



**Videoberatung souverän gestalten:**

**Technik und Setting**

28.05.2025

Inse Böhmg

# Agenda

Videoberatung im Kontext

Technische Grundlagen & Setting

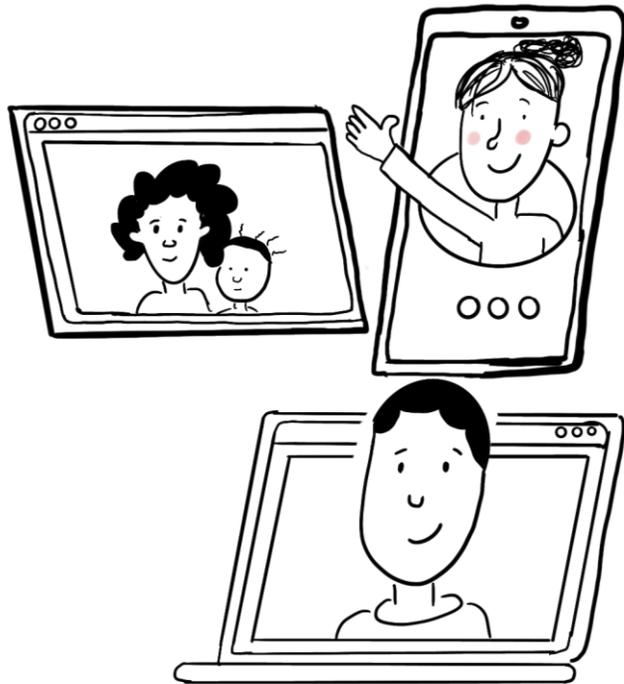
Umgang mit Herausforderungen

## Mediatisierung der Lebenswelten

- Lebenswelten sind digitalisiert und mediatisiert
  - Mehr als 90 % der Deutschen ab 14 Jahren nutzen täglich das Internet (ARD/ZDF Onlinestudie 2024)
- Mediatisierung als „Prozess sozialen und kulturellen Wandels, der dadurch zustande kommt, dass immer mehr Menschen immer häufiger und differenzierter ihr soziales und kommunikatives Handeln auf immer mehr ausdifferenzierte Medien beziehen.“ (Krotz 2008, S. 53)

**>> Digitale Transformation und Mediatisierung haben Auswirkungen auf Beratung!**

# Auswirkungen der Mediatisierung



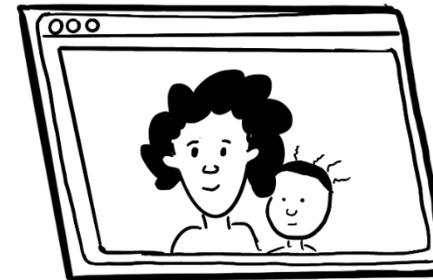
- **Zugang** zu Beratung erfolgt in der Regel über digitale Wege
- **Themen** in Beratung entstehen im Kontext der digitalen Transformation
- **Durchführung** von Beratung erfolgt immer häufiger online

# Definitionsversuch: Onlineberatung

**„Onlineberatung schließt sämtliche Formen der Beratung ein, die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten, und die:**

- sowohl quasi-synchron/asynchron textgebunden (Forum, Einzelberatung, Chat)
- als auch quasi-synchron und textungebunden via Videochat, Avataren oder Internettelefonie stattfinden können.

(Engelhardt & Storch, 2013)



# Chancen der Videoberatung im Überblick

Vervielfältigung an Möglichkeiten – Flexibilisierung von Beratung



- kommt nah an F2F Setting heran; Gestik, Mimik, Blickkontakt wahrnehmbar, Raum nutzbar
  - Sicherheitserleben -> eigener Raum, mehr Kontrollmöglichkeiten
  - Teilen von Dokumenten & Programmen möglich
  - flexibel nutzbar (Kamera aus/an, Nutzung des Chats,...)
  - Hinzuziehen weiterer Personen (z. B. Dolmetscher, Angehörige etc.)
- Erleichterung des Zugangs, z.B. bei gesundheitlichen, familiären, arbeitszeitbedingten oder wohnortbedingten Einschränkungen
  - **Ortsunabhängige und medial flexible Beratung ermöglicht lebensweltnahe Beratung – für Ratsuchende und Beratende!**

# Einrichtung Beratungsraum

Tischflipchart

Internetverbindung

2. Kamera

Material

Licht (Raum)

