

## **Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität**

*Richard Reindl*

### **Zusammenfassung**

Der Beitrag zeichnet die Qualitätsentwicklung der psychosozialen Onlineberatung entlang ihrer Entstehungsgeschichte nach und erstellt aus den vorliegenden Qualitätsleitlinien bzw. -merkmalen der einzelnen Träger der Onlineberatung einen Vorschlag zur Vereinheitlichung. Zudem diskutiert der Beitrag die Möglichkeit eines Qualitätszeichens für psychosoziale Onlineberatung.

### **Schlüsselwörter**

Qualitätsmerkmale, psychosoziale Onlineberatung, Qualitätszeichen

### **Abstract**

The article traces the changing quality of online psycho-social care following its developmental stages. It also provides a proposal for standardisation taking into account the existing quality directives and quality characteristics of the individual organisations. Furthermore, the option of a seal of quality for online psycho-social care is discussed.

### **Keywords**

online counseling, online psycho-social care, counseling quality, seal of quality

### **Autor**

- **Prof. Dr. Richard Reindl**
- Dipl.-Pädagoge, Dipl.-Theologe
- Professor für Soziale Arbeit an der Fakultät Sozialwissenschaften der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm
- Akademische Leitung des Instituts für E-Beratung
- **Kontakt:** Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm  
Fakultät Sozialwissenschaften  
Bahnhofstr. 87  
D-90402 Nürnberg  
Tel.: +49 (0)911 5880 2533  
E-Mail: [richard.reindl@th-nuernberg.de](mailto:richard.reindl@th-nuernberg.de)  
Web: <https://www.e-beratungsinstitut.de>

## **1. Ausdifferenzierung der Onlineberatung**

Seit den ersten Onlineberatungsangeboten im deutschsprachigen Raum sind mittlerweile 20 Jahre vergangen, eine Zeit, in der insbesondere Praktikerinnen und Praktiker die Onlineberatung geprägt haben. Aus der Pionierphase, die im Wesentlichen von learning by doing gekennzeichnet war und in der wenig objektiviertes Wissen über Onlineberatung zur Verfügung stand, haben sie die Onlineberatung in die Institutionalisierungsphase geführt (Kühne, 2009). Mittlerweile ist das Angebot an Onlineberatungen im Netz beinahe unüberschaubar: Neben der Onlineberatung, die von Einzelpersonen angeboten

wird, haben sich viele virtuelle Beratungsstellen etabliert, die zu speziellen Themen und für ganz spezifische Problemlagen Hilfe und Unterstützung anbieten [1]. Darüber hinaus warten große Träger der Wohlfahrtspflege mit Onlineberatungsportalen auf, die in der Regel lebenslagenbezogene Beratung und Unterstützung anbieten [2].

Nicht nur zahlenmäßig hat die Onlineberatung im deutschsprachigen Raum erheblich zugenommen, sondern auch qualitativ hat sich das Spektrum dessen, was unter Onlineberatung verstanden wird, ziemlich ausdifferenziert: War zunächst die asynchrone Übertragung der geschützten Einzelberatung in den virtuellen Raum das Orientierungsmodell - so betrachtet die Virtualisierung des Beratungszimmers via Mail (Reindl, 2009) - entwickelten sich schnell spezifische, die Möglichkeiten des Internet nutzende Beratungssettings, u. a.:

- zentrale Beratungsportale, z. B. der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V., deren Fachkräfte aus dem gesamten Bundesgebiet Erziehungsberatung nach § 28 SGB VIII anbieten oder des Deutschen Caritasverbandes e. V., dessen örtliche Fachkräfte themenorientiert Hilfe und Unterstützung online offerieren [3],
- akzeptanzorientierte Peerberatung, z. B. des Arbeitskreises Leben e. V. für Jugendliche in akuten Krisen und bei Suizidgefahr [4],
- „gemischte Doppel“, Verknüpfung von Peerberatung mit Fachkräfteberatung, z. B. das Studienberatungsportal der TH Nürnberg für die Beratung von Studieninteressierten und Studierenden, deren Peers und Fachkräfte den hohen Mitleseeffekt nutzen [5],
- blended-counseling, als Verknüpfung von Online- und Offlineberatung innerhalb eines Beratungsprozesses, z. B. beim Mädchenhaus Bremen e. V., dessen Fachkräfte je nach Bedarf innerhalb des Beratungsprozesses zwischen Präsenzberatung und Onlineberatung switchen [6].

## **2. Nutzerinduzierte Entwicklung**

Die quantitative und qualitative Ausdifferenzierung der Beratung via Internet ist zum großen Teil nutzerinduziert. Ratsuchende nutzen das Internet, um Information, Hilfe und Unterstützung bei psychosozialen Problemen zu finden. Dies weniger, weil die Beratungsangebote im Netz qualitativ besser wären als die Präsenzangebote, sondern vielmehr weil unsere alltägliche Kommunikation mittlerweile beinahe untrennbar mit dem Internet verwoben ist. Die Mediatisierung von Alltagswelten ist insb. in der jüngeren Generation – aber nicht nur in dieser – so weit vorangeschritten, dass ein Offline-Status eher die Ausnahmeerscheinung darstellt. So verwundert es nicht, wenn je nach Studie zwischen 60 und 80 Prozent der deutschen Internetnutzer Informationen zu gesundheitsrelevanten Themen im Internet suchen (Eichenberg 2012; McDaid & Park, 2011; Eichenberg & Kühne, 2014). Bereits 2006 fragten mehr als 40 Prozent der Jugendlichen Hilfe und Unterstützung bei persönlichen Problemen im Internet nach. Dabei wollten 20 Prozent ausschließlich Hilfe und Unterstützung von ausgebildeten Fachkräften und 30 Prozent explizit Unterstützung durch Peers. Für einen großen Teil der ratsuchenden Kinder und Jugendlichen stellt das

Informations- und Beratungsangebot im Internet die einzige problembezogene Unterstützungsressource dar (Klein, 2008).

