

Antidiskriminierungs- beratung online

Mehr als ein Verschieben der Beratung
in den digitalen Raum



Inhalt

Vorwort	2
1. Online-Beratung	5
1.1 Was ist Online-Beratung?	5
1.2 Besonderheiten der Online-Beratung: Eine Einführung für Antidiskriminierungsberater*innen	7
2. Antidiskriminierungsberatung	10
2.1 Was ist Antidiskriminierungsberatung?	10
2.2 Besonderheiten der Antidiskriminierungsberatung: Eine Einführung für Online-Berater*innen	12
3. Konsequenzen aus den jeweiligen Besonderheiten für die Online-Antidiskriminierungsberatung	15
4. Grenzen der Online-Beratung? Oder: Wann ist eine Veränderung des Mediums angezeigt?	21
5. Austausch zum Beziehungsaufbau in der Online-Beratung ..	28
6. Barrieren und Barrierefreiheit in der Online-Beratung	36
Impressum	45

Vorwort

Es war einmal, in einer Zeit noch vor Pandemie und Lockdowns, da setzten sich Mitarbeiter*innen des Antidiskriminierungsbüros Sachsen zusammen und erwogen Möglichkeiten, Antidiskriminierungsberatung für behinderte Ratsuchende zugänglicher zu gestalten. Denn die klassische face-to-face-Beratung – also die Beratung in einem Raum, in welchem sich Berater*in und Ratsuchende*r gegenüber sitzen –, stellt nicht für alle Menschen eine geeignete Möglichkeit dar, Unterstützung zu erhalten.

Selbst ein stufenfrei gestalteter Beratungsraum kann Barrieren beinhalten – beispielsweise in Form von für Ratsuchende störenden Lichtern oder von Akustik, die für Desorientierung sorgen. Auch der Weg zur Beratungsstelle ist je nach Anbindung an den ÖPNV, dem Vorhandensein einer Assistenzperson oder einfach der Distanz zum Wohnort nicht für alle Menschen gleich zu bewältigen.

Unser Ziel war die Bereitstellung eines digitalen Beratungsangebotes, dass die Hürden des räumlichen und persönlichen Zugangs reduziert, eine datensichere Alternative zur Kommunikation über E-Mail bietet und in Ergänzung oder Abwechslung zu anderen Kanälen der Beratung genutzt werden kann.

Eines kann an dieser Stelle bereits vorweggenommen werden: Dass auch die Online-Beratung im Kontext Antidiskriminierung einiges an Herausforderungen bieten kann, haben wir beim Entwickeln und Erproben unseres Angebots erfahren müssen.

Noch während wir die ersten Umsetzungsschritte planten, setzte die Corona-Pandemie ein. Plötzlich waren fast alle Menschen in ihrem Alltag auf digitale Kommunikation angewiesen. Das Angebot von Video-Kommunikationsplattformen entwickelte sich in einem enormen Tempo.

Während das Beratungsangebot in vielen Beratungsstellen aufrechterhalten werden konnte, indem Gespräche in den digitalen Raum verlegt wurden oder ein großer Teil der Kommunikation über E-Mail und Telefon erfolgte, stellte sich uns umso mehr die Frage: Was macht eigentlich die Online-Antidiskriminierungsberatung aus? Inwiefern ist sie mehr als das schlichte „Verschieben“ der gewohnten Beratungsabläufe in den digitalen Raum? Und welche neuen Chancen in der Beziehung zwischen Berater*innen und Ratsuchenden ergeben sich, wenn Ratsuchende und Beratende räumlich, teilweise auch zeitlich versetzt kommunizieren?

Mit Unterstützung von adis e. V., die als erste Antidiskriminierungsberatungsstelle deutschlandweit Online-Beratung für ihre Ratsuchenden angeboten hat, Zertifikationskursen der Online-Beratung des Instituts für E-Beratung (Nürnberg) und des Instituts für Online-Beratung (Hagen), erarbeiteten wir uns in den vergangenen Jahren einen Zugang zur Online-Beratung. Dabei behielten wir die besonderen Merkmale und Standards der Antidiskriminierungsberatung im Blick und achteten auf möglichst weitgehende Barrierefreiheit. Nach einigen Herausforderungen entwickelten wir schließlich ein Angebot, welches uns und unseren Ansprüchen entsprach.

Mit dieser Publikation möchten wir eine Wissensgrundlage für die Schnittstelle zwischen Online-Beratung und Antidiskriminierungsberatung schaffen und erste Hinweise zur Umsetzung geben. In die Publikation sind die Erfahrungen unserer Online-Berater*innen Antje Barten und Martin Jäger maßgeblich eingeflossen.

Wir richten uns mit dieser Veröffentlichung an Antidiskriminierungsberater*innen, die in Zukunft auch online beraten möchten, sowie an erfahrene Onlineberater*innen, die Antidiskriminierung in ihrer Beratung als Thema einen Raum geben möchten.

1. Online-Beratung

1.1. Was ist Online-Beratung?

Online-Beratung ist eine zeitgemäße Form der Beratung, die sich den Herausforderungen unserer digitalen Welt stellt. Sie bietet Menschen die Möglichkeit, Unterstützung, beispielsweise bei psychischen und sozialen Anliegen, in einem virtuellen Umfeld zu erhalten. Dabei stellen die verschiedenen Anbietenden und Lehrinstitute Standards auf, die die Qualität und Wirksamkeit der Beratung sicherstellen.¹

Online-Beratung dient dabei zuerst einmal als Sammelbegriff für verschiedene Methoden der Interaktion zwischen Berater*innen und Ratsuchenden, die sowohl schriftgestützt (z. B. per E-Mail oder Chat) und audio-visuell (z. B. per Video-Beratung oder über Sprachnachrichten) erfolgen kann. Durch die zunehmende Digitalisierung werden manche Beratungsformate inzwischen außerdem durch Bots oder künstliche Intelligenzen unterstützt.

Durch kontinuierliche technologische Entwicklungen und gesellschaftliche Veränderungen hat sich auch der Inhalt der Online-Beratung in den letzten Jahrzehnten stetig weiterentwickelt. Die ersten Online-Beratungen in Deutschland entstanden dabei unter Federführung der Telefonseelsorge seit 1995. In den Folgejahren kam es zu einem starken Anstieg der Beratungsangebote und einer damit einhergehenden Professionalisierungsdebatte.²

1 Verein Wiener Sozialprojekte (2006): Standards der Onlineberatung.

<http://tinyurl.com/standards-06>

2 Knatz, B. (2006): Qualitätsstandards für die Online-Beratung.

<http://tinyurl.com/standards-07>

Während sich wissenschaftliche Artikel zur Online-Beratung in den 2000er Jahren ausschließlich auf Beratungen in Foren, Text-Chats und per E-Mail konzentrierten, zeichnete sich in den letzten Jahren eine Diversifizierung der Beratungsmethoden ab. Dadurch können Beratungsstellen, die zuvor ausschließlich in Präsenz berieten, einen niedriger-schwelligeren Zugang zu ihren Beratungsangeboten ermöglichen, indem sie diese digital erweitern. Darüber hinaus bietet die Online-Beratung Anknüpfungspunkte an ein sich immer weiter digitalisieren-des Kommunikationsverhalten. Während dies noch vor zehn Jahren als bemerkenswertes Phänomen jüngerer, technikaffiner Generationen betrachtet wurde, ist die Kommunikation in Messengern und anderen digitalen Formaten heute generationenübergreifend selbstverständlicher Teil des Alltags. Hier schafft eine moderne Online-Beratung die Anknüpfung an die Lebenswelten und Kommunikationsformen, die die anvisierte Zielgruppe alltäglich nutzt und in ihre gewohnten Kommunikationsmuster übernommen hat.

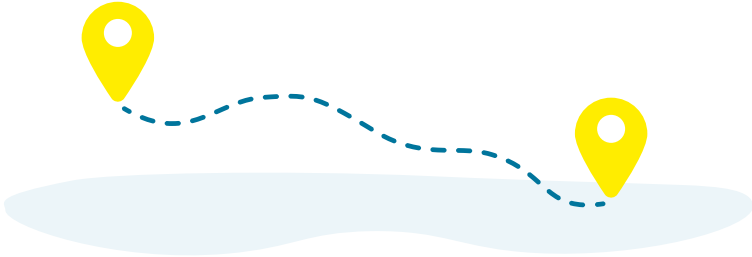
Gerade im Rahmen der Corona-Krise und den damit verbundenen ersten Lockdowns im Jahr 2020 kam es zu einer gestiegenen Nachfrage nach digitalen Beratungsangeboten, die eine Erweiterung bisheriger Angebote nach sich zog. So „wurden beispielsweise Angebote für neue Zielgruppen geschaffen oder bestehende Tools der Plattformen erweitert. Besonders (quasi)-synchrone Angebote wie die Chatberatung weisen eine gestiegene Nachfrage auf“.³ Darüber hinaus beobachteten wir vor allem eine Zunahme des Angebots an Beratungen per Videokonferenz. Während es hier vor der Pandemie nahezu keine bestehenden Angebote gab, hat sich die Beratung per Video-Chat inzwischen zu einer festen Größe in der Beratungslandschaft entwickelt. Ähnliches gilt für App-basierte Beratungsangebote, die in den Bereichen Beratung und Therapie einen immer stärkeren Zuwachs erleben.

3 Stielor, M. (2022) Online-Beratung in Zeiten der Corona-Krise.
<http://tinyurl.com/standards-22>

Insgesamt bietet die Online-Beratung eine wertvolle Ergänzung zu herkömmlichen Beratungsangeboten. Sie ermöglicht eine flexible, zugängliche und oft auch anonyme Form der Unterstützung. Dabei ist es von höchster Bedeutung, dass die Beratungsstellen klare Standards einhalten, um die Sicherheit und Wirksamkeit ihrer Angebote zu gewährleisten.

