

Katholische Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung

Fachliche Rahmenbedingungen für Onlineberatung

1. Qualitätsstandards der Onlineberatung
2. Qualifizierung in der Onlineberatung
3. Allgemeine Nutzungsbedingungen (Muster)
4. Mustervereinbarung für MitarbeiterInnen

QUALITÄTSSTANDARDS DER ONLINEBERATUNG - Standards der virtuellen Beratungsstellen der KBK-EFL -

Vorwort

Die dynamische Entwicklung im Bereich der Informationstechnologie hat zu einem Wandel in der Kommunikation geführt und führt auch weiterhin zu tiefgreifenden Veränderungen. Ratsuchende können sich im Internet jederzeit und überall beraten lassen. Wir gehen davon aus, dass Onlineberatung die herkömmliche Beratung in Form einer Face-to-Face-Kommunikation in der sinnlich erlebten Realität nicht ersetzen wird. Es geht vielmehr darum, bereits akzeptierte und evaluierte Angebote weiter zu entwickeln, um die vorhandenen Beratungsformen zeitgemäß und sinnvoll zu ergänzen.

Angesichts der Zahl der Ratsuchenden, die inzwischen das Internet auf der Suche nach qualifiziertem Rat für persönliche Problemsituationen nutzen, hält die Katholische Ehe-, Familien- und Lebensberatung ihr spezifisches Beratungsangebot im Internet bereit, damit Ratsuchende auch in der virtuellen Realität Kirche begegnen können. Die Onlineberatung ist nach dem Beratungsverständnis der Katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (KBK-EFL) integrierter Bestandteil der Arbeit der Beratung in den Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen.

Der Begriff **Onlineberatung** (auch: **Internetberatung**) bezeichnet eine computer-gestützte Beratung, die über das Internet medial vermittelt wird und interaktiv stattfindet. Unter dem Sammelbegriff Onlineberatung werden sehr verschiedene Interaktionsprozesse zusammengefasst. Konkrete Kommunikationsformen sind: E-Mail-Beratung, Chatberatung, Beratung in Foren. Die Inanspruchnahme der Onlineberatung wird in der Praxis stark aus der Nutzerperspektive geprägt und nicht allein aus dem institutionellen Selbstverständnis der Beratungsstellen.

Beratung unter den Bedingungen des Internets bedarf einer spezifischen Qualifizierung, die die Fachkräfte auf die Besonderheiten digitaler Beratungsformen vorbereitet. Zu Grunde gelegt werden dafür die „Grundsätze fachlichen Handelns in der institutionellen Beratung“¹.

1. Zielsetzung und Zielgruppe

Onlineberatung im Bereich der Katholischen Ehe-, Familien- und Lebensberatung dient der niedrigschwelligen, psychologischen und psychosozialen Beratung besonders in Partnerschafts-, Ehe- und Lebensfragen. Ratsuchende können sich an diesen seelsorglichen Dienst der Kirche wenden, um bei Fragen der gemeinsamen Lebensplanung, der Bewältigung von Beziehungskonflikten und Sorgen aus dem Alltag Hilfe zu erhalten und Unterstützung zu finden.

¹ Grundsätze fachlichen Handelns, in: Grundsatztexte des Deutschen Arbeitskreises für Jugend-, Ehe- und Familienberatung Teil II, hrsg. vom Deutschen Arbeitskreises für Jugend-, Ehe- und Familienberatung, Fürth 2003, S. 7-19

Zielgruppe der Onlineberatung sind Erwachsene, junge Erwachsene, Paare. Über die Onlineberatung werden vorrangig die Menschen angesprochen, für die der Zugang zum Internet ein selbstverständlicher Teil ihrer Kommunikation und Informationsbeschaffung ist, die anonym bleiben wollen, die sich schnelle und unkomplizierte Hilfe wünschen, für die die herkömmlichen Beratungsformen zunächst eine zu große Hemmschwelle darstellen und die über klassischen Beratungsformen nicht oder nur schwer erreichbar sind.

2. Instrumente der Onlineberatung

Das Internet ist sowohl Ort der Beratung als auch (technische) Basis für die Instrumente, mit denen beraten wird. Grundsätzlich werden in der Onlineberatung die nachfolgend vorgestellten Beratungsinstrumente verwendet. Ihre Gemeinsamkeit besteht darin, dass die Kommunikation schriftlich erfolgt. Unabhängig vom verwendeten Beratungsinstrument gelten dieselben beraterischen Standards.

- **E-Mail-Beratung** als Einzelberatung in Form zeitversetzter Kommunikation (asynchron). Bei der E-Mail-Beratung richtet der/die Ratsuchende eine Beratungsanfrage an eine Onlineberatungsstelle per Mail. Die Anfrage wird zeitversetzt von einem/er Onlineberater/in beantwortet.
- **Einzel-Chatberatung** (synchron) als Einzelberatung in Form zeitgleicher Kommunikation (synchron). Die Beratung im Einzelchat findet in einem geschützten virtuellen Beratungsraum (Chatraum) nach vorheriger Terminvereinbarung zwischen einem Ratsuchendem und einer Beraterin statt.
- **Moderierter Gruppenchat** (synchron): Bei einem Gruppenchat wird zu einem vorher angekündigten Zeitpunkt ein virtueller Beratungsraum geöffnet, den mehrere Ratsuchende gleichzeitig betreten können. Gruppenchats können offen oder für eine begrenzte Teilnehmerzahl mit vorheriger Anmeldung angeboten werden. Es gibt sowohl themenbezogene als auch thematisch offene Gruppenchats. Sie werden im Bereich der EFL-Onlineberatung zur Steuerung der Gruppendynamik und der thematischen Beiträge der Teilnehmer/innen von professionellen Berater/innen moderiert. Es wird empfohlen, technisch die Möglichkeit vorzusehen, aus dem offenen Chat unmittelbar in einen geschützten persönlichen Beratungsraum wechseln zu können.
- **Forenberatung** (moderiert/unmoderiert): Die Beratung mittels Foren erlaubt Ratsuchenden, sich in einem virtuellen Beratungsraum mittels schriftlich verfasster Beiträge (Postings) in offenen Foren zu einem frei gewählten Thema mit anderen Internetnutzer/innen und im Falle moderierter Foren mit Berater/innen auszutauschen. Dieser Austausch findet in der Regel öffentlich statt, so dass die Beiträge mitgelesen werden können. Dadurch haben andere Ratsuchende die Möglichkeit, sich über ähnliche Problemlagen und Lösungswege zu informieren, ohne direkt in den Austausch involviert zu sein. Foren dienen auf diese Weise auch dem themenspezifischen Informationsgewinn. Die Forenberatung regt die unkomplizierte Kontaktaufnahme zu Berater/innen und anderen Menschen im Netz an und hilft dabei, Hemmschwellen zu überwinden. Sie ist - wie die E-Mail-Beratung – asynchron. Bei themenzentrierten Foren werden das Thema und der Zeitpunkt angekündigt. Die Kompetenz für das Thema liegt bei einer Fachkraft, die als solche für alle Beteiligten erkennbar beschrieben wird.

