

# «Gute» Beratung mit digitalen Medien?! Impulse für einen Perspektivwechsel

Workshop am 29.11.2024, Tagung «Digitalisierung in der Beratung reloaded»

Prof. Dr. Martina Hörmann, Christina Pollmann

AG Digitalisierung und Beratung der DGfB

**DGfB**

Deutsche Gesellschaft für Beratung e.V.

German Association for Counseling

# Ausgangspunkt

## Woran

### erkenne ich gute Beratung?

- Habe ich den Eindruck, dass der Berater / die Beraterin mich und mein Anliegen versteht?
- Bekomme ich neue Denk- und Handlungsanstöße?
- Gewinne ich durch die Beratung einen besseren Einblick in meine Situation?
- Machen mir die Erfahrungen in der Beratung Mut?
- Hilft mir die Beratung dabei, auftretende Schwierigkeiten besser zu bewältigen?
- Erhalte ich genügend Zeit und Raum, um meinen eigenen Weg zu finden und seine Konsequenzen zu bedenken?

Die Deutsche Gesellschaft für Beratung / German Association for Counseling e.V. (DGfB) ist die Dachorganisation von 30 Verbänden, die durch ein gemeinsames Beratungsverständnis und gemeinsame Qualitätsaussagen verbunden sind. Eines ihrer Ziele ist es, der Verbraucherin und dem Verbraucher Orientierung für die Qualität von Beratungsleistungen zu bieten.

In den Mitgliedsorganisationen der DGfB sind mehr als 20.000 Beraterinnen und Berater und zahlreiche Weiterbildungsstätten vertreten, die personen- und organisationsbezogene Beratungsleistungen sowie Fort- und Weiterbildungen anbieten.

Die DGfB und ihre Mitgliedsorganisationen bieten Informationen zu allen Fragen rund um die Qualität von Beratung für Ratsuchende, Beraterinnen und Berater, Weiterbildungsinteressierte und die Öffentlichkeit.

Unter:

[www.dachverband-beratung.de](http://www.dachverband-beratung.de)

Auf der Webseite der DGfB finden Sie Links zu den Mitgliedsverbänden sowie weitere Informationen.



# DGfB

Deutsche Gesellschaft für Beratung e.V.  
German Association for Counseling

## Wie erkenne ich gute Beratung?

Eine Information für  
Ratsuchende

Deutsche Gesellschaft für Beratung /  
German Association for Counseling e.V.  
Melatengürtel 125a | D-50825 Köln  
fon +49 (0)221 2589202  
fax +49 (0)221 925908-15  
info@dachverband-beratung.de



DGfB 2014

# «Gute» Beratung

## Qualitäts- dimensionen

(in Anlehnung an Donabedian 1980)

### Strukturqualität

**Umgebungs-  
bedingungen**  
eines Beratungs-  
prozesses z.B.  
Personalschlüssel,  
Ausbildungsniveau  
der Mitarbeitenden,  
Verfügbarkeit von  
Ressourcen,  
Ausstattung,  
**Zugang**

### Prozessqualität

**«Tun wir die  
Dinge richtig?»**  
  
Fokus: Gestaltung  
des Prozesses  
  
**Output**  
einer Aktivität  
in Relation zum  
Ressourceneinsatz

### Ergebnisqualität

**«Tun wir die  
richtigen Dinge?»**  
  
Fokus:  
Zielerreichung  
und Wirksamkeit  
  
**Outcome**  
Nutzen für die  
Klient\*innen

# Erweiterter Auftrag für Beratung im digitalen Zeitalter

vgl. Frankfurter Erklärung  
zur Beratung

Beratung wird zur Navigation  
durch ein unüberschaubares Angebot  
an Informationen, Auskünften und  
Ratschlägen

