

Blended Counseling: Erziehungsberatung per Video

Viele Erziehungs-, Familien- und Jugendberatungsstellen haben anlässlich der Kontaktbeschränkungen zur Eindämmung der Corona-Pandemie, die seit März 2020 in unterschiedlichem Ausmaß bis in den Sommer 2021 hinein fortbestanden, damit begonnen, Videoberatung anzubieten und haben damit über diese Zeit hinaus ihre Beratungsformate und Zugangswege erweitert. Der Gewinn für Familien ist offenkundig: Sie müssen nicht in die Beratungsstelle kommen, sondern können die Beratung von zu Hause aus wahrnehmen. Der Beratungsprozess ist auch dann fortsetzbar, wenn sich eine Familie beispielsweise in Quarantäne befindet oder andere Gründe gegen einen Besuch in der Be-

ratungsstelle sprechen. Videoberatung ermöglicht es Ratsuchenden, ein Beratungsgespräch in Anspruch zu nehmen und einer Fachkraft sehr geschützt »gegenüber zu sitzen«, ohne die vertraute Umgebung verlassen zu müssen.

Für die Teilnahme an einer Videoberatung wird nur ein digitales Endgerät sowie eine Internetverbin-

derung benötigt. Zudem braucht es eine gewisse Sicherheit und Kenntnis im Umgang mit den digitalen Medien und eine gewisse Nutzungsaffinität. Dann steht dem digitalen Austausch praktisch nichts im Wege.

Es ist zu beobachten, dass sich mit dem Abklingen der Corona-Pandemie die Videoberatung nicht wieder zu einem Randformat zurückentwickelt. Immer mehr Menschen, die sich nicht am gleichen Ort befinden, nutzen den virtuellen Kontakt, um in Echtzeit miteinander zu reden, Filme zu schauen, zu spielen oder an einem Projekt zu arbeiten. Jugendliche und auch Erwachsene verlieben sich oder bauen tiefe Freundschaften auf, ohne sich ein einziges Mal persönlich gesehen zu ha-

Lebenswelten entfernen, dass die Kontakt- und Beziehungsaufnahme von und zu Ratsuchenden nicht mehr gelingen kann. Tatsächlich haben 75 Prozent der an einer aktuellen Erhebung der bke teilnehmenden Beratungsstellen schon Anfang 2021 angegeben, Videoberatung auch nach der Corona-Krise weiter anbieten zu wollen.

Die Nutzung von digitalen Formaten der Beratung hat in der Erziehungsberatung durch die bewährte Onlineberatung für Jugendliche und Eltern schon Tradition. Zu Beginn der Pandemiezeit galt es dann flächendeckend, ohne lange Vorbereitungszeit eine Facette von Möglichkeiten, die Familien zu erreichen, auf- und auszubauen. Die Fachkräfte mussten sich rasch Kompetenzen bezüglich digitaler Kommunikationsmedien aneignen. Die Träger mussten finanzielle und technische Mittel bereitstellen, um angepasste Beratungsformen zu ermöglichen. Neben didaktisch-therapeutischem war auch technisches Know-how gefragt. Flexibel wurden neue Kommunikations- und Interaktionswege für Familien entwickelt und neue Zugänge zu den bewährten Beratungsangeboten geschaffen.

Sehr schnell wurde insbesondere die Videoberatung breit genutzt. 82 Prozent der Beratungsstellen, die an der Erhebung der bke zu Blended Counseling teilgenommen haben, haben die Videoberatung seit und wegen der Corona-Krise in ihr Angebot aufgenommen. Videoberatung wurde als der Präsenzberatung am nächsten erlebt.

Der Begriff Videoberatung hat sich für Beratungen, die über ein Tool für Videokonferenzen durchgeführt werden, etabliert. Dabei können sowohl



ben. Damit wird die digitale Beziehung immer alltäglicher, nicht wegzudenken und gewissermaßen unverzichtbar.

Die Erziehungsberatung muss dies anerkennen und sich aktiv darauf einstellen, um anschlussfähig zu bleiben. Ansonsten besteht die Gefahr, dass sich beraterische und therapeutische Fachkräfte so weit von aktuellen

Begriffsbestimmung Blended Counseling

Der Begriff Blended Counseling hat sich vor allem im deutschsprachigen Raum durchgesetzt und meint ursprünglich die Kombination von Beratung über digitale Medien und Präsenzberatung. Mittlerweile gewinnen auch unterschiedliche Formen der Präsenzberatung, z. B. Beratungsspaziergänge an Bedeutung. Blended Counseling wird im vorliegenden Text als Benennung von Beratungen verwendet, bei denen die verfügbaren Formate zu einem Gesamtkomplex situativ angepasster Beratungsprozesse verknüpft werden

Settings zwischen einer Fachkraft und einer Klientin/einem Klienten als auch mit mehr als zwei Personen umgesetzt werden. Zu unterscheiden ist zwischen dem einzelnen Beratungskontakt per Video, der ggf. in einen Beratungsprozess mit unterschiedlichen Formaten im Sinn eines Blended Counseling eingebettet sein kann, und der Beratung, die von Anfang bis Ende ausschließlich per Video durchgeführt wird.

Im Folgenden wird auf die besonderen Aspekte der Videoberatung im Kontext der Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung eingegangen. In Praxistipps werden konkrete Hinweise gegeben, was im Einzelnen zu beachten ist. Es werden sowohl bereits vorhandene Erfahrungen aufbereitet als auch offene Diskussionspunkte und Weiterentwicklungsbedarfe benannt. Die bke geht davon aus, dass auch erfahrene, gut qualifizierte Fachkräfte ihre Kompetenz nicht ohne entsprechende Qualifizierung, bzw. einen fundierten Erfahrungsaustausch in die Beratung per Video und Blended Counseling einbringen können. In der Zeit der Corona-Pandemie hat parallel zur Umstellung der Beratung auch ein gemeinsames Learning by Doing eingesetzt. Die folgenden Ausführungen sind als Beitrag dazu anzusehen. Der Text mag dabei unterstützen, fachliche und organisatorisch-technische Konzepte zur Videoberatung im Rahmen eines

Blended Counseling zu erarbeiten für den planvollen Einsatz, unabhängig von Pandemie-bedingten Einschränkungen der Präsenzberatung.¹

Voraussetzungen der Videoberatung

Die Rolle des Teams

Parallel zur Bedeutung eines multidisziplinären Teams für die Qualität der Beratung in einer Erziehungs- und Familienberatungsstelle ist auch das gute Funktionieren eines Teams für die Videoberatung zu sehen. Die Entwicklung, das Beratungsangebot um die Videoberatung zu erweitern, stellt für viele Berater/innen eine Herausforderung dar. Nicht alle sind bereits so sehr mit der Technik vertraut, dass es ihnen leichtfällt, sich auf einen digitalen Kontakt mit den Ratsuchenden einzustellen. Und nicht alle Beratungsstellen sind digital schon so aufgestellt, dass dies auch technisch möglich ist.

