

## Arbeitshilfe

### Von der Idee zur Umsetzung Teil 2

#### - Methoden und Gesprächsaspekte bei der Nutzung digitaler Formate -

### 1. Grundannahmen zur onlinebasierten Beratung und Interaktion

Egal welche Form der onlinebasierten Beratung und Interaktion Sie betrachten, es ist eine noch immer sehr junge Beratungsform, die sich aufgrund der stetigen technischen Weiterentwicklung ebenfalls stets am Puls der Zeit bewegt. Die Nutzung digitaler (und auch mobiler) Medien nimmt immer weiter zu, was wiederum auch die psychosoziale Onlineberatung vor die Frage stellt, „[...] welche Rolle moderne, multimediale Kommunikationstools für die Beratung haben und wie diese sinnvoll eingesetzt werden können.“<sup>1</sup> Wer nach einer eindeutigen Definition für Onlineberatung sucht, wird enttäuscht. Es werden eher Vor- und Nachteile beleuchtet, da ein genauer Definitionsversuch immer auch vom jeweiligen Einsatzgebiet abhängig ist. So gibt es im Bereich der Beratungen zum einen rein textbasierte oder per Video stattfindende Onlineberatungen. Zum anderen können Videobasierte Tools zur interaktiven Nutzung in Form von aktivierenden Übungen (Gruppenübung, Warming-up etc.) und Aktivitäten (kochen, basteln etc.) verwendet werden. Je nach Bedarf können diese Anwendungsmöglichkeiten auch kombiniert werden.<sup>2</sup>

Textgebundene Onlineberatung, in der über einen Chat agiert wird und sich ggf. direkt Dokument und Bilder teilen lassen, findet vor allem bei großen deutschlandweit tätigen Trägern als Beratungsformat schon länger Anwendung. „Die häufigste Kommunikationsform ist dabei die dyadische, zeitversetzte Kommunikation zwischen einer/m Ratsuchenden und einer/m Berater/in, wie sie aus der E-Mail-Kommunikation bekannt ist.“ Vereinzelt werden auch Tools mit Chatfunktion oder Foren für einen Gruppenchat verwendet.<sup>3</sup> Vorteile dieser Beratungsform liegen vor allem in der Anonymität, Selbstreflexion sowie in der Zeit- und Ortsunabhängigkeit.

Beratungen per Video weisen demgegenüber Variationsmöglichkeiten in der Umsetzung auf. So kann, neben der klassischen Form, bei der beide Parteien mit Video zu sehen sind, bspw. nur der Berater per Video zugeschaltet sein und der/die Klient/in lediglich den Audiokanal aktiviert haben. Gegenüber anderen Formaten beziehen sich die Vorteile der Videoberatung auf die Übermittlung nonverbaler Signale (Mimik, Gestik), die Möglichkeit Kontextinformationen zu übertragen und Feedback unmittelbarer zu geben sowie im geringeren Zeitaufwand im Vergleich zum Schreiben längerer Textnachrichten.<sup>4</sup> Beratungen per Video sind noch nicht so weit verbreitet und werden eher im Bereich Supervision und Coaching genutzt. Seit der Corona-Krise wandelt sich dieses Bild jedoch stark. Schauen Sie daher auch, was Ihre Netzwerkpartner in

<sup>1</sup> Zitat Engelhardt, Gerner (2017) S. 20

<sup>2</sup> Vgl. Rott (2007) S.19ff.

<sup>3</sup> Zitat Reindl Online -Magazine des GVS

<sup>4</sup> Engelhardt, Gerner (2017) S. 19ff.

diesem Bereich bereits anbieten, vielleicht können Sie eine/n Klienten/in an eine Beratungsstelle zur video-basierten Onlineberatung vermitteln.

Videobasierte Interaktionen sind hingegen das wohl neuste Format in diesem Feld, zumindest im Bereich der Sozialen Arbeit. Vergleichbare Formate sind in den letzten Jahren als YouTube Tutorial bekannt geworden, wenngleich diese Form weniger auf eine direkte Interaktion mit dem/der Zuhörer/in abzielt. Allerdings heißt es nun, diese Ansätze für die Sozialarbeit auszubauen und für die Klienten/innen gut zugänglich zu machen.