Verfolgt man die Debatten und Studien zu möglichen therapeutischen Angeboten im Netz, so lässt sich konstatieren, dass internetgestützte Therapien im Bereich der psychischen Auffälligkeiten und Störungen in Deutschland – unter Berücksichtigung des Fernbehandlungsverbotes – auf dem Vormarsch sind und im Ausland ( z. B. Niederlande, Schweden) z. T. bereits zum Regelangebot therapeutischer Versorgung gehören. Nach einer Studie von Eichenberg und Brähler (2013) wäre auch für 43,7 Prozent der deutschen Internetnutzer die Onlineberatung/-therapie im Bedarfsfall eine Anlaufstelle, um Hilfe bei psychosozialen Problemen zu erhalten. Dabei wussten mehr als die Hälfte (54,1 Prozent) nicht, dass es bereits solche Angebote gibt (Eichenberg & Brähler, 2013).

Angesichts aktueller Entwicklungen bedarf es also keiner hellseherischen Fähigkeiten, um zu prognostizieren, dass Beratung und Therapie via Internet in unterschiedlichen Formaten und für unterschiedliche psychische respektive psychosoziale Probleme auf dem besten Weg ist, selbstverständlicher Teil der Beratungs- und Therapielandschaft zu werden.

### **3. Qualitätssicherung und Standardisierung**

Die Institutionalisierung und weitere Professionalisierung der Onlineberatung bzw. Onlinetherapie steht und fällt mit der Qualität und der Qualitätssicherung der Angebote (Gehrmann, 2010). Da Onlineberatung ebenso wie Beratung generell in hohem Maße ein Vertrauensgut darstellt, ist die Inanspruchnahme an eine Reihe von Vorleistungen seitens des Beratungsanbieters in Bezug auf die erwartete Qualität gekoppelt.

Die Anbieter bzw. Träger der Onlineberatung haben bereits früh versucht, während der Learning-by-doing-Phase Eckpfeiler einer nutzergerechten Qualität der Onlineberatung festzulegen [7], um gewonnene Erfahrungen und aus ersten Evaluationen generierte Ergebnisse zu sichern und die Onlineberatungspraxis weiter zu entwickeln. Die meisten der großen Träger der psychosozialen Onlineberatung haben im Laufe ihrer Onlineberatung Leitlinien zur Qualitätssicherung erarbeitet und zur Grundlage ihres beraterischen Handelns gemacht.

Dabei handelt es sich allerdings ausschließlich um interne Selbstverpflichtungen, deren Einhaltung und Verbindlichkeit durch Außenstehende nicht überprüfbar ist. Da jeder Träger seine eigenen Qualitätskriterien und -standards entwickelt, existieren derzeit eine Reihe unterschiedlicher Qualitätsbeschreibungen, was den Gebrauchswert für die Nutzer/innen der jeweiligen Onlineberatung erheblich schmälert. Ein einheitlicher Standard bzw. ein einheitliches Set an verbindlichen Qualitätsanforderungen existiert bislang nicht. Dabei wäre u. a. gerade dies der Schlüssel für die weitere Institutionalisierung und Professionalisierung der Onlineberatung bzw. für die Anerkennung durch potentielle Kostenträger.

## **4. Vereinheitlichung von Qualitätsanforderungen**

Ausgehend von der Übereinkunft der großen Träger von Onlineberatungsangeboten im deutschsprachigen Raum zu einem trägerübergreifenden Ausbildungscurriculum der Onlineberatung, wie es auf Initiative des Instituts für E-Beratung an der Technischen Hochschule Nürnberg erzielt wurde [8], lassen sich weitere Versuche zur Vereinheitlichung von Qualitätsanforderungen zur Onlineberatung feststellen, die die einzelnen trägerinternen Qualitätsleitlinien bzw. -standards [9] unter einen gemeinsamen Rahmen ordnen. Eine erste systematische Übersicht der vorhandenen Konzepte zu den Qualitätsmerkmalen von Onlineberatung hat Kühne zusammengestellt und entsprechend dem Qualitätsmodell Donabedians (1966) in Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität unterteilt. Festzustellen ist seinem Fazit zufolge, dass es neben allen Unterschieden eine große Schnittmenge an Übereinstimmungen bzgl. der Anforderungen an Qualität der Onlineberatung gibt, die den Kern eines gemeinsamen, übergreifenden Qualitätsdokuments bilden können (Kühne, 2012). Entsprechend wünschenswert wäre seiner Ansicht nach die Definition allgemein gültiger Standards für die Onlineberatung, um Transparenz und eine Vergleichbarkeit von verschiedenen Angeboten für die ratsuchenden Klientinnen und Klienten zu erreichen.