3. Charakteristika der Onlineberatung

3.1 Standortunabhängigkeit

Das Internet ermöglicht es, dass Beratung und Hilfe zeitlich und örtlich unabhängig für Ratsuchende erreichbar sind. Onlineberatung bietet daher Vorteile für Menschen in Regionen mit schlechter Infrastruktur, für Menschen in Krisen, für Menschen mit Behinderung und für Menschen, für die das Internet ein selbstverständlicher Bestandteil des täglichen Lebens ist.

3.2 Anonymität

Information und Beratung im Netz kann für die/den Ratsuchende/n anonym und weitgehend vorurteilsfrei erfolgen, da sozialer Status, Hautfarbe, Geschlecht usw. a priori nicht bekannt sind. Auf diesem Weg können auch Menschen, die eine gewisse Distanz zur beratenden Person wahren wollen und/oder aufgrund von Kontakt- und Beziehungsängsten nie persönlich eine Beratungsstelle aufsuchen würden, professionelle Hilfe in Anspruch nehmen. Außerdem wird die Hemmschwelle, persönliche und möglicherweise als peinlich empfundene Themen anzusprechen herabgesetzt.

3.3 Selbstbestimmung

Viele Menschen schätzen den in hohem Maße selbstbestimmten Onlinekontakt. Die Ratsuchenden entscheiden selbst und in eigener Verantwortung über die Häufigkeit und die Intensität des Kontakts mit den Berater/innen.

3.4 Niedrigschwelligkeit

Der unkomplizierte und niedrigschwellige Zugang erlaubt es auch, schnell und unverbindlich an die gewünschte Information zu kommen oder sich zu einem Thema zu äußern, ohne gleich eine Beratung in Anspruch nehmen zu müssen.

3.5 Pflichtfreiheit

Online-Beratung ist pflichtfreier als herkömmliche Beratungsformen. Verbindlichkeit herzustellen, ist eine Herausforderung für die Berater/innen.

3.6 Flexibilität

Die Beratungsangebote im Netz sind besonders attraktiv, da sie schnell, billig und mit geringem Aufwand 24 Stunden am Tag nutzbar sind und das Medium Internet für viele Menschen positiv besetzt ist. Insbesondere junge Menschen und Menschen in Krisensituationen haben das Bedürfnis, ihre Probleme dann „loszuwerden“, wenn sie akut sind.

3.7 Schriftlichkeit

Das Ausformulieren einer Anfrage oder das Niederschreiben einer Problemlage kann für die/den Ratsuchende/n schon Klarheit über die eigene Situation schaffen und Entlastung bringen. Paradoxerweise führt die Kanalreduktion gerade zu einer Steigerung des Empfindens in Bezug auf ihr unbekanntes Gegenüber. Da der Prozess in der E-Mailberatung verlangsamt bzw. zeitversetzt abläuft, hat der/die Berater/in ihrerseits nicht nur ausreichend Zeit für eine Beantwortung, sondern auch die Möglichkeit, zusätzliche Informationsquellen und/oder die Unterstützung anderer Personen heran zu ziehen. Der gesamte Beratungsverlauf wird in jedem

Einzelfall dokumentiert und kann jederzeit sowohl von den Ratsuchenden als auch den BeraterInnen nachgelesen und reflektiert werden.

3.8 Voraussetzungen

Damit Onlineberatung von Ratsuchenden genutzt werden kann, sind Grundkenntnisse zur Nutzung des Internet notwendig.

4. Qualitätsmerkmale der Onlineberatung

4.1 Zugang, Erreichbarkeit und Wahlfreiheit der Ratsuchenden

Aus Gründen der Nutzerfreundlichkeit und des leichteren Zugangs für Ratsuchende hat die KBK-EFL auf Bundesebene eine zentrale Portalseite für die Onlineberatung eingerichtet.

4.1.1 Vernetzung

Die Vernetzung der Onlineberatung soll auf verschiedenen Ebenen erfolgen:

1. mit verschiedenen örtlichen psychosozialen Diensten
2. mit verschiedenen anderen psychosozialen Angeboten eines Trägers über eine zentrale Portalseite
3. mit weiteren trägerübergreifenden psychosozialen Fachdiensten
4. mit weiteren Portalen auf Bundes-, Länder-, kommunaler- und Verbands-ebene, die die psychosoziale Beratung als Schwerpunkt haben.

4.1.2 Portalseite

Das Portal der KBK-EFL ist die zentrale Schnittstelle für eine effektive Verlinkung zwischen verschiedenen Beratungsstellen und Beratungsangeboten der KBK-EFL. Das gewährleistet für Ratsuchende eine hohe Erreichbarkeit und die Wahlfreiheit unter verschiedenen Beratungs- und Hilfeangeboten. Die Nutzung der Angebote wird in dem Maße deutlich effektiver, wie die direkte Verlinkung zwischen den Beratungs- und Hilfeangeboten sinnvoll ausgebaut wird. Sie ermöglicht Ratsuchenden, auch auf EFL-Beratungsstellen aufmerksam zu werden.

4.1.3 Prävention und Selbsthilfe

Die Bereitstellung von Themenartikeln zu relevanten Fragestellungen der Ehe- und Lebensberatung (FAQ EFL) auf dem Portal der KBK-EFL gewährleistet, dass Ratsuchende Zugang zu Informationen bekommen, die sonst schwer oder gar nicht zu erhalten sind. Auf diese Weise werden die präventiven Möglichkeiten der Onlineberatung genutzt und das Selbsthilfepotenzial der Ratsuchenden angeregt. Die Bereitstellung von Textprotokollen aus öffentlichen Foren oder Chats auf zentralen Portalseiten, die dann für „Dritte“ nachlesbar sind, erhöht die Breitenwirkung der Onlineberatung, da jeder (auch ohne direkt an Beratungsprozessen beteiligt zu sein) sich mit psychosozialen Fragen beschäftigen kann. Soweit keine professionelle Beratung oder Therapie erforderlich ist, können Ratsuchende über Links auf sinnvolle Unterstützungsangebote aus dem Selbsthilfebereich hingewiesen werden.

Moderierte Foren, die beratungsstellenübergreifend auf dem zentralen Portal angeboten werden, fördern eine spezielle Form der Selbsthilfe, in dem Menschen in ähnlicher Lebenssituation oder mit ähnlichen Fragestellungen sich gegenseitig be-

raten und unterstützen. Foren sind ein ergänzendes Element zur Beratung und sollten im Bereich der KBK-EFL durch qualifizierte Onlineberater/innen moderiert werden. Für die Moderator/innen der Foren bedarf es hierzu einer vorherigen Schulung und anschließender professioneller Begleitung.