Zweiter  
Bildschirm

Licht (von vorne)

Kamera

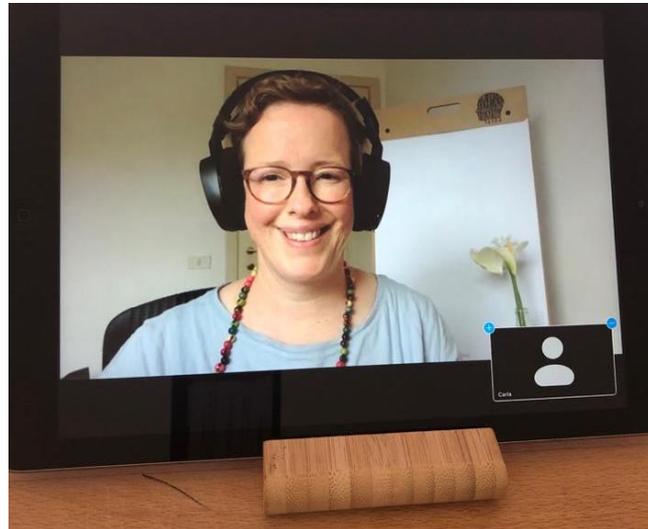
Headset mit Mikro



Bei der **Technik** raten wir immer zu zwei Grundsätzen:

1. In der videogestützten Beratung sollten wir alle Beteiligten **gut sehen und hören**, und selbst von den Beteiligten gut gesehen und gut gehört werden!
2. Dabei soll uns die **Technik die Arbeit erleichtern**, und nicht erschweren! – Sie darf also weder zu schlecht noch zu kompliziert sein für unseren Arbeitskontext.

# Perspektivwechsel



- Neben unserer eigenen Technik müssen wir die technische **Ausstattung** und **Räumlichkeiten** aufseiten der Ratsuchenden gut im Blick haben
- Mit welchem **Endgerät** nimmt der/die Klient/in teil? Handy, Tablet, Laptop? Wie groß und wie gut sieht er\*sie mich und mein Beratungssetting?
- Wenn Ratsuchende nur die Bildschirmgröße eines Smartphones zur Verfügung haben, macht die Nutzung von manchen digitalen Tools wenig Sinn.
- Bei der Arbeit mit Gruppen: **1 Endgerät pro TN!**
- Das alles spielt eine Rolle bei der Entscheidung, **wo und wie ich meine Beratungsmethoden umsetze.**

# Umgang mit Herausforderungen: Einwahl, Audio, Video



## **Ratsuchende kommen nicht in den (Zoom,- Webex,- BBB-, ...) Raum**

- Vorab Link und einfache Anleitung senden
- Telefonnummer oder Ausweichplattform anbieten (z. B. Zoom statt Webex)
- Selbst in Zweitbrowser oder auf dem Smartphone testen – so kann man live helfen

## **Ratsuchende sind nicht hörbar – Mikro funktioniert nicht**

- Ratsuchende fragen, ob das richtige Mikrofon im Tool aktiviert ist
- Alternativ: Chat nutzen oder auf Telefon umsteigen
- Eigene MikroEinstellungen testen

## **Ratsuchende sind nicht sichtbar – Kamera funktioniert nicht**

- Evtl. durch Browser oder andere Software blockiert
- Verständnis zeigen – Einladung zur Kamera, kein Zwang
- Ratsuchende aktiv einbinden trotz Kamera-Aus

# Umgang mit Herausforderungen: Internetverbindung



## **Instabile Internetverbindung**

- Ratsuchenden empfehlen: Kamera aus, Mikro an  
→ Ton stabilisiert sich
- Tipps: näher zum Router, andere Geräte trennen
- Umstieg auf Telefon oder Mailberatung vorbereiten

## **Verzögerungen oder „Einfrieren“**

- Kurz anhalten, Ruhe bewahren
- Gesagtes wiederholen, Chat nutzen
- Ggf. Umstieg auf Telefon oder Mailberatung

... und welche Herausforderungen begegnen Ihnen noch bei der Videoberatung?



