

# Beratung im Videochat – Wie geht das?

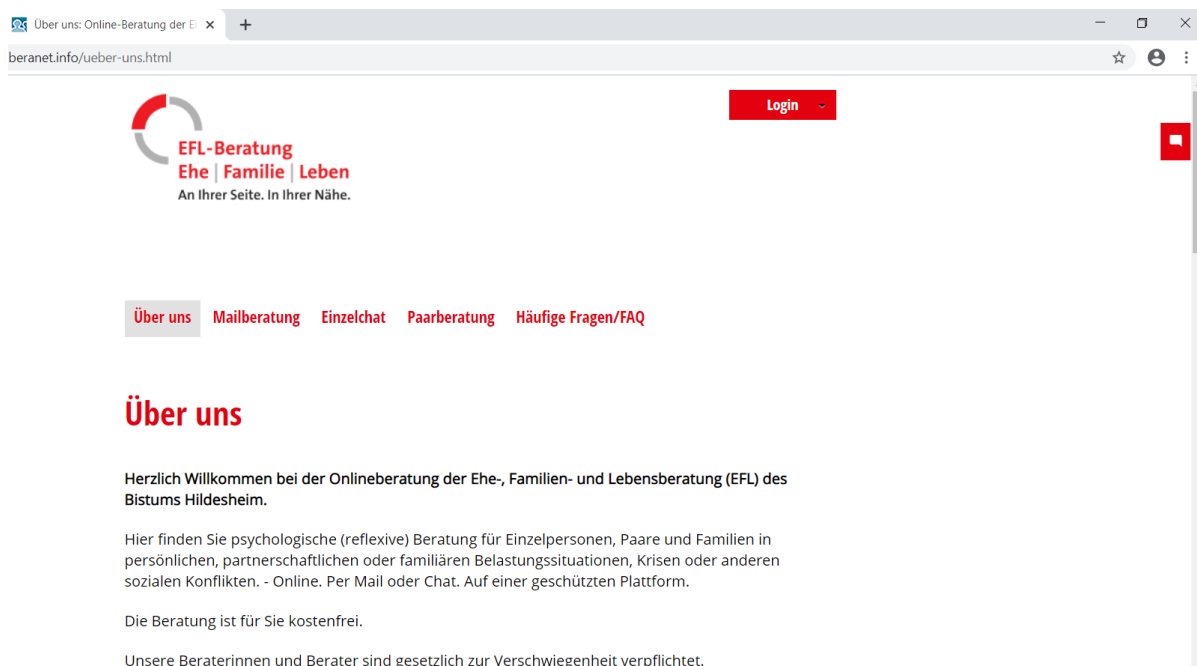
Wenn Sie nicht bereits einen Termin mit einer Beraterin oder einem Berater vereinbart haben, wenden Sie sich bitte zunächst an eine unserer [Beratungsstellen](#) oder per [Mailberatungsanfrage an unsere Onlineberatung](#) und teilen Sie dort mit, dass Sie eine Beratung per Videochat wünschen.

Sobald Sie einen Termin für einen Videochat vereinbart haben geht es folgendermaßen weiter:

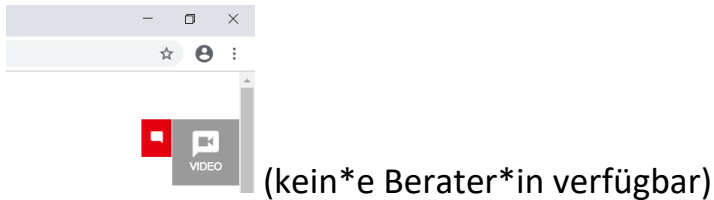
Zur Terminzeit können Sie sich über unser [Onlineberatungsportal](#) zum Videochat zuschalten:

<https://online-hildesheim.beranet.info/>

Wenn Sie auf unserem Onlineberatungsportal sind, ignorieren Sie bitte den Button „Login“. Gehen Sie stattdessen oben rechts auf das recht unscheinbare kleine rote Feld mit weißer Sprechblase innen. Dies klicken Sie bitte an:



Dann schiebt sich ein Kamera-Symbol heraus, entweder grau hinterlegt (kein\*e Berater\*in verfügbar) oder rot hinterlegt (Berater\*in verfügbar).



Wenn Sie sich per Smartphone zuschalten wollen, dann sieht es etwas anders aus. Wenn Sie auf der Onlineberatungsseite sind, müssen Sie zunächst die Datenschutzhinweise unten bestätigen. Erst wenn das geschehen ist, sehen Sie unten auf Ihrem Smartphone-Bildschirm ein rotes Fähnchen, das Sie bitte antippen. Erst dann erscheint oben ein Kamerasymbol und es geht im Prinzip so weiter wie an einem normalen PC- oder Notebook-Bildschirm.

Die nachfolgenden Darstellungen zeigen wieder einen normalen PC-Bildschirm. Auf dem Smartphone gehen Sie bitte bei etwas anderer Darstellung entsprechend vor.

