

Virtuelle Beratung

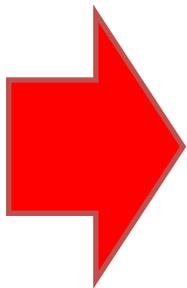
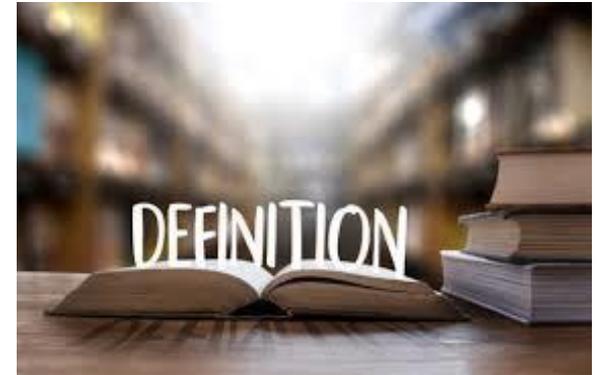
Begriffsdefinition – Überlegungen – Einschätzungen



Wovon sprechen wir? –

Eine Annäherung an ein komplexes Beratungssetting

Online-Beratung kann definiert werden als **Setting**, das sich in unterschiedliche **Präsentationsformen** differenziert, z.B. schriftgestützte Präsentationen (webbasierte Mailberatung, Chat- und Forenberatung) oder Präsentationen, die audio-visuelle Kanäle nutzen (z.B. Videoberatung etc.). **Gemeinsamer Nenner** dieser Präsentationen ist deren **Bindung an graphische Zeichen**, die digital prozessiert werden (Programmcode).



Online-Beratung bietet einen **alternativen** und **erweiterten Zugang** zur Beratung, verbunden mit einem **Medienwechsel**: von der unmittelbaren Interaktion zu einer tele-medial vermittelten Kommunikation zwischen räumlich Abwesenden. Überbrückt wird die räumliche Distanz durch den Einsatz digitaler Kommunikationsmedien.

Rahmenbedingungen und Besonderheiten der Online-Beratung

- Am liebsten wollen alle Beteiligten, dass die Online-Beratung dem Präsenzesgespräch so nah wie möglich kommt: die Videoberatung soll möglichst viele Sinneskanäle bedienen und das Präsenzsetting nachahmen. Allerdings ist das Videosetting stark begrenzt, da nur der vorhandene Bildausschnitt und der vom Mikrofon aufgezeichnete Ton übermittelt wird.
- Es besteht die Vorstellung, durch den visuellen Kontakt eine größere Nähe erzeugen zu können als bei einem Telefonat. Es steht das Vermeiden der Sinneskanal-Reduktion und die Wahrnehmung non-verbaler Hinweisreize im Vordergrund, unterschätzt werden jedoch technische Verzögerungen und Verzerrungen.
- Videoberatung schafft einen größeren Einblick in die Privatsphäre der Ratsuchenden, da Beratende per Video oft deutlich mehr Informationen erhalten, z. B. durch Einblicke in den privaten Raum der Ratsuchenden.



Rahmenbedingungen und Besonderheiten der Online-Beratung

- Beratende geben in der Videoberatung mehr Steuerung ab. Ratsuchende erhalten mehr Autonomie als in der Präsenzberatung, sie können online jederzeit ‚mit einem Klick‘ den Kontakt beenden.
- Das Medium erscheint verfügbar und daher naheliegend: Das hohe Maß an Smartphones und der Wandel (privater) Nutzungsgewohnheiten wird auf das fachliche Setting übertragen.
Mögliches Problem: viele Ratsuchende nutzen zwar ein Smartphone, haben aber kein ausreichendes Datenvolumen oder veraltete Technik.
- Beratende besitzen umfassende Beratungskompetenzen, die auf die Präsenzberatung ausgelegt sind. Problem: nur wenige Beratende können eine Ausbildung in Onlineberatung vorweisen.



Fazit:

Nachdem die virtuellen Räume etabliert sind und bleiben werden, kann die Frage nicht mehr lauten, ob bedeutungsvolle Beziehung und Begegnung in ihnen möglich ist. Vielmehr muss es darum gehen, in Anerkennung der Komplexität menschlicher Beziehung Begegnungen zu fördern, indem wir jene Prozesse unterstützen, die zum Sprechen und Nachdenken ermutigen.

**Weitere möglicherweise hilfreiche
Websites**

Weitere Infoquellen

www.erwachsenenbildung.at Website des österreichischen Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung



dg-onlineberatung.de/

Die DGOB ist ein unabhängiger, gemeinnütziger Fachverband, der die Weiterentwicklung der Online-Beratung, des Online-Coaching sowie der Online-Supervision im deutschsprachigen Raum fachlich begleitet und unterstützt.



www.e-beratungsjournal.net/

Das e-beratungsjournal versteht sich als Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation.



**Anregungen/Ideen für die weitere
Bearbeitung**

Gruppenarbeit

Ordnen Sie sich einer Gruppe zu, um über die einzelnen Aspekte der Onlineberatung nachzudenken, zum Beispiel:

1. Contracting
2. Joining + Settinggestaltung
3. Psychologische Sicherheit
4. Netiquette
5. Attunement/Rapport
6. Gesprächsabschlüsse
7. Einsatz von Medien

Tipp:

Falls Ihnen nichts einfällt, probieren Sie die

Kopfstandmethode:

Was muss vorliegen, damit unser Aspekt der Online-Beratung auf keinen Fall klappt?

