

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

Qualität und die Rechte von KlientInnen in der Online-Beratung

Stefan Kühne

Zusammenfassung

Der Artikel unterstreicht die Wertigkeit, die Online-Beratung im Arbeitsalltag haben sollte. So wie es Standards für die beratenden Berufe im face-to-face Rahmen gibt, so gibt es derzeit eine Vielfalt an Konzepten zur Qualitätssicherung für Online-Beratung und eine Reihe von Kompetenzprofilen für Online-BeraterInnen: dies ist aus Sicht der NutzerInnen von Online-Beratung sehr zu begrüßen. Angeregt von einem museumstheoretischen Konzept der Fokussierung auf die Grundrechte und Bedürfnisse von KundInnen werden zehn einfache Regeln für Online-Beratung formuliert, die zur Qualitätssicherung aus Sicht der KlientInnen beitragen können

Keywords

Online-Beratung, Qualitätskriterien, Standards der Online-Beratung, Kompetenzprofile, DGOB, ÖGOB

Autor

- **Stefan Kühne**
- Mitherausgeber des e-beratungsjournals
- Stellvertretender Vorsitzender der Österreichischen Gesellschaft für Online-Beratung (ÖGOB)
- leitet seit 2003 den Lehrgang [online.beratung] am wienXtra-institut für freizeitpädagogik (ifp) in Wien.
- freier Trainer für eLearning und Online-Kommunikation
- Beschäftigung mit dem pädagogischen Gehalt von Fernsehserien (Star-Trek, Biene Maja, Schlümpfe).
- **Kontakt:** Helblinggasse 13/14,
A-1170 Wien
<http://www.stefankuehne.net>
eMail: office@stefankuehne.net

1. Einleitung

Jede professionelle Form der Beratung tut gut daran, sich an gültigen Standards zu orientieren und die Arbeit durch eine fortlaufende Qualitätssicherung zu begleiten. Während es im Bereich der psychosozialen face-to-face Beratung zahlreiche Modelle und Theorien gibt, wie eine professionelle Arbeit auszusehen hat, so sind im Bereich der psychosozialen Online-Beratung Theorien noch selten und Modelle wenig etabliert. Anders dagegen bei den Qualitätsstandards: Hier hat sich in den letzten Jahren in der Online-Beratung vieles bewegt und die Diskussion über die Grundsätze guten fachlichen Handelns werden auf einer breiteren Basis diskutiert.

Im Anhang zu diesem Artikel finden sich einige der aktuellen Qualitätsstandards und Kompetenzprofile aufgelistet. Wichtig ist hierbei, dass die zurzeit verfügbaren Konzepte zu Stan-

dards der Online-Beratung meist aus der jeweiligen Berufspraxis einzelner Beratungseinrichtungen oder Berufsvertretungen heraus entstanden sind. Sie spiegeln daher die guten Erfahrungen verschiedener Beratungsstellen wider, die sich jedoch nicht zwangsläufig auf andere Beratungsstellen übertragen lassen müssen. So verstanden, sind die Standards ausgearbeitete Richtlinien zur internen Qualitätssicherung, die dadurch einen wichtigen Beitrag zur Professionalisierung von Online-Beratung in den verschiedenen psychosozialen Beratungskontexten leisten.

2. Von der Eigenständigkeit der Online-Beratung

Online-Beratung ist als eigenständiges Feld der (psychosozialen) Arbeit ebenso ernst zu nehmen, wie die Arbeit in einer realen Beratungsstelle. Während bei der Etablierung einer realen Beratungsstelle die notwendigen Projekt-Planungsschritte umgesetzt werden müssen, wie z.B. der Entwurf der Räumlichkeiten, die Baudurchführung, Innenausstattung etc., da diese Stelle sonst nicht eröffnen kann, fehlt es bei der Planung und Umsetzung von Online-Beratungsformen oftmals an der sorgfältigen Projektkonzeption.

