Onlinefortbildung:

Mediengestützte Beratung im Kontext von Migration und Flucht

Digitale Kommunikation im Beratungssetting mit Schwerpunkt auf Videoberatung

Birgit Dorninger-Bergner, 22. April 2021

Mag. Birgit Dorninger-Bergner

- Klinische und Gesundheitspsychologin, Psychotherapeutin (SFT)
- Beraterin bei HPE – Hilfe für Angehörige psychisch Erkrankter (f2f, online)
  www.hpe.at
- Beraterin bei Instahelp (online)
  www.instahelp.me
- in eigener Praxis (f2f, online)
  www.dorninger-bergner.at
  praxis@dorninger-bergner.at
- Aus- und Fortbildungen zum Thema Onlineberatung

Damit uns das Webinar gut gelingt...

- Sie sind grundsätzlich per Bild und Ton dabei.
- Bildeinstellungen: Sprecheransicht oder Galerieansicht (rechts oben)
- Sie können sich selbst auf mute setzen - „Audio aus/ein“ (links unten)
- Fragen jederzeit!
- Eigenständige Pausen (Kaffee, WC): kurze Info in den Chat schreiben (Leiste unten: Chat)
- In den Pausen: Audio und Kamera aus (links unten)
- Augenpausen!

Online beraten: Setting, Kommunikation, Beziehung

Medien der Onlineberatung

	textbasiert	nicht-textbasiert
synchron	Chat, Messenger	Video, Internettelefonie, Avatare
asynchron	Mail, Forum	Sprachnachrichten, Videonachrichten

Textbasiert

Audio-visuell

Asynchrone Kommunikation

(Quasi-)synchrone Kommunikation

Mailberatung

One-to-one Kommunikation

Forenberatung

One-to-many Kommunikation

Chatberatung

One-to-one und One-to-many Kommunikation

Messenger

One-to-one und One-to-many Kommunikation

Videoberatung

One-to-one und One-to-many Kommunikation

i. d. R. Anonym

Mögliche Implikationen zur Auswahl/Einsatzbereiche

Für Ratsuchende, die längere, strukturierte Texte schreiben können

Austausch mit Gleichbetroffenen Emotionale Unterstützung

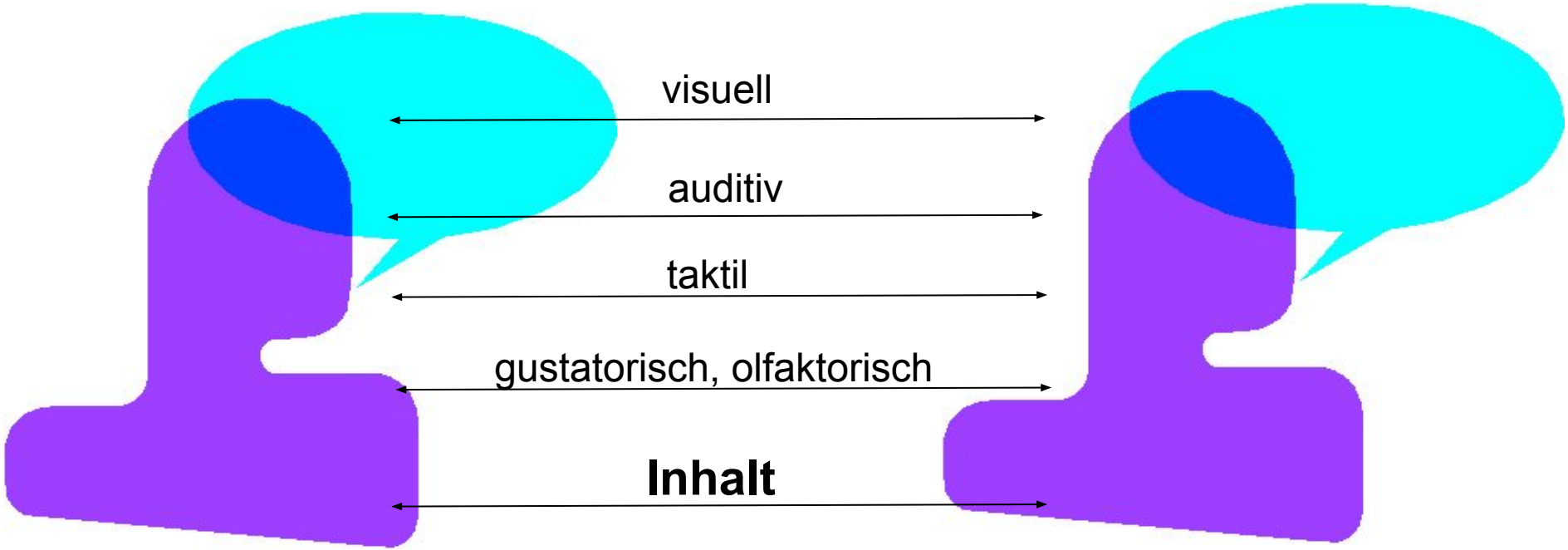
Bildungsfernere Ratsuchende oder Menschen mit sprachlichen Einschränkungen