1.2. Besonderheiten der Online-Beratung: Eine Einführung für Antidiskriminierungsberater*innen

Die Online-Beratung, insbesondere die psychosoziale Online-Beratung, ist mehr als die Verschiebung der Präsenz-Beratung in den digitalen Raum. An folgenden Punkten werden die Besonderheiten der Online-Beratung in Abgrenzung zur Präsenz, auch face-to-face-Beratung genannt, deutlich.



Räumliche Distanz: Einer der entscheidenden Vorteile der psychosozialen Online-Beratung ist die bessere Zugänglichkeit. Ratsuchende können von nahezu überall auf die Beratung zugreifen, solange sie über eine Internetverbindung verfügen. Dies eröffnet Hilfsangebote insbesondere für Menschen, die beispielsweise aufgrund von Behinderungen oder der schlechten Erreichbarkeit aus dem ländlichen Raum heraus Schwierigkeiten haben, eine herkömmliche Beratungsstelle aufzusuchen.

Physische Distanz: Während die Zugangsbarrieren zu Beratungsangeboten durch Online-Beratung gesenkt werden, vergrößert sich die physische Distanz zur Berater*in umso mehr. Durch diese veränderte Ausgangslage verschieben sich die Möglichkeiten der Ratsuchenden und Berater*innen, den Raum vorzubereiten und während der Beratung zu gestalten. Ausführlicher wird dies in Kapitel 1.5. betrachtet.

Zeitliche Distanz / Asynchronität: Mit der räumlichen Distanz geht eine zeitliche Distanz in der Online-Beratung einher. Während die Präsenz-Beratung im Wesentlichen darauf beruht, Raum und Zeit zu teilen, ist die Online-Beratung jedweder Form immer zunächst technisch vermittelt. So ergibt sich auch in der Video-Beratung eine kurze zeitliche, oft nicht bewusst wahrnehmbare Verzögerung, die sich gelegentlich zeigt, wenn Personen zeitgleich zu sprechen anfangen – was mitunter durch eine instabile Internetverbindung noch verschärft werden kann.

In der E-Mail-Beratung ist die zeitliche Distanz hingegen für alle Beteiligten transparent und natürlicher Bestandteil des Prozesses. Schreibende teilen nicht dieselbe Zeit im Laufe eines Gespräches, sondern schreiben einander zu unterschiedlichen Zeiten und Orten. Wenn neuen Erfahrungen oder Veränderungen im Alltag der Beteiligten zwischen diesen Zeiten Einfluss auf das Gespräch nehmen, wird dies nicht immer transparent.

Auch die Geschwindigkeit, in der Gedankenprozesse formuliert werden, lässt sich individuell gestalten. Und auch, ob ein Text aus einem Impuls heraus verfasst oder aber in mehreren Stunden und mit mehrmaliger Prüfung geschrieben wurde, ist für das Gegenüber nicht immer ersichtlich.

Kanalreduzierte Kommunikation: Je nach Beratungsformat fallen verschiedene Signale weg. Während beispielsweise in Beratungen per Videokonferenz vor allem über audiovisuelle (Sprache und optische

Wahrnehmung) und kinästhetische (Mimik und Gestik) Kanäle kommuniziert wird, fallen olfaktorische (Geruch) Signale und das Gefühl für den Raum weg.

In der Chat-Beratung hingegen fallen alle Kanäle bis auf den (eingeschränkten) Kanal über das geschriebene Wort weg. Dabei entsteht meist kein Defizit an Kommunikationsmöglichkeiten, sondern eine Fokussierung auf das geschriebene Wort. Durch diese Reduktion auf eine geringere Anzahl an Kommunikationskanälen findet in der Regel eine Konzentration auf das Wesentliche, auf die Inhaltsaspekte statt.

Anonymität und Vertraulichkeit: Die Online-Beratung ermöglicht eine weitgehende Anonymität. Dies kann für viele Menschen ein entscheidender Faktor sein, um sich überhaupt zu öffnen und über persönliche Themen zu sprechen. In Kombination mit der verbesserten Zugänglichkeit im Vergleich zu klassischen Beratungsangeboten vor Ort kann hierdurch eine niedrighschwellige Beratung sichergestellt werden.



Empfehlung zum Weiterlesen: Einführung Onlineberatung⁴

4 Deutsche Gesellschaft für Onlineberatung (2018): Was ist Onlineberatung?
<http://tinyurl.com/onlineberatung-01>

2. Antidiskriminierungsberatung

2.1. Was ist Antidiskriminierungsberatung?

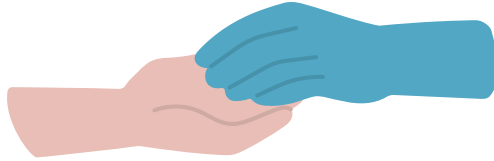
Die Antidiskriminierungsberatung ist eine eigenständige, wenn auch noch vergleichsweise junge Beratungsform. Sie vereint Aspekte aus psychosozialer Beratung, Fachberatung und Rechtsberatung. Sie beruht in Deutschland grundsätzlich auf dem seit 2006 gültigen Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) und folgt den Grundsätzen des Antidiskriminierungsverbands Deutschland e. V. (advd). Zur Sicherung der fachlichen Standards hat der advd eine Qualifizierung zum* zur Antidiskriminierungsberater*in etabliert und bildet dort angehende Berater*innen in diesem Feld weiter.⁵ In den folgenden Schlagworten werden die Standards der Antidiskriminierungsberatung umrissen:

Basis im AGG: Die Antidiskriminierungsberatung in Deutschland ist fest in rechtlichen Grundlagen verankert, insbesondere im AGG. Dieses Gesetz verbietet Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, rassistischen Zuschreibungen, Religion oder Weltanschauung, Behinderung oder chronischer Erkrankung, Alter sowie sexueller Identität. Die Beratung unterstützt Einzelpersonen, die aufgrund dieser Kategorien diskriminiert werden. Allerdings erstreckt sich das Beratungsangebot auch auf Bereiche, in denen das AGG nicht anwendbar ist – beispielsweise in den Bereichen öffentlicher Bildung, behördlichen Handelns oder Gesundheitsversorgung.

Horizontaler und intersektionaler Ansatz: Antidiskriminierungsberatung verfolgt einen horizontalen und intersektionalen Ansatz.

5 Weitere Informationen: Antidiskriminierungsverband Deutschland (advd): <https://tinyurl.com/qualifizierung-01>

Das bedeutet, dass sie Diskriminierung nicht isoliert betrachtet, sondern die Wechselwirkungen zwischen verschiedenen Diskriminierungsformen berücksichtigt. Menschen können aufgrund mehrerer Kategorien gleichzeitig diskriminiert werden, z. B. aufgrund von Geschlecht und ethnischer Herkunft. Die Beratung berücksichtigt diese Vielschichtigkeit.



Orientierung an den Bedürfnissen und Zielen der Ratsuchenden:

Ein zentraler Grundsatz der Antidiskriminierungsberatung ist die bedürfnisorientierte Unterstützung. Die Berater*innen erarbeiten gemeinsam mit den Ratsuchenden individuelle Ziele und Maßnahmen zur Bekämpfung der Diskriminierung und werden im Auftrag der Betroffenen tätig. Dieser Ansatz betont die Selbstbestimmung und Autonomie der Betroffenen.

Empowerment: Antidiskriminierungsberatung strebt danach, die Ratsuchenden zu stärken und unterstützt sie dabei, sich zu ermächtigen. Dies geschieht durch die Vermittlung von Wissen über ihre Rechte, die Förderung von Selbstbewusstsein, die Vernetzung von Communities marginalisierter Gruppen und Unterstützung bei der Entwicklung von Strategien gegen Diskriminierung.

Einzelfallorientierung: Jeder Fall von Diskriminierung ist einzigartig und erfordert eine individuelle Herangehensweise. Antidiskriminierungsberatung analysiert jeden Fall sorgfältig, um die spezifischen Aspekte der Diskriminierung zu verstehen und geeignete Maßnahmen zu ergreifen. Antidiskriminierungsberatung arbeitet demnach in der Regel mit konkreten Aufträgen von Einzelpersonen aufgrund vorgefallener Diskriminierung sowie präventiv.

Parteilichkeit: Die Berater*innen stehen klar an der Seite der Betroffenen und setzen sich aktiv für die Beseitigung von Diskriminierung ein. Sie begeben sich also nicht in eine allparteiliche oder moderierende Rolle. Diese Parteilichkeit ist ein zentraler Grundsatz, um einerseits eine vertrauensvolle Beziehung zu den Ratsuchenden aufzubauen und andererseits bestehende Machtungleichgewichte auszugleichen.

Zugänglichkeit durch Abbau von Barrieren: Antidiskriminierungsberatung setzt sich dafür ein, dass die Beratung für alle Menschen zugänglich ist. Dies umfasst den Abbau von physischen, sprachlichen und kulturellen Barrieren. Die Berater*innen arbeiten daran, sicherzustellen, dass niemand aufgrund des jeweiligen Hintergrunds oder von Fähigkeiten von der Beratung ausgeschlossen wird. In der Praxis zeigt sich jedoch immer wieder, dass die herkömmlichen Formate der Antidiskriminierungsberatung diese Barrieren nur bedingt abbauen können – alleine schon aufgrund räumlicher Gegebenheiten oder der geringen Abdeckung in ländlichen, strukturschwachen Regionen. Beispielsweise ist für behinderte und chronisch kranke Ratsuchende der Weg mit öffentlichen Verkehrsmitteln häufig nicht möglich, für Personen ohne Aufenthaltsstatus oder für Personen, die aufgrund der sozialen Herkunft benachteiligt sind, nicht finanzierbar. Diese Lücken versucht die Online-Antidiskriminierungsberatung durch ein breiteres Angebot an Kontaktmöglichkeiten zu schließen.