Zwar werden immer wieder eigene Tools für die Beratungsarbeit entwickelt und programmiert, in weiterer Folge sind dann aber oft keine Gelder mehr vorhanden, das Tool weiterzuentwickeln und den neuen Gegebenheiten anzupassen. Nicht nur NutzerInnen von Microsoft-Produkten wissen, dass eine neu programmierte Software nicht zu hundert Prozent alltags-tauglich ist. Oftmals müssen Adaptierungen vorgenommen werden und das kostet Geld. Insbesondere im Bereich der psychosozialen Online-Beratung ist es daher nicht einzusehen, warum bei manchen Projekten keine ausreichenden finanziellen Mittel für die technische Realisierung von Tools eingeplant werden, denn gerade im sensiblen Bereich der Online-Beratung sollte es vermieden werden, eine Form von Bananen-Software zu produzieren, die erst bei den KundInnen und damit im Beratungsprozess reift.

Doch die Technik ist nur die eine Seite. Ebenso wie Beratungsstellen für die face-to-face Beratung zu Recht klare Anforderungen an die MitarbeiterInnen stellen, so sollte bei der Planung und Umsetzung von Beratungsangeboten im virtuellen Raum darauf geachtet werden, dass die MitarbeiterInnen, die in diesem Bereich arbeiten, grundlegende Fähigkeiten im Umgang mit dem Medium Internet haben.

Diese Basisqualifikationen umfassen ebenso die Medienkompetenz in der Nutzung des Internets, wie auch die Fähigkeit, einfache technische Rahmenbedingungen für Online-Beratung zu kennen. Es macht z.B. Sinn, dass Online-BeraterInnen wissen, dass der Versand einer Beratungs-eMail über Outlook-Express oder vergleichbare Programme, aus dem Blickwinkel des Datenschutzes, nicht zu den sicheren Kontaktmöglichkeiten gehört. Niemand käme auf die Idee, eine psychosoziale face-to-face Beratung in der Fußgängerzone an einem langen Advents-Einkaufsamstag zu praktizieren, wo alle Passanten, die dies möchten, dem Gespräch lauschen können. Warum also Fahrlässigkeit in der Online-Beratung? Technische Unwissenheit gepaart mit gut gemeinten Absichten schützen hier nicht vor Unseriosität, leisten dieser im Gegenteil Vorschub.

Warum also mit zweierlei Maß messen? Online-Beratung ist eine eigenständige Form der Beratung, die neben den telefonischen und face-to-face Beratungskontakten zusätzlich umgesetzt werden kann. Es ist dabei nicht die Frage, ob und in welchem Umfang Online-Beratung die herkömmlichen Formen des Kontaktes ablösen wird oder ob es in Zukunft nur mehr den digitalen Kontakt geben wird. Vielmehr sollte die Frage lauten, wie sichergestellt werden

kann, dass Ratsuchende eine professionelle Online-Beratung einfach nutzen und sich auf die Qualität des Angebotes verlassen können.

Kulturpessimisten, die in einer Zunahme der Online-Beratung zum wiederholten Mal den bislang nicht eingetretenen Untergang des Abendlandes wittern, sei gesagt, dass die Nutzung der Neuen Medien eine Realität ist, die nicht hinweg argumentierbar und nicht aufzuhalten ist. Ein kreativer und dabei zugleich professioneller Umgang mit dem Medium ist vielmehr gefragt und es macht gerade aus Sicht der beratenden Berufe Sinn, dieses weite Feld zu besetzen, um einen Teil der Qualität einer „realen“ Beratungsstelle im virtuellen Raum sichtbar zu machen, bevor jeder x-beliebige Anbieter eine Form von virtueller Beratungsstelle eröffnet und KlientInnen berät.

3. Meet my basic needs - 10 einfache Regeln für Online-Beratung

Die hier erstmals vorgestellten zehn Regeln für Online-Beratung beleuchten diesen Bereich der Beratungsarbeit aus Sicht von KundInnen und NutzerInnen der Online-Angebote. Diese Gruppe hat es durch die digitale Kommunikation schwer, eine Lobby zu haben, da es sich bei virtuellen Gruppen um frei fluktuierende Konstrukte handelt, die weder räumliche noch zeitliche Zusammenhänge aufweisen müssen. Somit lassen sich Interessen schwerer gemeinsam nach außen hin kommunizieren, die gemeinsamen Interessenlagen sind mitunter auch nicht klar erkennbar.

