

LEITFÄDEN ZUR DIGITALEN BERATUNG AN DER TH DEGGENDORF

PRAXISORIENTIERTE EMPFEHLUNG FÜR BERATENDE

INHALTSVERZEICHNIS

1. Ziel und Zweck des Leitfadens	2
2. Was ist „Digitale Beratung“?	3
3. Rahmenbedingungen	3
4. Vorbereitung der Beratung	3
5. Ablauf eines digitalen Beratungsgesprächs	4
6. Nachbereitung	5
7. Tools & Methoden	5
8. Zuständigkeiten & Kontakte	5
9. Weiterführende Materialien	6
10. Fazit	7
11. Methodik und Prozess	7

1 | ZIEL UND ZWECK DES LEITFADENS

Dieser Leitfaden soll allen Mitarbeitenden der Technischen Hochschule Deggendorf (THD) als Orientierungshilfe für die Durchführung digitaler Beratungsgespräche dienen, mit dem Ziel, Gespräche professionell, empathisch und rechtssicher durchzuführen – unabhängig vom Ziel der jeweiligen Beratung.

Der Leitfaden ist dabei nicht als starre Vorgabe zu verstehen, sondern als Anregung und Hilfestellung, um die Qualität, Vertraulichkeit und Wirksamkeit digitaler Beratungsgespräche zu sichern. Außerdem bietet dieser Leitfaden eine Übersicht über die an der THD vorhandenen und zugelassenen Beratungstools.

Da sich die Anforderungen zwischen Fachberatung, psychosozialer Beratung und Karriereberatung unterscheiden, werden hier grundsätzliche Empfehlungen formuliert, die je nach Kontext angepasst werden können.

2 | WAS IST „DIGITALE BERATUNG“?

Digitale Beratung bezeichnet die **personalisierte, dialogische Begleitung von Ratsuchenden über digitale Kanäle** wie E-Mail, Chat, Videokonferenz oder andere sichere Kommunikationsplattformen.

Sie unterscheidet sich von Informationsveranstaltungen oder Gruppencoachings durch ihren **interaktiven, individuellen Charakter**.

Beispiele für digitale Beratung an der THD:

- **Studienfachberatung** (z. B. zu Studieninhalten, Studienverlauf)
- **Psychosoziale Beratung** (z. B. in belastenden Situationen)
- **Karriereberatung** (z. B. Bewerbungstrainings, Berufseinstieg)
- **Beratung im International Office** (z. B. Auslandssemester, Anerkennung von Leistungen)
- **Beratung für Studieninteressierte** (z. B. Studienwahl, Bewerbung)
- **Beratung von Unternehmen** (z. B. bei Kooperationen oder Praxisprojekten)
- Weitere Beratungsbereiche an der THD mit individuellem Fokus

Hinweis: In bestimmten Bereichen (z. B. psychosoziale Beratung) gelten besondere Datenschutz- und Schweigepflichten. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nur mit ausdrücklicher Zustimmung.

3 | RAHMENBEDINGUNGEN

Technische Voraussetzungen

- Nutzung nur von zugelassenen Tools (siehe Punkt 7). Der Einsatz dort nicht genannter Tools bedarf grundsätzlich vorab der Klärung mit dem ITZ.
- Zwingend notwendiges Equipment: Kamera, Mikrofon, integrierte Lautsprecher, vorzugsweise Headset (erhöht Vertraulichkeit), stabile Internetverbindung, Licht
- Bei Homeoffice-Beratung: Nutzung der VPN-Verbindung
- Einsatz von KI-Tools: KI an der THD

Organisatorische Voraussetzungen

- Klare Terminvereinbarung (Thema, Dauer, ggf. Materialien)
- Hinweis auf Datenschutz und Vertraulichkeit zu Beginn
- Keine Aufzeichnungen ohne Einwilligung (Einverständnis zur Aufzeichnung von beiden Seiten notwendig)
- Zeitmanagement und Vorbereitungsphase einplanen
- Sichere Umgebung (ruhiger Raum, neutraler Hintergrund, keine Mithörenden)
- Einhaltung der Datenschutzrichtlinien der THD: Datenschutz an der THD

4 | VORBEREITUNG DER BERATUNG

Eine gute Vorbereitung ist entscheidend für den Erfolg digitaler Beratungsgespräche. Dazu gehört sowohl die technische und organisatorische Vorbereitung als auch die bewusste Gestaltung der Kommunikation.

Bereich	Empfehlung
Arbeitsplatzgestaltung	Ruhiger, heller Raum, gute Beleuchtung, vertrauliche Umgebung
Technik-Check	Kamera & Mikrofon testen, Internetverbindung prüfen
Kommunikationseinstieg	Freundlicher Start („Wie geht es Ihnen heute?“), persönliche Atmosphäre schaffen – siehe auch den Kommunikationsleitfaden für Studierende der THD
Zielklärung	Was soll im Gespräch erreicht werden? -> Erwartungen auf beiden Seiten klären
Checkliste für Ratsuchende	Kamera & Ton aktiv, Laden des Akkus des digitalen Endgeräts, pünktlich sein, Notizen bereithalten, keine Ablenkungen

5 | ABLAUF EINES DIGITALEN BERATUNGSGESPRÄCHS

Der folgende Ablauf bietet eine Orientierung für den Aufbau und die Struktur digitaler Beratungsgespräche. Er enthält Beispiel-Fragen („Guiding Questions“), die als Unterstützung dienen, um Gespräche empathisch, zielgerichtet und strukturiert zu gestalten.