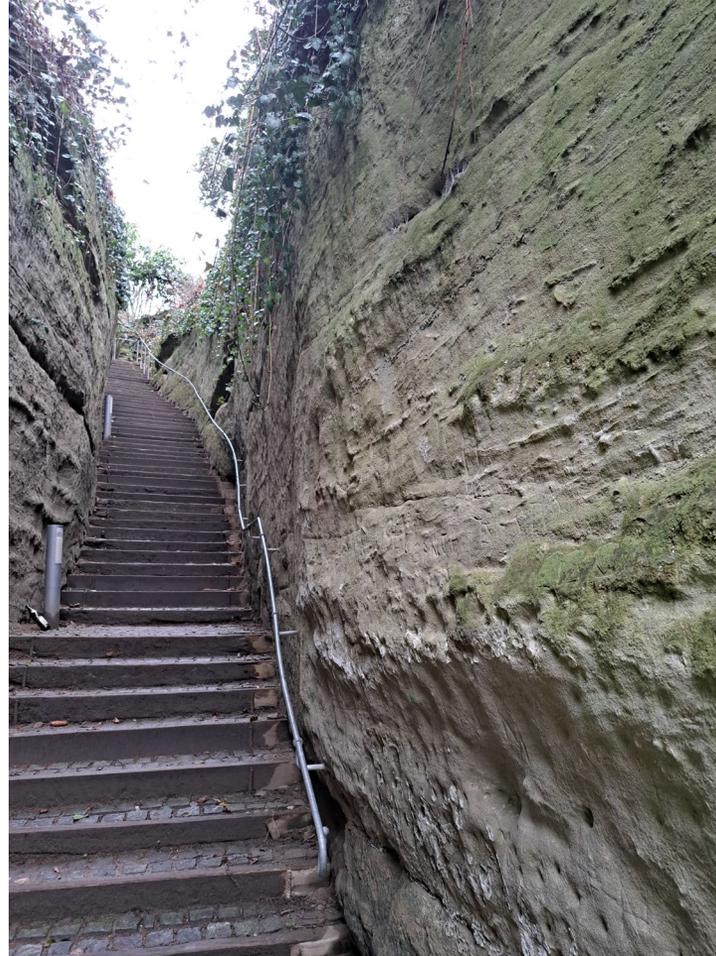
(vgl. Fachgruppe Forum Beratung in der DGVT, 2012)

# Niedrig- schwelligkeit als Qualitäts- standard für (digitale) Beratung

die  
räumliche  
Schwelle

die  
zeitliche  
Schwelle

die  
thematische  
Schwelle  
=> Scham



© Foto: M. Hörmann

Digitale Beratung

eröffnet virtuelle  
Räume unabhängig  
vom Aufenthaltsort

eröffnet neu zeitliche  
Möglichkeiten der  
Beratung durch  
asynchrone kommuni-  
kative Settings

bietet in anonymen  
Settings die Möglich-  
keit über scham-  
besetzte Themen  
zu „sprechen“

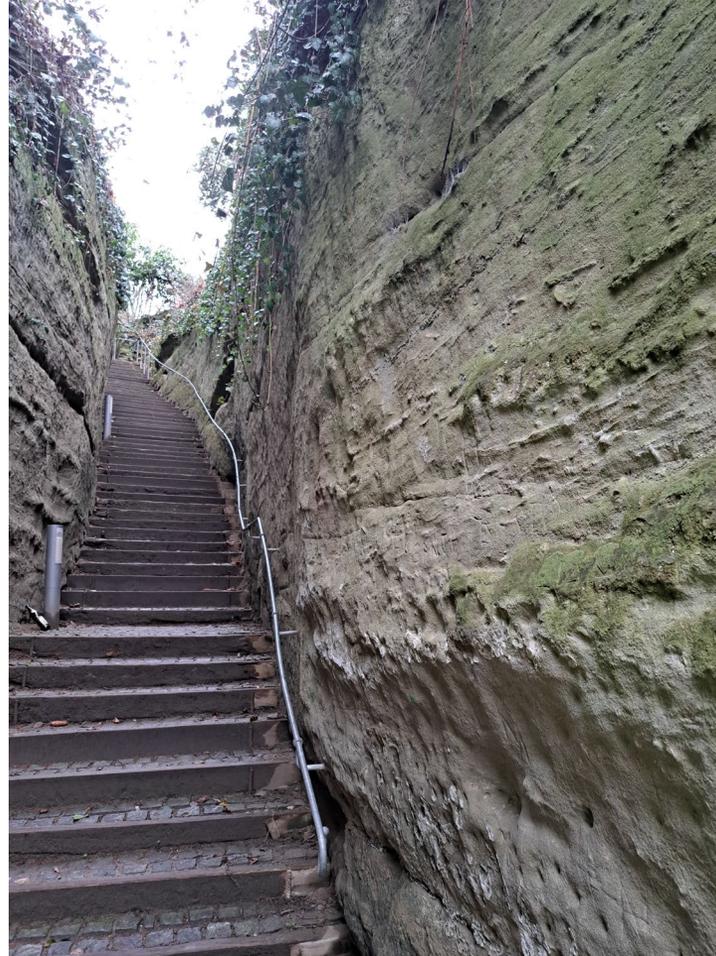
# Niedrigschwelligkeit als Qualitätsstandard für (digitale) Beratung

