



AWO-Videoberatung Netiquette für einen ungestörten und sicheren Beratungsablauf

Für Mitarbeiter*innen

- **technische Voraussetzungen:** gute Internetverbindung und ein ausreichend geladenes Endgerät.
- **Vorbereitung:** Einladung zum Videogespräch rechtzeitig versenden – diese sollte auch das geplante Ende und die Beratungsinhalte enthalten.
- **störungsfreie Umgebung:** nicht rauchen, nicht essen; auf passende Beleuchtung achten; Absprache treffen, dass bei Störungen zurückgerufen wird; wer gerade nicht spricht, stellt sein Mikrofon stumm.
- **Start:** Beginnen Sie Videogespräche mit mehreren Personen mit einer Vorstellungsrunde. Wenn mehrere Teilnehmende gemeinsam eine Kamera nutzen oder Personen im Hintergrund mithören, sollte das allen Teilnehmenden kommuniziert werden.
- **Datenschutz:** keine Fotos, keine Weitergabe von Dokumenten aus der Beratung, keine Mitschnitte der Gespräche; nach dem Gespräch wird der gesamte Chat gelöscht, die Dokumentation erfolgt wie in der analogen Beratung.
- **Feedback:** aufmerksame und aktive Sitzhaltung; Feedback zur Beratung einholen und geben.



Für Ratsuchende und Kund*innen:

• **technische Voraussetzungen:**

Sorgen Sie dafür, dass ihr mobiles Endgerät ausreichend geladen ist bzw. legen Sie ein Ladegerät bereit. Bitte nutzen Sie bevorzugt einen PC, Laptop oder Tablet, wenn vorhanden – das Smartphone eignet sich nicht gut für Videoberatung.



Vergewissern Sie sich, dass Sie ausreichend guten Telefonempfang (bei Telefonberatung) bzw. eine stabile Internetverbindung haben (Videoberatung). Bitte prüfen Sie vorab, ob und wie Ihre Lautsprecher am Endgerät funktionieren. Sollte bei einem Teilnehmenden die Kamera nicht funktionieren, bleibt diese auch bei den anderen aus.

Ihnen wird ein Link von unseren Mitarbeiter*innen zugesendet, über den Sie zum Online-Termin gelangen. Prüfen Sie vorab, ob Ihr Endgerät den Link öffnen kann oder weitere technische Vorkehrungen notwendig sind (z. B. Download der App „Microsoft Teams“). Kleiner Tipp: die Teilnahme an den Besprechungen funktioniert am besten auf den Browsern „Edge“, „Firefox“ und „Google Chrome“.

• **Vorbereitung:**

Legen Sie sich bitte einen Notizblock und einen Stift parat, um bei Bedarf wichtige Gesprächsinhalte notieren zu können.

Stellen Sie bitte alle Unterlagen, die Sie besprechen möchten, vor dem Gespräch zusammen und halten Sie aktuellen Schriftverkehr bereit.

Sollten Sie Unterlagen haben, welche in der Beratungsstelle zum Zeitpunkt des Gesprächs vorliegen sollen, stimmen Sie bitte mindestens eine Woche vor dem Beratungsgespräch mit der Beratungsstelle ab, wie diese Unterlagen an uns übergeben werden können.

• **störungsfreie Umgebung:**

Sorgen Sie für eine ruhige Umgebung während des Gesprächs, in der Sie ungestört und frei sprechen können (organisieren Sie für im Haushalt lebende Kinder bei Bedarf eine entsprechende Kinderbetreuung für die Dauer des Gesprächs).

Achten Sie darauf, ob private Dinge für den oder die Berater*in sichtbar sind, die das nicht sein sollen.