2.2. Besonderheiten der Antidiskriminierungsberatung: Eine Einführung für Online-Berater*innen

Für Online-Berater*innen, die bisher wenig oder keine Erfahrung mit Antidiskriminierungsberatung haben, eröffnen sich in dieser besonderen Form der Unterstützung neue Perspektiven und Herausforderungen. Wie andere Beratungsfelder auch, zeichnet sich die Antidiskriminierungsberatung durch einige Besonderheiten aus, die es zu beachten gilt.

Rechtsnahe Beratung / Rechtsdienstleistung: Eine zentrale Besonderheit der Antidiskriminierungsberatung liegt in ihrer engen Verknüpfung mit rechtlichen Aspekten. Hier ist es nicht nur wichtig, Ratsuchende emotional zu unterstützen, sondern auch über ihre Rechte aufzuklären und sie gegebenenfalls bei rechtlichen Schritten zu begleiten. Dies erfordert eine vertiefte Kenntnis des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) und anderer relevanter rechtlicher Rahmenbedingungen. Aus dieser engen Verknüpfung resultieren in der Regel Beratungsgespräche, die stärker formalisiert sind, als es in der klassischen psychosozialen Beratung sonst der Fall ist.

Besondere Vulnerabilität der Zielgruppe: Die Zielgruppe der Antidiskriminierungsberatung umfasst besonders vulnerable und teilweise traumatisierte Menschen. Diese haben meist vielfältige Diskriminierungserfahrungen gemacht, die tiefe Spuren hinterlassen haben. Daher ist eine hohe Sensibilität im Umgang mit Traumata und eine geschulte Herangehensweise an die besonderen Bedürfnisse dieser Zielgruppe unerlässlich.

Safer Space / Empowerment: Ein zentraler Ansatz der Antidiskriminierungsberatung ist das Schaffen eines „Safer Space“, also eines geschützten Raumes, in dem sich Ratsuchende sicher und respektiert fühlen können. Hier geht es darum, eine Atmosphäre des Vertrauens zu schaffen, in der sich Menschen öffnen können. Gleichzeitig wird darauf hingearbeitet, den Betroffenen wieder mehr Handlungsmöglichkeiten und Entscheidungsfreiheit zurückzugeben, also Empowerment zu fördern.

Hohe Dichte in kurzer Zeit: In der Antidiskriminierungsberatung wird in kurzer Zeit oft eine Vielzahl von Informationen an Ratsuchende vermittelt. Die Berater*innen müssen den Ratsuchenden einen guten Einblick in die rechtlichen Grundlagen und eine Einschätzung dazu geben und konkrete Aufträge mit den Ratsuchenden klären.

Hinzu kommen die schon aus der psychosozialen Beratung bekannten Schritte vom Joining und Beziehungsaufbau bis zu Gesprächsabschlüssen. In der Regel erfolgen in einem Beratungsfall im Rahmen der Antidiskriminierungsberatung deutlich weniger Beratungskontakte als in der klassischen psychosozialen Beratung.

„**Joining**, Begriff aus der systemischen Therapie. Gemeint ist ein Vorgehen, das das Ziel verfolgt, ein kooperatives Arbeitsbündnis mit der Familie bzw. dem Familiensystem einzugehen. Der Therapeut schließt sich an, indem er die bestehenden Wertvorstellungen respektiert und sich an den Ressourcen und Stärken der Systemmitglieder orientiert.“⁶

Ansprüche an die Beratung / Berater*innen: Die Antidiskriminierungsberatung stellt hohe Anforderungen an die Professionalität von Berater*innen und erfordert eine starke Sensibilität für unterschiedliche Lebensrealitäten. Es ist von entscheidender Bedeutung, eine wertschätzende Haltung gegenüber vielfältigen Lebensrealitäten einzunehmen und kontinuierlich an der eigenen Weiterbildung zu arbeiten. Zudem ist eine ausgeprägte Sensibilität für gesellschaftliche Machtverhältnisse und Diskriminierungsstrukturen sowie der eigenen verinnerlichten Vorannahmen unabdingbar.

Insgesamt eröffnet die Antidiskriminierungsberatung neue Perspektiven und Möglichkeiten für psychosoziale Berater*innen. Durch eine gezielte Auseinandersetzung mit den oben genannten Aspekten können sie einen wertvollen Beitrag zur Stärkung und Unterstützung von Menschen leisten, die Diskriminierung erfahren haben.

6 Spektrum (2000): Lexikon der Psychologie: <http://tinyurl.com/joining-01>

3. Konsequenzen aus den jeweiligen Besonderheiten für die Online-Antidiskriminierungsberatung

Aus den oben genannten Besonderheiten der verschiedenen Beratungsformate ergeben sich verschiedene Aspekte, die in der Planung und Durchführung einer Online-Antidiskriminierungsberatung besonderes beachtet werden müssen. Dieses Kapitel soll als Leitfaden für Berater*innen dienen, die schon Erfahrung in der Beratungsarbeit haben und sich die Online-Antidiskriminierungsberatung als weiteres Feld erschließen wollen.

Nähe durch Distanz: Die offensichtlichsten Unterschiede entstehen durch die erhöhte Distanz zwischen Online-Berater*innen und Ratsuchenden auf den verschiedenen Ebenen (vgl. Kapitel 1.3). Dabei entsteht – vor allem in der Beratung via Chat – eine Nähe durch Distanz. Auch wenn das erst einmal paradox wirkt, liegt einer der großen Unterschiede darin, dass die Ratsuchenden maßgeblich entscheiden können, wie viel Nähe sie zu welchem Zeitpunkt ihres Tages im Beratungsverlauf zulassen. Dadurch und durch die Tatsache, dass das Abbrechen der Beratung für Ratsuchende deutlich einfacher ist (da man im Zweifel das Gerät einfach weglegen oder ausschalten kann), entsteht eine gewisse Art von abgesicherter Nähe. Das emotionale und faktische Risiko, das Ratsuchende mit Beratungsbeginn eingehen, ist geringer als beim Aufsuchen einer Beratungsstelle.

Die Nutzung bekannter Strukturen in bekannter Umgebung (Nutzung des eigenen Smartphones auf der eigenen Couch, Nutzung bekannter Messenger, etc.) trägt dazu bei, dass eine größere Offenheit entstehen kann, problematische und belastende Themen direkt anzusprechen. Darüber hinaus hilft der vergleichsweise lange Zeitraum, in dem Chats stattfinden, um besser im Kontakt zu bleiben.

Ratsuchende können immer wieder eine Nachricht schreiben und Beratende nach einer Zeit nachhaken, wie es den Ratsuchenden nach der Beratung erging.

Auch die Schwelle, um beispielsweise bei weiteren Diskriminierungen erneut auf die Online-Berater*innen zuzukommen, ist deutlich geringer als das Vereinbaren eines neuen Termins vor Ort. Dies legt auch eine Studie von Kluck et al⁷ nahe, die digitale Kommunikation im Rahmen der Corona-Pandemie untersuchten und feststellten, dass die Befragten eine stärkere soziale Unterstützung durch textbasierte Kommunikation als durch audiovisuelle Kanäle wahrnahmen.



Fallbeispiel: Ein Fall aus unserer Beratungspraxis veranschaulicht, wie digitale Beratungsformate Ratsuchenden helfen können, eine Beziehung zu Berater*innen aufzubauen, während ihnen dies in face-to-face-Formaten vergleichsweise schwer fiel. Ein junger Mann wandte sich mit seiner Mutter an unsere Beratungsstelle, nachdem er mehrfach Diskriminierung erlebt hatte. Aufgrund psychischer Belastungen ist die Kontaktaufnahme mit fremden Personen und das Bewegen in ungewohnten Situationen für ihn mit massiven Einschränkungen verbunden, Kommunikation ist meist nur durch Assistenz der Mutter möglich. In diesem Fall eignete sich eine Kombination aus Beratungen via Chat und Video sehr gut dazu, innerhalb seines geschützten häuslichen Umfelds eine Beratung zu beginnen und dabei Stück für Stück eine vertrauensvolle Beziehung zu uns als Berater*innen aufzubauen.

7 Kluck J.P. et al (2001): Studie zu digitalem Kontakt in der Pandemie:
<http://tinyurl.com/studie-01>

Veränderung der Prozesssteuerung: Die angesprochenen Unterschiede in Hinblick auf die Distanz zwischen Online-Berater*innen und Ratsuchenden bringen dabei einige Besonderheiten mit sich. In einer klassischen Beratung sind Raum und Rahmen der Beratungssituation stark durch die Berater*innen beziehungsweise die Beratungsstelle geprägt. Dies beginnt schon mit dem Begrüßen von Ratsuchenden an der Tür, dem Begleiten zum Beratungsraum und dem Anbieten von Getränken, und führt sich in der Steuerung des Beratungssettings und -verlaufs fort.

Online-Berater*innen hingegen geben ein Stück ihrer Kontrolle über den Beratungsprozess an die Ratsuchenden ab. So können Ratsuchende im Chat frei entscheiden, ob sie direkt, also synchron antworten, oder ob sie sich nach der Antwort der Berater*innen eine Weile Zeit nehmen, darauf zu reagieren und in Ruhe eine Antwort zu formulieren. Während dies für die Ratsuchenden einen großen Zugewinn an Selbstbestimmung über den Beratungsprozess bedeutet, geben die Beratenden einen Teil ebendieser ab. Sie haben nicht die gewohnte Art von Einfluss darauf, wie der Prozess abläuft und wann und wie der Beratungsprozess beendet wird. Deshalb ist es für Beratende wichtig, sich vor Beginn einer Online-Beratung Leitfäden oder Checklisten für den Ablauf von Beratungsgesprächen zu erarbeiten, um ein besonderes Augenmerk auf Strukturierung und Fokussierung der Beratungen zu legen.