Alle Formen der onlinebasierten Beratung und Interaktion mit Klienten/innen haben eine wichtige Grundannahme gemeinsam: sie erfordern andere fachliche, strukturelle als auch konzeptionelle Voraussetzungen als die jeweilige Präsenzform.<sup>5</sup> Das heißt sie müssen in der Regel intensiver vor- und nachbereitet werden, der/die Berater/in greift stärker moderierend ein und muss teilweise den/die Klienten/in gezielter zu einer Reaktion auffordern. Zudem sollte bei jeder Form der Online-Beratung oder Interaktion auf vorher klar kommunizierte Regeln geachtet werden. Dazu gehört das gegenseitige Zuhören und Ausreden lassen, das sachliche Miteinander sowie das Vermeiden von Nebengesprächen z.B. über den Chat. Aber auch andere Regeln sind für einen gelingenden Meetingablauf wichtig, z.B. sollten Sie den zeitlichen Rahmen vorher festlegen, bestimmen, wie sich jemand zu Wort melden soll oder wie nötige Pausen signalisiert werden sollen. Informieren Sie daher sowohl im Einzel- als auch im Gruppensetting über die Regeln zur Netiquette im Online-meeting. Die vorliegende Arbeitshilfe wird Ihnen dabei helfen, diese Voraussetzungen bei der Durchführung digitaler Tools in Ihren Projekten gut einzubinden.

## 2. Digitale Beratungen im Einzelsetting – Besonderheiten von Videoberatungen und ihre Erfordernisse

Ganz besonders in Zeiten eingeschränkter Präsenzkontakte eröffnen moderne audio-visuelle Medien eine große Bandbreite für den Einsatz im Einzelberatungssetting. Um die vollen Potenziale dieser Kommunikationsform und die damit einhergehenden Vorteile nutzen zu können, bedarf es jedoch der Berücksichtigung der Besonderheiten dieses Settings. Im folgenden erhalten Sie einige Hinweise, wie Sie Ihre Videoberatung strukturieren und erfolgreich umsetzen können:

<sup>5</sup> Vgl. Reindl Online -Magazine des GVS

## Vor der Beratung



**Ansprechendes Beratungssetting** herstellen:

- Sorgen Sie für eine ungestörte Umgebung für die Beratung
- Wählen Sie einen neutralen Hintergrund für die eigene Videodarstellung
- Achten Sie auf eine gute Ausleuchtung des eigenen Videobildes
- Sorgen Sie für eine gute Audioqualität indem Sie Umgebungsgeräusche minimieren und bestenfalls ein zusätzliches Mikrofon nutzen

## Zu Beginn der Beratung

Herstellen einer **geeigneten Atmosphäre in Videoberatungen**:

- Abklären der (räumlichen) Gegebenheiten der zu beratenden Person
  - Wie sehen Sie mich? Über welches Endgerät sind Sie der Videoberatung zugeschaltet?
  - Wo befinden Sie sich?
  - Wer ist noch im Raum?
  - Gibt es potenzielle Quellen der Ablenkung?



**Vertrautheit und Diskretion** herstellen:

- Beschreibung des eigenen (räumlichen) Settings
  - Sind Sie allein im Büro?
  - Kann das Besprochene jemand mithören oder ist dies ausgeschlossen?
  - Können Störungen des Beratungssettings auftreten (Personen kommen ins Büro)?
- Umgang mit technischen Problem während der Beratung abklären, um Missverständnisse und Enttäuschungen vorzubeugen
  - Wie gehen wir vor, wenn die Verbindung abbricht (Neueinwahl, Übergang zu einem gemeinsamen Telefonat usw.)?

