

Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e.V.

SCHRIFTENREIHE THEORIE UND PRAXIS

2005

**Beratung im Internet
- Suchtberatung
- Schwangerschaftsberatung**

Stellungnahme der Arbeiterwohlfahrt



Stellungnahme der Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e. V.
zur Beratung im Internet für die Arbeitsfelder
- Suchtberatung
- Schwangerschaftsberatung

Bonn, im Oktober 2005

© 2005

Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e. V.
Oppelner Straße 130

Postfach 41 01 63, 53023 Bonn

Telefon: 0228 / 66 85 -0

Fax: 0228 / 66 85 - 209

eMail: verlag@awobu.awo.org

<http://www.awo.org/>

Zuständig: Hedi Boss (Suchtberatung, Durchwahl: 157)
Karin Schüler (Schwangerschaftsberatung, Durchwahl: 172)

Abdruck, auch in Auszügen, nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Herausgebers

Stellungnahme der Arbeiterwohlfahrt

zur

Beratung im Internet

Das Medium Internet ist einsetzbar für niedrigschwellige psychologische, psychosoziale, soziale sowie sozialpädagogische Beratung, Information und Aufklärung von Kindern, Jugendlichen, Frauen, Männern, Eltern und anderen Erziehungsberechtigten, Angehörigen und Freunden. Klärung und Bewältigung individueller und familienbezogener Probleme und der zugrunde liegenden Faktoren sowie die Lösung unterschiedlichen Konflikten werden auf diesem Kommunikationsweg ermöglicht.

Mit Hilfe der verschiedenen Interaktionsformen des Internets können Ratsuchende zu unterschiedlichen Problemfeldern und vielfältigen Beratungsanlässen individuelle und bedarfsgerechte Hilfe erhalten. Bisher nicht erreichten Zielgruppen kann auf diesem Weg der Zugang zu qualifizierter Beratung eröffnet werden. Darüber hinaus bietet die Beratung per Internet auch Möglichkeiten der Information, Konsultation und Beratung für Mitarbeiter/-innen in sozialen und pädagogischen, psychologischen und gesundheitlichen Arbeitsfeldern. Außerdem stellen spezifische Internet-Beratungsangebote und zentrale Portalseiten für bestimmte Themen und Zielgruppen (wie z.B. Information und Beratung zur Gewaltprävention an Schulen) ein Angebot zur Qualifizierung von Fachkräften und Multiplikator/-innen dar.

Formen der Internetberatung

Grundsätzlich ist zu unterscheiden zwischen:

- Email-Beratung als Einzelberatung in Form zeitversetzter Kommunikation
- Einzelberatung in Form zeitgleicher Kommunikation nach Terminvereinbarung (Zwei-Personen-Chat)
- Moderiertem Chat (Gruppenchat)
- Themenzentrierten Foren (moderiert oder unmoderiert)
- Kombinationen dieser Möglichkeiten

Für die jeweiligen Kommunikationsformen gelten je eigene Qualitätsstandards und Strukturmerkmale.

Außerdem ist zu unterscheiden zwischen

- Informationen zu psychosozialen Fragen und Themen
- Informationen über Anbieter von Beratung

Folgende Aspekte sind für die Beratung via Internet von besonderer Bedeutung:

Prävention

Niedrigschwellig und zu selbst gewählten Zeiten fachliche Informationen und Tipps einzuholen, informative Texte zu zielgruppenrelevanten Themen und psychosozialen Fragestellungen abzurufen sowie per Mail oder im vereinbarten Zweier-Chat online Beratung zu erhalten bei aktuellen Fragestellungen und Problemlagen kann präventiv wirksam werden und die Entwicklung komplexerer Problemlagen verhindern.

Die Aktivierung des Selbsthilfepotenzials der Ratsuchenden durch die Möglichkeit der aktiven Teilnahme in Themenbezogenen (Selbsthilfe-) Chats und das Einbringen in Foren ist ein weiterer präventiver Aspekt des Beratungsangebotes im Internet.

Verlinkungen im Internet

Die Nutzung des Internets kann für Ratsuchende besonders effektiv sein, wenn der Vernetzungsgrad in Form direkter Verlinkungen zwischen den Beratungsdiensten hoch ist. Dies umfasst auch die Verlinkungen zu Informationen über psychosoziale Themen.

Expertenchats und -foren

Das Internet ermöglicht eine rasche Kommunikation zwischen Fachleuten und Beraterinnen und Beratern. Diese Kommunikationsebene sollte nur angemeldeten Personen zugänglich sein.

