

---

## **Beratung auf iPoradna.cz - Entwicklung der Internet- Beratung in der Tschechischen Republik**

*Kateřina Rychlá*

### **Zusammenfassung**

Die Internet- bzw. Online-Beratung in der Tschechischen Republik hat sich seit ihren Anfängen in den 1990er Jahren bis in die Gegenwart hinein weiterentwickelt und dabei beträchtliche Änderungen durchgemacht. Während sich anfangs nur einige wenige Organisationen mit den verschiedenen Formen der Online-Beratung befasst haben, hat das Angebot dieses Beratungstyps quer durch alle Fachbereiche ganz erheblich zugenommen. Eines der ältesten und immer noch erfolgreich funktionierenden Projekte, die sich in der Tschechischen Republik mit Online-Beratung befassen, ist der Dienst iPoradna, betrieben vom z.s. (= e.V.) InternetPoradna.cz. Das einzigartige Konzept dieses Projekts beruht auf der Transparenz für Laien- und Fachpublikum (sämtliche Fragen sowie Antworten sind öffentlich auf den Webseiten abrufbar) und gleichzeitig auf dem Prinzip der freiwilligen (unentgeltlichen) fachlich fundierten Mitarbeit, sowohl von Fachleuten aus der Praxis als auch von PsychologiestudentInnen, die sich im Rahmen ihres Magisterstudiums im Bereich der Online-Beratung weiterbilden möchten.

### **Schlüsselwörter**

E-Beratung, Mailberatung, Online-Beratung, Gesundheitsbeeinträchtigung, Freiwilligkeit, Weiterbildung

### **Abstract**

Internet consultancy in the Czech Republic has been developing since the 1990s and it has gone through many changes since then. In the beginning, only a few organisations were offering some forms of internet consultancy, but recently, the offer of this type of consultancy is on its rise throughout various fields. One of the oldest but still successfully functioning projects dealing with internet consultancy in the Czech Republic is iPoradna (iConsultancy), run by InternetPoradna.cz. The unique concept of this project is based on transparency for the lay as well as professional public (all questions and answers are available on its web pages) and at the same time on the principles of voluntary (non-profit) professional cooperation with experienced specialists as well as psychology students, who study for their Master's degree in the field of Internet Consultancy.

### **Keywords**

e-consultancy, online counselling, people with disabilities, volunteer activities, education

### **Autorin**

- **Mgr. Kateřina Rychlá**
- Psychologiestudium an der Philosophischen Fakultät der Palacký-Universität in Olomouc
- Systemische Psychotherapieausbildung
- in der Vergangenheit Praxis in der Klinik- und Schulberatung
- seit 2013 z.s. InternetPoradna.cz – Psychologin im Beratungsdienst iPoradna
- Schlüsseltätigkeiten: Internet-Beratung, Kommunikation mit den freiwilligen BeraterInnen, Supervision der Antworten von PsychologiestudentInnen der FF UP Olomouc, Mitarbeit an methodischen Materialien
- Kontakt: Mgr. Kateřina Rychlá, z.s. InternetPoradna.cz,  
Wurmova 7,  
779 00 Olomouc, ČR  
E-Mail: [katerina.rychla@internetporadna.cz](mailto:katerina.rychla@internetporadna.cz)  
Skype: psychologist.iporadna

## **1. Entwicklung der Internet-Beratung in der Tschechischen Republik**

In den 1990er Jahren überwog unter den Formen der Fernhilfe eindeutig der telefonische Kontakt. Als Anfang der Internet-Beratung gilt in der Tschechischen Republik das Jahr 1997, in dem die Telefonberatung Ostrava das erste Internetportal gestartet hat. Neben weiteren Telefonhilfsdiensten begannen auch Einzelpersonen, sowie neu gegründete Organisationen, ähnliche Dienste anzubieten, wie z.B. InternetPoradna.cz mit ihrem Dienst iPoradna. Von diesem Konzept wird noch weiter unten eingehend die Rede sein, doch zur Illustration der Entwicklung der Internet-Beratungen in Tschechien kann man hier die statistischen Angaben über die Anzahl der Anfragen in den verschiedenen Tätigkeitszeiträumen anführen. Während in den Jahren 2001–2002 iPoradna insgesamt 781 Anfragen verzeichnen konnte, hat sich Zahl der Anfragen in den Jahren 2005–2006 auf insgesamt 7.346 nahezu verzehnfacht.

Das stark ansteigende Interesse an der Internet-Beratung rief in der Fachwelt das Bedürfnis hervor „aktiv zur Professionalisierung, Kultivierung und Entwicklung der Internet-Beratung als eines der spezifischen, eigenständigen und vor allem sinnvollen Beratungsinstrumente der Helferprofessionen beizutragen“ (Otradovcová & Ptáček, 2011).

### **1.1 Ethikkodex**

Ausgangspunkt dieser Bemühungen war die Annahme des sog. iKodex, d.h. eines Ethikkodex der Internet-Beratung, der mit Unterstützung der Tschechischen Assoziation der Telefonberatungs-MitarbeiterInnen zustande gekommen ist. Die erste Kodexversion wurde bereits 2003 veröffentlicht, die Annahme erfolgte aber erst zwei Jahre später. Der iKodex umfasst acht Grundsatzpunkte, in denen vor allem auf die Kompetenzenabgrenzung der Internet-Beratung Wert gelegt wurde, aber auch auf deren Transparenz für KlientInnen, die Anonymität und die Teamarbeit der beteiligten Fachleute. Darin wird auch angeführt, dass „weder Antwort noch eine andere Online-Reaktion der Internet-Beratung an das Zustandekommen einer wirtschaftlichen noch anderweitigen Verbindung zwischen Klient und Internet-Beratung gebunden sind“ (Horská, Lásková & Ptáček, 2010). Laut den Verfassern (Antoš, 2005 in Horská, et al., 2010) ist der iKodex angesichts der Entwicklungsdynamik des Arbeitsgebiets als ein für Änderungen offenes Dokument entstanden.

So hat beispielsweise InternetPoradna.cz im Januar 2009 einen eigenen, erweiterten Ethikkodex veröffentlicht, der unter anderem auf die Mitverantwortung der freiwilligen BeraterInnen für einen zuverlässigen Ablauf der Internet-Beratung abzielt. Er fordert von BeraterInnen eine aktive Haltung zur eigenen Weiterbildung in der Internet-Beratung, sowie eine Zusammenarbeit mit der jeweiligen Organisation, um gemeinsam an einer qualitativen Verbesserung der Beratungs-Dienstleistungen zu arbeiten (Svobodová, 2009).

## **1.2 Fortschreitende Weiterbildung auf dem Gebiet der Internet-Beratung**

Mit dem Druck zur Professionalisierung und Qualität der Internet-Beratung ist nach und nach auch ein steigender Bildungsbedarf aufgekommen. Dem ersten von der Linka důvěry Ostrava veranstalteten Kurs für Internet-Beratung im Jahr 2000 hat sich z.B. auch die Modrá linka (Blaue Telefonberatung) mit ihren Aktivitäten angeschlossen, die sich bis heute der Weiterbildung auf diesem Bereich widmet (Horská et al., 2010).

In den ersten Jahren des Internet-Beratungs-Booms in der Tschechischen Republik zielte die Weiterbildung fast ausschließlich auf Fachleute ab und war in keiner Weise gesetzlich verankert. Als dann die Vereinigung InternetPoradna.cz im Jahr 2003 die Zusammenarbeit mit dem Institut für Psychologie der Philosophischen Fakultät der Palacký-Universität in Olomouc aufnahm, handelte es sich um ein einzigartiges Projekt, in dem es PsychologiestudentInnen bereits im Rahmen des prägradualen Studiums ermöglicht wurde, theoretische Erkenntnisse mit einem sich neu entwickelnden Praxisbereich zu verbinden. Bis Ende des Sommersemesters 2016 haben so über 200 StudentInnen mit InternetPoradna.cz zusammengearbeitet.

Angesichts der Transparenz in der Beratungstätigkeit wurde InternetPoradna.cz mit dem Dienst iPoradna zum Studienobjekt, und das nicht nur für ihr Partner-Institut für Psychologie in Olomouc, sondern beispielsweise auch für die Studenten der Fakultät für soziale Studien der Masaryk-Universität in Brno, die so für InternetPoradna.cz zum „stillen Partner“ wurde, bis sie dann im Juni 2013 ein eigenes Internetportal für Online-Beratung gestartet hat.

Im Jahr 2008 fand die erste Konferenz für Internet-Beratung unter dem Titel „*Internet - der Weg zum Klienten im 3. Jahrtausend?*“ statt. Ein Jahr danach wurde ein Seminar für Redakteure der Organisation InternetPoradna.cz abgehalten, dessen Zielsetzung vor allem im praktischen Austausch von Beratungserfahrungen und der Diskussion über Qualität und Stand der Internet-Beratung bestand. Im Jahr 2010 erschien in der Tschechischen Republik die erste und in ihrer Breite bislang einzigartige Monographie zur Internet-Beratung. Diese wurde von den Autoren Horská et al. (2010) unter dem Titel *Das Internet als Weg zur Hilfe* publiziert.

## **2. Internet-Beratung in der Tschechischen Republik nach 2010**

### **2.1 Aufschwung der Internet-Beratung als natürliche Folge des allgemeinen Internetzugangs**

Laut der Presseagentur ČTK, deren Meldungen von der Zeitschrift MaM zitiert wurden (2014), ist in Tschechien die Zahl der InternetnutzerInnen zwischen 2008 und 2014 insgesamt um ein Viertel auf 79% gestiegen. Zu den regelmäßigen NutzerInnen zählen insbesondere wirtschaftlich aktive Personen, Studierende und junge Leute unter 30 Jahren. Aus der angeführten Untersuchung geht unter anderem hervor, dass die im Internet verbrachte Zeit gegenüber 2005 auf das Doppelte gestiegen ist.

Internetzugang und Anstieg der aktiven NutzerInnen haben ganz beträchtlich auch Zusammensetzung, Form und Inanspruchnahme der Online-Beratung geprägt. Den Organisationen Modrá linka und InternetPoradna.cz haben sich neben den Telefonberatungen auch eine Reihe von Einrichtungen verschiedenen Typs und Zielrichtung mit ihren Beratungsdiensten angeschlossen. Während sich die Internet-Beratung in ihrer ersten Entwicklungsstufe nahezu ausschließlich psychologischen Themen und auch sozialrechtlichen Fragen zugewandt hatte, hat sie ihre Tätigkeit in jüngster Zeit auch einem breiten Spektrum der Rechtsberatung gewidmet. Als Internet-Beratung werden allerdings auch Projekte bezeichnet, die sich einem breiten Tätigkeitsbereich widmen, die den helfenden Professionen recht fern stehen. In deren Spektrum kann man z.B. auch Online-Immobilienberatung oder ein Reihe von Beratungsdiensten finden, die sich auf Astrologie, Esoterik oder Spiritualität verlegt haben. Das primäre Ziel solcher Internet-Beratungen ist dabei nicht die eigentliche Online-Beratung, sondern die Bewerbung der betreffenden Organisation oder deren Tätigkeit. Die Aktivitäten von Diensten dieses Typs haben z.B. Horská et. al. (2010) mit Nachdruck von der Beratung unterschieden.

## **2.2 Grundcharakteristik der Internet-Beratung**

Die Internet-Beratung wird von einigen Grundparametern umrissen, darunter vor allem von der *Zielrichtung* (Internet-Beratung ist die Haupttätigkeit der betreffenden Arbeitsstätte, die den Status eines sozialen, gegebenenfalls anderen Hilfsdienstes hat, wobei es sich nicht um eine herkömmliche Telefonseel- oder Sozialfürsorge handelt), dem *Raum* (Bestimmung eines konkreten, in Spezialkursen für die Internet-Beratung geschulten Mitarbeiters) sowie adäquaten (ethischen oder anderweitigen professionellen) *Richtlinien*.

Angesichts der gegenwärtigen Popularisierung und Breite ähnlicher Aktivitäten wird der Schwerpunkt künftig darauf zu legen sein, dass sich die Internet-Beratung hauptsächlich durch *Qualifizierung*, *Transparenz* und *Zweckdienlichkeit* auszeichnen soll, also durch die Fähigkeit, klar die Absicht des Angebots zu definieren und den Verlauf sowie das Ergebnis reflektieren zu können, und das sowohl für die Einrichtung selbst (Organisation, Dienst usw.) als auch für den Ratsuchenden. Wie Úlehla (2010) anführt, kann die Hilfe der BeraterInnen ohne eine fortlaufende Reflexion des Vorgangs auf Seiten der BeraterInnen weder professionell noch für den Ratsuchenden nutzbringend sein.

## **2.3 Derzeitige Weiterbildung und Fachveranstaltungen im Bereich der Internet-Beratung in der Tschechischen Republik**

Zur Steigerung der Qualifikation von InternetberaterInnen dienen derzeit in erster Linie regelmäßige Konferenzen zur Internet-Beratung, die von Modrá linka (2008, 2010, 2012, 2014, 2016) und InternetPoradna.cz (2011, 2015, 2017) veranstaltet werden. Auf akademischem Boden widmen sich in Tschechien immer noch vorwiegend PsychologiestudentInnen in Olomouc und Brno sowie deren DozentInnen der Weiterentwicklung der Internet-Beratung.

PhDr. E. Smékalová, Ph.D. stand 2001 an der Wiege der Olmützer Organisation InternetPoradna.cz Pate und hat tatkräftig an der Schaffung eines fachlichen Rahmens für die Umsetzung der Internet-Beratung mitgewirkt. Ab 2013, in dem die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit dem Institut für Psychologie an der FF UP in Olomouc aufgenommen wurde, war sie auch als fachliche Expertin für die Antworten von Seiten der StudentInnen tätig. Im Jahr 2013 wurde die Supervision von StudentInnenanfragen von der Psychologin des Dienstes iPoradna.cz übernommen; PhDr. Smékalová Ph.D. arbeitet jedoch im Rahmen ihrer professionellen Tätigkeit immer noch eng mit der Organisation InternetPoradna.cz zusammen.

Prof. PhDr. Zbyněk Vybíral Ph.D. ist derzeit als Leiter des Instituts für Psychologie der Fakultät für soziale Studien in Brno tätig, daneben auch als Dozent für das Studienfach Internet-Beratung. Für StudentInnen dieses Fachs hat er im Jahr 2013 eine studentische Psychologieberatung gegründet, damit diese Praxiserfahrungen sammeln können. Unter anderem tritt er seit langem kritisch gegen fachliche Unzulänglichkeiten der Internet-Beratungsstellen auf und hat in diesem Zusammenhang das Skriptum *Klippen der Internet-Beratung* herausgegeben (Vybíral & Kolofíková, 2013).

### **3. Das Portal iPoradna.cz und seine Position im Kontext der tschechischen Internet-Beratungen**

#### **3.1 Die ursprüngliche Idee des Projekts iPoradna.cz und seine Begründer**

Das Portal iPoradna entstand als Grundprojekt der gemeinnützigen Organisation InternetPoradna.cz, die im Juni 2001 ihre Tätigkeit aufgenommen hat. Ihre Absicht war, Raum für die Zusammenarbeit von Fachleuten aus verschiedenen Bereichen der Helferpraxis zu schaffen und so nicht nur eine solide Internet-Beratung für gesundheitlich beeinträchtigte Personen zu schaffen, sondern auch einen Raum für deren Begegnung mit der Öffentlichkeit im Bereich des psychologischen Beratungswesens oder beispielsweise im Diskussionsforum des Web.

Hinter der Entstehung dieses Gedankens stehen Mgr. Dušan Dvořák und Mgr. Richard Kořínek. Die beiden Begründer der iPoradna, die als Schlüsselprojekt der Organisation gilt, sind auch heute noch mit ihm verbunden. Mgr. Dušan Dvořák ist Berater für den Bereich Drogen und Drogenabhängigkeit, Mgr. Richard Kořínek ist Mitglied des Verwaltungsrats, also des obersten Verwaltungsorgans der Organisation.

Das dritte Gründungsmitglied Mgr. Pavel Veselský, Ph.D. ist mit der Organisation bislang am engsten verbunden. Genau wie Mgr. Richard Kořínek gehört er zu den Verwaltungsratsmitgliedern der Organisation, deren Tätigkeit er regelmäßig auf Fachkonferenzen präsentiert. Aufgrund seines Einsatzes ist im Jahr 2003 auch die sog. E-linka entstanden, die ähnlich wie iPoradna helfende Fachleute zusammenfasst, in diesem Fall zur Krisenintervention in Chat-Form. Daneben ist er als Fachassistent am Institut für Soziologie, Andragogik und Kulturanthropologie an der Philosophischen Fakultät der Palacký-Universität tätig.

### **3.2 Anfragebereiche**

Die erste Frage wurde der iPoradna am 27.9.2001 gestellt und betraf den Suchtbereich. Zwei Tage danach erging die erste Anfrage an die psychologische Beratung, diesmal aus dem Beziehungsbereich. Schon bald zeichnete sich ab, dass gerade die psychologische Beratung zum Schwerpunkt der iPoradna aufsteigen wird.

Neben den genannten Bereichen hat sich iPoradna im ersten Jahr ihrer Existenz auf die Problematik der Körper-, Hör-, Seh- und geistigen Behinderung verlegt; eine Reihe von Anfragen fiel in den Bereich der Bürgerberatung. Im Gegensatz zu den Aufzeichnungen aus dem ersten Tätigkeitsjahr hat das Interesse an Bürgerberatung auf unserem Portal im Jahr 2016 soweit zugenommen, dass Anfragen aus diesem Bereich derzeit 32,61% aller Anfragen ausmachen, also lediglich 9% weniger als der am häufigsten abgerufene Bereich der psychologischen Beratung.

Zur Psychologieberatung, Zivilrechtsberatung und Beratung für Menschen mit verschiedenen Behinderungstypen sind allmählich auch weitere Bereiche der Beratung hinzugekommen: Minderheiten und Ausländer (2004-2013) sowie Seelsorge (2006-2013).

Die letzten beiden genannten Bereiche wurden dabei später in Zusammenhang mit den verlaufenden Änderungen im Dienst der Sozial-Fachberatung, an der seit 2007 auch iPoradna teilhat, eingestellt.

### **3.3 Veröffentlichung und Anonymisierung der Anfragen**

Während die Mehrzahl der sich mit E-Mail-Beratung befassenden tschechischen Internet-Beratungsdienste der Öffentlichkeit keinerlei Einblick in ihre Arbeitsergebnisse gewährt, ist iPoradna von Anfang ihres Bestehens darauf bedacht gewesen, sämtliche von Ratsuchenden gestellten Anfragen mittels Webformular auf ihren Webseiten online zu stellen. Damit ist die Tätigkeit der hauptamtlichen und freiwilligen MitarbeiterInnen von iPoradna ganz leicht für das Laien- und Fachpublikum einsehbar. Dieses System hat sich in der Vergangenheit schon viele Male als Instrument zur Verbesserung und Professionalisierung der angebotenen Dienste bewährt.

Und das ungeachtet der Tatsache, dass wir den Anonymitätswunsch des Ratsuchenden respektieren, der die Möglichkeit hat, seine Anfrage unter jedem beliebigen Decknamen vorzubringen. Auch die weiteren verlangten Angaben (Kreis, Altersstufe und Geschlecht) sind händisch eingegebene Daten und bei der statistischen bzw. anderen Verarbeitung muss eine entsprechende Verschleierungsmöglichkeit in Betracht gezogen werden. Von den genannten Angaben ist dabei lediglich der Kreis öffentlich zugänglich, was laut der ursprünglichen Absicht dazu dienen sollte, den Klienten mit einem örtlich erreichbaren Fachmann für die jeweilige Problematik verbinden zu können.



Enthält die Anfrage persönliche Angaben und Daten (voller Name, Adresse, Krankenbericht usw.), anonymisieren die MitarbeiterInnen des Beratungsdienstes diese Daten im Verarbeitungsprozess soweit, dass sich im fertigen Bericht keine Identifikationsangaben mehr befinden. Hält er es hinsichtlich des KlientInnenauftrags für relevant, kann er einen Krankenbericht ohne Anführung von Personen- und Kontaktangaben an einen Fachmann weiterreichen. Sofern der Krankenbericht keine Beziehung zum Auftrag hat oder falls er sich nicht voll anonymisieren lässt, unterliegt seine Skartierung den gültigen gesetzlichen Vorschriften. Ist eine Anfrage inhaltlich verständlich, wird von Seiten der iPoradna keine Sprachkorrektur vorgenommen.

### **3.4 Archivierung und statistische Verarbeitung von Anfragen**

Alle seit Beginn der Beratungstätigkeit der iPoradna ergangenen Anfragen und ihre Beantwortungen können bislang in einer Datenbank unter der Registriernummer, dem Vergabedatum und dem Decknamen abgerufen werden. Auf diese Weise kann man auch Anfragen aus Bereichen aufsuchen, mit denen sich iPoradna nicht mehr befasst. Der Klient wird noch vor Ausfüllung des Webformulars auf die Möglichkeit einer dauernden Veröffentlichung seiner Anfrage hingewiesen.

Der statistischen Verarbeitung unterliegen folgende Angaben: Webbesuchfrequenz der Anfragen, Region und Anfragethema, Altersstufe und Geschlecht des Anfragenden. Das System vermerkt auch die fakultative Möglichkeit, eine E-Mail-Adresse einzugeben (an die dann der Hinweis auf die Veröffentlichung der Antwort geschickt werden kann).

### **3.5 Beratungsdienst-MitarbeiterInnen und ihre Auswahl**

Mit Abschluss der einleitenden Bearbeitungsphase ist die Anfrage zur Weiterleitung an die BeraterInnen vorbereitet. Diese können sowohl interne MitarbeiterInnen der iPoradna als auch externe Freiwillige sein oder aber PsychologiestudentInnen von der FF UP in Olomouc. Den Studierenden und der Art der gegenseitigen Zusammenarbeit wird ein selbständiges Kapitel gewidmet, weswegen hier vor allem die Zusammenarbeit mit BeraterInnen betrachtet wird, die auf eine abgeschlossene Bildung zurückblicken können.

Die Auswahl der konkreten BeraterInnen hängt von deren Ausbildung und Fachprofil, aber auch von deren zeitlichen Möglichkeiten ab. Diese sind bei internen MitarbeiterInnen vor allem durch den Pflichtstundenumfang gegeben. Die Freiwilligen wählen die Anfragefrequenz im Antrittsfragebogen, in dem sie auch bevorzugte Anfragethemen anführen (sowie den Anfragebereich, der zwar in ihr Fachgebiet fällt, den sie aber aus beliebigen Gründen nicht beantworten wollen) und daneben öffentlich zugängliche Angaben (Lebenslauf, Berufserfahrung).

Die iPoradna ist gegenwärtig vor allem für Personen mit verschiedenen gesundheitlichen Behinderungen bestimmt, aber auch für solche, die infolge einer widrigen Lebenslage mit mehr oder weniger schwerwiegenden psychischen Problemen zu ringen haben oder die sich in Fragen der Berufswahl und

Arbeitssuche orientieren müssen. Der Bereich, in dem die KlientInnen den Dienst am häufigsten ansprechen, setzt sich aus seelischen Problemen, sozialrechtlicher Problematik, partnerschaftlichen Problemen oder besitzrechtlichen Beziehungen zusammen. Die am meisten ausgelasteten BeraterInnen sind folglich PsychologInnen, JuristInnen und SozialarbeiterInnen. Während z.B. der Beziehungsbereich derzeit in der iPoradna komplett von interessierten PsychologInnen abgedeckt wird, müssen wir fortlaufend Fachleute aus den Bereichen Recht, klinische Psychologie und Psychiatrie ansprechen.

Bei der Auswahl von Freiwilligen halten wir uns an folgende Kriterien: abgeschlossene, dem Praxisbereich entsprechende Ausbildung, im Fall von spezifischer Tätigkeit (Krisenintervention, Spezialisierung) einen Nachweis über die Absolvierung der entsprechenden Fortbildung, aktive Tätigkeit im gegebenen Fach, eventuell Referenzen eines Fachmanns aus dem entsprechenden Bereich. Bei Absolventen der Psychologie mit einem absolvierten Praktikum in der iPoradna dienen als Referenz die Resultate des Studienpraktikums und Supervision einer Psychologin aus der iPoradna.

Sofern die Zusammenarbeit mit den BeraterInnen aufgenommen wurde und alle formalen Ansprüche an die Praxisaufnahme erfüllt sind, wird zwischen den Freiwilligen und der iPoradna ein Vertrag geschlossen. Die Antworten stellen Freiwillige ab diesem Augenblick ohne die Kontrolle eines internen Mitarbeiters ins Web. Gerade deshalb wird nachdrücklich Wert darauf gelegt, dass sich die MitarbeiterInnen gründlich mit den Anforderungen der Qualitätskriterien vertraut gemacht haben und sie diese konsequent einhalten.

### **3.6 Qualitätskriterien für Antworten von Beratern im Dienst der iPoradna**

In den Anfängen nach 2001 herrschte zwischen den MitarbeiterInnen der iPoradna ein natürlicher Respekt vor der Ausbildung und der aktiven Praxis der Freiwilligen. Es herrschte die Überzeugung vor, dass jede/r Fachmann/frau das tut, was er/sie kann und folglich naturgemäß den Dienst hochwertig und verantwortungsvoll ausübt. Fehler wurden den BeraterInnen (bis 2013 in journalistischer Diktion „RedakteurInnen“) eher selten und mit einer gewissen Schüchternheit vorgehalten. Durch die anschließende Entwicklung und Arbeit von StudentInnen (damals „Eleven“) der Psychologie und deren DozentInnen entstand der Bedarf, diese Haltung zu ändern und ein eindeutiges, an erforderliche Richtlinien gebundenes Konzept mit Nachdruck umzusetzen.

Nach dem Jahr 2013 haben auch erstmalig in größerem Umfang interne MitarbeiterInnen, eine Psychologin, Sozialarbeiterin und MitarbeiterInnen sozialer Dienste an der BeraterInnentätigkeit partizipiert. Während sie bis 2013 als „OperatorInnen“ fast ausschließlich eine passive Koordinatorenrolle spielten, beantworten sie derzeit monatlich 1/3 – 1/2 der gestellten Anfragen.

Die Frist für die Beantwortung einer Anfrage liegt gegenwärtig bei sieben Arbeitstagen. Drei Tage nach Vergabe der Antwort hat der Berater/die Beraterin dabei vereinbarungsgemäß zu melden, falls er bzw. sie nicht antworten will oder kann. Wenn mehrfach unentschuldigt nicht geantwortet wird, gilt dies als schwerwiegender Verstoß gegen die Vereinbarungen der Zusammenarbeit, die



dann von Seiten der iPoradna mit sofortiger Wirksamkeit abgebrochen werden kann.

Sofern BeraterInnen auf eine Anfrage antworten, sind sie sowohl zur Anwendung der erforderlichen professionellen Kenntnisse und Fähigkeiten, als auch zur Einhaltung der ethischen, formalen und inhaltlichen Regeln verpflichtet, die in den verbindlichen Qualitätskriterien für die Antwort eines Beraters von iPoradna enthalten sind.

Die Kriterien umfassen folgende Punkte:

- a) *Respekt gegenüber dem Ratsuchenden und seiner bisherigen Problemlösung* – die Antwort darf keine geringschätzig Haltung ausdrücken, wie sich der Ratsuchende bisher dem Problem gestellt hat oder gegenüber seiner Person, nicht einmal dann, wenn seine Bemühungen nichts gefruchtet oder das Problem noch verschlimmert haben.
- b) *Respekt gegenüber dem Thema der Anfrage* – Ziel des Beraters ist es, den Klientenwunsch zu identifizieren und zu erfüllen, keineswegs primär persönliche Haltungen, Präferenzen oder Werte zu präsentieren.
- c) *Empathie*
- d) *Anerkennung für die bisherigen Lösungsversuche, gegenwärtige Aktivitäten oder Bemühungen* – wir schätzen Schritte, die zur Abhilfe in der Problemsituation führen sollen.
- e) *Sachlichkeit in der Antwort, Verzicht auf jedes Moralisieren* – die Aufgabe des Beraters/der Beraterin besteht nicht in einer Bewertung der Situation; er/sie sollte also sachlich bleiben und alle zur Reflexion der Situation dienenden Mittel nutzen, evtl. relevante objektive Informationen mit Bezug auf mögliche Alternativlösungen der Situation oder deren bisherigen Verlaufs anbieten.
- f) *Unparteiische Haltung gegenüber vorigen Fachleuten und die Empfehlung von Möglichkeiten zur Behebung der Unzufriedenheit der KlientInnen.*
- g) *Alternativangebote* – die Antwort sollte verschiedene Möglichkeiten zu weiterem Vorgehen enthalten bzw. einen anderen Blickwinkel bieten.
- h) *Grenzen der Internet-Beratung betonen.*
- i) *Ein angemessener positiver Schluss unter Betonung der eigenen Kräfte der Ratsuchenden und Vertrauen in die professionelle fachmännische Hilfe* – das Maß an Optimismus ist grundsätzlich dem Charakter der Anfrage anzupassen unter Betonung der eigenen Möglichkeiten. Unverbindliche Formulierungen vom Typ „Viel Glück“ sind zu vermeiden.

Diese Kriterien waren ursprünglich in erster Linie für Freiwillige gedacht, die sich der psychologischen/psychiatrischen Problematik zuwandten, doch kommen die Kriterien in jedem Bereich der Helferpraxis zum Tragen. Die Einzelkriterien wurden in Hinblick auf die systemische Fachrichtung der Autorin geschaffen und knüpfen an eine langjährige Beobachtung der Qualität der Internet-Beratung bei iPoradna an.

Noch vor Einführung der Qualitätskriterien in ihrer gegenwärtigen Gestalt hat PhDr. Smékalová, Ph.D. mit ihren StudentInnen eine ähnliche Norm geschaffen, indem sie sog. Leitfäden für die Praxis einführte, d.h. grundsätzliche Punkte, die in der Antwort der damaligen RedakteurInnen nicht fehlen sollten. Dieses Hilfsmittel hatte dann jeder Redakteur neben seinem Antwort-Textfeld vor Augen, um deren Einhaltung unmittelbar überwachen zu können.

### **3.7 Praxis der Studierenden und Supervision**

Im Jahr 2013 kam es zu einer grundsätzlichen Änderung in der Zusammenarbeit mit den StudentInnen. Nach einem Übereinkommen mit dem Institut beteiligt sich jetzt die iPoradna an der Realisierung des Fachs Internet-Beratung, indem sie den praktischen Teil des Fachs übernimmt. Um den Anforderungen des Fachs gerecht zu werden, müssen Studierende zwei an die iPoradna gestellte Anfragen beantworten. Eine davon wählt eine Lehrkraft aus älteren, an iPoradna gerichteten Anfragen aus (edukativer Zweck), die zweite vergibt der Supervisor (psychologischer Dienst) aus den aktuellen zur Beantwortung anstehenden Fragen. So werden die Studierenden zu aktiven Mitgliedern des BeraterInnenteams von iPoradna.

Jeder Studierende erhält während der Realisierung der Lehrveranstaltung mindestens eine aktuelle Anfrage. Nach drei für die Beantwortung vorgesehenen Arbeitstagen werden ihm Anmerkungen überstellt, die insbesondere die Einhaltung der Qualitätskriterien betreffen, in geringerem Ausmaß auch weitere inhaltliche und formale Aspekte seiner Antwort. Der Zeitraum für die Endausfertigung der Antwort durch die Studierenden umfasst im Regelfall 1-2 Arbeitstage.

