

Qualitätszeichen für die Onlineberatung?

Ein kurzer Rückblick

- Mitte der 1990er Jahre begannen die pro familia und die Telefonseelsorge als Pioniere im deutschsprachigen Raum mit der psychosozialen Onlineberatung.
(sextra 1995, sexundso 2001)
- Die Onlineberatung und auch ihre Qualität basierte zunächst vor allem auf der Erfahrung, die die Institutionen im Face-to-face- und Telefonkontakt gewonnen hatten, verbunden mit großem „Innovationsgeist“.

Ein kurzer Rückblick

- Learning by doing und eine Verknüpfung des vorhandenen „analogen Wissens“ mit den neuen Möglichkeiten der computervermittelten Kommunikation bildeten das Fundament für die erste Qualitätsentwicklung.
- Der hohe Bekanntheitsgrad beider Institutionen ließ die Ratsuchenden genug Vertrauen haben, die virtuellen Angebote zu nutzen.

Wer berät heute online?

- Heute beraten viele kleine und große Institutionen mit Face-to-face-Beratung und zunehmend mehr Einzelpersonen online.
- Der „Markt“ ist groß und unübersichtlich.
- Die „großen“ Beratungs-Organisationen profitieren von ihrem „guten Ruf“ und der Möglichkeit, die Beratungen aufgrund einer öffentlichen (Teil-)Finanzierung bzw. Spendenfinanzierung kostenlos anbieten zu können.
- Ratsuchende finden sie leicht und geben meist einen Vertrauensvorschuss.

Wer berät heute online?

- Einzelpersonen aus dem beraterischen bzw. psychotherapeutischen Bereich bieten zunehmend virtuelle Beratung/virtuelles Coaching an.
- Die Ratsuchenden versuchen, die gebotene Qualität, die Fundiertheit der Ausbildung und die beschriebenen Rahmenbedingungen und Qualitätsstandards einzuschätzen.

Wer berät heute online?

- Fachleute orientieren sich bei einer Einschätzung der Angebote von unbekanntem Einzelpersonen an den „Qualitätssiegeln der analogen Welt“. Diese Kenntnisse haben Ratsuchende häufig nicht.
- Eine Bezahlung bildet eine weitere Hürde, die es nicht leicht macht, „es einfach mal auszuprobieren.“
Möglicherweise zahle ich als Ratsuchender doppelt: mit Geld und schlechter Beratung oder zumindest dem Eindruck schlecht beraten worden zu sein.

Schritte der Qualitätsentwicklung:

- Regelmäßige Qualitäts-/Projektentwicklungsworkshops
- Wissenschaftliche Begleitung 1999 (BZgA) und 2004 (Eichenberg, Universität Köln)
- Dauerhaft installierte Klientenbefragung mit guten Ergebnissen seit 2004
- Verabschiedung der „Standards zur Qualitätssicherung der Online-Beratung bei pro familia“ im Jahr 2004

Qualifikation der MitarbeiterInnen

- Grundberuf
(Diplom-SozialpädagogIn, Diplom-SozialarbeiterIn, Diplom-PädagogIn, Diplom-PsychologIn, ÄrztIn)
- Weiterbildung in psychosozialer Beratung oder Sexualpädagogik
- Berufspraxis in der Beratungsstellenarbeit mit der jeweiligen Zielgruppe
- Onlineberatungsfortbildung inklusive Praktikum (insgesamt 100 Stunden)

Rahmenbedingungen Beratung:

- Teamanbindung, Einbindung in aktuelle Entwicklungen
- Regelmäßige Supervision in der Beratungsstelle, zusätzlich ca. 2 bis 3 Mal im Jahr spezialisierte Supervision für OnlineberaterInnen
- Reaktionszeit bei Erstkontakt innerhalb 72 Stunden, meist innerhalb von 24 Stunden bei terminbezogenen Anliegen (bspw. Pille danach)
- Beachtung der aktuellen Anforderungen bzgl. Datenschutz und Datensicherheit

Und als Freiberufler?

- Wie kann ich die Qualität meiner Arbeit deutlich machen und um Vertrauensvorschuss werben?
- Qualitätssiegel der „Face-to-face-Welt“ (bspw. DGSV, DGSG, SG...)
- Konkrete Beschreibung der eigenen Online-Arbeit anhand von anonymisierten Fallbeispielen.
- Darstellung der Kompetenzen im „realen Leben“.
- Seriöse Gestaltung der Website.
- Bezahlverfahren an möglichen Bedenken der Ratsuchenden ausrichten.

Ein einheitliches Qualitätszeichen...

sextra

... würde es Ratsuchenden erleichtern in allen Bereichen die Qualität und Fundiertheit der Angebote einzuschätzen.

Sowohl Beratungsinstitutionen als auch Freiberufler hätten einen Mehrwert.

pro-familia