5. Nutzerbezogene Rahmenbedingungen

5.1 Transparenz

Onlineberatungsangebote gewährleisten Transparenz im Hinblick auf das Angebot selbst, seine Arbeitsprinzipien und Regeln. Für den/die Nutzer/in informieren gut sichtbare „Allgemeine Nutzungsbedingungen“ (ANB) über folgende Punkte:

- Umfang der gespeicherten personenbezogenen Daten und Umgang mit diesen
- Schweigepflicht der beratenden Personen
- gesetzlich vorgegebene Grenzen, bei denen die Schweigepflicht aufgehoben wird bzw. werden muss
- technischer Datenschutz des Angebotes
- die beratenden Personen
- den Ablauf der Beratungen

Die Kenntnisnahme der Nutzungsbedingungen ist vom Ratsuchenden zu bestätigen.

5.2 Informationen an die Nutzer

Für die Ratsuchenden wird in der Darstellung der Onlineberatungsstelle klar erkennbar, wer der Anbieter der Onlineberatung ist. Es muss erkennbar sein, dass es sich bei den Onlineberater/innen um Mitarbeiter katholischer Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen handelt. Es sollte weiter erkennbar sein, dass es sich bei den Beratungsstellen für Ehe-, Familien- und Lebensfragen um Institutionen in kirchlicher Trägerschaft handelt, die gemeinnützig sind und eine kostenfreie Beratung anbieten. Für die Nutzer muss erkennbar sein, zu welchen Themenkreisen, bei welchen Anlässen und für welche Zielgruppen Beratung angeboten wird.

5.3 Kompetenzmanagement

Wenn Anfragen von Ratsuchenden nicht in der Zuständigkeit einer Online-Beratungsstelle liegen bzw. andere fachliche Kompetenzen erfordern, so empfiehlt sich der Hinweis auf andere Beratungsangebote und die Information über relevante Links. Die Beratungsstellen bzw. Teams, die Onlineberatung anbieten, treffen klare Organisations- und Zuständigkeitsvereinbarungen. Dies betrifft den Zeitpunkt der Sichtung neu eingehender Anfragen, die Fallverteilung und die Art der Beantwortung einer Anfrage. Darüber hinaus bedarf es klarer Absprachen für Abwesenheitsvertretungen.

5.4 Niedrigschwellige Zugangswege

Der Zugang zur virtuellen Onlineberatungsstelle erfolgt durch eine einfache Form der Registrierung durch den Ratsuchenden mit Angabe eines Benutzernamens (Nickname) und eines Passwortes.

Entscheidend für die leichte Erreichbarkeit eines qualifizierten Online-Beratungsangebotes ist der Grad seiner Verlinkung. Deshalb ist die Onlineberatung

mit weiteren Beratungs- und Hilfsangeboten eines psychosozialen Trägers sowie mit anderen qualifizierten Beratungs- und Hilfsangeboten anderer Anbieter zu verlinken.

Zur Optimierung der Niedrigschwelligkeit ist das Online-Beratungsangebot in relevanten Suchmaschinen unter prägnanten Begriffen einzutragen. Dabei ist auch darauf zu achten, dass klar erkennbar wird, dass es sich um ein gemeinnütziges Angebot handelt. Auf der zentralen Portalseite der KBK-EFL muss eine Suchfunktion zur Verfügung stehen.

5.5 Beziehungskontinuität:

Nach der Übernahme einer E-Mail-Anfrage durch eine Beraterin oder einen Berater wird gewährleistet, dass die weitere Korrespondenz mit dem Ratsuchenden durch dieselbe Person geführt wird, damit der Charakter personenbezogener Beratung gestärkt wird.

5.6 Verschwiegenheit:

- Berater/innen unterliegen der Schweigepflicht gemäß den jeweils geltenden länderspezifischen/bzw. gesetzlichen Bestimmungen und den Datenschutzbestimmungen der Katholischen Kirche².
- Personenbezogene Daten werden nur dann ohne vorhergehende Einwilligung des/der Ratsuchenden weitergegeben, wenn Gesetze dazu verpflichten (z.B. wenn eine akute Fremd- oder Selbstgefährdung vorliegt).
- Zur Sicherheit der Berater/innen werden Entscheidungsprozesse, deren Ergebnis die Aufhebung der Schweigepflicht ist, detailliert dokumentiert.
- In den „Allgemeinen Nutzungsbedingungen“ wird beschrieben, wie die maßgeblichen gesetzlichen Bestimmungen umgesetzt werden und wie mit personenbezogenen Daten umgegangen wird.

5.7 Barrierefreiheit

Für die Ratsuchenden ist ein barrierefreier Zugang notwendig. Unter dem Begriff Barrierefreiheit im Internet ist die leichte Lesbarkeit und Benutzbarkeit von Internetseiten zu verstehen. Barrierefreiheit soll allen Personenkreisen, also auch Menschen mit körperlichen Einschränkungen, die Nutzung von Webseiten ermöglichen.

5.8 Beschwerdemanagement:

In den Nutzungsbedingungen erhalten Ratsuchende eine Information, an welche (neutrale) Stelle sie sich bei Rückmeldungen über für sie unangenehme Vorfälle und Geschehnisse in der Onlineberatung richten können. Vom Träger der Onlineberatung muss eine solche Stelle eingerichtet werden.

6. Allgemeine Richtlinien zur Beantwortung von E-Mailanfragen

6.1 Jede Anfrage beantworten

Jede Anfrage wird grundsätzlich beantwortet, unabhängig davon, ob es sich um ein „Fake-Mail“ (Anfragen unter Vorgabe anderer Identitäten oder mit nicht wirklichkeitstreuen Problemdarstellungen) handelt. Sogenannte Fakes können dem Austesten

² Anordnung über den kirchlichen Datenschutz, in: Datenschutz der Katholischen Kirche, Hrsg.: Sekretariat der Deutschen Bischofskonferenz, Arbeitshilfen Nr. 190, Bonn 2004, S. 9-32

der jeweiligen Beratungsstelle („Wer reagiert wie auf eine Anfrage von mir?“) bzw. dem Ausloten von Grenzen („Bis zu welchem Grad werde ich dort ernst genommen?“) dienen und als Form der Kontakthanbahnung verstanden werden.

6.2 Zeitnahe Reaktion auf die Anfrage

Der Schnelligkeit des Mediums entsprechend, werden Anfragen so rasch wie möglich beantwortet. Sollte innerhalb von 48 Stunden - abgesehen von Wochenenden und Feiertagen - keine ausführliche Beantwortung möglich sein, wird die/der Anfragende mittels einer kurzen Rückmeldung darüber informiert. Die Reihenfolge, in der die Anfragen beantwortet werden, richtet sich nach dem Eingang sowie der Dringlichkeit der Anfragen. Akute Krisen erfordern eine unmittelbare Beantwortung. Bei Folgekontakten ist ein Zeitrahmen von bis zu 7 Werktagen angemessen. Die Ratsuchenden werden über die Reaktionszeiten informiert.

6.3 Einzigartigkeit der Anfrage

Da jede Anfrage aus einer individuellen Lebenssituation resultiert, verlangt sie eine spezifische Beantwortung. Es werden keine standardisierten Antworten gegeben. Bei oft gestellten allgemeinen Informationsanfragen werden Informationen in Form von FAQs (Frequently Asked Questions; Englisch für *häufig gestellte Fragen*) zur Verfügung gestellt.