Nur wenn ein\*e Berater\*in verfügbar, das Feld also rot ist, geht es für Sie weiter, indem Sie das Feld „Video“ anklicken. Dann erscheint folgendes Feld:

Über uns: Online-Beratung der E...  
beranet.info/ueber-uns.html

EFL-Beratung  
Ehe | Familie | Leben  
An Ihrer Seite. In Ihrer Nähe.

Über uns Mailberatung Einzelchat Paarberatung Häufige Fragen/FAQ

**Über uns**

Herzlich Willkommen bei der Onlineberatung der Ehe-, Familien- und Lebensberatung (EFL) des Bistums Hildesheim.

Hier finden Sie psychologische (reflexive) Beratung für Einzelpersonen, Paare und Familien in persönlichen, partnerschaftlichen oder familiären Belastungssituationen, Krisen oder anderen sozialen Konflikten. - Online. Per Mail oder Chat. Auf einer geschützten Plattform.

Die Beratung ist für Sie kostenfrei.

Unsere Beraterinnen und Berater sind gesetzlich zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Login

Video Chat VIDEO

Name\*

Nachricht

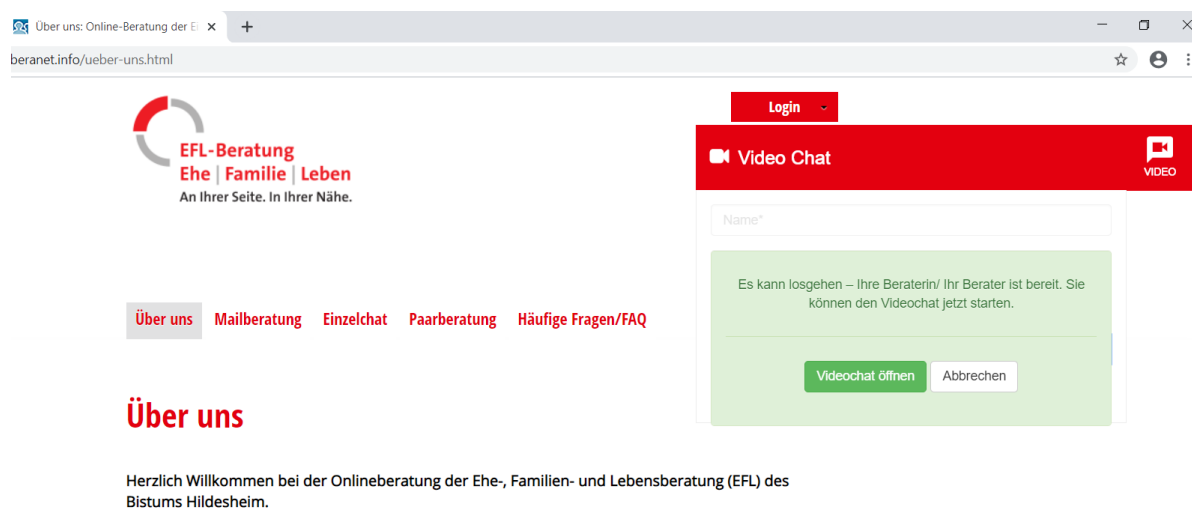
Sie können noch 500 Zeichen eingeben.  
\*Pflichtfelder

Zum Videochat

Hier sollten Sie nun im Feld „Name“ Ihren Namen, unter dem Sie sich für den Termin angekündigt haben, und im Feld „Nachricht“ dann „Beratung bei ... [Name d. Berater\*in]“ angeben. Beide Angaben sind wichtig, damit bei mehreren Terminen von mehreren Ratsuchenden und verschiedene Berater\*innen zur selben Zeit die Zuordnung klappt.

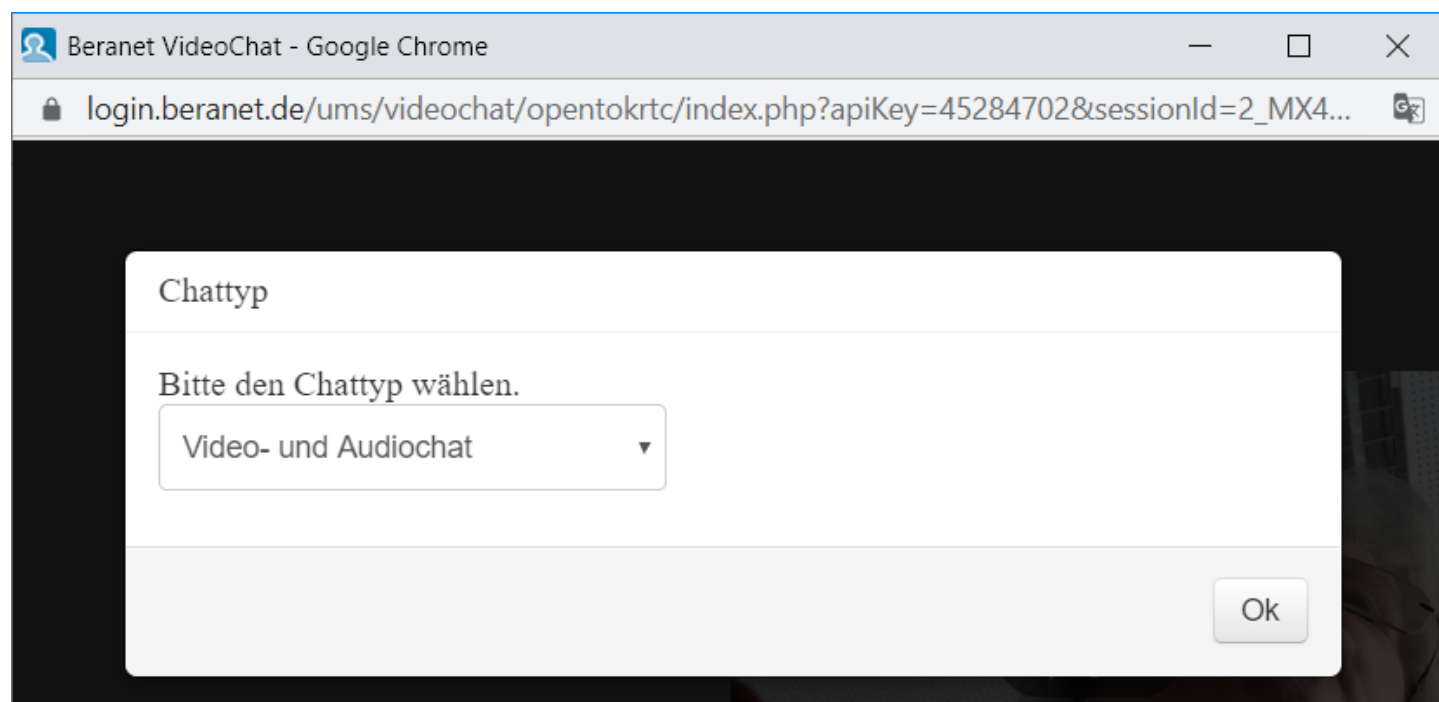
Sie befinden sich nun in einer Warteschleife, bis d. Berater\*in die Beratung übernimmt und den Videochat öffnet.

Sobald das geschehen ist, sehen Sie folgenden Bildschirm:



Nun klicken Sie auf „Videochat öffnen“.

Es öffnet sich dann folgendes Fenster:



Hier bestätigen Sie bitte die Einstellung „Video- und Audiochat“ mit „OK“.

Dann geht es mit dem Videochat los. Wenn aber nicht, vgl. Hinweise S. 4...

## **Hinweise zu eventuellen Störungen der Übertragungsqualität:**

1. Wenn Sie Schwierigkeiten mit der Übertragung haben, probieren Sie, ob es eventuell mit einem anderen Internetbrowser besser geht (Google Chrome funktioniert i.d.R. gut).
2. Wenn Sie W-Lan verwenden, entfernen Sie sich bitte nicht zu weit von Ihrem W-Lan-Zugangspunkt.
3. Achten Sie darauf, dass Ihr Internetanschluss nicht durch andere Anwendungen (oder Anwender\*innen – vielleicht z.B. die Kinder, die auch gerade im Internet sind?) bereits ausgelastet oder überlastet ist, z.B. durch Film-Streaming, Internet-Fernsehen, Onlinespiele, größere Downloads im Hintergrund...
4. Sollten Sie nur über eine schwache Internetverbindung verfügen („langsames Internet“), probieren Sie aus, ob es zu weniger Störungen kommt, wenn Sie in den Einstellungen Ihres Geräts die Bildauflösung der Kamera verringern.
5. Wenn Sie über ein weiteres internettaugliches Gerät verfügen, probieren Sie, ob es damit besser funktioniert.
6. Wenn Sie ein externes Mikrofon und externe Lautsprecher verwenden, achten Sie bitte darauf, dass diese so positioniert und eingestellt sind, dass der Ton aus den Lautsprechern nicht vom Mikrofon erfasst wird, da es sonst zu „Echo-Übertragungen“ kommt.
7. Ist dies (6.) nicht möglich oder sind Mikrofon und Lautsprecher fest eingebaut und es kommt zu „Echos“, verwenden Sie bitte ein Headset (Kopfhörer-Mikrofon-Kombination).
8. Bitte schalten Sie auch mögliche störende Geräusch- und/oder Funkquellen (Radio, Fernsehen...) im Hintergrund aus.
9. Manchmal ist aber auch schlicht die Netzauslastung gerade zu hoch, was weder Sie noch wir beeinflussen können. Dann sollten Sie einen neuen Termin mit uns vereinbaren und es einfach noch einmal neu versuchen. Rufen Sie uns (die Beratungsstelle, mit der Sie den Termin vereinbart haben) an!