

Qualitätsstandards für die psychosoziale und psychologische Beratung im Internet

Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAKJEF)

Seit Mitte der 90er Jahre werden in unterschiedlichen institutionellen Kontexten Beratungsangebote im Internet initiiert und angeboten. Die meisten von ihnen entstanden als örtliche Projekte und Initiativen, vereinzelt gab es gesteuerte Entwicklungen auf Länder- und Bundesebene. Mit der wachsenden Verbreitung des Internets ist dieses Medium für viele Menschen der selbstverständliche Zugang zu professioneller Hilfe in Form von psychosozialer und psychologischer Beratung geworden. Information und Beratung im Internet

tungsarbeit, die durch das Medium Internet entstanden sind, müssen für die Arbeit der institutionellen Beratung fruchtbar gemacht werden, wie es schon in verschiedenen Projekten der Mitgliedsverbände des DAKJEF geschehen ist. Die in dieser Rahmenordnung beschriebenen Qualitätsstandards zielen darauf, die bisher gewonnenen Erfahrungen aufzugreifen und grundlegende Rahmenbedingungen zur Umsetzung eines fachlich fundierten Angebotes für die Beratung im Internet zu formulieren.

Die Grundlage dieser Qualitätsstandards sind die Grundsatztexte des DAKJEF und hier insbesondere die »Grundsätze fachlichen Handelns in der Institutionellen Beratung«, die »Ethischen Standards in der Institutionellen Beratung« und die »Institutionelle Beratung im Bereich der Erziehungsberatung, Ehe-, Familien- und Lebensberatung, Partnerschafts- und Sexualberatung«.

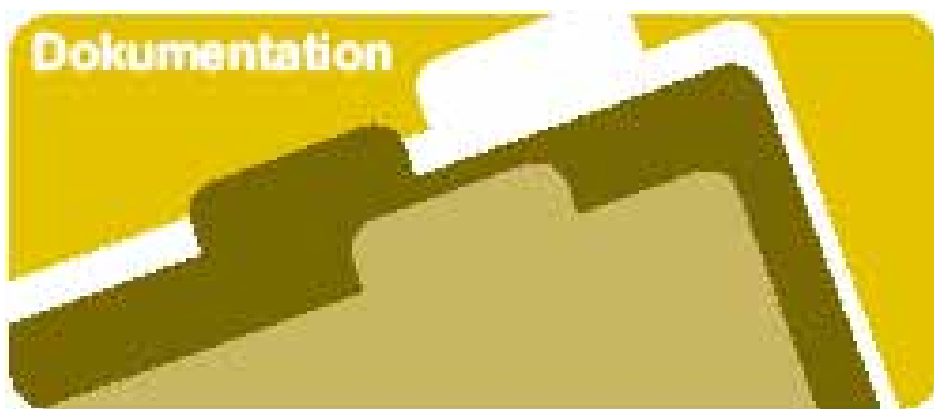
Beratung im Internet als Teil des Leistungsangebots Institutioneller Beratung

Die Beratung im Internet wird durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der örtlichen/regionalen Beratungsstellen erbracht.

Die Beratung im Internet ist eingebunden in das örtliche Leistungsangebot einer Beratungsstelle. Sie kann ein regionales Angebot einer Beratungsstelle oder ein bundesweites Angebot sein.

Die Beratung im Internet stellt einen ergänzenden, niedrighschwelligigen Zugang zum Leistungsangebot von Beratungsdiensten dar.

Sie ermöglicht bei Bedarf sowohl eine Überleitung zur Face-to-Face-Beratung als auch deren Begleitung und/oder Nachbetreuung.



sind eine Erweiterung des Leistungsangebotes von institutioneller Beratung und deren integraler Bestandteil.

Die neuen fachlichen Entwicklungen und die neuen Ansätze in der Bera-

Die Qualitätsstandards haben als Gegenstand die psychosoziale und psychologische Beratung. Diese umfasst sowohl Information sowie direkte und intensive Intervention.

Niedrigschwellige Zugangswege zur Beratung im Internet

Niedrigschwelligkeit wird insbesondere durch die Umsetzung folgender Merkmale gewährleistet:

- Nutzerinnen und Nutzer sollen das Angebot der Beratung im Internet leicht finden können. Der Träger des Internetangebotes nutzt die technischen Möglichkeiten, dies zu gewährleisten.
- Die Beratungsstellen informieren im Rahmen ihrer Öffentlichkeitsarbeit über ihr Angebot zur Beratung im Internet.

Barrierefreiheit

Barrierefreiheit wird in der Konzeption des Internetauftritts beschrieben, und in der Ausgestaltung des Auftritts umgesetzt. Barrierefreiheit meint die leichte Lesbarkeit und Benutzbarkeit von Internetseiten. Barrierefreiheit ermöglicht allen Personenkreisen, also auch Menschen mit körperlichen Einschränkungen, die Nutzung von Webseiten.

Die Gestaltung der Internetseiten orientiert sich an Richtlinien der Web Accessibility Initiative (WAI) des World Wide Web Consortiums (W3C) in der jeweils gültigen Fassung (<http://www.w3c.de/Trans/WAI/webinhalt.html>).

Kultur- und migrationssensible Beratung im Internet

Die Beratung im Internet orientiert sich an den fachlichen Empfehlungen für eine kultur- und migrationssensible Beratung des DAKJEF.

Fachkompetenz der Beraterinnen und Berater

Der Träger der Einrichtung, die Beratung im Internet anbietet, stellt sicher:

- Die Beratung erfolgt nach den »Regeln fachlichen Könnens in der psychosozialen Beratungsarbeit« und den »Grundsätzen fachlichen Handelns in der institutionellen Beratung«.
- Die Beratung wird von Fachkräften

durchgeführt, die über mehrjährige Berufserfahrung und die allgemeinen professionellen Kompetenzen für personenbezogene psychosoziale und psychologische Beratung verfügen, d.h. eine einschlägige Weiterbildung zur psychosozialen Beratung absolviert haben und kontinuierliche Supervision erhalten.

- Die Fachkräfte, die Beratung im Internet durchführen, erhalten dafür Fortbildung, kontinuierliche Supervision sowie kollegiale Beratung (Intervision) im Team.
- Für die Supervision und die Intervention ist das Spezifische des Mediums Internet zu berücksichtigen. Es sollen die direkte Begegnung und mediengestützte Formen der Kommunikation genutzt werden.

Rechtliche Standards/ Datenschutz

Psychosoziale und psychologische Beratung ist vertraulich.

Es werden keine personenbezogenen Daten erhoben.

Die Verpflichtung zur Verschwiegenheit gemäß § 203 Strafgesetzbuch sowie die Vorschriften zum Sozialdatenschutz nach dem Sozialgesetzbuch und ergänzend dem Bundesdatenschutzgesetz werden eingehalten.

Für kirchliche Einrichtungen gilt zusätzlich das entsprechende kirchliche Datenschutzrecht.

Technische Standards

Die Beratung im Internet ist webbasiert, d.h. es ist keine weitere Installation von Software auf den Computern der Benutzer notwendig. Die Interaktion mit dem Benutzer findet über einen Webbrowser statt.

Die Beratung erfolgt auf einem sicheren, verschlüsselten Kommunikationsweg, der den Datenschutzrichtlinien entspricht. Die personenbezogenen Daten, insbesondere die Beratungsinhalte, werden nur zum Zweck der Hilfe und gemäß den gesetzlichen Vorgaben gespeichert. Der Träger des Internetangebots gewährleistet, dass die Daten auf den Speichermedien verschlüsselt abgelegt werden, vor

unrechtmäßigem Zugriff geschützt sind und die jeweils geltenden Datenschutzbestimmungen eingehalten werden. Dabei ist das Gebot größtmöglicher Datensparsamkeit zu beachten.

Nutzerinnen und Nutzer der Beratung im Internet werden über die Sicherheitsstandards und die Vertraulichkeit informiert.