### **4.1 Qualitätsmerkmale guter Onlineberatung**

Aus einer Vorstudie zur Entwicklung eines Gütesiegels für Onlineberatungen, die am Institut für E-Beratung durchgeführt und aus Mitteln der STAEDTLER-Stiftung finanziert wurde, werden folgende Qualitätsmerkmale extrahiert, die – angelehnt an die Logik der Beschreibung von Qualitätsmerkmalen guter Beratung des Nationalen Forums Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) [10] – die Grundlage für den Standardisierungsprozess zur Onlineberatung bilden können. Im Überblick werden folgende Merkmale beispielhaft beschrieben:

#### **4.1.1 Allgemeine Qualitätsmerkmale**

##### *Zielgruppenorientierung*

Die Ratsuchenden stehen in der Onlineberatung im Mittelpunkt des Interesses, und es ist Aufgabe der Beratenden sowie der Beratungsorganisationen das Angebot so zu gestalten, dass es den zielgruppenspezifischen Bedürfnissen gerecht wird. Hierzu gehören u. a. folgende Merkmale:

- a) eine optische und inhaltliche Gestaltung der Webseite ( z. B. zielgruppenangepasste bzw. Leichte Sprache, Mehrsprachigkeit), die evtl. soziale Selektivitäten, insb. entlang des Bildungsstatus mit bedenkt,
- b) ein barrierefreier Zugang sowie Bedienungshilfen,
- c) die Auswahl von geeigneten Beratungstools, die der Zielgruppe einen niedrighwelligen Zugang zum Angebot ermöglichen (Forum, E-Mail, Chat, Video etc.),
- d) die Umsetzung eines spezifischen Beratungsansatzes ( z. B. personen-zentriert, motivierende Gesprächsführung, lösungsorientiert).

### *Transparenz des Angebots*

Eng an die Zielgruppenorientierung gebunden ist das Thema „Transparenz“. Die Rahmen- und Nutzungsbedingungen des Onlineberatungsangebots müssen für die Ratsuchenden schnell und verständlich erkennbar sein. Hierzu gehören:

- a) die Qualifizierung und Ausbildung der Beratenden,
- b) die Erreichbarkeit des Angebots,
- c) die Information über mögliche Kosten und evtl. Zahlungsmodalitäten,
- d) Informationen zu den Leistungen wie zu den Grenzen des Angebots (z. B. therapeutische Interventionen, Umgang mit Krisenfällen),
- e) und Informationen über den Grad der Anonymität bzw. Pseudonymität sowie die Speicherung und/oder Weitergabe von Daten.

### *Qualitätssicherung*

Beratung mit hoher Qualität lässt sich nur mit Hilfe von Qualitätssicherung bzw. Qualitätsmanagement umsetzen. Für Onlineberatungsanbieter bedeutet dies im Sinne erfolgreicher Qualitätssicherung, folgende Punkte zu berücksichtigen:

- a) klare organisationale Definition von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten,
- b) Formulierung von Mindeststandards und qualitätsrelevanten Regeln,
- c) Maßnahmen zur Beseitigung von Problemen,
- d) Schritte zur Qualitätsentwicklung ( z. B. Fortbildung der Beratenden).

### *Ethische Gesichtspunkte*

Berufsethische Gesichtspunkte für Onlineberatung orientieren sich in der Regel an den entsprechenden Standards der jeweiligen Berufsgruppen (Sozialpädagogen/innen, Therapeuten/innen, Psychologen/innen u. ä.). Für Onlineberatende müssen neben den berufsständischen Prinzipien zusätzlich internetspezifische ethische Prinzipien gelten. Zu nennen sind hier:

- a) das Bewusstsein darüber, dass Beratende im Netz verstärkt mit Themen konfrontiert sind, die juristisch relevante Grenzen überschreiten (z. B. sexueller Missbrauch, Rassismus),
- b) eine Verlinkung nur auf Seiten, die den jeweiligen ethischen Standards entsprechen,
- c) eine wertschätzende, empathische Grundhaltung gegenüber Ratsuchenden unabhängig vom Beratungsanlass,
- d) das Anerkennen und Kommunizieren eigener Grenzen.

## **4.1.2 Organisationsbezogene Qualitätsmerkmale**

### *Konzeption*

Das Onlineberatungskonzept und eine Beschreibung der mit dem Onlineberatungsangebot verfolgten Ziele einer Einrichtung sind schriftlich fixiert. Im Konzept sollten folgende Punkte Berücksichtigung finden:

- a) der Kontext der Onlineberatung in Bezug auf die Organisation (z. B. niedrighwelliger Einstieg, Instrument zur Begleitung),

- b) die Organisationsform der Onlineberatung (z. B. alleinstehendes oder integriertes Instrument, blended-counseling),
- c) die Ziele der Onlineberatung in Bezug auf die Organisationsziele,
- d) die Verpflichtung für eine bestimmte Responsezeit: Antwort innerhalb eines verbindlich festgelegten und veröffentlichten Zeitraumes, in der Regel innerhalb von 48 Stunden an Werktagen.

