

## Häufig gestellte Fragen

### **„Begegnung und Beziehung gehen doch online gar nicht!?“**

Das ist online genauso möglich, ich kommuniziere ja weiterhin mit Menschen und das mit Hilfe digitaler Medien. Denn „jede Kommunikation ist medienvermittelt: Wenn nicht digital, dann doch zumindest mittels der verbalen und nonverbalen Signale unseres (Körper-) Sprachmediums.“ (Susanna Hartmann-Strauss 2020)<sup>1</sup> Auch dieses muss dekodiert werden und kann Raum für Missverständnisse und Irritationen bieten. Weniger Sinneskanäle bedeuten nicht automatisch ein Weniger an Begegnung und Beziehung. Bei einem Telefonat gibt es zum Beispiel keinen visuellen Impuls und trotzdem (oder vielleicht gerade deshalb) ist eine intensive Begegnung und Beziehungserfahrung möglich, denn eine Reduktion der Sinneskanäle kann auch zu einer Verdichtung der Kommunikation führen. Das Gefühl, dass diese Art der Kommunikation weniger „echt“ sei, liegt vielleicht auch daran, dass wir sie noch nicht so gewöhnt und gleichzeitig stark mit technischen Fragestellungen beschäftigt sind. Bei einer Klassenpflegschaft im Online-Format kann ich die Atmosphäre im Raum und in der Gruppe weniger gut wahrnehmen, deshalb gilt es in viel stärkerem Maß, diese zu erfragen und Austausch und Rückmeldemöglichkeiten anzubieten.



### **„Kann ich das denn auch lernen, wenn ich bisher noch gar nicht mit einem Videokonferenzsystem gearbeitet habe?“**

Veranstaltet man zum ersten Mal ein Online-Meeting, sollte man zuerst mit Freunden, Kindern, Kolleginnen und Kollegen üben und sich mit den einzelnen Schritten sowie den Möglichkeiten der Plattform vertraut machen. Beinahe alle Plattformen bieten auch gute Anleitungen im Netz als Text oder Video. Am besten Sie üben viel ganz nach dem Motto: Alles ist schwer, bevor es leicht wird. Jeder kann die Handhabung eines Videokonferenzsystems erlernen. Manche sind intuitiver als andere, aber vieles ist einfach Gewöhnung.

### **„Was mache ich bei technischen Problemen?“**

Technische Probleme gibt es immer und sollten als normal angesehen werden – wir lernen alle zusammen etwas Neues. Allerdings lässt sich vielen technischen Problemen vorbeugen. Hilfreich ist eine Schritt-für-Schritt-Anleitung mit Screenshots für die einzelnen Zugangsschritte für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer oder das Angebot einer Probesitzung, bei der jede\*r „unsichere“ Teilnehmende schon einmal üben kann, wie es geht. Auch eine Telefonnummer als „Hotline“ oder die Erreichbarkeit über einen Messenger kann eine Unterstützung sein.

---

<sup>1</sup> Susanna Hartmann-Strauss: Videotherapie und Video-Supervision, Springer Verlag Berlin 2020  
Eva Blum, Elternstiftung B-W  
Sabine Ostertag, Präventionsbeauftragte ZSL

Das häufigste technische Problem ist eine fehlende Tonleitung. Hier hilft häufig ein Verlassen der Sitzung und eine erneute Anmeldung. Am besten ist es, wenn die Person, die die technische Assistenz übernommen hat, den betroffenen Teilnehmenden im privaten Chat weiter betreut. Bleiben die technischen Probleme bestehen, sollte man nicht mehr als 5 Minuten fürs Helfen aufwenden.