Ratsuchende, die nur Zugriff auf Smartphone haben (z. B. Geflüchtete)

Vor allem im Coaching/Supervision, wo Anonymität keine Rolle spielt

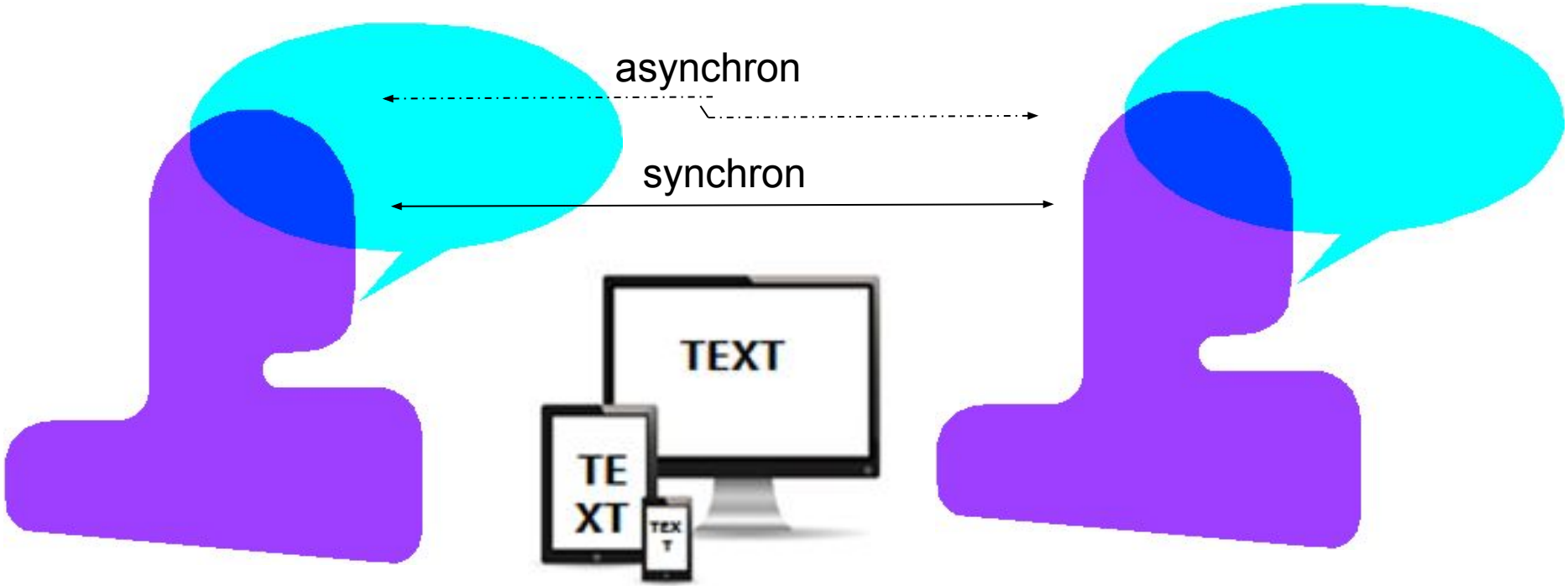
face-2-face Kommunikation

Kommunikation auf mehreren Kanälen, bei der verbale, paraverbale und nonverbale Botschaften ausgetauscht werden.



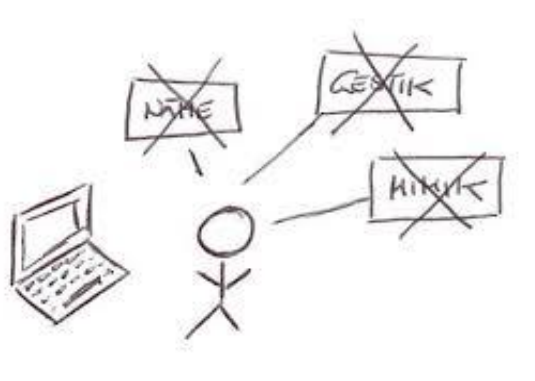
Kanalreduktion in der Onlinekommunikation

Das gewählte Medium ist Filter für die Kommunikationskanäle.



Besonderheiten Kommunikation/Beziehung

- Kanalreduktion: Ent-Kontextualisierung, Informationsverlust

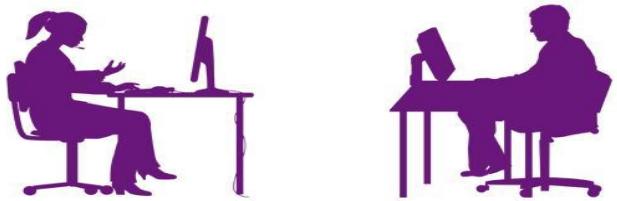


„Gerade darin liegt die Stärke der Onlineberatung. Der Berater hat kein Bild im Kopf, er wird nicht mit dem unausweichlich sanften Stempel des Gegenübers in eine Richtung festgelegt. […] Er wird also nichts wissen, eigentlich so wenig wie der Berater im Zimmer auch, aber er weiß, dass er nichts oder wenig weiß. Er lässt sich weniger schnell täuschen vom trügerischen Eindruck, den Durchblick zu haben.“ *(Lang, 2002)*