# Präventionsmaßnahme I: Vorbereitungs-Check für die Videoberatung

## Eigene Vorbereitung

- ✓ Einstiegsfragen überlegen
- ✓ Technik-Check
- ✓ Tool(s) öffnen
- ✓ Kamera auf Augenhöhe
- ✓ Bildausschnitt & Hintergrund anpassen
- ✓ Beleuchtung optimieren
- ✓ Störungen abwenden



## Vorbereitung der Ratsuchenden

- ✓ Termininformation mit Zugangsdaten senden
- ✓ Thema und Dauer der Beratung ankündigen
- ✓ Kurzanleitung Videotool & Bitte um Test v. Audio & Video
- ✓ Hinweis stabile Internetverbindung
- ✓ Hinweis ruhiger Raum
- ✓ Kontaktmöglichkeit bei technischen Schwierigkeiten
  
- ✓ ggf. Bitte um Einwahl mit Laptop oder PC
- ✓ ggf. Bitte um Nutzung eines Headsets
- ✓ ggf. Bitte um Aktivierung der Kamera
- ✓ ggf. Liste benötigter Unterlagen/Materialien

## Präventionsmaßnahme II: Wie der Start der Videoberatung gelingt

- Begrüßung & Wertschätzung
- Technik-Check, Raum-Check, Situations-Check
- Gemeinsames Ankommen & Selbstfürsorge
- Notfallabsprachen