Endgeräte und Tools

Zu Beginn müssen die technischen Voraussetzungen geschaffen werden, d. h. jede/r Mitarbeiter/in muss ein entspre-

chendes Endgerät nutzen können, es muss eine stabile Internetverbindung vorhanden sein und eine Software, die mit der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) konform ist, muss nutzbar sein bzw. installiert werden. Erste Anregungen zur Umsetzung der DSGVO in der Erziehungsberatung gibt ein bke-Hinweis (bke 2018), wenngleich die speziellen Aspekte von Videoberatung dabei noch nicht berücksichtigt wurden. Immerhin konnten bereits 51

¹ Anfang 2021 konnten laut bke-Erhebung nur 8 % der Beratungsstellen auf ein ausgearbeitetes fachliches und 15 % auf ein organisatorisch-technisches Konzept für Aspekte des Blended Counseling zurückgreifen.

Prozent der an der bke-Erhebung teilnehmenden Beratungsstellen im ersten Jahr der Corona-Pandemie ein Tool einsetzen, das die Vorgaben der DSGVO vollumfänglich berücksichtigte.

Das Team mitnehmen

Von Anfang an ist es von Vorteil, das Team »mitzunehmen« und alle Mitarbeiter/innen an dem Diskurs über die Videoberatung teilhaben zu lassen. Idealerweise wird Videoberatung so im Zusammenwirken von Leitung, Team und Träger etabliert. Dass sich viele Beratungsstellen die notwendigen Kenntnisse zur Videoberatung selbstständig aneignen mussten, hat sich als Gewinn herausgestellt, um Hemmungen in Teams gegenüber der technikbasierten digitalen Beratung abzubauen – zumal es bisher noch kaum geeignete Fortbildungen dazu gab. Dies ändert sich langsam und wird in Zukunft vermutlich auch in der Erziehungsberatung einen anderen Stellenwert erhalten, so dass als Einstieg eine entsprechende Teamfortbildung sinnvoll sein kann. Laut bke-Erhebung steht für 86 Prozent der Beratungsstellen fest, dass ihre Fachkräfte Fort- und Weiterbildungsangebote zu »Aspekten des Blended

Die Entwicklung stellt für viele Berater/innen eine Herausforderung dar.

Counseling« wahrnehmen werden. Den entsprechenden Bedarf sehen sogar 91 Prozent der Einrichtungen.

Die wichtigsten Voraussetzungen für ein Team sind beim Einstieg in die neue Technik einerseits, dass die Mitarbeiter/innen grundlegend Verständnis für bestehende Unsicherheiten erfahren und dass sie andererseits die Möglichkeiten erhalten, sich mit diesem Medium auszuprobieren.

Erfahrungen sammeln

So hat es sich bewährt, vor Einführung der Videoberatung die wöchentlichen Teambesprechungen auch (mal) über die Videoplattform stattfinden

zu lassen, damit alle Fachkräfte mit den technischen Möglichkeiten vertraut werden. In diesen gemeinsamen digitalen Teamsitzungen können die einzelnen Funktionen vorgestellt und ausprobiert werden, wie z. B. das Teilen eines Dokumentes, die Nutzung des Whiteboards (wie eine Flipchart) und – je nach Teamgröße – die digitale Kleingruppenarbeit.

Praxistipp

Folgende Methoden können auch digital eingesetzt werden:

- Das Whiteboard (versch. kostenfreie Anbieter) kann als digitale Flipchart genutzt werden (z. B. in der Psychoedukation, Mediation, Kommunikationstools, etc.). Wer lieber mit der Hand schreibt, kann dafür auch ein Zeichentablet nutzen.
- PowerPoint bietet verschiedene Möglichkeiten, systemische Methoden wie Familienbrett, Familie in Tieren, Logische Ebenen digital zu nutzen. (Ein Beispiel ist hier zu finden: <https://youtu.be/9agvMJV2mQY>.)
- Kurzfilme und Bilder können als Anregung auch digital gezeigt werden, Letzteres den Ratsuchenden auch zugeschickt werden.
- Verschiedene Therapietools mit Arbeitsmaterialien und Therapiekarten sind als E-Books erhältlich, die dann auch digital eingesetzt werden können.
- Gruppenarbeit ist in verschiedenen Videokommunikationssystemen möglich und kann insbesondere in der Präventionsarbeit eingesetzt werden.

Eine offene und fehlerfreundliche Haltung kann die Fachberater/innen dazu ermutigen, sich in der Videoberatung auszuprobieren und erste Erfahrungen zu sammeln. Diese können dann im Team reflektiert werden und zu einem guten Erfahrungsaustausch führen. Die besonderen Bedingungen, auf die in der Videoberatung geachtet werden sollte, können so verinnerlicht werden und zu mehr Sicherheit führen. In diesem vertrauensvollen Klima wird es den Mitarbeiter/innen dann möglich sein, über Ähnlichkeiten und Veränderungen in der Beraterrolle, dem Um-

gang mit den Ratsuchenden und dem Umgang mit technikbedingten Schwierigkeiten gemeinsam zu reflektieren – ähnlich wie es auch in der Face-to-Face-Beratung möglich sein sollte.

Erweiterung der Kompetenzen

Mittlerweile gibt es vereinzelt Online-Fortbildungsangebote, die in den

zeigt, dass dem/der Berater/in ggf. ein direktiveres Verhalten abverlangt wird, als es in der Face-to-Face-Beratung notwendig wäre.

Dieser Mut und diese Erfahrung, sich auf Neues einzulassen, können dazu beitragen, die Angebotspalette in einer Beratungsstelle sinnvoll zu erweitern.

In gemeinsamen digitalen Teamsitzungen können die Funktionen ausprobiert werden.

Umgang mit dem Medium Videoberatung einführen oder ihn vertiefen. So ist es möglich, erste grundlegende Erkenntnisse über ein solches Angebot zu erhalten oder um einzelne Methoden, die in der systemischen Beratung/Therapie zum Standard gehören, auch digital nutzen zu können.

Dennoch bleibt für die einzelnen Mitarbeiter/innen die Notwendigkeit, auszuprobieren und zu üben, um mit dieser anderen Form der Beratung vertraut zu werden. Und das geht am besten eingebunden im eigenen Team mit den Kolleginnen und Kollegen, die ähnliche Erfahrungen machen.