## Während der Beratung



Nach der beschriebenen Phase des Einrichtens einer angenehmen Beratungsatmosphäre unterscheidet sich der grundlegende Ablauf einer Video-Beratung nicht durch die digitale Form der Kommunikation. Aufbauend auf der **Auftrags- bzw. Themenabklärung** für die entsprechende Beratung wird eine **geeignete Methode** gewählt. Für die Umsetzung von Video-Beratungen sollten Sie diese entsprechend Ihrer persönlichen Medienkompetenzen sowie Nutzungserfahrungen anpassen.

### Beispiele für Methoden in der Video-Beratung:

- Gespräch unter Einsatz geeigneter Gesprächsführungstechniken (motivierende-, ressourcenorientierte, zielorientierte Gesprächsführung usw.)
- (analoges) Einbinden zusätzlicher Medien (Flipchart, Netzwerkkarten, Zeitstrahl, Zielplanung und andere Vorlagen sowie Arbeitsblättern) über die eigene, oder besser, einer zusätzlichen Kamera
- Gemeinsames/ kollaboratives Arbeiten an Dokumenten und geteilten Inhalten über eine integrierte Kommentarfunktion (insofern dies das genutzte Programm unterstützt) oder durch die Nutzung zusätzlicher Online-Tools (Anregung erhalten Sie in der Linksammlung am Ende der Arbeitshilfe)

### Abschluss der Beratung



- Gegenseitiges Feedback zur Form und zum Inhalt der Beratungssitzung
- Ritual für Verabschiedung gemeinsam mit der zu beratenden Person beschließen

→ Was braucht es, um den Übergang von Beratung zum Alltag gut zu gestalten und die Beratung gut zu beenden?

### Nach der Beratung

Dokumentation der Beratung in der Fallakte:

- Besprochene Inhalte und Auffälligkeiten in der Beratung
- Gesetzte Zielstellungen oder Aufträge in Verbindung mit Verantwortlichkeiten
- Speicherung und ggf. Ausdruck der gemeinsam erarbeiteten Inhalte (bspw. auf dem digitalen Whiteboard)



### 3. Digitale Gruppensettings – gelingende Angebote mit mehreren Personen

#### Der gelungene Einstieg – kreative Warming-ups



Warm-ups und sogenannte „Icebreaker“ (Eisbrecher) helfen dabei, einen spielerischen und kreativen Einstieg in online Gruppensettings zu finden, um so die womöglich anonyme und unpersönliche Stimmung im „digitalen Raum“ aufzulockern und die Voraussetzung für einen lebendigen Austausch in der Gruppe zu schaffen. Unterschiedliche Methoden können dabei flexibel ohne zusätzlichen Aufwand und Materialien oder aber mithilfe von zusätzliche Tools umgesetzt werden.

#### Nutzen von Warm-ups:

- Überwinden der persönlichen Distanz des Online-Gruppenangebots
- Auflockerung der Atmosphäre und Herstellung der Gesprächsbereitschaft
- Erzeugen von Neugier und Konzentrationsfähigkeit

Auf den folgenden Seiten finden Sie inspirierende Ideen:

- <https://www.workshop-spiele.de/>
- <https://www.humor-im-unterricht.be/2020/10/31/einstiege-eisbrecher-und-energizer-f%C3%BCr-den-online-unterricht-%C3%BCber-teams-zoom-und-co/>

#### Schritt für Schritt-Umsetzung:

##### 1. Wahl eines passenden Online-Warm-ups:

- Ein Warm-up sollte etwa **10-25% der Gesamtdauer des Meetings** in Anspruch nehmen
- Wählen Sie das Warm-up anhand der technischen Möglichkeiten der Teilnehmenden (Kamera bei allen vorhanden?). Achten Sie darauf, niemanden aufgrund technischer Einschränkungen auszuschließen
- Setzen Sie sich ein Ziel, was Sie im konkreten Fall mit einem Warm-up erreichen wollen. Wollen Sie beispielsweise das Kennenlernen der Teilnehmenden untereinander fördern, einen gemeinsamen Gruppengefühl erzeugen oder inhaltlich auf ein Thema einstimmen?
- Berücksichtigen Sie den Zeitumfang und stimmen Sie die Wahl der Methode auf die Teilnehmenden und den inhaltlichen Rahmen der Veranstaltung ab