Besonderheiten Kommunikation/Beziehung

- disinhibition effect: Enthemmung in der digitalen Kommunikation, hoher Grad an Selbstoffenbarung
- „Nähe durch Distanz“, „Fremder-im-Zug-Phänomen“
- Idealisierung des Beraters
- Kontrolle der Nähe-Distanz-Regulierung, vermehrte Selbstbestimmung
- Beenden des Kontaktes ist online leichter, „black-hole-experience“

Besonderheiten Setting



- Orts-, Zeitunabhängigkeit
- Anonymität
- weniger Angst vor Stigmatisierung, weniger Scham
- Zeitmanagement
- technische Anforderungen
- Mail: Asynchronizität, Strukturierung und Distanzierung durch das Schreiben
- Mail und Chat: Archivierungseffekt

Vor- Nachteile im f2f-Kontakt

+	-
• Sehr reichhaltige Kommunikation • Beziehungsaufbau gut möglich • Konzentration auf das Gespräch direkt möglich	• Ggf. Befangenheit durch persönliche Anwesenheit (je nach Thema) • Direkte Antwort notwendig • Aufwändige Logistik (beide zur gleichen Zeit am selben Ort) • Ggf. Aktivierung von Vorurteilen • Zumeist zeitlich und räumlich kaum flexibel