6.4 Sensibilität in der Wortwahl

Fehlende sichtbare Gefühlsäußerungen der anfragenden Person erfordern besonders sorgfältigen Umgang mit ihrer Sprache, da keine unmittelbare Rückkoppelung möglich ist und emotionale Reaktionen auf die schriftliche Antwort schwer einschätzbar sind.

6.5 Adäquate Sprache

Der Stil und die Ansprache richten sich nach der anfragenden Person. Ein höflicher, respektvoller und seriöser Ton sollte allen Anfragen zugrunde liegen, da ein allzu legerer Umgangston zu Missverständnissen und Kränkungen führen kann.

6.6 Abklärung der gegenwärtigen Befindlichkeit (asynchroner Beratungsverlauf)

Bei der Beantwortung einer E-Mail-Anfrage ist zu berücksichtigen, dass sich die Stimmungslage der anfragenden Person seit der Formulierung der Anfrage verändert haben kann. Wenn im Antwortschreiben auf die Gefühle der anfragenden Person eingegangen wird, ist daher die Zeitverzögerung zu berücksichtigen und die gegenwärtige Befindlichkeit abzuklären.

6.7 Konsequenzen des Schriftverkehrs

Jede Beraterin/jeder Berater sollte bei der Beantwortung einer Anfrage berücksichtigen, dass sie nach dem Absenden keine Kontrolle mehr darüber hat, was damit geschieht. Ratsuchende können den Text z.B. nach Belieben veröffentlichen.

6.8 Fall-Intervision

Das Besprechen der Anfrage bzw. der verfassten Antwort mit einem/er Kollegen/in ist ein gutes Mittel, um sie aus verschiedenen Blickwinkeln zu beleuchten, neue Anregungen zu bekommen und um einseitige Sichtweisen zu vermeiden. Texte lösen bei verschiedenen Lesern/innen unterschiedliche Gefühle beziehungsweise Reaktionen aus, die oft erst im gemeinsamen Gespräch deutlich werden.

6.9 Interne und externe Fachkompetenzen nutzen

Die für die Beantwortung notwendigen Informationen werden von dem/der Berater/in selbst eingeholt bzw. erarbeitet. Im Interesse des/der Ratsuchenden können gegebenenfalls Experten/innen außerhalb der jeweiligen Einrichtung einbezogen werden. Die jeweils gültigen länderspezifischen Bestimmungen und die Bestimmungen der Katholischen Kirche bezüglich Datenschutz (s. Anm. 3) und Verschwiegenheit werden dabei beachtet.

6.10 Weiteres Kontaktangebot

Berater/innen bieten Ratsuchenden am Ende einer ersten E-Mail-Antwort an, den Kontakt weiterzuführen, da die Vermutung nahe liegt, dass manche Ratsuchende sich auch deshalb Unterstützung im Netz holen, weil sie keine persönliche Beziehung in Anspruch nehmen wollen oder können. Es ist Aufgabe der Onlineberater/innen, auf die Grenzen der Onlineberatung hinzuweisen und fachlich zu beurteilen, ob eine „face to face“-Beratung der Problemlage und der Situation angemessener und fachlich adäquat wäre.

6.11 Weitervermittlung an eine Beratungsstelle vor Ort

Bei Empfehlungen, eine örtliche Beratungsstelle zu konsultieren, ist auf einen geeigneten Zeitpunkt im Beratungsverlauf zu achten. Vorschnelle Vermittlungsversuche können eine Überforderung darstellen bzw. ein Gefühl des „Abgeschoben Werdens“ erzeugen. Oft bedarf es eines mehrmaligen Austauschs bis die notwendige Vertrauensbasis und Problemeinsicht vorhanden ist und ein Weitervermittlungsangebot angenommen werden kann.

7. Können und Wissen der Onlineberater/innen

7.1 Qualifikationen

7.1.1.allgemein

- In der Regel eine abgeschlossene Fachhochschul- bzw. Hochschulausbildung in den Studiengängen Psychologie, Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Theologie, Medizin, Jura oder ein gleichwertiges abgeschlossenes Studium.
- Eine abgeschlossene Weiterbildung zum/zur Ehe-, Familien- und Lebensberater(in), gemäß den Weiterbildungsstandards der BAG (Katholische Bundesarbeitsgemeinschaft Beratung e.V.) oder eine vergleichbare Qualifikation.
- Mitarbeit in einer anerkannten Katholischen Beratungsstelle für Ehe-, Familien- und Lebensfragen.

–

7.1.2.medienspezifisch

- Selbsterfahrung in realer und virtueller Beratung.
- Kenntnis theoretischer Konzepte virtueller Beratung.
- Fortbildung in spezifischer Methodik medialer Beratung

7.3 Technische Kompetenzen

Die Berater/innen verfügen über:

- Aktuell gehaltenes Basiswissen über EDV-Hard- und Software.
- Vertieftes Anwendungswissen über das Internet und dessen Kommunikationsformen (E-Mail, Chat, Foren etc.).

- Vertieftes Anwendungswissen zur Datensicherheit, insbesondere der Datenübertragung (Verschlüsselung, Virenschutz) und der Datenaufbewahrung (Schutz des Computers vor fremdem Zugriff durch Firewall und regelmäßigen Passwortwechsel).

Onlineberater/innen überprüfen mindestens einmal jährlich ihre Maßnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit unter zu Hilfenahme einer Fachkraft.

7.4 Qualitätssicherung

Jeder Onlineberater/jede Onlineberaterin ist zur regelmäßigen Supervision und Intervention verpflichtet. Hier ist der Schwerpunkt auf Onlinesupervision zu legen, um eine regelmäßige Selbsterfahrung in virtueller Beratung zu gewährleisten.

Jeder Onlineberater/jede Onlineberaterin ist zur Dokumentation verpflichtet. Die statistische Auswertung der Daten der Ratsuchenden findet Eingang in die institutionelle Dokumentation und wird in den Statistiken und Jahresberichten der Beratungsstellen veröffentlicht. Dabei ist den Erfordernissen kommunaler und länderspezifischer Dokumentationspflichten Rechnung zu tragen.

8. Grundsätze fachlichen Handelns in der Onlineberatung

Die Onlineberatung erfolgt gemäß den „Grundsätzen fachlichen Handelns“³. Die Grundsätze fachlichen Handelns in der Onlineberatung entsprechen den allgemeinen Standards für psychosoziale personenbezogene Beratung.

Dies bedeutet im Einzelnen:

- Barrierefreiheit der Beratungsstelle
- Fachqualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Beratungsstellen
- Multiprofessionelle Besetzung der Beratungsstellen
- Freiwilligkeit der Inanspruchnahme durch die Ratsuchenden
- Direkter Zugang zur Beratungsstelle
- Unentgeltlichkeit der Beratung
- Verschwiegenheitsverpflichtung
- Transparenz der Arbeit der Beratungsdienste
- Gleiche und gerechte Zugangschancen für Ratsuchende
- Beratung als Co-Kreation der Beteiligten
- Zusammenarbeit mit anderen Beratungseinrichtungen vor Ort
- Vielfalt der angebotenen Arbeitsformen
- Präventive und aufklärende Arbeit
- Fachliche Unabhängigkeit der Beratungseinrichtungen

Die Onlineberatung wird nach den "Grundsätzen fachlichen Handelns" unter Beachtung der Besonderheiten des Mediums Internet erbracht.