Es kann hilfreich sein, im Vorhinein wichtige Aspekte, die in den Beratungen unbedingt vorkommen müssen, vorzubereiten, eventuell sogar Textbausteine, um auch weiterhin den Prozess steuern zu können. Im Beratungsprozess ist es dabei unerlässlich – wichtiger noch als in Beratungen vor Ort –, die Rahmenbedingungen und Möglichkeiten der Beratung gegenüber den Ratsuchenden transparent zu machen: Wann sind Berater*innen erreichbar? Wie schnell können Ratsuchende mit einer Antwort rechnen? Wie ist der Datenschutz geregelt?

Auch die Erwartungen an den Verlauf und die Dauer der Beratung sollten transparent kommuniziert werden. Sollte es in der Beratungsstelle die Möglichkeit geben, im Rahmen von Blended Counseling verschiedene Beratungsformen miteinander zu verknüpfen, sollte dies den Ratsuchenden auch so früh wie möglich kommuniziert werden, um ihnen die Wahl des Mediums zu überlassen.

„**Blended Counseling** umfasst die systematische, konzeptionell fundierte, passgenaue Kombination digitaler und analoger Kommunikationskanäle in der Beratung.“⁸

Reduktion der Kommunikationskanäle: Die in Kapitel 1.3. angesprochene Kanalreduktion hat verschiedene Auswirkungen auf die Beratung. Im Vergleich zur klassischen psychosozialen Beratung bewegt sich die Antidiskriminierungsberatung an einer Schnittstelle zwischen psychosozialer Beratung und Rechtsberatung. Durch die Vermittlung rechtlicher Grundlagen und Einschätzungen sowie der Durchsetzung von rechtlichen Ansprüchen nach erlebter Diskriminierung handelt es sich oft um eine stärker formalisierte und sachorientierte Beratung als in anderen Beratungsfeldern. Dabei können digitale Beratungsformate ihre Stärken ausspielen: Eine rechtliche Einordnung der Situation im Chat ist durch Ratsuchende mehrmals nachlesbar und kann auch am Folgetag mit etwas emotionaler Distanz noch einmal betrachtet werden. Durch die Kanalreduktion entsteht eine Fokussierung auf die Inhaltsebene, was den Prozess der Auftragsklärung oft stark vereinfachen kann.

8 Hörmann, M. (2019): Konzept von Blended Counseling:
<http://tinyurl.com/studie-02>



Allerdings muss beachtet werden, dass es sich bei Ratsuchenden in Antidiskriminierungsstellen überdurchschnittlich häufig um stark belastete Personen und vulnerable Zielgruppen handelt. In Hinblick auf die reduzierten Kanäle ist es deshalb wichtig, gerade in schriftlichen Kommunikationsformen als Berater*in ein besonderes Augenmerk auf subtile Hinweise auf emotionale Reaktionen der Ratsuchenden auf Beratungsthemen zu richten. Hilfreich ist es dabei, die emotionale Situation im Kontext der Beratung auch expliziter zu erfragen als in klassischen Beratungssituationen. Das gilt nicht nur für die Erfragung von emotionalen Zuständen – es ist in der textbasierten Beratung wichtig, Verständnis, Unterstützung und Parteilichkeit noch einmal expliziter zu versichern als in einer Beratung vor Ort, in der dies teilweise schon über nonverbale Kommunikation geschieht.

Dies ist einerseits wichtig, um den für die Antidiskriminierungsberatung zentralen Aspekt des Empowerments gewährleisten zu können, andererseits um Irritationen und mögliche Brüche im Ratsuchenden-Berater*innen-Verhältnis frühzeitig zu erkennen und entsprechend intervenieren zu können.

Dabei bietet die digitale Kommunikation – übergreifend über alle digitalen Beratungsformen – durch den höheren Grad an Anonymität und Sicherheit den Vorteil, dass auch schwierige Themen eher angesprochen werden, als im direkten zwischenmenschlichen Kontakt.

Jedoch besteht hierbei die Gefahr, dass Beziehungsabbrüche durch Ratsuchende schneller in Erwägung gezogen werden, da sie einfacher möglich sind. An diesem Punkt hat man als Berater*in im digitalen Setting dann nur noch schwer die Möglichkeit, zu intervenieren. Auch in unserer Beratungspraxis gab es Fälle, in denen an einem gewissen Punkt deutlich wurde, dass es Irritationen und Brüche im Laufe des Beratungsprozesses gab. Wenn dies nicht rechtzeitig bemerkt wird und sich der Bruch schon verfestigt hat, kann es teilweise hilfreich sein, das Medium der Beratung zu wechseln, um die Irritationen dann dort aufgreifen zu können.

Fachliche Kompetenz und Qualifikation: Die Qualität der Online-Beratung steht und fällt mit der Kompetenz der Berater*innen. Diese sollten über eine fundierte Ausbildung sowohl im psychosozialen Bereich als auch explizit in der Online-Beratung verfügen und regelmäßige Supervision und Weiterbildung erhalten. Es ist hierbei nicht ausreichend, als klassische Beratungsstelle ohne vorherige Weiterbildung eine Online-Beratung als zusätzliches Standbein anzubieten. Diese fachliche Qualifikation ist entscheidend, um adäquate Unterstützung bieten zu können.

Um die Qualität der Online-Beratung zu gewährleisten, ist eine regelmäßige Evaluation der Arbeit und der angebotenen Dienste unerlässlich. Feedback von Ratsuchenden – vor allem in Hinblick auf die Zugänglichkeit und Niedrigschwelligkeit – sollte ernst genommen und genutzt werden, um das Beratungsangebot weiter optimieren zu können.

4. Grenzen der Online-Beratung? Oder: Wann ist eine Veränderung des Mediums angezeigt?

Antidiskriminierungsberatung ist im Kontext klassischer Präsenz-Beratung entstanden und gewachsen. Die Umsetzung von Online-Antidiskriminierungsberatung kann, je nach Rahmenbedingungen, bis hin zur Intervention und dem gemeinsamen Beschwerdeprozess digital gestaltet werden.

Im Folgenden geht es darum, wie weit die Online-Beratung trägt, an welchem Punkt sich für einen Wechsel des Mediums entschieden werden sollte und welche Herausforderung mit der Verknüpfung verschiedener Beratungsformate einhergeht.

Blended Counseling: Die beraterischere Nutzung verschiedener Medien im Beratungsprozess wird seit einiger Zeit unter dem Begriff „Blended Counseling“ zusammengefasst.

Begleitender Grundgedanke des Blended Counseling ist die flexible, den Bedürfnissen und Gegebenheiten angepasste Nutzung der zur Verfügung stehenden Beratungskanäle und die gewinnbringende Kombination dieser Kanäle an Punkten, an denen einzelne von ihnen unter Umständen auch an Grenzen stoßen.

So kompliziert das Konzept oft formuliert wird, so praktisch leben es die meisten Berater*innen ganz selbstverständlich im Arbeitsalltag: Die telefonische Erstberatung wird erweitert durch ein Beratungsgespräch in Präsenz. Via E-Mail werden im Nachgang Unterlagen, Briefentwürfe oder Rückfragen ausgetauscht.

Entlang einiger exemplarischer Themen möchten wir näher auf Faktoren eingehen, die bei einer bewussten Entscheidung der Medien-nutzung eine Rolle spielen.

Rechtliche Aspekte der Beratung: Der rechtsnahe Charakter der Antidiskriminierungsberatung verlangt von Berater*innen ein behutsames Kommunizieren. Die Informationsweitergabe von und das Arbeiten mit fallrelevanten, gesetzlichen Regelungen bilden neben der psychosozialen Begleitung den Schwerpunkt der Antidiskriminierungsberatung. So ist die fristwahrende Geltendmachung, der rechtlich begründete Beschwerdebrief oder die Erläuterung von möglichen Ansprüchen nach dem AGG und anderen Gesetzen Beratungsalltag – in der Regel noch bevor eine juristische Expertise im Einzelfall hinzugezogen wird.

Fristwahrende Geltendmachung: Betroffene von Diskriminierung haben nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) beispielsweise die Möglichkeit, Ansprüche auf Entschädigung und Schadensersatz gegenüber der verantwortlichen Stelle geltend zu machen. Das AGG sieht hierfür eine Frist von zwei Monaten vor (vgl. §§ 15 und 21 AGG).

Neben einer hohen ethischen Verantwortung an die Berater*innen, so genau und vollständig wie möglich den rechtlichen Rahmen zu kommunizieren, besteht im Kontext der rechtsnahen Beratung auch immer die Gefahr, versehentlich falsche Informationen weiterzugeben oder es zu versäumen, relevante Informationen zu vermitteln. So kann eine versäumte Geltendmachung nach AGG im Kontext Arbeit Betroffenen die Möglichkeit nehmen, weitere rechtliche Schritte zu gehen und Schadensersatzzahlungen einzufordern.

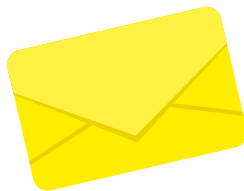
Umgang mit Fehlinformationen: Textbasierte Beratung, also per E-Mail oder Chat, macht Berater*innen die Relevanz dieser Gefahr umso deutlicher: Was, wenn eine von mir gesendete Information fehlerhaft war?

In der Beratungspraxis kann sich an dieser Stelle jedoch auch ein Vorteil linearer, schriftlicher Kommunikation ergeben:

Versehentliche Fehlinformationen können konkret im Team nachvollzogen und behoben werden. Die schriftliche Dokumentation kann Ratsuchenden aber auch Berater*innen Sicherheit und Nachvollziehbarkeit für den Beratungsprozess geben, der weniger auf subjektiven Erinnerungen der Personen aufbaut. Geschehen Fehler oder Falschinformationen im Rahmen einer gemeinsamen beraterischen Beziehung, sind diese in der Regel gut bearbeit- und lösbar.

Da Fehler passieren können, ist, wie für jede beraterische Tätigkeit, eine passende Berufshaftpflichtversicherung zu empfehlen, die die einzelnen Berater*innen mit umfasst.

Vertraulichkeit und „Fake-Anfragen“: Immer wieder besteht die Sorge, dass sich Menschen an die Online-Beratung mit Motiven wenden, die jenseits einer Beratungsanfrage liegen. Beispielsweise durch Anfragen, die das Ziel verfolgen, eine Positionierung der Beratungsstellen zu aktuellen gesellschaftlichen Themen zu erzwingen, um anschließend die Angebote der Antidiskriminierungsberatung politisch zu instrumentalisieren. So wurde während der Corona-Pandemie – allerdings im Rahmen einer Telefonberatung – durch einen anrufenden (vermeintlichen) Ratsuchenden unsere Position zu Corona-Schutzmaßnahmen erfragt, heimlich aufgezeichnet und auf YouTube veröffentlicht. Im Rahmen textbasierter Chat-Beratung wäre eine Veröffentlichung solcher „Fake-Anfragen“ noch einfacher. Das ist ein Aspekt des Mediums Chat, den Online-Berater*innen im Hinterkopf haben sollten.



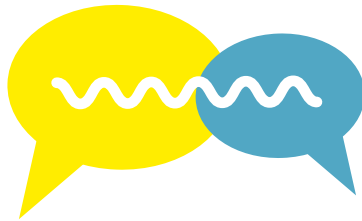
Dies ist im Kontext der Antidiskriminierungsberatung gleichzeitig mit Ambivalenzen verbunden, besteht doch einer der wichtigsten Grundsätze darin, den Betroffenen zu glauben. Dennoch: Ergibt sich für die beratende Seite das Gefühl von Widersprüchen oder Unwahrheiten, so hat die schriftliche Kommunikation den Vorteil, den geschriebenen Text auch im Nachhinein auf Ungereimtheiten hin zu überprüfen und diese hinterfragen zu können.

In allen Bereichen der Beratung kommen sogenannte „Fake-Anfragen“ vor, nehmen jedoch nur einen geringen Teil der Beratungsarbeit ein. In einem Fall wie der geschilderten Veröffentlichung von Beratungsinhalten ohne Zustimmung stehen auch Berater*innen unter rechtlichem Schutz. Die Aufforderung, Inhalte der Beratung nicht weiter zu verbreiten, unter gleichzeitigem Androhen rechtlicher Schritte führte in unserem Fall zügig zur Löschung der Aufzeichnungen von der Plattform.

Neben vollständigen „Fake-Anfragen“ gibt es auch Fälle, in denen Anfragen auf einer Dramatisierung durch die ratsuchende Person basieren, jedoch letztendlich mit dem Wunsch, tatsächlich beraten und verstanden zu werden – wenn auch mit einer nicht in allen Punkten wahrheitsgetreuen Erzählung. Hier ist ein anderer Umgang sinnvoll. Das Setzen des Fokus auf die Beziehungsebene, das Nachfragen und Kommunizieren eines Störungsgefühls sowie die sorgfältige Weitergabe von knappen Informationen können zu einem positiven Beratungsverlauf beitragen und unter Umständen eine Beziehung aufbauen, die die ratsuchende Person bei der Verarbeitung ihres Themas unterstützt.

Bleibt bei Berater*innen das Gefühl der Widersprüchlichkeit und mangelnden Authentizität bestehen, bietet sich im Rahmen des Blended Counseling die Chance, als Berater*in aktiv die Notwendigkeit eines anderen Mediums einzubringen und einen Termin vor Ort oder am Telefon vorzuschlagen.

Beziehungsaufbau: Auch bei Beratungsanfragen ohne „Fake-Verdacht“ kann sich der Beziehungsaufbau, sowohl online als auch face-to-face, herausfordernd gestalten. Zwar braucht es zur reinen Wissensweitergabe nicht zwangsläufig eine enge Beziehung – aber schon dafür, dass die Informationen als glaubwürdig und die Berater*innen als vertrauenswürdig wahrgenommen werden, ist eine gewisse Vertrauensbeziehung Grundlage. In einem gemeinsamen Beschwerde- und eventuell darauffolgenden Vermittlungsprozess kommt dem eine noch stärkere Relevanz zu.



Um diese Beziehung aufzubauen, bedarf es von beraterischer Seite, Empathie, Akzeptanz und Authentizität zu vermitteln. Während dies in der face-to-face-Beratung fast „nebenbei“ geschieht, bedarf es in der Online-Beratung, wie bereits im vorherigen Kapitel erläutert, einer bewussten Aussprache der mitfühlenden und wertschätzenden Anteile sowie der transparenten Verdeutlichung der Arbeitsweise der Beratungsstelle.

Dennoch stößt in einigen Fällen die Beziehungsgestaltung an ihre Grenzen. So kann die starke Reduktion auf Sprache dazu führen, dass es in der Kommunikation stärker zu Missverständnissen und Unklarheiten kommt. In anderen Fällen ist es die Technik, die durch Störungen die Beziehungsgestaltung erschwert – beispielsweise durch zu spätes Anzeigen der eingegangenen Nachricht, einem im unpassenden Moment stehen gebliebenen Zoom-Ausschnitt oder akustischen Problemen.

Nutzung verschiedener Beratungsformen: Erscheinen Störungen von Seiten der Ratsuchenden oder der Beratenden als nicht mehr lösbar im Online-Rahmen, sollte dies transparent angesprochen und ein Übergang in die Präsenz-Beratung überlegt werden. Der Vorschlag zur Nutzung eines anderen Mediums sollte von beraterischer Seite bestenfalls im eigenen Erleben begründet sein, um der Authentizität in der Beziehung gerecht zu werden.

„Ich denke ich habe noch nicht gut genug verstanden, was Ihnen im nächsten Schritt wichtig ist. Sind sie damit einverstanden, dass wir uns hierzu einmal telefonisch austauschen?“

Wurde neben einer gemeinsamen Beziehungs- auch eine Arbeitsebene gefunden, kann eine Antidiskriminierungsberatung auch vollständig ohne Präsenz gestaltet werden. Mit folgendem Fallbeispiel zeigt sich auch diese Seite des Spektrums der Online-Beratung, die in einigen Fällen an Grenzen stößt, in anderen Fällen jedoch genau das richtige Medium darstellen kann.



Fallbeispiel: Herr K. wandte sich über unser Formular auf der Webseite schriftlich an die Beratungsstelle. Er wurde aus für ihn nicht nachvollziehbaren Gründen von einem Arbeitgeber des öffentlichen Dienstes nicht zum Bewerbungsgespräch eingeladen, obwohl er seine Behinderung angegeben hatte. Der Wohnort von Herrn K. war weit von der Beratungsstelle entfernt, sodass die Berater*innen eine digitale Zusammenarbeit anboten.

Durch das erste Beratungsgespräch per Video-Chat wurde erfolgreich der Auftrag geklärt und eine Arbeits- und Vertrauensebene gestaltet. Die anschließende gemeinsame Arbeit am Beschwerdebrief erfolgte durch E-Mail-Austausch und ein Telefonat. Notwendige Unterlagen wurden digital ausgetauscht und im Falle der notwendigen Vollmacht unterschrieben. Nach Erhalt einer abweisenden und uneinsichtigen Antwort der Gegenseite wurde im Video-Gespräch beschlossen, rechtliche Schritte zu unternehmen. Auch die folgende Rechtsberatung sowie der Austausch von Unterlagen mit der mit dem Fall betrauten Anwältin erfolgte im digitalen Raum. Der Gütetermin vor Gericht stellte den ersten Moment dar, an dem sich Ratsuchender, Berater und Anwältin in Präsenz gegenüberstanden. Das Gerichtsverfahren konnte mit einem Vergleich zugunsten und zur Zufriedenheit des Ratsuchenden beigelegt werden.

5. Austausch zum Beziehungsaufbau in der Online-Beratung

Im Rahmen dieser Publikation haben wir uns ausführlich mit den verschiedenen Beratungsformaten, deren Grenzen und Möglichkeiten beschäftigt. Ein wichtiger Punkt dabei ist der Beziehungsaufbau zwischen Ratsuchenden und Berater*innen. Während in den Anfängen der Online-Beratung immer wieder kritisch angemerkt wurde, dass nichts eine persönliche Beratung vor Ort ersetzen könne, hat sich dieses Bild mit zunehmender Popularität digitaler Formate gewandelt. Um sich zu diesen Themen, den Grenzen, aber auch besonderen Möglichkeiten der Online-Beratung in Hinblick auf den Beziehungsaufbau mit den Ratsuchenden, möglichen Fallstricken, Barrieren, aber auch Vorteilen, auszutauschen, haben sich unsere Online-Berater*innen Antje Barten und Martin Jäger zu einem Gespräch getroffen.



Wir haben uns ja heute zum Chatten (sagt man das eigentlich noch so?) verabredet, um uns zum Thema „Wie kann man eine vertrauensvolle Beziehung in der Online-Beratung aufbauen?“ auszutauschen.

Ich habe gemerkt, dass ich in der Vorbereitung viel an textliche Online-Beratung denke, und erst später ans Video – und merke, dass es da für mich große Unterschiede gibt. Es wäre gut, wenn wir jeweils deutlich machen, welche dieser Kanäle wir meinen.

Ja, definitiv. Vor allem, da es in der Beratung auf Textebene durch den Wegfall der Mimik und Gestik als Übermittlungsweg eine Verschiebung des Fokus gibt. Die Online-Beratung per Video ist da der Beratung in Präsenz noch einmal ähnlicher, weil die Kommunikation auf denselben Kanälen stattfindet.





