

2. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5 – März 2006

Qualitätsstandards für die Online-Beratung

Birgit Knatz

Zusammenfassung

Online-Beratung hat sich seit mehr als zehn Jahren bewährt. Nun ist es an der Zeit, dass für die verschiedenen Beratungsbereiche gemeinsame Mindeststandards zu entwickeln, die für Online-Beratung maßgebend sind. Wirksame Qualitätsstandards sollten dabei nicht nur auf einzelne Aspekte beschränkt sein, sondern die Online-Beratung insgesamt einschließlich der notwendigen Rahmenbedingungen in den Blick nehmen.

Keywords

Qualität Online-Beratung, Online-Beratung, Besonderheiten der Online-Beratung, Ausbildung und Supervision

Autorin

- Diplom-Sozialarbeiterin **Birgit Knatz**
- Leitung der Telefonseelsorge Hagen mit Schwerpunkt Beratung im Internet (seit 1996)
- Geschäftsführerin des Instituts für Online-Beratung; <http://www.schreiben-tut-der-seele-gut.de/>
- Trainerin, Ausbildungsleiterin Supervisorin, Online-Coach
- Autorin: Hilfe aus dem Netz. Praxis und Theorie der Beratung per E-Mail (Klett-Cotta 2003)
- Fachgesellschaften: Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv) und Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung (DGOB)
- Gründungsmitglied der Deutschen Gesellschaft für Online-Beratung,
- Stellvertretende Vorsitzende (www.dg-online-beratung.de)
- **Kontakt:** Alexanderstr. 25,
D-44137 Dortmund
<http://www.birgit-knatz.de/>
eMail: post@birgit-knatz.de

0. Einleitung

Im Zuge des immer größer werdenden Angebots der (psychologischen) Online-Beratung kommen seriöse Institutionen, Beraterinnen und Berater nicht umhin, sich allgemeingültige Online-Beratungs-Qualität (Standards) anzueignen. Aber was sind die zurzeit gültigen Qualitätsstandards und wer definiert sie? Eine „Definitionsgröße“ ist die Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung e.V., die sich im Februar 2005 genau mit diesem Ziel gründete. So heißt es in Ihrer Präambel:

„Im deutschsprachigen Internet gibt es nun schon seit Mitte der 90er Jahre Online-Beratung. Die Erfahrungen der ersten Pioniere in diesem relativ neuen medialen Beratungsbereich haben bereits dazu geführt dass einzelne Institutionen interne Qualitätsstandards entwickelt haben. Darüber hinaus ist es sinnvoll, für die verschiedenen

Beratungsbereiche gemeinsame Mindeststandards zu entwickeln, die für Online-Beratung maßgebend sind. Wirksame Qualitätsstandards sollten dabei nicht nur auf einzelne Aspekte beschränkt sein, sondern die Online-Beratung insgesamt einschließlich der notwendigen Rahmenbedingungen in den Blick nehmen.“
(<http://www.dg-online-beratung.de/>)

Die Beschaffenheit einer guten, gelingenden Online-Beratung muss sich messen lassen an:

1. der Transparenz der Institution nach innen und außen
2. der Kompetenz der BeraterInnen
3. der Zufriedenheit der Ratsuchenden
4. der Nutzung von wirtschaftlichen und persönlichen Ressourcen
5. den technische Fragen und Sicherheitsstandards

1. Transparenz der Institution nach innen und außen

Ziele und Inhalte der Einrichtung müssen definiert sein, der Beratungsgegenstand gehört darlegt und benannt und die Grenzen der Beratung werden deutlich gekennzeichnet. Nach außen hin werden AnbieterInnen, TrägerInnen bzw. die Dachorganisation erkennbar. Zudem ist klar ersichtlich um welche Organisationsstruktur (z.B. Selbsthilfegruppe, Beratungsstelle ...) es sich handelt.

2. Kompetenz der BeraterInnen

Online-Beraterinnen und Berater stehen vor der Aufgabe sich einem Annäherungsprozess und Ineinandergreifen von Technik (Computertechnik und Medientechnik) und humanistisch/psychologischen Instrumentarium zu stellen. Sie besitzen eine abgeschlossene Beratungsausbildung und sind sowohl theoretisch als auch praktisch mit den wichtigsten Grundlagen der Kommunikationspsychologie und den Konzepten medien-basierter Beratung vertraut. Die Online-Beratung bedient sich eines Computers und fällt technisch unter den Begriff der digitalen Kommunikation. Beim Kommunizieren per (E-)Mail, Chat oder in den Foren stehen nicht mehr alle verfügbaren akustischen, visuellen, kinästhetischen und olfaktorischen Sinneswahrnehmungen zur Verfügung. Die Kommunikation ist begrenzt; alleine der Text spricht. So weisen Online-BeraterInnen sowohl eine **Lesekompetenz**, **Schreibkompetenz** und **Internetkompetenz** nach.