die räumliche Schwelle

die zeitliche Schwelle

die Informationsschwelle

die Vertraulichkeitsschwelle



© Foto: M. Hörmann

## Digitale Beratung

sollte technisch unkompliziert funktionieren  
=> Usability, Barrierefreiheit

sollte transparent über Antwortgeschwindigkeiten informieren

sollte transparent über das Angebot informieren

muss Vertraulichkeit durch Datenschutz und Datensicherheit gewährleisten

# Ein «Überraschungsei» für Ratsuchende?



## Helpdesk

### Kurzberatung für einfache Fragen

Haben Sie nur ein kurzes Anliegen? Oder ist es eine kleine Sache?  
Dann nutzen Sie unser neues Angebot, das Helpdesk.  
Zu den nachfolgenden Zeiten können Sie ohne Termin und ohne Voranmeldung bei uns vorbeikommen. Bitte nehmen Sie alle notwendigen Unterlagen mit und beachten Sie die Maskenpflicht.

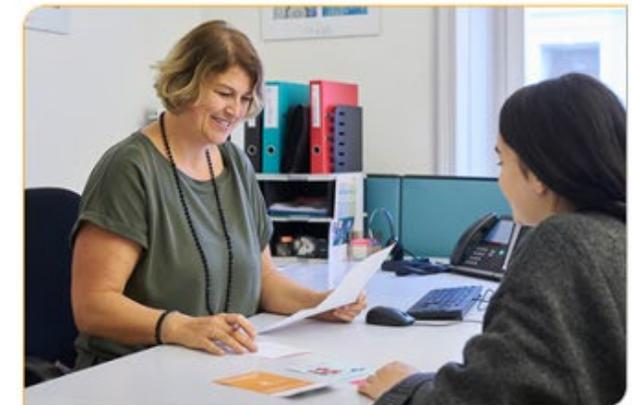
### Zeit

Montag bis Mittwoch, jeweils von 14:00 bis 17:00 Uhr

Aktuell:

**Helpdesk geschlossen**

Wieder offen: Montag, 24.10.2022 von 14:00 - 17:00 Uhr



 [zur Online-Beratung »](#)

# Leitfragen bei der Entwicklung der Info für Ratsuchende

- Wie kann es gelingen, Beratungsprozesse niedrigschwellig zu initiieren, d.h. die Schwelle für potenzielle Klient\*innen, Kund\*innen und Coachees zu senken?
- Welche Informationen benötigen Ratsuchende, um sich im Dschungel des World Wide Web orientieren zu können und dabei seriöse Beratungsangebote von weniger seriösen unterscheiden zu können?

# DGfB-Info: Woran erkenne ich gute Beratung mit digitalen Medien?

## BERATUNG#DIGITAL

### WORAN ERKENNE ICH GUTE BERATUNG MIT DIGITALEN MEDIEN?

#### EINE INFORMATION FÜR RATSUCHENDE

In einer Welt, die sich zunehmend digitalisiert, wächst auch die Vielfalt der Beratungsmöglichkeiten. Wir haben hier wichtige Fragen und Antworten zusammengestellt, worauf Sie achten sollten, um eine qualitativ hochwertige Beratung zu erhalten. Entdecken Sie, welche Möglichkeiten die Beratung mit digitalen Medien Ihnen bietet und wie Sie sicherstellen können, dass Ihre Beratung vertraulich, professionell und an Ihren Bedürfnissen orientiert ist.