Praxistipp

Grundsätzlich gibt es in der Videoberatung je nach Setting und Klientel veränderte Bedingungen. Ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch im Team hilft dabei, sich auf diese veränderten Situationen einzustellen, um die notwendigen Entscheidungen treffen zu können. So hat es beispielsweise eine nicht zu unterschätzende Bedeutung, ob alle Teilnehmer/innen dieselben Bedingungen haben, z. B. ob alle die Kamera anmachen, welches Endgerät sie nutzen (Smartphone oder PC), welchen Redeanteil sich einzelne nehmen und wie präsent sie am Beratungsgeschehen beteiligt sind. Dies alles muss von dem/der Berater/in nicht nur bemerkt, sondern konkret angesprochen werden, um ein möglichst ausgewogenes Verhältnis zu wahren. Dieses Beispiel

So haben einige Beratungsstellen neben der Videoberatung auch präventive Angebote modifiziert, sodass auch Gruppenangebote, wie Elternabende oder Elterntrainings digital per Videokommunikationsplattform angeboten werden können – was von vielen Eltern als ergänzendes Angebot äußerst positiv bewertet wird. Elternabende und Elternkurse können unkompliziert organisiert werden – ohne Anfahrtswege und zusätzliche Babysitter – und sie entsprechen dem Gebot der Niedrigschwelligkeit.

Die in der Pandemie notwendig gewordene Situation des »Learning by Doing« hat sich als ein äußerst positiver Faktor herausgestellt, um die Beratungsangebote für Familien zu erweitern und parallel dazu ein Team durch die gemeinsam zu bewältigende Aufgabe zu stärken und weiterzuentwickeln.

Technische Voraussetzungen

Um die technischen Voraussetzungen für die Beratung per Video zu gewährleisten, ist neben der Ausstattung mit Endgeräten, die möglichst auch für mobiles Arbeiten geeignet sind, neben guten Kameras, Mikrofonen und stabilen Internetverbindungen vor allem die Auswahl eines geeigneten Tools von Bedeutung. Neben diesem »Handwerkszeug« brauchen die Fachkräfte in der Regel technische Unterstützung, um die gegebenen Möglichkeiten zu nutzen. Die Fachkräfte müssen auch in

der Lage sein, Ratsuchenden zu helfen, die nicht auf Anhieb den Zugang zur Videokonferenz bewältigen.

Im Hinblick auf das zu nutzende Tool empfiehlt es sich, zunächst im Team den Bedarf zu klären. Häufig stellt der Träger auch ein Angebot zur Verfügung, das in der gesamten Angebotsstruktur des Trägers genutzt wird. In diesem Fall ist zu prüfen, ob dieses Tool für die Ansprüche der Beratung geeignet ist oder eher auf andere Dienste abgestimmt ist, so dass für die Beratung per Video eine andere Möglichkeit gesucht werden muss.

Die Entwicklung auf dem Markt ist derzeit sehr schnelllebig. So wird z. B. ein kostenfreies Angebot plötzlich teurer oder es gibt neue Erkenntnisse und Rahmenbedingungen, was die Gewährleistung des Datenschutzes betrifft. So sind seit dem EuGH-Urteil vom Juli 2020 Tools amerikanischer Anbieter nur noch sehr eingeschränkt nutzbar, da das Privacy Shield in Europa nicht anerkannt ist.

Praxistipp

Bei der Auswahl eines Tools für Videokonferenzen sind folgende Fragen zu klären:

- Welche Kosten entstehen?
- Welche Funktionen werden gebraucht (Whiteboard, Bildschirm teilen, Breakout-Rooms usw.)?
- Wie viele Personen werden maximal an einer Videoberatung teilnehmen?
- Geht es nur um Beratung oder auch um Gruppenangebote?
- Ist das Tool für Fachkräfte und Ratsuchende einfach zu bedienen?
- Gibt es häufige Zugangshürden, z. B. durch Firewall-Einstellungen?
- Können die Admin-Rechte übertragen werden?
- Wie viele Fachkräfte werden das Tool (gleichzeitig) nutzen?

In der Regel werden Kompromisse notwendig sein, da nicht alle Wünsche und Bedingungen von einem Tool erfüllt werden können.

Die Verbindung zum Internet sollte über Kabel und nicht über WLAN gewährleistet sein. Das ist stabiler und sicherer. Es muss geprüft werden, ob die Internetkapazität für parallele

Beratungen ausreicht oder ausgebaut werden muss, um die Nutzbarkeit des Angebots Videoberatung nicht einzuschränken. Die Firewall-Einstellungen der Institution müssen dem Tool angepasst werden. Es empfiehlt sich, aktuelle Browserversionen zu nutzen. Nicht alle Browser unterstützen alle Funktionen aller Tools

Datenschutzrechtliche Voraussetzungen

Neben der Datensicherheit des Tools ist auch die Vorbereitung und die Durchführung der Videoberatung datensicher zu gestalten. So muss z. B. im Vorfeld eine Möglichkeit gefunden werden, wie der Link zur Videokonferenz an die Ratsuchenden übermittelt wird, nachdem die Kommunikation per Mail nicht den Anforderungen entspricht, sofern die Beratungsstelle nicht über eine datensichere Lösung verfügt.

Die Ratsuchenden müssen verbindlich darauf hingewiesen werden, dass keine Dritten im Raum dem Gespräch

folgen können, dass Aufnahmen nicht erlaubt sind und auch nicht durch die Beratungsstelle erfolgen. Ebenfalls ist die Frage nach anwesenden Kindern zu stellen, die nicht ungeplant in Hörweite sein sollten, bzw. nicht während der Beratung plötzlich hinzukommen sollten.

Praxistipp

Tools für Videoberatung müssen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) entsprechen. Hier gilt insbesondere Artikel 9, in dem die Verarbeitung von besonderen Kategorien persönlicher Daten geregelt ist. Das bedeutet u. a.:

- Der Serverstandort muss in Europa sein. Möglich ist der Betrieb auf eigenen Servern, durch einen

externen IT-Dienstleister oder die Nutzung eines Online-Dienstes.

- Es muss ein Auftragsdatenverarbeitungsvertrag (AV-Vertrag) mit dem Anbieter geschlossen werden. Insbesondere bei Online-Diensten ist dies im günstigen Fall direkt mit der Buchung verbunden.
- Eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung und eine Verschlüsselung der gespeicherten Daten müssen vorhanden sein.
- Am besten geeignet sind Tools, die browserbasiert laufen. Es muss keine Anwendung auf dem Endgerät installiert werden.

In jedem Fall muss bei der Auswahl der Träger und vor allem die/der für die Beratungsstelle zuständige Datenschutzbeauftragte einbezogen werden.