Vor- Nachteile im Telefonkontakt

+	-
• Reichhaltige und niederschwellige Kommunikation • räumlich flexibel • Im Einzelsetting sehr effizient • Nützlich um in Kontakt zu bleiben • Fokussierung aufgrund der Sinneskanalreduzierung (keine Ablenkung durch visuelle Reize)	• Wahrnehmungen nur auf einem einzigen Sinneskanal möglich • Schwierig für Mehrpersonen-Systeme • Ggf. instabile Verbindung • Störungsanfällig je nach Aufenthaltsort des Gegenübers • Nähe („sitzt im Ohr“)

Vor- Nachteile im Mailkontakt

+	-
• Sehr niederschwellig, da zeitlich und räumlich flexibel • Sehr gut geeignet für schambesetzte Themen • Möglichkeit für Nachdenkpausen • Möglichkeit etwas zu deponieren • Beratung wird dokumentiert (für KlientIn und BeraterIn ggf. von Vorteil)	• Fehlende Wahrnehmungs-möglichkeiten von Stimme, Körperhaltung und Mimik • Asynchrone Kommunikation > Wartezeit bis Antwort kommt • Schriftform für manche KlientInnen sehr voraussetzungsvoll • Nicht geeignet für dringende Anliegen • Datenschutzfragen

Vor- Nachteile im Videochat

+	-
• Reichhaltige Kommunikation (mit Einschränkungen) • Im Einzelsetting sehr effizient • Räumliche Flexibilität • Mehrpersonen-Systeme möglich	• Ggf. instabile Verbindung oder andere technische Probleme • Hochschwellig weil technische Voraussetzungen • Blick ins „Wohnzimmer“ für manche KlientInnen bedrohlich oder unangenehm

Videoberatung

Besonderheiten der Videoberatung

- zeitliche Ko-Präsenz – Terminvereinbarung nötig
- Eingreifen und Rückmeldung im Moment möglich
- Übermittlung nonverbaler Signale möglich, aber: Wir sehen nur einen kleinen Ausschnitt!
- Technik: Bild, Ton, Licht, Datenübertragung…
- fehlende Möglichkeit des Augenkontakts (Camera-to-Camera)
- kognitiv fordernd (Konzentration auf Bildschirm und Inhalt)
- „Blick ins Wohnzimmer“ kann für Klient*innen bedrohlich sein

Vorbereitungen

- Sich vertraut machen mit dem Tool, Hardware-Equipment (Headset, Kamera, Mikro) ausprobieren
- Wie gehe ich um mit (individuell und institutionell klären):
  - Terminabsagen oder Verspätung
  - Verbindungsabbrüchen, schlechtem Internet
- Informationen an die Klientin vorab (Textbausteine):
  - Sensibilisierung für einen ungestörter Raum
  - Hardware (Headset), Internetverbindung, Umgang mit technischen Problemen oder Verbindungsabbrüchen
  - Zugangsdaten
  - Evtl Technikcheck anbieten

Rahmenbedingungen

- ein möglichst ruhiger und ungestörter Arbeitsplatz („sicherer Beratungsraum“)
- ein guter Arbeitsplatz (sitzen oder stehen?)
- ein möglichst neutraler und reizarmer Hintergrund (oder: virtueller Hintergrund, zB Canva)
- eine gute Ausleuchtung des Gesichts (Licht von vorne)
- Platzierung der Kamera auf Augenhöhe
- neutrale und reizarme Kleidung
- Ein Headset erleichtert Hören/Sprechen.
- Zettel und Stift, Wasser, Ladekabel, Dokumente schließen, Handy aus...

Informed Consent, Aufklärung

Vorab (per Mail oder Tel) und zu Beginn der Beratung nochmal klären:

- Wer hört mit / ist im Raum?
- Aufklärung Vor- und Nachteile / Gefahren Internet
- Internet ist nie 100% sicher.
- Gibt es Bedenken / Unsicherheiten?
- Wie kommunizieren wir?