Diese Fragen sind nicht verpflichtend und können je nach Kontext, Beratungsform und Gesprächsdynamik flexibel angewendet werden.

(1) Begrüßung & persönlicher Einstieg

- Small Talk oder kurze Auflockerungsfrage
- Schaffung einer vertrauensvollen Atmosphäre: empathische, positive Mimik und Gestik, persönliche Begrüßung, Blickkontakt
- Klärung der Ansprache (du/Sie) – Empfehlung: **einheitlich innerhalb des Beratungsteams**
- Nonverbale Signale beachten (Lächeln, Tonfall, Körperhaltung)
- Störfaktoren ausschließen: „Wo befinden Sie sich gerade?“

(2) Themen- und Zielklärung

- „Was möchten Sie heute besprechen?“
- „Was ist Ihnen besonders wichtig?“
- Gemeinsame Definition des Beratungsthemas und der Ziele
- Erwartungshaltung des Gesprächs klar formulieren und kommunizieren
- Grenzen klären: „Ich begleite Sie in diesem Prozess, aber Sie entscheiden die nächsten Schritte.“

(3) Gesprächsphase

- Aktives Zuhören & strukturierende Fragen stellen, keinen Zeitdruck schaffen
- Nutzung interaktiver Tools (Whiteboard, Chatfunktion, Padlet, Mentimeter, etc.) zur Visualisierung schaffen Struktur und Klarheit
- Regelmäßige Rückfragen bei längeren Gesprächen
- Geduld, Empathie, Verständnis zeigen

(4) Zusammenfassung & Abschluss

- Wichtige Punkte gemeinsam festhalten
- Klare Vereinbarung: Wer macht was bis wann?
- Optional: Zusammenfassung durch Ratsuchende per E-Mail
- Optional: Folgetermin vereinbaren

6 | NACHBEREITUNG

- Interne Notizen oder Protokolle (vertraulich, keine Weitergabe ohne Einwilligung)
- Optionales Follow-Up nach einigen Tagen („Wie ist der aktuelle Stand?“)
- Bei Bedarf: Verweisberatung an zuständige Stellen (z. B. Career Service, psychosoziale Beratung)
- Empfehlung: kurze Reflexion für Beratende („Was lief gut, was kann verbessert werden?“)

7 | TOOLS & METHODEN

Kategorie	Beispiele	Hinweise
Kommunikation	MS Teams, Zoom (bitte Lizenz Beschränkung beachten), Webex (bei nicht internen Gesprächspartnern), Google Meet (bei nicht internen Gesprächspartnern)	offizielle THD-Tools sind MS-Teams und Zoom, Internetverbindung außerhalb THD via eduVPN
Interaktivität, Aktivierung	Padlet, Whiteboard (z.B. Miro), Mentimeter, Umfragen (EvaSys, MS-Forms), Reflexionsfragen	zur Visualisierung, Aktivierung, Beteiligung und Bindung
Dokumentation	OneNote, Moodle, Nextcloud	nur mit Zustimmung speichern
Künstliche Intelligenz	Angebote der AcademicCloud: Chat-ai AcademicCloud (Textbasierte KI/ Chatbot), Image-ai-AcademicCloud (Bildgenerierung aus Texteingaben), Voice-ai AcademicCloud (Sprache-zu-Text und Text-zu-Sprache) Angebote von Microsoft: Microsoft Copilot (Textbasierte KI/ Chatbot)	<u>KI an der THD</u>

Wichtig bei der Nutzung von KI-Tools: „Es ist Mitarbeitenden untersagt, sensible oder personenbezogene Daten in das System zu übergeben. Ebenso dürfen keine Dienstgeheimnisse, Steuerdaten oder Verschlussachen („Intern“) übermittelt werden.“ (siehe Punkt 3.1 Eingaben in das KI-System, Leitfaden der THD für die dienstliche Nutzung von KI-Tools, KI-Leitfaden)

8 | ZUSTÄNDIGKEITEN UND KONTAKTE

Bereich	Zuständigkeit/Kontakt	Hinweis
Psychosoziale Beratung	<u>psy-beratung@th-deg.de</u> <u>stucos-ecri@th-deg.de</u> <u>Kontakt und Infos psychosoziale Beratung</u>	Unterstützung bei psychischen Beschwerden, studienbezogenen Themen oder persönlichen Problemen; vertraulich
Studienfachberatung	<u>Ansprechpersonen Studienfachberater</u>	Fachliche Themen, Prüfungsfragen, studienbezogene Fragen, Studieninhalte, Studienverlauf, Studiengangswechsel

