**Entscheidungshilfe**

## **für bzw. gegen die Online-Beratung**

**Arbeitsauftrag:** Verteilen Sie insgesamt 20 Punkte auf die verschiedenen Vor- und Nachteile der Online-Beratung in der Tabelle. Zählen Sie am Ende alle Punkte der Vorteilsseite und alle Punkte der Nachteilsseite zusammen. Das Ergebnis gibt Ihnen einen ersten Eindruck, ob Sie mehr Chancen oder mehr Schwierigkeiten durch die Online-Beratung erwarten. Sie können dabei einem Vor- bzw. Nachteil mehrere Punkte geben. Sie müssen sich auch nicht pro Zeile zwischen Vor- und Nachteil entscheiden, sondern können beiden Punkte geben.

Es empfiehlt sich die Übung im Team zu machen. Sie kann aber auch alleine gemacht werden.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vorteile Online** | PKT. | **Nachteile Online** | PKT: |
| Kosteneffizienz (Klient/in hat keine oder wenige Kosten) |  | Technische Voraussetzungen sind evtl. eine Herausforderung für Klient/innen. |  |
| Anonymität (und unsichtbar), Möglichkeit der Wahrung von Distanz   * Subjektiv unverbindlichere Kontaktaufnahme * Erleichterte Kontaktaufnahme bei Schwellenängsten * Offenes Ansprechen von Themen, die besonderen Schutz der Anonymität bzw. Möglichkeiten zur Kontaktsteuerung benötigen * Beschleunigte Selbstöffnung * Neutrales Gegenüber * Klient/in bleibt (bei Erstkontakt) autonom in der Entscheidung, was er/sie von sich preisgeben möchte * „Dumme“ Fragen stellen können |  | Auftreten „neuer“ ethischer Probleme: Berater/innen müssen darauf vorbereitet werden, z. B. Begünstigung von Enthemmung |  |
| Asynchronizität der Kommunikation:   * Keine Terminabsprachen im üblichen Sinn notwendig * Reflexion der Klient\*innen und der Beratenden möglich * Es fällt leichter, Pausen zu machen |  | Asynchronizität der Kommunikation:   * Auswirkungen auf Interventionskraft (z.B. Stress für Beratende als Kehrseite der Flexibilität/ ständigen Erreichbarkeit) |  |
| Archivierung/ Editierung möglich (Vorteil z.B. hinsichtlich Aus- und Fortbildung) |  | Negative Effekte der Archivierung (z.B. Datensicherheit, Gefahr von Sicherheitslücken bzw. Archivierung kann Einfluss auf die Unbefangenheit der Formulierungen haben) |  |
| Räumliche und zeitliche Unabhängigkeit (z.B. keine Öffnungszeiten, bequem), Flexibilität |  | Hohe Unverbindlichkeit |  |
| Erreichbarkeit bestimmter Zielgruppen; Mobilität oder Lebensumstände hindern Klient/innen nicht an Teilnahme:   * Personen, welche keine lokale Beratung in Anspruch nehmen können/ wollen (z.B. auch körperlich behinderte Personen) * Personen, welche Beratungsstellen nicht zu Öffnungszeiten besuchen können * Personen, welche unter sozialem Druck stehen * Personen, aus schlechter psychosozialer Infrastruktur * Sozial benachteiligte Gruppen (z.B. durch Wegfall der Fahrtkosten, Zeitersparnis durch fehlende Anreise) * Personen, welche sich die herkömmliche Beratung/ Therapie nicht leisten können * Personen, welche (im Sinne von Diversität) aufgrund von familiären oder sprachlichen Benachteiligungen keine persönliche Beratung in Anspruch nehmen können * Zugang für schüchterne Personen, Personen mit sozialen Ängsten * Personen, welche mit computervermittelter Kommunikation vertraut sind (z.B. Kinder- und Jugendliche) 🡪 „Digital Natives“ |  | Nicht angemessen für alle Problemstellungen |  |
| Integration von digitalen Informations- und Kommunikationsformen |  | Nicht alle beraterischen Methoden online 1:1 umsetzbar (z.B. Skulpturenarbeit…) |  |
| Kanalreduktion:   * Spezifisch beschränkte Medien in besonderen Situationen besser zur effektiven Kommunikation * Förderung von Fantasie, Kreativität und Vorstellungsvermögen |  | Kanalreduktion   * Gefahr möglicher Missverständnisse * Ent-Emotionalisierung, Ent-Kontextualisierung, Ent-Räumlichung, Ent-Wirklichung |  |
| Erhöhte Reichweite des Beratungsangebots |  | Sozialräumliche Grenzen der beratenden Institution nicht deckungsgleich mit Bedürfnissen von Nutzer/innen 🡪 Unsicherheit der Passung von Klient/innen (-Bedürfnissen) und Beratungsangeboten; evtl. schwankende Nutzungszahlen |  |
| Selbstbestimmter Zugang: Nutzer/in organisiert sich Hilfe selbst & strukturiert sich beim Formulieren der Anfrage schon selbst |  | Haftungsrisiken werden stärker wahrgenommen |  |
| Beratung findet im Umfeld der Klient/innen statt |  | Beratung im Umfeld der Klient\*innen (z.B. Klient\*in hat im persönlichen Umfeld nicht die notwendige Ruhe/ Raum für Beratung oder kann sich nicht optimal abgrenzen) |  |
| Schnelle Verfügbarkeit 🡪 auch in Krisenzeiten |  |  |  |
| Nivellierung von Status und Einfluss: soziale Hemmungen, konkrete Hürden, Privilegien, Kontrollen fallen weg; z.B. Auftreten, Stimme, Alter, Kleidung schaffen keinen Kommunikationsvorteil mehr  Dominanz durch Redefluss und Redezeit fällt bei manchen Kommunikationsformaten weg |  |  |  |
| **SUMME** |  | **SUMME** |  |