Während des Videochats

- Klar und deutlich, langsamer als gewohnt sprechen, Paralinguistik
- Klientinnen für eine geschützte und ungestörte Umgebung sensibilisieren
- Paraphrasieren, Nachfragen (Kanalreduktion)
- Aktive Steuerung des turn taking (Körper zuneigen, Kopfnicken, Hand heben, *Hmmm*, Tonhöhe...)
- Pausen zulassen
- Sich immer wieder Erholungsräume für die Augen und Projektionsflächen suchen (bewusst über/neben den Bildschirm schauen)
- Zusätzliche Tools kontextbezogen (Whiteboard, Screensharing...)

Nach der Videoberatung

- Aufstehen, sich bewegen
- Ausreichend Pause einplanen
- Augen entspannen, Fokus verändern
- Raum lüften

Strukturierungshilfen - 4-Phasen-Modell

1) Begrüßung, Einstieg
   Achtung: das “Ankommen” muss verbal erfolgen.
   Info und Aufklärung über Verschwiegenheit in der Videoberatung, Fragen und Unsicherheiten ansprechen.
2) Sammlung, Klärung und Strukturierung der Anliegen
3) Bearbeitung des Anliegens, Einsatz von Interventionen.
   Wichtig: das Thema nicht aus den Augen verlieren, Schleifen drehen
4) Abschluss ca 10 min vor Ende einleiten, Zusammenfassung, Einladung zur Reflexion, das weitere Vorgehen besprechen, Verabschiedung. Reflexion des Videogesprächs.

[Dauer einer Beratungseinheit überdenken/anpassen]

Fragenkatalog Medienwahl (Engelhardt, 2018)

- Welche Medien kann ich mir vorstellen, in meinem Beratungskontext einzusetzen? Warum?
- Was weiß (oder vermute) ich über die Nutzungspräferenzen meiner Zielgruppe?
- Welche Medien möchte ich nicht einsetzen? Warum?
- Welche Auswirkungen hat das ggf. für meine Zielgruppe(n) und wie gehe ich damit um?
- Welche neueren Entwicklungen könnten für ich als Berater*in interessant sein? Warum?
- Welchen Entwicklungen stehe ich eher skeptisch gegenüber? Warum?

Auswahl des Softwareanbieters

Handelt es sich um einen Anbieter mit Erfahrung in der Programmierung von Onlineberatungssoftware?
Wie lange existiert der Anbieter bereits auf dem Markt?
Gibt es Kundenreferenzen?

Wie transparent sind die anfallenden Kosten?
Kauf- oder Mietvariante?
Einmalkosten, monatliche Kosten etc.?

Welche Angaben werden zur Datensicherheit/Verschlüsselung gemacht?
Hinweise zur Speicherung und Sicherung von Daten (IP-Adressen)?
SSL-Verschlüsselung?
Server-Sicherheit?

Wie laufen Kundenservice und -support?
Ist der Anbieter rund um die Uhr erreichbar? Gibt es Notfallnummern? Was kostet der Service ggf.?

Auswahl der einzelnen Tools (Mail, Chat, Forum, Video, Messenger; Klient*innenverwaltung; interne Kommunikation)

