

# Online-Beratung *in vivo*

Sonja Schwirkmann  
für die  
dvh JAT 2019 in Halberstadt

# Lernziel

## **Lernziel für Online-Beratung-Skeptiker ohne Vorwissen**

Hinterher wissen Sie, wie Online-Beratung verantwortungsbewusst umgesetzt werden und aussehen kann

## **Lernziel für Online-Beratung-Neugierige ohne Vorwissen**

Hinterher wissen Sie, was mit den Bordmitteln möglich ist und worauf Sie bei der Auswahl der Tools achten müssen

# Grundlagen

## **Die wichtigsten Regeln**

- Disziplin oder Chaos
- Der Berater behält die Führung
- Immer die Gegenprobe machen

## **In Aktion**

- Headset
- Besser mit als ohne Kabel
- Datenverkehr einschränken

# Grundlagen

## Die wichtigsten Regeln

- Beispiel:  
Teilnehmer-Status

Teilnehmer  
(passiv, hört und sieht zu)



Redner  
(aktiv, kann eigene  
Kamera und Mikro  
freigeben)



Co-Moderator  
(aktiv, kann an Inhalten  
mitarbeiten und  
bestimmen, was gesehen  
wird)

# Vorstellung

## **Das bin ich**

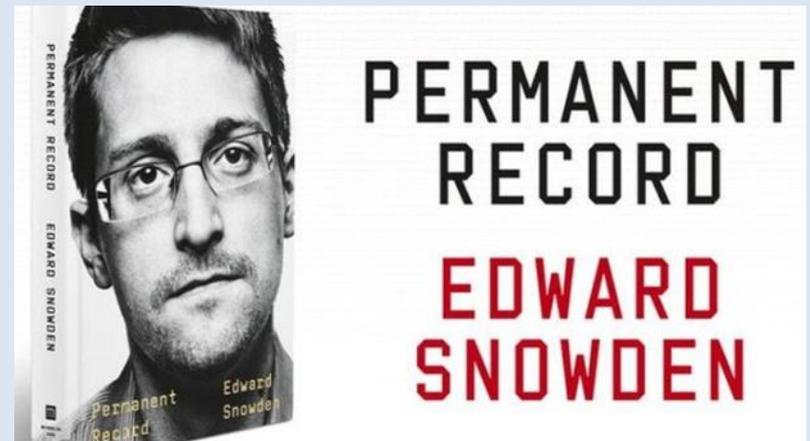
- Sonja Schwirkmann
- seit 2009  
selbstständige  
Beraterin und  
Trainerin  
(Einzelunternehmerin)
- Schwerpunkt  
Bildungsberatung,  
Bewerbungsberatung,  
Karriereberatung
- Präsenz und online

# Vorstellung

## Das bin ich

- Sonja Schwirkmann
- seit 2009 selbstständige Beraterin und Trainerin (Einzelunternehmerin)
- Schwerpunkt Bildungsberatung, Bewerbungsberatung, Karriereberatung
- Präsenz und online

## Und das ist meine Urlaubslektüre



# Funktion: Chat

## Bildschirmfoto Co-Moderatoren-seitig



## Aufgabe:

Duzen oder Siezen?

Schreiben Sie's im Chat!

# Funktion: Zeichentool

## Bildschirmfoto Co-Moderatoren-seitig



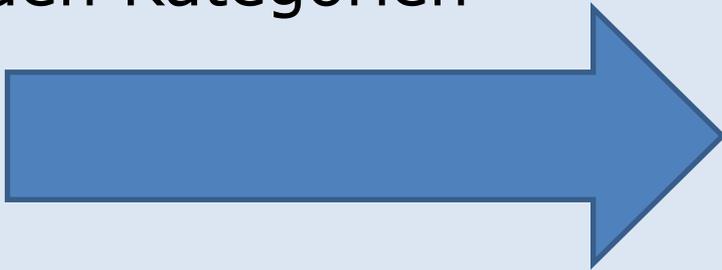
## Aufgabe:

Suchen Sie das Zeichentool „Text einfügen“ auf Ihrer Oberfläche

# Bitte stellen Sie sich vor

## **So antworten Sie:**

Bitte nehmen Sie das Zeichentool „Text einfügen“ und schreiben Sie die Antworten zu den Kategorien