This work is licensed under CC BY-ND 4.0

Hier finden sie die «Info für Ratsuchende» als Dokument zum Download

- + Was ist Beratung mit digitalen Medien?
- + Kann ich mit jemandem sprechen oder melde ich mich schriftlich?
- + Wie lange dauert es bei schriftlichen Beratungsangeboten, bis eine Antwort kommt?
- + Wie lange dauert ein Beratungsprozess mit digitalen Medien?
- + Was kann ich von guten Berater:innen im Onlinesetting erwarten?
- + Wo liegen die Grenzen? Was kann ich nicht erwarten?
- + Woher weiß ich, dass meine Beratung sicher und vertraulich ist?
- + Was muss ich können?
- + Welche Ausstattung brauche ich?
- + Werde ich wirklich von einem Menschen beraten?
- + Kann ich schnuppern kommen? Kann ich das testen? Wie verpflichtend ist das?
- + Gibt es ein Verzeichnis von Onlineberatenden zu bestimmten Themen? Wie finde ich passende Berater:innen?
- + Woher weiß ich, dass meine Berater:in qualifiziert ist für Beratung mit digitalen Medien?
- + Gibt es einen Vertrag?

# DGfB-Info: Woran erkenne ich gute Beratung mit digitalen Medien?

- + Was ist Beratung mit digitalen Medien?
- + Kann ich mit Jemandem sprechen oder melde ich mich schriftlich?
- + Wie lange dauert es bei schriftlichen Beratungsangeboten, bis eine Antwort kommt?
- + Wie lange dauert ein Beratungsprozess mit digitalen Medien?
- + Was kann ich von guten Berater:innen im Onlinesetting erwarten?
- + Wo liegen die Grenzen? Was kann ich nicht erwarten?
- + Woher weiß ich, dass meine Beratung sicher und vertraulich ist?
- + Was muss ich können?
- + Welche Ausstattung brauche ich?
- + Werde ich wirklich von einem Menschen beraten? In Überarbeitung
- + Kann ich schnuppern kommen? Kann ich das testen? Wie verpflichtend ist das?
- + Gibt es ein Verzeichnis von Onlineberatenden zu bestimmten Themen? Wie finde ich passende Berater:innen?
- + Woher weiß ich, dass mein:e Berater:in qualifiziert ist für Beratung mit digitalen Medien?
- + Gibt es einen Vertrag?

Beratung#digital - Deutsche Gesellschaft für Beratung e. V.

DGfB 2024

# DGfB-Info: Woran erkenne ich gute Beratung mit digitalen Medien?

## — Kann ich mit jemandem sprechen oder melde ich mich schriftlich?

Grundsätzlich gibt es schriftliche und mündliche Beratungsmöglichkeiten. Diese haben jeweils bestimmte Vorteile.

### WANN IST EINE SCHRIFTLICHE BERATUNGSFORM SINNVOLL?

Diese Form bietet die Möglichkeit, dass Sie schreiben können, wann immer Sie wollen und wo immer Sie sich gerade befinden.

Im Netz gibt es Beratungsplattformen, bei denen man eine Frage oder ein Anliegen schriftlich und häufig auch anonym eingeben kann. Das kann passend sein, wenn jemand noch nicht sicher ist, ob er oder sie persönlich über dieses Thema sprechen möchte (z.B., weil es ein zu persönliches oder intimes Thema ist).

Bei der Mailberatung sind das eher längere Texte, in der Messengerberatung werden kürzere Sätze geschrieben und es geht häufiger hin und her.

Eine Chatberatung ist wie eine Art schriftliche Sprechstunde: Sie vereinbaren einen Termin oder melden sich für eine Sprechstunde an und haben dann ein Gegenüber, das Ihnen direkt antwortet. Sie sind zur gleichen Zeit online und der oder die Beratende hat sich entsprechend Zeit reserviert.

Ein Beratungskontakt per Messenger oder Chat ähnelt eher einem schriftlichen Gespräch.

### WANN IST EINE MÜNDLICHE BERATUNGSFORM SINNVOLL?

Eine Beratung per Video oder Telefon ist dann passend, wenn es Ihnen wichtig ist, ganz direkt miteinander im Gespräch zu sein. In der Videoberatung können Sie Ihr Gegenüber sehen und es wird in der Regel ein Termin vereinbart – ganz ähnlich wie bei einer Beratung vor Ort. Im Bereich der telefonischen Beratung gibt es eine Reihe an Sofort-Angeboten, auch in anonymer Form.

Beratung#digital - Deutsche Gesellschaft für Beratung e. V.

DGfB 2024

# DGfB-Info: Woran erkenne ich gute Beratung mit digitalen Medien?

## – Was muss ich können?

Eine Vertrautheit im Umgang mit dem gewählten Endgerät ist notwendig, ein besonderes Expert:innenwissen jedoch nicht!

