**Praxistipps**

**für die Video-Beratung**

**Querverweis**

Informationen zur technischen, institutionellen und persönlichen Vorbereitung von Video-Beratung finden sich im Dokument „Vorbereitung des Einsatzes von digitalen Beratungsformaten“.

Allgemeines zum Berater/innen-Verhalten („Video-Etikette“)

• Beim Bildschirm und im Gesprächsbrowser bleiben

• Falls das Browserfenster gewechselt wird (z. B. Recherche, oder um ein Dokument zu öffnen), entsprechend kommentieren, um Irritationen zu vermeiden

• Sich dessen bewusst sein, dass der/die andere ihn/sie sieht (Mimik, Gestik, Haltung, Ton und Ausdruck)

• Sich ins richtige Licht setzen (Beleuchtung)

• Wenig Bewegung im Bild verursachen

• Sich bewusst sein, dass man mit Hilfe der Kamera Blickkontakt aufnehmen und den/die Klienten/in beobachten kann

• Auf Abstand zur Kamera achten (so dass man Teile des Oberkörpers und Arm/Handbewegungen sehen kann)

Die Bedingungen für die Video-Beratung sollten für den/die Klienten/in möglichst gleich bleiben, um Reibungsverluste mit der Technik zu verringern und ein Gefühl der Vertrautheit mit der Beratungssituation zu erzeugen.

Regelmäßige Elemente der Video-Beratungssitzung

• Funktionen (Hören und Sehen) checken

• Klärung, wo sich der/die Klient/in gerade befindet (Ungestörtheit, Datenschutz)

• Terminvereinbarung, ggf. mit Hilfe eines digitalen Tools

Besondere Elemente der ersten Video-Beratungssitzung

• Begrüßung und „Technik-Smalltalk“ (Wie einfach, schwierig war der Zugang? Wie fühlen Sie sich jetzt in dieser Situation? Ist dies Ihre erste Erfahrung damit?)

• Technische Rückfragen

• Einführung in die wesentlichen Funktionen der Video-Plattform, falls nötig

• Den formalen Rahmen der Beratung vorstellen

• Verhalten bei technischen Störungen vereinbaren

• Zeitlichen Rahmen festlegen, z. B. 1 Stunde oder falls Sitzung aus technischen Gründen zeitlich begrenzt ist

• Formalien, z. B. Schweigepflicht- und Datenschutzvereinbarungen besprechen (per Post, per E-Mail, online per Bestätigung)

• Verbindlichkeit ansprechen (wie im f2f-Gespräch)

• Information, dass das Gespräch nicht aufgezeichnet werden darf und auch nicht wird

• Information, dass evtl. sich im Raum befindliche (nicht sichtbare) Personen auf beiden Seiten erwähnt und vorgestellt werden müssen

• Darüber informieren, wenn/dass man sich während des Gesprächs Notizen macht

• Freiwilligkeit

• Feedback einholen, ob Video die richtige Form der Beratung für den/die Klienten/in ist

• Vereinbarung über Wege und Form der weiteren Beratung im Sinne eines Blended Counseling Konzeptes

Potentielle Schwierigkeiten aufgrund der Videosituation

• Berührungsängste des/der Klienten/in mit dem Medium

• Würdigung, dass er/sie diesen Weg der Kommunikation wählt

• Einblicke in die Lebenswelt des/der Klienten/in, auf die man ggf. reagieren möchte oder muss

• (Noch) fehlende Übertragbarkeit gewohnter Methoden in das Videoformat – Anspruch an die Kreativität des Beraters

• Reduzierte Wirkung der Körpersprache

• Das Hinzuziehen weiterer (Hilfe-)Personen bedarf deren Einbindung in das Beratungsmedium „Video“ mit allen entsprechenden Vorkehrungen

• Alle Arbeitsdokumente digital teilen, z. B. To-do-Listen, Gesprächsresumee

• Sprechpausen von Klienten/innen wirken im Video anders

• Auf Krisen muss man anders reagieren

• Umgang mit Drohungen (Selbstgefährdung, Fremdgefährdung)

• Umgang mit Kontaktabbruch online (Computer ausschalten geht einfacher als den Beratungsraum zu verlassen)

• Für gesundheitliche Notfälle Kontakte bereithalten

**Anregung**

Für die Entwicklung eines persönlichen, digitalen und authentischen Beratungsverhaltens in der Online-Beratung können Apps genutzt werden, wie z. B. die App „Online-Beratung“ (➜ <https://play.google.com/store/apps/details?id=appinventor.ai_schmider.Online_Beratung&pli=1>)