Ja, das stimmt. Wobei, um bei der Video-Beratung zu bleiben: Ich stimme zu, dass vieles ähnlich ist zur Präsenz-Beratung. Die Kommunikation ist zeitgleich, in den meisten Fällen sieht und / oder hört man sich. Und neben den Worten bekommt man die Sprechpausen, die Mimik und Gestik des Gegenübers mit. Aber: Dennoch sieht man nur einen kleinen, manchmal verpixelten Ausschnitt des Gegenübers. Und, ein Punkt der mir ja sehr wichtig ist: Man hat reduzierte Möglichkeiten, zusammen in Ruhe anzukommen, „einzuchecken“ und auch den Abschied fließend zu gestalten – mit Small-Talk zusammen zur Tür zu gehen, zum Beispiel. Man ist dann doch viel mehr auf das Gespräch fokussiert, oder? Zum Beispiel: Wenn wir die These in den Raum stellen würden, dass für eine vertrauensvolle Beziehung dieses Ein- und Auschecken wichtig ist, wie würde man das im Video-Format herstellen?



Zumindest im Joining, also dem Ankommen, hat man diesen gemeinsamen Prozess trotzdem. Oft startet man ja erst einmal mit kurzen Fragen zu der Video-Plattform beziehungsweise dazu, wie man mit der Plattform beraten kann. Das würde ich gleichsetzen mit den typischen „Haben Sie gut zu uns gefunden?“-Techniken aus einem analogen Gespräch. Oder mit einer kurzen Erklärung der Berater*innen, wo man gerade sitzt – zum Beispiel im Homeoffice, im Büro, oder ein Hinweis darauf, dass man gerade alleine im Raum ist und es dadurch genauso vertraulich ist wie in einer Beratung vor Ort. Das kann dabei helfen, mit unverfänglichen Themen erst einmal ins Sprechen zu kommen, bevor man dann in die eigentliche Beratung einsteigt.

Wiederum: Bezüglich des Abschlusses gebe ich dir recht. Das Schließen einer Video-Sitzung ist viel unmittelbarer als jemanden zur Tür zu begleiten. Es war für mich – gerade am Anfang meiner Tätigkeit als Online-Berater – eine große Herausforderung, die Gespräche im Video-Format nicht zu abrupt enden zu lassen. Da ist viel mehr bewusste und vorher überlegte Kommunikation notwendig – das „Zur-Tür-Bringen“ ist da deutlich intuitiver.

Allerdings kommt dabei in der Beratung per Video ein wichtiger Aspekt dazu, der generell für die Online-Beratung gilt: Die Ratsuchenden können den Raum frei wählen. Gerade für unsichere, traumatisierte, neurodivergente etc. Ratsuchende ist der Weg zur Beratungsstelle und das Ankommen dort unter Umständen mit viel Anspannung und Stress verbunden, was den Beziehungsaufbau erst einmal behindert. Im Online-Format können sie hingegen mit einer Tasse Tee auf der Couch in ihrer gewohnten Umgebung sitzen. Das kann dann durch die entspanntere Atmosphäre sehr hilfreich für den Beziehungsaufbau und das Joining sein.



Ja, das selbstbestimmte Gestalten des eigenen Raumes finde ich auch einen sehr wichtigen Aspekt.

Tatsächlich hatte ich auch in Beratungen manchmal schon das Gefühl, in dem Moment sehr nah in das Leben der Ratsuchenden einzutauchen – die Katze zu sehen, die auf den Schoß springt, bei der Paketannahme dabei zu sein oder unerwarteter Weise Familienmitglieder kennen zu lernen.

Ich denke, hier braucht es von Berater*innen-Seite mehr Offenheit, sich auf die gegebenen Verhältnisse einzulassen, und das Vertrauen, dass ein gutes Setting entstehen kann, auch wenn man nicht den Raum „unter Kontrolle“ hat – was vor Ort ja häufig der Fall ist.

Und ich erinnere mich an eine Beratung vor Ort, die nach 15 Minuten beendet war und ich mich im Nachhinein gefragt habe, warum ich in diesem Fall eigentlich so auf einem Treffen in Präsenz bestanden habe.

Kontrolle ist ein sehr spannendes Thema. In Online-Formaten gibt man zwangsläufig ein Stück Kontrolle ab. Klassisch haben die Berater*innen sehr starke Kontrolle über den Raum und den Rahmen.



Sei es durch das Abholen an der Tür, das Anbieten von Getränken etc. Dadurch schafft man eine gewisse „Macht“ über die Situation und kann die Rahmenbedingungen klarer lenken. Das gibt man in Online-Formaten zum großen Teil ab. Ratsuchende können freier entscheiden, wann und wie sie an der Beratung teilnehmen und man übergibt ihnen einen Teil dieser Kontrolle. Ich denke aber, dass das grundsätzlich eine gute Entwicklung ist.



Es ist vermutlich sehr unterschiedlich – von Mensch zu Mensch und je nach aktueller Verfassung –, welcher Rahmen für die Begegnung in der Beratung am besten passt.

Manchmal kann es Ratsuchenden helfen, für die Besprechung eines schweren Themas den Ort zu wechseln. Um dann nach der Beratung auch einen Teil da lassen zu können: bei dem*der Berater*in, im Beratungsraum.

Zu Hause, oder wo auch immer, kann man das auch. Zum Beispiel durch aktives Schließen des Computers und Aufnehmen einer anderen Tätigkeit. Aber das liegt dann vollständig in der Hand der Ratsuchenden. Sie übernehmen dadurch quasi einen Teil des Beratungsprozesses. Über mögliche Strategien und Aktivitäten, nach der Beratung mit dem Thema abzuschließen, könnte jedoch auch im Gespräch gemeinsam nachgedacht werden.

Dass man im Online-Setting oft nicht so genau weiß – aber oft spürt –, wie sehr die andere Person auf die Beratung fokussiert ist oder eben auch nicht, empfinde ich manchmal als störend in der Beziehungsarbeit. Ich versuche aber darin zu vertrauen, dass die Person es so macht, wie sie es gerade braucht.

Also zum Beispiel jetzt, in diesem Moment: Welche Vorstellung hast du darüber, wie sehr ich meine Argumente schon vorbereitet habe und gar nicht „ganz im Gespräch“ bin?

Oder davon, wo ich sitze oder liege, ob ich nebenbei eine Serie schaue oder Wäsche sortiere?

Aber das kann ja – zumindest teilweise – im Gespräch vor Ort auch passieren. Ja, ich habe eine Kontrolle über den Raum an sich. Aber trotzdem kann ich nie genau wissen, ob die Ratsuchenden wirklich bei der Sache oder ob sie mit den Gedanken woanders sind. Ich würde sagen, grundsätzlich merkt man schon an den Reaktionen, wo der Fokus der Person liegt. Klar, man weiß im Online-Setting – gerade wenn die Kommunikation nicht auf audiovisueller Ebene stattfindet – nie genau, was die Person gerade macht. Aber das ist für mich nicht negativ. Es kann Ratsuchenden ja teilweise auch helfen, sich nebenbei mit etwas anderem zu beschäftigen, um den inhaltlichen Fokus auf dem Gespräch halten zu können. Zum Beispiel, wenn über sehr belastende oder traumatisierende Situationen gesprochen wird und die Person dann nebenbei noch etwas anderes machen kann, um nicht die volle Aufmerksamkeit auf die Emotionen lenken zu müssen, die im Besprechen der Situation hochkommen. Oder für Ratsuchende mit ADHS, denen es für ihren Fokus hilft, wenn sie nebenbei noch die Wäsche sortieren. Ich glaube, dass man Ratsuchenden zutrauen muss, dass sie gut einschätzen, wie sie das Setting für sich gestalten möchten.



Gerade im Bereich der Antidiskriminierungsberatung, in dem die Ratsuchenden uns freiwillig aufsuchen, ist die intrinsische Motivation zur Beratung grundsätzlich ja eher hoch - deshalb würde ich Ihnen die stärkere Kontrolle über das Setting dabei auch zugestehen.




Ich kann deinen Beispielen gut folgen. Für mich wird einmal mehr deutlich, wie hilfreich es sein kann, im Idealfall verschiedene Beratungsformate anzubieten. Sodass Ratsuchende, aber auch Berater*innen mit dem Medium arbeiten können, das für sie in der jeweiligen Situation gut passt.

Und ich merke, wie stark ich doch visuell geprägt bin und es mir schwerfällt, an bestimmten Beratungsabläufen zu rütteln oder von meinem inneren Standard abzuweichen. Es ist eine spannende Wanderung zwischen Offenheit und Flexibilität und dem Festhalten an einigen wichtigen Grundsätzen in der Gesprächsführung.

Ja, definitiv. Dieses Einlassen auf neue Rahmenbedingungen ist auf jeden Fall eine Herausforderung für Berater*innen, die bisher vor allem mit Präsenz-Beratung gearbeitet haben. Das Einstellen auf komplett neue Beratungsmethoden und -werkzeuge verlangt dabei schon einiges ab. Deshalb finde ich Weiterbildungen in dem Bereich auch so wichtig, da es eben nicht nur damit getan ist, neue Formate anzubieten.



Vor allem wenn es dann um Chats, Mails und ähnliches als Beratungsformate geht, muss man die Beratungsarbeit an sich noch einmal grundsätzlicher hinterfragen und gegebenenfalls umstellen. Ich habe das bei mir auch gemerkt – der Einstieg in Beratung per Video war für mich von der Präsenz-Beratung ausgehend deutlich einfacher, als der Einstieg in Beratungen ohne die audiovisuellen Kanäle.

 Was fiel dir dort schwer?

Vor allem der Einstieg in Gespräche. Man ist es als Berater*in so gewohnt, wie im Präsenzgespräch Beziehungsaufbau funktioniert, dass der Einstieg in Gespräche per Chat herausfordernder ist. Gerade wenn man es aus der Beratung vor Ort gewohnt ist, dass sich vieles auf der audiovisuellen Ebene abspielt.



Da ist die textbasierte Beratung einfach anders gestrickt. Durch den Wegfall der gewohnten (audiovisuellen) Kanäle findet viel mehr auf der sprachlichen Ebene statt als im Präsenz-Setting. Man spricht quasi mehr Dinge aus, als man sonst aussprechen würde.