Im Umgang mit speziellen Programmen oder Diensten sowie mit weiteren Möglichkeiten im Beratungsprozess geben die Beratenden Hilfestellung.

## – Welche Ausstattung brauche ich?

Ein internetfähiges Endgerät ist die Grundvoraussetzung, um digitale Beratung in Anspruch zu nehmen: ein Computer, Laptop oder Tablet ist hier aufgrund der Bildschirmgröße in vielen Fällen komfortabler einzusetzen als ein Smartphone.

Sorgen Sie für eine möglichst störungsfreie, ruhige und vertrauliche Umgebung für die Beratungssequenzen; ein Headset kann hier hilfreich sein. Die notwendige Software wird mit den Beratenden je nach Bedarf abgesprochen.

Beratung#digital - Deutsche Gesellschaft für Beratung e. V.

DGfB 2024

# DGfB-Info: Woran erkenne ich gute Beratung mit digitalen Medien?

## — Kann ich schnuppern kommen? Kann ich das testen? Wie verpflichtend ist das?

Im Erstkontakt oder Erstgespräch können Sie genau diese Fragen stellen. Ihr:e Berater:in wird mit Ihnen gemeinsam überlegen, ob und in welcher Form ein Test des Online-Angebots machbar ist.

Wenn die Beratung mit digitalen Medien mit Vor-Ort-Beratung kombiniert wird (das nennt man Blended Counseling) ist auch im laufenden Beratungsprozess ein Wechsel möglich, so dass es keine Verpflichtung zum Festhalten an einer einmal gewählten Form gibt.

Beratung#digital - Deutsche Gesellschaft für Beratung e. V.

DGfB 2024

# Auftrag für die Murmel- gruppen

Bitte nutzen Sie die Information für Ratsuchende als eine Art  
Checkliste für Beratende.

Mit Blick auf Ihr eigenes Beratungsangebot oder das Ihrer  
Organisation (oder ggf. ein anderes Onlineberatungsangebot):

- Wie transparent werden Interessent\*innen zum digitalen  
Beratungsangebot informiert?
- Welche Informationen fehlen ggf.?
- Inwieweit sind die Kriterien für «gute» Beratung mit digitalen  
Medien erfüllt?

# Literatur

Deutsche Gesellschaft für Beratung Arbeitsgruppe Digitalisierung und Beratung (2024). Woran erkenne ich gute Beratung mit digitalen Medien? Eine Information für Ratsuchende. URL: [Beratung#digital - Deutsche Gesellschaft für Beratung e. V. 240321\\_DGfB\\_Beratungdigital\\_Woran-erkenne-ich-gute-Beratung-mit-digitalen-Medien.pdf](https://www.dgfb.de/beratung#digital)

Deutsche Gesellschaft für Beratung (2014). Wie erkenne ich gute Beratung? URL: [flyer-gute-beratung-a4-014.indd](#)

Donabedian, A. (1980). The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment, Explorations in Quality Assessment and Monitoring. Health Administration Press.

Fachgruppe Forum Beratung der DGVT (2012). 2. Frankfurter Erklärung zur Beratung. URL: [https://www.dgvt.de/fileadmin/user\\_upload/Dokumente/Fachgruppen/Handbuch\\_Beratung\\_Bd3\\_Zweite\\_Frankfurter\\_Erklaerung.pdf](https://www.dgvt.de/fileadmin/user_upload/Dokumente/Fachgruppen/Handbuch_Beratung_Bd3_Zweite_Frankfurter_Erklaerung.pdf)

Hörmann, M. (2019). „Wie kann ich Sie unterstützen?“ – „Gute“ Beratung in der Sozialen Arbeit. In: Soziale Innovation, 14, 8-11. URL: <https://www.researchgate.net/publication/387556284>

Reinbacher, P. (2023). Systemisches Qualitätsmanagement. Grundlagen, Systemtheorie und Anwendung. München: UKV-Verlag.

Schiersmann, C., Weber, P. (Hg.) (2013): Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Eckpunkte und Erprobung eines integrierten Qualitätskonzepts. W. Bertelsmann Verlag, Bielefeld.

Vogel, H. (2007). Qualitätssicherung von Beratung. In: Engel, F., Sickendiek, U., Nestmann, F. (Hg.). Das Handbuch der Beratung. S. 837-856. Tübingen: DGVT-Verlag.