Der Träger der Einrichtung/des Dienstes gewährleistet, dass nur autorisierte Beraterinnen und Berater Zugang zu den jeweiligen Inhalten der Mails und Einzel-Chats haben. Auf der technischen Ebene sind entsprechende Vorkehrungen wie Passwort-Schutz usw. eingerichtet.

Auch im Binnenverhältnis zwischen Administratorin/Administrator und Beraterin/Berater ist sichergestellt, dass kein unbefugter Zugriff zu Inhalten der Beratung im Internet erfolgen kann.

Organisations- und Zuständigkeitsregelungen in den Beratungsstellen

Der Träger der Einrichtung, die Beratung im Internet anbietet, stellt sicher:

- Eine erste Antwort auf Beratungsanfragen erfolgt innerhalb eines verbindlich festgelegten und veröffentlichten Zeitraumes, in der Regel innerhalb von 48 Stunden an Werktagen.
- Die Zuständigkeit für die Sichtung neu eingehender Anfragen und die Fallverteilung sind eindeutig geregelt.
- Es ist gewährleistet, dass die Beratung in der Regel durch die Beraterin/den Berater weitergeführt wird, die/der die Anfrage übernommen hat.
- Es bestehen klare Regelungen für Abwesenheitsvertretungen.

Spezifische Qualitätsanforderungen an die verschiedenen Formen der Beratung im Internet

Mail-Beratung

Eine Antwort auf eine Erstanfrage erfolgt in der Regel innerhalb von 48 Stunden an Werktagen.

Einzel-Chatberatung

- Die Zeiträume sind für die Nutzerinnen und Nutzer leicht erkennbar.
- Die Zeiträume berücksichtigen die unterschiedlichen Bedarfe, d.h. auch Abendstunden.

Gruppenchat/Themenchat

- Die Moderation erfolgt durch eine Beratungsfachkraft.
- Die Zeiträume sind für die Nutzerinnen und Nutzer leicht erkennbar.
- Die Zeiträume berücksichtigen die unterschiedlichen Bedarfe, d.h. auch Abendstunden.
- Ist ein/e externe/r Experte/Expertin beteiligt, so ist er/sie für alle Beteiligten erkennbar ausgewiesen.

Foren

- Die Foren werden durch eine Fachkraft moderiert.
- Ist ein/e externe/r Experte/Expertin beteiligt, so ist er/sie für alle Beteiligten erkennbar ausgewiesen.

Nutzerfreundlichkeit

Der Träger des Internetangebotes ist eindeutig erkennbar.

Das Internetangebot umfasst psychosoziale und/oder psychologische Beratung.

Darüber hinaus kann es sinnvoll sein, neben der Beratung im o. g. Sinne, Informationen im präventiven Bereich zur Verfügung zu stellen oder auf Präventions- und Selbsthilfeangebote hinzuweisen.

Das Internetangebot dient gemeinnützigen Zwecken.

Um allen Ratsuchenden den Zugang zur Beratung im Internet zu ermöglichen, soll die Beratung für die Ratsuchenden kostenbeitragsfrei sein. Soweit gesetzlich zulässig Gebühren erhoben werden dürfen, müssen diese sozialverträglich sein.

Das Internetangebot erfüllt die datenschutzrechtlichen Bestimmungen (siehe Rechtliche Standards/Datenschutz). Die Nutzerinnen und Nutzer werden über die Datenschutzbestimmungen informiert.

Das Internetangebot bietet den Nutzerinnen und Nutzern eine einfache und direkte Möglichkeit für Anregung,

Kritik und Beschwerde. Die Träger des Internetangebotes regeln den Umgang mit Beschwerden nutzerfreundlich und informieren darüber.

Die Ratsuchenden sollen über weitere gemeinnützige und qualifizierte Beratungsangebote und Selbsthilfemöglichkeiten im Internet informiert werden.

Wenn ein Internetberatungsangebot der institutionellen Beratung sich nicht zur fachlich angemessenen Intervention in akuten Krisensituationen eignet, weist der Träger die Nutzerinnen und Nutzer in geeigneter Weise auf Krisendienste hin, an die diese sich in akuten Krisen wenden können.