Aus dieser Ausgangsposition heraus erscheint es sinnvoll, Ansprüche und Wünsche der NutzerInnen von Online-Beratung zu artikulieren, da sich die Qualität von Beratungsangeboten im virtuellen Raum auch gerade daran messen lassen sollte, inwieweit die Bedürfnisse und Ansprüche der unsichtbaren Zielgruppe(n) der User erfüllt werden. Die hier beschriebenen zehn Grundrechte und Anforderungen von User-Seite orientieren sich dabei an den „Visitor’s Bill of Rights“ der amerikanischen Museums-Expertin Judy Rand, die diese Mitte der neunziger Jahre als Basis für ein KundInnen-freundliches Museum formulierte. „Meet my basic needs!“ war dabei eine ihrer Grundforderungen, die darauf abzielten, den MitarbeiterInnen von Museen den Zugang zu einem anderen Blickwinkel auf die Arbeit eines Museums zu ermöglichen. Dieser andere Blick, nämlich aus Sicht der BesucherInnen, stellte einen wichtigen Schritt in der benutzerorientierten Ausrichtung und Haltung von Museen dar.

In der hier entwickelten Form sind die zehn Regeln ein Versuch, die Perspektive aus dem Blickwinkel der KlientInnen und NutzerInnen von Beratungsangeboten im virtuellen Raum einzunehmen und mögliche elementare Forderungen zu benennen:

1.) Sage mir, wer Du bist

User haben das Recht zu erfahren, wer der Betreiber einer Seite ist. Ob es notwendig ist, auch die einzelnen Personen eines Beratungsteams vorzustellen kann je nach Ausrichtung des Angebotes variieren. Auf jeden Fall sollte auf der Eingangseite klar die Einrichtung erkennbar sein, die für das Angebot verantwortlich ist.

2.) Behandle mich als Individuum

Hinter jeder eMail, jedem Posting und jedem Chat-Beitrag steht eine Person. Online-BeraterInnen sollten bei ihrer Arbeit nie aus den Augen verlieren, dass hier mit einem Menschen kommuniziert wird und man nicht einfach eine eMail beantwortet, die man von irgendwo her bekommen hat. Jede Nachricht hat einen Absender.

3.) *Sichere meine Daten*

User müssen darauf vertrauen können, dass mit ihren Daten sorgsam und dem Datenschutz entsprechend umgegangen wird. Online-Beratungseinrichtungen sollten gewährleisten, dass die personen- und fallbezogenen Daten nur den dazu berechtigten Personen zugänglich sind. Unverschlüsselte eMails und abgespeicherte Daten auf Festplatten stellen grundsätzlich eine Gefahr dar, sei es, dass Nachrichten im Internet mitgelesen werden können, sei es, dass der Laptop der Beratungseinrichtung gestohlen werden kann und mit ihm alle Daten der User verloren sind.

4.) *Antworte mir*

User erwarten sich eine Antwort auf ihre Nachricht oder Frage. Es ist hilfreich, wenn man auf der Website klar darstellt, in welchem Zeitrahmen eine Antwort von der Beratungsstelle erfolgt. Dies schützt User vor Enttäuschungen, die sich eine zu schnelle Antwort erwarten (z. B. mitten in der Nacht, wenn die Beratungsstelle geschlossen hat und trotzdem natürlich für Ratsuchende per eMail erreichbar ist).

5.) *Beantworte meine Frage(n)*

Online-BeraterInnen sollten die formulierte Frage von Usern beantworten und darauf achten, dass die Antwort nicht überfrachtet wird, weil man ohnehin so viel zu diesem Thema weiß und diese Informationen alle gerne loswerden möchte. Während im direkten KlientInnen-Kontakt face-to-face auf mehrere Arten erfahren werden kann, wann das Gegenüber genug Informationen hat, fällt diese Einschätzung in der Online-Kommunikation schwerer.

6.) *Kenne Deine Rolle*

Es ist leicht, durch die Distanz, die das Medium Internet schafft, zu viel in einen Online-Kontakt hinein zu interpretieren. Online-BeraterInnen sollten Ihre professionelle Rolle klar definiert haben und zwar unabhängig davon, ob sie haupt- oder ehrenamtlich arbeiten. Projektionen, Übertragungen und ein „Hineinkippen“ in einen Beratungskontakt passieren in der Online-Kommunikation schneller und das Medium verleitet gelegentlich dazu, einen Kontakt in die Länge zu ziehen (um sich daraus vielleicht eine Befriedigung zu holen, dass man als BeraterIn gebraucht wird). In diesem Kontext erscheint es auch wichtig, sich an einen zeitlichen Arbeitsrahmen zu halten. Es ist aus professioneller Sicht die Frage, ob nachts oder aus dem Urlaub heraus Anfragen beantwortet werden sollten. Das Medium verleitet dazu.