Lesekompetenz erfasst die Fähigkeit, geschriebene Texte in ihren Aussagen, ihren Absichten, ihrem Sinnzusammenhang und ihrer formalen Struktur zu verstehen und in einen größeren Zusammenhang einzuordnen, sowie die Befähigung, Texte für unterschiedliche Belange sachgerecht zu nutzen. Lesen besagt, die geschriebenen Worte aufzunehmen, zu erfassen und daraus ein Verständnis dessen zu erlangen, was die Verfasserin oder der Verfasser erzählen wollte.

Bei der Online-Kommunikation, der schriftlichen Kommunikation, handelt es sich um eine zerdehnte Kommunikation, um eine Verständigung über Raum und Zeit hinweg. Es wird mit einem abwesenden, vielleicht sogar unbekanntem Gegenüber kommuniziert. Das **Produzieren eines Textes** geschieht in einem eigenen Prozess, der sich über eine gewisse Zeit erstreckt und an dem unterschiedliche Teilhandlungen wie das Planen, das Formulieren, das Niederschreiben und das Überarbeiten beteiligt sind. Das Schreiben erfordert wegen der besonderen

Rahmenbedingungen besondere kognitive Fertigkeiten, da der Text eine Wirkung erzeugen soll.

Internetkompetenz kennzeichnet Inhaberinnen oder Inhaber eines „Internetführerschein“. So können diese auf Fragen wie: „Was ist das Internet? Wie entstand das Internet? Wie funktioniert es? Was gibt es im Netz und so komme ich ins Netz?“ antworten. Sie sind in der Lage einen Browser zu bedienen, kennen die Dienste des Internets (Suchmaschinen, Mailedienste, Foren; Chatrooms) installieren Software, laden Downloads und können Dateien öffnen. Zudem wissen sie um die Sicherheitsrisiken im Internet und deren Schutz Bescheid.

Um dies sicherzustellen benötigen qualifizierte Online-BeraterInnen eine zertifizierte Online-Beratungsausbildung, wie sie die Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung und auch die österreichische Gesellschaft für Online-Beratung beschreiben. Zur Qualitätssicherung der Online-Beratungstätigkeit sind Supervision und Weiterbildungen verpflichtend.

3. Zufriedenheit der Ratsuchenden

Die Zufriedenheit der Ratsuchenden kann in gezielten Umfragen und Rückmeldungen, die gerade im Online-Beratungsbereich leicht zu erstellen und beantworten, ermittelt werden. Ein aktives Beschwerdemangement (Anregung zum Feedback, positiv wie negativ, Annahme und Intervention...) gehört mit zum Messinstrument von Qualitätsentwicklung und Sicherung.

4. Nutzung von wirtschaftlichen und persönlichen Ressourcen

Wer immer Online-Beratung anbietet, bietet es weltweit an. Jeder Mensch mit einem Internetzugang kann von jedem Ort aus nutzen. Ein Angebot innerhalb der neuen Medien ist überörtlich und stellt sich dem (weltweiten) Wettbewerb, es weicht tendenziell die bisher gültigen Rahmenbedingungen bei Arbeitszeit und Arbeitsaufkommen auf und bietet sich an, neue Organisationsformen der Arbeit zu finden. Ein Angebot innerhalb der neuen Medien heißt Schulungen, Trainings, Weiterbildungen für die Mitarbeitenden anzubieten (Computerliteralität). Zur Nutzung der persönlichen und wirtschaftlichen Ressourcen, bei Berücksichtigung des räumlich entgrenzten Angebots der Online-Beratung bieten sich u.a. die verschiedensten Möglichkeiten an. Hier sollen nur einige genannt werden:

1. eine Zentrale ins Leben zu rufen, in der alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten. Alle Mails werden von hier aus beantwortet. (Nach dem Muster eines Call-Centers);
2. eine Zentrale ins Leben rufen, wo, je nach Anzahl der Mails, ein oder zwei KoordinatorInnen sitzen, die die eingehenden Mails an Mitarbeitende verteilen, die ihren Arbeitsplatz zuhause, egal an welchem Ort der Welt haben;
3. eine virtuelle, webbasierte Zentrale einzurichten, von der sich die Mitarbeitenden selbstständig die eingegangenen Mails abholen;
4. jede einzelne Beratungsstelle richtet sich ihr eigenes Angebot ein, und arbeitet die Mails mit den zur Verfügung stehenden Mitarbeitenden ab.

