
- Freiberuflich tätig im Bereich Onlineberatung seit 1999
- Buchautor: „Online-Interventionen in Therapie und Beratung“ (Schwerpunkt Mailberatung)
- Mitgründer von OnTheMove.online



Willkommen in der bundesweiten pro familia Mail-Beratung

pro familia bietet Online-Beratung bei allen Fragen und Problemen zu Partnerschaft, Sexualität, Familienplanung und Schwangerschaft. Alle Berater*innen sind gemäß unseren [Qualitätsstandards](#) fundiert ausgebildet.

Unsere Online-Beratung wird - abhängig vom angegebenen Bundesland - von [sextra*](#) oder [sexmed*](#) durchgeführt. Mehr erfahren Sie innerhalb von 70 Sekunden [auf dieser Webseite](#).



Onlineberatung



sextra



Themen



FAQ



sexlex



Medien



Login



Spende



pro familia ist die größte nichtstaatliche Organisation für Sexual-, Schwangerschafts- und Partnerschaftsberatung in Deutschland. Seit 1952 engagiert sich pro familia als gemeinnütziger Verein für eigenverantwortliche Familienplanung und selbstbestimmte Sexualität.

OnTheMove.online



On The Move
online



begleitet Sie weltweit



Beratung/Therapie
Deutschsprachige Online-
Beratung weltweit >



Beratung in der aktuellen Situation

- Medial vermittelte Beratung
 - nur „Notnagel“ in Corona-Zeiten oder
 - eine nützliche Erweiterung der Möglichkeiten?
- Videoberatung unterscheidet sich von der kopräsenten Gesprächssituation. Der Unterschied ist allerdings kleiner als bei der schriftbasierten Beratung, da Beratende auf Erfahrungen aus der Face-to-face-Welt zurückgreifen können.
- Onlineberatung braucht gute Rahmenbedingungen.
- Es bestehen Anforderungen an Qualität (Weiterbildung) und Ethik.

Auszug aus Ethik-Richtlinien der DGSF

„Onlineberatung

DGSF-Mitglieder sowie die Fachkräfte mit DGSF-Zertifikat verpflichten sich, eventuell angebotene mediale Beratung (z.B. Onlineberatung/Telefonberatung) in Übereinstimmung mit den Ethik-Richtlinien der DGSF auszurichten.

Bei der medial vermittelten Form der Beratung bedarf es dabei der Aneignung grundlegender Kompetenzen in Bezug auf das genutzte Beratungsmedium sowie einer medienspezifischen fachlichen Auseinandersetzung und Reflexion dieser Beratungsprozesse. Die potentiellen Klient*innen sind über das konkrete Beratungsangebot und die vertraglichen Modalitäten vor Beginn der Beratung umfassend zu informieren.

Die speziellen Aspekte der geltenden Datenschutzbestimmungen sind angemessen zu berücksichtigen und die dafür notwendigen sicherheitstechnischen Voraussetzungen entsprechend dem aktuellen Stand der Technik zu schaffen.“

<https://www.dgsf.org/ueber-uns/ethik-richtlinien.htm> (Stand der Richtlinie: 09/2019; Abruf am 20.09.2020)

Einführung in die Videoberatung

Leitfragen:

- Welche Unterschiede gibt es zwischen digital vermittelter und kopräsenter Kommunikation?
- Was brauchen Sie, um mehr Sicherheit in der digital vermittelten Kommunikation zu bekommen?
- Welche Aspekte sind in der Gestaltung des Beratungsprozesses online nützlich?

Arbeitsplatz und Technik

Gestaltung des Arbeitsplatzes und -rahmen:

- Auswahl des Ortes, an dem Sie arbeiten (Trennung vom privaten Lebensbereich)
- Auswahl des Endgerätes
- Standort des Rechners
- Position der Kamera und des Mikrofons
- Gestaltung der Wand hinter Ihnen
- Ausleuchtung
- Bekleidung

Arbeitsplatz und Technik

Vertraut sein bzw. werden mit technischen Rahmenbedingungen:

- Endgeräte mit aktueller Software
- Kennen der Beratungssoftware
- Kennen möglicher Fehlerquellen, wenn die Übertragung gestört ist oder nicht gut genug funktioniert
- Kontakt zur IT bei Bedarf

Dialog mit Klient*innen

Gestaltung der Startphase – **vor** Beginn

- Vorbereitung auf den Kommunikationsprozess
 - Ist die Eignung der Klient*in für eine Beratung per Video vermutet oder (eindeutig) festgestellt? Gibt es Bedenken?
 - Erstkontakt oder bekannte Klient*in?
 - Was weiß ich über die Klient*in?
 - Wie technikaffin ist die Klient*in?
 - Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit technischer Probleme?
 - Gibt es schon Absprachen über nützliche Rahmenbedingungen während der Videokommunikation?
- Absprachen zur Organisation sind in der Beratungsstelle notwendig!

Dialog mit Klient*innen

Organisatorische Aspekte – vor oder zu Beginn

- Aufklärung und Einwilligung einholen (wenn nicht schon im Vorfeld geschehen)
 - Wann und in welchem Prozess wird aufgeklärt und die Einwilligung für den Kommunikationsweg eingeholt?
 - Welche Regelungen gibt es schon in Ihrer Beratungsstelle?
 - Sind die Rahmenbedingungen bei einem Formatwechsel (Blended Counselling, z.B. Face-to-face und Videokommunikation) geklärt?