7.) *Sage mir Deine Grenzen*

Es ist wichtig für User, dass BeraterInnen ihnen auch sagen, wenn ein Online-Beratungskontakt nicht mehr möglich bzw. nicht mehr sinnvoll erscheint. Auch hier verleitet das Medium manchmal schnell zu der Vorstellung, dass alles über einen Online-Kommunikationskontakt machbar und lösbar ist. Ist es jedoch nicht. Es ist wünschenswert, wenn an entsprechender Stelle auf die Grenzen des Online-Beratungsangebotes hingewiesen wird und dies mit dem Aufzeigen von möglichen anderen Wegen ergänzt wird (etwa durch das Angebot einer telefonischen Beratung oder eines face-to-face Kontakts).

8.) *Nimm Dir Zeit für mich*

Online-Beratung geht nicht einfach so nebenbei. Es ist nicht Ziel führend und nicht im Interesse der User, wenn Online-Beratung parallel zum Tagesgeschäft der face-to-face Beratung durchgeführt wird. Dies führt unweigerlich dazu, dass bei einem vollen Arbeitstag in der realen Beratungsstelle die Online-Anfragen nach hinten gereiht werden und daher

mitunter als Anfragen 2. Klasse behandelt werden. Im schlimmsten Fall müssen Online-Anfragen dann unter Zeitdruck bearbeitet werden, was der Qualität der Beratung nicht zuträglich ist.

9.) Kenne Deine Technik

AnbieterInnen von Online-Beratung müssen mit dem jeweils eingesetzten Tool vertraut sein und zumindest Basisanfragen von Seiten der User beantworten können. Wenn die Firewall eines Users den Zugang zum vereinbarten Beratungs-Chat Termin blockiert, wäre es gut, wenn die Online-BeraterInnen z.B. per eMail oder Telefon eine technische Unterstützung anbieten können.

10.) Behandle mich mit Respekt

KundInnen von Online-Beratung sind im Kontakt ebenso zu respektieren und wertzuschätzen wie Kontakte via Telefon oder face-to-face Kontakte. Nur weil die Anfragenden nicht sichtbar und hörbar sind, sondern sich „nur“ online, digital und virtuell an eine Beratungsstelle wenden, sind diese Anfragen und die Absender dennoch absolut gleichwertig zu behandeln. Online-Beratung ist eine reale Beratung im virtuellen Raum.

4. Fachverbände für Online-Beratung

In Deutschland und Österreich haben sich inzwischen Fachverbände für Online-Beratung gegründet. Diese Vereine haben es sich zum Ziel gesetzt, einerseits fachliche Standards zu erarbeiten und andererseits eine Vernetzung der im Bereich der Online-Beratung tätigen Berufsgruppen nach innen und nach außen zu betreiben.

Sowohl die Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung [1] als auch ihr österreichisches Pendant, die ÖGOB [2], verstehen sich als Berufsgruppen übergreifende Interessensvertretung. Beide legen ihren Schwerpunkt dabei auf die nicht-kommerzielle Online-Beratung, wie sie z.B. von gemeinnützigen BeratungsanbieterInnen umgesetzt wird.

„Der Verein, dessen Tätigkeit nicht auf Gewinn gerichtet ist, bezweckt die Vernetzung und Vertretung von Personen und Institutionen, die im Bereich der Online-Beratung in Österreich tätig sind, sowie die Vernetzung mit vergleichbaren Institutionen und Trägern auf nationaler und internationaler Ebene.“ (§2, Abs. 1 der Statuten der Österreichischen Gesellschaft für Online-Beratung ÖGOB).