Auch wer Videoberatung aus dem Homeoffice anbietet, muss für angemessenen Datenschutz sorgen. Andere Mitglieder im Haushalt dürfen natürlich nicht den Inhalt des Beratungs-

Auch wer Videoberatung aus dem Homeoffice anbietet, muss für angemessenen Datenschutz sorgen.

gesprächs mithören. Kopfhörer bzw. Headsets können das verhindern. Aber auch die eigenen Redebeiträge unterliegen selbstverständlich der Schweigepflicht.

Videoberatung praktisch

Sowohl für Ratsuchende als auch für Fachkräfte ergeben sich aufgrund des Kommunikationsmittels »Video« einige Besonderheiten und Unterschiede gegenüber einem herkömmlichen persönlichen Gespräch oder der Beratung per Telefon.

Besonderheiten für Ratsuchende

Bei der Beratung per Video kann der Wegfall der An- und Abreise für Ratsuchende einen bedeutsamen

Vorteil gegenüber der Präsenzberatung darstellen. So können Termine eventuell anders eingeplant werden, z. B. während der Mittagspause, oder während das Kind im Nebenzimmer seine Hausarbeiten schreibt. Nicht nur für Eltern, die nicht in Beratungsstellennähe wohnen oder arbeiten, kann das eine erhebliche Zeitersparnis im oft dicht getakteten Familienalltag bedeuten. Andererseits kann diese gewonnene Flexibilität dazu führen, dass Termine mehr »dazwischen geschoben« werden. Und durch den Wegfall der An- und Abfahrt entfällt möglicherweise auch die Gelegenheit, das Beratungsgespräch emotional oder gedanklich vor- bzw. nachzubereiten.

Praxistipp

Einstiegsfragen zu Beginn einer Videositzung (z. B. »Wo treffe ich Sie heute an?« oder »Was haben Sie jetzt vor unserem Gespräch gemacht?«) können nicht nur eventuell relevante Informationen für die Fachkraft liefern, sondern auch für die Ratsuchenden einen sanfteren Übergang vom Alltagsgeschehen in das Beratungsgespräch ermöglichen. Am Ende des Gesprächs können Sie als Fachkraft Ratsuchende unterstützen, sich zu überlegen, wie sie das Beratungsgespräch verlassen und zurück in ihren Alltag gehen wollen. Bräuchten sie z. B. eine kurze »geistige Verdauungspause« (oder Kaffeepause) zum Nachdenken?

Wer sorgt für einen passenden Beratungsrahmen?

Anders als bei der Präsenzberatung in einer Beratungsstelle müssen Ratsuchende bei einer Videoberatung selber für einige der Rahmenbedingungen (z. B. Privatsphäre, bequeme Sitzposition) für das Gespräch sorgen. Für manche Leute kann das befreiend wirken, da sie sozusagen mehr auf ihrem eigenen Terrain sind und das Setting aktiv mitgestalten können. Manche Ratsuchende brauchen jedoch konkrete Impulse (z. B. »Wo können Sie einen sicheren und ruhigen Ort finden, wo Sie nicht zwischendurch gestört werden?«), um einen passenden Gesprächsrahmen herzustellen.

Insbesondere ist es wichtig, Eltern zu fragen, ob sie eventuell eine Kinder-

betreuung organisieren müssen, damit ein ungestörtes Beratungsgespräch gewährleistet ist. Für Eltern kann es natürlich verlockend sein, ein Kind z. B. in einem Nebenzimmer spielen zu lassen. Vor allem – aber nicht nur – bei jüngeren Kindern kann das aber zu ungewollten Störungen des Beratungsgesprächs führen bzw. dazu, dass

Chance auf Mitbestimmung oder Verletzung der Privatsphäre?

Die Möglichkeit, das Beratungssetting anders oder aktiver mitzugestalten kann von einigen Ratsuchenden als positiv wahrgenommen werden. Bei einer Videoberatung gibt es zum Beispiel eventuell eine niedrigere Hemmschwelle für Ratsuchende, das Gespräch zu

Für viele Familien eröffnet die Videoberatung einen zusätzlichen Zugangsweg zur Beratung.

das Kind eventuell hinter der verschlossenen Tür lauscht. Am Arbeitsplatz muss ebenfalls überlegt werden, wie die eigene Privatsphäre gewährt werden kann und wie mit möglichen Störungen durch Kolleginnen oder Kollegen umgegangen werden soll.

Praxistipp

Vor Beginn einer Videoberatung müssen die Ratsuchenden die Möglichkeit haben, gut informiert in die Nutzung der Methode und des Tools einwilligen zu können. Dazu gehört eine Datenschutzerklärung mit Informationen über die Datenverarbeitung, aber auch Vereinbarungen über die Rahmenbedingungen und ggf. technische Voraussetzungen. Am besten ist dazu ein Infoblatt geeignet. Enthalten sein sollte u. a.:

- ein Hinweis auf die Datenschutzerklärung des Anbieters
- das Verbot, die Beratung aufzuzeichnen oder Dritte im Raum zuzulassen
- technische Hinweise, welche Möglichkeiten das Tool bietet und wie es zu bedienen ist
- Erklärung der Moderationsfunktionen mit denen es möglich ist, Teilnehmende stumm zu schalten usw.
- der Hinweis, dass Kinder nicht im Raum sein sollten, wenn es z. B. um eine strittige Elterntrennung geht.

beenden. Anders als im persönlichen Beratungskontext (wo man zuerst aufstehen muss, dann die Jacke anziehen, das Zimmer verlassen, usw.) kann das Gespräch einfach per Mausclick beendet werden.

Andererseits kann Videoberatung als Eingriff in die Privatsphäre erlebt werden, auch wenn sich jemand (möglicherweise notgedrungen) für diese Option entschieden hat. Zum einen gewinnt die Fachkraft einen anderen optischen Einblick in die Lebenswelt der bzw. des Ratsuchenden. Zum anderen lässt die Person die Fachkraft quasi in die eigenen vier Wände und fühlt sich dabei eventuell weniger in der Lage, sich emotional abzugrenzen.

Für viele Familien eröffnet die Videoberatung (neben Telefon, E-Mail oder Onlineberatung) einen zusätzlichen Zugangsweg zur Erziehungs- und Familienberatung. Dabei müssen sich Ratsuchende mit anderen organisatorischen Fragen auseinandersetzen als bei einer Präsenzberatung. Insbesondere wenn diese Beratungsform für Ratsuchende Neuland ist, kann ihnen durch empfindsames Fragen bei der Orientierung sowie bei der Vereinbarung angepasster Grenzen geholfen werden.