Die nutzerorientierten Aspekte lassen sich durch das Internet-Beratungsangebot deutlich verstärken:

- Die Selbsthilfepotenziale werden intensiviert.
- Die Informationen zu Beratungsthemen sind allgemein zugänglich.

³ s. Anm. 2

- Der Zugang zur Beratung ist niedrigschwellig.
- Ambivalenzen bei der Inanspruchnahme von Beratung können von den Ratsuchenden anders gehandhabt werden, da der Grad der Selbstmitteilung selbst definiert wird und die Inanspruchnahme einer Beratung per Internet ggf. "einen Versuch Wert ist".
- Die Inanspruchnahme kann unabhängig von Öffnungszeiten einer Beratungsstelle erfolgen.
- Es besteht die Möglichkeit der unmittelbaren Inanspruchnahme von Hilfe.

9. Einbindung der Onlineberatung in das Gesamtspektrum der Leistungen der örtlichen Beratungsstellen

Die Onlineberatung ist eine ergänzende Beratungsform zu anderen Kommunikationsformen der Beratung wie z. B.:

- Prävention
- Einzelberatung
- Paarberatung
- Familienberatung
- Gruppenberatung
- Krisenintervention
- Fallübergreifende präventive Angebote
- Netzwerkarbeit

Das Angebot der Katholischen Beratungsstellen für Ehe-, Familien- und Lebensfragen bildet die Grundlage für die Beratung im Internet. Die Onlineberatung ist integrierter Bestandteil des Angebotes der Katholischen Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen vor Ort.

Die Tätigkeit im virtuellen Raum beinhaltet die Gefahr von Wahrnehmungsverzerrungen. Onlineberater/innen achten bewusst auf den Ausgleich zu ihrer Tätigkeit im virtuellen Raum, um dieser möglichen Gefahr vorzubeugen.

Durch die Integration der Onlineberatung in das Angebot der örtlichen EFL-Beratungsstellen, sind einfache Überleitungsmöglichkeiten zwischen Onlineberatung und Face-to-Face-Beratung gesichert. Darüber hinaus erfolgt die Onlineberatung im Rahmen der örtlichen Netzwerke psychosozialer Dienste, um deren Ressourcen mit zu nutzen.

Die Onlineberatung erfolgt im Kontext eines multidisziplinären Teams, so dass die Beraterinnen und Berater die Möglichkeit zur kollegialen Fallbesprechung haben. Darüber hinaus sollten sich Onlineberater/innen in einem regionalen Netzwerk zusammenschließen. Sie sollten die Möglichkeit einer stellenübergreifenden kollegialen Kommunikation der Onlineberater/innen in einer "Extranet-Funktion" (z.B. in einem internen Forum) nutzen können.

10. Ethische Standards

Onlineberater/innen halten sich an die ethischen Standards, die in den Grundsatztexten des Deutschen Arbeitskreises für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAKJEF) festgehalten sind⁴.

10.1 Internetspezifische Ethik

Onlineberater/innen sind sich bewusst, dass im Internet ethisch und juristisch relevante Grenzüberschreitungen stattfinden (wie z.B. Kinderpornographie, andere Formen sexuellen Missbrauchs, Rassismus und Aufrufe zu Gewalt). Sie praktizieren eine Kultur der Netzkommunikation, die berufsethischen Standards entspricht und die gesetzlichen Bestimmungen befolgt.

10.2 Links

Onlineberater/innen und die Beratungsstellen, denen sie angehören, führen auf der jeweiligen Homepage nur Links auf, die den beschriebenen ethischen Richtlinien entsprechen.

11. Methodische Standards und methodische Ansätze

Die Beratung erfolgt auf dem Hintergrund einer methodischen Kompetenz der Berater/innen für Onlineberatung (vgl. 7.1.1 u. 7.1.2). Neben den allgemeinen professionellen Kompetenzen für die Beratung in Ehe-, Familien- und Lebensfragen (EFL) und der Adaptierung anerkannter Methoden aus der Beratungsarbeit der EFL für die Onlineberatung gehören hierzu insbesondere:

- Kommunikationspsychologie
- Lösungs- und ressourcenorientierte Ansätze
- Formen brieflicher Beratung / Konsultation
- Krisenintervention
- Medienkompetenz

Die Besonderheiten der schriftlichen Kommunikation per Internet haben dabei eine besondere Bedeutung. Wichtig sind die:

- Fähigkeit, „ein schriftliches Gespräch zu führen“ und sich in unterschiedlichen Sprach- und Schreibstilen auszudrücken, um sich den sprachlichen Möglichkeiten Ratsuchender anpassen zu können.
- Fähigkeit, aufgrund schriftlicher Mitteilungen aktiv und sorgfältig Hypothesen zu bilden und das Problem, das Anliegen und die Bereitschaft zur Veränderung adäquat einzuschätzen.
- Fähigkeit, auch „zwischen den Zeilen zu lesen“ und das Nichtgesagte zu erkennen.

Es sind geeignete methodische Standards und Fortbildungskonzepte zur Qualifizierung für die Onlineberatung zu erstellen und entsprechend den aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen weiterzuentwickeln.

⁴ Ethische Standards in der institutionellen Beratung, in: Grundsatztexte des Deutschen Arbeitskreises für Jugend-, Ehe- und Familienberatung Teil II, hrsg. vom Deutschen Arbeitskreises für Jugend-, Ehe- und Familienberatung, Fürth 2003, S. 2-6

12. Rechtliche Standards, Datenschutz und Datensicherheit

Die rechtliche Verpflichtung zur Verschwiegenheit gemäß den Bestimmungen des § 203 StGB und der entsprechenden §§ des SGB VIII wird eingehalten. Im Übrigen gelten die allgemeinen Vorschriften zum Sozialdatenschutz sowie die einschlägigen Regelungen zum Zeugnisverweigerungsrecht.

Die Datenschutzbestimmungen in Hinblick auf die Dauer der Aufbewahrung von personenbezogenen Daten richten sich nach den Vorschriften des SGB VIII. Dies bedeutet, dass Daten nur solange aufbewahrt werden, wie dies für den

Beratungsprozess erforderlich ist. Weiterhin sind die Datenschutzbestimmungen der Bundesländer und der Deutschen Bischofskonferenz⁵ zu beachten.

Nutzerinnen und Nutzer der Internet-Beratung sind über die Vertraulichkeitsaspekte in den Nutzungsbedingungen zu informieren.

Die gängigen spezifischen technischen Möglichkeiten zur Gewährleistung der Datensicherheit sind zu verwenden. Die PC-Systeme der Onlineberater/innen müssen daraufhin regelmäßig überprüft werden.