Zur genaueren Beschreibung der Ausrichtung der Deutschen Gesellschaft für Online-Beratung sei auf den entsprechenden Artikel von Birgit Knatz in der gleichen Ausgabe dieses e-beratungsjournals verwiesen. Diese Interessensvertretungen können aus Sicht der KundInnen von Online-Beratung eine wichtige Funktion bei der Entwicklung von qualitativ hochwertiger Online-Beratung erfüllen, indem sie fachliche Standards entwickeln und diskutieren und eventuell mittelfristig für Beratungsstellen ein Gütesiegel für Online-Beratung vergeben.

KonsumentInnen-Schutz hört nicht auf, nur weil Kontakte und geleistete Arbeit im virtuellen Raum stattfinden. Im Bereich des eCommerce sind diese Standards für den Schutz von KonsumentInnen bereits erarbeitet. Hier gibt es Gesetze, Internet-Ombudsstellen, Gütesiegel, Datenschutzrichtlinien und eine breite Öffentlichkeit, die sich für dieses Thema interessiert.

Für die Online-Beratung sollten Idealerweise die Interessensvertretungen diese Lobby-Funktion ausüben, um auf die Notwendigkeit der Diskussion von Qualität in der Online-

Beratung und die dafür grundlegenden Standards hinzuarbeiten. Während es im wirtschaftlich interessanten Bereich des eCommerce bereits solche Beschwerdestellen gibt, die als Vermittlungsfunktion bei Streitigkeiten angerufen werden können, so fehlt eine solche Einrichtung im Bereich der Online-Beratung völlig. Wenn Online-Beratung jedoch auch eine spezielle Form des Dienstleistungssektors ist (vgl. dazu den Artikel von Birgit Kollek in der gleichen Ausgabe dieses e-Beratungs-Journals), dann ist die Einrichtung einer Schlichtungsstelle für Beschwerden von NutzerInnen und KlientInnen der Online-Beratung vielleicht nur noch eine Frage der Zeit.

5. Fazit und Ausblick

Während die einzelnen Kompetenzprofile aus ihrer jeweiligen beruflichen Ausrichtung heraus zu verstehen und zu betrachten sind, werden sich in den nächsten Jahren wahrscheinlich allgemein gültige Standards für psychosoziale Online-Beratung etablieren. Ein wichtiges Kriterium wird dabei die Aufforderung an Online-BeraterInnen sein, sich fortlaufend weiterzubilden, da durch die anhaltend rasche Entwicklung des elektronischen Medienbereichs, diese Standards und Qualitätskriterien vermutlich immer wieder an die veränderte Mediensituation angepasst werden müssen.

Die Entwicklung von der reinen eMail-Beratung mit Hilfe eines eMail-Clients (wie z.B. Outlook Express) hin zur webbasierten Mail-Beratung unter Zuhilfenahme eines Internet gestützten Tools (wie z.B. beranet) ist eine solche Veränderung, die durch das aufkommende Bewusstsein für Datensicherheit zunehmend umgesetzt wird und sich voraussichtlich als weiterer Standard für Online-Beratung etablieren wird.

Ebenso wie die Veränderung der Möglichkeiten der virtuellen Beratung in den nächsten Jahren stattfinden wird, so wird es auch für Fördergeber eine neue Herausforderung sein, wie und in welchem Ausmaß virtuelle Beratungsangebote zu unterstützen sind. Die zurzeit noch oftmals lokalen oder regionalen Fördergeber (z.B. Stadt oder Land) haben ein natürliches Interesse daran, dass die Förderungen, die sie gewähren, der jeweiligen Bevölkerungsgruppe direkt zu Gute kommen. Es liegt jedoch in der Natur eines Online-Beratungsangebots im weltweiten Netz des www, dass es für Zielgruppen überregional zugänglich ist. Eine lokale Beschränkung gibt es hier nicht mehr, wie dies bei klassischen face-to-face Beratungsangeboten der Fall war.

Online-Beratungsangebote sind für alle zugänglich, unabhängig, wo die KlientInnen ihren Wohnort haben und die öffentlichen Haushalte werden damit umgehen müssen, dass eine regional gewährte Förderung einer Beratungsstelle, nicht mehr nur der Region, sondern auch einem viel weiteren Personenkreis zukommen wird.