#### Simple-Warm-up Ideen:

- Sagt einen Satz, wie es Euch heute geht, in die Kamera
- Zeigt einen Gegenstand, der Euch gerade wichtig ist und erklärt in 1-2 Sätzen, warum
- Zeigt ein Lieblingsbild auf Eurem Smartphone
- Zeichnet schnell ein Bild von einer Person in der Konferenz, haltet es in die Kamera und lasst raten, um wen es sich handeln soll

2. Durchführung des Warm-ups:

- Begrüßung der Teilnehmenden
- Kurzes Abhandeln von organisatorischen Punkten des Gruppenmeetings, wie dem zeitlichen Rahmen des Formats, einer Vorhabensbeschreibung sowie einen Überblick über die Bedienung der genutzten Meeting-Software
- Überleitung zum Warm-up. Verzichten Sie jedoch darauf Hintergründe und Zweck des Warm-ups zu erläutern und beantworten Sie lediglich Verständnisfragen.
- Start des Warm-ups.
- Achten Sie bei der Moderation darauf, dass Gesprächszeiten gewahrt und die gewählte Methode eingehalten wird.

3. Beenden des Warm-ups und Überleitung zum Inhalt des Meetings:

- Beenden Sie ein Warm-up nachdem die festgelegte Zeit beendet ist oder alle Teilnehmenden an der Reihe waren.
- Für den Abschluss des Warm-ups kann ein kurzes Feedback der Teilnehmenden eingeholt werden oder die Ergebnisse des Warm-ups zusammengefasst werden (z.B.: die interessantesten persönlichen Eindrücke, witzigsten Beiträge, spannende Beobachtungen...)
- Betonen Sie den Zweck des Warm-ups und leiten Sie zum Thema der Gruppenveranstaltung über (z.B.: Nachdem wir ... sind wir wach und fokussiert für ...)

**Mit Struktur und Ordnung zur gelungenen Gruppenveranstaltung – Meetingregeln für einen reibungslosen Ablauf**

Digitale Gruppenmeetings sind eine tolle Möglichkeit, gemeinsam im Kontakt zu bleiben und ohne großen Aufwand miteinander Gruppenformate umzusetzen. Allerdings gilt es im „digitalen Setting“ einige Dinge zu berücksichtigen, um den Besonderheiten der Online-Kommunikation gerecht zu werden und das Meeting für alle möglichst reibungslos und angenehm zu gestalten.



Neben der bereits beschriebenen Integration von Warm-ups sollte im Rahmen einer digitalen Gruppenveranstaltung auf folgendes geachtet werden:

**Verständlicher Zugang:**

- Stellen Sie sicher, dass ein verständlicher und technisch möglichst reibungsloser Zugang zum Meeting möglich ist. Eine übersichtliche Orientierung für Teilnehmende bietet die weiter unten aufgeführte **Abbildung „Orientierung zur Teilnahme an Videokonferenzen“**

**Klare Kommunikation:**

- Um eine störungsfreie und wechselseitige Kommunikation gewährleisten zu können, bedarf es möglichst **klarer Kommunikationsregeln** und eine **eindeutige Zuordnung der Moderationsrolle**.