13. Technische Standards

Die Onlineberatung erfolgt auf einem geschützten, webbasierten Kommunikationsweg (SSL-Verschlüsselung). Eine Beratung auf dem E-Mail-Weg (über Outlook, Thunderbird oder ähnliche E-Mail-Programme) sichert die Vertraulichkeit nicht hinreichend und entspricht nicht den Vorgaben des Datenschutzes.

Die Nutzer der Internet-Beratung sind über die Sicherheitsstandards in den Nutzungsbedingungen zu informieren.

Es muss gewährleistet sein, dass nur autorisierte Beraterinnen und Berater Zugang zu den jeweiligen Inhalten der Mails haben (Passwort-Schutz).

Auch im Binnenverhältnis zwischen Administrator und Berater ist sicherzustellen, dass kein unbefugter Zugriff zu Inhalten der Onlineberatung erfolgen kann

14. Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung

Die Onlineberatung bildet die Arbeit eines Teams einer örtlichen EFL-Beratungsstelle über das Medium Internet ab.

- Der Beratung erfolgt nach den formulierten fachlichen Standards der Onlineberatung der KBK-EFL.
- Der Anbieter/Träger von Onlineberatung erhebt die Zahl und Art der Anfragen und Angebote der Internet-Beratung (ggf. mit Subkategorien für die einzelnen Kommunikationsformen) statistisch. Im Rahmen der Jahresberichte/des regelmäßigen Berichtswesens erfolgt ein Nachweis über die Inanspruchnahme und die erbrachten Leistungen. Die Kategorie „Onlineberatung“ wird (ggf. mit Subkategorien) zusätzlich auch in Landesjahresarbeitsberichten und sonstigen statistischen Nachweisen ausgewiesen.

⁵ Datenschutz der Katholischen Kirche, Hrsg.: Sekretariat der Deutschen Bischofskonferenz, Arbeitshilfen Nr. 190, Bonn 2004

- Die Leiter/innen bzw. die Koordinatoren der Onlineberatung sind für die fachliche Steuerung und Weiterentwicklung der Leistungserbringung verantwortlich.
- Im Gegensatz zur Schnelligkeit der Kommunikation im Internet braucht Onlineberatung Zeit. Eine sorgfältige Auseinandersetzung mit der jeweiligen Anfrage und deren Beantwortung ist zeitintensiv. Kennzeichen einer professionellen Beratung ist, dass diese Zeit zur Verfügung steht. Deshalb sollten Onlineberater/innen mind. 2 Std. je Woche für diese Arbeit zur Verfügung gestellt werden, damit die fachliche Qualität gewährleistet bleibt. Der Stundenumfang in der Onlineberatung sollte als Obergrenze nicht mehr als die Hälfte der für die Arbeitszeit vereinbarten Beratungsstunden betragen.
- Es wird empfohlen, dass mit den Onlineberater/innen Mitarbeitervereinbarungen geschlossen werden (siehe Anhang „Mustervereinbarung“).
- Die Qualitätskriterien sind fortlaufend weiterzuentwickeln.
- Die genannten Qualitätskriterien garantieren die Qualitätsstandards der Onlineberatung. Die Träger und Mitarbeiter/innen verpflichten sich zur Einhaltung der Qualitätsstandards der Onlineberatung.

Fulda, 15.11.2007

Mitgliederversammlung der KBK-EFL

QUALIFIZIERUNG IN DER ONLINEBERATUNG DER KBK-EFL

- Anforderungen zur Fortbildung in Internetberatung-

Präambel

Kommunikation im Internet bewegt sich im Medium der Schriftlichkeit. Tonalität der Sprache und mimischer Ausdruck des Sprechens, die bei der personalen Begegnung wichtige Botschaften übermitteln, entfallen im Internet. Diese als Kanalreduktion bezeichnete Rückführung der Mitteilung auf die geschriebenen Worte stellt neue und besondere Anforderungen an die Fachkräfte und ist neben den Phänomenen zeiträumlicher Asynchronität der Kommunikation sowie fehlender physikalischer Präsenz des Gegenübers wichtiges Merkmal medienvermittelter Kommunikation.

Beratung unter den Bedingungen des Internets bedarf deshalb einer spezifischen Qualifizierung, die Fachkräfte auf die Besonderheiten digitaler Beratungsformen vorbereitet.

1. Zulassung Fortbildung

1.1. Erforderliche Voraussetzungen

Erforderliche Voraussetzungen für die Zulassung zur Fortbildung sind:

1.1.2 In der Regel eine abgeschlossene Fachhochschul- bzw. Hochschulausbildung in den Studiengängen Psychologie, Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Theologie, Medizin, Jura oder ein gleichwertiges Studium.

1.1.3 Eine Weiterbildung zum/zur Ehe-, Partnerschafts-, Familien- und Lebensberater/in oder eine vergleichbare Weiterbildung.

1.1.4 Eine Mitarbeit als Ehe-, Familien- und Lebensberater/in, in einer anerkannten Beratungsstelle für Ehe-, Familien- und Lebensfragen.

2. **Aufbau der Fortbildung**

Die Fortbildung besteht aus

2.1. **Theoretische Weiterbildung mit**

2.1.1. Theorievermittlung und

2.1.2. Übungen

2.2 **Praktikum mit**

2.2.1 Beratungen und

2.2.2 Supervision

2.3 Didaktik

Didaktisch angemessen können Teile der Theorie und Supervision auch internetbasiert erfolgen.

3. Theoretische Fortbildung

Die theoretische Weiterbildung umfasst mindestens 70 Stunden.

3.1. Theorievermittlung

Die Theorievermittlung behandelt folgende Themenbereiche:

3.1.1. Merkmale der Internet-Kommunikation und Folgerungen für die Beratung

3.1.1.1 Synchrone und asynchrone Kommunikation und die Konsequenzen für das Fallmanagement

3.1.1.2 Virtuelle Identität versus Anonymität und die Folgen für die beraterische Interaktion

3.1.1.3 Analysetechniken von Anfragen und Regeln für die schriftliche Interaktion bzw. Intervention

3.1.1.4 Aspekte besonderer Kommunikationsformen wie der Interaktionstypika von Communities

3.1.2. Darstellung der jeweiligen Leistungsformen

3.1.2.1. Einzelberatung per E-Mail

3.1.2.2. Einzelberatung im Chat

3.1.2.3. Gruppenchat

3.1.2.4. Themenchat

3.1.2.5. Diskussionsforum

3.1.3. Vermittlung von technischen Grundlagenkompetenzen(Hardware, Software, Datensicherheit und Anonymität im Netz

3.1.4. Forschungsergebnisse über die Theorie der Wirkungsweise von Onlineberatung

3.1.5. Statistisches zur Onlineberatung (Entwicklung, Themen, Altersverteilung, Genderaspekte, statistische Erhebung)

3.1.6. Rechtliche Aspekte der Onlineberatung

3.1.7. Vermittlung von notwendigen Rahmenbedingungen (Zuschnitt des Arbeitsplatzes, geeignete Technik für Internetzugang, Zeitmanagement, Kosten)