Ähnlich wie durch das Aufkommen von eLearning Angeboten das Lernen an Schulen neu überdacht und erweitert werden musste, so ergeht es zurzeit auch den klassischen Beratungsberufen mit der Online-Beratung. Die Kompetenzprofile und Qualitätskriterien für Online-Beratung sind hier bereits eine sehr gute Orientierung. Die nächsten Jahre werden zeigen, wie schnell die Entwicklung in den Online-Beratungsmöglichkeiten fortschreiten wird und welche heute gültigen Standards auch noch als Basis für die Arbeit in der nahen Zukunft zu Rate gezogen werden können.

Nicht zu vergessen ist dabei stets der Blick aus der Richtung der KlientInnen und der NutzerInnen von Online-Beratungsangeboten. Der Versuch, die Blickrichtung der anderen Seite bei

der Online-Kommunikation einzunehmen, kann für die Entwicklung von Qualitätsstandards sehr fruchtbar sein. Durch die 10 einfachen Regeln für Online-Beratung, wie sie oben formuliert sind, ist eine Folie vorhanden, durch welche man die eigene Online-Beratungs-Praxis auf ihre KundInnenfreundlichkeit hin untersuchen kann.

Wünschenswert ist darüber hinaus eine Diskussion auf europäischer Ebene, welche allgemeingültigen Standards für psychosoziale Online-Beratung formuliert werden können, die von verschiedenen Berufsgruppen für verschiedene Formen der Beratung dann übernommen werden könnten.

Anmerkungen:

[1] Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung (DGOB)
www.dg-online-beratung.de

[2] Die Statuten der Österreichischen Gesellschaft für Online-Beratung (ÖGOB) werden voraussichtlich im Frühjahr 2006 veröffentlicht.
Österreichische Gesellschaft für Online-Beratung (ÖGOB)
www.oegob.net

Literatur:

Kompetenzzentrum Informelle Bildung (KIB) (2003): Qualität von Onlineberatung. Eine erste Analyse verschiedener Anbieter. Onlinepublikation <http://www.kib-bielefeld.de/externelinks2005/OnlineBeratungfueralle.pdf> (14.02.06)

Rand, J. (2004): Visitor's Bill of Rights. In: Anderson, G. (Ed.): Reinventing the Museum: Historical and Contemporary Perspectives of the Paradigm Shift. Lanham, MD: Altamira Press.

Auswahl von Qualitätskriterien und Kompetenzprofilen für Online-BeraterInnen:

Deutschland:

Rahmenempfehlungen zur Qualität von Internetberatung des Bundesarbeitskreises Online-Beratung / Kinderschutzzentren
http://www.kinderschutzzentren.org/pdf/internet-beratung_qualitaetsstandards.pdf (14.02.06)

Qualifizierung und Qualitätssicherung. Zur Qualifizierung der Fachkräfte der Virtuellen Beratungsstelle der BKE.
<https://www.beranet.de/content/artikel/downloads/0.236434001119045198QualifizierungundQualittssicherung.pdf> (14.02.06)

Zertifizierungsrichtlinien zum/zur Online-Berater/in der DGOB
<http://www.dg-online-beratung.de/doks/Zertifizierungsrichtlinien-Online-Beratung-DGOB.pdf> (14.02.06)

Österreich:

Curriculum Lehrgang [online.beratung]. Weiterbildung zum/zur zertifizierten Online-BeraterIn.
wienXtra-institut für freizeitpädagogik (ifp) und ICE/netbridge, Wien.

<http://www.wienextra.at/ifp/pdf/OnlineBeratung.pdf> (14.02.06)

Standards der Online-Beratung. Verein Wiener Sozialprojekte / ChEck iT!

http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/checkit_layout.pdf

Schweiz:

Kompetenzprofil der Psychologischen Online-BeraterInnen. Erstellt durch die FSP (Föderation Schweizer Psychologen), Kommission Fortbildung Online-Beratung (KFOB), April 2003.

Olivier Andermatt, Anna Flury, Franz Eidenbenz, Josef Lang, Markus Theunert.

<http://www.psychologie.ch/fsp/dok/d-online.html> (14.02.06)

USA:

The practice of Internet Counseling, National Board for Certified Counselors, Inc. and Center for Credentialing and Education, Inc.

<http://www.nbcc.org/webethics2> (14.02.06)

Suggested Principles for the Online Provision of Mental Health Services (ISMHO)

<http://www.ismho.org/suggestions.html> (14.02.06)