- Um das Übersprechen von Audio-Signalen und Störgeräusche zu unterbinden, sollte lediglich die Person Ihr Mikrofon aktiv schalten, die etwas sagen möchte. Die übrigen Personen im Meeting achten umgekehrt auf die eigene Stummschaltung.
- Nutzen Sie in größeren Gruppen auch gemeinsam festgelegte (Hand-) Zeichen zur Verständigung

#### Ausüben der Moderationsrolle:

- Heißen Sie die beitretenden Teilnehmenden willkommen
- Geben Sie Hinweise zur Nutzung der Meeting-Software
- Legen Sie Kommunikationsregeln fest und kommunizieren Sie diese klar gegenüber den Teilnehmenden
- Achten Sie auf die Zeit und verständigen Sie die Teilnehmenden über den Ablauf des Meetings
- „Steuern“ Sie Redebeiträge und binden Sie aktiv zurückhaltende Teilnehmende mit in die Veranstaltung mit ein
- Binden Sie entsprechend der Fähigkeiten und Aufgeschlossenheit der Teilnehmenden zusätzliche Tools (Beispiele siehe unten) mit in den digitalen Austausch ein

#### Nonverbale Interaktion und Feedback:

- Die nonverbale Möglichkeit der Interaktion bzw. des Feedbacks ermöglicht eine störungsfreie Vermittlung von Inhalten in Gruppenveranstaltung mit Vortragscharakter
- Hierfür eignet sich die **Chatfunktion Ihrer Videokonferenzanwendung** oder die Nutzung von zuvor **ausgedruckten Moderationskarten** (<https://smartbusinessconcepts.de/wp-content/uploads/2020/04/CO-MODERATION-KARTEN-vo5.pdf>)

#### Anwendungsbeispiele für digitale Gruppenangebote

##### Angebote für Projektteilnehmende:

- Digitale Frühstücks-/ Mittags-/ Kaffeepause
- Gemeinsames Kochen – digital
- Digitaler Austausch zu Sorgen und Ängsten
- Offenes Angebot zum Gruppenaustausch
- Thematische Workshops



##### Anwendung im Team:

- Digitaler Pausentreff
- Kollegiale Fall-/ Teamberatung
- Beiträge zur Qualitätsentwicklung (fachliche Inputs, Supervision)

Anwendung mit externen Partnern:

- Umsetzung des Projektbeirats
- Vernetzungs- und Informationsveranstaltungen mit externen Akteuren
- Auftragsklärung und Absprachen zu Projektteilnehmenden mit Mitarbeitenden des Jobcenters oder des Jugendamts

## 4. Es geht auch ohne – digitale Anwendung für Ihr Projekt ohne Meeting-Charakter

Die Umsetzung von digitalen Meetings kann aus verschiedenen Gründen nicht möglich sein. Dennoch kein Grund grundsätzlich auf die Möglichkeiten digitaler Tools in Ihrer Arbeit zu verzichten. Im Folgenden wollen wir Ihnen einige kostenfreie Tools und Anwendungsideen vorstellen, die die Interaktion mit Ihren Klienten/innen oder externen Partner/innen fördern und Ihre Projektarbeit bereichern können.

**Abstimmung und Ideensammlung:**



Fernab der üblichen Kommunikations- und Abstimmungskanäle Gedanken im Team zu sammeln und neue Dinge auszuprobieren, kann motivieren und kreative Gedanken beflügeln. Um herauszufinden, ob auch Sie im Team von den neuen digitalen Anwendung profitieren können, haben wir Ihnen einige Tool-Empfehlungen zum Ausprobieren aufgelistet:

Tricider – Beteiligung und Zusammenarbeit an Fragestellungen und Ideenfindungsprozessen

- <https://www.tricider.com/>

Mentimeter – Abstimmungs- und Umfragetool zur Erhebung eines Live-Feedbacks (kostenfreie Anmeldung erforderlich)

- <https://www.mentimeter.com/>



### Im Kontakt bleiben durch interaktive Spiele:

Gemeinsam kleine Online-Spiele zu spielen ist eine Möglichkeit, um niedrigschwellig den Kontakt zu Teilnehmenden in schwierigen Kontaktumständen aufrechtzuerhalten und zudem die gemeinsame Beziehungsbildung zu stärken.