Mit Hilfe folgenderTabellen können Sie überprüfen, welche Chancen und Risiken der verschiedenen Kommunikationsformate auf Ihre Zielgruppe(n) zutreffen, indem Sie hinter die Kriterien, die für Ihre Zielgruppe(n) relevant sind, ein Häkchen setzen oder nicht. Anhand der Anzahl der Häkchen können Sie eine Tendenz erkennen, ob die Chancen oder Herausforderungen überwiegen.

**E-Mailberatung**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Chancen** | **Relevant** | **Herausforderungen** | **Relevant** |
| Beratung von Personen möglich, die lieber schreiben als reden |  | Keine nonverbalen & paraverbalen Signale, daher höheres Risiko für Missverständnisse bzw. notwendige Sprach- und Schreibkompetenzen |  |
| Reflexionszeit für Klient/in und Berater/in |  | Zeitverzögerung, da asynchrone Beratung |  |
| Niedrigschwelligkeit |  | Fehlende Kontrolle über den Beratungsprozess (z.B. Abbruch der Beratung) |  |
| Antworten können mehrfach nachgelesen werden (schriftliches Tagebuch) |  | Komplexität eines Beratungsfalls🡪schwierigere Strukturierung und Zeiteinteilung |  |
| Zeitlich asynchron, (versetzte Modalitäten möglich) |  | Im schriftlichen Dialog kann nur ein Bruchteil der Informationen weitergegeben werden im Vergleich zu einem persönlichen Gespräch |  |
| Spiel mit Identitäten |  | Spiel mit Identitäten |  |

