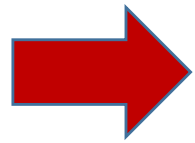


# Kurzfristig online beraten - Handlungsempfehlungen für die Praxis

08. April 2020

# Was geht online?

- Textbasierte Onlineberatung per Mail, Chat, Forum und Messenger
- Audio-visuelle Beratung per Video



Onlineberatung ist nicht face-to-face Beratung in einem anderen Medium!

# Besonderheiten von schriftlicher Onlinekommunikation

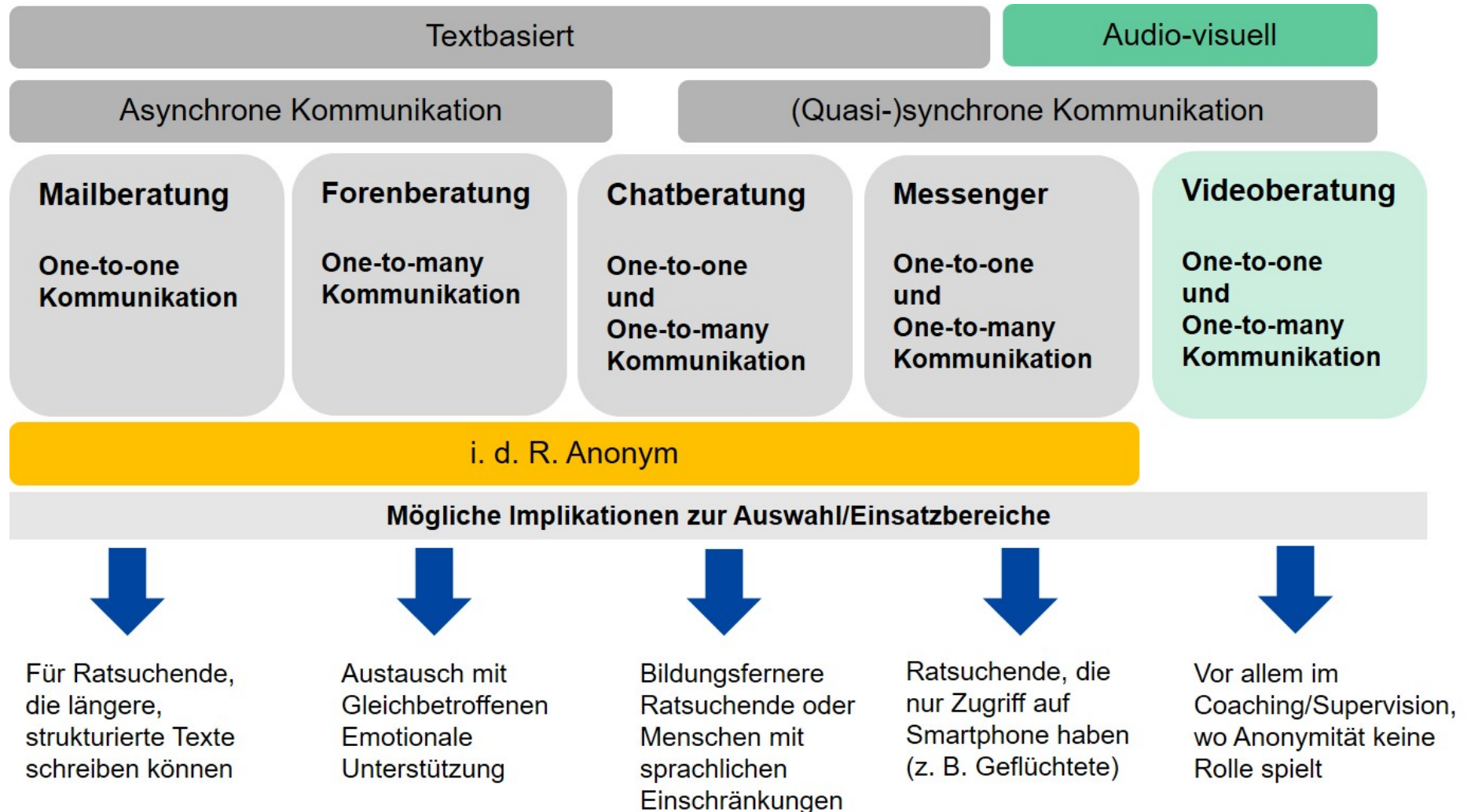
... schreiben statt reden und lesen statt hören ...

