



**pro familia** hintergrund

# **Praxistipps für die umfassende Verhütungsberatung per Video und Telefon**

Eine Handreichung für Fachkräfte  
in der Verhütungsberatung



---

Impressum

Gefördert vom



pro familia Bundesverband  
Mainzer Landstraße 250–254  
60326 Frankfurt

E-Mail: [info@profamilia.de](mailto:info@profamilia.de)  
[www.profamilia.de/Publikationen](http://www.profamilia.de/Publikationen)  
© 2021



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	4
Institutionelle Verhütungsberatung .....	5
Beratungssettings .....	8
Praxistipps .....	11
Literatur .....	21
Videos.....	23



## Vorwort

Psychosoziale Beratung soll niedrigschwellig und für jede\*n zugänglich sein. Das gilt auch für die umfassende Verhütungsberatung. Angebote in möglichst vielen fachlichen Settings können die Barrieren senken und den Zugang zur Verhütungsberatung erleichtern. So kann eine Videoberatung für eine Mutter mit zwei Kindern, die viel am Laptop arbeitet und technisch versiert ist, die beste Lösung sein. Eine Frau, die auf dem Land wohnt, zieht vielleicht das Telefon vor, da die Internetverbindung dort schlechter und der Weg zur Beratungsstelle weit ist. Für einen jungen Mann, der im Ausland lebt, könnte eine Beratung per E-Mail infrage kommen. Und eine Schülerin, die noch bei ihren Eltern wohnt, geht vielleicht lieber in eine Beratungsstelle, weil sie zu Hause keine Rückzugsmöglichkeiten hat.

Die Wahl des Beratungssettings ist individuell und anlassbezogen – das hat die Forschung in den letzten Jahren herausgearbeitet (Engelhardt & Gerner 2017). Mit neuen Settings ergeben sich neue Anforderungen an die technische und organisatorische Infrastruktur der Beratungsstellen sowie an das fachliche Handeln und die notwendigen Kompetenzen der Berater\*innen. Letztere stehen vor der Herausforderung, vorhandene Standards umzusetzen und darüber hinaus im Rahmen der institutionellen Qualitätssicherung weiterzuentwickeln.

Die vorliegende Handreichung richtet sich an Fachkräfte aus der Verhütungsberatung und gibt Praxistipps für den Umgang mit Telefon- und Videoberatung im Beratungsalltag. Einleitend werden die Grundlagen der umfassenden institutionellen Verhütungsberatung dargestellt und die unterschiedlichen Formate, Face-to-Face-Beratung, Telefon und Video, mit ihren jeweiligen Besonderheiten charakterisiert.

Der Praxisteil stützt sich auf Erkenntnisse aus dem Projekt „Sexualität & Verhütung? Beratung per Video und Telefon“, das der pro familia Bundesverband mit Unterstützung des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend von Juli bis Dezember 2020 durchgeführt hat (pro familia 2021).

## Institutionelle Verhütungsberatung

**Die vorliegenden Praxistipps richten sich an psychosoziale Berater\*innen, die Beratungsangebote mit den Schwerpunkten Verhütungsmittel und Familienplanung anbieten und in öffentlichen Beratungsstellen eines fachlichen Trägers arbeiten.**

### Ratsuchende sind Rechteinhaber\*innen

Unter dem Begriff ‚Familienplanung‘ versteht man, dass mithilfe von Verhütungsmethoden ungewollte Schwangerschaften verhindert werden und die Menschen sich dadurch bewusst für die Zahl der eigenen Kinder und den Zeitpunkt ihrer Geburt entscheiden können (Thoß 2017). Sie stellt einen wichtigen Aspekt im Leben vieler Menschen und insbesondere von Frauen im reproduktiven Alter dar. Die Familienplanung ist eng mit Sexualität und Partnerschaft verbunden und auch gesundheitliche Aspekte spielen eine große Rolle.

Rechtebasierte Verhütungsberatung gründet auf den von den allgemeinen Menschenrechten abgeleiteten sexuellen und reproduktiven Rechten (IPPF 2008) sowie den Klient\*innen-Rechten, die in der Charta der sexuellen und reproduktiven Rechte der International Planned Parenthood Federation formuliert wurden (IPPF 1996/1997). Dazu gehören das Recht auf Selbstbestimmung, das Recht auf verständliche, wissenschaftsbasierte Informationen zu Sexualität und Verhütung und das Recht auf Zugang zu sicheren, gesundheitsschonenden und bezahlbaren Verhütungsmitteln. Rechtebasierte Verhütungsberatung orientiert sich außerdem an den Empfehlungen und Leitlinien der Weltgesundheitsorganisation (WHO 2014).

Institutionelle Verhütungsberatung bedeutet, dass Beratung nach den fachlichen Standards durchgeführt wird, die vom Deutschen Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAKJEF) formuliert wurden und an denen pro familia mitgewirkt hat. In den vom DAKJEF formulierten Fachpapieren werden institutioneller Rahmen, Ausstattung, Ausbildung und das Handeln von Berater\*innen beschrieben. Berater\*innen für die Verhütungsberatung sind für die psychosoziale Beratung aus- und fortgebildet und haben darüber hinaus umfassende spezifische Kenntnisse zu Körper und Sexualität, zu Anwendung, Sicherheit und (Neben-)wirkungen von Verhütungsmitteln. Sie kennen soziale Unterstützungsmöglichkeiten wie finanzielle Hilfen (zum Beispiel zu Verhütungsmitteln, für Schwangere und Mütter) sowie

Hilfs- und Beratungsangebote zu anderen Beratungsfeldern (zum Beispiel Sexualität und Partnerschaft, häusliche/sexualisierte Gewalt, Erziehungsfragen, Trans- und Intergeschlechtlichkeit) und können dorthin verweisen. Weitere Standards sind die Freiwilligkeit der Beratung, die Bereitstellung passender Räumlichkeiten, die Schweigepflicht, Respekt gegenüber den Ratsuchenden, Kultur- und Diskriminierungssensibilität/Antidiskriminierung, die Bezahlbarkeit von Beratung (siehe DAKJEF 2001, 2003). Einen Schwerpunkt hat die Verhütungsberatung in der Information, der Beratung sowie dem Empowerment von Mädchen und Frauen.

Die umfassende Verhütungsberatung ergänzt die medizinische Verhütungsberatung niedergelassener Frauenärzt\*innen und kann ein Fachangebot für eine zweite Meinung sein. Während die ärztliche Verhütungsberatung auf medizinische Aspekte fokussiert ist und sich stark auf verschreibungspflichtige Verhütungsmittel konzentriert, bezieht die psychosoziale Verhütungsberatung auch nicht verschreibungspflichtige Verhütungsmittel ein (zum Beispiel Diaphragma, symptothermale Methode, Kondom). Auch allgemeine Lebensfragen können Raum erhalten. Indem sie mehr Zeit für Beratung und Entscheidungsprozesse gibt und die Ratsuchenden zur Reflexion zu sexuellen und reproduktiven Fragen berät, ermöglicht sie erweiterte Perspektiven für die Entscheidungsfindung. In der psychosozialen Verhütungsberatung stehen mehr Zeit und zusätzliche Ressourcen zur Verfügung, wie zum Beispiel die Möglichkeit des Videodolmetschens, eines Angebots, das Barrieren für Menschen mit wenig Deutschkenntnissen senken und die Zugänglichkeit zur Verhütungsberatung insofern verbessern kann.

**Beraterin: „Für mich ist es großartig, wenn eine Frau versteht, dass Verhütung ihre eigene Entscheidung ist. Das ist ein ganz besonderer Moment.“**



## Verhütungsberatung schaut auf den ganzen Menschen

Psychosoziale Verhütungsberatung konzentriert sich nicht nur auf Verhütungsmittel. Zwar sind die Erklärung von Verhütungsmitteln und die Beantwortung von Fragen in diesem Bereich ihr zentrales Thema und der Anlass zum Aufsuchen einer Beratung. Häufig hängen daran aber eine Vielzahl weiterer Themen, Lebenspläne und Gesundheitsfragen, die für die Verhütung eine Rolle spielen. Darum ist psychosoziale Verhütungsberatung umfassend (siehe auch: Offenbacher Erklärung der pro familia 2019e).