3.1.8. Auswirkungen der Online-Beratung auf das Team der Beratungsstelle

3.2. Übungen

Die Übungen im Computer-Labor behandeln folgende Themen:

- 3.1.3. Funktionsweise und Unterschiede von Mail- und Webbasierter Beratung (besonders im Zusammenhang mit Datenschutz und Datensicherheit)
- 3.1.4. Kenntnisse der Benutzerschnittstellen, wenn eine spezielle Software zum Einsatz kommt
- 3.1.5. Simulation des Beratungsverlaufs mit Übungsanfragen oder durch Einsatz eines Übungssystems der eingesetzten Beratungssoftware
- 3.1.6. Anwendung der fachlichen Leitlinien und Reflexion der Probleme der Praxis, Fragen des Medienübergangs und der qualifizierten Vermittlung an die Beratung vor Ort

3.3. Weitere Themen

(vgl. dazu die Qualitätsstandards der Onlineberatung der KBK-EFL))

4. Praktikum

Das Praktikum ist innerhalb von 6 Monaten durchzuführen.

4.1. Beratungen

Im Praktikum sind Beratungen in folgenden Leistungsanforderungen möglich:

- 4.1.1. Einzelberatung per E-Mail
- 4.1.2. Einzelberatung im Chat
- 4.1.3. Gruppenchat
- 4.1.4. Themenchat
- 4.1.5. Diskussionsforum.

Mindestens fünf Beratungen sind ausführlich zu dokumentieren.

4.2. Supervision

Die Supervision umfasst 10 Stunden Einzelsupervision.

5. Zertifikat

Das Zertifikat über den erfolgreichen Abschluss der Weiterbildung wird bei Vorliegen der Voraussetzungen und Empfehlung des Supervisors erteilt.

5.1. Voraussetzungen

- 5.1.1. Nachweis gemäß 4.1.
- 5.1.2. Zwei Falldarstellungen aus den in 4.1. genannten Bereichen
- 5.1.3. Nachweis über mindestens 10 Einzelsupervisionen

5.2. Empfehlung des Supervisors

Die Leitung der Fortbildungsmaßnahme gibt in Rücksprache mit den MentorInnen die Empfehlung zur Verleihung des Zertifikats aufgrund der Einzelsupervision und der beiden Fallarbeiten ab.

5.3. Weitere Bedingungen

Es können weitere Bedingungen bei Bedarf von der KBK-EFL beschlossen werden.

6. Schlussvorschriften

6.1. Veröffentlichung der Regelungen

Diese für den Bereich der KBK-EFL getroffene Regelung wird veröffentlicht.

6.2. Anerkennung des Zertifikats

Das Zertifikat nach Nr. 5 wird von den beschließenden Verbänden des DAKJEF anerkannt.

6.3. Anwendungsbereich der Rahmenordnung

Die Beratungsleistungen im Internet von Beratungsstellen der Katholischen Ehe-, Familien- und Lebensberatung werden nur von nach diesen Anforderungen zur Fortbildung in Internetberatung qualifizierten Berater(inne)n angeboten. Dies gilt nicht für Berater/innen, die beim Inkrafttreten dieser Anforderungen bereits Internetberatung anbieten.

Fulda, 15.11.2007

Mitgliederversammlung der KBK-EFL

Muster

Allgemeine Nutzungsbedingungen in der Onlineberatung

Nutzungsvereinbarung:

Die Beraterinnen und Berater der Onlineberatung N.N. beantworten Ihre Anfragen fachlich und kompetent. Die Beratung ist kostenfrei. Falls Sie mit der jeweiligen Beratung nicht einverstanden sein sollten oder technische Probleme die Beratung beeinträchtigen, wenden Sie sich bitte an: info@N.N.

Unsere Onlineberatungsstelle kann keine Verantwortung für die Handlung eines Ratsuchenden übernehmen. Bei wichtigen rechtlichen, medizinischen, seelischen, wirtschaftlichen und anderen schwerwiegenden Situationen sollten Sie daher immer auch weitere Beratungseinrichtungen befragen oder sich an eine entsprechende Beratungsstelle vor Ort wenden.

Die Onlineberatung unserer Einrichtung kann keine Therapie ersetzen. Sie soll wichtige Anhaltspunkte für die Lösung einer Problemsituation geben und kann Empfehlungen zum weiteren Vorgehen und Umgang mit Problem aussprechen.

(Der technische Anbieter der Onlineberatungsplattform) übernimmt keine Haftung für Probleme, die sich aus der Nutzung der Beratung durch unsere Onlineberatungsstelle ergeben, hier sollten Ratsuchende den direkten Kontakt mit unserer Einrichtung aufnehmen.

Qualifikation der Berater und Beraterinnen:

Die Gewährleistung der angemessenen Qualifikation unserer Beraterinnen und Berater wird vom Träger der Beratungsstelle sichergestellt.

(Der technische Anbieter) stellt die Infrastruktur für die Beratung im Internet zur Verfügung und bietet einen umfangreichen Schulungskurs zur "Onlineberatung" an, mit dem Ziel, den Einrichtungen die Erweiterung ihrer Beratungsdienste im Internet kompetent zu ermöglichen.

Datenschutzerklärung

Bei jedem Zugriff eines Nutzers auf eine Seite aus dem Angebot von "beranet.de" werden Daten über diesen Vorgang in einer Protokolldatei gespeichert. Diese Daten sind nicht personenbezogen; wir können also nicht nachvollziehen, welcher Nutzer welche Daten abgerufen hat. Im Einzelnen wird über jeden Abruf folgender Datensatz gespeichert:

Name der abgerufenen Datei, Datum und Uhrzeit des Abrufs, übertragene Datenmenge, Meldung, ob der Abruf erfolgreich war, Beschreibung des Typs des verwendeten Webbrowsers.

Hinweis: die IP Adresse, die dem Nutzer von seinem Internet-Zugangprovider für die Nutzung von Internetdiensten zugewiesen wurde wird dabei nicht gespeichert! Die gespeicherten Daten werden nur zu statistischen Zwecken vom Betreiber der Onlineberatungsplattform ausgewertet. Eine Weitergabe an Dritte findet nicht statt.

Aus technischen Gründen werden die Texte aus dem Chat, also auch die Inhalte aus den Beratungssitzungen, mit dem verwendeten Nicknamen, dem Datum und der Uhrzeit in einer Protokolldatei gespeichert. Dabei wird die IP Adresse der jeweiligen Nutzer ebenfalls nicht gespeichert. Eine Personenzuordnung ist nicht möglich.

Wenn Sie sich dafür entscheiden, eine E-Mailadresse anzugeben, um z. B. darüber informiert zu werden, dass Ihr/e Berater/in eine Antwort für Sie hinterlegt hat, muss diese E-Mailadresse natürlich im System gespeichert werden. Wir empfehlen in diesem Fall die Nutzung einer anonymen E-Mailadresse. Sie können sich selbstverständlich auch entscheiden, auf diese Benachrichtigungsfunktion zu verzichten. Dann werden keine personenbezogenen Daten gespeichert.