Besonderheiten für die Fachkraft

In vielerlei Hinsicht ähnelt die Beratung per Video anderen Beratungsformen, sowohl der Telefonberatung als auch

dem persönlichen Gespräch. Dennoch hat sie auch Besonderheiten, und es bedarf einiger Anpassungen und Überlegungen für ein gelungenes Beratungsgespräch.

Für die Fachkraft ist zum Beispiel zu überlegen, ob organisatorische Fragen mit der bzw. dem Ratsuchenden in einem telefonischen Vorgespräch geklärt werden. Hilfreiche Tipps und Anregungen für eine gelungene Videoberatung können auch in einen kurzen Leitfaden für Ratsuchende zusammengetragen werden und z. B. auf der Webseite der Beratungsstelle veröffentlicht oder – unter Einhaltung geltender datenschutzrechtlicher Bestimmungen – per E-Mail versandt werden.

Gut begonnen ist halb gewonnen

Wie bereiten Sie sich auf ein persönliches Gespräch vor? Vielleicht achten Sie auf die Position der Stühle im Raum, halten Schreibmaterialien oder Formulare bereit, oder holen Wassergläser für die Ratsuchenden. Sie müssen vielleicht nicht viel darüber nachdenken, wie Sie sich vorbereiten, weil die verschiedenen Schritte Ihnen bestens vertraut sind und verinnerlicht wurden. Obwohl manche Aufgaben sich auf die Beratung per Video übertragen lassen, müssen Fachkräfte sich für Beratungsgespräche per Video etwas anders vorbereiten als für ein persönliches Gespräch.

Praxistipp

Wie bauen Sie Rapport zu Ratsuchenden auf? Fachkräfte haben häufig kleine Rituale und Einstiegsfloskeln oder -fragen, die es ihnen ermöglichen, schnell in eine Beraterische Beziehung zu gehen. Diese Rituale und Fragen lassen sich nicht immer auf einen Videotermin übertragen. Sie ersatzlos ausfallen zu lassen, führt aber möglicherweise zu einem Verlust in der Qualität der Beziehung Ratsuchende/r-Fachkraft durch mangelndes Joining. Überlegen Sie im Voraus, wie Sie die Videositzung beginnen und beenden möchten, damit Ihnen die passenden Worte nicht fehlen!

Sich auf einen Beratungstermin per Video vorzubereiten, heißt auch, dass man einen klaren Plan B hat, falls die

Technik versagt. Wer ruft wen an und unter welcher Nummer? Bei mehreren Teilnehmern: Ist eine Telefonkonferenz eine mögliche Alternative? Solche Fragen sollten am besten im Voraus geklärt werden und nicht erst dann, wenn man mit einer instabilen Videoverbindung konfrontiert wird.

Sind Sie bereit für Ihre Nahaufnahme?

Es empfiehlt sich, technische Aspekte (z. B. Kamerastellung, Sitzposition im Vergleich zu den Lichtverhältnissen) im Voraus zu testen. Angemessene Beleuchtung und passende Kamerawinkel wirken nicht nur professionell, auch aus fachlicher Sicht ist es besonders bei Videoberatungen wichtig, dass Ratsuchende die Mimik der Fachkraft gut sehen können.

Versuchen Sie, die Kamera entweder gerade (z. B. auf Augenhöhe) zu platzieren oder ihr einen leichten Winkel von oben zu geben. Befindet sich die Kamera unter Ihrem Gesicht und ist sie nach oben gewinkelt (dies ist zum Beispiel häufig bei Tablets oder Laptops auf einem Schreibtisch der Fall), sehen Sie unvoreilhaftiger aus und Ihre Mimik wird für die Ratsuchenden aus einer ungewohnten Perspektive dargestellt.

Praxistipp

Bei Videoberatung sollte für eine angemessene Beleuchtung gesorgt werden. Fenster eignen sich nicht als Hintergrund. Durch das helle Sonnenlicht wirkt das Bild ausgebleicht und das eigene Gesicht wird in viel dunkleren Tönen gezeigt. Schließen Sie ggf. Rollos oder Jalousien, um die Lichtverhältnisse für die Videoübertragung zu verbessern. Die besten Lichtquellen sind meistens vor einem selbst (also hinter der Kamera). Die optimale Ausleuchtung kann mit einer Ringleuchte erzielt werden. Ähnliche Effekte kann man durch geschicktes Platzieren von Tischlampen erzeugen.

Augenkontakt

Aufgrund der Entfernung zwischen dem Videobild auf dem Bildschirm und der Kamera, die meistens über den Bildschirm angebracht wird, schaut man bei Videositzungen häufig auf den Bildschirm und nicht in die Kamera.

Dadurch fällt der direkte Blickkontakt weg. Manche Fachkräfte erleben dies als Verlust im Vergleich zum persönlichen Gespräch. Die Annahme, dass alle Ratsuchenden das ebenso empfinden, ist jedoch falsch. Es gibt auch Menschen (z. B. viele Menschen mit autistischen Zügen, auch viele Jugendliche), die Blickkontakt häufig als anstrengend oder sogar aufdringlich erleben, und die deshalb den Wegfall von Blickkontakt vielleicht eher als befreiend oder entspannend empfinden.

Praxistipp

Wer direkt in die Kamera schaut, als ob er ein Fernsehinterview geben würde, kann bei seinem Gegenüber den Eindruck erwecken, als schaue er/sie ihm in die Augen. Das ist natürlich eine Täuschung, denn beim Blick in die Kamera wird die andere Person (und ggfs. ihre Augen) nur noch im peripheren Blickfeld wahrgenommen. Dadurch geht eine wichtige Informationsquelle verloren. Nichtsdestoweniger kann diese Form von »direktem« Blickkontakt punktuell oder strategisch eingesetzt werden, zum Beispiel, um einer bestimmten Botschaft eine besondere Betonung zu verleihen.

Ton

Viele Webkameras und Laptops verfügen über ein eingebautes Mikrofon. Dennoch kann es hilfreich sein, ein Headset (mit Kopfhörern und Mikrofon in einem) zu verwenden, um akustisch gut verstanden zu werden. Die Nutzung von externen oder im Rechner eingebauten Lautsprechern ist weniger zu empfehlen. In einigen Situationen und bei manchen Anwendungen kann das zu unerwünschten Schalleffekten führen. Andererseits kann es natürlicher wirken, wenn man ohne Headset spricht.