**Chatberatung**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Chancen** | **Relevant** | **Herausforderungen** | **Relevant** |
| Beratung von Personen möglich, die lieber schreiben als reden |  | Wegfall nonverbaler, parasprachlicher Signale |  |
| Nonverbale Elemente teils durch Emoticons, Soundwörter, Aktionswörter ersetzbar |  | Zeitintensiv (Schreiben ist zeitaufwändiger als Sprechen) |  |
| Ortsunabhängigkeit |  | Schnelles Reagieren und Plan Bilden |  |
| Möglichkeit der Anonymität |  | Schnelles Tippen wegen Anspruch an eine hohe zeitliche Synchronität |  |
| Möglichkeit von unmittelbarer, synchroner Kommunikation (und evtl. Wegfall der Zeitlichen Begrenzung auf 1h) |  |  |  |
| Möglichkeit der subjektiven Gesprächskontrolle |  | Usability (Gebrauchtstauglichkeit) der App/ Benutzeroberfläche |  |
| Relativ geringe technische Voraussetzungen |  | Komplexität eines Beratungsfalls🡪schwierigere Strukturierung und Zeiteinteilung |  |
| Reproduzierbarkeit der Kommunikationsabläufe |  |  |  |
| Spiel mit Identitäten |  | Spiel mit Identitäten |  |

**Telefon-Beratung**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Chancen** | **Relevant** | **Herausforderungen** | **Relevant** |
| Vermittlung paraverbaler Signale |  | Keine Vermittlung nonverbaler Signale |  |
| Schnelles Weitergeben von Informationen möglich (geringer Zeitaufwand im Vergleich zum Schreiben von Nachrichten) |  | Ruhiger Hintergrund notwendig |  |
| Persönlicher Kontakt besteht |  | Zeitlich synchron |  |
| Keine hohen technischen Anforderungen |  |  |  |

**Video-Beratung**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Chancen** | **Relevant** | **Herausforderungen** | **Relevant** |
| Übermittlung nonverbaler, paraverbaler & extraverbaler Signale (im Vergleich zu Mail, Chat, Telefon), kommt persönlichem Gespräch am nächsten |  | Hohe technische Anforderungen (Bandbreite, Equipment, Bedienung), größere Gefahr von technischen Problemen als bei anderen Formen |  |
| Möglichkeit Kontextinformationen zu übertragen (im Aufnahmebereich der Kamera, Mikrofon) |  | Fehlende Möglichkeit direkten Augenkontakts (evtl. „aneinander vorbeischauen“, wenn Kamera über Bildschirm angebracht ist) |  |
| Schaffung sozialer Nähe durch Telepräsenz |  | Kognitive Überforderung durch ständiges Fixieren des Bildschirms erschwert Konzentration auf die eigentlichen Kommunikationsinhalte und kann zur Ermüdung führen |  |
| Wahrnehmen von Pausen in der Kommunikation |  | Hoher Aufwand für kurzen Nachrichtenaustausch durch organisatorische und vorbereitende Maßnahmen (z.B. Termin finden, Computer einrichten) |  |
| schnelles und unmittelbares Feedback möglich (dadurch ggf. Reduktion von Interpretationsfehlern) |  | Irritationen, Frustrationen, unnötige Missverständnisse bei zu schwacher Internetverbindung oder wenn auditiven und visuellen Ereignisse aufgrund technischer Probleme nicht synchronisiert sind |  |
| Gespräche können aufgezeichnet werden 🡪 „nachschaubar“ |  | Wenig zeitflexibel, muss synchron stattfinden |  |
| Zusätzliche Tools nutzbar (z.B. Bildschirmfreigabe, Whiteboard, Text-Chat) |  | Aufzeichnung der Beratungssitzung durch Ratsuchende\*n nicht ausschließbar |  |
| Schnelles Weitergeben von Informationen möglich (geringer Zeitaufwand im Vergleich zum Schreiben von Nachrichten) |  | Setzt gewisse Verbindlichkeit voraus (z.B. Kontaktdaten müssen bekannt sein, verabredeter Zeitpunkt muss eingehalten werden, persönliche Beziehung besteht weiterhin) |  |