## **Das bin ich:**

- Mein Name
- So bin ich tätig
- In diesem Bereich

# Plattform-Auswahl: meine Kriterien – step 1

## Wer sind meine Kund\*innen?

- Selbstzahler
- Männer und Frauen mit Berufserfahrung, d.h. ab ca. 30 Jahre alt
- meist Akademiker
- Bewerbungsberatung, Karriereberatung
- Deutsche und Migranten
- „oldschool“ mit PC/Mac/Laptop/MacBook und Internet
- einzeln oder in Gruppen

## Und was wollen und brauchen sie?

- „was Persönliches“
- Echtzeitkommunikation, Blickkontakt
- Ergebnisse: Strategien, Dokumente, harte Fakten, Informationen

# Plattform-Auswahl: meine Kriterien – step 2

## Das will ich

- DSGVO-konform
- kommerzielle Nutzung
- stabil
- plattformunabhängig
- synchrones Audio, Video, Text für alle Beteiligten
- klares und großes Bild meiner Kundin / meines Kunden
- passendes Preismodell

## Das geht für mich gar nicht

- NSA-Backdoor
- proprietäres Protokoll
- zu komplizierte Handhabung
- Instabilität
- unbezahlbare Lösung

# Plattform-Auswahl: meine Kriterien – step 2

## Beispiel No-Go:

„Ich möchte Beratung per XYZ für all jene anbieten die nicht persönlich in meine Praxis kommen können.

XYZ – wie gehen Sie vor:  
Sie benötigen die Software „XYZ“ plus Webcam und Mikrofon.  
Falls Sie XYZ noch nicht installiert haben, können Sie die Software hier gratis herunterladen.“

## Denn:

- „XYZ“ ist nicht DSGVO-konform (NSA-Backdoor!)
- Digitale Kompetenz des Kunden/der Kundin?
- Haftung bei PC-Schäden des Kunden/der Kundin?
- Serviceorientierung?

# Plattform-Auswahl: meine Kriterien – step 3

## Was gibt es?

- Danke an Martina Nohl für ihr Training auf der dvb JAT 2017 in Erkner!
- Kosten: gratis vs. kostenpflichtig (monatlich – jährlich - Eignerlizenz)
- Personen: 1 Moderator und 1 Teilnehmer\*in vs. x Moderator\*innen und x Co-Moderator\*innen und x Teilnehmer\*innen
- Dauer: Zeitlich begrenzt vs. zeitlich unbegrenzt
- Räume: Einraumlösungen vs. Breakout-room-Lösungen
- Service: inklusive Buchungs- und Bezahlösungen
- System: Flash, HTML5, WebRTC uvm
- synchrones, interaktives Miteinanderarbeiten auf verschiedenen Ebenen vs. Einbahnstraßen-Kommunikation

## Interaktives Arbeiten:

- Audio
- Video
- Chat
- Handzeichen
- Whiteboard
- Screensharing
- Mindmap
- Dokumentendownload
- Avatare
- Foto
- Umfragen
- ... jede Menge Vorlagen ...

# Plattform-Auswahl: meine Kriterien – step 3

## Was gibt es?

- Kosten: gratis vs. kostenpflichtig (monatlich – jährlich - Eignerlizenz)
- Personen: 1 Moderator und 1 Teilnehmer\*in vs. x Moderator\*innen und x Co-Moderator\*innen und x Teilnehmer\*innen
- Dauer: Zeitlich begrenzt vs. zeitlich unbegrenzt
- Räume: Einraumlösungen vs. Breakout-room-Lösungen
- Service: inklusive Buchungs- und Bezahlösungen
- System: Flash, HTML5, WebRTC uvm
- synchrones, interaktives Miteinanderarbeiten auf verschiedenen Ebenen vs. Einbahnstraßen-Kommunikation

## Interaktives Arbeiten

- Audio
- Video
- Chat
- Handzeichen
- Whiteboard
- Screensharing
- Mindmap
- Dokumentendownload
- Avatare
- Bildschirmfoto
- Umfragen
- ... jede Menge Vorlagen ...