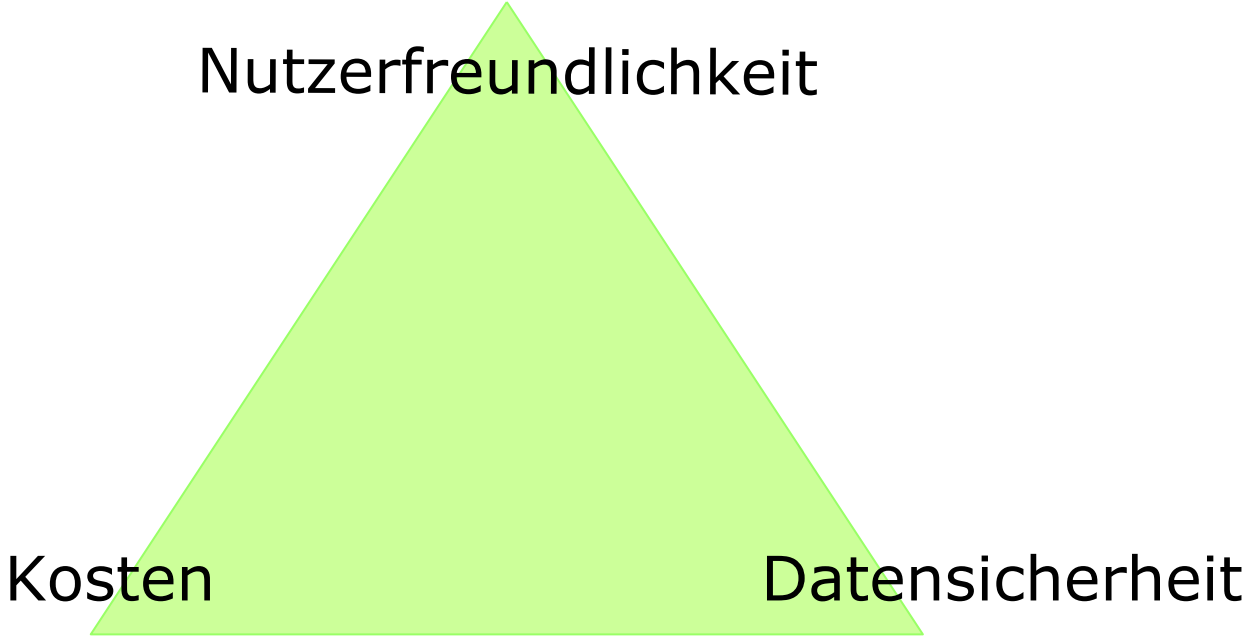
Welche Zugangswege sind für die Klientel geeignet?
Mögliche kognitive oder sprachliche Barrieren bei der Auswahl der Kommunikationsmedien beachten!

Welche Möglichkeiten der Klient*innenverwaltung liegen vor?
Welche Form der Klienten*innenverwaltung wird gebraucht (z. B. Verknüpfung mit Face-to-Face-Beratung)?
Wie soll dokumentiert werden?

Gibt es ein internes Nachrichtensystem zur Kommunikation der Berater*innen untereinander?
Wichtig bei Teamarbeit, damit der Austausch über die Beratungen nicht über einen ungeschützten Weg, z. B. per Mail, erfolgen muss.

Zu-/Abschaltung von Tools
Ist es möglich, bei Bedarf einzelne Tools zu- oder abzuschalten bzw. nachzukaufen?

Auswahl der Software



Was man alles machen kann...

... ohne Zusatztool:

- Klient*in neigt Kamera
  - Aufstellungen, Visualisierungen etc (Post Its, Klötze, Tassen...)
  - Zeichnungen, Skizzen, Formulare
- Berater*in neigt Kamera (oder Zusatzkamera, Handykamera)
  - Aufstellungen, Visualisierungen, Skalierungen
  - Zeichnungen, Skizzen, Genogramm, Flipchart, Formulare
- Fokussierung durch die Hand des Beraters

Was man alles machen kann...

... in Zoom:

- Infos, Links, Dateien im Textchat schicken
- Screensharing (Bildschirm freigeben): Grafiken, Cartoons, Bilder, Textdateien, Formulare, Homepages etc zeigen und gemeinsam besprechen
- Whiteboard: Skizzen und Bilder zeigen bzw gemeinsam herstellen, evtl sichern und schicken
- YouTube-Videos teilen (Entspannungsübungen, Phantasiereisen...)
- Fragebögen, Tagesbeschreibungen... teilen als Screensharing, mitschicken...