Körpersprache und optische Eindrücke

Bei einer Videoberatung hat die Fachkraft einen veränderten Gesamteindruck der/des Ratsuchenden. Oft sieht man nicht die ganze Person, sondern nur den Kopf und den Oberkörper und nur in zwei Dimensionen. Dadurch fallen viele visuelle Anhaltspunkte wie z. B. Körpersprache oder Sitzhaltung weg. Diese Kanalreduktion kann von

Blended Counseling in Erziehungsberatungsstellen

Videoberatung als Angebot der Beratungsstelle	
Bereits vor der Corona-Krise.	2%
Erst seit und wegen der Corona-Krise.	82%
Auch nach der Corona-Krise.	75%
Belange des Datenschutzes bei Wahl des Tools	
Aufgrund der Corona-Dringlichkeit zurückgestellt.	2%
Nach Möglichkeit beachtet.	47%
Vollumfänglich nach DSGVO berücksichtigt.	51%
Konzept für Aspekte des Blended Counseling	
Fachliches Konzept vorhanden.	8%
Organisatorisch-technisches Konzept vorhanden.	15%
Fort- und Weiterbildungsangebote zu Aspekten des Blended Counseling	
In der Vergangenheit wahrgenommen.	35%
Werden in Zukunft wahrgenommen.	85%
Bedarf wird gesehen.	91%
Bedarf für beratungsfachliche Inhalte.	96%
Bedarf für technische Inhalte.	65%
Bedarf für datenschutzrechtliche Inhalte.	67%

Quelle: Eigene Erhebung der bke bei Erziehungsberatungsstellen in Deutschland im Februar 2021, an der sich 47 Prozent der angefragten 900 Erziehungsberatungsstellen beteiligt haben. Prozentwerte betreffen den Anteil der antwortenden Beratungsstellen.

Fachkräften als Beeinträchtigung ihres beraterisch-therapeutischen Werkzeugkastens empfunden werden. Natürlich gilt diese Kanalreduktion gleichsam für Ratsuchende der Fachkraft gegenüber.

Andererseits hat die Fachkraft im Vergleich zur Telefonberatung zusätzliche visuelle Informationsquellen. Selbst im Vergleich zur persönlichen Beratung ergeben sich einige Vorteile. Bei der Videoberatung gewinnt man nicht nur häufig Einblicke in das häusliche Umfeld an sich, sondern auch darin, wie die Person in ihrer eigenen Wohnung sich anders verhält als bei einem Besuch in einer Beratungsstelle. Wer im Homeoffice ist, muss sich im Umkehrschluss überlegen, was Ratsuchende im Hintergrund sehen können oder nicht, wie ein professionelles Auftreten gewährleistet und die eigene Privatsphäre geschützt wird.

Angesichts der veränderten Wahrnehmungsmöglichkeiten und der Kanalreduktion kann es in der Gesprächsführung hilfreich sein, häufiger als üblich (Nach-)Fragen zu stellen und die eigenen Mutmaßungen zu überprüfen. Wenn Sie als Beraterin oder Berater oft mit Körperbewegungen bzw. dem ganzen Körper »sprechen« – probieren Sie aus, die Entfernung zwischen Ihnen und der Kamera zu ändern. Es gibt

auch keine Regel, dass Sie bei einer Videoberatung in einer fixen Stellung bleiben müssen und sich nicht bewegen dürfen.

Die Form der Videoberatung beschränkt Berater/innen und ihr Gegenüber auf einen kleinen Bildausschnitt. Dieser lässt jedoch auf beiden Seiten einen neuen Einblick in die Welt des Gesprächspartners zu. Wir erfahren private Seiten der Klienten bezüglich Wohnraum und auch bezüglich Präsenz anderer Personen zu bestimmten Uhrzeiten. Dies kann die gegenseitige Neugier wecken, aber eben anders als über das Wahrnehmen der Person in der Präsenzberatung. Andere Informationen, wie Geruch, Gestik, direkte Reaktion durch Körpersprache/Leiblichkeit entfallen. Aufgrund der geringen Ablenkung durch diese Faktoren gerät der Inhalt der Gespräche engmaschiger in den Aufmerksamkeitsfokus. Als weitere neue Aufgabe kommt für die Berater/innen die Überbrückung der räumlichen Distanz hinzu.

In der Trennungs- und Scheidungsberatung ist die Videoberatung bei guter Moderation ein guter Platz, um sich über eine »Bildschirmdistanz« auszutauschen. Gerade das Ausbleiben von Nähe und Zu-nahe-Kommen in jeder Form ist hier der Vorteil.

Videoberatung bleibt Beratung. Dennoch müssen Fachkräfte sich überlegen, wie sich ihre Beratungspraxis im Videoformat bestmöglich umsetzen lässt. Gesehen und gehört werden in der Videoberatung, bedeutet nicht nur, die richtigen technischen Vorkehrungen zu treffen, sondern heißt manchmal auch, dass man selber aktiver in der Gesprächsführung werden oder sich durch Körperbewegungen deutlicher zeigen muss.

Mit Videoberatung werden deutlich mehr Menschen mit Beratungsbedarf erreicht. Die Bereitstellung von Elternabenden und Elternkursen ist unkomplizierter zu organisieren ohne Anfahrtswege und zusätzliche Babysitter. Sie entsprechen durch ihren leichten Zugang dem Gebot der Niedrigschwelligkeit. Schnelle Bedarfe und Krisensituationen können auch durch das Videoformat gut abgedeckt werden.

Videoberatung im Kontext des Beratungsprozesses

Im Zuge Digitalisierung der Beratung und der schnellen Verbreitung von Videoberatung in der Zeit der Pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen wurde auch verstärkt diskutiert, inwieweit Videoberatung der Präsenzberatung gleichgestellt oder unterlegen ist, bzw. wo Vorteile des Mediums Video als ein Element im Beratungsprozess zu sehen sind. Meist wird davon ausgegangen, dass Videoberatung die Präsenzberatung nicht vollkommen ersetzen kann.

Die Vorteile der Videoberatung gegenüber allen anderen Beratungsformaten jenseits der Präsenzberatung liegen auf der Hand: Kein anderes Format macht einen zeitgleichen Informationsaustausch mittels Ton- und Bildübertragung möglich. Damit kommt die Videoberatung einer Präsenzberatung sehr nahe. Es können verbale und nonverbale Phänomene von beiden Seiten aufgegriffen und genutzt werden. Daneben kann die Videoberatung bei Bedarf auf zusätzliche Werkzeuge zurückgreifen (Text-Chat, Whiteboard, Videos).