Selbsthilfekultur im Internet

Das Internet bietet Möglichkeiten zur Bildung und Unterstützung einer neuen Selbsthilfekultur. Homepages von Beratungsstellen können im Sinne der Netzwerkarbeit über Verlinkungen auf die Unterstützungsangebote aus dem Selbsthilfebereich hinweisen.

Peer-to-Peer-Support

Der sogenannte „Peer-to-Peer-Support“, also die gegenseitige Unterstützung von Menschen mit ähnlichem Lebensalter oder Lebensfragen, kann ein ergänzendes Element zur Beratung durch Fachleute sein. Dieses zielgruppenspezifische Angebot, z.B. als Beratung für Jugendliche durch Gleichaltrige, bedarf einer vorherigen Schulung und professioneller Begleitung (Praxisberatung / Supervision) der Peer-Berater/-innen. Für sie gelten eigene Beratungsstandards.

Transparenz für die Nutzerinnen und Nutzer

Folgende Anforderungen an Transparenz der Dienste sind Standard:

- Für Nutzer/-innen soll klar erkennbar sein, wer Anbieter der Internetberatung ist.
- Die Beratung dient gemeinnützigen Zwecken.
- Die Beratung erfolgt kostenfrei.
- Die Beratung geschieht vertraulich und unter Wahrung der Datenschutznormen.
- Die Nutzungsregeln des Anbieters von Beratung werden transparent gemacht.

Niedrigschwelliger Zugang

Die Internetberatungsangebote sollen unter prägnanten Begriffen und leicht auffindbar sein. Ggf. kommt der Einsatz einer eigenen Suchmaschine für psychosoziale Beratung in Frage.

Entscheidend für den leichten Zugang ist ein hoher Grad an Verlinkung der Beratungsangebote. Die Vernetzung im Internet sollte mit der örtlichen Vernetzung verschiedener sozialer Dienste korrespondieren. Das Regionalprinzip und das Zielgruppenprinzip sind ebenso wie das Wunsch- und Wahlrecht bei der Schaffung zentraler Portalseiten zu berücksichtigen.

Zentrale Portalseiten

Der Nutzerfreundlichkeit und dem leichteren Zugang dienen zentrale Portalseiten sowohl auf Verbands- wie auch auf Bundes- und Länder- oder Ortsebene. Durch verbandsbezogene zentrale Portalseiten kann das Beratungsspektrum und der Vernetzungsaspekt deutlich werden.

Regionalitätsprinzip

Grundsätzlich haben Beratungsstellen eine örtliche bzw. regionale Zuständigkeit. Der Einzugsbereich der Internetberatung, hier insbesondere der Internetberatung per Email, kann über einen Postleitzahlenfilter gesteuert werden. Um Ratsuchenden auch einen Zugang außerhalb des eigenen PLZ-Bereiches zu ermöglichen, empfiehlt sich eine Verlinkung mit bundesweiten Angeboten, deren Qualitäten besonders auch bei Moderierten Chats und Themenzentrierten Foren liegen können.

Es sollte eine sinnvolle Verlinkung der verschiedenen Kommunikationsformen im Internet erfolgen, so dass ein aufeinander abgestimmtes Internet-Beratungsangebot entsteht, dass den Nutzer/-innen das „Wunsch- und Wahlrecht“ garantiert und ebenso die Möglichkeit eröffnet, eine unmittelbare Beratung in einer Beratungsstelle vor Ort in Anspruch zu nehmen.

Fachlichkeit

Die Internetberatung erfolgt gemäß den „Regeln fachlichen Könnens für psychosoziale Beratung“. Die "Regeln fachlichen Könnens" in der Internetberatung entsprechen den allgemeinen Standards für psychosoziale personenbezogene Beratung. Dies bedeutet im Einzelnen:

- 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 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

Folgende Nutzer/-innen orientierte Aspekte von Beratung lassen sich durch das Internetberatungsangebot deutlich verstärken.

- Stärkung der Selbsthilfepotentiale.
- Allgemeine Zugänglichkeit der Informationen zu Beratungsthemen.
- Niedrigschwelliger Zugang zur Beratung .
- Inanspruchnahme unabhängig von Öffnungszeiten einer Beratungsstelle.
- Möglichkeit der unmittelbaren Inanspruchnahme von Hilfe.