Was man alles machen kann...

... über externe (Collaboration) Tools:

- jamboard.google.com: einfaches Flipchart-Tool (Notizen, Skizzierungen, Aufstellungen, Teile-Arbeit, Helfernetzwerk...)
- de.padlet.com: virtuelle „Wand" zum Schreiben, Einfügen von Fotos, Filmen, Links etc. (alternativ: www.taskcards.de)
- miro.com, edupad.ch
- Achtung!:
  - Nutzung angepasst an die Klient*in
  - Sollten aus Datenschutzgründen nur Funktion eines Flipcharts oder Notizblocks haben (Sicherung evtl ü Screenshots)

Austausch und Reflexion, Erfahrungen und Fragen

Welche Form der Beratung “passt”?

Klientenbezogen:

- Medienaffinität
- Medienkompetenz
- Schriftliche Ausdrucksfähigkeit
- Kognitive Voraussetzungen
- Vertrauen, Offenheit
- Geräteausstattung
- Motivation zur Veränderung

Organisation:

- Prozesse, Abläufe
- Konzeptionelle Grundlagen
- Technik/Tools
- Medienkompetenz, Qualifikation
- Motivation
- Finanzierung
- Datenschutz

Beratungsfachlich:

- Medienkompetenz
- Medienaffinität
- Schriftliche Ausdrucksfähigkeit
- Flexibilität
- Beratungskonzept
- Zeitressourcen
- Passung Ziele/Medienwahl/ Verlauf/Klient*in

Klientenbezogen

Austausch in Kleingruppen

- **Blick auf meine Klient*innen, mein Arbeitssetting:**
  - Möglichkeiten und Einschränkungen der unterschiedlichen Kommunikationsmedien (Video, Mail, Telefon...)
  - Möglichkeiten und Einschränkungen bei den Ratsuchenden (Technische Rahmenbedingungen, Sprache - Sprachmittlung, Beratungsanliegen)
  - Möglichkeiten und Einschränkungen im Kontext des Beratungssettings (z.B. Konfliktberatung, Arbeitsvermittlung, Gruppendynamische Angebote)
- **Blick auf mich selbst als Berater*in:**
  Möglichkeiten und Einschränkungen bei den **Beratenden**: Welche Sinnesmodalitäten bzw. Kommunikationsmedien liegen den Beratenden: Was brauche ich, damit ich gut beraten kann?

Kleingruppe 1: Blick auf Klient*innen

- Womit habe ich bisher Erfahrung gesammelt?
- Welchen Herausforderungen oder auch Einschränkungen bringt welches Medium?
- Worauf muss ich besonders achten?
- Welches Medium könnte mir neue Spielräume bringen?
- Wo kann ich mein Klientel erreichen?
- Mit welchen Medien kann ich arbeiten?
- Welche Auswirkungen hat die Onlinearbeit für mein Klientel?
- Welche Medien könnten Hürden darstellen?
- Wie könnte ich technischen oder sprachlichen Hürden in der Arbeit mit meinem Klientel begegnen?
- Welche Ressourcen hat mein Klientel in Bezug auf Onlinekommunikation?
- uswusf

Kleingruppe 2: Blick auf mich selbst

Möglichkeiten und Einschränkungen bei den **Beratenden**: Welche Sinnesmodalitäten bzw. Kommunikationsmedien liegen den Beratenden: Was brauche ich, damit ich gut beraten kann?

- Welches Kommunikationsmedium liegt mir? Warum?
- Welchen Medien oder Entwicklungen stehe ich eher skeptisch gegenüber? Warum?
- Arbeite ich gerne hörend, visuell, schriftlich?
- Was brauche ich, damit ich gut beraten kann?
- Welche Medien und Tools unterstützen meine Schwerpunkte und Interessen in der Beratungsarbeit?
- uswusf