Die Herausforderungen ergeben sich direkt aus dem Gebrauch einer digitalen Oberfläche, weil sie permanente Ausgleichleistungen erwartet: Es wird eine Sinneskanalreduktion

erzeugt, so dass gewisse Kanäle sehr stark betont werden (das Sehen und Hören) und andere Kanäle nicht oder nur wenig genutzt werden können (das Riechen und Schmecken und körperlich Erfahr- und Erlebbares). Zudem ist der Augenkontakt nur indirekt (camera-to-camera) möglich, was eine Verständigung erschweren kann. Dadurch kommt generell eine höhere Beanspruchung zustande, die schneller in eine kognitive und emotionale Ermüdung münden kann. Welche Probleme hieraus für den Gesprächsverlauf, die Gesprächsführung und für die Nähe- Distanzregulation entstehen, muss aufmerksam betrachtet werden.

Videoberatung kann von einer Klientin bzw. einem Klienten als eine gleich wirksame Beratungserfahrung im Verhältnis zur Präsenzberatung erlebt werden. Die Voraussetzung dafür ist, dass die Fachkraft in der Lage ist, einen sicheren, flexiblen und kreativen Zugang zu ermöglichen, gleichzeitig die Herausforderungen, die das Setting hervorrufen kann, kennt und einen guten Rahmen für die Sitzung gestaltet. Videoberatung hat so sowohl als eigenständiges Format als auch in einem Mix der Formate seine Berechtigung.

Praxistipp

Die Entscheidung, welche Form der Beratung im Verlauf (vorrangig) genutzt wird, bzw. für den Erstkontakt angeboten wird, sollte bewusst getroffen werden. Exemplarisch oder bei Bedarf sollte im Team darüber beraten werden, welche Beratungsform in der Anfangsphase eines Beratungsprozesses hilfreich beziehungsweise erforderlich ist. Dabei wird das Thema, bzw. der Anmeldegrund und die aktuelle Konstellation berücksichtigt. Ausgenommen davon sind aktuelle Krisenlagen, wie zum Beispiel die Corona-Pandemie, Umzugssituationen oder wenn Ratsuchende die Beratungsstelle zum Zeitpunkt der Anmeldung nicht aufsuchen können. Barrieren, die den Besuch einer Beratungsstelle erschweren, können durch den flexiblen Einsatz passender Beratungsformen gemildert werden. Auf diese Weise trägt auch Videoberatung dazu bei, Erziehungsberatung inklusiver auszurichten. Im

Verlauf der Beratung, abhängig vom Anliegen des Klienten sowie von seiner persönlichen, familiären, beruflichen oder schulischen Situation, sollten die Fachkraft, wie auch der/die Ratsuchende während des Beratungsprozesses auf verschiedene Beratungsformen zurückgreifen können. Dabei trägt die Fachkraft in ihrer Professionalität die Verantwortung für den Beratungsprozess und das gewählte Beratungsmedium.

Ein generell vorgegebenes Anmeldeprozedere, das ein Präsenzgespräch zur Zugangsvoraussetzung macht, kann nicht zielführend sein. Die Umgestaltung des gewohnten Anmeldeverfahrens hin zu einer fachlich begründeten, mit den Ratsuchenden abgestimmten Entscheidung ein bestimmtes Beratungsformat im Erstgespräch zu nutzen, stellt eine Herausforderung für die Beratungsstellen dar. Dazu gibt es noch wenig Erfahrungen und Kriterien. Zumindest beispielhaft sollte im Team darüber diskutiert werden, welches Beratungsformat bzw. welche Formate in der Anfangsphase hilfreich sind für die Kontakt- und Beziehungsaufnahme. Vielleicht kann sich ein/e Jugendliche nicht vorstellen, in die Beratungsstelle zu kommen, und auch ein Hausbesuch ist eher schwierig. Dennoch wünschen sich Jugendliche eine Kontaktaufnahme. Beobachtbar ist der schnelle Aufbau von Vertrauensverhältnissen über das Videoformat, die auch schambesetzten Themen Raum geben – ähnlich wie in der schriftbasierten Onlineberatung. Videokontakte sind die Jugendlichen von der Schule ja schon gewöhnt.

Oder ein Elternteil leidet beispielsweise unter einer Angststörung und kann sich ein Präsenzgespräch gerade nicht vorstellen. In solchen Fällen ist Videoberatung zu Beginn des Beratungsprozesses sinnvoll, weil darüber ausreichend Distanz bzw. Sicherheit herstellbar ist.

Praxistipp

Trägt die Einzelberatung mit Eltern oder Jugendlichen eher einen Coachingcharakter, kann die Videoberatung ein geeignetes Beratungsinstrument sein.

Das gleiche gilt für die Beratung von Eltern im Trennungs- und Scheidungsgeschehen, wenn z. B. auf die Weise für die Eltern die Möglichkeit besteht, in einer Videokonferenz getrennt voneinander Gespräche führen zu können. Erfahrungsgemäß reduziert diese Art der Gesprächsführung die Dynamik bei einigen hoch konfliktbeladenen Elternpaaren.

Auch bei Ratsuchenden, die sich in der deutschen Sprache nicht sicher fühlen, kann die Videoberatung gegenüber der Telefonberatung und den rein schriftbasierten Beratungsformen einen Vorteil bieten, wenn die Beratung in Präsenzform nicht ermöglicht werden kann. Der Einsatz von Sprachmittler/innen auch per Video ist vorstellbar und es gibt entsprechende Angebote.

Übergang von der Videoberatung in die Vor-Ort-Beratung

Ratsuchende können für Videoberatung in ihrem vertrauten Umfeld bleiben. Dort fühlen sie sich möglicherweise sicherer als im direkten Gegenüber mit der Fachkraft in einem (fremden) Raum. Videoberatung kann somit ein sehr niedrigschwelliger Zugang sein und kann Klienten ermutigen, ähnlich wie in der schriftbasierten bke-Onlineberatung, den nächsten Schritt in eine Beratung vor Ort zu gehen.

Für den Übergang zur Beratung mit persönlicher Anwesenheit in der Beratungsstelle und somit die Kombination von Videoberatung mit Vor-Ort-Beratung spricht unter anderem die Annahme, dass sowohl Eltern, wie auch Jugendliche physisch präsent eher aktiv am Prozess der Veränderung beteiligt sein könnten. Dafür ist es ggf. erforderlich, sein häusliches Umfeld zu verlassen, auch um in einer Beratung vor Ort die Erfahrungen einer direkten Kommunikation im persönlichen Gespräch mit dem/der Berater/in machen zu können. Häufig gelingt Videoberatung besser, wenn es zumindest ein präsentenes Treffen gegeben hat.

Wenig hilfreich ist Videoberatung möglicherweise, wenn diese dazu beiträgt, eine bestehende Symptomatik bei einem Klienten durch den

fehlenden persönlichen Kontakt zu verstärkten bzw. zu festigen (z. B. bei sozialen Ängsten). In dem Fall kann Videoberatung gezielt genutzt werden, um den Beratungsprozess mit persönlichen Treffen vorzubereiten und dazu zu motivieren.