Bereich	Zuständigkeit/Kontakt	Hinweis
Studienzentrum	<u>Ansprechpersonen Studienzentrum</u>	Bewerbungsverfahren und Zulassung zum Studium, Angelegenheiten des Prüfungsrechts, Ableistung praktischer Studienzeiten
Karriereberatung	<u>career-service@th-deg.de</u> <u>Ansprechpersonen Career Service</u>	Bewerbung, Berufseinstieg, Kooperationspartner für Unternehmen, Fakultäten, Studierende und Absolvent:innen
IT-Support	<u>it-support@th-deg.de</u> <u>IT-Servicedesk</u> <u>IT-Support und Anleitungen</u> <u>IT-Zentrum Organisation</u>	Technische Probleme, IT-Einführung, digitale Lernangebote, IT-Anleitungen
Datenschutz	<u>datenschutz@th-deg.de</u> <u>Datenschutzbeauftragter</u>	Fragen zur Datensicherheit, Data Privacy Management (DPM), Datenschutzhinweise

9 | WEITERFÜHRENDE MATERIALIEN

- **Interne Leitfäden**

- KI-Leitfaden der THD
- Datenschutz: Datenschutz an der THD - Intranet
- Nutzungshinweise - Microsoft Copilot
- Nutzungsrichtlinien - Microsoft Teams
- sonstige interne Regelwerke zur Informationssicherheit

- **Literatur & E-Learning zur Online-Beratung**

- e-beratungsjournal.net, Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation: e-beratungsjournal
- E-Coaching und Online-Beratung: Formate, Konzepte, Diskussionen; Springer Verlag; ISBN: 9783531186344, 3531186345
- Ressourcenorientierte Gesprächsführung am Telefon und bei niedrigschwengigen Kontakten; Seidlitz, Heiner; ISBN: 9783942976091
- Mediale Dialogkompetenz: Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon und im Chat; Knatz, Birgit; ISBN: 9783662587218
- Praxishandbuch Digitale Beratung: Methoden, Interventionen und Standards in der psychosozialen Beratung online; Benke, Karlheinz; ISBN: 9783752603576, 3752603577
- Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit; Hörmann, Martina; ISBN: 9783170421769, 317042176X
- Lehrbuch Onlineberatung; Engelhardt, Emily M.; ISBN: 9783525711552
- Künstliche Intelligenz in der Beratung; Engelhardt, Emily M.; Kühne, Stefan; ISBN: 9783525408711

- **Informationssammlung**

- KI in Beratung & Psychotherapie, Stefan Kühne: Link zum Padlet
- Digitale Beratungskompetenz erweitern: Videoberatung wirkungsvoll gestalten, Ursula Klupp: Link zur Präsentation und Checkliste für die Videoberatung
- (Bitte beachten Sie, dass die Präsentation und die Checkliste für den Workshop am 15. April 2025 erstellt wurden. Das Padlet von Stefan Kühne wurde für den Workshop vom 08. Mai 2025 vorbereitet. Die Inhalte werden nicht mehr aktualisiert.)

10 | FAZIT

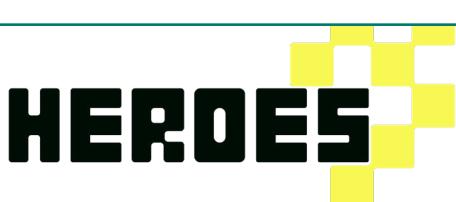
Digitale Beratung bietet ortsunabhängige, flexible und zugängliche Unterstützung.

Sie ergänzt Präsenzberatung sinnvoll, erfordert jedoch eine bewusste Gestaltung an Struktur, Empathie und Datenschutz. Der Leitfaden soll Mitarbeitenden der THD dabei helfen, digital professionell, sicher und menschlich zu beraten.

11 | METHODIK & PROZESS

Die Erstellung des Leitfadens erfolgt innerhalb des Projekts „Europäische Hochschulnetzwerke (EUN) – nationale Initiative“, welches vom Deutschen Akademischen Austauschdienst (DAAD) und vom Bundesministerium für Forschung, Technologie und Raumfahrt (BMFTR) finanziert wird. Das Projekt EUN ist das nationale Begleitprogramm, das deutsche Hochschulen flankierend im Prozess der Ausgestaltung der Europäischen Hochschulen unterstützt. Die Technische Hochschule ist seit 01. Januar 2025 Teil der Europäischen Hochschulallianz HEROES. Die Allianz besteht aus insgesamt neun europäischen Hochschulen und beschäftigt sich mit dem Thema der regionalen Resilienz durch digitale Innovation.

Der Leitfaden basiert auf den beiden Workshops „Digitale Beratungskompetenz erweitern: Videoberatung wirkungsvoll gestalten“ mit Ursula Klupp und „KI in der Beratung und Psychotherapie“ mit Stefan Kühne sowie auf den Erfahrungswerten von THD-Mitarbeitenden. In einem Design Thinking Workshop wurden die verschiedenen Herangehensweisen, Erfahrungen und Informationen aus den Workshops erarbeitet, zusammengefasst und in diesem Leitfaden festgehalten.



Gefördert durch:



Bundesministerium
für Forschung, Technologie
und Raumfahrt



Deutscher Akademischer Austauschdienst
German Academic Exchange Service