

## DER DREH

SYSTEMISCHE BERATUNG & SUPERVISION :: TRAININGS :: FACHEXPERTISE ONLINEBERATUNG

### Reader zur kurzfristigen Umsetzung von Onlineberatungsangeboten vor dem Hintergrund der Corona-Krise

#### I. Einleitung

Onlineberatung findet seit Mitte der 1990er Jahre in der psychosozialen Beratung statt. Inzwischen gibt es ein stark ausdifferenziertes Angebot verschiedener Träger zu nahezu allen Themen (z. B. Sucht-, Erziehungs-, Sexualberatung).

Im Zuge der Auswirkungen der Corona-Pandemie entscheiden sich vermehrt Anbieter von Beratungsleistungen, ihr Angebot online umzusetzen, um trotz der vorhandenen Einschränkungen und Kontaktverbote mit ihren Ratsuchenden weiterhin in Kontakt zu bleiben.

Dieses Paper gibt einen Überblick über Möglichkeiten kurzfristig mit Klient\*innen in Kontakt zu bleiben und informiert über die wichtigsten technischen und fachlichen Aspekte von Onlineberatung. Es ersetzt keine qualifizierte Weiterbildung für diese Form der Beratung, schafft jedoch einen ersten Überblick über Chancen und Möglichkeiten von Onlineberatung und gibt erste Umsetzungshinweise.

#### II. Kurzfristig in Kontakt bleiben – digitale Wege und Möglichkeiten nutzen

Die aktuelle Situation bietet neben den alltäglichen Herausforderungen auch viele Chancen. Die digitalen Kommunikationsmedien bieten eine Vielzahl von Möglichkeiten, um auch jetzt mit Klient\*innen in Kontakt zu bleiben und Beziehungsangebote zu machen.

➔ *Gleichwohl muss eines bedacht werden: Der Zugang zum Internet und ein kompetenter Umgang mit den zur Verfügung stehenden Medien, stellt für bestimmte Zielgruppen eine Hürde dar. Insofern werden gerade jetzt Menschen von Beratung und Begleitung exkludiert, für die diese Form der Kommunikationsgestaltung nicht geeignet oder zu hochschwierig ist.*

Für Menschen, die Zugang zum Internet haben und denen digitale Kommunikationswege vertraut sind, können verschiedene Angebote – auch kurzfristig – entwickelt und bereitgestellt werden. Der Wegfall von sozialen Kontakten in der unmittelbaren Begegnung kann durch digitale Medien nicht aufgehoben werden. Es ist jedoch möglich, auch jetzt mit Ratsuchenden in Beziehung zu treten und Kontakt zu halten.

Die folgende Übersicht unterscheidet zwischen dem ‚direkten Kontakt‘ mit Klient\*innen, der gekennzeichnet ist durch einen Eins-zu-Eins Austausch zwischen Berater\*in und Klient\*in, der von einer Resonanz der Ratsuchenden an die Beratenden geprägt ist. Der ‚indirekte Kontakt‘ zu Klient\*innen hingegen zeichnet sich dadurch aus, dass den Personen zwar Angebote zur Verfügung gestellt werden, es in der Regel jedoch offen bleibt, ob und wie sie diese nutzen.