Dialog mit Klient*innen

Gestaltung der Startphase – Beginn

- Erste Kontaktaufnahme und Begrüßung
 - Abklärung, ob technisch alles funktioniert
 - „Joining“, „Smalltalk“
 - die Funktion der Kommunikation „zwischen Eintreten ins Zimmer und Beginn des inhaltlichen Gesprächs“ in der kopräsenten Situation auf die Videosituation übertragen
 - der technische Aspekt hat häufig eine stärkere Bedeutung als andere organisatorische Aspekte im kopräsenten Setting
 - Support als ein Mittel zum Aufbau der beraterischen Beziehung
 - Bezug zum letzten Termin oder zum Prozess der Erstanmeldung herstellen

Dialog mit Klient*innen

Verlauf der Sitzung

- Settingklärung:
 - Absprachen über Umgang mit technischen Problemen in der Videokommunikation
 - Erreichbarkeit bei Technikproblemen (wer?; über welchen Kommunikationsweg?)
 - Empfehlung an Klient*in: für einen ungestörten Raum sorgen (-> Bezug zu Beratungsthema?)
 - Absprachen über Umgang mit Störungen im Umfeld der Klient*in

Dialog mit Klient*innen

Verlauf der Sitzung

- Besonderheiten der Videokommunikation:
 - Wo schaue ich hin?
 - Wie werde ich gesehen?
 - Wie gehe ich mit verlangsamter/gestörter Datenübertragung um?
 - Wie gehe ich mit einer nicht kongruenten Bild- und Tonübertragung um?
- Protokollieren, handschriftliche Notizen?

Dialog mit Klient*innen

Verlauf der Sitzung

- Einige Aspekte zu Nähe und Distanz im Vergleich zur kopräsenten Situation:
 - Verbalisierung der eigenen Befindlichkeiten/Emotionen evtl. deutlicher als f-t-f (Rührung, Ärger, Unruhe..), da sie über die Kamera bzw. den Bildausschnitt teilweise nicht so gut wahrgenommen werden können
 - Trost, Anteilnahme bspw. bei Trauer auf digital vermitteltem Weg: „Angenommen wir wären in einem Raum, würde ich...“

Dialog mit Klient*innen

Verlauf der Sitzung

- durch verstärktes Verbalisieren, 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.
 - Beenden des Redeflusses
 - Ermunterung zu sprechen durch eine einladende Gestik...

Dialog mit Klient*innen

Verlauf der Sitzung

- schriftliche Kommunikation im Videosetting
 - Troubleshooting per Kurznachricht/Chat/Mail
 - Nutzung von Flipchart oder Whiteboard (online)
 - Schreibaufgaben im beraterischen Prozess
 - Fokus auf Aufgaben, Wahrnehmungen, Übungen etc.in der Zwischenzeit
 - zur Fokussierung und Vorbereitung vor der nächsten Sitzung
 - Möglichkeit der Zusendung von Texten über einen datensicheren Kanal vor der Videositzung

Dialog mit Klient*innen

Verlauf der Sitzung

- Umgang mit Krisen
 - Absprachen und Richtlinien in der Organisation zu Notfallmaßnahmen bei:
 - massiver Krise, Dekompensation
 - Suizidankündigung
 - Ankündigung einer schweren Straftat
 - Transfer des Wissens aus der Face-to-face-Beratung
 - Notfallmöglichkeiten für Klient*in möglichst frühzeitig benennen
 - Inter- und Supervision für die Berater*in (zeitnah)

Dialog mit Klient*innen

Abschluss

- Einleitung der letzten Minuten
- Absprachen, Aufgaben, Terminvereinbarungen
- Verabschiedung (die Funktion des „zur Tür begleiten“ in der kopräsenten Situation auf die Videosituation übertragen)
- Bewusstes Klicken auf „Videokommunikation beenden“
 - Reflexion, wer klickt zuerst, Klient*in oder Berater*in?
 - Individuelle Entscheidung

Quellen und Links:

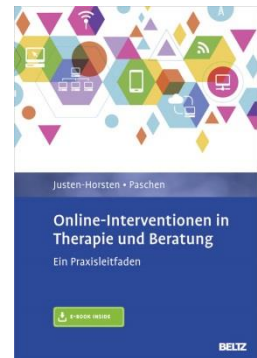
Emily M. Engelhardt: Lehrbuch Onlineberatung

<https://www.vandenhoeck-ruprecht-verlage.com/onlineberatung>



Agnes Justen-Horsten & Helmut Paschen: Online-Interventionen in Therapie und Beratung

https://www.beltz.de/fachmedien/psychologie/buecher/produkt_produktdetails/5726-online_interventionen_in_therapie_und_beratung.html



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

https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0117/Engelhardt_Gerner.pdf

Quellen und Links:

Kostenloser Ratgeber zur Videosprechstunde vom Beltz-Verlag

https://www.beltz.de/fileadmin/beltz/aktionen/GraesserHovermann_Videosprechstunde_26-03-2020.pdf



Übersicht der von der Kassenärztlichen Bundesvereinigung zertifizierten Videodienstleister:

https://www.kbv.de/media/sp/Liste_zertifizierte-Videodienstleister.pdf

Handlungsempfehlungen zur kurzfristigen Umsetzung von Onlineberatung vor dem Hintergrund der Corona-Krise (Technische Hochschule Nürnberg – Institut für E-Beratung) Vers. 1.0 | 19.03.20 | R.Reindl/E.Engelhard:

https://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2020/03/IEB_1012_INFO_Onlineberatung_Corona_public.pdf

Einführung in die Videoberatung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit und aktive
Beteiligung!