Große Online-Spielesammlung mit diversen thematischen Schwerpunkten

- <https://www.jetztspielen.de/>

Mehrspieler Online Mal- und Rate-Spiele:

- <https://skribbl.io/>

Mehrspieler Online Stadt-Land-Fluss:

- <https://stadlandflussonline.net/>

### Projektteilnehmende fördern durch spielerische Online-Wissens- und Lernangebote



Wissensplattformen und -spiele können als tagesstrukturierendes Element dienen oder im Rahmen der Kinderbetreuung von (alleinerziehenden) Projektteilnehmenden für Abwechslung sorgen.

Open-Source Sammlung von Lernanwendungen zu unterschiedlichen Themenbereichen und mit verschiedenen Schwierigkeitsstufen:

- <https://learningapps.org/>

Einzel- oder Mehrspielerquiz mit unterschiedlichen Spielmodi:

- <https://www.quizshow-trainingslager.de/>

Experimentelle und kindgerechte Auseinandersetzung mit dem Thema „Klang“:

- <https://musiclab.chromeexperiments.com/Experiments>

Schritt für Schritt Anleitung zur Teilnahme an Videokonferenzen



Abbildung: Orientierung zur Teilnahme an Videokonferenzen

## 6. Material und Linksammlung

### Wissenswertes rundum digitale Tools – Linksammlungen:

<https://jugend.rlp.de/digitalejugendarbeit/digitale-werkzeuge/?L=3>

<https://drk-wohlfahrt.de/sonderseiten/soziale-innovation-digitalisierung/werkzeuge/>

[https://tu-dresden.de/karriere/weiterbildung/ressourcen/dateien/schreibzentrum/infothek/Digitale\\_Tool-box\\_01\\_07\\_19.pdf?lang=de](https://tu-dresden.de/karriere/weiterbildung/ressourcen/dateien/schreibzentrum/infothek/Digitale_Tool-box_01_07_19.pdf?lang=de)

### Warm-up Ideen für Online-Meetings:

<https://www.workshop-spiele.de/>

<https://www.humor-im-unterricht.be/2020/10/31/einstiege-eisbrecher-und-energizer-f%C3%BCr-den-online-unterricht-%C3%BCber-teams-zoom-und-co/>

### Moderationskarten für Online-Meetings:

<https://smartbusinessconcepts.de/wp-content/uploads/2020/04/CO-MODERATION-KARTEN-v05.pdf>

### Online-Abstimmung und Ideensammlung:

<https://www.tricider.com/>

<https://www.mentimeter.com/>

### Online-Wissens- und Lernangebote:

<https://learningapps.org/>

<https://www.quizshow-trainingslager.de/>

<https://musiclab.chromeexperiments.com/Experiments>

### Interaktive Online-Spiele:

<https://www.jetztspielen.de/>

<https://skribbl.io/>

<https://stadtlandflussonline.net/>

---

## Quellen:

<https://bobblume.de/2020/04/18/unterricht-regeln-fuer-videokonferenzen/>

<https://derdreh.podigee.io/g-videoberatung>

<https://www.projektmagazin.de/methoden/warm-ups-online-meetings-beispiele>

[https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0117/Engelhardt\\_Gerner.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0117/Engelhardt_Gerner.pdf)

<https://www.der-paritaetische.de/schwerpunkt/digitalisierung/webzeugkoffer/faq/moderationstipps-fuer-videokonferenzen/>

Engelhardt E. M.; Gerner V. (2017): „Einführung in die Onlineberatung per Video“ In: e-beratungsjournal.net, Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 13. Jahrgang, Heft 1, Artikel 2.

Reindl R. Prof. Dr. „Onlineberatung - Neue Formen der Beratung in der Sozialen Arbeit“ In: Online -Magazine des GVS, Themenmagazine der Diakonie, abgerufen unter: <https://www.partnerschaftlich.org/themenmagazine/2018-02/onlineberatung-neue-formen-der-beratung-in-der-sozialen-arbeit.html#pagetop>, Stand 24.02.2021.

Rott, H. (2007): „Onlineberatung - Neue Formen der Beratung in der Sozialen Arbeit“ Diplomarbeit, Hochschule Darmstadt, Fachbereich Gesellschaftswissenschaften und Soziale Arbeit.