# Funktion: Umfragetool

## **Einsatz**

- Bei mehreren Teilnehmern anonyme Umfrage möglich

## **Aufgabe:**

Auf Ihrer Oberfläche sehen Sie eine Umfrage. Klicken Sie die passenden Antworten an.

# Funktion: Zeichentool

## Bildschirmfoto Co-Moderatoren-seitig



## Aufgabe:

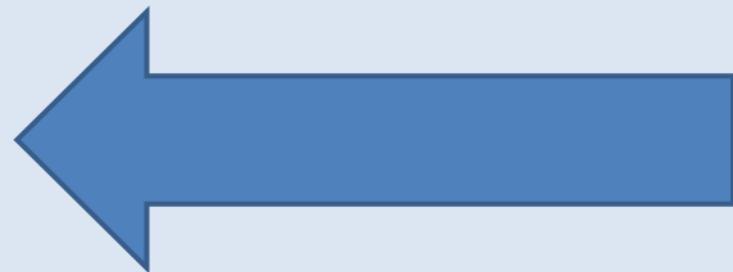
- 1) Zeichentool „Stift“ auswählen.
- 2) Passende Farbe auswählen.

## Interaktives Arbeiten

- Audio
- Video
- Chat
- Handzeichen
- Whiteboard
- Screensharing
- Mindmap
- Dokumentendownload
- Avatare
- Bildschirmfoto
- Umfragen
- ... jede Menge Vorlagen ...

## Aufgabe:

3) Mit dem „Stift“  
Mehrpunktantwort für  
Kriterien geben.



# Funktion: Video des Gegenübers maximieren



# Funktion:

## Video des Gegenübers maximieren

### **Einsatz**

- Situationen, in denen Sie unbedingt die Körpersprache Ihres Ratsuchenden im Auge behalten möchten

### **Aufgabe:**

Rechter Mausklick auf das Foto Ihres Gegenübers -> Vollbild erzeugen

# Funktion: Zeichentool - 1

## **Einsatzmöglichkeit 1**

- Arbeiten auf einer leeren Zeichenfläche („Whiteboard“)

## **Aufgabe:**

Erstellen Sie eine kleine Aufstellung

„Mutter – Vater – ich – mein Berufswunsch“

1) Aus Zeichentools dazu passende Werkzeuge auswählen

# Funktion: Zeichentool - 2

## **Einsatzmöglichkeit 2**

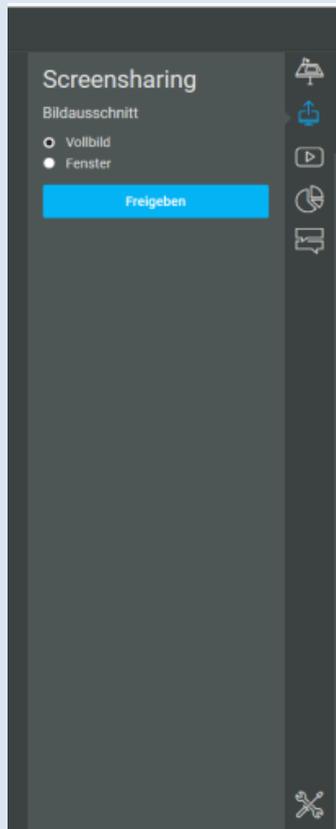
- Arbeiten auf einer selbst erstellten Vorlage

## **Aufgabe:**

Mit passenden Werkzeugen aus „Zeichentools“ den Ressourcenbaum auf der Vorlage ausfüllen.

# Funktion: Screensharing

## Bildschirmfoto Co-Moderatoren-seitig



## Aufgabe:

- 1) Das Werkzeug „Screensharing“ identifizieren
- 2) Den gesamten Bildschirm teilen

# Funktion: Screensharing

## **Screensharing-Regeln**

- Wer teilt, der führt
- Was ist auf Ihrem Desktop zu sehen?

## **Aufgabe**

- 3) Datei Vorlage\_Screensharing.pptx öffnen
- 4) Eine Aufstellung mit den vorgefertigten Figuren vornehmen

Und jetzt:

Ihre Fragen!

# Vielen Dank für die Zusammenarbeit!

... und viel Spaß beim online Beraten ...