

Onlineberatung in Zeiten der Coronakrise

Erstveröffentlichung: 20. März 2020

(Aktualisiert: 08.04.2020, Version: 1.1)

Menschliche Nähe trotz räumlicher Distanz

Gerade in Zeiten einer Krise sind menschlicher Kontakt und Zuwendung wichtiger denn je. Da kann Medientechnik eine wichtige Brücke bilden und Menschen zusammenbringen ohne das Ansteckungsrisiko zu erhöhen. So ist es gut in diesen Zeiten kreativ Neues auszuprobieren und Menschen über andere Wege als den körperlichen Kontakt nahe zu sein.

Verlässliche und vertretbare Onlineberatung

Immer mehr Berater*innen in der Coronakrise überlegen aktuell, Onlineberatung anzubieten. Das ist nachvollziehbar, denn es liegt ja nahe, auch hier die räumliche Distanz durch Technik zu überwinden. Doch gilt es für professionelle Angebote auch in Krisenzeiten ein Mindestmaß an fachlicher Qualität und datenschutzkonformen Rahmenbedingungen sicherzustellen. Die Ethik-Standards sollten gerade auch in Krisenzeiten nicht aufgeweicht werden, sind doch Menschen in solchen Zeiten besonders überfordert damit, die Qualität von Angeboten und das damit einhergehende Risiko abzuschätzen. Insofern möchten wir hier die geltenden Ethik-Richtlinien der DGSF in den Blick bringen:

„Onlineberatung

DGSF-Mitglieder sowie die Fachkräfte mit DGSF-Zertifikat verpflichten sich, eventuell angebotene mediale Beratung (z.B. Onlineberatung/Telefonberatung) in Übereinstimmung mit den Ethik-Richtlinien der DGSF auszurichten.

*Bei der medial vermittelten Form der Beratung bedarf es dabei der Aneignung grundlegender Kompetenzen in Bezug auf das genutzte Beratungsmedium sowie einer medienspezifischen fachlichen Auseinandersetzung und Reflexion dieser Beratungsprozesse. Die potentiellen Klient*innen sind über das konkrete Beratungsangebot und die vertraglichen Modalitäten vor Beginn der Beratung umfassend zu informieren.*

Die speziellen Aspekte der geltenden Datenschutzbestimmungen sind angemessen zu berücksichtigen und die dafür notwendigen sicherheitstechnischen Voraussetzungen entsprechend dem aktuellen Stand der Technik zu schaffen.

Quelle: Ethik-Richtlinien der DGSF

<https://www.dgsf.org/ueber-uns/ethik-richtlinien.htm>

Technische und rechtliche Rahmenbedingungen

Eine Verschlüsselung der Beratungskommunikation und ein Schutz vertraulicher Daten ist zwingend notwendig. Berufsgeheimnisträger müssen seit 2018 darüber hinaus nach § 203 Abs. 4 Strafgesetzbuch die beteiligten Technikdienstleister (etwa Betreiber von Kommunikationsdiensten, Beratungsplattformen, Messengerdiensten) zur Geheimhaltung verpflichten. Viele Angebote, die möglicherweise für Videokonferenzen oder Videolehre vertretbar sind, erfüllen nicht die ethischen und rechtlichen Anforderungen an sichere und datenschutzkonforme Medientechnik bei vertraulicher Onlineberatung. Anbieter, die unter deutsches/europäisches Recht fallen, sind hier vorzuziehen. Die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) hat eine Liste mit zertifizierten Videodiensteanbietern veröffentlicht, die in der kassenärztlichen Versorgung verbindlich ist. Hilfreiche Links dazu und zu weiteren Aspekten siehe unten.

Professionelle Onlineberatung

Onlineberatung als schriftliche Form der Beratung unterscheidet sich durch die so genannte Kanalreduktion von Face-to-face-Beratung grundlegend. Hier kann es nicht nur leicht zu Missverständnissen kommen, die in der technikvermittelten Kommunikation nicht offenkundig werden, sondern auch die Beziehungs- und Prozessgestaltung der Beratung unterscheidet sich erheblich. Wer Onlineberatung professionell anbieten möchte, sollte neben einer grundständigen Beratungsweiterbildung auch Zusatzqualifikationen in dieser Beratungsform mitbringen.

Beratung per Video oder Telefon

Wir raten zur kurzfristigen Überbrückung in der Krise eher Videositzungen oder Telefongespräche zu nutzen, wenn es keine Qualifikation in Onlineberatung gibt. Diese Beratungsformate unterscheiden sich von Face-to-face-Sitzungen zwar ebenfalls, durch die zusätzlichen nonverbalen Kommunikationskanäle eignen sie sich aber eher für einen kurzfristigen Einstieg im Settingswechsel als die schriftbasierte Onlineberatung.

Handreichung dazu: <https://www.dgsf.org/aktuell/news/hilfen-in-zeiten-von-corona-krisenberatung-am-telefon-und-per-video>

Handreichungen von Hochschulen zu Onlineberatung / Blended Counseling

Unser Kooperationspartner, das E-Beratungsinstitut der Technischen Hochschule Nürnberg hat zu diesen Fragen ausführliche Hinweise unter folgender Adresse veröffentlicht:

<https://www.e-beratungsinstitut.de/start/onlineberatung-handlungsempfehlungen-corona-2020/>

Ein weiterer Kooperationspartner, das Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz, stellt konkrete Handlungsempfehlungen für die Praxis zur Verfügung, am Beispiel „Blended Counseling in der Suchtberatung“:

http://www.blended-counseling.ch/forschung_entwicklung/2019_Handlungsempfehlungen_BC_AUSZUG_Schlussbericht.pdf

Weitere hilfreiche Links zur Qualifizierung

<https://soziale-arbeit.digital>

<https://onlinecoachingblog.net>

<http://www.blended-counseling.ch>

<https://www.e-beratungsinstitut.de>

<https://www.e-beratungsjournal.net>

<http://www.vertraulichkeit-datenschutz-beratung.de/gesetzestexte.htm>

https://www.kbv.de/media/sp/Liste_zertifizierte_Videodienstanbieter.pdf

<https://www.bsi-fuer-buerger.de>

<https://www.bsi.bund.de>

<https://www.datenschutz.de>

Leitfaden: Auswahl von Onlinekommunikationslösungen in der Coronakrise

<http://www.vertraulichkeit-datenschutz-beratung.de/corona-spezial-onlinekommunikation.htm>

Autoren:

Emily Engelhardt, Nürnberg, Kontakt: www.der-dreh.net

Dr. Joachim Wenzel, Mainz, Kontakt: www.spi-mainz.de/wenzel

Fachgruppe Onlineberatung und Medien der Deutschen Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie e.V. (DGSF)

<https://www.dgsf.org/ueber-uns/gruppen/fachgruppen/online-beratung>