Und gleichzeitig konzentriert man sich viel schneller auf die wesentlichen Aspekte und steigt schneller in das Thema ein – gerade auch, weil durch die Gleichzeitigkeit von (räumlicher) Distanz und einer eher abgesicherten Nähe gewisse Hemmungen wegfallen, die in der Kommunikation vor Ort bestehen.



Für mich ist herausfordernd, dass die bewusste Langsamkeit, die in der klassischen, psychosozialen, textbasierten Beratung eingegangen wird, bei uns in der Online-Antidiskriminierungsberatung nicht im gleichen Maße herstellbar ist.

Ich bin auch oft versucht, eine Anfrage in einer langen Nachricht abzuhandeln, und bemühe mich um bewusstes Innehalten und Nachfragen.

Dabei mag ich, was du auch beschreibst: Dinge mehr aussprechen, wenn kein Nicken und Lächeln (na gut, Lächeln geht immer 😊) zur Verfügung steht. Und ich übe mich darin, stärker zu paraphrasieren, zu spiegeln und zu prüfen, ob wir gerade wirklich in einem Boot unterwegs sind oder ob ich das gerade nur annehme. Aber gerade dieser dennoch bleibende Interpretationsspielraum der textbasierten Beratung ist interessant.

Ja, der Spielraum, der sich für eigene Prozesse von Ratsuchenden innerhalb des Beratungsgesprächs öffnet, ist eine nicht zu unterschätzende Variable. Einerseits denke ich, es kann für Ratsuchende unterstützend sein, Textnachrichten in ihrem eigenen Tempo, zur passenden Zeit, wiederholt oder mit anderen zu lesen, um daraus zu entnehmen, was für sie von Bedeutung ist. Und ich denke auch, dass in der Zeit, die dabei vergeht, viel an eigenen Prozessen passieren kann, die so nicht in der synchronen Beratung geschehen können, beziehungsweise erst in der Zeit danach.



Andererseits glaube ich, dass es als Berater*in wichtig ist, ein gutes Gespür für eventuelle Missverständnisse zu entwickeln, um im Zweifelsfall bei Bedarf auf ein anderes Medium umzuschwenken. Da habe ich einen Grundsatz aus privaten Beziehungen im Kopf: „Konflikte bespricht man nicht per Mail“.



Gerade wegen dem, was du da schreibst, finde ich digitale Beratungsformate – und das muss ja nicht zwangsläufig eine Mail sein – eigentlich besonders gut geeignet, um auch emotionale oder konflikthafte Themen zu besprechen. Die Ratsuchenden haben die Möglichkeit, die Antworten zu jeder Zeit zu lesen und auch zu jeder Zeit darauf zu antworten. Durch das Schreiben als solches, den zeitlichen Abstand und die Möglichkeit, das Geschriebene und die eigenen Antworten immer wieder nachzulesen, kann es helfen, sich der eigenen Gefühle bewusster zu werden und auch von Seiten der Berater*innen einen guten Zugang zu den Ratsuchenden zu bekommen.

Vor allem durch diese etwas paradoxe Situation, dass durch die räumliche Distanz eine emotionale Nähe entsteht, kann das gerade in herausfordernden Fällen helfen, eine Beziehung aufzubauen. Ich habe vor kurzem eine spannende Studie der Uni Duisburg⁹ dazu gelesen, wonach das Verschicken von Chat-Nachrichten sogar besser geeignet sei, um ein Gefühl von Nähe zu erzeugen, als ein Austausch in Videokonferenzen.

Gerade deshalb finde ich die Flexibilität, die du angesprochen hast, wichtig: offen zu sein für Blended Counseling – und je nach Gegebenheit und Bedürfnissen der Ratsuchenden den Wechsel des Mediums anzubieten.

9 Kluck J. (2021): Studie zu digitalem Kontakt in der Pandemie:
<http://tinyurl.com/studie-01>

6. Barrieren und Barrierefreiheit in der Online-Beratung

„Nichts über uns ohne uns“

... ist eine viel zitierte Forderung aus der Behindertenbewegung, die die zentrale Notwendigkeit von Partizipation statt Paternalismus deutlich macht. Sie sollte auch in der Sozialen Arbeit, in Beratungsangeboten und ähnlichen Strukturen Handlungsmaxime sein, um Angebote stets in Abstimmung mit der Zielgruppe und in Hinblick auf deren Bedarfe zu entwickeln.

Insbesondere in Bezug auf Barrierefreiheit ist dies wichtig. Zwar gibt es sowohl bauliche als auch digitale Standards, die vorgeben, welche Maßstäbe für Barrierefreiheit gelten.

Unsere Erfahrung zeigt jedoch, dass die von IT-Unternehmen angestrebte Umsetzung der geltenden Normen wie BITV 2.0 und BGG nicht automatisch anwender*innenfreundlich sein muss.

Die **Barrierefreien-Informationstechnik-Verordnung** (BITV) 2.0 ist eine öffentliche Richtlinie, die Standards zur barrierefreien Gestaltung von Informationstechnik festlegt. Außerdem macht sie Vorgaben, welche Inhalte barrierefrei gestaltet werden müssen und beschreibt Details zur Barrierefreiheit.

Das **Behindertengleichstellungsgesetz** (BGG) soll die Teilhabe von behinderten Menschen im öffentlichen Leben und den Zugang zur öffentlichen Verwaltung sicherstellen.¹⁰

10 Weitere Infos: Bundesfachstelle Barrierefreiheit:
<http://tinyurl.com/barrierefrei-01>

In den letzten Jahren hat sich das Angebot von Dienstleistungen, die Angebote auf Barrierefreiheit überprüfen, stark erweitert. Zwar bieten diese Dienstleistungen in der Regel einen guten Ansatz, um die Einhaltung von Normen zu überprüfen, sie allein sind jedoch oft nicht ausreichend, um eine umfassende, barrierefreie Zugänglichkeit zu gewährleisten. Um das Beratungsangebot vollumfänglich barrierefrei zu gestalten, bedarf es im gesamten Prozess, von der Bedarfsabfrage bis zum Testen der Angebote der Expertise der Menschen, an die sich das Angebot richtet.



Weitere Informationen zum Vertiefen und Weiterlesen finden sich auf folgenden Seiten:

Netz Barrierefrei: Statistiken und Studien zur Barrierefreiheit¹¹

Aktion Mensch: Studie zur digitalen Teilhabe (2019)¹²

Fachstelle Teilhabeberatung: Interview zu Digitaler Beratung und Barrierefreiheit¹³

11 <http://tinyurl.com/barrierefrei-02>

12 <http://tinyurl.com/barrierefrei-03>

13 <http://tinyurl.com/barrierefrei-04>

Welche Aspekte sollten bei der Einrichtung barrierefreier Angebote beachtet werden?

Im Folgenden geben wir eine Übersicht, welche Aspekte bei der Einrichtung von barrierefrei zugänglichen Angeboten beachtet werden sollten: von Planung und Beauftragung, über Bedarfsermittlung bis hin zum Testen des Angebots. Die hier dargestellten Aspekte spiegeln unsere Erfahrungswerte mit der Einrichtung solcher Angebote und sind nicht als vollständige, abschließende Liste zu verstehen.

„Ein wesentlicher Beitrag zur Barrierefreiheit ist es, möglichst viele unterschiedliche Kommunikationskanäle anzubieten, auch wenn sie vielleicht weniger genutzt werden. Zum Beispiel also klassische Mail, Messenger wie WhatsApp, Videokonferenz, Telefon und bspw. eine offene Sprechstunde ohne Voranmeldung.“

Sebastian Petzold,
LunA – Leipzig und Autismus e. V.

Bedarfsermittlung

- ✓ Im ersten Schritt sollte immer der eigene Bezug der Berater*innen und der Beratungsstelle zu Barrierefreiheit geprüft werden. Gerade wenn die Perspektiven behinderter Menschen in der Beratungsstelle nicht oder nur teilweise vertreten sind, ist die Einbindung von Nutzer*innen barrierefreier Angebote unerlässlich, um zu verhindern, an deren tatsächlichen Bedarfen vorbei zu planen.

- ✓ Besonders wertvoll sind die Erfahrungen und Empfehlungen von Organisationen der Selbstvertretung behinderter Menschen, z. B. Blinden- und Sehbehindertenverbände oder Gehörlosenverbände. Diese sollten im Planungsprozess unbedingt eingebunden werden.
- ✓ Diese Bedarfsermittlung kann über verschiedene Wege erfolgen. Beispielsweise kann eine Umfrage unter Gehörlosen und Gehörlosenverbänden zu den Bedarfen an Beratungsangebote helfen, bestehende Barrieren im Konzept in Hinblick auf den Zugang zu Beratungen in Gebärdensprache abzubauen. Oft erleben wir, dass zwischen den von der Beratungsstelle angedachten, (vermeintlich) barrierefreien Wegen und den von den Betroffenen tatsächlich bevorzugten Zugängen eine beträchtliche Diskrepanz besteht. Auch wir haben hierin Fehler gemacht, aus denen wir gelernt haben.
- ✓ Die Barrierefreiheit von Angeboten sollte sich nicht ausschließlich auf Screenreader-Kompatibilität und Mehrsprachigkeit beschränken. Ein umfassendes Konzept beinhaltet eine Vielzahl von Punkten, die von der Navigierbarkeit durch die Angebote und der farblichen Gestaltung bis zur Kompatibilität mit verschiedenen assistiven Technologien reichen.
- ✓ Wir empfehlen, für die Bedarfsermittlung und interne Auseinandersetzung mit Barrierefreiheit ausreichend Zeit einzuplanen. Den Bedarf klar zu erkennen und hier als Beratungsstelle eine Haltung zu entwickeln, ist hilfreich, wenn es darum geht, Dienstleistende mit der Umsetzung zu beauftragen.

Assistive Technologien ist ein Sammelbegriff, um insbesondere behinderungsbedingte Barrieren durch technische Hilfsmittel zu umgehen. Darunter werden beispielsweise Screenreader, Braille-Textausgaben oder Ähnliches verstanden.

Planung und Beauftragung

- ✓ Unserer Erfahrung nach bieten die marktführenden Unternehmen im Bereich digitaler Beratung zwar vorgefertigte Lösungen für Online-Beratungsplattformen, die – auf den ersten Blick – einen schnellen Einstieg in die Online-Beratung ermöglichen. Allerdings sind diese Lösungen dadurch eher schlecht auf individuelle Bedarfe anpassbar und erfüllen nur bedingt die Anforderungen an umfassende Barrierefreiheit.
- ✓ Daher ist es hilfreich, vorab zu recherchieren: Nach welchen Standards und Normen arbeitet das beauftragte Unternehmen? Sind diese Standards auch für das eigene Beratungsangebot passend? Für die Umsetzung empfehlen wir, diese vereinbarten Normen schriftlich in den entsprechenden Verträgen oder Auftragsbestätigungen festzuhalten.
- ✓ Grundsätzlich ist es zielführender, Angebote detailliert zu prüfen und zu vergleichen, als darauf zu hoffen, dass im laufenden Betrieb auftretende Probleme später noch nachgebessert werden können. Gerade bei „All in One“-Lösungen ist das oft nicht möglich und Barrieren bleiben langfristig bestehen oder machen eine komplette Neugestaltung der Angebote nötig. Für eine Online-Plattform kann das beispielsweise bedeuten, die Webseite der Plattform komplett neu zu relaunchen, wodurch doppelte Arbeit sowie doppelte Kosten entstehen.

Testing

- ✓ Inzwischen finden sich online zahlreiche „Selbsttests“ oder Anleitungen, wie eigene Angebote, Websites und Dokumente schnell und unkompliziert auf Barrierefreiheit getestet werden können. Solche Selbsttests können für einzelne Aspekte (beispielsweise die Screenreader-Kompatibilität eines PDF-Dokuments) hilfreich sein und Impulse geben. Eine umfassende Prüfung von Angeboten kann damit nicht gewährleistet werden. (Mehr dazu im Abschnitt „Aus unserer Erfahrung: Webseiten-Testing mit Screenreader“.)

Deshalb ist es unerlässlich, ein Testing mit Testnutzer*innen stattfinden zu lassen. Hierfür sollten Menschen mit möglichst vielfältigen Perspektiven involviert werden. Wichtige Aspekte dabei können sein:

- Nutzung von Screenreadern und anderen assistiven Technologien
 - Reduzierung von optischen Reizen im digitalen Angebot
 - Anpassbarkeit von Inhalten (Schrift, Schriftgröße und Bild) durch die Website-Besucher*innen
 - Klare und auf den ersten Blick ersichtliche Zugänge zu den barrierefreien Angeboten
 - Zugänglichkeit zu Informationen in Leichter Sprache und einfacher Sprache
 - Nutzung der Angebote in weiteren Sprachen
- ✓ Dabei ist es am gewinnbringendsten, wenn die Testnutzer*innen von Anfang bis Ende eingebunden werden: von der Konzeption an über die Testing-Schleifen bis zum finalen Launch der Angebote. Dies kann zum Beispiel durch einen Expert*innen-Beirat umgesetzt werden.

- ✓ Testnutzer*innen stellen hierbei ihre umfangreiche Erfahrung mit der Nutzung von barrierefreien und nicht barrierefreien Angeboten zur Verfügung. Es sollte deshalb eine Selbstverständlichkeit sein, dass das Einbringen dieser Expertisen in das Budget für den Launch eingeplant und vergütet wird.

Leichte vs. einfache Sprache: Leichte Sprache wurde für und von Menschen mit Lernschwierigkeiten entwickelt. Für Leichte Sprache gibt es ein festes Regelwerk und ein Text muss auf seine Verständlichkeit durch Menschen mit Lernschwierigkeiten geprüft werden, um das „Qualitätssiegel Netzwerk Leichte Sprache e.V.“ tragen zu dürfen. Für einfache Sprache gibt es dieses Siegel nicht – aber auch hier sollte z.B. auf lange Sätze oder Fremdwörter verzichtet werden.¹⁴

Kommunikation nach außen und Transparenz über Barrieren

- ✓ Es gibt nicht die eine Maßnahme, die Angebote barrierefrei(er) macht. Barrierefreiheit bedeutet, möglichst viele Lebensrealitäten aktiv einzubinden und zu berücksichtigen.
- ✓ Große Teile des gesellschaftlichen Alltags sind voller Barrieren. Menschen, die regelmäßig Ausschlüsse in verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen erfahren, rechnen deshalb mit weiteren Ausschlüssen in der Zukunft. Deshalb ist es wichtig, dass barrierefreie Zugänge und getroffene Maßnahmen zur Barrierefreiheit klar benannt werden und an prominenter Stelle sichtbar gemacht werden. Ein pauschales „Barrierefreie Online-Beratung“ beispielsweise ist nicht ausreichend.

14 Weitere Infos zu Leichter und einfacher Sprache sowie den Unterschieden:
<http://tinyurl.com/barrierefrei-05>

- ✓ Gleichzeitig ist es wichtig, weiterhin bestehende Barrieren zu benennen, um Transparenz und Sichtbarkeit zu schaffen, jedoch mit dem Ziel, dass alle Barrieren möglichst abgebaut werden.

Aus unserer Erfahrung: Webseiten-Testing mit Screenreader



Wir starteten unser Angebot der Online-Beratung mit einem marktführenden Dienstleister, der uns die digitale Barrierefreiheit zusicherte (jedoch, wie wir dann im Nachgang realisierten, nicht vertraglich oder schriftlich fixierte). Der Dienstleister erstellte uns eine Beratungsplattform, wie sie zahlreiche seiner Kund*innen nutzten, die letztendlich jedoch nur bedingt barrierefrei war. Dies führte dazu, dass wir den Vertrag – nach über zwei Jahren Nachverhandlung und dem Bemühen, eine Lösung zu finden – schlussendlich kündigten und eine auf unser Angebot zugeschnittene, neue Webseite für die Online-Beratung durch ein lokales Webstudio erstellen ließen.

Besonders prägnant für die unterschiedlichen Herangehensweisen der Dienstleistenden sind die Testings, die wir für beide Webseiten mit einem Nutzer mit Sehbeeinträchtigung durchführten. Die Webseiten wurden jeweils von demselben Nutzer mit demselben Screenreader in derselben Testumgebung getestet. Die Aufgaben waren vergleichbar:

- In einem ersten Schritt sollte der Nutzer das Angebot zur Online-Beratung überhaupt auffinden.
- Anschließend sollte eine Registrierung als Nutzer der Online-Beratung erfolgen.

- Die dritte Aufgabe stellte das Absenden einer Beratungsanfrage und anschließenden Text-Chat mit unserem Online-Berater dar.
- Das Ziel war es, dass der Nutzer die Online-Beratung selbstständig, ohne fremde Hilfestellung, für sich in Anspruch nehmen kann.

Beim Testing für die erste Webseite waren die erste und zweite Aufgabe bereits eine Herausforderung für den Nutzer. Bei der Registrierung war punktuell Hilfestellung durch eine sehende Testbegleiterin nötig. Als die erste und zweite Aufgabe abgeschlossen waren, war bereits die für das Testing angesetzte Stunde überschritten. Der Nutzer bot an, die Stunde zu überziehen, um noch das Absenden der Anfrage zu testen. Das Navigieren in den Formularfeldern dieser Anfrage erwies sich jedoch als derartig frustrierend – der Nutzer erlangte kaum Orientierung, durch welche Felder er navigierte, z. T. sprang der Cursor in die falschen Felder oder zurück an den Anfang der Seite; auch wurde der Button zum Absenden der Anfrage nicht ausgelesen –, so dass wir das Testing hier nach einer weiteren halben Stunde abbrechen. Die Online-Plattform-Betreibenden konnten den dokumentierten, notwendigen Veränderungsimpulsen aus dem Testing nicht begegnen, da sie darauf verwiesen, dass die Webseite einer vorgefertigten Maske folgt. Sie hingen einen Screenshot an, der einen (oberflächlichen) Barrierefreiheitstest durch eine Test-Webseite dokumentierte, der die Webseite als „barrierefrei“ einstufte. Für sie gab es damit keinen Handlungsbedarf.

Beim Testing für die zweite, neu aufgesetzte Webseite konnte der Nutzer alle drei Aufgaben sogar in einer Dreiviertelstunde erledigen. Auch in diesem Testing lief nicht alles glatt, es gab durchaus weiteren Handlungsbedarf. Diesem konnte jedoch begegnet werden: Das Webstudio hatte sich das Testing als Korrekturschleife zur Webseite fest eingeplant, der Programmierer des Studios hat an dem Testing sogar selbst teilgenommen und die anfallenden Veränderungen zeitnah vorgenommen.

Impressum

Herausgabe: Antidiskriminierungsbüro Sachsen e.V.
Seeburgstraße 20, 04103 Leipzig

www.adb-sachsen.de
info@adb-sachsen.de

September 2024

ADB Antidiskriminierungsbüro
Sachsen e.V.

Lizenz:



Creative Commons Lizenz CC BY NC ND

Autor*innen:

Antje Barten (Antidiskriminierungsbüro Sachsen e.V.),
Martin Jäger (Antidiskriminierungsbüro Sachsen e.V.)

Redaktion:

Katharina Scholz
(Antidiskriminierungsbüro Sachsen e.V.)

Layout:

Jule Demel
www.juledemel.de

Förderung

Wir bedanken uns für die finanzielle
Unterstützung zur Erstellung dieser Publikation bei:



STAATSMINISTERIUM DER JUSTIZ
UND FÜR DEMOKRATIE
EUROPA UND GLEICHSTELLUNG



Diese Maßnahme wird mitfinanziert mit
Steuermitteln auf Grundlage des vom
Sächsischen Landtag beschlossenen Haushaltes.