## DER DREH

SYSTEMISCHE BERATUNG & SUPERVISION :: TRAININGS :: FACHEXPERTISE ONLINEBERATUNG

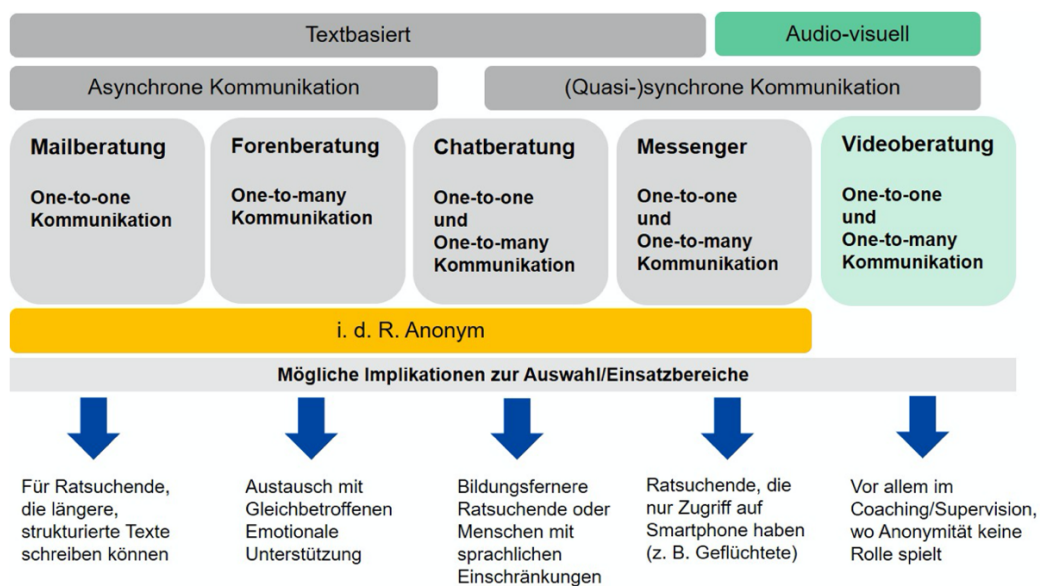


### III. Medien in der Onlineberatung

In der psychosozialen Onlineberatung kommen unterschiedlichste Medien zum Einsatz. Nach wie vor sind vor allem textbasierte Varianten am häufigsten im Einsatz, da sie den Ratsuchenden einen besonders hohen Grad an Anonymität und Autonomie ermöglichen.

Da für die textbasierte Onlineberatung besondere Kompetenzen benötigt werden (vgl. Knatz 2008; Reindl 2015; Engelhardt 2018), steigen derzeit viele Einrichtungen zunächst in eine videobasierte Beratungsform ein, da diese näher am gewohnten mündlichen Beratungsgespräch zu sein scheint. Gleichwohl müssen auch bei der Beratung per Video einige Besonderheiten berücksichtigt werden und nicht zuletzt steht die Frage im Raum, für welche Ratsuchenden sich diese Form der Beratung eignet, da gewisse technische Hürden bewältigt werden müssen und eine anonyme Form der Beratung nicht möglich ist.

Die folgende Abbildung gibt einen Überblick über die Medien in der Onlineberatung, deren Besonderheiten und möglicher Implikationen für ihren Einsatz.



## DER DREH

SYSTEMISCHE BERATUNG & SUPERVISION :: TRAININGS :: FACHEXPERTISE ONLINEBERATUNG

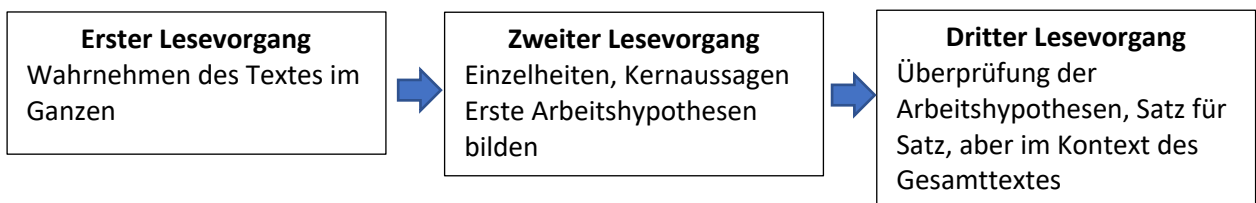
### IV. Methodenkompetenz online

Onlineberatung ist keine face-to-face-Beratung in einem anderen Medium (vgl. Brunner 2006), sondern erfordert insbesondere in der textgebundenen Beratungskommunikation besondere Kompetenzen (Knatz 2008). So ist die Reduktion auf eine schriftliche Sprachform, bei der Gestik und Mimik wegfallen eine Herausforderung, da Beratende in der Lage sein müssen, nur anhand eines Textes zu einer Einschätzung über die schreibende Person und deren Situation zu kommen.