#### *Umgang mit Datenschutz und IT-Sicherheit*

Beratung als Vertrauensgut bedarf besonderer Vorkehrungen hinsichtlich des Datenschutzes. Für Onlineberatung gilt dies aufgrund der elektronischen Speicherung und Übermittlung von Daten in ganz besonderem Maße. Folgende Gesichtspunkte sollten mindestens bestimmt sein:

- a) die Gewährleistung einer hohen Verfügbarkeit von Servern und Rechnern,
- b) Vorkehrungen zum Schutz wichtiger Daten vor Zerstörung und Missbrauch (z. B. SSL-Verschlüsselung),
- c) eine restriktive Regelung zur Speicherung und zum Zugriff auf Datenbestände,
- d) das Vorhandensein eines Datenschutz- und Sicherheitskonzeptes (u. U. Festlegung einer Social Media Policy).

#### *Organisationsstruktur und Prozesse*

Die Rollen und Funktionen sowie die zentralen Prozesse im Rahmen der Onlineberatung müssen klar beschrieben sein. Zu den Kernpunkten gehören folgende:

- a) ein definiertes Rechte/Rollen-System für die Onlineberatenden,
- b) eine klare Kennzeichnung der Rollen/Funktionen nach außen,
- c) festgelegte Verantwortlichkeiten (z. B. Fallverteilung, Rufbereitschaften),
- d) dokumentierte und abgestimmte Prozessabläufe (z. B. Übernahme/Weiterführung von Beratungsanfragen, Übergabe an Kollegen/innen, Vertretungsregelungen, Vorgehen bei Suizidandrohungen).

#### *Personelle und materielle Ressourcen*

Je nach Konzeption und Organisation der Onlineberatung einer Einrichtung bedarf es unterschiedlicher personeller und materieller Ressourcen. Grundsätzlich sollten folgende Faktoren bestimmt sein:

- a) die Anzahl der Onlineberatenden sowie die zugehörige Verwaltung (z. B. Admin),
- b) das Arbeitszeitkontingent für die Onlineberatung incl. der Regelungen bzw. Vereinbarungen über die Anerkennung von Onlinezeiten als Arbeitszeiten,
- c) die Finanzierung des Angebots,
- d) zielgruppenspezifische Bedarfe (z. B. Beratung durch speziell qualifizierte Fachkräfte),
- e) die technische Ausstattung (Hardware, Serververfügbarkeit, unterbrechungsfreie, schnelle Internetverbindung, sichere Onlineberatungssoftware).

### *Kooperation und Vernetzung mit anderen Einrichtungen*

Onlineberatungsangebote sind überregional erreichbar, so dass Beratungsanfragen ggf. Bereiche berühren, die nicht in das Zuständigkeits-, Aufgaben- und/oder Kompetenzprofil der angefragten Einrichtung gehören. Eine kooperative überregionale Vernetzung mit anderen Onlineberatungseinrichtungen, aber auch mit Fachstellen ohne Onlineberatungsangebot trägt dazu bei, dass Ratsuchende direkt an die für sie zuständige und geeignete Stellen geführt werden können. Dazu ist erforderlich:

- a) die Kenntnis von ähnlichen Einrichtungen an anderen Orten,
- b) die Eignung der Onlineberatungsangebote für die Fragestellung der Ratsuchenden,
- c) die Organisation des fachlichen Austausches zwischen Beratenden (auch unterschiedlicher Träger),
- d) die Kenntnis über vorhandene, ergänzende Hilferessourcen online wie offline.

### *Beschwerdemanagement/Rückmeldungen von Ratsuchenden*

Das Beschwerdemanagement dient dazu, die Perspektive der Nutzer/innen einzubeziehen und über direkte und konkrete Rückmeldungen Schwächen und Stärken des Angebots sichtbar zu machen. Ziele des Beschwerdemanagements sind die Verbesserung der Qualität des Angebots, die Steigerung der Zufriedenheit der Ratsuchenden und die Reduzierung von Fehlern. Folgende Punkte sollten berücksichtigt sein:

- a) verschiedene Rückmeldemöglichkeiten für die Ratsuchenden (z. B. in Form eines Feedbackforums),
- b) ein geregelter Umgang mit und Auswertung von Beschwerden bzw. Rückmeldungen,
- c) die Entwicklung von Maßnahmen zur Verbesserung des Angebots.

## **4.1.3 Qualitätsmerkmale in Bezug auf Beratung und Beratende**

### *Beratungsansatz und -konzept*

Für die internetgestützte Beratung ist bislang noch kein eigenständiger Beratungsansatz entwickelt worden, vielmehr werden bekannte Beratungsansätze der Präsenzberatung auf die Onlineberatung übertragen. Angesichts der großen Breite des Beratungsbegriffs – z. B. unterscheidet Nestmann vier Bereiche psychosozialer Beratung: Informationsbalance und Entscheidungsmanagement, Präventionsförderung, Bewältigungshilfe und Rehabilitationsunterstützung, Entwicklungsanregung und Lebenslaufbegleitung (Nestmann, 2007, S. 18) – stellt dies keinen grundsätzlichen Mangel dar, verweist jedoch darauf, dass eine Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Beratungsansätzen notwendig ist, um für die Onlineberatung geeignete methodische Konzepte einzusetzen. Onlineberatungseinrichtungen sollten daher mindestens folgende Bereiche geklärt haben:

- a) den favorisierten Beratungsansatz (vgl. Mode-Scheibel, 2014, S. 92ff.) sowie eine methodische Präferenz (z. B. Vier-Folien-Konzept),

- b) eine akzeptierende Haltung der Beratenden, Fachkräfte wie Peer-Beratende (z. B. auch die Beantwortung jeder Anfrage inkl. Fakes),
- c) die Kontinuität der Beratungsperson,
- d) die Niedrigschwelligkeit des Angebots (z. B. durch einfache Anmeldung/Registrierung, Pseudonymität).

#### *Qualifizierung der Beratenden*

Es bedarf besonderer Kompetenzen, um die internetgestützte Beratung kompetent durchführen zu können. Über ein gemeinsames Ausbildungscurriculum (s. o.) existiert mittlerweile auch ein einheitliches Ausbildungsprofil, so dass erforderliche Kompetenzen erworben werden können. Onlineberater/innen sollten verfügen über:

- a) eine grundständige Beratungsqualifikation,
- b) eine Zusatzqualifikation in Onlineberatung (u. a. Kompetenzen in Onlinekommunikation, Methoden der Onlineberatung), die möglichst nach dem gemeinsamen Ausbildungscurriculum gestaltet ist,
- c) die Feldqualifikation im Kontext der Zielgruppe der Beratungseinrichtung,
- d) Kenntnisse der rechtlichen Rahmenbedingungen zur Onlineberatung (Verschwiegenheitspflicht, Zulässigkeit, Anzeigepflicht, Folgen unterlassener Hilfeleistung, etc.).

#### *Dokumentation*

Die Dokumentation von Beratungsprozessen geschieht in der textgebundenen Onlineberatung durch die wörtliche Speicherung des Beratungsverlaufs. Schwieriger wird es, wenn Onlineberatung und Präsenzberatung bzw. telefonische Beratung in einer Einrichtung miteinander in Kombination geschehen (blended-counseling). Deshalb sollte Klarheit bestehen über:

- a) die Art der Dokumentation (digital und/oder analog),
- b) den/die Ort/e der Dokumentation (geschützte Speichermedien und/oder abschließbare Aktenschränke),
- c) die datenschutzrechtlichen Bedingungen (z. B. Zulässigkeit, Aufbewahrungsfristen etc.).

#### *fallbezogene Qualitätssicherung*

Neben allgemeinen Qualitätssicherungsmaßnahmen (s. o.) ist eine fallbezogene Qualitätssicherung erforderlich. Für diese sollten regelmäßig zum Einsatz kommen:

- a) Fallbesprechungen (auch in Form von Online-Fallbesprechungen),
- b) Supervision/Intervision (auch in Form von Online-Supervision/Intervision),
- c) Fortbildungen, um auf dem aktuellen fachlichen, der medialen Innovationsgeschwindigkeit angepassten Stand zu bleiben,
- d) Auswertung von Statistiken, Evaluationen und Nutzerbefragungen.



#### **4.1.4 Technikbezogene Qualitätsmerkmale**

##### *Onlineberatungssoftware*

Entsprechend der eingangs geschilderten Praxisentwicklung der Onlineberatung bedient auch die derzeitig verfügbare Beratungssoftware unterschiedliche Anforderungen. Zwar stellen alle Softwarelösungen die Einhaltung des Datenschutzes nach dem Bundesdatenschutzgesetz sicher, jedoch ermöglichen nicht alle Anbieter eine vollständige Barrierefreiheit. Für den Einsatz der geeigneten Onlineberatungssoftware ist zu prüfen:

- a) die Anpassungsfähigkeit der Software auf den Bedarf der jeweiligen Beratung (Customizing),
- b) die Flexibilität hinsichtlich Weiterentwicklungen und Erweiterungen,
- c) der technische Support (Ansprechpartner, Erreichbarkeit, Reaktionszeit etc.).

##### *Serversicherheit und Verschlüsselung*

Zu den grundsätzlichen technischen Bedingungen der internetgestützten Beratung gehört mittlerweile die webbasierte Beratung, d.h. die Beratung findet ausschließlich auf einem hochverfügbaren und verschlüsselten Server statt. So ist sichergestellt, dass keine personen- und beratungsbezogenen Daten auf den Rechnern von Beratenden und Ratsuchenden gespeichert werden. Zudem ist eine SSL-Verschlüsselung der Übertragungswege zur sicheren Datenübertragung notwendig. Weitere Kriterien sind:

- a) eine klare (möglichst einheitliche) Zuständigkeit für Datenbankverwaltung, Softwarepflege und Hosting,
- b) ein Sicherheitskonzept für die Software.

##### *Benutzerfreundlichkeit, Usability*

Für die Inanspruchnahme der Onlineberatung ist auch die Benutzerfreundlichkeit der Software ausschlaggebend. Hierzu zählen neben normierten ergonomischen Aspekten auch die Optimierung der Dialoggestaltung für verschiedene Endgeräte (PC, Tablet, Smartphone etc.) sowie ein umfangreiches und individuell anpassbares Rechte-/Rollensystem. Zusätzlich sollte zur Verfügung stehen:

- a) die Möglichkeit zur Mehrsprachigkeit,
- b) die Skalierbarkeit sowie
- c) regelmäßige Updates der Software
- d) sowie ein Relaunch der Beratungsstellenseite.

Die vorgestellten Qualitätsmerkmale können einen Diskussionsprozess anregen, an dessen Ende möglicherweise ein weitgehend einheitliches Verständnis guter Onlineberatung steht. Damit wäre ein nächster großer Schritt zur weiteren Professionalisierung der Onlineberatung erreicht.

## **4.2. Kennzeichnung guter Qualität – Selbstverpflichtung versus Prüfung**

Legt man die derzeit noch wenigen Studien zur Evaluation von Onlineberatungsangeboten im deutschsprachigen Raum zugrunde, wird der internetgestützten Beratung eine hohe Leistungsfähigkeit zugeschrieben: Beispielsweise werden ihre Lösungsmöglichkeiten dabei als „anders“ (73 Prozent der jugendlichen Nutzer/innen) und zum Teil als „besser“ (61 Prozent) im Vergleich zur Präsenzberatung eingeschätzt (Klein, 2012). Ähnlich hohe Quoten erreicht auch die Zufriedenheit mit der Onlineberatung (Hinsch & Schneider, 2002), das einfühlsame Verstehen der Beratungsfachkräfte (Buckel, 2003; Heeren & Grau, 2013) sowie die erlebte wirksame Unterstützung (Eichenberg & Ott, 2012).

Dieses aus der Nutzerperspektive wahrgenommene hohe Qualitätsniveau der Onlineberatung resultiert weitgehend aus den internen Qualitätssicherungsinteressen der sog. „Pioniere“ der Onlineberatung (Reindl, 2012). Mit zunehmender Ausdifferenzierung der Onlineberatung weichen diese selbstgesetzten Qualitätskriterien notwendigerweise auf. Zudem geht mit der Ausweitung der Beratungsangebote im Netz den örtlichen Beratungsdiensten „ihre langjährige monopolistische Stellung verloren“ (Thiery, 2014, S. 13). Die nächste „Beratungsstelle“ ist schließlich nur einen Mausklick weit entfernt. Insofern wird es künftig nicht zuletzt aus Nutzer/innensicht vermehrt darauf ankommen, das bisherige hohe Qualitätsniveau in der Praxis der Onlineberatung aufrecht zu erhalten, verbindlich zu gestalten und entsprechend zu kommunizieren. Dass festgelegte Anforderungen an die Qualität von Onlineberatung eingehalten werden, dafür ist zunächst der Träger der Beratungsstelle bzw. die Beratenden selbst zuständig. Für eine gelingende Onlineberatung bedarf es sicherlich interner Leitlinien und Empfehlungen, wie sie von den meisten Trägern bereits beschrieben und im Rahmen der Selbstverpflichtung umgesetzt werden.

Ob dies auf Dauer ausreicht, um seriöse internetgestützte Beratung bzw. Therapie zu sichern, darf angesichts der o. g. Ausdifferenzierungstendenzen bezweifelt werden. Eine nur intern organisierte Qualitätssicherung führt letztlich zu je nach Träger und Beratungsstelle unterschiedlichen Qualitätsniveaus. Für eine weitere Professionalisierung der Onlineberatung wäre dies eher kontraproduktiv. Denn neben einer grundständigen Ausbildung in internetgestützter Beratung kommt es darauf an, einen einheitlichen, verbindlichen Anforderungskatalog an gute Onlineberatung zu diskutieren und zu vereinbaren, der für die Ratsuchenden Orientierungshilfe und eine wichtige Schutzfunktion bietet und – last but not least – für die möglichen Kostenträger (Sozialleistungsträger, Sozialversicherungen, Krankenkassen, etc.) als Entscheidungsgrundlage für eine Finanzierung genutzt wird (Engelhardt, 2013).

Aufgeworfen ist damit die Frage einer externen Überprüfung von Qualität. Offen bleibt bislang, wie dies von statten gehen soll. Eine externe Überprüfung lässt sich z. B. über ein Qualitätszeichen realisieren, das von einer unabhängigen Instanz vergeben wird – analog dem Qualitätszeichen des Berufsverbandes Deutscher Psychologinnen und Psychologen [11]. Allerdings ist ein

Qualitätszeichen für Onlineberatung nicht unumstritten und erst die Zukunft wird zeigen, ob sich Qualitätszeichen im Internet tatsächlich durchsetzen werden. Ein Blick in andere Branchen, die mit Vertrauensbildung via Internet befasst sind, kann zeigen, dass eine Auszeichnung von Qualität durchaus Vertrauen bildet: Beispielsweise zählen im Onlinehandel Gütesiegel bzw. Qualitätszeichen zu den vier Grundpfeilern des Vertrauens in Internetangebote [12]. Ob Anleihen aus diesen Bereichen übernommen werden können oder sollten, darüber beginnt die Diskussion für die Onlineberatung gerade.

Eine andere Form der externen Überprüfung kann aber auch über den Beitritt zu einer Art Qualitätsgesellschaft bewerkstelligt werden, mit dem Einrichtungen sich zur Einhaltung der dort geltenden Standards verpflichten. Als Vorbilder können dazu analog die entsprechenden Berufsverbände im Bereich der Beratung dienen.

Generell läuft allerdings eine externe Überprüfung möglicherweise Gefahr, sich vorwiegend auf die Konzept- und Strukturqualität zu konzentrieren, die eine notwendige Basis für gute Beratungsprozesse darstellt, weil die Prozessqualität in der (Online-)Beratung vielfach von Merkmalen bestimmt wird, die sich einer direkten „Zertifizierung“ entziehen: Die Beratungsperson als Wirkfaktor bzw. ihre Haltung sind nicht ohne weiteres dokumentierbar und prüfbar.

## **5. Ein möglicher Weg: das Onlineberatungsregister**

Dennoch steht auch für die Onlineberatung und vielmehr noch für die Onlinetherapie künftig eine Form der externen Qualitätsprüfung auf der Agenda. Auf dem Weg dahin könnte eine Art Register für Onlineberatungen hilfreich sein, das für die Ratsuchenden wie für die Beratungspersonen einen schnellen Überblick über verschiedene Angebote und deren Charakteristika (z. B. Beratungsschwerpunkt, Organisation, Kommunikationskanäle, Qualifikation der Berater) bietet. Eingetragen werden können in ein solches Register Onlineberatungsstellen, die ein zu vereinbarendes Mindestmaß an Qualitätskriterien erfüllen. Notwendigerweise setzt dies eine individuelle Prüfung der Angebote voraus, zu der die hier erarbeiteten Qualitätsmerkmale und das Ausbildungscurriculum herangezogen werden können.

Ein auf diese Weise Transparenz schaffendes Register von Onlineberatungsstellen kann sukzessive dazu beitragen, dass Kriterien für gute Onlineberatung nach und nach erfasst werden und sich zunehmend mehr Beratungsstellen diesen Merkmalen verpflichten. Dazu wird es einerseits einer ständigen Qualitätsdiskussion in einer zuständigen Fachgesellschaft, z. B. der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB) bedürfen und andererseits werden Qualitätsanforderungen empirisch zu fundieren sein (Kühne, 2012), auch um den rasanten technologischen wie gesellschaftlich-demografischen Entwicklungen Rechnung zu tragen. Wesentliche Bausteine für die weitere Professionalisierung sind bereits vorhanden. Es gilt sie zu nutzen.

## Anmerkungen

- [1] z. B. für trauernde Kinder und Jugendliche, <https://www.youngwings.de/>
- [2] z. B. die Onlineberatung des Deutschen Caritasverbandes e. V.: <http://www.caritas.de/onlineberatung>
- [3] <https://eltern.bke-beratung.de> bzw. <https://jugend.bke-beratung.de>
- [4] <http://www.youth-life-line.de>
- [5] <https://ohm.kh-netzwerk.de> vgl. dazu auch Reindl, R. & Weiß, S., 2012.
- [6] <http://www.hilfe-fuer-maedchen.de>
- [7] z. B. Landesarbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege in NRW (2003). Qualitätsmerkmale von Internet-Beratung für Eltern, Kinder und Jugendliche in der Erziehungs- und Familienberatung.
- [8] abgedruckt in: Eichenberg & Kühne 2014, S. 195ff.
- [9] z. B. Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e. V.: Stellungnahme zur Beratung für Eltern, Kinder und Jugendliche im Internet (2005); Arbeitsgemeinschaft Christliche Onlineberatung: Ethische Standards für Onlineberatung und Internetseelsorge (o. J.); Bundesarbeitsgemeinschaft freie Wohlfahrtspflege: Rahmenempfehlungen zur Qualität psychosozialer Beratungsangebote im Internet (2008); Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe-, und Familienberatung (DAKJEF): Qualitätsstandards für die psychosoziale und psychologische Beratung im Internet (2010); Deutscher Caritasverband e. V., Leitlinien zur Qualität der Beratung im Internet (2007); Empfehlungen zur Qualitätssicherung von Online-Beratung in der pro familia (o. J.); Fachverband der Schweizer Psychologen: Qualitätskriterien für psychologische Angebote im Internet (2006); Kath. Bundeskonferenz Ehe-, Familien- und Lebensberatung: Fachliche Rahmenbedingungen für Onlineberatung (2007); Landesarbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege in NRW: Qualitätsmerkmale von Internet-Beratung für Eltern, Kinder und Jugendliche in der Erziehungs- und Familienberatung (2003); Qualitätsstandards der Online-Beratungsstelle der Deutschen AIDS-Hilfe (o. J.); Verein Wiener Sozialprojekte: Standards der Onlineberatung (2006);
- [10] Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) (2014). Professionell beraten: Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Zugriff am 09.01.2015. Verfügbar unter: [http://www.beratungsqualitaet.net/upload/Menu\\_Operational/Veroffentlichungen/BeQu-Standards.pdf](http://www.beratungsqualitaet.net/upload/Menu_Operational/Veroffentlichungen/BeQu-Standards.pdf)
- [11] <https://www.bdp-verband.de/html/service/siegel.html>
- [12] Neben einem Gütesiegel sind dies ein professionelles Design, Garantieleistungen und Nutzerbewertungen; vgl. Gaßmair, 2010.

## Literatur

- Eichenberg, C. (2012). Psychiatrie, Psychotherapie und Internet. Das Internet als Gesundheitsmedium – ein Überblick zu verschiedenen Schnittstellen. *Soziale Psychiatrie*, 135, 9-13.
- Eichenberg, C. & Brähler, E. (2013). Das Internet als Ratgeber bei psychischen Problemen: Eine bevölkerungsrepräsentative Befragung in Deutschland. *Psychotherapeut*, 58(1), 63-72.
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014). *Einführung Onlineberatung und -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung*. München: UTB.
- Eichenberg, C. & Ott, R. (2012). Klinisch-psychologische Intervention im Internet: Ein Review zu empirischen Befunden störungsspezifischer Angebote. *Psychotherapeut*, 57(1), 58-69.

- Engelhardt, E. (2013). Qualitätsmerkmale guter Onlineberatung – Aktuelle Anforderungen an Forschung und Praxis. *Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung*, 31(3), 111-115.
- Gaßmair, D. (2010). *Die vier Säulen des „online-trust“*. *Onlinefundraising*. Zugriff am 30.01.2015. Verfügbar unter <http://www.web-fundraising.de/die-vier-saehlen-des-online-trust/>
- Gehrmann, H-J. (2010). Onlineberatung – eine Herausforderung für die Soziale Arbeit. In G. Cleppien & U. Lerche (Hrsg.), *Soziale Arbeit und Medien* (S.105-115). Wiesbaden: VS.
- Heeren, J. & Grau, A. (2013). Analyseinstrumente zur Prüfung der Konzepttreue einer Online-Beratung. *e-beratungsjournal*. 9(2). Zugriff am 23.01.2015. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0213/heeren\\_grau.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/heeren_grau.pdf)
- Hinsch, R. & Schneider, C. (2002). *Evaluationsstudie zum Modellprojekt „Psychologische und Sozialpädagogische Beratung nach dem KJHG im Internet“ – Onlineberatung*. *Arbeitsbericht des Instituts für angewandte Familien-, Kindheits- und Jugendforschung an der Universität Potsdam*. Zugriff am 30.01.2015. Verfügbar unter <http://www.mediathek.jhj.de/PDF/Evaluationsstudie-www.beranet.de/Evaluationsstudie-Onlineberatungfinal.pdf>
- Klein, A. (2008). *Soziales Kapital online. Soziale Unterstützung im Internet. Eine Rekonstruktion virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit*. Zugriff am 22.01.2012. Verfügbar unter [http://bieson.ub.uni-bielefeld.de/volltexte/2008/1260/pdf/Klein\\_Alexandra\\_Dissertation.pdf](http://bieson.ub.uni-bielefeld.de/volltexte/2008/1260/pdf/Klein_Alexandra_Dissertation.pdf)
- Klein, A. (2012). Beratung im Internet: Befunde und Perspektiven. *Kinder und Jugendschutz in Wissenschaft und Praxis*, 57(2), 35 – 41.
- Kühne, S. (2009). Institutionalisierung von Online-Beratung – das Ende der Pionierphase. *e-beratungsjournal*, 5(2). Zugriff am 30.01.2015. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0209/kuehne.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/kuehne.pdf)
- Kühne, S. (2012). Qualitätsmanagement in der psychosozialen Onlineberatung. *e-beratungsjournal*, 8(2). Zugriff am 30.01.2015. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0212/kuehne.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0212/kuehne.pdf)
- McDaid, D. & Park, A. (2011). *Online Health: Untangling the web. Evidence from the bupa health pulse 2010 international healthcare survey*. Zugriff am 14.01.2015. Verfügbar unter [http://www.bupa.com/media/44806/online\\_20health\\_20-20untangling\\_20the\\_20web.pdf](http://www.bupa.com/media/44806/online_20health_20-20untangling_20the_20web.pdf)

- Mode-Scheibel, B. (2014). Analyse verschiedener Beratungsansätze und Interventionen in der psychosozialen Onlineberatung. *e-beratungsjournal*, 10(2). Zugriff am 30.01.2015. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0214/mode-scheibel.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0214/mode-scheibel.pdf)
- Nestmann, F. (2007). Beratung im Gesundheitswesen – Maximen und Herausforderungen. In S. Matzik, S. (Hrsg.), *Zukunftsaufgabe Gesundheitsberatung. Strategien für Gesundheitsberufe. Perspektiven für Patienten und Verbraucher* (S.17 - 38). Lage: Jacobs-Verlag.
- Reindl, R. (2009). Online-Beratung - zur digitalen Ausdifferenzierung von Beratung. *Journal für Psychologie*. Zugriff am 30.01.2015. Verfügbar unter <http://www.journal-fuer-psychologie.de/index.php/jfp/article/view/150/151>
- Reindl, R. (2012). Qualitätskriterien für Online-Beratung. *Kinder- und Jugendschutz in Wissenschaft und Praxis*, 57(2), 42-46.
- Reindl, R. & Weiß, S. (2012). Studienberatung online - eine hybride Beratungsform für Studierende und Studieninteressierte. *e-beratungsjournal*, 8(1). Zugriff am 30.01.2015. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0112/reindl weiss.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/reindl_weiss.pdf)
- Thiery, H. (2014). Telematisches Ich, virtueller Raum und Online-Beratung. *SuchtMagazin*, 2014(3), 9-14.