Der Betreiber N.N. ist nicht für die Sorgfalt der mitwirkenden Beratungseinrichtungen im Umgang mit sensiblen Daten von Nutzern verantwortlich. Insbesondere nicht für etwaige Notizen und oder Mitschriften, die sich Berater/innen während einer Sitzung zur Dokumentation und Supervision anfertigen. Auch dann nicht, wenn der Nutzer seine wahre Identität dem Berater preisgibt.

Suizidankündigung durch Ratsuchende:

Wir unterliegen bei deutlich geäußerten Ankündigung einer Suizidabsicht oder angekündigter Gewalt gegen Dritte den gesetzgeberischen Anforderungen im Hinblick auf den Tatbestand „Unterlassene Hilfeleistung“ (§ 323c). Wir machen uns ggf. strafbar, wenn wir nach einer entsprechenden Ankündigung keine geeigneten Maßnahmen ergreifen, um den Suizid oder die Fremdschädigung zu verhindern. Deshalb werden wir bei deutlich formulierter Suizidabsicht oder Gewaltabsichten die Behörden einschalten.

Wir bitten um Ihr/Dein Verständnis und möchten für den Notfall auch auf Krisendienste und -informationen unter dem folgenden Link hinweisen:

<http://www.???.de>

Falls Sie an Ihrem Ort keine Kriseneinrichtung vorfinden, wenden Sie sich bitte an den **ärztlichen Notdienst** oder das nächstgelegene Krankenhaus.

Wenn Sie mit diesen Nutzungsbedingungen nicht einverstanden sind, sollten Sie den Dienst nicht in Anspruch nehmen.

Mustervereinbarung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Onlineberatung
als Vorschlag zur Anwendung für die jeweiligen Träger

**Vereinbarungen zur Onlineberatung der Kath. Beratungsstellen
für Ehe-, -Familien- und Lebensfragen im (Erz-) Bistum N. N.**

Die folgende Vereinbarung ist die Bedingung zur Mitarbeit als Onlineberaterin /
Onlineberater in der Onlineberatung der Ehe-, Familien- und Lebensberatung im
(Erz-) Bistum N. N.

1) Vereinbarungen zur Qualitätssicherung:

- (1) Jede Beraterin/ jeder Berater stellt pro Woche ca. 2 Std für die Onlineberatung (Mail- und Chatberatung) zur Verfügung. Teamtreffen (2 Std. je Treffen) und Onlinesupervision (2 Std. je SV-Sitzung) können in dieses Stundenkontingent eingerechnet werden.
- (2) Den spezifischen Eigenschaften des Internets (Schnelligkeit, Dynamik) und den damit verbundenen Nutzungsgewohnheiten soll durch eine kurze Reaktionszeit Rechnung getragen werden. Prinzipiell werden Anfragen deshalb so rasch wie möglich beantwortet. Die Beantwortung soll an Werktagen innerhalb von max. 48 Stunden erfolgen. Zumindest jedoch erhalten Anfragende innerhalb dieser Frist eine kurze Rückmeldung, in der ihnen der Eingang der Anfrage bestätigt wird und in der sie über den Zeitpunkt der inhaltlichen Beantwortung informiert werden. Für alle weiteren Anfragen desselben Users gilt eine Frist von 7 Tagen, die den Ratsuchenden in der ersten Antwortmail mitgeteilt werden sollte.
- (3) Es ist verpflichtend an 2 von 3 Onlinesupervisionen im Jahr teilzunehmen und dort entsprechend Fälle aus der Mail- oder Chatberatung vorzustellen.
- (4) Ebenso wird die Teilnahme an den Teamtreffen vorausgesetzt.
- (5) Bei Verhinderung der Teilnahme an der Onlinesupervision und den Teambesprechungen ist dies dem Administrator rechtzeitig mitzuteilen.
- (6) Alle OnlineberaterInnen sind verpflichtet, regelmäßig an spezifischen Fortbildungen zum Themenbereich Onlineberatung teilzunehmen.
- (7) Alle OnlineberaterInnen sind verpflichtet, unter keinen Umständen das Passwort an andere Personen weiter zu geben und damit Dritten den Zugang zu ihrem Account zu ermöglichen. (Bei Problemen erhalten sie Hilfe durch die Administratoren oder (*vom jeweiligen technischen Anbieter der Onlineberatungsplattform*).)
- (8) Alle OnlineberaterInnen unterliegen der Schweigepflicht, sofern sie nicht im Einzelfall ausdrücklich schriftlich davon entbunden wurden. Diese Verschwiegenheit gilt in besonderem Maße für die Onlineberatung, da sie auf dem Prinzip der Anonymität basiert. Die Verschwiegenheit gilt auch

gegenüber Kolleginnen/Kollegen und den übrigen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern, um die Vertraulichkeit und den Datenschutz zu gewährleisten.

- (9) Alle Anfragen werden als ernst gemeinte Anfragen behandelt und müssen beantwortet werden.
- (10) Die Internet-Beratung erfolgt webbasiert und auf einem geschützten (verschlüsselten) Kommunikationsweg (SSL Standard). Eine Beratung auf dem E-Mail-Weg (über Microsoft-Outlook oder ähnliche Emailprogramme) sichert die Vertraulichkeit nicht hinreichend.

2) Vereinbarungen zur Administration der Beratungsstelle:

- (1) Alle Onlineberaterinnen und Onlineberater sind verpflichtet den Administratoren die Urlaubszeiten und sonstigen Abwesenheitszeiten (Fortbildung, Krankheit, ...) mitzuteilen. Ansonsten ist eine durchgehende Besetzung der Onlineberatungsstelle mit genügend BeraterInnen nicht sichergestellt. Für den Zeitraum der Abwesenheit müssen sich die BeraterInnen aus dem Firmenprofil ausloggen.
- (2) Ebenfalls ist unverzüglich eine Änderung der Emailanschrift mitzuteilen, damit weiterhin die Emailbenachrichtigung gewährleistet ist.

3) Technische Kompetenzen:

Die Berater/innen sind verpflichtet vorzuhalten:

- Aktuell gehaltenes Basiswissen über EDV-Hard- und Software.
- Vertieftes Anwendungswissen über das Internet und dessen Kommunikationsformen (E-Mail, Chat, Foren etc.).
- Vertieftes Anwendungswissen zur Datensicherheit, insbesondere der Datenübertragung (Verschlüsselung, Virenschutz) und der Datenaufbewahrung (Schutz des Computers vor fremdem Zugriff durch Firewall und regelmäßigen Passwortwechsel).

Onlineberater/innen überprüfen mindestens einmal jährlich ihre Maßnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit unter zu Hilfenahme einer Fachkraft.

Ich habe von den Vereinbarungen Kenntnis genommen und stimme ihnen zu.

Datum:

Name, Vorname:

Unterschrift: