

## **Standards zur Qualitätssicherung der Online-Beratung bei pro familia**

### **Prämisse**

#### **Online-Beratung - Chancen und Möglichkeiten**

Das Ziel von Beratung ist, die Ratsuchenden durch unterschiedliche Formen der Intervention zu unterstützen, eigene Verhaltensweisen bewusster wahrzunehmen, bei Bedarf neue Handlungskompetenzen und sinnvollere und befriedigendere Umgangsformen mit den jeweiligen Problemen bzw. der jeweiligen Situation zu entwickeln.

Die zunehmende Zahl von Internetzugängen in privaten Haushalten und die Erreichbarkeit von Beratungsstellen per E-Mail hat seit Mitte der neunziger Jahre zu einer stetig steigenden Zahl von Beratungsanfragen über das Internet bei pro familia geführt.

Online-Beratung stellt für die Zielgruppe der Internet-NutzerInnen ein besonders niedrighschwelliges Angebot dar. Die KlientInnen können anonym bleiben und die Beratungssituation bleibt für sie sehr gut kontrollierbar, was Zeit, Häufigkeit des Kontakts und Tiefe des beraterischen Prozesses angeht. Dies eröffnet z. B. Raum für die Beschäftigung mit sehr schambesetzten Themen.

Die Beratung findet ortsunabhängig statt und bietet in den eigenen vier Wänden einen barrierefreien Zugang zu Beratung. Dies ermöglicht, besonders für körperlich behinderte Menschen oder psychisch stark belastete Ratsuchende, völlig neue Zugänge zu beraterischen Hilfsangeboten.

Dadurch erweitert sich die Zielgruppe und die thematische Bandbreite von Beratungsinhalten. Dies stellt auch eine Erleichterung des Zugangs zur face-to-face-Beratung dar.

Die Online-Beratung kann über verschiedene Dienste realisiert werden, z.B. E-Mail-Beratung, Single-Chat-Beratung, Gruppenberatung im Chat, moderierte thematische Foren, Videokonferenzen.

Unter Berücksichtigung der Organisationsstrukturen der pro familia und in Hinblick auf den Anspruch an eine qualitätsgesicherte inhaltliche Beratungsarbeit, konzentriert sich pro familia derzeit auf das Angebot der zeitversetzten Online-Beratung über ein Postfach oder per E-Mail.

## Abgrenzung zur face-to-face-Beratung

Die Qualität von Online-Beratung definiert sich auch in der sorgfältigen Abgrenzung zur face-to-face-Beratung. Die möglichen Mittel der BeraterIn in der face-to-face-Beratung sind sprachliche, visuelle und gestische Kommunikation und unterschiedliche Methoden der Beratungsarbeit, wie z. B. kreative Methoden und Körperarbeit.

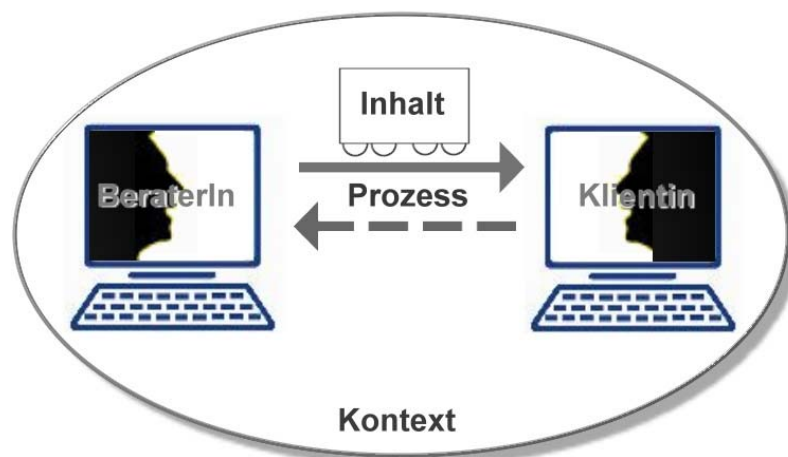
Den Online-BeraterInnen ist bewusst, dass ihnen als Kommunikationsform ausschließlich die schriftliche Sprachäußerung, inklusive einer, im Internet gebräuchlichen Symbolsprache zur Verfügung steht. Non-verbale Mittel wie Stimme, Blick und Körperausdruck können damit nur sehr bedingt in den beraterischen Prozess einbezogen werden. Ein Austausch im Sinne von direkter Rückkopplung und Anpassung ist bei der zeitversetzten Beratung über das Internet nicht möglich. Interventionsmethoden werden von den Online-BeraterInnen entsprechend an die textbasierte Beratung angepasst. Sie wissen um die Begrenzung der Möglichkeiten der Beratung bei vielschichtigen tiefergehenden Prozessen und krisenhaften Beratungsanliegen.

Online-Beratung in der pro familia ordnet sich als ergänzendes Angebot zur face-to-face-Beratung ein, welches sie keinesfalls ersetzen kann und will. Sie erweitert das Beratungsangebot des Verbandes um ein wichtiges und zeitgemäßes Beratungssetting.

Die Empfehlungen zur Qualitätssicherung der Online-Beratung bei pro familia lassen sich in vier Bereiche unterteilen:

1. Inhalt
2. BeraterIn
3. Prozess
4. Kontext

Das Zusammenspiel der vier Bereiche der Online-Beratung wird durch das folgende Modell veranschaulicht:



# 1. Inhalt

## Geeignete Arbeitsbereiche der pro familia für die Online-Beratung

Das Folgende orientiert sich am internen pro familia-Papier „Profil der Tätigkeiten in der pro familia“ (Ergebnisse der GeschäftsführerInnentagung im Februar 1995).

Die nachstehende Aufstellung beinhaltet eine Annäherung an die Möglichkeiten und Grenzen der Online-Beratung und orientiert sich an den konkreten Arbeitsbereichen der pro familia. Hierbei ist es wichtig zu beachten, dass keine trennscharfen Grenzen festgelegt werden können, da die Möglichkeiten und Grenzen nach Anfrage, Vorerfahrung und Ausbildung der BeraterIn sowie nach der Intensität und Entwicklung der jeweiligen Beziehung zwischen KlientIn und BeraterIn stark variieren können. Es werden Haupttendenzen beschrieben und eine Orientierung in diesem neuen Beratungssetting (Arbeitsbereich) gegeben.

Mögliche Grenzen bilden beispielsweise eine gesetzlich vorgeschriebene Anwesenheitspflicht, notwendige ärztliche Untersuchungen oder die Notwendigkeit der Entwicklung einer persönlichen Beziehung zwischen KlientIn und BeraterIn bei der Bearbeitung tiefergehender psychischer oder sexueller Probleme.

In vielen Fällen beinhalten solche Online-Beratungen neben dem Eingehen auf die konkrete Anfrage den Hinweis auf Möglichkeiten der face-to-face-Beratung

Die eingehenden Anfragen lassen sich in folgende Kategorien einteilen, wobei eine eindeutige Zuordnung allerdings nicht immer möglich ist.

1. Sozialpädagogik / Sozialarbeit
2. Medizin
3. Psychologie
4. Sexualpädagogik
5. Sonstige

| <b>1. Sozialpädagogik / Sozialarbeit</b> |   |   |
|--|---|---|
| <b>Arbeitsbereich</b>                    | <b>Möglichkeiten</b>  | <b>Grenzen</b>  |
| Schwangerschaftsberatung                 | Information und psychosoziale Beratung zu Schwangerschaft und Schwangerschaftsabbruch | tiefere Prozesse erfordern face-to-face-Beratung; Beratung nach § 219 SchKG online nicht möglich  |
| Sozialrechtliche Beratung                | Allgemeine Information; Verwendung von Textbausteinen zu häufig gestellten Fragen     | Bei individueller Beratung face-to-face-, telefonischer oder Chat-Kontakt sinnvoll, da im Einzelfall der zeitversetzte Kontakt durch viele notwendige Rückfragen sehr aufwändig sein kann |

| <b>2. Medizin</b>                                  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Arbeitsbereich</b>                              | <b>Möglichkeiten</b>  | <b>Grenzen</b>  |
| Gesundheitsberatung                                | Beratung zu gesundheitlichen Aspekten von Sexualität  | keine Diagnose online möglich, eventuelle notwendige Untersuchungen können nur in der persönlichen Beratung durchgeführt werden |
| Verhütungsberatung                                 | Information und Beratung zu den verschiedenen Verhütungsmitteln, Einbeziehung psychosozialer Aspekte                                  | Durchführung von Dienstleistungen (z.B. Anpassung von Diaphragmen, Einlegen von Spiralen, Verschreibung von Kontrazeptiva)      |
| Beratung zu Methoden der Fruchtbarkeitswahrnehmung | Information und Beratung zu Methoden der Fruchtbarkeitswahrnehmung als Mittel der Verhütung und der Verwirklichung des Kinderwunsches | Praktische Unterweisung in der Anwendung der Methoden der Fruchtbarkeitswahrnehmung nur im face-to-face-Kontakt möglich         |
| Medizinische Dienstleistungen                      | Information und psychosoziale bzw. medizinische Beratung zu medizinischen Fragen  | Durchführung von Dienstleistungen (z.B. Anpassung von Diaphragmen, Einlegen von Spiralen, Verschreibung von Kontrazeptiva)      |
| Kinderwunschberatung                               | Information und Orientierungsberatung   | Tiefere Prozesse erfordern face-to-face-Beratung  |

| <b>3. Psychologie</b>  |   |  |
|------------------------|---|--|
| <b>Arbeitsbereich</b>  | <b>Möglichkeiten</b>  | <b>Grenzen</b>   |
| Partnerschaftsberatung | Beratung zum Thema „Beziehung“ für Einzelpersonen, (zukünftig eventuell: Chatberatung für Paare, eventuell auch als Videokonferenz) | Paarberatung nur sehr begrenzt, da bei Online-Beratung im allgemeinen nur Kontakt mit einer Person |
| Sexualberatung         | Information und Aufklärung, erster Einstieg in das Thema; Online-Beratung kann Anstöße geben  | tiefere Prozesse erfordern face-to-face-Beratung oder Therapie                                     |
| Kinderwunschberatung   | Information und Orientierungsberatung   | tiefere Prozesse erfordern face-to-face-Beratung   |

| <b>4. Sexualpädagogik</b>                   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Arbeitsbereich</b>                       | <b>Möglichkeiten</b>   | <b>Grenzen</b>  |
| Sexualpädagogische Information              | Informationsvermittlung, Einbeziehung psychosozialer Aspekte   | tiefergehende Prozesse erfordern face-to-face-Beratung  |
| Verhütungsberatung                          | Information und Beratung zu den verschiedenen Verhütungsmitteln, Einbeziehung psychosozialer Aspekte   | Durchführung von Dienstleistungen (z.B. Anpassung von Diaphragmen, Einlegen von Spiralen, Verschreibung von Kontrazeptiva)  |
| Sexualpädagogische Gruppenarbeit            | Nutzung computergestützter Kommunikation z.B. bei: Einzel-/Kleingruppenarbeit<br><br>mögliche Inhalte: Erarbeitung von Projektinhalten; Wissensvermittlung, Ausbildung von „peer-BeraterInnen“, Bearbeitung eines sexualpädagogischen Themas mit Bezug zu computergestützter Kommunikation | gruppenspezifische Prozesse sind in der face-to-face-Gruppensituation wichtiger Bestandteil der sexualpädagogischen Arbeit; der Einsatz von computergestützter Kommunikation ist nur als eine ergänzende Methode unter mehreren anderen sinnvoll. |
| Sexualpädagogische Elternarbeit             | Information und Beratung u.a. zu den Themen Elternschaft, Familie, Sexualität und Pubertät   | tiefergehende Prozesse erfordern face-to-face-Beratung  |
| Sexualpädagogische MultiplikatorInnenarbeit | Information und Fachberatung u.a. zu den Themen Sexualität, Pubertät, Gruppendynamik   | tiefergehende Prozesse erfordern face-to-face-Beratung  |

| <b>5. Sonstiges</b>           |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| <b>Arbeitsbereich</b>         | <b>Möglichkeiten</b>   | <b>Grenzen</b>  |
| Sonstige Information/Beratung | Recherche oder Weiterverweis an geeignete Beratungsinstitutionen | Die Bearbeitung spezieller Anfragen kann z.B. durch notwendige aufwändige Recherchen, die Kapazitäten der Beratungsinstitution übersteigen. |

## **2. Profil der Online-BeraterInnen**

### **Qualifikation**

Grundberufe der bei pro familia tätigen Online-BeraterInnen sind je nach Aufgabenbereich: Diplom-SozialpädagogIn, Diplom-SozialarbeiterIn, Diplom-PädagogIn, Diplom-PsychologIn, ÄrztIn, JuristIn.

Darüber hinaus muss eine Weiterbildung in psychosozialer Beratung oder Sexualpädagogik absolviert worden sein.

Fachkompetenz im jeweiligen Themenbereich und die Fähigkeit zur Einschätzung der psychosozialen Rahmenbedingungen der jeweils angesprochenen Zielgruppe wurden durch Berufspraxis in der Beratungsstellenarbeit erworben.

Regelmäßige Supervision (ergänzend auch zu kollegialer Intervention) ist verpflichtend.

Um Ratsuchende qualifiziert weiter verweisen zu können, müssen die BeraterInnen über ausreichendes Wissen über andere angemessene Beratungsmöglichkeiten verfügen.

Grundkompetenz im Umgang mit PC und Internet müssen durch entsprechende Fortbildungen oder im Selbststudium erworben und ständig aufgefrischt werden, um neuen Entwicklungen der Technik und des Mediums gerecht zu werden.

Die BeraterInnen haben die Online-Beratungs-Fortbildung des pro familia-Bundesverbands odereine von Inhalten, Umfang und Qualitätsstandards vergleichbare andere Fortbildung zur Online-Beratung erfolgreich absolviert, in der Kenntnis und Kompetenz im Umgang mit den besonderen Anforderungen der Online-Beratung erworben wurden.

## **3. Prozess**

### **Transparenz**

Ratsuchende werden auf der Homepage der pro familia über Kontext, Rahmenbedingungen und Datensicherheitsmaßnahmen des Online-Beratungs-Angebotes informiert, bevor sie dazu aufgefordert werden ihre Fragen zu stellen.

Es erfolgt eine klare Authentifizierung der BeraterIn, das heißt, die dahinter stehende Institution und die Qualifikation der BeraterIn ist klar erkennbar.

Es erfolgt ein Hinweis auf die zu erwartende Reaktionsgeschwindigkeit beim Antworten.

Es sollte KlientInnen immer möglich sein, auch auf andere Kommunikationskanäle zurückgreifen zu können, indem z.B. Adresse und Telefonnummer der beratenden Einrichtung bekannt gegeben werden.

## **Reaktionszeit**

Um der KlientInnenerwartung an das Internet als „schnellem Medium“ gerecht zu werden, liegt bei der Online-Beratung möglichst wenig Zeit zwischen Anfrage und Antwort. Gegebenenfalls sind Ratsuchende durch eine kurze Vorabantwort auf eine längere Bearbeitungszeit hinzuweisen.

Dringende Fragen werden innerhalb von 24 Stunden beantwortet, ansonsten dauert die Beantwortung der Fragen 2 – 3 Tage, höchstens bis zu 7 Tagen.

## **Beratungsverlauf**

Eingehende Beratungsanfragen werden thematisch sortiert und von den jeweils fachlich zuständigen Online-BeraterInnen bearbeitet.

Zur angemessenen Einschätzung der jeweiligen Anfrage werden diese einerseits wörtlich genommen, andererseits aber auch „zwischen den Zeilen gelesen“, um indirekt formulierte Beratungswünsche zu berücksichtigen.

Bei unklarem Anliegen stellt der / die BeraterIn Rückfragen bevor eine Antwort gegeben wird.

Gute Ausdrucksmöglichkeiten in der Schriftsprache, Beherrschung der Rechtschreibung und Grammatik und die Verwendung einer angemessenen Sprachebene seitens der BeraterInnen stellen sicher, dass die Antworten für Ratsuchende verständlich sind. „Slang“ wie z.B. Jugendsprache, Computersprache oder nicht allgemein bekannte (z.B. medizinische) Fachausdrücke werden vermieden.

Die Antworten erfolgen in persönlicher Ansprache; Zitate und genannte Fakten aus der Anfrage werden in den Antworttext einbezogen. Es werden keine automatischen aus Textbausteinen generierten Antworten versandt.

Die BeraterInnen benennen Lösungsmöglichkeiten und achten darauf, dass sie die Entscheidung bei den KlientInnen belassen. Bei Kindern und Jugendlichen können manchmal konkrete Ratschläge sinnvoll sein, dabei wird aber immer deutlich gemacht, dass es die persönliche Meinung der BeraterIn ist (z.B. Ich-Form ...).

Die Antworten wahren ein angemessenes Verhältnis von Information, Kommentar und Fragen.

## **Feedback**

Den KlientInnen wird eine Rückmeldemöglichkeit angeboten, in der sie die erfahrene Beratung beurteilen können. Zur Sicherung und Verbesserung der Qualität der pro familia Online-Beratung erfolgt eine fort-

laufende Evaluation der Beratungsprozesse durch Auswertung der Ratsuchenden-Feedbacks und durch Diskussion von anonymisierten Beratungsbeispielen in Super- und Intervision.

### **Kontinuierliche Pflege von Textbausteinen und FAQs**

Die Datenbank mit Textbausteinen und die FAQs stellen wichtige Hilfsmittel für die Online-Beratung dar. Ihre ständige Pflege, Ergänzungen und Korrekturen erfolgt durch eine Redaktion, die von den Online-BeraterInnen durch das zur Verfügung stellen von Texten unterstützt werden.

## **4. Kontext**

Die Institution pro familia schafft ein formelles Setting, in dem den KlientInnen ein Höchstmaß an Verbindlichkeit und Schutz gewährleistet werden kann. Folgende Punkte sollten transparent bzw. angesprochen sein:

### **Sicherheit**

In Bezug auf den Datenschutz werden sowohl persönlich als auch technisch höchstmögliche Sicherheitsstandards gewährleistet.

Die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Telemediengesetzes (TMG) werden in der jeweils gültigen Fassung eingehalten.

Durch die Schweigepflicht der MitarbeiterInnen ist der vertrauensvolle Umgang mit den persönlichen Daten der Ratsuchenden seitens der Online-BeraterInnen gewährleistet.

Bei der Entgegennahme von Beratungsanfragen über Formulare im Internet werden aktuelle Verschlüsselungstechnologien angewendet.

Den Ratsuchenden wird die Möglichkeit einer vollständig anonymen und verschlüsselten Beratungskommunikation über ein Postfach auf dem Beratungsserver angeboten. Im Zusammenhang mit den ebenfalls angebotenen Möglichkeiten der Benachrichtigung über die fertiggestellte Antwort per E-Mail oder die unverschlüsselte Zusendung der Antwort per E-Mail werden die Ratsuchenden ausdrücklich über die mangelhafte Datensicherheit des Kommunikationsweges aufgeklärt.



Darüber hinaus werden die Ratsuchenden auf die Möglichkeiten des Persönlichkeitsschutzes durch die Verwendung von anonymen E-Mail-Adressen hingewiesen.

### **Technische und räumliche Ausstattung**

Es wird gewährleistet, dass in der Beratungsstelle an einem PC regelmäßig ungestörtes Arbeiten möglich ist.

Die technischen Mindestvoraussetzungen sind Rechner mit aktuellem Windows-Betriebssystem, einem Internetzugang, einem aktuellem Browser sowie Textverarbeitung, Dateipacker, Acrobat Reader und einem Antivirenprogramm.

### **Personalkoordination**

Es wird ein klares Zeitkontingent der wöchentlichen Arbeitszeit für die Online-Beratung definiert, um die zügige Beantwortung von Beratungsanfragen zu gewährleisten. Dafür ist zu klären wie viel Zeit durchschnittlich je Mail benötigt wird und wie viel Arbeitszeit in der Beratungsstelle dafür zur Verfügung steht.

Um größere Verzögerungen oder Ausfälle bei der Beantwortung von Online-Beratungsanfragen zu verhindern, wird ein Vertretungssystem für Abwesenheitszeiten (Urlaub, längere Krankheiten) organisiert.

Durch eine angemessene Organisationsform wird sichergestellt, dass dringende Anfragen (z.B. zur Pille danach) kurzfristig beantwortet werden können.

### **Teamanbindung**

Online-Beratung wird von MitarbeiterInnen durchgeführt, die in ein multidisziplinäres pro familia-Team eingebunden und in der Regel auch in der persönlichen Beratung oder der sexualpädagogischen Arbeit vor Ort tätig sind. Die Online-BeraterIn nimmt regelmäßig an Teambesprechungen teil und wird in fachlicher Hinsicht durch das Team unterstützt.

### **Qualifikation / Fortbildung**

Die BeraterInnen haben an der Online-Beratungs-Fortbildung des pro familia-Bundesverbandes oder an einer von Inhalten, Umfang und Qualitätsstandards vergleichbare anderen Fortbildung zur Online-

Beratung teilgenommen. Im Rahmen der Fortbildung wurde gelernt, das Internet als (Beratungs-)Medium zu nutzen und grundsätzliche Kenntnisse über die Besonderheiten internet- bzw. textbasierter Beratungskommunikation erworben.

Die Anforderungen, die an die FortbildungsteilnehmerInnen gestellt werden, sind in der Weiterbildungsordnung und im Curriculum der Online-Beratungs-Fortbildung des pro familia-Bundesverbandes geregelt.

## **Supervision**

In den Beratungsstellen findet regelmäßig Supervision statt, in die ggf. besondere Fälle aus der Online-Beratung eingebracht werden.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit der Intervision durch Erfahrungsaustausch (z.B. in Diskussionsforen und bei BeraterInnen-Konferenzen) mit anderen Online-BeraterInnen.

## **5. Ausblick**

In den nächsten Jahren ist zu erwarten, dass sich die Kommunikations- und Informationstechnologien und somit auch die technischen Rahmenbedingungen der Onlineberatung – einschließlich verschiedener Möglichkeiten der Übertragung von Bildern oder anderer Informationen – in großem Tempo weiterentwickeln werden. Die Vielfalt der virtuellen Angebote wird sich dementsprechend voraussichtlich weiter vergrößern. Weiterhin ist davon auszugehen, dass dadurch neue KlientInnengruppen einen Zugang zu Beratung finden und sich bestehende Nutzungsgewohnheiten verändern.

pro familia wird diese Entwicklungen beobachten und den Bereich Onlineberatung - orientiert am KlientInnenbedarf und an den zur Verfügung stehenden Ressourcen - mitgestalten. Weiterhin wird pro familia kontinuierlich prüfen, ob zusätzliche, und wenn ja, welche virtuellen Beratungsformen angeboten werden sollen.

Darüber hinaus beteiligt sich pro familia – auch in Kooperation mit anderen Beratungsinstitutionen – an der Entwicklung und ständigen Anpassung von Qualitätsstandards für die Online-Beratung an aktuelle Rahmenbedingungen und neue technische Entwicklungen.

pro familia geht davon aus, dass sämtliche – auch in der (näheren) Zukunft entstehende – virtuelle Beratungsangebote persönliche Beratung im face-to-face-Kontakt ergänzen, aber nicht ersetzen können.

Der pro familia-Bundesverband hat sein Regelangebot in der Fort- und Weiterbildung um eine Grundqualifikation in Online-Beratung erweitert.

© pro familia-Bundesverband, September 2004, aktualisiert im Januar 2010  
Verabschiedet vom Bundesvorstand am 13. September 2004. Die Empfehlungen wurden im Rahmen des Modellprojekts „pro familia virtuell“ vom Ausschuss Online-Beratung des pro familia-Bundesverbands erarbeitet und mit dem Ausschuss Fort- und Weiterbildung abgestimmt. Das vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend geförderte Modellprojekt wurde von 2001 bis 2003 in Kooperation mit den Landesverbänden und einzelnen Online-Beratungs-Projekten der pro familia durchgeführt. Die Aktualisierung wurde vom Bundesvorstand am 15. Januar 2010 beschlossen.