**Darf ich Sie anrufen, falls die Verbindung abbricht?**

**Können Sie mich gut sehen & hören?**

**Ich sitze heute in meinem heimischen Büro.  
Wo sitzen Sie gerade?**

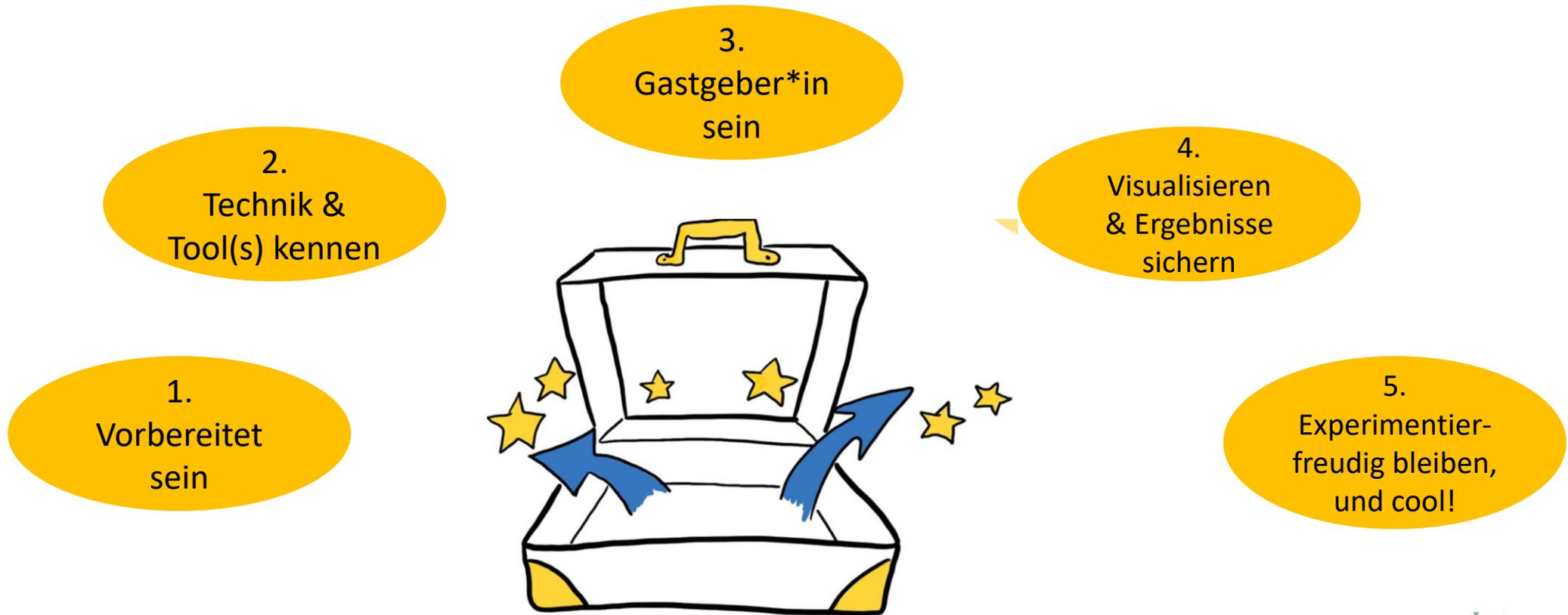
**Machen Sie häufiger Videogespräche?**

**Wollen Sie sich noch was zu trinken holen?  
Sitzen Sie bequem?**

**Schön, dass Sie da sind!  
Toll, dass es geklappt hat!**

**Sind Sie allein im Raum?**

## ...und zum Schluss: 5 Erfolgsfaktoren für die Videoberatungspraxis



## Literatur & Links

Böhmig, I./Ranitzsch, J.: Von der Kunst, digitale\*r Berater\*in zu sein. in: merz. Zeitschrift für Medienpädagogik 2023/02, S. 48-55, <https://www.merz-zeitschrift.de/alle-ausgaben/details/merz-2023-02-social-media-in-der-beratung/>

Böhmig, I./Ranitzsch, J.: Videoberatung to go. In wenigen Schritten startklar für die professionelle Beratung via Video, Selbstlern-Zertifikatskurs auf iversity, Online-Lernplattform von Springer Nature, <https://praxisinstitut.iversity.org/de/courses/videoberatung-to-go>

Engelhardt, E.: der dreh – Podcast rund um digitale Transformation & Beratung, <https://derdreh.podigee.io/>

Engelhardt, E. & Engels, S. (2021): Einführung in die Methoden der Videoberatung. In: e-beratungsjournal, 16 (1), 9-27.

Engelhardt, Emily (2021). Lehrbuch Onlineberatung (2., erw. Auflage). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht

Geißler, H./Rödel, S. (2023): Praxishandbuch professionelles Online-Coaching, Weinheim: Beltz.

Sawatzki, Dennis/Mundelsee, Lukas (2022): 50 Coachingkarten Blended Coaching & Counseling. Das Methodenset für einen gewinnbringenden Formate-Mix, Beltz:

[https://www.beltz.de/fachmedien/training\\_coaching\\_und\\_beratung/produkte/details/48822-50-coachingkarten-blended-coaching-counseling.html](https://www.beltz.de/fachmedien/training_coaching_und_beratung/produkte/details/48822-50-coachingkarten-blended-coaching-counseling.html)

### Datenschutz:

<https://www.vertraulichkeit-datenschutz-beratung.de/>

# Anhang I: Technische Ausstattung

## **Headset**

- Wir arbeiten mit kabellosen Wlan oder Bluetooth-Headsets, damit kann man sich jederzeit frei im Raum bewegen.
- Alternativ Nutzung eines Konferenzmikros
- Wichtig: Noise cancelling-Funktion zur Unterdrückung von Hintergrundgeräuschen

## **Nutzung einer zweiten Kamera**

- Nutzung einer Dokumentenkamera, wird per USB Anschluss mit dem Rechner verbunden – darunter ein DinA4 Blatt zum Mitschreiben, Mitzeichnen, Demonstrieren von Gegenständen, Anträgen, Bildkarten...
- Alternativ Einwahl mit dem Smartphone in das Videotool als zweiter Teilnehmer\*in, Smartphone auf Stativ platzieren (z.B. GorillaPod) – damit in die Videositzung einwählen

## **Beleuchtung**

- Am besten mit 1-2 Lampen von vorne – z.B. Ringleuchte inkl. Stativ, und/oder LED Leuchte mit Fernbedienung
- Nicht mit dem Rücken zum Fenster!

## **Tischflipchart**

- Kann hinter dem Schreibtisch auf einem Regal plaziert werden - gibt es z.B. vom memo oder Neuland

## Anhang II: Videotools & Browserkompatibilität

Gängige Videotools wie Zoom, Webex und BBB laufen auf den Browsern **Chrome und Edge** deutlich besser als auf Firefox oder Safari.

Für viele Videotools (BBB ausgenommen) kann man sich **Desktop-Apps** herunterladen. Die Desktop-Apps bieten eine stabilere Verbindung und Audioqualität und ggf. mehr Funktionen!



sistemica GbR  
Inse Böhmig & Jessica Ranitzsch

[info@sistemica.org](mailto:info@sistemica.org)  
[www.sistemica.org](http://www.sistemica.org)

Begleitung von digitaler Transformation  
in Beratung und Zusammenarbeit

**Fachimpulse – Seminare – Inhouse-Schulungen**  
**Prozessbegleitung & Coaching**

**Danke für's Mitmachen  
und die gute Zusammenarbeit!**

**Fragen? Anregungen? Lust auf mehr?**

Kontaktieren Sie uns gerne, wir freuen uns auf Sie!