Nach der erfolgreichen Absolvierung des Fachs besteht für die StudentInnen die Möglichkeit, die Praxis bis zum Abschluss ihres Magisterstudiums fortzusetzen. Die Anzahl der zugestellten Anfragen richtet sich dabei, so ähnlich wie bei den selbständig antwortenden BeraterInnen, nach dem Bedarf des Dienstes, der von ihnen selbst gewünschten Anfragefrequenz pro Semester und der Häufigkeit von Anfragen, die in den von ihnen gewählten Themenbereich fallen.

Wird die Tätigkeit von StudentInnen seitens der SupervisorInnen als qualitativ zufriedenstellend eingestuft, wird ihnen bis zum Studienabschluss eine Mitarbeit in der Beratung angeboten. Die zur Aufnahme der selbständigen Mitarbeit erforderliche Standardzahl sieht fünf Anfragen vor. Wird die Arbeit eines Studierenden jedoch wiederholt ohne fachlich schwerwiegende Anmerkungen veröffentlicht, kann dieser Prozess verkürzt, im Fall von gewichtigen fachlichen Fehlern hingegen verlängert werden, wobei auch vom Angebot der Mitarbeit

abgesehen werden kann. Gegenwärtig machen über 30 Studierende praktische Erfahrungen in der iPoradna.

### **3.8 Voraussetzung für die künftige Entwicklung der Beratung in iPoradna**

Gegenwärtig hat iPoradna vor allem die Realisierung von Fachveranstaltungen und -treffen anvisiert. Außer den Konferenzen, von denen die nächste für Herbst 2017 geplant ist, wird auch die Realisierung von Freiwilligentreffen zu aktuellen praxisnahen Themen der Internet-Beratung vorbereitet.

Trotz der zunehmenden Einbeziehung interner MitarbeiterInnen wird fortlaufend an der Erstellung eines Konzepts für die Freiwilligentätigkeit gearbeitet, das sowohl den Anforderungen des Dienstes nach einer ausgewogenen Vertretung der einzelnen Professionen, als auch den Forderungen nach Qualitätssteigerung und deren Kontrollmöglichkeiten nachkommen soll.

### **Literatur**

ČTK. (2014). *In der Tschechischen Republik erhöhte sich die Zahl der Internet-Nutzer auf 79 Prozent*. Zugriff am 01.08.2016. Verfügbar unter <http://mam.ihned.cz/media-internet/c1-63313870-v-cesku-narostl-pocet-uzivatelu-internetu-stoupl-uz-na-79-procent>

Horská, B., Lásková, A. & Ptáček, L. (2010). *Internet als Weg zur Hilfe: Internet-Beratung für helfende Berufe*. Prag: Sociologischer Verlag (SLON).

Otradovcová, J. (Hrsg.). *Internet – der Weg zum Klienten im 3. Jahrtausend? (Sammlung der I. Nationalen Konferenz zum Thema Internet-Beratung)*. Brünn: Modrá linka.

Otradovcová, J. & Ptáček, L. (Hrsg.) (2011). *Praxis und Theorie derzeitigen Internet-Beratungen (Sammlung der II. Nationalen Konferenz zum Thema Internet-Beratung)*. Brünn: Modrá linka.

Svobodová, I. (2009). *Bericht über den Redakteur-Workshop*. Zugriff am 01.08.2016. Verfügbar unter [http://iporadna.cz/psycho/redakce/redclanek.php?article\[articleid\]=19993](http://iporadna.cz/psycho/redakce/redclanek.php?article[articleid]=19993)

Vybíral, Z. & Kolofíková, K. (2013). *Klippen der Internet-Beratung*. Brünn: Masaryk-Universität.

## Literatur (tschechisch)

- ČTK. (2014). *V Česku narostl počet uživatelů internetu, stoupl už na 79 procent.* Dostupné 01.08.2016. K dispozici: <http://mam.ihned.cz/media-internet/c1-63313870-v-cesku-narostl-pocetuzivatelu-internetu-stoupl-uz-na-79-procent>
- Horská, B., Lásková, A. & Ptáček, L. (2010). *Internet jako cesta pomoci – internetové poradenství pro pomáhající profese.* Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).
- Otradovcová, J. (ed.). (2010). *Internet - cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí?: sborník příspěvků z první národní konference věnované problematice internetového poradenství - Jihlava 2008.* Brno: Modrá linka.
- Otradovcová, J. & Ptáček, L. (Eds.) (2011). *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství, Brno 2010.* Brno: Modrá linka.
- Svobodová, I. (2009). *Zpráva ze semináře redaktorů.* Dostupné 01.08.2016. K dispozici: [http://iporadna.cz/psycho/redakce/redclanek.php?article\[id\]=19993](http://iporadna.cz/psycho/redakce/redclanek.php?article[id]=19993)
- Vybíral, Z. & Kolofíková, K. (2013). *Úskalí internetového poradenství.* Brno: Masarykova Univerzita.