### Mögliche Themen umfassender Verhütungsberatung:

- Verhütungsmittel und Verhütungsmethoden
- Gesundheit (zum Beispiel Nebenwirkungen von Verhütungsmitteln)
- Familienplanung/Kinderwunsch
- Sexualität
- Partnerschaft und Paarkonflikte
- Körperwissen und sexuelle Bildung
- Kosten von Verhütung
- Gewalterfahrungen
- Soziale Hilfen
- Sexuelle und reproduktive Rechte

Die umfassende psychosoziale Verhütungsberatung ist als Ergänzung zur ärztlichen Beratung zu verstehen, die sich vor allem auf körperliche und gesundheitliche Aspekte konzentriert. Während Frauenärzt\*innen häufig nur wenige Minuten Zeit für Verhütungsberatung haben und es für Männer so gut wie keine ärztliche Verhütungsberatung gibt, richtet sich die umfassende Verhütungsberatung an Frauen\*, Männer\* und diverse Personen, und sie kann eine Stunde und länger dauern. Dabei wissen Berater\*innen um die Grenzen ihrer Tätigkeit, und zwar sowohl in Abgrenzung zu ärztlichen Kompetenzen als auch zu Kompetenzen anderer Beratungsrichtungen (etwa zur psychologischen Beratung).

**Beraterin:** „In einer Telefonberatung meldete sich ein Mann mit hohem Leidensdruck. Es ging um Erektionsstörungen. Dafür war ich nicht die richtige Ansprechpartnerin, er suchte auch eher ein therapeutisches Angebot. Ich habe ihm dann die Möglichkeiten aufgezählt und einen konkreten Ansprechpartner vermittelt.“

**Beraterin:** „So fand zum Beispiel eine Beratung mit einer Klientin aus der stationären Jugendhilfe statt, bei der bereits mit 17 ein starker Kinderwunsch vorhanden war. Im Rahmen der Beratung war es möglich, nicht nur über ihre weitere Lebensplanung, sondern auch über mögliche Verhütungsoptionen zu sprechen.“

## Verhütungsberatung ist für jede\*n offen

Jede\*r hat ein Recht auf Zugang zu rechtebasierter Verhütungsberatung. Deswegen sollten Angebote so organisiert sein, dass jede\*r sie niedrigschwellig wahrnehmen kann. Zwar wird Verhütungsberatung vor allem von Frauen in Anspruch genommen, da sie meistens die Verhütungsmittel anwenden (außer dem Kondom gibt es derzeit kein Mittel für Männer), doch sollen auch attraktive und bedarfsgerechte rechtebasierte Angebote für Männer\* und diverse Personen gemacht werden. Verhütungsberatung kann auch im Rahmen der sexuellen Bildung Jugendliche altersgerecht über Möglichkeiten der Schwangerschaftsverhütung und Familienplanung informieren.

Insbesondere Sprachbarrieren können Menschen daran hindern, Verhütungsberatung in Anspruch zu nehmen. Professionelle Dolmetschdienste bieten hier eine gute Unterstützung. Dies erfordert zusätzliches Know-how und Kompetenzen der Berater\*innen, wie mit einem Gespräch mit Sprachmittlung umzugehen ist. Berater\*innen in der Verhütungsberatung sollten auch in Leichter Sprache geschult werden, um Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen beraten zu können. Von kompetent angewandter Leichter Sprache können auch andere Ratsuchende profitieren.

**Beraterin:** „Ein Mann mit wenig Deutschkenntnissen wollte sich zur Sterilisation beraten lassen. Als ich ihm das Datenschutzblatt zum Unterschreiben vorlegte, dachte er, er soll in die Sterilisation einwilligen. Gut, dass wir einen Dolmetscher zugeschaltet hatten, sodass sich das Missverständnis leicht aufklären ließ. Aber ohne die Sprachmittlung wäre das Vertrauen wohl verloren gewesen.“

**Beraterin:** „Manche Frauen mit Fluchthintergrund wünschen sich ein Beratungsangebot nicht zwangsläufig mit Dolmetschung in ihrer Muttersprache, sondern in Leichter Sprache, um die richtigen Fachbegriffe zu lernen.“

**Folgende Aspekte sind zu beachten, um den Zugang zu Verhütungsberatung für jede\*n niedrigschwellig zu gestalten:**

- Verhütungsberatung sollte kostenlos sein.
- Verhütungsberatung sollte diskriminierungssensibel durchgeführt werden. Diesbezüglich sollten Berater\*innen kontinuierlich geschult werden.
- Das Setting der Verhütungsberatung sollte für Ratsuchende frei wähl- und kombinierbar sein: in der Beratungsstelle, per E-Mail, Telefon oder Video.
- Die Angebote sollten Frauen\*, Männer\* und diverse Personen mit ihren spezifischen Anliegen ansprechen.
- Verhütungsberatung sollte auf professionelle Dolmetschdienste zugreifen können – und zwar schon ab der ersten Kontaktaufnahme.
- Verhütungsberatung sollte jugendfreundlich sein und die Wünsche und Bedarfe junger Menschen einbeziehen (pro familia 2012).
- Die Berater\*innen sollten in Leichter Sprache geschult sein.
- Verhütungsberatung sollte auch Menschen mit Beeinträchtigungen ansprechen. Dies setzt detailliertes Wissen über die verschiedenen Arten von Beeinträchtigungen voraus.
- Gute Beratung braucht Arbeiten in Netzwerken und Öffentlichkeitsarbeit in der Region, um die Angebote bekannt zu machen.
- Die institutionelle Verankerung sollte in der Außen- darstellung der Beratungsstellen deutlich herausgestellt sein.
- Beratungsstellen sollten über die aktuellen notwendigen technischen Ausstattungen verfügen
- Angebote sollten verstetigt und langfristig finanziert sein.

## Verhütungsberatung ist qualitativ hochwertig und qualitätsgesichert

Beratung ist ein Berufsfeld, das sich durch eine doppelte Kompetenz auszeichnet: Sachkompetenz und Beratungskompetenz. Sachkompetenz im Feld Verhütungsberatung bedeutet wissenschaftsbasiertes Wissen über Körper und Sexualität, die zu einer Schwangerschaft führen können, und umfassende Kenntnis der verschiedenen Verhütungsmethoden und der Sterilisation. Außerdem sollten Berater\*innen genau wissen und erklären können, wie Verhütungsmittel wirken, wie sicher sie sind und welche Folgen und gesundheitlichen Nebenwirkungen sie haben können. Auch fundierte Kenntnisse zur sexuellen und reproduktiven Gesundheit gehören zur Sachkompetenz von Verhütungsberater\*innen, einschließlich der Risiken und Auswirkungen, die Diskriminierungen für die Gesundheit haben können. Hinzu kommen Kompetenzen in der psychosozialen Beratung in unterschiedlichen Settings gemäß den Bedarfen der Ratsuchenden. Hierbei sind diverse Geschlechtlichkeiten und Sexualitäten der Klient\*innen ebenso zu berücksichtigen wie migrations- und kultursensibles Wissen und Kompetenzen.

In der institutionellen Verhütungsberatung sollten Berater\*innen ihre Fachlichkeit nachweisen können und stetig weiterentwickeln (Offenbacher Erklärung der pro familia 2019). Dazu gehören ein Hochschulstudium (zum Beispiel Soziale Arbeit, Sozialpädagogik, Psychologie) sowie trägerspezifische Vorgaben zur Fort- und Weiterbildung. Die Fachkräfte sollten sich kontinuierlich mit den neuesten medizinischen und technischen Entwicklungen von Verhütungsmitteln und -methoden vertraut machen und wissen, wo sie vertrauenswürdige und verlässliche Informationen und Bewertungen finden. Ein wichtiger Baustein für Fachlichkeit sind auch Supervisionsangebote für die Berater\*innen.



## Beratungssettings

Im Folgenden sollen unterschiedliche Beratungssettings innerhalb der institutionellen psychosozialen Verhütungsberatung kurz vorgestellt werden (siehe Abbildung 1).

### Face-to-Face-Beratung

Die Face-to-Face-Beratung ist das klassische und seit Langem erprobte Beratungssetting: Beratende und Ratsuchende sitzen sich in einem Beratungszimmer gegenüber. Die räumliche Situation ist für beide gleich wahrnehmbar und ein geschützter Raum ist vorhanden. Fachliche Standards und das Handeln der Berater\*innen sind in der wissenschaftsbasierten Fachliteratur gut beschrieben.

Ein Vorteil der Face-to-Face-Verhütungsberatung ist, dass Berater\*innen den Ratsuchenden konkretes Anschauungsmaterial in die Hand geben können, also etwa eine Spirale oder ein Diaphragma. So ist die Funktion eines Verhütungsmittels einfach und nachhaltig vermittelbar (siehe Abbildung 2). Zudem sind Inhalte und Gefühle auch über die Körpersprache wahrnehmbar. Dies ermöglicht es Berater\*innen, Anliegen und Bedarfe umfassender zu verstehen. Die direkte Begegnung kann besonders dann wichtig sein, wenn emotional komplexe Themen besprochen werden. Dann kann sie eine professionelle Kohärenz der Begegnung von Berater\*in und Klient\*in in einem gemeinsam geteilten und geschützten Beratungsraum herstellen. Alle kommunikativen und menschlichen Kanäle wie Körperausdruck in Zusammenhang mit Stimme, Gestik und Mimik gehen in die beraterische Situation ein und machen sie deshalb zu einem tiefgreifenden Beratungssetting, das fachlich und wissenschaftlich gut ausgearbeitet ist.