Das Ziel sollte also sein, dass die Videoberatung in der Handhabung als Tool oder Format ein organischer Bestandteil eines Beratungsprozesses werden kann – also genauso selbstverständlich, wie das persönliche Gespräch in der Beratungsstelle, der Spaziergang oder das Parkbankgespräch. Die Ausgestaltung des Beratungssettings und der -formate richtet sich nach der Wirksamkeit bzw. den Zielen der Beratung.

Kinder und Videoberatung

Videoberatung ist für Kinder nur bedingt und ab einem bestimmten Alter geeignet, da sich gerade bei jüngeren Kindern der Kontakt zum Berater über das aktive Spielen mit dem Kind entwickelt. Kreative »Hausaufgaben« können den Beratungsverlauf auflockern. Das Herstellen von z. B. kleinen Skulpturen oder Modellen veranschaulicht die Lebenswelt des Kindes. Es können Visionen gezeigt, gemalt oder vertont werden.

Weniger geeignet ist die Videoberatung in Beratungen, die die Interaktion zwischen Eltern und Kindern beobachten bzw. steuern sollen. Insbesondere zur Umgangsanbahnung zwischen Eltern und Kindern scheint Videoberatung nicht geeignet, wenn bisher kein oder nur wenig Kontakt zum anderen Elternteil besteht.

Überlegenswert wäre aber, ob mit Hilfe der Distanz, die Videoberatung bieten kann, Ängste und Unsicherheiten vor der persönlichen Begegnung mit dem Umgangselternteil abgebaut werden könnten. Wenn bereits ein regelmäßiger und zuverlässiger Umgang zwischen Eltern und Kindern besteht, kann die Videoberatung in Situationen, die persönliche Kontakte unmöglich machen oder erschweren, die entstehende Lücke bei Kindern ab einem bestimmten Alter gut überbrücken.

Nicht angebracht ist Videoberatung in Konstellationen, in denen Kindeswohlgefährdung vermutet oder bereits

festgestellt wurde. Die umfassende, uneingeschränkte Wahrnehmung der gesamten Situation und der beteiligten Personen in Präsenzform ist zur Beurteilung der Entwicklung unabdingbar.

Blended Counseling: Neue Anforderungen an die Leitung

Nicht nur der Einsatz von Beratung per Video, auch die Entwicklung von Blended Counseling im weiteren Sinn erfordert nicht nur die Veränderung der Zusammenarbeit im Team, sondern auch die Ausübung der Leitung. Neue Wege der Zusammenarbeit müssen gefunden werden und können ebenso über Online-Medien erfolgen. Die zunächst Pandemie-bedingte Verstärkung des mobilen Arbeitens machte Teamtreffen und deren Leitung per Video notwendig, um überhaupt weiter in Kontakt zu bleiben, und verändert damit den Charakter des Austauschs. Es ist davon auszugehen, dass diese Veränderung zumindest zum Teil die Zeit überdauern wird und eine Bereicherung des Bisherigen darstellt.

Hinzu kommt, dass völlig neue Themen geklärt werden müssen. So muss mit unterschiedlichen Unsicherheiten umgegangen werden und es müssen gemeinsam Ideen entwickelt werden, wie ein fachlich fundiert geplantes Blended Counseling in die Praxis einer Beratungsstelle integriert und etabliert werden kann. Die Leitung sieht sich vor der Herausforderung, in Absprache mit dem Team und dem Träger neben einem beratungsfachlichen ein organisatorisch-technisches Konzept zu erarbeiten. Dabei müssen technische Möglichkeiten und Fragen des Datenschutzes geklärt und verstanden werden, die üblicherweise nicht zur Ausbildung der klassischen Berufsgruppen, die in einer Erziehungsberatung vertreten sind, gehören. Eine enge Zusammenarbeit mit anderen Professionen ist hier erforderlich.

Fazit und Ausblick

In der Not in der Pandemie-Zeit eingesetzt, hat die Praxis gezeigt, dass Eltern und Jugendliche sowie auch ältere Kinder die Möglichkeit der

Videoberatung bereitwillig und dankbar annehmen. Die Fachkräfte haben sehr schnell erkannt, dass darin aber auch Möglichkeiten liegen, das Beratungsangebot über die Zeit hinaus zu bereichern. Dazu bedarf es allerdings eines strukturierten Vorgehens, um die Integration der Chancen, die die Videoberatung bietet, bestmöglich und gewinnbringend zu nutzen. Sowohl das Team wie auch die einzelne Fachkraft sollten dabei den aktuellen Beratungsprozess stets professionell im Auge behalten. Es lohnt sich, zunächst in kleinem Rahmen zu beginnen und die Erfahrungen teamintern mit Anregungen durch Fortbildungen oder Fachtexte auszuwerten.

Die Videoberatung erhöht in jedem Fall die Flexibilität im Setting und bestimmte Zielgruppen werden vermutlich in Zukunft nur noch in einen Beratungsprozess integriert werden können, wenn sie in den digitalen Welten abgeholt werden.

Literatur

Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit (2021): Hinweise für Berliner Verantwortliche zu Anbietern von Videokonferenzdiensten https://www.datenschutz-berlin.de/fileadmin/user_upload/pdf/orientierungshilfen/2021-BlnBDI-Hinweise_Berliner_Verantwortliche_zu_Anbietern_Videokonferenz-Dienste.pdf abgerufen am 6. Juli 2021.

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) (2018): Zur Umsetzung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) in der Erziehungsberatung. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 3, S. 8 – 11.

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) (2020): Digitalisierung als Flexibilisierung. Professionelles Blended Counseling in der Erziehungsberatung: Formen, Medien und Möglichkeiten. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 3, S. 3 – 8.

Paschen, Helmut (2020): Videoberatung – wie nützlich ist sie für Klient*innen und Berater*innen? Interview von Regine Wlassitschau mit Helmut Paschen. In: profamilia Magazin 3, S. 13 – 19.

Sümmerer, Christine (2020): Psychotherapie auf Distanz? Spezifika und Implikationen der Arbeit mit Videositzungen. In: Psychotherapeutenjournal 4, S. 350 – 356.

Wenzel, Joachim; Jaschke, Stephanie; Engelhardt, Emily (2020): Krisenberatung am Telefon und per Video in Zeiten von Corona, Version 1.3, <https://www.dgsf.org/ueber-uns/gruppen/fachgruppen/online-beratung/krisenberatung-am-telefon-und-per-video-in-zeiten-von-corona>, abgerufen am 6. Juli 2021.