Internetberatung bietet ergänzende Kommunikationsformen an zu den üblichen Formen der Beratung wie z.B.:

- Prävention
- Einzelberatung
- Paarberatung
- Familienberatung
- Gruppenberatung
- Krisenintervention
- Nachgehende Begleitung bzw. Nachsorge
- Fallübergreifende präventive Angebote
- Netzwerkarbeit

Es ist nicht intendiert, eine Parallelberatungsstruktur ausschließlich für Internetberatung zu entwickeln (sogenannte virtuelle Beratungsstellen). Die Internetberatung ist von konkreten Beratungsstellen zu erbringen, damit einfache Überleitung zwischen Internetberatung und face-to-face Beratung möglich ist.

Darüber hinaus erfolgt die Internetberatung im Rahmen der örtlichen Netzwerkarbeit, weil dies die Ressourcennutzung verschiedener sozialer Dienste vor Ort ermöglicht. Dabei bleiben der Charakter der personenbezogenen psychosozialen Beratung und der Einbindung der Beratungsstellen in ein soziales Netzwerk bestehen. Die Internetberatung erfolgt im Kontext eines multidisziplinären Teams, so dass einzelne Beraterinnen und Berater die Möglichkeit zur kollegialen Fallbesprechung und zur Supervision haben.

Außerdem ist die Entwicklung einer stellenübergreifenden kollegialen Kommunikation der Beraterinnen und Berater in einer "Extranetfunktion" des Internets zu fördern.

Methodische Standards

Die Beratung im Internet erfolgt vor dem Hintergrund einer methodischen Kompetenz der Berater/innen für Internetberatung. Neben den allgemeinen professionellen Kompetenzen für personenbezogenen psychosoziale Beratung gehören hierzu unter anderem:

- Kommunikationspsychologie
- Lösungs- und Ressourcenorientierte Ansätze
- Formen brieflicher Beratung / Konsultation
- Krisenintervention
- Adaptierung anerkannter sozialpädagogischer und psychotherapeutischer Methoden aus der Beratungsarbeit für die Internetberatung
- Medienkompetenz

Datenschutz

Die rechtliche Verpflichtung zur Verschwiegenheit gemäß den Bestimmungen des § 203 StGB und der §§ 61-65 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 richten sich nach den Vorschriften des SGB VIII. Dies bedeutet, dass Daten nur solange aufbewahrt werden, wie dies für den Beratungsprozess erforderlich ist.

Nutzerinnen und Nutzer der Internetberatung sind über die Sicherheitsstandards und die Vertraulichkeitsaspekte zu informieren.

Technische und organisatorische Standards

Die Internetberatung erfolgt auf einem geschützten Kommunikationsweg (SSL Standard). Eine Beratung auf dem gängigen E-Mail Weg (über Microsoft-Outlook oder ähnliche Softwareprogramme) sichert die Vertraulichkeit nicht hinreichend.

Es ist gewährleistet, dass nur autorisierte Beraterinnen und Berater Zugang zu den jeweiligen Inhalten der Emails haben. Auch im Binnenverhältnis zwischen Administrator und Berater/-in ist sicherzustellen, dass kein unbefugter Zugriff zu Inhalten der Internetberatung erfolgen kann.

Verantwortlichkeit für die Entwicklung einer sozialen Infrastruktur der Internetberatung und für die Finanzierung

Für die Entwicklung einer sozialen Infrastruktur der Internetberatung tragen der Bund, die Länder sowie die kommunalen Spitzenverbände und die Spitzenverbände der freien und öffentlichen Wohlfahrtspflege mit den ihnen angeschlossenen örtlichen Trägern und Einrichtungen eine gemeinsame Verantwortung.

Die frei gemeinnützigen Träger haben konzeptionell, personell, finanziell und technisch erhebliche Vorleistungen für die Entwicklung der Internetberatung erbracht. Dies alles ist bisher weitgehend ohne öffentliche Förderung geschehen. Die Träger der öffentlichen Hand (Bund / Länder / Landschaftsverbände, Kommunale Spitzenverbände / Kreise und Kommunen) sind aufgefordert, ein koordiniertes Internetberatungsangebot der gemeinnützigen Träger ideell und finanziell zu fördern.

Die Förderung erfolgt in der Regel im Rahmen des SGB VIII und der entsprechenden Förder Richtlinien des Landes oder anderer sozialer Leistungen. Die Internetberatungsangebote sind fester Bestandteil der öffentlichen Förderung.