### Der Verhütungsmittelkoffer

von pro familia



### Videoberatung

Die Videoberatung verbindet Berater\*in und ratsuchende Personen über Bild und Ton im virtuellen Raum. Die Personen befinden sich gleichzeitig im Gespräch miteinander, real aber an unterschiedlichen Orten. Zudem bietet Videoberatung meist auch die Möglichkeit, Textnachrichten zu senden und Dokumente zu teilen (Engelhardt & Gerner 2017). Durch die weite Verbreitung der Smartphone-Nutzung ist das Medium Video zunehmend leichter erreichbar und wird immer wichtiger. Darum wird dieses Beratungssetting in Zukunft wahrscheinlich immer mehr nachgefragt (Engelhardt 2018).

Visuelle Kommunikation ist auch in der Verhütungsberatung wichtig, um Verhütungsmittel zu zeigen und ihre Anwendung demonstrieren zu können. Funktionsweise und Anwendung von Verhütungsmitteln und sogar ihre Haptik können so leichter vermittelt werden. Darüber

Abb. 1: Unterschiedliche Settings der Verhütungsberatung nach zeitlicher Synchronität

	Textbasiert, medial vermittelt	Sprachbasiert, medial vermittelt	Sprachbasiert, persönliche Anwesenheit
Berater*innen und Klient*innen sind zur selben Zeit aktiv	Beratung über Chat-Funktionen	Video- und Telefonberatung	Face-to-Face
Berater*innen und Klient*innen sind nicht zur selben Zeit aktiv	Mailberatung und Foren		



hinaus lässt sich per Video die Körpersprache der Beteiligten in Teilen wahrnehmen. Dadurch können Emotionalität und Nähe zumindest teilweise wahrgenommen werden und Gesprächspausen sind besser lesbar. Allerdings ist das Gegenüber anders als in der Face-to-Face-Beratung immer nur im Ausschnitt wahrnehmbar (ein nervöses Fußwippen ist beispielsweise nicht sichtbar). Es wird kein gemeinsamer realer Raum geteilt und die Beteiligten haben nur einen kleinen Einblick in die Umgebung des\*r jeweils anderen. Zudem gibt es bei der Übertragung noch häufig technische Probleme (vor allem bei schlechter Internetverbindung). Dies kann die Beratungssituation erheblich stören. Videoberatungen brauchen technische Voraussetzungen, die Barrieren darstellen können: Die Teilnehmenden benötigen leistungsfähige Internetverbindungen, die entsprechenden Endgeräte (wozu auch Drucker und Scanner gehören können) und bestimmte organisatorische Bedingungen und Ausstattungen, die mit dem Datenschutz zusammenhängen. Technische Ausstattungen sowohl in der Beratungsstelle also auch bei den Klient\*innen und der sichere Umgang damit sind Voraussetzungen für Videoberatung. Erfahrungen zeigen, dass sie vielerorts noch nicht gegeben sind.

In der Verhütungsberatung sind Beratungsangebote per Video bisher noch nicht weit verbreitet.

**Beraterin:** „In der Face-to-Face-Beratung zeige ich dann immer mit meiner Faust, wo bei mir die Gebärmutter liegt und wie groß sie ist. Das wollte ich dann auch bei der Videoberatung umsetzen und bin dafür aufgestanden – aber dann war ich plötzlich gar nicht mehr im Bild. Wir haben gelacht, und ich wurde ein wenig hin- und herdirigiert. Aber ich weiß nicht, ob ich das das nächste Mal wieder so machen würde.“

## Telefonberatung

Bei der Telefonberatung stehen Berater\*innen und Ratsuchende nur über ihre Stimmen in Kontakt. Sie sind nicht an einem gemeinsamen Ort und sehen sich nicht. Durch den Wegfall des Visuellen können Ratsuchende ein Gefühl der Distanz entwickeln, was nicht unbedingt ein Nachteil sein muss. Telefonberatung gibt es in Deutschland schon seit den 1950er-Jahren, und sie ist fachlich gut institutionalisiert in der Telefonseelsorge (Lehmann 2020).

Das Telefon stellt besondere Anforderungen an die Gesprächsführung, der Gesprächsfluss ist ein anderer, es kann vorkommen, dass man sich ins Wort fällt, Mimik und Gestik können nicht signalisieren, dass man etwas sagen möchte.

Manche Ratsuchende fühlen sich durch die Distanz sicherer, und sie erlaubt ihnen mehr Offenheit und Nähe zur Berater\*in (Knatz & Schumacher 2019).

Aufgrund der ‚Unsichtbarkeit‘ des Gegenübers können manche Ratsuchende in der Telefonberatung schambe-setzte Themen offener besprechen, was insbesondere in der Verhütungsberatung von Bedeutung sein kann.

Die Verhütungsberatung per Telefon zu leisten bedeutet auch, dass Berater\*innen Verhütungsmittel und deren Anwendung ausschließlich mit Worten und Wortbildern beschreiben können, dass sie sie aber nicht zeigen können. Sie können aber beispielsweise die Ratsuchenden auf entsprechende Bildquellen im Internet hinweisen.

**Beraterin:** „Ich hatte auch eine Frau, die wollte eine umfassende Verhütungsberatung, hat aber extra betont, dass sie sich am Telefon beraten lassen möchte. Weil sie sich am Telefon mehr traut, weil man sie da nicht sehen kann.“



## Textbasierte, medial vermittelte Beratung

Die textbasierte, medial vermittelte Beratung kann zeitversetzt stattfinden, das heißt, Ratsuchende und Beratende schreiben ihre Beiträge zu unterschiedlichen Zeiten und senden sie sich dann gegenseitig zu oder posten sie in einem Forum. Das Visuelle und der Kontakt über die Stimme entfallen hier gänzlich. Die Beratung kann anonym erfolgen, die\*der Ratsuchende muss nur sehr wenige Informationen von sich preisgeben.

Aufgrund der Distanz (die Kommunikation lässt sich einfach beenden und ist weitgehend anonym) ist eine unverbindliche Nähe möglich (Knatz-Schumacher 2019).

Anders als in anderen Beratungssettings ist der gesamte Beratungsprozess dokumentiert und kann nachgelesen werden. Die Mailberatung bietet die Möglichkeit, den Text vor dem Absenden immer wieder zu überarbeiten, sodass bereits eine intensivere Reflexion beim Schreiben stattfindet. Dies ist auch bei der Chat-Beratung möglich, die allerdings schneller abläuft und mehr der gesprochenen Beratung über Sprache ähnelt (Engelhardt 2018).

pro familia hat ein Online-Beratungsangebot mit Email-Beratung etabliert, das auch Verhütungsberatung einbezieht. Das Angebot finden Sie unter:  
<https://www.profamilia.de/interaktiv/online-beratung>.

## Praxistipps

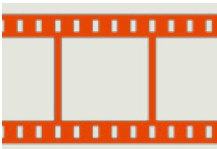
In diesem Kapitel sind Tipps und fachliche Empfehlungen für die Verhütungsberatung per Video und Telefon zusammengestellt.

### Technik



#### Bei der Telefonberatung ist zu beachten

- Bei Bedarf die Zahl der nutzbaren Leitungen beim Telefonanbieter aufstocken.
- Gegebenenfalls Rufnummernunterdrückung des Beratungstelefon einrichten.
- Die Telefonanlage sollte die Möglichkeit einer Konferenzschaltung bieten (für Beratungen mit Dolmetschenden/Paar-, Gruppenberatungen).
- Ein Headset benutzen, um die Hände freizuhaben.



#### Bei der Videoberatung ist zu beachten

- Stabiles, leistungsfähiges Internet, gegebenenfalls Browser-Wechsel.
- Die Endgeräte sollten auf höchstem Standard sein.
- Der Bildschirm sollte groß sein.
- Mikrofon und Headset sollten von guter Qualität sein.
- Für die Videoberatung ist eine geeignete Anwendungssoftware für psychosoziale Beratung nötig, die die Beratungsanforderungen unterstützt und den Datenschutz gewährleistet (DGOB 2018). Darüber hinaus ist auf eine benutzerfreundliche Oberfläche und Konferenzfähigkeit für die Zuschaltung von wei-

teren Ratsuchenden an anderen Orten (zum Beispiel bei Paarberatung – wenn die Personen nicht an einem Ort sind) zu achten. Eine Liste zertifizierter Anbieter von Software-Anwendungen ist bei der Kassenärztlichen Bundesvereinigung abrufbar: [www.kbv.de/html/videosprechstunde.php](http://www.kbv.de/html/videosprechstunde.php)

- Endgeräte sollten technisch auf aktuellem Stand sein, einwandfrei funktionieren und mit aktueller Software, Virens Scanner und Browser (sowie Ersatzbrowser) ausgestattet sein.
- Berater\*innen sollten die Software sicher anwenden und bei Bedarf auch Tools wie Chatfunktionen oder virtuelle Flipcharts einsetzen können.
- Berater\*innen sollten mögliche technische Fehlerquellen kennen, um bei Problemen aktiv werden zu können.
- Probleme mit der Bild- oder Tonqualität, sollten im Gespräch thematisiert werden („Ich kann Sie jetzt schlecht verstehen. Verstehen Sie mich noch?“).
- Vorsorglich sollten für den Fall, dass die Verbindung dauerhaft abbricht, alternative Kommunikationswege vereinbart werden.
- Es ist empfehlenswert, eine\*n IT-Ansprechpartner\*in zu haben.



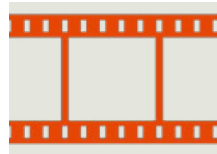
## Räume und Ausstattung

In der Telefon- und Videoberatung ist eine adäquate professionelle Ausstattung der Beratungsräume notwendig.



### Bei der Telefonberatung ist zu beachten

- Der Berater\*in steht ein abgeschlossener Beratungsraum zur Verfügung, in dem sie ungestört arbeiten kann.
- Freisprecheinrichtung oder Kopfhörer/Headset nutzen? Die Berater\*in sollte das wählen, womit sie\*er sich persönlich wohlfühlt. Dabei wird sichergestellt, dass keine weiteren Personen mithören können.
- Die Akustik im Raum ist ruhig und förderlich für die Beratung.
- Es kann hilfreich sein, den Arbeitsplatz so einzurichten, dass nebenher kurze Recherchen im Internet gemacht werden können und direkt auf spezielle Fragen geantwortet werden kann.
- Einen Notizblock bereitlegen.
- Informationsmaterialien bereitlegen.
- Für wichtige Websites im Browser Lesezeichen einrichten (etwa Bilder von Verhütungsmitteln, Download von Broschüren etc.).



### Bei der Videoberatung ist zu beachten

- Berater\*in hat einen möglichst großen Bildschirm, eine gute Kamera und Mikrofon beziehungsweise Headset zur Verfügung.
- Berater\*in steht ein abgeschlossener Beratungsraum zur Verfügung. Die Akustik im Raum überprüfen und eine ruhige Umgebung sicherstellen (Fenster schließen bei Verkehrs- oder Baustellenlärm).
- Der im Videobild sichtbare Raum und Hintergrund ist kohärent mit der institutionellen Beratungssituation (Beispiel: ein Roll-up mit dem Logo der Beratungsstelle; ein Plakat zur Verhütungsberatung).
- Eventuell ein Flip-Chart bereitlegen, um etwas aufschreiben/zeichnen zu können.
- Den Kameraausschnitt bewusst wählen: Kamera auf Augenhöhe, nicht zu nah und nicht zu weit entfernt von der Kamera sitzen (Hände sind für das Zeigen von Gestik sichtbar).
- Das Licht sollte von vorne kommen, damit das Gesicht gut ausgeleuchtet ist und keine Gegenlichtsituation entsteht.
- Die Tonqualität von Freisprecheinrichtung oder Headset vorab testen.
- Die Eigenwirkung mit Kolleg\*innen ausprobieren: Sitzhaltung, Kleidung, Headset. Stimmt die Umgebung? Ist die Ton-/Bildqualität gut? Wie wirkt der Blickkontakt? Gibt es Verbesserungsvorschläge?
- Einen Notizblock bereitlegen und den Ratsuchenden informieren, wenn Notizen gemacht werden.
- Verhütungsmittelkoffer, Broschüren und weiteres Material bereitlegen.
- Für wichtige Websites im Browser Lesezeichen einrichten (etwa Bilder von Verhütungsmitteln, Download von Broschüren etc.).
- Während der Beratung möglichst nicht den Platz verlassen (etwa um Materialien zu holen, diese sollten schon bereitstehen).

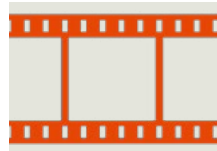
## Datenschutz und Vertraulichkeit

Datenschutz und Vertraulichkeit sind in der Beratung sehr wichtig, da Ratsuchende sensible Daten preisgeben. Meist liegen in Institutionen umfassende Datenschutzkonzepte vor. Bei Video- und Telefonberatung sind einige zusätzliche Punkte zu beachten.



### Bei der Telefonberatung ist zu beachten

- Zu Gesprächsbeginn wird verständlich auf die Rechte der Klient\*in, den fachlich institutionellen Rahmen, den Datenschutz und die Schweigepflicht der Berater\*in hingewiesen. Beratungsgespräche werden über die Telefonleitung und nicht über Messenger und internetbasierte Anbieter (zum Beispiel Whats App) geführt (DGOB 2018).
- Die Berater\*in versichert zu Beginn, dass sich bei ihr\*m im Raum keine weitere Person befindet, dass niemand mithören kann und dass das Gespräch nicht aufgezeichnet wird.
- Die Berater\*in fragt zu Beginn, ob sich bei der Ratsuchenden weitere Personen im Raum befinden und bietet gegebenenfalls einen anderen Beratungstermin an, falls dies der Fall ist.



### Bei der Videoberatung ist zu beachten

- Zu Gesprächsbeginn wird gut verständlich auf die Rechte der Klient\*in, den fachlich institutionellen Rahmen, den Datenschutz und die Schweigepflicht der Berater\*in hingewiesen.
- Es wird vereinbart, dass keine Seite Aufzeichnungen des Gesprächs macht und dass es keine Zuhörer\*innen gibt, die der anderen Seite nicht bekannt sind.
- Spezielle datenschutzsichere Software nutzen, die für die Videoberatung zertifiziert ist.
- Vor Gesprächsbeginn sollten Ratsuchende schriftlich bestätigen, dass sie die Datenschutzerklärung gelesen und verstanden haben. Die Zu- und Rücksendung erfolgt entweder per E-Mail oder wird über eine spezielle Software online bestätigt (vergleichbar mit Methoden im Onlinehandel).
- Die Datenschutzerklärung wird in mehreren Sprachen und in Leichter Sprache vorgehalten, damit sie bei Bedarf ausgehändigt werden kann.
- Kann die Ratsuchende die unterschriebene Datenschutzerklärung nicht termingerecht an die Beratungsstelle senden (etwa weil sie keinen Zugang zu einem Scanner hat) wird nach gangbaren Alternativen gesucht. In diesem Fall könnte die Ratsuchende die unterschriebene Erklärung in die Kamera halten. Es ist anzuraten, dass die Berater\*in dies per Screenshot für die Dokumentation festhält.



## Kontakt zur Beratungsstelle

Beim ersten Kontakt durch die ratsuchende Person erfragt die Teamassistent\*in oder die Berater\*in selbst das Beratungsanliegen und vereinbart einen Termin.

Wenn eine Telefonberatung vereinbart wurde, ruft die Berater\*in die ratsuchende Person zum vereinbarten Termin an. Wurde eine Videoberatung vereinbart, erhält die ratsuchende Person einen Link zugesendet, der den Zugang zur Beratungsplattform ermöglicht.

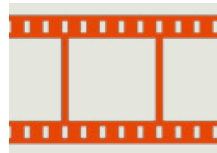


### Bei der Telefonberatung ist zu beachten

- Gute Erreichbarkeit der Beratungsstelle für den ersten Kontakt und die Terminvereinbarung gewährleisten (zum Beispiel: Prüfen, wie viele Leitungen gleichzeitig zur Verfügung stehen).
- Der Erstkontakt zur Beratungsstelle sollte nach Kriterien der barrierefreien Kommunikation gestaltet werden (Beispiele: Leichte Sprache, kultur- und migrationssensible Kompetenzen, Dolmetschung).
- Bereits bei der Terminvergabe klären, was passiert, wenn der\*die Ratsuchende am Beratungstermin nicht erreichbar oder die Telefonnummer falsch ist (zum Beispiel: Ist ein Kontakt über E-Mail möglich?).
- Die Beratungsstelle informiert, dass der Anruf der Berater\*in über eine anonymisierte Telefonnummer erfolgt. Dies sollte geschehen, um zu vermeiden, dass der Anruf abgelehnt wird, weil etwa eine automatisierte Voreinstellung aktiviert ist, die anonymisierte Anrufe ablehnt oder weil die Angerufene grundsätzlich anonymisierte Anrufe ignoriert.
- Die Klient\*in sollte Papier und Stift für Notizen bereithalten.
- Kurze, dringende Beratungsfragen sollten möglichst auch beim ersten Anruf telefonisch beantwortet werden (Beispiel: Fragen zur Pille danach bei Verhütungspanne). Wenn möglich, sollten die Ratsuchen-

den in solchen Fällen direkt an eine\*n Berater\*in vermittelt werden können.

- Vorab klären, ob die Verhütungsberatung mit Dolmetschung und/oder in Leichter Sprache erfolgen soll.

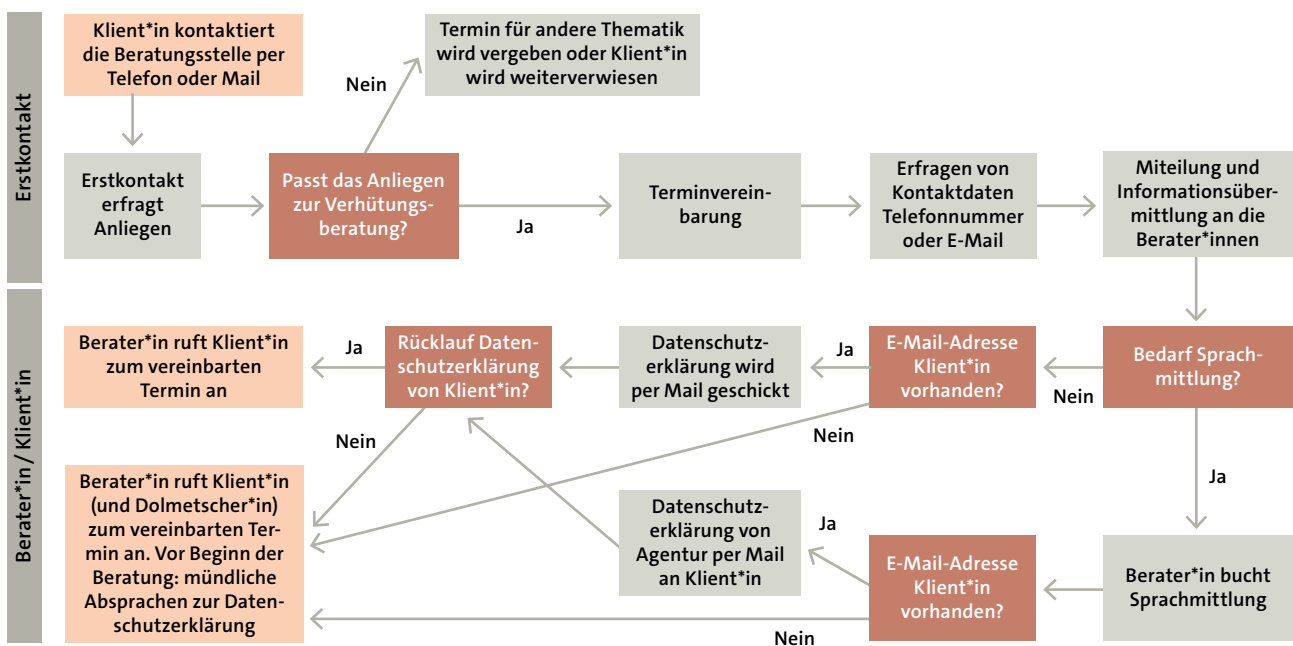


### Bei der Videoberatung ist zu beachten

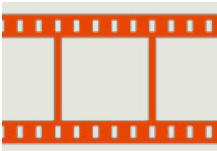
- Gute Erreichbarkeit der Beratungsstelle für den ersten Kontakt und die Terminvereinbarung gewährleisten (Beispiel: Prüfen, wie viele Leitungen gleichzeitig zur Verfügung stehen)
- Der Erstkontakt zur Beratungsstelle sollte nach Kriterien der barrierefreien Kommunikation gestaltet werden (Beispiele: Leichte Sprache, kultur- und migrationssensible Kompetenzen, Dolmetschung).
- Bei der Terminvergabe ansprechen, was geschehen soll, wenn einer der Beteiligten sich nicht einloggt oder das Gespräch aus technischen Gründen nicht zustande kommt oder abbricht (E-Mail, Telefonnummer etc.).
- Die technischen Voraussetzungen für die Videoberatung werden vermittelt (Laptop/Smartphone mit Kamera, WLAN-Zugang, gegebenenfalls Scanner und Drucker für die Übermittlung der Datenschutzerklärung).
- Die Klient\*in sollte Papier und Stift für Notizen bereithalten.
- Die E-Mail-Adresse für die Bestätigung der Datenschutzerklärung abfragen (wenn diese nicht online erfolgt).
- Den Erstkontakt zur Beratungsstelle möglichst barrierefrei gestalten (auch bedenken: Leichte Sprache/Dolmetschung).
- Im Erstgespräch ansprechen, ob die Beratung mit Dolmetschung und/oder in Leichter Sprache erfolgen soll.



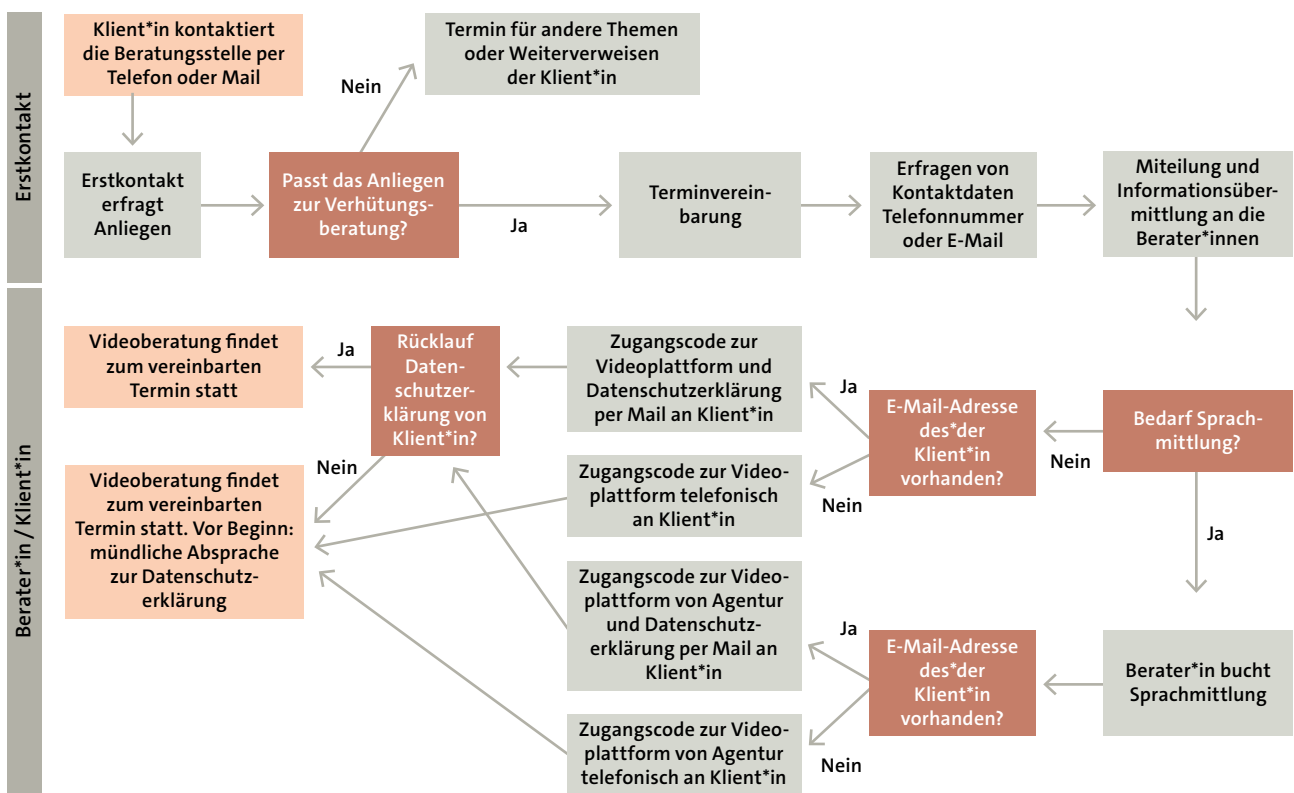
Beispielhafter Verlauf vom ersten Kontakt mit der Beratungsstelle bis zur Telefonberatung







### Beispielhafter Verlauf vom ersten Kontakt mit der Beratungsstelle bis zur Videoberatung



## Das Beratungsgespräch

Der Gesprächsverlauf einer Telefon- und Videoberatung ist ähnlich wie bei der Face-to-Face-Beratung und lässt sich in eine Einleitung, den Hauptteil und den Schluss unterteilen. Unterschiede zur Face-to-Face-Beratung bestehen vor allem darin, dass mehr Nachfragen und Erklärungen nötig sind und dass teilweise andere Kommunikationselemente in den Fokus rücken (Beispiel: die Stimme in der Telefonberatung). Es kann sinnvoll sein, auf standardisierte Formeln, die einige wichtige Punkte umfassen, zurückzugreifen, etwa für Gesprächsbeginn und -ende.



### Bei Gesprächsbeginn ist bei der Telefonberatung zu beachten

- Nachfragen, ob tatsächlich der\*diejenige am Telefon ist, mit der\*dem der Termin verabredet wurde.
- Zu Gesprächsbeginn verständlich auf die Rechte der Klient\*in, den fachlich institutionellen Rahmen, den Datenschutz und die Schweigepflicht der Berater\*in hinweisen. Vereinbaren, dass keine Seite Aufzeichnungen des Gesprächs macht und dass es keine Zuhörer\*innen, gibt, die der anderen Gesprächspartner\*in nicht bekannt sind. (Ein möglicher Gesprächsbeginn in der Telefonberatung: „Herzlich willkommen. Mein Name ist Amina X. und wir haben eine Stunde Zeit. Ich bin in einem geschlossenen Raum, wie ist es bei Ihnen?“ Oder: „Wenn ich in der Beratungsstelle wäre, wären wir jetzt zusammen in einem Raum und die Tür wäre geschlossen. Wie ist das jetzt bei Ihnen?“)
- Beratungsanliegen („Was möchten Sie besprechen?“; „Was beschäftigt Sie?“), eventuell stichwortartig mitschreiben.

### Zu beachten im Hauptteil

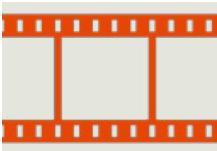
- Die Stimme bewusst einbeziehen.
- Vorsorglich alternative Kommunikationswege vereinbaren, falls die Verbindung abbricht.
- Schlechte Verbindungsqualität sollte thematisiert werden („Ich kann Sie jetzt schlecht verstehen. Verstehen Sie mich noch?“).
- Stimmlage (eine hohe Stimme kann Stress oder Überraschung ausdrücken), Artikulation (bei Nervosität und Unsicherheit zittert die Stimme), Lautstärke (laute Stimmen können bedrohlich wirken), Sprechtempo, Sprachmelodie, Atmung, bewusste Pausen („Auch ein Lächeln kann man hören!“).
- Eindrücke verbalisieren („Sie haben geschluckt – war das schwer zu verstehen?“).
- Aktiv zuhören und deutlich machen, dass Sie zuhören („hm“, „ja“, „ach“).
- Gesagtes paraphrasieren („Die Ärztin hat Ihnen also empfohlen, dass ...“) und offen nachfragen („Meinen Sie damit, dass ...?“).
- Es kann immer wieder zu Störungen kommen, Kinder, die ins Zimmer kommen, Windböen, die die Unterhaltung erschweren. Wenn etwas stört, offen ansprechen und gemeinsam eine Lösung suchen (eventuell auch: neuen Termin anbieten).
- Eine möglichst einfache, bildliche Sprache und kurze Sätze verwenden („Eine Spirale sieht aus wie ein kleiner Anker.“).
- Auf Broschüren und Websites verweisen, die Verhütungsmittel erklären und abbilden. ([www.profamilia.de/themen/verhuetung](http://www.profamilia.de/themen/verhuetung)).
- Fehlende Nähe in emotionalen Situationen durch Worte überbrücken („Wenn Sie jetzt bei mir in der Beratungsstelle wären, würde ich Ihnen ein Taschentuch reichen.“).



### Zu beachten bei Gesprächsende

- Das Ende des Gesprächs frühzeitig ankündigen.
- Das Besprochene nochmals zusammenfassen und nachfragen, ob alle wichtigen Punkte angesprochen wurden und alles verstanden wurde (hier besonders wichtig, weil es am Telefon schwieriger ist, die Aufmerksamkeit einer Person richtig einzuschätzen).
- Bei Bedarf ein weiteres Gespräch anbieten.
- Den Abschied aktiv gestalten: („Ich von meiner Seite wäre jetzt fertig, haben Sie für den Moment noch Fragen? Wenn Sie sonst keine Fragen mehr haben, dann können Sie jetzt gerne auflegen.“)

**Beraterin: „Ich habe einmal einer Klientin die Portio-  
kappe erklären wollen. Da fiel mir zuerst nichts ein,  
dann habe ich gesagt, das ist wie eine Kaugummi-  
blase. Da hatte sie ein Bild im Kopf. Ob das realistisch  
war, weiß ich nicht. Aber wir haben gemeinsam  
gelacht. Das war gar nicht unangenehm. Und so hat  
das dann auch Vertrauen aufgebaut.“**



### Bei Gesprächsbeginn ist bei der Videoberatung zu beachten

- Zu Gesprächsbeginn wird verständlich auf die Rechte der Klient\*in, den fachlich institutionellen Rahmen, den Datenschutz und die Schweigepflicht der Berater\*in hingewiesen. Vereinbaren, dass keine Seite Aufzeichnungen des Gesprächs macht und dass es keine Zuhörer\*innen gibt, die der anderen Seite nicht bekannt sind.
- Abklären, ob technisch alles funktioniert („Sehen Sie mich?“, „Hören Sie mich?“), bei Rückkoppelungen kann es hilfreich sein, das Mikrofon jeweils auszuschalten, wenn der andere redet.

- Abklären, wie der Kontakt hergestellt werden kann, wenn das Videogespräch abbricht (Telefonnummer/E-Mail).
- Mehr Zeit für Joining oder Smalltalk als beim klassischen Face-to-Face-Gespräch.
- Der Klient\*in empfehlen, Papier und Stift bereitzulegen.
- Die Berater\*in sitzt ungestört in einem Raum – wie sieht es bei der Klient\*in aus?
- Wenn Notizen gemacht werden, dies offen ansprechen.

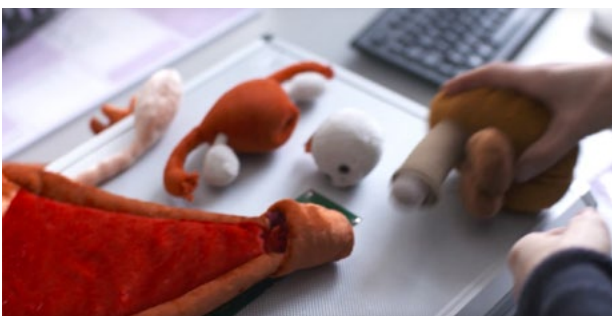
### Zu beachten im Hauptteil

- Es könnten mehr Verbalisierungen von Eindrücken und Emotionen sowie direkte Nachfragen nötig sein, da Emotionen sich möglicherweise über das Medium nicht so gut vermitteln („Habe ich Sie richtig verstanden, war Ihnen das nicht angenehm?“).
- Eigene Körpersprache bewusst einsetzen (mit den Händen zum Reden ermuntern, sich zurück oder nach vorne lehnen).
- Flipchart oder Whiteboard nutzen.
- Technische Probleme (zum Beispiel nicht kongruente Bild- und Tonübertragung) ansprechen, wenn sie stören.
- Versuchen das Haptische zu beschreiben: Wie fühlt sich eine Spirale, ein Diaphragma an?
- Hilfsmittel nutzen wie etwa Stoffmodelle der Geschlechtsorgane, die am Bildschirm gut zu erkennen sind.
- Vorher ausprobieren, wie sich Verhütungsmittel in der Kamera gut sichtbar machen lassen.

### Zu beachten bei Gesprächsende

- Das Ende des Gesprächs frühzeitig ankündigen.
- Besprochenes nochmals zusammen und fragen, ob alle wichtigen Punkte angesprochen wurden und alles verstanden wurde.
- Bei Bedarf ein weiteres Gespräch anbieten.
- Den Abschied aktiv gestalten: „Ich von meiner Seite wäre jetzt fertig, haben Sie für den Moment noch Fragen? Wenn Sie sonst keine Fragen mehr haben, dann können Sie jetzt gerne auflegen.“

Beraterin: „Bei einer Videoberatung hatte ich ein Paar, das sich rundum über Verhütung informieren wollte, mit Dolmetschung, da kam viel zusammen. Bei der Spirale zum Beispiel musste ich beschreiben, wie sich der Draht anfühlt. Ich habe das dann in die Kamera gehalten und dazu gesagt, das ist ein bisschen wie eine Angelschnur, biegsam, aber auch nicht wie ein Wollfaden ...“

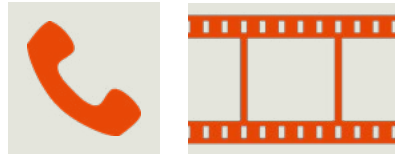


Stoffmodelle von den sexuellen und reproduktiven Organen sind Hilfsmittel in der Verhütungsberatung

## Beratung mit Dolmetschung

Wenn Menschen mit wenig Deutschkenntnissen in die Beratung kommen, wird die Übersetzung oft von Bekannten oder Verwandten der Ratsuchenden übernommen. Dies kann für alle Beteiligten ungünstig sein, wenn etwa zu wenig oder Falsches übersetzt wird oder wenn Intimes besprochen werden soll. Professionelle Dolmetscher\*innen beziehungsweise Sprachmittler\*innen bieten hier eine gute Lösung.

Die Berufsbezeichnung Dolmetscher\*in ist in Deutschland nicht geschützt, sodass sich im Prinzip jede\*r als Dolmetscher\*in bezeichnen kann. Teilweise nutzen professionelle Dienste auch die Bezeichnung Sprach- und Integrationsmittler\*in (pro familia 2019b und 2019c).



### Bei der Telefon- und Videoberatung ist zu beachten

- Beratungsstellen sollten mit einem professionellen Dolmetsch-/Sprachmittlungsdienst zusammenarbeiten.
- Berater\*innen sollten sich darüber informieren, wie die Sprachmittler\*innen ausgebildet sind und nach welchen Standards sie arbeiten. Professionelle Anbieter sind transparent in Bezug auf die Qualifikationen ihrer Mitarbeiter\*innen.
- Berater\*innen sollten im Umgang mit der Sprachmittlung geschult werden, sowohl beraterisch als auch im Umgang mit der Technik.
- Die Sprachmittlung per Telefon erfolgt üblicherweise durch eine Konferenzschaltung.
- Es ist sinnvoll, spezifisches Vokabular für die Verhütungsberatung dem Dolmetschdienst vorab zukommen zu lassen, damit die Dolmetschenden sich vorbereiten können.
- Es empfiehlt sich, ein kurzes Vorgespräch mit der\*m Sprachmittler\*in kurz vor dem Beratungsgespräch zu führen, um den Fokus und die Zusammenarbeit zu klären.
- Berater\*innen sollten für ein Gespräch mit Sprachmittlung mehr Zeit als üblich einplanen, da der Gesprächseinstieg und der Aufbau der Beziehung länger dauern können.



## Was tun bei Notfällen?

Da sich bei Telefon- und Videoberatung Berater\*innen und Klient\*innen nicht an einem Ort befinden, existieren weniger direkte Handhaben, wenn bei Ratsuchenden eine akute Notfallsituation besteht. Auch wenn dies bei einer Verhütungsberatung eher selten vorkommen dürfte, sollte jede Beratungsstelle einen Notfallplan entwerfen, wie in einem akuten Notfall (zum Beispiel Suizidgefährdung) zu verfahren ist.

## Das Angebot bekannt machen und Netzwerke ausbauen

Ein (neues) Beratungsangebot sollte beworben und bekannt gemacht werden. Bei der Darstellung der Angebote sollten die Qualität und die institutionelle Verankerung bei einem fachlichen Träger der institutionellen Beratung unmissverständlich hervorgehoben werden, damit Klient\*innen die Sicherheit erhalten, dass sie seriöse und professionelle Beratung erhalten (Lehmann 2020).

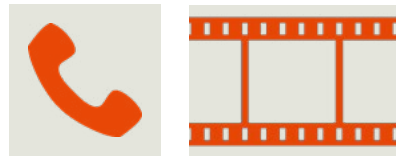
Für die Bekanntmachung braucht es insbesondere im sozialen Bereich, wo in der Regel keine Budgets für Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung stehen, Kontakte zu fachlichen Multiplikator\*innen, die in direkter Verbindung zu Adressat\*innen von Beratung stehen (zum Beispiel Lehrer\*innen, Kita-Personal, Ärzt\*innen, Sozialarbeiter\*innen). Die Zusammenarbeit mit Frauenärzt\*innen hat bei Verhütungsberatungsangeboten einen besonderen Stellenwert.

Wichtige Zielgruppen für die psychosoziale Verhütungsberatung per Telefon und Video sind Frauen und Menschen:

- im jungen Alter (sie sind besonders technikaffin),
- im ländlichen Raum (sie haben eine weite Anreise bis zur Beratungsstelle),
- mit wenig Deutschkenntnissen (sie brauchen gegebenenfalls eine Dolmetschung und diskriminierungssensible Angebote/diskriminierungssensibel geschulte Berater\*innen),
- mit kleinen Kindern, ohne Kinderbetreuung, die keine Zeit für den Besuch einer Beratungsstelle haben,
- mit wenig Einkommen, die kein Geld für die Fahrtkosten zu einer Beratungsstelle haben,

- mit Beeinträchtigungen (für sie können die Barrieren bei der Anreise und beim Betreten einer Beratungsstelle besonders hoch sein).

Auch Männer sollten Angebote erhalten und als Zielgruppe mitgedacht werden. Für sie gibt es keine medizinischen Angebote zur Verhütungsberatung und keine Beratung bei Frauenärzt\*innen, die im Medizinsystem auf diese Beratung spezialisiert sind.



### Bei der Telefon- und Videoberatung ist zu beachten

- Die Angebote sollten im Internet und den sozialen Medien mit kurzen, prägnanten Informationen, möglichst bildlich vermittelt werden und präsent sein (ein Beispiel dafür ist der pro familia **Erklärfilm** zu Verhütungsberatung).
- Die Vermittlung der institutionellen Verankerung und der fachlichen Qualität der Beratung sollte klar sein (um sich von sonstigen Angeboten in Social Media und Internet klar zu unterscheiden).
- Die Angebote sollten auf der Internetseite der Beratungsstelle sichtbar sein.
- Frauenärzt\*innen in der Region sind wichtige Multiplikator\*innen. Im direkten Kontakt sollten ihnen die Angebote der Beratungsstelle als Ergänzung zum medizinischen Angebot vorgestellt werden.
- Kontakte zu Schulen, Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigung, Flüchtlingshilfe usw. sollten gesucht und aufgebaut werden, um das Angebot bekanntzumachen.

## Literatur

- DAKJEF Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (2001): *Fachliche Standards von Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen*. Online unter: [www.dakjef.de/pdf/fachliche\\_standards\\_efl.pdf](http://www.dakjef.de/pdf/fachliche_standards_efl.pdf) (Zugriff: 1.2.2021).
- DAKJEF Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (2003): *Ethische Standards in der institutionellen Beratung*. Online unter: [www.dakjef.de/pdf/ethische\\_standards.pdf](http://www.dakjef.de/pdf/ethische_standards.pdf) (Zugriff: 1.2.2021).
- DGOB Deutsche Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (2018): *Fachlich-technische Standards*. Online unter: [dg-onlineberatung.de/wp-content/uploads/2020/10/DGOB-Standards-2018-1-1.pdf](http://dg-onlineberatung.de/wp-content/uploads/2020/10/DGOB-Standards-2018-1-1.pdf) (Zugriff: 1.2.2021).
- DGOB Deutsche Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (2020): *Die ethisch-fachlichen Standards der DGOB*. Online unter: <https://dg-onlineberatung.de/wp-content/uploads/2020/10/ethische-Standards-2020-1.pdf> (Zugriff: 1.2.2021).
- DHS Deutsche Hauptstelle für Suchtfragen e. V. (2013): *Manual für die Beratung am Telefon. Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sucht- und Drogennotrufe und der Einrichtungen der Suchtprävention und Suchthilfe und insbesondere der Sucht & Drogen Hotline*. 2. A. Online unter: <https://docplayer.org/20706692-Manual-fuer-die-beratung-am-telefon.html> (Zugriff: 1.2.2021).
- Engelhardt, Emily M. (2018): *Lehrbuch Onlineberatung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Engelhardt, Emily M. & Verena Gerner (2017): *Einführung in die Onlineberatung per Video*. In: *e-beratungsjournal.net* 13, H. 1, Art. 2. Online unter: [www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0117/Engelhardt\\_Gerner.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0117/Engelhardt_Gerner.pdf) (Zugriff: 1.2.2021).
- Goßmann, Nora & Sigrid Weiser (2021): *Sexualität und Verhütung. Ein Projekt zur Verhütungsberatung per Video und Telefon*. In: *pro familia magazin* 1/2021.
- Gräßer, Melanie & Eike Hovermann (2020): *Videosprechstunde. Telemedizinisch gestützte Betreuung von Patientinnen und Patienten. Die wichtigsten Fragen und Antworten*. Weinheim/Basel: Beltz. Online unter: [http://www.melanie-graesser.de/wp-content/uploads/2020/03/Gr%C3%A4%C3%9FerHovermann\\_Videosprechstunde\\_26-03-2020.pdf](http://www.melanie-graesser.de/wp-content/uploads/2020/03/Gr%C3%A4%C3%9FerHovermann_Videosprechstunde_26-03-2020.pdf) (Zugriff: 1.2.2021).
- IPPF International Planned Parenthood Federation (1996, deutsche Übersetzung 1997): *IPPF Charta der sexuellen und reproduktiven Rechte*. Online unter: [https://www.profamilia.de/fileadmin/profamilia/ippf\\_charta.pdf](https://www.profamilia.de/fileadmin/profamilia/ippf_charta.pdf) (Zugriff: 12.4.2021).
- IPPF International Planned Parenthood Federation (2008, deutsche Übersetzung 2009): *Sexuelle Rechte: Eine IPPF Erklärung*. Online unter: [www.profamilia.de/fileadmin/publikationen/profamilia/IPPF\\_Deklaration\\_Sexuelle\\_Rechte-dt2.pdf](http://www.profamilia.de/fileadmin/publikationen/profamilia/IPPF_Deklaration_Sexuelle_Rechte-dt2.pdf) (Zugriff: 1.2.2021).
- Justen-Horsten, Agnes & Helmut Paschen (2016): *Online Interventionen in Therapie und Beratung. Ein Praxisleitfaden*. Weinheim/Basel: Beltz.
- Knatz, Birgit & Stefan Schumacher (2019): *Mediale Dialogkompetenz. Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon und im Chat*. Berlin/Heidelberg: Springer.
- Lehmann, Dr. Robert (2020): *Die Professionalisierung der Onlineberatung*. In: *Digitale Beratung. In BZgA Forum Sexualaufklärung und Familienplanung* 2/2020: *Digitale Beratung. Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung, Köln* 2020 Online unter: <https://forum.sexualaufklaerung.de/ausgaben-ab-2010/2020/ausgabe-2/die-professionalisierung-der-onlineberatung/> (Zugriff: 1.5.2021).
- Nottbohm, Kristina & Alexandra Ommert, (2017): *Modellprojekt biko erprobt Beratung, Information und Kostenübernahme bei Verhütung von Frauen mit wenig Geld*. In: *Forum Sexualaufklärung und familienplanung: Verhütung und soziale Lage*. H.2. Online unter: <https://forum.sexualaufklaerung.de/ausgaben-ab-2010/2017/ausgabe-2/selbstbestimmt-verhueten/> (Zugriff: 30.3.2021)
- pro familia (2012): *Bunt, flexibel, rechtebasiert. 21 Wünsche und Bedarfe von Jugendlichen in Bezug auf außerschulische sexualpädagogische Angebote. Praxis- Forschungsprojekt zur Entwicklung qualitativer Indikatoren für jugendfreundliche Angebote in den Bereichen sexuelle und reproduktive Gesundheit und Rechte*. pro familia Bundesverband, Frankfurt am Main 2012.
- pro familia (2019): *Modellprojekt biko – Beratung, Information und Kostenübernahme. Abschlussbericht*. Online unter: [www.biko-verhuetung.de/wp-content/uploads/biko\\_Abschlussbericht\\_gesamt.pdf](http://www.biko-verhuetung.de/wp-content/uploads/biko_Abschlussbericht_gesamt.pdf) (Zugriff: 1.2.2021).
- pro familia (2019a): *Aktuelle Aspekte und Essentials einer rechtebasierten Verhütungsberatung*. Verf. v. Claudia Caesar. Online unter: [www.profamilia.de/fileadmin/publikationen/Fachpublikationen/Verhuetung/Aktuelle\\_Aspekte\\_und\\_Essentials\\_einer\\_rechtebasierten\\_Verhuetungsberatung.pdf](http://www.profamilia.de/fileadmin/publikationen/Fachpublikationen/Verhuetung/Aktuelle_Aspekte_und_Essentials_einer_rechtebasierten_Verhuetungsberatung.pdf) (1.2.2021)
- pro familia (2019b): *Videodolmetschen in Beratungsstellen. Eine Handreichung*. Verf. v. Sawita Dhawan. Online unter: [www.profamilia.de/fileadmin/publikationen/Fachpublikationen/Beratung/Videodolmetschen\\_in\\_Beratungsstellen.pdf](http://www.profamilia.de/fileadmin/publikationen/Fachpublikationen/Beratung/Videodolmetschen_in_Beratungsstellen.pdf) (Zugriff: 1.2.2021).
- pro familia (2019c): *Zusammenarbeit mit Sprachmittler\*innen in der psychosozialen Beratung. Handlungsempfehlungen und Standards. Eine Literaturrecherche*. Verf. v. Sawita Dhawan. Online unter: [www.profamilia.de/fileadmin/publikationen/Fachpublikationen/Beratung/Zusammenarbeit\\_mit\\_Sprachmittlern.pdf](http://www.profamilia.de/fileadmin/publikationen/Fachpublikationen/Beratung/Zusammenarbeit_mit_Sprachmittlern.pdf) (Zugriff: 1.2.2021).
- pro familia (2019d): *Verhütungsberatung Lebensnah – an den Menschenrechten orientiert. Dokumentation einer Fachtagung vom 11.5.2019*. Online unter: [https://www.profamilia.de/fileadmin/profamilia/verband/pro\\_familia\\_Fachtagung\\_2019.pdf](https://www.profamilia.de/fileadmin/profamilia/verband/pro_familia_Fachtagung_2019.pdf) (Zugriff: 14.4.2021).



*pro familia (2019e): Offenbacher Erklärung: Selbstbestimmte Verhütung – Kostenübernahme und qualifizierte Beratung sicherstellen. Online unter: [www.profamilia.de/ueber-pro-familia/aktuelles/offenbacher-erklaerung-selbstbestimmte-familienplanung-fuer-alle-menschen](http://www.profamilia.de/ueber-pro-familia/aktuelles/offenbacher-erklaerung-selbstbestimmte-familienplanung-fuer-alle-menschen) (Zugriff: 1.2.2021).*

*pro familia (2021a): Schwangerschaftskonfliktberatung per Telefon oder Video. Fachliche Empfehlungen. Bundesweite pro familia Fach-AG zur Beratung nach §219-StGB. Online unter: [www.profamilia.de](http://www.profamilia.de) (Zugriff: 1.5.2021).*

*pro familia (2021b): Abschlussbericht zum Projekt „Sexualität & Verhütung? Beratung per Video und Telefon“. Online unter: [www.profamilia.de](http://www.profamilia.de) (Zugriff: 1.4.2021).*

*Thoß, Elke (2017): Familienplanung. In: Fachlexikon der Sozialen Arbeit. 8. Auflage., Baden-Baden: Nomos Verlag 2017.*

*Weltgesundheitsorganisation (WHO 2014): Sicherstellung der Menschenrechte bei der Bereitstellung von Informationen und Diensten im Bereich der Empfängnisverhütung. Leitlinien und Empfehlungen. Deutsche Übersetzung pro familia Bundesverband 2018. Online unter : <https://www.profamilia.de/publikationen/themen/verhuetzung> (Zugriff: 19.3.2021)*

*Wenzel, Joachim, Stephanie Jaschke & Emily Engelhardt (2020): Aktualisierte Handreichung zur zweiten Coronawelle. Krisenberatung am Telefon und per Video in Zeiten von Corona. Version 1.3 vom 09.11.2020 (Erstveröffentlichung: 26. März 2020). Online unter: [www.dgsf.org/ueber-uns/gruppen/fachgruppen/online-beratung/krisenberatung-am-telefon-und-per-video-in-zeiten-von-corona](http://www.dgsf.org/ueber-uns/gruppen/fachgruppen/online-beratung/krisenberatung-am-telefon-und-per-video-in-zeiten-von-corona) (Zugriff: 1.2.2021).*

*WHO Weltgesundheitsorganisation (2014, deutsche Übersetzung 2018): Sicherstellung der Menschenrechte bei der Bereitstellung von Informationen und Diensten im Bereich der Empfängnisverhütung. Leitlinien und Empfehlungen. Deutsche Übersetzung pro familia Bundesverband. Online unter: <https://www.profamilia.de/publikationen/themen/verhuetzung> (Zugriff: 19.3.2021).*



## Videos

*Erklärfilm zur Verhütungsberatung in vielen Sprachen:*  
<https://www.youtube.com/watch?v=oASDoC7fQ18>

*In Französisch:*  
<https://www.youtube.com/watch?v=oSVHPKL0tYc>

*In Rumänisch:*  
<https://www.youtube.com/watch?v=4bM6izMrIJY>

*In Arabisch:*  
<https://www.youtube.com/watch?v=v7CHYaNjWT4>

*In Dari:*  
<https://www.youtube.com/watch?v=CDnD7IFNSVA>

*In Englisch:*  
<https://www.youtube.com/watch?v=AqNtW4uRNPE>

*Dokumentarischer Abschlussfilm des Projektes Sexualität und Verhütung. Beratung per Video & Telefon:*  
<https://www.youtube.com/watch?v=g-xY9GF6768>