- Onlinekommunikation ist weitgehend schriftliche Kommunikation (Textualität vs. Körperlichkeit)
- keine Vorstrukturierung der Kommunikation durch Körperzeichen
- + Verschiebung der Aufmerksamkeit von Körperzeichen zum Inhalt der Botschaft
- Verarmung der Kommunikation; Gefahr von Missverständnissen; Problem der Beziehungsgestaltung
- keine Kopräsenz der Teilnehmer
  - + raum- und zeitunabhängig
  - Reichhaltigkeit der Sinnesbeteiligung eingeschränkt (Kanalreduktion)

# Besonderheiten von Videokommunikation

- Übertragungsschwierigkeiten und Störungen
  - Synchronität von Bild und Ton nicht immer vorhanden
  - Kein face-to-face Gespräch, eher ein face-to-screen-to-screen-to-face
  - Es wird nur ein Ausschnitt der „Realität“ gezeigt
-

# Medien in der Onlineberatung



# Qualifikation

Für die textbasierte Onlineberatung i. d. R. durch eine Weiterbildung die mind. 100 Stunden in blended learnig mit Selbsterfahrung umfasst

Kompetenzen in Onlinekommunikation, Onlineberatung und rechtlichen Fragestellungen

---

# Datensicherheit/-schutz

- SSL-verschlüsselte Kommunikation nutzen
  - Onlineberatungssoftware erleichtert die Arbeit
  - Sichere Messenger verwenden, bitte keine Beratung per WhatsApp
  
  - Es gilt auch online die Vertraulichkeit des Wortes!
  - Gesetzliche Rechtsnormen (§203 StGB) muss eingehalten werden!
-

# Software für Onlineberatung

- Sichere Softwarelösungen, die geschützte und verschlüsselte Kommunikation (DSGVO-konform) ermöglichen.
  - Mit Klientenverwaltung und Monitoringfunktion
-



# Handlungsempfehlungen

- Empfehlungen der Fachgruppe Onlineberatung & Medien zur Onlineberatung in Zeiten der Coronakrise (Engelhardt & Wenzel):
    - <https://www.dgsf.org/ueber-uns/gruppen/fachgruppen/online-beratung/onlineberatung-in-zeiten-der-coronakrise>
  - Handlungsempfehlungen zur kurzfristigen Umsetzung von Onlineberatung in Zeiten der Coronakrise (Reindl & Engelhardt):
    - [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)
  - Handreichung zur Krisenberatung am Telefon und per Video (Wenzel/Jaschke/Engelhardt)
    - [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)
  - Empfehlungen und FAQ für Fachkräfte in den Frühen Hilfen (Sammlung zu verschiedenen Themen):
    - <https://www.fruehehilfen.de/service/antworten-auf-praxisfragen/corona-zeiten-empfehlungen-und-faq-fuer-fachkraefte-in-den-fruehen-hilfen/>
  - Empfehlungen von der Deutschen Gesellschaft für Psychologie zur Durchführung von videobasierter Psychotherapie:
    - [https://lppkip.de/wp-content/uploads/2020/03/EmpfehlungenVideobasierte-Psychotherapie\\_DGPs\\_IG-E-Health\\_20200326.pdf](https://lppkip.de/wp-content/uploads/2020/03/EmpfehlungenVideobasierte-Psychotherapie_DGPs_IG-E-Health_20200326.pdf)
  - Artikel Kühne/Hintenberger Zur Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise (e-beratungsjournal.net):
    - [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)
-

# Kontaktmöglichkeiten

## Emily Engelhardt

[www.onlinecoachingblog.net](http://www.onlinecoachingblog.net) - IDEEN & HANDWERKSZEUG ZU ONLINE-COACHING | ONLINE-SUPERVISION | ONLINE-BERATUNG

[www.der-dreh.net](http://www.der-dreh.net) - SYSTEMISCHE BERATUNG & SUPERVISION & - FACHEXPERTISE ONLINEBERATUNG

<https://twitter.com/EmEngelhardt> - privater Twitter-Account zu Themen rund um die Digitale Transformation der Beratung

<https://www.instagram.com/emily.m.engelhardt/> - Instagram-Account rund um die Digitale Transformation der Beratung

<https://derdreh.podigee.io> – Podcast rund um digitale Transformation und Beratung

An der Technischen Hochschule Nürnberg – Institut für E-Beratung

[www.e-beratungsinstitut.de](http://www.e-beratungsinstitut.de)

[www.fachforum-onlineberatung.de](http://www.fachforum-onlineberatung.de)