#### *Lesekompetenz*

Es bedarf zunächst einer Lesekompetenz, also der Fähigkeit aus einem Text Anliegen und Auftrag der Ratsuchenden heraus zu lesen und auch ‚zwischen den Zeilen‘ wahrzunehmen, welche Form der Unterstützung die anfragende Person benötigt.

Es empfiehlt sich daher eine Anfrage mehrfach zu lesen und bei jedem Lesevorgang wahrgenommenes festzuhalten. Lang (2002) schlägt hierzu eine Lesart vor, die an einem hermeneutischen Textverständnis angelehnt ist.



#### *Schreibkompetenz*

Beim Beantworten der Anfrage muss es der Beratungsfachkraft gelingen so zu formulieren, dass der ratsuchenden Person vermittelt wird, dass sie ‚verstanden‘ wurde. Es muss ein Beziehungsaufbau nur durch Schriftlichkeit gelingen, um eine gemeinsame Arbeitsgrundlage und Vertrauen zu schaffen. Das Paradoxon der ‚Nähe durch Distanz‘ in der Onlineberatung muss hierbei beachtet werden: Ratsuchende öffnen sich in der Regel in der Anonymität des Internets bereits in der ersten Nachricht und geben viele persönliche Informationen preis. Dies wertschätzend und anerkennend zu spiegeln und gleichzeitig ein geeignetes Unterstützungsangebot zu formulieren ist eine wichtige Fähigkeit, über die Onlineberater\*innen verfügen müssen.

Beim Aufbau einer Mail sind folgende Punkte zu beachten (in Anlehnung an das 4-Folien-Konzept von Knatz & Dodier):

- Anrede
- Einleitung und Vorstellen der Person/Institution
- Ausdrücken von Wertschätzung
- Mitteilen, was verstanden wurde
- Nachfragen zu dem, was noch nicht verstanden wurde
- Annahmen und Hypothesen in Form von Fragen ausdrücken (nicht zu viele Fragen in einer Nachricht stellen!)
- Angebot und Grenzen verdeutlichen
- Abschluss und Einladung zum Antworten
- Hinweis zur Antwortfrequenz
- Unterzeichnen der Mail mit eigenem Namen

## DER DREH

SYSTEMISCHE BERATUNG & SUPERVISION :: TRAININGS :: FACHEXPERTISE ONLINEBERATUNG

### **Chatberatung**

Für die Beratung im Textchat gelten im Gegensatz zur Mailberatung noch einmal ganz eigene Regeln. Der Chat ist zeitlich terminiert und sollte i. d. R. nicht länger als 60 Minuten stattfinden. Die Sprache im Chat ist weniger formal. Das Phänomen der ‚Oralliteralität‘ einem ‚schreib wie du sprichst‘ taucht hier vermehrt auf.

Beratende müssen im Chat eine klare Struktur vorgeben und das Gespräch moderieren. Der Chat findet dialogisch statt, so dass auch unterbrochen werden kann. Gleichzeitig muss mit ‚Schweigen‘ im Chat umgegangen werden, wenn die ratsuchende Person länger tippt oder nachdenkt.

Der Chat lässt sich in vier Phasen aufteilen:

- **1.Phase:** Begrüßung (Struktur/Ordnung/Gesprächsregeln/ Vorabinfos zu technischen Besonderheiten)
- **2.Phase:** Sammlung/Klärung der Anliegen (u.a. Strukturierung/ Reihenfolge für das Vorgehen erarbeiten)
- **3. Phase:** Bearbeitung der Anliegen
- **4. Phase:** Abschlussrunde und Feedback/Reflexion (ca.10 min. vor Ende Abschlussphase einleiten/Sammlung noch ungeklärter Fragen/ Verabredungen/Verabschiedung)

### **Videoberatung**

Videoberatung ist keine Face-to-face Beratung, insofern gilt es, einige Besonderheiten im methodischen Arbeiten zu berücksichtigen. So sind beispielsweise Körpersignale des Gegenübers nur begrenzt wahrnehmbar und die Übertragung von leiseren akustischen Signalen kann im Gespräch verloren gehen. Der\*die Berater\*in muss in der Lage sein, genau hinzuhören und hinzusehen und selbst auch auf eine deutliche Aussprache zu achten. Die eigene Körperhaltung vor der Kamera und der Blick zur ratsuchenden Person hin spielen eine ebenso wichtige Rolle.

### *Hinweise zur Vorbereitung & Durchführung von Videoberatung*

- Rahmenbedingungen mit Ratsuchenden klären (Technik, stabile Internetverbindung möglichst LAN und Breitband statt WLAN, Gestaltung der Umgebung, Umgang mit Störungen...)
- Zeitlichen Rahmen & Termin festlegen
- Ggf. Einwilligungserklärungen (z. B. Nutzung der Mailadresse für Termin und Versenden des Links zum Videotool)
- Alternative Kontaktmöglichkeit per Telefon benennen, um im Falle von Störungen ausweichen zu können.

Bei der Durchführung beachten:

- Ein ruhiger Arbeitsplatz, der Hintergrundgeräusche und „Durchgangsverkehr“ minimal hält.
- Hintergrund neutral und reizarm, um Irritationen zu vermeiden
- gute Ausleuchtung des Gesichts, also Licht von vorne
- Kamera so platzieren, dass die Blickrichtung der Augen und die Kamera auf einer Linie sind, um den Eindruck eines „Von- oben-Herabschauens“ bzw. „Von-unten-Hinaufschauens“ zu vermeiden
- Neutrale, reizarme Kleidung; auf grelle Rottöne verzichten

## DER DREH

SYSTEMISCHE BERATUNG & SUPERVISION :: TRAININGS :: FACHEXPERTISE ONLINEBERATUNG

### V. Technische & Rechtliche Rahmenbedingungen

Eine Verschlüsselung der Beratungskommunikation und ein Schutz vertraulicher Daten ist bei Onlineberatung zwingend notwendig. Berufsgeheimnisträger müssen seit 2018 darüber hinaus nach § 203 Abs. 4 Strafgesetzbuch die beteiligten Technikdienstleister (etwa Betreiber von Kommunikationsdiensten, Beratungsplattformen, Messengerdiensten) zur Geheimhaltung verpflichten. Eine Beratung über gängige Mailprovider ist nicht für die Mailberatung geeignet. Ebenso sollten keine Messenger zum Einsatz kommen, die wie z. B. WhatsApp zwar populär und weit verbreitet sind, allerdings mit Nutzerdaten aus Beratungssicht katastrophal umgehen. (Mögliche vertretbare Alternativen wären hier Threema oder Wire).

Ebenso erfüllen viele Angebote, die möglicherweise für Videokonferenzen oder Videolehre vertretbar sind, nicht die ethischen und rechtlichen Anforderungen an sichere und datenschutzkonforme Medientechnik bei vertraulicher Videoberatung. Anbieter, die unter deutsches/europäisches Recht fallen, sind hier vorzuziehen. Die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) hat eine Liste mit zertifizierten Videodiensteanbietern veröffentlicht, die in der kassenärztlichen Versorgung verbindlich ist.

## DER DREH

SYSTEMISCHE BERATUNG & SUPERVISION :: TRAININGS :: FACHEXPERTISE ONLINEBERATUNG

### VI. Links & weiterführende Informationen

#### Spezielle Fragen & Handlungsempfehlungen in der Coronakrise

<https://www.dgsf.org/aktuell/news/hilfen-in-zeiten-von-corona>  
[https://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2020/03/IEB\\_1012\\_INFO\\_Onlineberatung\\_Corona\\_public.pdf](https://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2020/03/IEB_1012_INFO_Onlineberatung_Corona_public.pdf)  
<https://www.dijuf.de/Coronavirus-FAQ.html>  
[https://lppkjp.de/wp-content/uploads/2020/03/EmpfehlungenVideobasierte-Psychotherapie\\_DGPs\\_IG-E-Health\\_20200326.pdf](https://lppkjp.de/wp-content/uploads/2020/03/EmpfehlungenVideobasierte-Psychotherapie_DGPs_IG-E-Health_20200326.pdf)

#### Medienvermittelte Beratung

<https://onlinecoachingblog.net>  
<http://www.blended-counseling.ch>  
<https://www.e-beratungsinstitut.de>  
<https://www.e-beratungsjournal.net>  
<https://www.dgsf.org/ueber-uns/gruppen/fachgruppen/online-beratung/onlineberatung-in-zeiten-der-coronakrise>  
<https://derdreh.podigee.io>

#### Datenschutz und Datensicherheit

[https://www.kbv.de/media/sp/Liste\\_zertifizierte\\_Videodienstleister.pdf](https://www.kbv.de/media/sp/Liste_zertifizierte_Videodienstleister.pdf)  
<http://www.vertraulichkeit-datenschutz-beratung.de/corona-spezial-onlinekommunikation.htm>  
<http://www.vertraulichkeit-datenschutz-beratung.de/gesetzestexte.htm>  
<https://www.bsi-fuer-buerger.de>  
<https://www.bsi.bund.de>  
<https://www.datenschutz.de>

#### Instagram, YouTube, Podcast, Blog & Co

<https://medienkompass.de/instagram-stories-anleitung-fuer-einsteiger/www.wordpress.de>  
<https://www.digital-sozial.net/podcasts-fuer-die-soziale-arbeit/> (Beispiele für Podcast im Kontext Sozialer Arbeit)  
[https://praxistipps.chip.de/youtube-channel-erstellen-so-gehts\\_2263](https://praxistipps.chip.de/youtube-channel-erstellen-so-gehts_2263)  
<https://www.podigee.com/de/> (als Host für Podcast)  
<https://www.audacity.de> (kostenlose Software zum Bearbeiten von Audios, z. B. Podcast)

## DER DREH

SYSTEMISCHE BERATUNG & SUPERVISION :: TRAININGS :: FACHEXPERTISE ONLINEBERATUNG

### Literaturquellen

Engelhardt, E. (2018): Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht

Engelhardt, E. & Gerner, V. (2017): Einführung in die Onlineberatung per Video. Online unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0117/Engelhardt\\_Gerner.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0117/Engelhardt_Gerner.pdf)

Knatz, B. (2008): Zwischen den Zeilen. Online unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0108/knatz.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0108/knatz.pdf)

Kühne, S. & Hintenberger, G. (2020): Zur Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise  
Online unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/03/kuehne\\_hintenberger.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/03/kuehne_hintenberger.pdf)

Lang, J. (2002): Onlineberatung ist anders – Möglichkeiten und Grenzen einer neuen Beratungsform.

Reindl, R. (2015): Psychosoziale Onlineberatung – Von der praktischen zur geprüften Qualität. Online unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0115/reindl.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf)

Wenzel, J., Jaschke, S. & Engelhardt, E. (2020): Handreichung zur Krisenberatung am Telefon und per Video. Online unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/04/wenzel\\_et\\_al.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/04/wenzel_et_al.pdf)

Kontakt beim Paritätischen Gesamtverband:

Projekt #GleichImNetz  
[digikom@paritaet.org](mailto:digikom@paritaet.org)