Die Nutzungsregeln und der Ablauf der Beratung werden transparent gemacht.

Es ist erkennbar für welche Zielgruppen, zu welchen Anlässen und zu welchen Themen die verschiedenen Formen psychosozialer und psychologischer Beratung im Internet angeboten werden.

Die Möglichkeit anonymer Beratung soll den Ratsuchenden als besondere Form der Beratung im Internet erläutert und angeboten werden.

Dokumentation/Evaluation/Qualitätsmanagement

Die Nutzung des Beratungsangebots im Internet wird anonymisiert statistisch erfasst.

Im Rahmen des regelmäßigen Berichtswesens erfolgt ein Nachweis über die Inanspruchnahme und die erbrachten Leistungen. Dabei ist den Erfordernissen kommunaler und länderspezifischer Dokumentationspflichten Rechnung zu tragen.

Konzepte zur Optimierung der Servicequalität und des Beschwerdemanagements werden vom Träger des jeweiligen Beratungsangebotes im Internet kontinuierlich fortgeschrieben.

Bei der Dokumentation der Nutzung des Beratungsangebotes im Internet wird der Grundsatz der Datensparsamkeit nach den Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes beachtet.

Frankfurt am Main, 16. 3. 2010

Literatur

- Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (2008): *Rahmenempfehlungen zur Qualität psychosozialer Angebote im Internet*, März 2008.
- Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) (2003): Die Virtuelle Beratungsstelle. In: *Informationen für Erziehungsberatungsstellen*, Heft 2/2003, S. 3–10.
- Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) (2010): bke-beratung.de. Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2009. Fürth.
- Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (Hrsg.) (2001): *Institutionelle Beratung im Bereich der Erziehungsberatung, Ehe-, Familien- und Lebensberatung, Partnerschafts- und Sexualberatung (1993). Grundsatztexte – Teil I*, S. 6–12.
- Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (Hrsg.) (2001): *Rahmenordnung für die Weiterbildung zum/zur Ehe-, Familien- und Lebensberater/in, (1998). Grundsatztexte – Teil I*, S. 25–30.
- Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (Hrsg.) (2003): *Ethische Standards in der Institutionellen Beratung. Grundsatztexte – Teil II*, S. 2–6.
- Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (Hrsg.) (2003): *Grundsätze fachlichen Handelns in der Institutionellen Beratung. Grundsatztexte – Teil II*, S. 7–19.
- Deutscher Caritasverband (2007): *Leitlinien zur Qualität der Beratung im Internet im Rahmen des Beratungsportals des Deutschen Caritasverbandes e. V.*, September 2007.
- Die Kinderschutzzentren (Hrsg.) (2003): *Rahmenempfehlungen zu Qualitätsmerkmalen der Internetberatung*, September 2003.
- Katholische Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (2007): *Fachliche Rahmenbedingungen für Onlineberatung*, September 2007.
- Landesarbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege in NRW (2003): *Qualitätsmerkmale von Internet-Beratung für Eltern, Kinder und Jugendliche in der Erziehungs- und Familienberatung*, Februar 2003.
- Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (1994): *Psychosoziale Beratung – Regeln des fachlichen Könnens*. Ein Resümeepapier zu den Gutachten über die Regeln des fachlichen Könnens in der psychosozialen Beratungsarbeit. Februar 1994.
- Pro Familia (2004): *Standards zur Qualitätssicherung der Beratung im Internet bei pro familia*, November 2004.
- Pro Familia (2007): *Supervision für pro familia-OnlineberaterInnen*, Dezember 2007.
- Sekretariat der Deutschen Bischofskonferenz (Hrsg.) (2009): *Internetpräsenz (Arbeitshilfen; 234)*, Bonn 2009.
- Thiery, Heinz (2005): *Qualifizierung und Qualitätssicherung. Zur Qualifizierung der Fachkräfte der Virtuellen Beratungsstelle der bke. Vortrag im Jugendhof Vlotho am 30.5.2005.* (www.bke.de → Fachkräfte → Virtuelle Beratungsstelle).