Als konkretes Beispiel kann die virtuelle Beratung der deutschen Aidshilfe genannt werden. Die Voraussetzungen für eine Mitarbeit im Online Beratungsteam beschreibt Karl Lemmen in der Selbstdarstellung folgendermaßen: „Die jeweilige Aidshilfe verpflichtet sich in einem Vertrag auf Gegenseitigkeit zu einer Mitarbeit von mindestens einem Jahr, in dem sie einen entsprechenden Anteil der eingehenden Anfragen bearbeitet. Der/die von ihr benannte Berater/in muss folgenden Anforderungen entsprechen:

- Mindestens 18 Monate Erfahrung in der Beratungsarbeit von Aidshilfe.
- Eine den Bedingungen der Telefonberatung entsprechende Ausbildung.
- Einbindung in ein Beraterteam in der Aidshilfe vor Ort (Hauptamtlichenteam, Telefongruppe)
- Verpflichtung zur Einhaltung der Schweigepflicht“ (Karl Lemmen, 2005)

5. Technische Fragen und Sicherheitsstandards

Qualifizierte und sichere Online-Beratung findet immer webbasiert statt. Die BeraterInnen verzichten auf das versenden von E-Mails, da dies ein zu großes Sicherheitsrisiko ist. Auch die Chat-Inhalte werden webbasiert mit SSL verschlüsselt.

Auch Online-Paarberater Josef Lang teilt auf seiner Seite mit: „Die Verbindungen zwischen Ihnen und mir, die Sie über meine Homepage herstellen, sind verschlüsselt (SSL). Damit sinkt das Risiko, dass zugesandte Anfragen oder Tests von fremden Leuten gelesen werden könnten praktisch auf Null. Die Homepage ist mit einem Zertifikat abgesichert, so dass Sie als Nutzer die Echtheit überprüfen können.“ [<https://www.paarberatung.ch/14.php?m=10&s=14&d=14>]

Technisch gesehen bleibt der Beratungskontakt auf einem speziellen Server, wie z.B. bei der Telefonseelsorge oder auch bei der Online-Beratung der Deutschen Aidshilfe. Dort werden die Daten in besonderer Weise vor Zugriff und Angriffen von außen gesichert. Firewall und Viruswall gehören u. a. zu den grundlegenden und selbstverständlichen Sicherheitsvorkehrungen. Alle Online-Beraterinnen und Berater unterliegen der Schweigepflicht.

Literatur:

Batinic, B. (2000): Internet für Psychologen. Göttingen: Hogrefe-Verlag.

Döring, N.(2003): Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen: Hogrefe-Verlag.

Knatz, B., Dodier, B. (2003): Hilfe aus dem Netz. Stuttgart: Klett-Cotta.

Janssen, L., Hrsg. (1998): Auf der virtuellen Couch: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. Bonn: Psychiatrie-Verlag.

FSP, Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (2003): Kompetenzprofil der Psychologischen Online-BeraterInnen. "Kompetenzprofil der Psychol. Online-BeraterInnen", erarbeitet von: Andermatt, Flury, Eidenbenz, Lang, Theunert, <http://onlineberatungen.com/Kompetenzprofil-KOB.pdf> (02.03.2006).

Karl Lemmen (2005): Informationen zur Mitarbeit in der virtuellen Beratungsstelle der Aids-hilfen, www.aidshilfe-beratung.de (02.03.2006).

Zimmermann, B.L. (2004): Jugendberatung im Internet - Was geht und was geht nicht im "Netz"? Eine Analyse der verschiedenen Internetberatungsmöglichkeiten und -modelle anhand konkreter Beispiele. Norderstedt: Books on Demand GmbH.

Links:

<http://www.aidshilfe-beratung.de/>
<http://www.dg-online-beratung.de/>
<http://www.onlineberatungen.com/>
www.paarberatung.ch
<http://www.sewecom.de/www.telefonseelsorge.de>
<http://www.wienextra.at/>
<http://www.wikipedia.de/>

”